

ผลของการใช้คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2562

แคทรียา รัตนเพระเนตร¹, เอื้องอรุณ สมณี², เอกชัย อินหงษา³, ประเสริฐ ประสมรักษ์⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการใช้คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จังหวัดอำนาจเจริญ กำหนดขนาดตัวอย่างร้อยละ 30 ของ รพ.สต. สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เก็บข้อมูลในกลุ่มผู้บริหาร 26 คน ผู้ปฏิบัติงาน 52 คน และผู้รับบริการ 260 คน ด้วยแบบสังเกต แบบสัมภาษณ์และแบบทดสอบมีความเที่ยงเท่ากับ 0.75, 0.70, 0.79 และ 0.84 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.97 อายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 38.46 เป็นพยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 34.62 ระยะเวลาปฏิบัติงานใน รพ.สต.แห่งนี้เฉลี่ย 9.50 ± 2.00 ปี ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.15 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 42.83 สถานภาพสมรส ร้อยละ 53.38 อาชีพเกษตรกร/ค้าขาย ร้อยละ 63.42 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 52.58 ระดับความสำเร็จของการใช้คู่มือปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ผลของการใช้คู่มือรายด้านพบว่า การจัดการทั่วไปอยู่ระดับดี ความพึงพอใจในบริการอยู่ระดับมาก ส่วนความรู้ในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมใน รพ.สต. อยู่ระดับปานกลางบริการที่ประชาชนเห็นว่ามีมาตรฐาน ได้แก่ ตรวจโรคทั่วไป ล้างแผล คลินิกโรคเรื้อรัง คลินิกสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค และคลินิกทันตกรรม สิ่งที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ความเพียงพอทั้งบุคลากร/วัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยความสำเร็จ ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่คุณภาพบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตรงเวลา เสมอภาค ความเพียงพอของบุคลากร/วัสดุอุปกรณ์ภาวะผู้นำและความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย ดังนั้น ควรพัฒนาความรู้และพฤติกรรมบริการของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อส่งมอบบริการที่เป็นเลิศต่อไป

คำสำคัญ: คู่มือปฏิบัติงาน , ระดับความสำเร็จของการใช้คู่มือปฏิบัติงาน

¹นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ

²นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ

³นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ

⁴สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ โครงการจัดตั้งวิทยาเขตอำนาจเจริญ มหาวิทยาลัยมหิดล

Corresponding Author: Prasert Prasomruk, Email: prasert.pra@mahidol.edu

THE RESULT OF USING THE OPERATING MANUAL FOR STAFF AT SUB – DISTRICT HEALTHPROMOTING HOSPITALS,AMNAT CHAROEN PROVINCE IN 2019

Catreeya Ratanatewanet¹ , AungArun Somnuk², Akkachai Inhongsa³ , Prasert Prasomruk⁴

ABSTRACT

The objective of this research was to study the result of using the operating manual for staff at Sub-District HealthPromoting Hospitalsin Amnat Charoen Province. The sample size were 30 percent of staff at the hospital using the multi-stage sampling. The data were collected from 26 executives, 52 operation staff and 260 clients through observation, interview, and questionnaires with reliability values of 0.75, 0.79, 0.70 and 0.84 respectively. The data were analyzed using descriptive statistics.

The research found thatmost of the providerswere female 58.97%,the age between 40-49 years (38.46%)and professional nurses34.62%. The duration of working period in the hospital was 9.50 ± 2.00 years. While the servicers group, the most of them werefemale71.15%, aged between 30 - 39 years42.83%,marital status were married 53.38%,occupation were famers/trades63.42, finished secondary school52.58 %. The study founded that overall success level of using the working manual was at a medium level. The results of using the manual in each aspect showed that the general management at the hospital was at a high level. The knowledge on work, operations and environment in the hospital was at a medium level. The services that the public deemed to have standards included general examination, wound dressing, chronic disease clinic, immunizationclinic and the dental clinic. The improvement area of services included the service behavior of the staff, the sufficiency of personnel, medicine and equipment. The success factors included knowledge and competency of the staff. Service quality is the same standard, punctuality, adequacy of personnel, medicine and materials, leadership and cooperation from network partners. Therefore, knowledge and service behavior of operators should be improved in order to provide excellent service.

Key words: operation manual, success level of operation manual

¹Plan and Policy Analyst, Senior Professional Level, Amnat Charoen Provincial Health Office

²Public Health Technical Officer, Practitioner Leve, Amnat Charoen Provincial Health Office

³Public Health Technical Officer, Professional Level, Amnat Charoen Provincial Health Office

⁴Public Health Program, Mahidol University, Amnat Charoen Campus

บทนำ (Introduction)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เป็นหน่วยให้บริการด้านแรกที่ใกล้ชิดกับประชาชน มีภารกิจหลากหลายแต่มีข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรและงบประมาณ การบริหารจัดการแบบมืออาชีพจึงมีความสำคัญ จำเป็นต้องพัฒนากุศลกรให้มีความรู้หลากหลาย สามารถประยุกต์ศาสตร์ทางสังคม การแพทย์และสาธารณสุขในการทำงานได้เป็นอย่างดี ทั้งยังสามารถเป็นที่ปรึกษาของครอบครัวประชาชนในชุมชน จัดบริการต่อเนื่องเชื่อมโยงกับหน่วยบริการสาธารณสุขในระดับต่างๆ และร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ ในการพัฒนาสุขภาพประชาชนได้ นอกจากนี้ ยังต้องมีทักษะเพิ่มเติมเฉพาะด้าน มีศักยภาพในการบริหารจัดการ การทำงานเป็นทีม การทำงานเชิงรุกในชุมชน ตลอดจนการใช้และจัดการระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ² เพื่อให้ประชาชนเกิดการพึ่งตนเอง และมีความแตกฉานด้านสุขภาพ

ปัจจุบันระบบสุขภาพไทยกำลังเผชิญกับสิ่งท้าทายรอบด้าน อาทิ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเปลี่ยนจากสังคมชนบทสู่สังคมเมือง การเชื่อมต่อการค้าการลงทุนทั่วโลก ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ประชาชนมีความคาดหวังต่อคุณภาพของระบบบริการมากขึ้น ขณะที่งบประมาณภาครัฐเริ่มมีจำกัด ไม่เพียงพอต่อการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายด้านสาธารณสุข ทำให้ระบบ

สุขภาพไทยต้องเตรียมรับมือกับสิ่งต่างๆ เหล่านี้³ กระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข) ประกอบด้วยยุทธศาสตร์พัฒนาความเป็นเลิศ 4 ด้าน การพัฒนาคุณภาพ รพ.สต. เป็นประเด็นสำคัญในยุทธศาสตร์ที่ 4 แผนยุทธศาสตร์บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellent)⁴ เจริญชัย คำแฝง⁵ ศึกษาวิจัยเรื่องอนาคตภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2554-2564) พบว่า บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต้องเก่งการบริหารงานระบอบประชาธิปไตย เก่งภาวะผู้นำและมีระบบการธำรงรักษากุศลกรที่ดีขึ้น ดังนั้น บุคลากรจึงต้องมีทักษะความสามารถหลายด้าน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพพรรคชาติ จำเริญพัฒน์⁶ เสนอแนะให้มีคู่มือปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อสร้างความเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน⁶ ซึ่งจะส่งผลต่อการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ ลดปัญหาเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาดังกล่าวมาโดยตลอด ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ 2558 –

2561 พบแนวโน้มการเกิดปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ยังไม่คงที่เท่ากับ 18, 6, 4 และ 27 เรื่อง ตามลำดับประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบบ่อย ได้แก่ พฤติกรรมบริการ/รักษาพยาบาล ขอความช่วยเหลือสิ่งแวดล้อมเหตุรำคาญ และความประพฤติส่วนตัว⁷ แสดงถึงความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาการบริการของ รพ.สต. ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

จังหวัดอำนาจเจริญมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 77 แห่ง มีบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 341 คน⁸ ข้อจำกัดด้านบุคลากรเป็นอุปสรรคสำคัญของการพัฒนา รพ.สต. ให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ การกำหนดคุณสมบัติและขอบเขตการทำงานของบุคลากรจึงต้องครอบคลุมทั้งบทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวัง⁹ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญจึงได้กำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาคุณภาพ รพ.สต. ภายใต้ชื่อโครงการ “SMART รพ.สต.” โดยเน้นการพัฒนาคุณภาพระบบบริการสุขภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นด้านสุขภาพของประชาชน ให้สอดคล้องกับการพัฒนาเครือข่ายระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ และแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข)¹⁰ มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ รพ.สต. ขึ้นเป็นครั้งแรกในปี 2560 โดยรูปแบบสมบูรณ์มีองค์ประกอบ 7 ส่วน ได้แก่ (1)

กระบวนการพัฒนาคู่มือ (2) วัตถุประสงค์ (3) บทบาทหน้าที่ (4) คำจำกัดความ (5) ภารกิจ รพ.สต. (6) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ด้านการบริหาร 9 งาน ด้านการบริการ 13 งาน และ (7) ระบบติดตามประเมินผล มีการใช้คู่มือเป็นแนวทางการปฏิบัติงานและเรียนรู้งานของบุคลากรใน รพ.สต.อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 – 2562 เพื่อให้สามารถนำกระบวนการตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการไปปฏิบัติเป็นรูปแบบเดียวกันทั้งจังหวัด และมีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ในปี 2561 และ 2562 ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการใช้คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ รพ.สต.”

การพัฒนามาตรฐานการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลด้วยคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ รพ.สต. ที่ผ่านมายังขาดการประเมินผลเพื่อสะท้อนความสำเร็จของการนโยบายนไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ ดังนั้น งานวิจัยและพัฒนา ร่วมกับกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ จึงออกประเมินผลการใช้คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ รพ.สต. ในมุมมองของเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้หน่วยงานทุกระดับทราบถึงข้อเท็จจริงต่างๆ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพระบบบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ (Objective)

วัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการใช้คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอำนาจเจริญ

วัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อศึกษาผลของการใช้คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รายด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการทั่วไป ด้านการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมใน รพ.สต. ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจในบริการ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาผลของการใช้คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ รพ.สต. เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ใน รพ.สต. และประชาชนในพื้นที่จังหวัดอำนาจเจริญ

ตัวแปรอิสระ การใช้คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ รพ.สต. จังหวัดอำนาจเจริญ

ตัวแปรตาม ระดับความสำเร็จของการใช้คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ รพ.สต. และผลของการใช้คู่มือ ในด้านการจัดการทั่วไป ด้านการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมใน รพ.สต. ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจในบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

เป็นการวิจัยเชิงประเมินผล (Evaluation Study)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) พ.ศ. 2562 ในจังหวัดอำนาจเจริญ จำนวน 77 แห่ง¹⁰

กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) พ.ศ. 2562 ในจังหวัดอำนาจเจริญ คำนวณหาขนาดตัวอย่างน้อยสุดด้วยการกำหนดเกณฑ์ที่ร้อยละ 30 ของประชากร¹¹ ได้ขนาดตัวอย่าง 26 แห่ง

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) โดยแยก รพ.สต. ออกเป็นอำเภอ (Cluster Random Sampling) คำนวณหาสัดส่วนของ รพ.สต. แต่ละอำเภอจากประชากรทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับสลากมาให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ แล้วแบ่งกลุ่มคนที่ถูกสุ่มในแต่ละ รพ.สต. ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ โดยเก็บข้อมูลในผู้บริหารพยาบาลวิชาชีพและนักวิชาการสาธารณสุข ส่วนกลุ่มประชาชนใช้การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) รพ.สต. ละ 10 คน

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 4 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แบบสังเกตและสัมภาษณ์การจัดการทั่วไปมีลักษณะคำถามเป็นแบบเปิด 5 ข้อ มีน้ำหนัก 20 คะแนน

ชุดที่ 2 แบบสังเกตการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมใน รพ.สต. ประกอบด้วย การปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมใน รพ.สต. เป็นคำถามปลายเปิด 10 ข้อ มีน้ำหนัก 30 คะแนน

การแปลผลชุดที่ 1 และชุดที่ 2 โดยการเปรียบเทียบร้อยละของคะแนนกับเกณฑ์ ดังนี้ ระดับดีมาก ร้อยละ 90-100 ระดับดี ร้อยละ 80-89 ระดับปานกลาง ร้อยละ 70-79 ระดับน้อย/ไม่ดี ร้อยละ 60-69 และระดับน้อยมาก/ไม่ดีเลย ≤ ร้อยละ 59

ชุดที่ 3 แบบทดสอบความรู้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความรู้ในการปฏิบัติงาน มีลักษณะคำถามเป็นแบบปรนัย 4 คำตอบ 30 ข้อ และอัตนัย 2 ข้อ มีน้ำหนัก 30 คะแนน

การแปลผลระดับความรู้แบบอิงเกณฑ์ (Criterion – Referenced Test) ตามวิธีของ Bloom ดังนี้ ระดับดีมาก ≥ ร้อยละ 80 ระดับดี ร้อยละ 70-79 ระดับปานกลาง ร้อยละ 60-69 ระดับน้อย ร้อยละ 50-59 และระดับน้อยมาก ≤ ร้อยละ 49

ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ รพ.สต. และข้อคิดเห็นเพิ่มเติม มีลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 คำตอบ 11 ข้อ และแบบเปิด 3 ข้อ มีน้ำหนัก 20 คะแนน

การแปลผลระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ Likert Scales 5 ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด 4.21-5.00 คะแนน ระดับมาก 3.41-4.20 คะแนน ระดับปานกลาง 2.61-3.40 คะแนน ระดับไม่พอใจ 1.81-2.60 คะแนน และระดับไม่พอใจเลย 1.00-1.80 คะแนน

การแปลผลระดับความสำเร็จของการใช้คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ รพ.สต. เป็นการนำผลประเมิน 4 ด้านนำมาคำนวณร้อยละแล้วคูณด้วยน้ำหนักคะแนนรวมผลทั้ง 4 ด้าน และแปลผลเป็นระดับความสำเร็จ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับเจ้าหน้าที่ รพ.สต. ในจังหวัดยโสธร 30 คน ได้ค่า Cronbach's Coefficient ของเครื่องมือ 4 ชุด เท่ากับ 0.75, 0.70, 0.79 และ 0.84 ตามลำดับ

การรวบรวมข้อมูล แบ่งทีมผู้วิจัยออกเป็น 2 ทีม ๆ ละ 4 คน ดำเนินการประชุมชี้แจง อบรม และทดลองการสัมภาษณ์ และได้ส่งหนังสือจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ ถึงสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง ขออนุญาตเก็บข้อมูล ตรวจสอบความสมบูรณ์ ลงรหัสก่อนนำไปบันทึกในโปรแกรมคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและ

คุณลักษณะด้านประชากร ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้รับอนุญาตจาก คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ เลขที่ 4/62 ลงวันที่ 4 เมษายน 2562 และได้ ปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด

ผลการวิจัย (Result)

1. ข้อมูลทั่วไปจากการตอบ แบบทดสอบของเจ้าหน้าที่ 78 คน อัตราการตอบกลับร้อยละ 100 พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 58.97 มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 38.46 อายุต่ำสุด 22 ปี อายุ สูงสุด 58 ปี มีอายุเฉลี่ย 41.94 ± 9.74 ปี เป็น พยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 34.62 ระยะเวลาที่

ปฏิบัติงานใน รพ.สต. ที่ทำการศึกษา น้อยสุด 1 ปี มากสุด 36 ปี ค่ามัธยฐาน 9.50 ± 2.00 ปี สำหรับประชาชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.15 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 42.83 อายุต่ำสุด 20 ปี อายุสูงสุด 62 ปี มี อายุเฉลี่ย 35.64 ± 7.46 ปี มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 53.38 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ค้าขาย ร้อยละ 63.42 มีการศึกษาสูงสุดระดับ มัธยมศึกษา ร้อยละ 52.58

2. ระดับความสำเร็จของการใช้ คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ รพ.สต. ภาพรวมมีคะแนนระดับความสำเร็จ เท่ากับ 73.54 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อำเภอที่มี คะแนนรวมสูงสุด ได้แก่ อำเภอปทุมราชวงศา เท่ากับ 78.18 อำเภอห้วยตะพาน เท่ากับ 76.26 และอำเภอพนา เท่ากับ 75.70 ตามลำดับ ส่วนต่ำสุด ได้แก่ อำเภอชานุมาน เท่ากับ 69.75

ตารางที่ 1 ร้อยละรายด้าน และระดับความสำเร็จของการใช้คู่มือฯ จำแนกรายอำเภอ

อำเภอ	ด้าน (ร้อยละ)				ผลรวม (ร้อยละ)	ระดับ ความสำเร็จ
	การจัดการ (น้ำหนัก 20)	การปฏิบัติงาน (น้ำหนัก 30)	ความรู้ (น้ำหนัก 30)	ผลลัพธ์ (น้ำหนัก 20)		
ปทุมราชวงศา	90.00	85.00	69.00	69.90	78.18	4
ห้วยตะพาน	85.00	85.00	64.58	71.90	76.26	4
พนา	80.00	82.50	59.83	85.00	75.70	4
เมือง	84.29	75.71	58.52	77.60	72.65	3
สี้ออำนาจ	76.67	81.67	59.67	68.40	71.41	3
เสนางคนิคม	70.00	75.00	61.44	76.93	70.32	3
ชานุมาน	70.00	75.00	58.22	78.93	69.75	3
รวม	80.77	79.62	61.60	75.12	73.54	3

3. ผลของการใช้คู่มือปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ รพ.สต. รายด้าน

3.1 ด้านการจัดการทั่วไป
ภาพรวมมีการจัดการทั่วไปอยู่ในระดับดี ร้อยละ 80.77 ($\bar{x}=8.08\pm1.02$ คะแนน) วิเคราะห์รายข้อ พบว่า ผลของการจัดการสูงสุด ได้แก่ รพ.สต.มีคู่มือ Version ปัจจุบัน ร้อยละ 100 คู่มือถูกเปิดใช้งานเป็นประจำ ร้อยละ 88.46 และมีการนำคู่มือฯ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 84.62 ตามลำดับ ส่วนต่ำสุด ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์ในการนำคู่มือไปใช้ ร้อยละ 26.92

3.2 ด้านการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมใน รพ.สต. ภาพรวมมีการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมใน รพ.สต. อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 79.62 ($\bar{x}=15.92\pm1.81$ คะแนน) วิเคราะห์รายข้อ พบว่า การปฏิบัติสูงสุด ได้แก่ ทำงานตรงตามตารางการปฏิบัติงานรายวัน ร้อยละ 84.62 ความกระตือรือร้นและความพร้อมในการปฏิบัติงาน และบรรยากาศในการทำงานดี เป็นมิตร เอื้ออาทร ให้เกียรติผู้ร่วมงาน ร้อยละ 76.92 และทำงานตรงตามบทบาทภารกิจ ร้อยละ 73.08 ตามลำดับ ส่วนต่ำสุดคือ ติดผังขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน ร้อยละ 38.46

3.3 ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ภาพรวมเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ร้อยละ 61.60 ($\bar{x}=30.80\pm7.96$) วิเคราะห์รายด้าน

พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้มากที่สุดในด้านบริหาร ร้อยละ 60.77 รองลงมาคือ ด้านบริการ ร้อยละ 59.87 และด้านวิชาการ ร้อยละ 46.41 ตามลำดับ

3.4 ด้านความพึงพอใจในบริการ
ภาพรวมประชาชนพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 75.12 ($\bar{x}=3.76\pm0.74$) วิเคราะห์รายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อคำถามข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การได้รับการบริการแบบเดียวกันกับคนอื่นที่มาใช้บริการแบบเดียวกัน ($\bar{x}=3.79$) การได้รับการอธิบายด้วยความเต็มใจและครบถ้วนเมื่อมีข้อซักถามเพิ่มเติม ($\bar{x}=3.77$) และการบริการได้มาตรฐานตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพและความต้องการ ($\bar{x}=3.70$) ตามลำดับ ส่วนต่ำสุด ได้แก่ ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x}=3.44$)

ความคิดเห็นเพิ่มเติมประชาชนเห็นว่า การบริการที่เป็นมาตรฐาน ได้แก่ ตรวจโรคทั่วไป ล้างแผล คลินิกเบาหวาน/ความดันโลหิตสูง วัคซีนคลินิก และทันตกรรม สิ่งที่ควรปรับปรุง ได้แก่ พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ เช่น พูดไม่สุภาพ ไม่ใส่ใจผู้ป่วย ให้บริการล่าช้า มาทำงานสาย ความเพียงพอและเหมาะสมทั้งบุคลากร ยา วัสดุอุปกรณ์ ส่วนปัจจัยของความสำเร็จ ประชาชนเห็นว่าเกิดจากความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ คุณภาพบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตรงเวลา เสมอภาค บุคลากร/วัสดุอุปกรณ์/ยา

เพียงพอภาวะผู้นำและความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (Discussion and Conclusion)

1. ระดับความสำเร็จของการใช้คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ รพ.สต. พบว่า ระดับความสำเร็จของการใช้คู่มือสุขภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 73.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ ความรู้ในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมใน รพ.สต. ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก นอกเหนือจากการสื่อสารคู่มือไปยังผู้ปฏิบัติงานใน รพ.สต. บุคลากรจำเป็นต้องมีการเฝ้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับนครชาติเผื่อนปฐม¹² ที่ศึกษาพบว่า ผลสัมฤทธิ์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ยกเว้นด้านหน่วยบริการปฐมภูมิมีบุคลากรที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. การจัดการทั่วไป พบว่า การจัดการทั่วไปภาพรวมอยู่ในระดับดี ร้อยละ 80.77 ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีการ

สื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากร มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับจรูญ ทองเอนก¹³ ที่ศึกษาพบว่า ระดับการควบคุมกำกับการดำเนินงานตามโครงการของผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทในการควบคุมกำกับการดำเนินงานตามโครงการ ได้แก่ ทักษะการติดต่อสื่อสาร ทักษะการวางแผน และจัดองค์กร ทักษะการเป็นผู้นำ เพศ (ชาย) และทักษะการพัฒนาตนเองในส่วนของจิตวิธดา อัครภาณุวัฒน์, ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ และวรางคณา จันทร์คง¹⁴ ศึกษาพบว่า ปัจจัยกระบวนการบริหารมีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดแม่ฮ่องสอน ภาพรวมอยู่ระดับสูงและพงศกร ปาณณณ¹⁵ ศึกษาพบว่า การบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสนามไชยส่งผลกระทบต่อเชิงบวกค่อนข้างสูงต่อการบริการสุขภาพของประชาชนในเขตตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทั้งในภาพรวมและในด้านส่งเสริมสุขภาพด้านการรักษาพยาบาล ด้านการควบคุมป้องกันโรค และด้านฟื้นฟูสุขภาพ

3. การปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมใน รพ.สต. พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก รพ.สต. ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 79.62 ทั้งนี้เนื่องจาก

หน่วยงานมีโครงสร้างการทำงานไม่เป็นระบบ สัดส่วนบุคลากรต่อประชากรไม่เหมาะสม ขนาดการพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับบริบทการณ์ บุญทัศน์¹⁶ ที่ศึกษาพบว่า ระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอที่มีเหตุการณ์ความไม่สงบของจังหวัดสงขลาอยู่ในระดับปานกลาง และสายชล แสงแดงชาติ¹⁷ ศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข เขต 3 อยู่ในระดับปานกลางแต่ไม่สอดคล้องกับกฤษฎา ไม้เวียง¹⁸ ที่ศึกษาพบว่า นักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่นมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของนักวิชาการสาธารณสุข ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ตามลำดับ และนครชาติ เฟื่อนปฐม¹² ศึกษาพบว่า การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

4. ความรู้ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง ร้อยละ 61.60 ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะความสามารถเฉพาะตำแหน่ง ขาดการจัดการความรู้และบูรณาการเชื่อมโยงระหว่างวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับเฉลิมพล วัฒนไกร¹⁹ ที่ศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดกำแพงเพชรมีความรู้ในระดับปานกลาง ในส่วนของเศกสันต์ ชานมณีรัตน์²⁰ ศึกษาพบว่า หัวหน้าสถานีอนามัยในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 5 มีความรู้ในระดับปานกลาง และธวัชชัย แดงอ่ำ²¹ ศึกษาพบว่า บุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จังหวัดพิษณุโลกมีความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอยู่ในระดับปานกลาง

5. ความพึงพอใจในบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการของ รพ.สต. ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 72.44 ทั้งนี้เนื่องจากการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีผลสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพตรงตามจุดมุ่งหมาย และตามความต้องการของประชาชนซึ่ง Millet (1954) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้การบริการได้รับความพึงพอใจ ได้แก่ ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า ส่วน Aday และ Anderson (1981) กล่าวว่า ผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับ การประสานการบริการ อภัยภัยหรือความสนใจ

ของผู้ให้บริการ ข้อมูลข่าวสารทางการบริการที่ได้รับ คุณภาพบริการ และค่าใช้จ่ายในการบริการ²² ซึ่งสอดคล้องกับกาญจนา โพธิ์คำ²³ ที่ศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในระดับมากทุกด้าน ในส่วนของสุขภาพจิตคน มณีรัตน์²⁴ ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสบป้อน อำเภองาว จังหวัดลำปาง โดยรวมอยู่ระดับมาก และวัชร เกษทองมา²⁵ ศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการในคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองพลวงมะนาว อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับเกษตร แสงจันทร์²⁶ ที่พบว่า สมาชิกครอบครัวผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลรวมทุกด้านในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. พัฒนาความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน โดยให้การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี มีการจัดรูปแบบการถ่ายทอดคู่มือให้ทั่วถึง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนา และควรมีการทบทวนคู่มือทุก ๆ 2 ปี

2. พัฒนาพฤติกรรมบริการของผู้ปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีหลักสูตรอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล Smart รพ.สต. รุ่นที่ 2 เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รพ.สต.

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ของการใช้คู่มือกับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ สาธารณสุขอำเภอผู้อำนวยการ รพ.สต. เจ้าหน้าที่ รพ.สต. พี่น้องร่วมงาน และประชาชน จังหวัดอำนาจเจริญ ที่ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง (Reference)

1. สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล. รายงานการติดตามประเมินผลนโยบายการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2554.

2. ณัฐธิดา บุญเจริญ, ภูษิตา อินทรประสงค์ และจรรยา ภัทรอาชาชัย. ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานวัณโรคของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลใน 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน. **วารสารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา**. 2559; 11(1): 2.
3. สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. **แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี** (ด้านสาธารณสุข). กรุงเทพฯ. 2559.
4. สำนักสนับสนุนระบบสุขภาพปฐมภูมิ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. **คู่มือแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว (รพ.สต. ติดดาว) ปี 2562**. กรุงเทพฯ. 2561.
5. เจริญชัย คำแฝง. **อนาคตภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2554-2564)** [ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตยุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค]. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี; 2555.
6. วรชาติ จำเริญพัฒน์. **บทบาทของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขตตรวจราชการ 12** [วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา. 2553.
7. กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ. **บันทึกข้อความเรื่องรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ 8 กรกฎาคม 2562**. อำนาจเจริญ. 2562.
8. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ. **รายงานประจำปี 2561**. อำนาจเจริญ. 2561.
9. สมหมาย จันทร์เรือง. **รพ.สต. ทางเลือกหรือทางเลือกของระบบสุขภาพไทย**. [ออนไลน์]. 2558 [สืบค้น 27 กันยายน 2562]; จาก <https://www.hfocus.org/content/2015/07/10346>
10. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ. **คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ รพ.สต.** อำนาจเจริญ; 2561.
11. ธีรวัณณ์ เอกะกุล. **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. 2549.
12. นครชาติ เผื่อนปฐม. **ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข** [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพมหานคร; 2554.
13. จริญญา ทองเอนก. **สุนทรียทักษะผู้นำที่มีผลต่อบทบาทในการควบคุมกำกับการดำเนินงานตามโครงการของ**

- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด [วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2557.
14. จิตติวรดา อัครภานุวัฒน์, ช่อทิพย์ บรรณรัตน์ และวรางคณา จันทร์คง. **ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดแม่ฮ่องสอน**. ในการประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ครั้งที่ 2 (น. 1). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก. 2555.
 15. พงศกร ปาณัณณพ. **ผลกระทบของการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสนามไชยที่มีต่อการบริการสุขภาพของประชาชนในเขตตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี** [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. จันทบุรี; 2556.
 16. รัตติภรณ์ บุญทัศน์. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลในอำเภอที่มีเหตุการณ์ความไม่สงบของจังหวัดสงขลา** [วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา; 2557.
 17. สายชล แสงแดงชาติ. **ทักษะการบริหารและบรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข เขต 3** [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพมหานคร; 2555.
 18. กฤษดา ไม่เวียง. **ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดขอนแก่น** [วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2557.
 19. เฉลิมพล วัฒนไกร. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร** [วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครนายก. 2553.
 20. เสกสันต์ ชานมณีรัตน์. **การประเมินความรู้ ความคิดเห็น และผลการดำเนินงานตามนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของหัวหน้าสถานีอนามัยในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 5** [วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช; 2554.

21. ธีรชัย แต่งอ่ำ. **ความรู้และความคิดเห็นของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการดำเนินงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จังหวัดพิษณุโลก** [วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยพะเยา; 2559.
22. บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. **เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย**. กรุงเทพฯ. 2553.
23. กาญจนา โพธิ์คำ. **ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านด้า อำเภอมือ จังหวัดพะเยา** [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยพะเยา. 2555.
24. สุจินณา มณีรัตน์. **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสบป้อน อำเภองาว จังหวัดลำปาง** [วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยพะเยา; 2559.
25. วัชร เกษทองมา. **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เอื้ออาทรกับผู้สูงอายุที่มารับบริการในคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองพลวงมะนาว อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา** [วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา; 2559.
26. เกสร แสงจันทร์. **ความพึงพอใจของครอบครัวต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านสระตลุง ตำบลตลุกกลางทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัดตาก** [วิทยานิพนธ์คหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต]. นครนายก: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2554.