

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม	
ผู้วิจัย	สมหมาย กลางหิน	ปริญญา ปร.ด.(รัฐประศาสนศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ.ดร.ยุภาพร ยุภาศ	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
	รศ.สมชาย วงศ์เกษม	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
	ผศ.ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม และ 3. เพื่อสร้างตัวแบบ การพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม วิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคาม 175 แห่ง และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน ได้จำนวน 121 แห่ง ตอบแบบสอบถามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในการวิจัยในระยะที่ 1 ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Stepwise ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และระยะที่ 2 เพื่อสร้างตัวแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 15 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และจัดสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีอิทธิพลอยู่ในระดับสูง ทุกด้าน สำหรับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีอิทธิพลอยู่ในระดับสูง ทุกด้าน

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคามคือ ปัจจัยเกี่ยวกับการสนับสนุนจากหน่วยภาคีและปัจจัยนโยบายภาครัฐ โดยตัวแปรทั้งสองร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคามได้ร้อยละ 18.4 ดังสมการ $Y = 3.756 + 3.390 X_{12} + 0.157 X_{11}$

3. ตัวแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ที่เหมาะสมควร ครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

3.1 ปัจจัยการสนับสนุนจากหน่วยภาคี ควรยึดหลักการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ โดยมีส่วนร่วมตั้งแต่ร่วมรับทราบข้อมูล ร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ และร่วมประเมินผล ใช้กระบวนการ PDCA เป็นกระบวนการในการดำเนินงาน จัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยใช้ DHS เป็นเครื่องมือ และส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือของบ้าน วัน โรงเรียน สถานบริการ สาธารณสุข และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างแท้จริง

3.2 ปัจจัยนโยบายภาครัฐ ควรมีการบูรณาการดำเนินงาน โดยใช้แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ กำหนดตัวชี้วัดในประเมินผลการดำเนินงานที่ชัดเจน ให้มีการใช้กระบวนการ PDCA เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ใช้เกณฑ์คุณภาพกระบวนการพัฒนาเครือข่ายบริการปฐมภูมิ (Primary care Award : PCA) เป็นตัวควบคุมทางด้านคุณภาพ ใช้กระบวนการพัฒนาเครือข่ายสุขภาพระดับอำเภอ (District Health System :DHS) เป็นยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน ยึดหลัก 7'S ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ (Structure, Strategy, System, Skill, Staff, Style, Share culture) มีการบริหารจัดการตามหลัก U-Care และมีการจัดบริการครอบคลุม Essential Care

TITLE : Quality of service in hospitals, health promotion, Maha sarakham province.

AUTHOR : Sommai Klanghin **DEGREE :** D.P.A. (Public Administration)

ADVISORS : Assoc. Prof. Dr. Yupaporn Yupas Chairman
 Assoc. Prof. Somchay Wongkasem Committee
 Asst. Prof. Dr. Pakdee Phosing Committee

RAJABHAT MAHA SAKHAM UNIVERSITY, 2015

ABSTRACT

The objectives of this research were aimed: 1) To study the quality of health promotion in hospital services, Maha sarakham province, 2) To determine the factors that affect the quality of service in hospitals, Health Promotion Maha sarakham province, 3) To create a model to improve the quality of health promotion in hospital services, Maha sarakham province. How to do the research was divided into two phases : the first study to examine the quality of service in hospitals, Health Promotion. Maha sarakham province, and to create a model to improve the quality of health promotion in hospital services, Maha sarakham province, Sample The population used in quantitative research, including hospitals, health district in the Maha sarakham province, 175. And determine the sample size by using the calculated sample size of the finished Krejcie and Morgan was number 121, Respondents by Director Health Promotion Hospital District. The research in Phase 1 questionnaires were used to collect data. The data were analyzed by a computer program. The statistics used in this study were to analyze the percentage standard deviation. The statistics are used to test the hypothesis. Stepwise multiple regression analysis using a significance level of 0.05. And 2 to create a model (Model) Improving the Quality of Health Promotion in Hospitals. Maha sarakham province, The samples Personnel associated with the quality of service in hospitals, Health Promotion Maha sarakham province, 15 people used to select specific. In-depth interviews And Focus group Discussion.

Outcomes of the research indicated the following findings:

1. The analysis of the quality of service in hospitals, Health Promotion.

Maha sarakham province, Factors that influence the quality of service in hospitals, Health Promotion. Maha sarakham province, Overall levels are When considering of Influence is high on all sides. Sort average descending 3 first factor is the support from the Party is a minor factor in government policy. And the factors Community involvement And quality of service in hospitals, Health Promotion Maha sarakham province, overall is high. When considering of Influence is high on all sides. Sort average of more than 3 consecutive first hospital board. There are performance and favorable atmosphere, followed by all the parties involved decided to drive and support individuals and communities to modify behavior.

2. Factors that influence the quality of service in hospitals, Health Promotion.

Maha sarakham province is Factors such as support from the Party and government policy. By the two predictors of quality of service in hospitals, Health Promotion. Maha sarakham province, was 18.4 percent, as quoted by the equation: $Y = 3.756 + 3.390 X_{712} + 0.157 X_{11}$

3. Model development, quality of service in hospitals, Health Promotion.

Maha sarakham province, a should Include the following:

3.1 Supported by the Parties. Should adhere to the principle involved is the key.

Involved from sharing information. Contemplate decision Co-operation Goals and the PDCA process is the process of implementation. Provide a forum for knowledge sharing using a DHS. And foster collaboration B.W.R.S.O. truly.

3.2 The government policy Should be integrated operation using the corridor.

Strategic indicators in the evaluation of the effect. The use of PDCA process was instrumental in the implementation of the PCA as a control, quality of service, the DHS is the main administrative principle 7S in improving the quality of service (Structure, Strategy, System, Skill, Staff, Style,. Share culture) is managed by U-Care and presents a comprehensive Essential Care.