

บทที่ 5

บทสรุป

สรุปผลการวิจัย

การศึกษากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน ศูนย์สุขภาพชุมชนตามเกณฑ์มาตรฐานกรณีศึกษา : ศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดพิษณุโลก ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 153 แห่ง แต่ในการศึกษาครั้งนี้ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวน 137 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.54 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) กับศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 30 แห่ง นำมาวิเคราะห์ ความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพที่เรียกว่า การตรวจสอบสามเส้า ด้านข้อมูล ด้านวิธีการเก็บข้อมูล และด้านผู้วิจัย จากนั้นรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดพิษณุโลก ที่ทำการศึกษาทั้งหมด จำนวน 137 แห่ง ส่วนใหญ่ เป็นศูนย์สุขภาพชุมชนเครือข่ายรอง จำนวน 71 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 51.82 พื้นที่ตั้งของศูนย์สุขภาพชุมชน พบว่า ส่วนใหญ่มีที่ตั้งอยู่ในสถานีนอนามัย จำนวน 126 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 91.97 จำนวนหมู่บ้านรับผิดชอบ พบว่ากลุ่มที่มากที่สุดรับผิดชอบ 4-6 หมู่บ้านคิดเป็นร้อยละ 43.79 ระยะทางจากศูนย์สุขภาพชุมชนถึงหมู่บ้านไกลสุด พบว่ากลุ่มที่มากที่สุดอยู่ในช่วง 6-10 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 36.49 ประชาชนใช้เวลาเดินทางจากหมู่บ้านไกลสุดถึงศูนย์สุขภาพชุมชนโดยรถยนต์ พบว่ากลุ่มที่มากที่สุดอยู่ในช่วง 11-20 นาที คิดเป็นร้อยละ 36.49 ระยะทางจากศูนย์สุขภาพชุมชนถึงโรงพยาบาล พบว่ากลุ่มที่มากที่สุดอยู่ในช่วง 11-20 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 35.04 ระยะเวลาดำเนินการโดยรถยนต์จากศูนย์สุขภาพชุมชนถึงโรงพยาบาล พบว่ากลุ่มที่มากที่สุดอยู่ในช่วง 21-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 35.04 จำนวนประชากรในความรับผิดชอบ พบว่ากลุ่มที่มากที่สุดอยู่ในช่วง 2,001-4,000 คน คิดเป็นร้อยละ 35.76 จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานประจำ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 3-4 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานหมุนเวียน พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีบุคลากรหมุนเวียน คิดเป็นร้อยละ 61.31 ประเภทบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำ พบว่ากลุ่มที่มากที่สุดมีตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 24.13 ประเภทบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำ พบว่ากลุ่มที่มากที่สุดมีตำแหน่งแพทย์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 32.46

ผลการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชนตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดพิษณุโลก พบว่ามาตรฐานด้านบริการ มีตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์มากที่สุด ได้แก่ เรื่อง ความสามารถในการบริหารด้านเวชภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 8.83 มาตรฐานด้านบริหารจัดการ พบว่าตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์มากที่สุด ได้แก่ เรื่องทีมสุขภาพให้บริการที่ต่อเนื่องเป็นทีมประจำ คิดเป็นร้อยละ 19.71 มาตรฐานด้านวิชาการ พบว่าตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านเกณฑ์มากที่สุด ได้แก่ เรื่องผล/แผนการดำเนินงานวิจัยในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 5.11

ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านบริหาร ตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จำแนกตามอำเภอ พบว่าอำเภอที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านบริหาร ทั้งหมด จำนวน 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอชาติตระการ อำเภอบางกระพูน อำเภอวัดโบสถ์ อำเภอวังทอง และอำเภอเนินมะปราง รองลงมา อำเภอพรหมพิราม และอำเภอบางระกำ คิดเป็นร้อยละ 100.00, 94.74 และ 94.12 ตามลำดับ

ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านบริการ ตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จำแนกตามอำเภอ พบว่าอำเภอที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านบริการ ทั้งหมด จำนวน 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอวัดโบสถ์ อำเภอวังทอง และอำเภอเนินมะปราง รองลงมา อำเภอบางกระพูน และอำเภอพรหมพิราม คิดเป็นร้อยละ 100.00, 92.86 และ 89.47 ตามลำดับ

ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านวิชาการ ตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จำแนกตามอำเภอ พบว่าอำเภอที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านวิชาการทั้งหมด จำนวน 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอบางกระพูน อำเภอบางระกำ อำเภอวังทอง และอำเภอเนินมะปราง รองลงมาอำเภอพรหมพิราม และอำเภอวัดโบสถ์ คิดเป็นร้อยละ 100.00, 94.74 และ 90.00 ตามลำดับ

ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 3 ด้าน ตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จำแนกตามอำเภอ พบว่าอำเภอที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 3 ด้าน จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอวังทอง และอำเภอเนินมะปราง รองลงมาอำเภอบางกระพูน และอำเภอ วัดโบสถ์ คิดเป็นร้อยละ 100.00, 92.86 และ 90.00 ตามลำดับ

สรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานศูนย์สุขภาพชุมชนตามเกณฑ์มาตรฐาน

ด้านที่ตั้งและประชากร

ศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดพิษณุโลกที่ศึกษาส่วนใหญ่มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอยู่ในศูนย์สุขภาพชุมชนไม่เพียงพอ จะมีมากในศูนย์สุขภาพชุมชนหลัก แต่ในศูนย์สุขภาพชุมชนเครือข่ายจะมีเจ้าหน้าที่อยู่น้อย ทำให้ต้องดูแลประชากรในพื้นที่รับผิดชอบมาก

แนวทางการพัฒนา ผู้บริหารควรมีการกระจายบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนให้เพียงพอ ไม่กระจุกตัวที่ใดที่หนึ่ง ศูนย์สุขภาพชุมชนหลักควรมีบุคลากร อย่างน้อย 5 คน ประกอบด้วยตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ศูนย์สุขภาพชุมชนเครือข่ายรอง ควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างน้อย 3 คน ได้แก่ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ และนักวิชาการสาธารณสุขหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน

ด้านที่ตั้งของศูนย์สุขภาพชุมชน ควรจะตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ระยะทางจากหมู่บ้านไกลสุดถึงศูนย์สุขภาพชุมชนไม่ควรเกิน 6-7 กิโลเมตร การคมนาคมสะดวก หมู่บ้านในความรับผิดชอบไม่เกิน 2 หมู่บ้านต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน ประชากรในความรับผิดชอบ ประมาณ 4,000-5,000 คน ต่อศูนย์สุขภาพชุมชน

ด้านอุปกรณ์ อาคาร สถานที่

เครื่องมือแพทย์ ยาของศูนย์สุขภาพชุมชน ส่วนใหญ่มีความเพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชน ศูนย์สุขภาพชุมชนบางแห่งมีชั้นล่าง บางแห่งยังไม่มี แล้วแต่ความพร้อมและศักยภาพของแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชน

แนวทางการพัฒนา วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ ยา ต้องมีความครบถ้วน ทันสมัย อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และความเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

อาคารและสถานที่ของศูนย์สุขภาพชุมชนมีความเหมาะสม ควรจัดเป็นสัดส่วนในการให้บริการประชาชนในแต่ละด้าน เช่น การต่อเติมอาคารชั้นล่าง เพื่อสะดวกในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยฉุกเฉิน

สรุปผลมาตรฐานด้านบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้การสนับสนุนเกี่ยวกับงานสาธารณสุขแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นในการจัดสรรงบประมาณ และความสามารถของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขแต่ละแห่งว่ามีความสามารถในการประสานงานกับชุมชนได้มากน้อยเพียงใด ศูนย์สุขภาพบางแห่งมี

สัมพันธ์ภาพกับท้องถิ่นไม่ค่อยดี ก็จะไม่ค่อยได้รับการสนับสนุนงบประมาณและความร่วมมือด้านต่าง ๆ

แนวทางการพัฒนา การดำเนินงานกิจกรรมในชุมชนจะประสบผลสำเร็จได้ ต้องเกิดจากความร่วมมือระหว่างศูนย์สุขภาพชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาสาสมัครสาธารณสุข ผู้นำชุมชนและองค์กรต่างๆ ในชุมชน โดยการสร้างสัมพันธ์ภาพกับชุมชน ดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชน ดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมคิดร่วมทำ จัดเวทีประชุม อสม.สัญจร ไปตามหมู่บ้าน ปลูกฝังทัศนคติความเป็น อสม. สร้างแรงจูงใจแก่อสม.และแกนนำ โดยให้ขวัญกำลังใจ ให้สิทธิพิเศษจากการเป็นอสม.ในเรื่องต่างๆ เช่น โควตาเรียนของบุตร เน้นการทำงานเป็นทีม

การดำเนินงานโครงการอาหารปลอดภัย ศูนย์สุขภาพชุมชนบางแห่งยังขาดวัสดุอุปกรณ์ เช่น น้ำยาตรวจสารปนเปื้อน ป้ายอาหารปลอดภัย ป้ายร้านอาหารสะอาดรสชาติอร่อย ร้านจำหน่ายอาหาร บางร้านยังมีการจัดร้านไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหาร

แนวทางการพัฒนา การดำเนินงานโครงการอาหารปลอดภัยในพื้นที่หน่วยงานที่รับผิดชอบควรสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ ในการดำเนินงาน เช่น น้ำยาตรวจสารปนเปื้อน ป้ายอาหารปลอดภัย ป้ายร้านอาหารสะอาดรสชาติอร่อยให้เพียงพอ และควรจัดการอบรมให้ความรู้กับเจ้าของร้านทุกปี รวมทั้งติดตามตรวจเพื่อประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและจริงจังโดยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ศึกษามีการใช้แฟ้มครอบครัวทุกแห่ง แฟ้มครอบครัวบางแห่งทำได้ครบถ้วนสมบูรณ์ เพราะมีเจ้าหน้าที่มาก บางแห่งมีเจ้าหน้าที่น้อย ก็ยังไม่ครบถ้วน การใช้แฟ้มครอบครัวยังมีปัญหาในเรื่องการใช้ไม่ครบทุกคน เช่น การทำแปล เป็นต้น และการใช้โปรแกรมPLK ในการลงข้อมูลและรวบรวมรายงานต่างๆ ทำให้เกิดการซ้ำซ้อนในการทำงานและเสียเวลา

แนวทางการพัฒนา การจัดทำแฟ้มครอบครัวในศูนย์สุขภาพชุมชนควรให้เจ้าหน้าที่แบ่งสำรวจตามหมู่บ้านหรือช่วยกันสำรวจโดยเน้นคุณภาพแบบค่อยเป็นค่อยไป โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ เช่น ทำในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้พิการผู้ด้อยโอกาสก่อน การจัดทำแฟ้มครอบครัวอาจทำโดยเจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชนทำร่วมกับ อสม. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากแฟ้มครอบครัวมาจัดลำดับความสำคัญของปัญหาสุขภาพได้อย่างถูกต้องเป็นจริงและมีประสิทธิภาพและควรใช้แฟ้มครอบครัวทุกครั้ง กับผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน

การใช้แฟ้มชุมชนในแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชนมีความแตกต่างกันไป แต่ส่วนมากไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญและใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง

แนวทางการพัฒนา การใช้แฟ้มชุมชนในแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชน เจ้าหน้าที่ต้องเห็นความสำคัญและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์หาปัญหา เพื่อจัดทำโครงการแก้ไขปัญหาลงมือทำตรงกับปัญหาของแต่ละหมู่บ้านที่มีความแตกต่างกันไป ถ้าเจ้าหน้าที่ยังขาดความเข้าใจในการจัดทำแฟ้มชุมชนก็ต้องจัดการอบรม หรือจัดตั้งทีมเข้าไปดูแลให้คำแนะนำ

ศูนย์สุขภาพชุมชนบางแห่งยังไม่มี การดูแลผู้ป่วยตามแนวองค์รวม ต่อเนื่อง ผสมผสาน ชุมชนมีส่วนร่วม การดูแลผู้ป่วยที่บ้านส่วนมากเยี่ยมในกลุ่มส่งกลับมาจากโรงพยาบาล เช่น ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง หลังคลอด

แนวทางการพัฒนา ศูนย์สุขภาพชุมชนควรมีการดูแลสุขภาพผู้ป่วยแบบองค์รวมทั้งด้านกาย จิต สังคม ครอบครัวมีส่วนร่วม โดยมีการดูแลผู้ป่วยถึงที่บ้าน เช่น ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้ป่วยที่ส่งกลับจากโรงพยาบาล หลังคลอด เป็นต้น โดยมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม และการลงบันทึกผลการดูแลลงในแฟ้มครอบครัวให้ครบถ้วน เน้นการมีส่วนร่วมของครอบครัวโดยให้ญาติผู้ป่วยเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแล โดยเจ้าหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงในการให้คำแนะนำและติดตามประเมินผล

การบริการแบบผสมผสานส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟูและการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่ที่ทำงานมานานยังขาดความรู้เรื่องการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินในการรักษาพยาบาลที่ทันสมัย และการใช้ยาในผู้ป่วยโรคต่างๆ อีกทั้งเจ้าหน้าที่จบใหม่ยังขาดทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน

ระบบข้อมูลพื้นฐานได้แก่ กลุ่มดี กลุ่มป่วย กลุ่มเสี่ยง กลุ่มที่ต้องดูแลตนเอง ในแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชนมีการเก็บข้อมูลและใช้ประโยชน์ของข้อมูลที่แตกต่างกัน บางแห่งนำมาใช้ในการเฝ้าระวัง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บางแห่งทำไว้แต่ยังไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์มากนัก ทำไว้เพื่อให้คณะกรรมการตรวจ

แนวทางการพัฒนา ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ที่ต้องการมารับการ อบรมฟื้นฟูความรู้ และเจ้าหน้าที่จบใหม่ เรื่องการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน การรักษาพยาบาลที่ทันสมัย และการใช้ยาในผู้ป่วยโรคต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

การจัดทำระบบข้อมูลพื้นฐานควรนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจแฟ้มครอบครัวมาจัดทำทะเบียนแยกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มดี กลุ่มป่วย กลุ่มเสี่ยง กลุ่มที่ต้องดูแลตนเอง ควรจะมีการ

อบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูล สามารถแยกแยะข้อมูลได้ทุกคน อาจมีการจัดทำโปรแกรมสำเร็จรูปในการลงข้อมูลเพื่อให้สะดวกในการวิเคราะห์ในการนำไปใช้ประโยชน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการทำงานให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น

การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อศูนย์สุขภาพชุมชน บางแห่งก็ทำการประเมินจริง บางแห่งก็ไม่ได้ทำการประเมินจริง กลวิธีในการประเมินจะเป็นในเรื่องของเอกสารซึ่งกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มไม่สามารถแยกแยะหรือเข้าใจได้ เช่นกลุ่มผู้สูงอายุ คนที่อ่านหนังสือไม่ค่อยได้ และไม่ค่อยได้รับความจริง

แนวทางการพัฒนา การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อศูนย์สุขภาพชุมชน ควรจัดทำประเมินจริงปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชน แต่ควรปรับเกณฑ์การประเมินโดยใช้กลวิธีในการประเมินหลายอย่างเช่น ในกรณีที่ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ให้ใช้การพูดคุยและสังเกตพฤติกรรม สำหรับผู้ที่อ่านหนังสือได้ ก็ใช้การประเมินโดยใช้เอกสารให้กรอกแต่ควรปรับมาวัดเป็น 3 ระดับ คือ ดี ปานกลาง น้อย เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแยกแยะได้ง่ายขึ้น ผู้ที่สอบถามไม่ควรเป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพื่อหลีกเลี่ยงการได้ข้อมูลที่ไม่เป็นจริง

ระบบป้องกันการติดเชื้อและการแพร่กระจายเชื้อของแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชน เจ้าหน้าที่บางแห่งยังขาดความรู้ และขาดวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดเตรียมเครื่องมือทางการแพทย์ให้ปราศจากเชื้อในการให้บริการผู้ป่วย เช่น เครื่องนึ่งฆ่าเชื้อไม่ได้มาตรฐาน การกำจัดขยะติดเชื้อยังไม่ถูกวิธี

แนวทางการพัฒนา ระบบป้องกันการติดเชื้อและการแพร่กระจายเชื้อของศูนย์สุขภาพชุมชน ควรมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกปีและจังหวัดควรจัดทำคู่มือการดำเนินการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และโรงพยาบาลแม่ข่ายควรสนับสนุนเรื่องวัสดุอุปกรณ์เช่น ผ้าห่อหนึ่ง น้ำยาฆ่าเชื้อโรค ให้กับศูนย์สุขภาพชุมชน ควรมีระบบการกำจัดขยะติดเชื้อที่ได้มาตรฐานโดยโรงพยาบาล ควรมีรถมารับขยะติดเชื้อของแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชนไปกำจัด

การจัดบริการด้านทันตกรรม ศูนย์สุขภาพชุมชนส่วนใหญ่ยังไม่มีบุคลากรโดยตรง การให้บริการด้านทันตกรรม เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจะให้บริการโดยให้คำแนะนำกับประชาชนและส่งต่อไปยังศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข หรือที่โรงพยาบาล ทำให้การให้บริการกับประชาชนยังไม่ทั่วถึงและผู้มารับบริการไม่มีความสะดวกในการไปใช้บริการ

แนวทางการพัฒนา การจัดบริการด้านทันตกรรมควรมีเจ้าหน้าที่ด้านทันตกรรมอยู่ปฏิบัติงานเป็นประจำที่ศูนย์สุขภาพชุมชน หรือหมุนเวียนมาให้บริการทุกสถานบริการ

การจัดบริการด้านการชันสูตรเพื่อบริการตรวจวิเคราะห์เบื้องต้นให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ศูนย์สุขภาพชุมชนส่วนมากจะทำได้ 4 อย่างคือ Hematpcrit, Urine sugar, Urine pregnancy test, Fasting blood sugar บางแห่งตรวจไม่ครบทุกอย่างเนื่องจากไม่มีวัสดุอุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ เรื่องการตรวจชันสูตร

แนวทางการพัฒนา การจัดบริการด้านการชันสูตรเพื่อบริการตรวจวิเคราะห์เบื้องต้น โรงพยาบาลแม่ข่ายควรสนับสนุนในเรื่องของการอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่และสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ให้เพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

การให้บริการด้านยาและเวชภัณฑ์ แก่ประชาชน ศูนย์สุขภาพชุมชนบางแห่งยังพบปัญหาเรื่องยาและเวชภัณฑ์ไม่เพียงพอ และ พยาและเวชภัณฑ์หมดอายุ เนื่องจากโรงพยาบาลแม่ข่ายสนับสนุนให้ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ยังขาดการตรวจสอบเรื่องปริมาณยา และเวชภัณฑ์ ที่ให้บริการผู้ป่วยแต่ละเดือน และขาดการตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ที่หมดอายุ

แนวทางการพัฒนา การให้บริการด้านยาและเวชภัณฑ์ เจ้าหน้าที่ควรมีระบบการตรวจสอบการเสื่อมสภาพของยาและเวชภัณฑ์ทุกเดือน และโรงพยาบาลแม่ข่ายควรสนับสนุนยาและเวชภัณฑ์ให้เพียงพอกับการให้บริการแก่ประชาชน ควรจัดทำตามแนวทางที่คู่มือมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนกำหนดไว้ ยาและเวชภัณฑ์ควรมีการสำรอง 2-3 เดือน ให้ความเพียงพอ

ศูนย์สุขภาพชุมชน มีการบริการแพทย์แผนไทยยังไม่ครบทุกแห่ง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย และยังขาดบุคลากรที่ให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย เช่น การนวด อบ ประคบด้วยสมุนไพร ศูนย์สุขภาพชุมชนส่วนใหญ่มีการใช้สมุนไพรเพียงอย่างเดียว เพื่อให้ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน

แนวทางการพัฒนา โรงพยาบาลแม่ข่ายควรมีการสนับสนุนการใช้ยาสมุนไพรให้กับศูนย์สุขภาพชุมชนอย่างเพียงพอ และควรจัดทำแนวทางการใช้ยาสมุนไพรที่ชัดเจนและเหมาะสมกับผู้ป่วย และควรส่งเสริมให้มีบริการแพทย์แผนไทย เช่น นวดแผนไทย อบสมุนไพร ประคบสมุนไพร เพื่อลดการใช้ยาแผนปัจจุบัน และอนุรักษ์ภูมิปัญญาไทย และจัดหาบุคลากรที่มีความสนใจเข้ารับการอบรมแพทย์แผนไทย เพื่อมาให้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและชุมชนโดยมีเจ้าหน้าที่เข้าไปดูแล

กิจกรรมบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคในหญิงตั้งครรภ์และ เด็ก 0 - 5ปี ในภาพรวมของศูนย์สุขภาพชุมชนที่ศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการให้บริการตามแนวทางปฏิบัติด้านส่งเสริมสุขภาพ ได้ครอบคลุม เจ้าหน้าที่บางส่วนโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่จบใหม่ยังมีปัญหาขาดความเข้าใจด้านความรู้และเทคนิคในการทำงาน

แนวทางการพัฒนา ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชนในเรื่องของ วัคซีน ชนิดวัคซีน ทักษะในการฉีดวัคซีน ระบบการจัดเก็บวัคซีนและการบันทึกข้อมูลในทะเบียน และติดตามกลุ่มเป้าหมาย ศูนย์สุขภาพชุมชนควรมีการเฝ้าระวังภาวะทุพโภชนาการและภาวะโภชนาการเกิน ในเด็ก 0 - 5 ปีรวมถึงการแก้ไขปัญหาที่พบในกลุ่มหญิงตั้งครรภ์เจ้าหน้าที่ควรได้รับการอบรม ในเรื่องการตรวจครรภ์ การเยี่ยมหลังคลอด การลงทะเบียน และการติดตามกลุ่มเป้าหมายให้มารับบริการตามเกณฑ์

ศูนย์สุขภาพชุมชนมีและใช้แบบบันทึกสุขภาพรายบุคคล โดยกำหนดให้มี 7กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเด็ก 0-5 ปี,กลุ่มวัยเรียน,กลุ่มวัยรุ่น,กลุ่มวัยทำงาน,กลุ่มผู้สูงอายุ,กลุ่มโรคเรื้อรังและกลุ่มผู้พิการ ในทางปฏิบัติยังพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน คือยังมีไม่ครบทุกกลุ่มและไม่ครบทุกคน ส่วนใหญ่จะใช้ในกลุ่มเด็ก พวกกลุ่มวัยรุ่นยังไม่ค่อยได้ใช้ ตัวหนังสือที่อยู่ในสมุดตัวจะเล็ก และอ่านยาก ไม่น่าสนใจโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ

แนวทางการพัฒนา การมีและใช้สมุดบันทึกสุขภาพรายบุคคลของศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดควรจัดทำสมุดบันทึกสุขภาพรายบุคคล ให้ครบทั้ง 7 กลุ่มได้แก่กลุ่มเด็ก 0-5 ปี,กลุ่มวัยเรียน ,กลุ่มวัยรุ่น,กลุ่มวัยทำงาน,กลุ่มผู้สูงอายุ,กลุ่มโรคเรื้อรังและกลุ่มผู้พิการ เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งจังหวัด

การให้คำปรึกษา (Counseling) ของศูนย์สุขภาพชุมชน ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ได้ผ่านการอบรมทักษะการให้คำปรึกษามาเป็นเวลานานแล้ว และยังไม่มีการอบรมฟื้นฟูความรู้อย่างต่อเนื่อง และมีบางส่วนยังไม่ได้รับการอบรมเนื่องจากเป็นเจ้าหน้าที่จบใหม่ และส่วนใหญ่ยังไม่มีการเขียนบันทึกการให้คำปรึกษาลงในแฟ้มครอบครัว

แนวทางการพัฒนา การให้คำปรึกษา (Counseling) ในศูนย์สุขภาพชุมชน ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ทุกคนและมีการอบรมฟื้นฟูเพื่อเพิ่มทักษะอย่างต่อเนื่อง และทักษะการเขียนบันทึกในแฟ้มครอบครัวและทะเบียนรายงานต่างๆ

ศูนย์สุขภาพชุมชนบางแห่งเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้และทักษะในการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน บางแห่งมีระบบบริการให้การส่งต่อตามมาตรฐานของระบบส่งต่อ เนื่องจาก อบต.ให้การสนับสนุนรถยนต์ในการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน บางแห่งไม่มียานพาหนะในการส่งต่อ ส่งต่อโดย

ยานพาหนะของเจ้าหน้าที่เอง หรือเป็นรถของชาวบ้าน หรือไม้กั้นจราจร 1669 ทำให้ระบบการส่งต่อผู้ป่วยยังไม่มีประสิทธิภาพ

แนวทางการพัฒนา เจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชน ควรผ่านการอบรมทักษะการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินและมีคู่มือหรือแนวทางเตรียมความพร้อมผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน มีระบบบริการให้การส่งต่อตามมาตรฐานของระบบส่งต่อ โรงพยาบาลแม่ข่ายควรมีการจัดหา เครื่องมือและอุปกรณ์สนับสนุนแก่ศูนย์สุขภาพชุมชนในการส่งต่อให้ครบถ้วน

การเยี่ยมบ้านของทีมสุขภาพศูนย์สุขภาพชุมชน ศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีเจ้าหน้าที่มากจะเยี่ยมได้ครอบคลุมมากกว่าศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีเจ้าหน้าที่น้อย การลงบันทึกการเยี่ยมบ้านในแฟ้มครอบครัวยังทำได้ไม่ครบถ้วน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้และทักษะในดูแลผู้ป่วยที่บ้านขาดการบันทึกการเยี่ยมบ้านลงในแฟ้มครอบครัว และขาดแนวทางในการเลือก case ในเยี่ยมผู้ป่วยตามลำดับความสำคัญของปัญหา

แนวทางการพัฒนา ทีมสุขภาพควรได้รับการอบรมความรู้และทักษะในการเยี่ยมบ้าน การเขียนบันทึกข้อมูลในการเยี่ยมบ้านให้ครบแบบองค์รวม ควรจะมีการจัดทำเอกสารการบันทึกการเยี่ยมบ้านให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยการเลือก case การเยี่ยมตามเกณฑ์มาตรฐานควรสร้างทีมสุขภาพเช่น กลุ่ม อ.ส.ม. กลุ่มแกนนำอาสาสมัคร มาร่วมในการเยี่ยมบ้าน

สรุปผลมาตรฐานด้านบริหารจัดการ

ทีมสุขภาพของศูนย์สุขภาพชุมชนที่ศึกษา ส่วนใหญ่มีตำแหน่ง หัวหน้าสถานีอนามัย (เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข) เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนเป็นหลัก ในบางแห่งมีนักวิชาการสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข รวมอยู่ด้วยแต่ไม่ครบทุกสาขาอาชีพ ทีมสุขภาพในแต่ละแห่งมีการมอบหมายหน้าที่กันรับผิดชอบตามความสมัครใจ ความถนัดและตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละคน ด้านความสามารถในการจัดบุคลากรต่อประชากรยังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เพราะทีมสุขภาพของศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีคนน้อย คะแนนการประเมินด้านบุคลากรก็จะน้อยตามไปด้วย ทั้งๆที่มีความรับผิดชอบต่อประชากรมาก

แนวทางการพัฒนา ด้านความสามารถในการจัดบุคลากรต่อประชากรควรปรับปรุงให้สอดคล้องกับความเป็นจริง เพราะทีมสุขภาพของศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีคนน้อย คะแนนการประเมินด้านบุคลากรก็จะน้อยตามไปด้วย การจัดอัตรากำลังคนให้ศูนย์สุขภาพชุมชน การจัดทีมสุขภาพของศูนย์สุขภาพชุมชน ที่เป็นทีมประจำ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารระดับสูงควรจัดบุคลากรให้มีการกระจายอย่างทั่วถึง สมดุล ไม่กระจุกตัวที่ใดที่หนึ่งจนเกินไป ทำให้แห่งที่มีบุคลากรน้อยต้องแบกรับภาระงานมาก เรื่องของเกณฑ์ข้อมูลบุคลากรต่อจำนวนประชากร ควรมีการปรับใน

ส่วนของ CUP ให้เป็นเกณฑ์มาตรฐานของ CUP แยกจากศูนย์สุขภาพชุมชน เพราะ ศูนย์สุขภาพชุมชนไม่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดสรรบุคลากร

ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ศึกษามีการทำแผนพัฒนาบุคลากร แต่ไม่ค่อยได้ปฏิบัติตามแผน เนื่องจากที่ผ่านมาต้องไปอบรมตามที่จังหวัดจัด แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรจึงจัดทำไว้เพื่อให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ทำไว้แล้วไม่ได้รับการอบรมตามแผน ถ้าแห่งใดมีงบประมาณก็สามารถทำตามแผนได้ เจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชนมีความต้องการรับการอบรมความรู้การใช้ยา โดยเฉพาะการใช้ยาในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง และการรักษาพยาบาลที่ทันสมัย

แนวทางการพัฒนา การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดควรจัดทำแผนการอบรมประจำปี แล้วส่งให้กับศูนย์สุขภาพชุมชนแต่ละแห่งเพื่อนำไปเขียนเป็นแผนการอบรมของแต่ละคนให้ตรงกับความต้องการและความเหมาะสม

ทีมสุขภาพในศูนย์สุขภาพชุมชนส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการวางแผนแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และประโยชน์ของแผนงานในการแก้ปัญหาด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคมของชุมชนที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง

แนวทางการพัฒนา การที่จะทำให้บุคลากรมีความสามารถในการวางแผนแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ จังหวัดควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชนเรื่องการวางแผนแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของแผนงาน สามารถจัดทำแผนงานร่วมกับท้องถิ่นได้ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคมของชุมชนที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

การจ่ายค่าตอบแทนแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เพื่อตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในด้านบริการ ส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ ในความเป็นจริงมีความเป็นไปได้ค่อนข้างยากเนื่องจากเป็นงบประมาณที่ต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังขาดความรู้เกี่ยวกับระเบียบการใช้จ่ายเงินที่ถูกต้อง

แนวทางการพัฒนา ในการจ่ายค่าตอบแทนแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ จังหวัดควรมีการประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ทราบถึงระเบียบการใช้จ่ายเงิน ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งจังหวัด เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้สะดวกในการประสานงานกับองค์กรส่วนท้องถิ่น

ในการวิเคราะห์ต้นทุน เจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชนบางแห่งยังไม่เข้าใจและไม่เห็นประโยชน์ของการทำการวิเคราะห์ต้นทุน ยังไม่เข้าใจโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้การลงข้อมูล ฐานข้อมูลแต่ละแห่ง มีฐานการคิดที่ไม่เหมือนกัน ผลการวิเคราะห์จึงไม่น่าเชื่อถือ การแปลผลแล้วนำไปใช้จึง

ไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร บางแห่งไม่ได้นำมาวิเคราะห์ในการลดต้นทุน ต้นทุนที่สูงส่วนใหญ่เป็นเรื่องของค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

แนวทางการพัฒนา ในการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยบริการ เจ้าหน้าที่ควรได้รับการอบรมและมีคู่มือในการคิดต้นทุนแต่ละกิจกรรมบริการ เช่น หน่วยนับของปริมาณผลงานควรมีหน่วยเดียวกัน มีฐานการคิดที่เหมือนกันและนำผลที่ได้มาใช้ในการบริหารงบประมาณ

การประเมินผลแผนงานโครงการ เจ้าหน้าที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบางแห่งยังไม่มี ความเข้าใจในวิธีการประเมินผล ไม่ทราบว่าต้องทำการประเมินทุกแผนงานโครงการ และไม่เข้าใจประโยชน์ในการนำผลการประเมินโครงการมาใช้

แนวทางการพัฒนา การประเมินผลแผนงานโครงการ จังหวัดควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องทักษะในการประเมินผลโครงการเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำข้อมูลที่เป็นผลงานของศูนย์สุขภาพชุมชนที่ตนเองรับผิดชอบมาทบทวน ตรวจสอบ วิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนางานให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการด้านสุขภาพของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลมาตรฐานด้านวิชาการ

การดูแลรักษาผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชนบางแห่งยังไม่ได้ศึกษาคู่มือหรือเอกสารในการทำงานเท่าที่ควร ยังขาดความรู้และทักษะในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง(CQI)

แนวทางการพัฒนา เจ้าหน้าที่ทุกคนของศูนย์สุขภาพชุมชน ควรได้รับการอบรมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง(CQI) เพื่อนำมาวางแผนพัฒนาแก้ไขปัญหาของระบบบริหารและบริการและวิชาการให้ดีขึ้น ควรมีแนวทาง กระบวนการ มาตรฐาน คู่มือการให้บริการ เพื่อจะได้นำเครื่องมือไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการทำงาน ช่วยลดความแตกต่างในวิธีการดูแลรักษาผู้ป่วยในสถานบริการเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจในบริการที่ได้รับว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพ

การจัดทำนวัตกรรมด้านต่าง ๆ ในศูนย์สุขภาพชุมชนยังมีไม่ครบทุกแห่ง ศูนย์สุขภาพชุมชนบางแห่งยังไม่ได้จัดทำนวัตกรรมบางแห่งทำเพื่อให้ผ่านเกณฑ์ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง

แนวทางการพัฒนา นวัตกรรมด้านต่าง ๆ ในศูนย์สุขภาพชุมชนก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มารับบริการและผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ของศูนย์สุขภาพชุมชนควรให้ความสำคัญในการจัดทำนวัตกรรม อย่างน้อยปีละ 1 เรื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการและควรประเมินความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการก่อนนวัตกรรมเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การดำเนินงานวิจัย ศูนย์สุขภาพชุมชนชนส่วนใหญ่ยังไม่มีการวิจัยเพื่อนำไปใช้แก้ไขปัญหาในพื้นที่เนื่องจากไม่มีเวลาและ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการทำวิจัย และคิดว่าการวิจัยยังไม่มีมีความสำคัญเร่งด่วนที่จะต้องรีบทำ

แนวทางการพัฒนา การดำเนินงานวิจัย จังหวัดควรมีการจัดอบรมเรื่องการทำวิจัยให้กับเจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชนและจัดหาพี่เลี้ยงเพื่อให้คำปรึกษาในการทำวิจัย และงานวิจัยต้องมาจากปัญหาในพื้นที่เพื่อนำผลการวิจัยมาแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้

สรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานศูนย์สุขภาพชุมชน
ของผู้บริหารในหน่วยงานสาธารณสุข

จากผลการศึกษาที่มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชนสรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐานและข้อปฏิบัติต่าง ๆ ของการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ
2. ทีมประเมินศูนย์สุขภาพชุมชนมีหลายทีม แต่ละทีมมีความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานแตกต่างกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นใจในทีมประเมินและไม่ยอมรับผลการประเมิน
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ได้รับการสนับสนุนงบประมาณน้อยในการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
4. การจัดทำทะเบียนรายงานมีความซ้ำซ้อน ยุ่งยาก ทำให้เป็นภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและการทำงานขาดประสิทธิภาพ
5. การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละวิชาที่เพียงขาดความชัดเจนทำให้บุคลากรไม่ปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

แนวทางการพัฒนา

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทุกกระดับ ต้องทำความเข้าใจ กับนโยบายของรัฐบาล ส่วนกลาง และจังหวัด และปรับกลวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และขอรับการสนับสนุนจากแม่ข่าย หรือระดับสูงกว่าขึ้นไป
2. ผู้บริหารควรสร้างทัศนคติและสร้างความเข้าใจในเรื่องเกณฑ์การประเมินให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจ ให้คลายความตึงเครียดในการทำงาน ว่าเป็นการประเมินเพื่อการพัฒนาตนเอง ไม่เป็นการประเมินเพื่อตัดสินชี้ผิดชี้ถูก และลงโทษเมื่อทำไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งควรจะให้คำแนะนำ สร้างกำลังใจในการทำงานต่อไป

3. ผู้รับผิดชอบงานระดับจังหวัด ระดับอำเภอ ควรให้ความสำคัญอย่างจริงจัง และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ให้เข้าใจแก่นแท้ของงานระบบปฐมภูมิอย่างแท้จริงทั้งการดูแลแบบองค์รวมเชื่อมโยง ผลผสมผสาน

4. ทีมประเมินศูนย์สุขภาพชุมชน ควรมีความเข้าใจเรื่องระบบงานอย่างแท้จริง มีมาตรฐานเดียวกัน ปราศจากอคติ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของศูนย์สุขภาพชุมชน

5. ผู้บริหารควรสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เช่นคำตอบแทนของเจ้าหน้าที่ 9 บาทต่อบัตร การพิจารณาความดี ความชอบ การสนับสนุนงบประมาณลงพื้นที่ ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน

6. จัดเวทีแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัดเพื่อแสดงคุณค่า และเอกลักษณ์ของตนเองและให้โอกาสเจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชนได้นำเสนอผลงานของตนเองเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับคนทั่วไปที่สนใจ

7. ควรมีการลดระเบียบ รายงานที่ซ้ำซ้อนและนำมาใช้ประโยชน์ได้ไม่เท่าที่ควร มีการจัดระเบียบรายงานเป็นหมวดหมู่ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรายงาน

8. ควรมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละวิชาชีพให้ชัดเจน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชนตามเกณฑ์มาตรฐาน พบว่า ศูนย์สุขภาพชุมชนไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน เนื่องจากมีบุคลากรมีน้อย ปัญหาด้านการกระจายบุคลากร เมื่อบุคลากรมีน้อยแต่ต้องทำตามเกณฑ์เหมือนกันทุกแห่ง ทำให้ภาระงานมีมาก บางแห่งรับผิดชอบประชากรไม่แตกต่างกันกับแห่งที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิลาวัณย์ เสนารัตน์ และคณะ(2545) ศึกษาวิจัยเรื่องการปฏิรูประบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ:กรณีศึกษาศูนย์สุขภาพชุมชนหนองตอง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ต้องการให้มีจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการมากขึ้น เนื่องจากบุคลากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอทำให้ต้องรับภาระงานมาก ผู้บริหารระดับสูงควรจัดบุคลากรให้มีการกระจายอย่างทั่วถึง สมดุล ไม่กระจุกตัวที่ใดที่หนึ่งจนเกินไป

ศูนย์สุขภาพชุมชนบางแห่งยังจัดอาคารและสถานที่ที่ไม่เป็นสัดส่วนไม่เหมาะสมกับการให้บริการกับประชาชน เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการให้คำปรึกษา แนวทางการรักษาพยาบาลที่ทันสมัยให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโรค ขาดทักษะในการทำงานเชิงรุกและมีภาระงานด้านการจัดทำข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิลาวัณย์ เสนารัตน์ และคณะ(2545)ศึกษาวิจัยเรื่องการปฏิรูประบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ:กรณีศึกษาศูนย์สุขภาพชุมชนหนองตอง อำเภอ

ทางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการให้บริการยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการปฐมภูมิ ต้องการให้จัดสถานที่ให้คำปรึกษาให้เป็นสัดส่วนจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อเตรียมพร้อมในการให้บริการพัฒนาทักษะทางด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้นตลอดจนเทคนิคการให้คำปรึกษาการสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่ในการให้บริการทั้งเชิงรับและเชิงรุก ในการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชนควรจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนในการให้บริการประชาชนในแต่ละด้าน เช่น การต่อเติมอาคารชั้นล่างเพื่อสะดวกในการให้บริการ แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยฉุกเฉิน ควรมีการอบรมทักษะการให้คำปรึกษา แนวทางการรักษาพยาบาลโรคที่ทันสมัย ทักษะในการทำงานเชิงรุก และการลงบันทึกข้อมูลด้านต่าง ๆ

ในการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม ต่อเนื่องผสมผสาน ชุมชนมีส่วนร่วม การติดตามเยี่ยมบ้าน การจัดทำระบบข้อมูลผู้ป่วยได้แก่กลุ่มดี กลุ่มป่วย กลุ่มเสี่ยง กลุ่มที่ต้องดูแลตนเอง ยังพบปัญหาเจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะในการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ไม่มีเวลาในการออกติดตามเยี่ยมบ้าน เนื่องจากต้องทำงานด้านข้อมูล เอกสารรายงานต่าง ๆ ยังไม่มีการจัดกระทำข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ปัญหา การจัดทำแผนงานโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของอัมพร ฝอยทอง (2545) ได้ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคการบริการสุขภาพของศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า ระบบการจัดการในด้านทะเบียนข้อมูลสุขภาพยังไม่ดีพอ ไม่มีแผนงานการฟื้นฟูสุขภาพที่ชัดเจน ด้านกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการพบว่ามีผู้ใช้บริการจำนวนมากไม่มีเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมบ้าน แนวทางในการพัฒนาคือควรมีการอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เรื่องทักษะการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง การเยี่ยมบ้าน การจัดทำระบบข้อมูลผู้ป่วย

ด้านบริหารจัดการพบว่าในการจัดทำแผนงานโครงการ การประเมินผลโครงการและการวิเคราะห์ต้นทุน เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน โครงการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เทคนิคการประเมินผลโครงการ แนวทางในการพัฒนาควรจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเรื่องการจัดทำแผนงานโครงการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เทคนิคการประเมินผลโครงการ และการวิเคราะห์ต้นทุน เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งจังหวัด

ด้านวิชาการ การจัดทำงานวิจัยและนวัตกรรม เจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชนบางแห่งยังไม่มีการจัดทำนวัตกรรมและวิจัยเนื่องจากขาดองค์ความรู้ในการทำวิจัย ขาดที่ปรึกษาในการทำวิจัย เจ้าหน้าที่บางคนยังไม่เข้าใจวิธีการจัดทำนวัตกรรมและประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับจากการทำนวัตกรรม แนวทางในการพัฒนาคือ ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการทำวิจัยและนวัตกรรม จัดทีมพี่เลี้ยงให้คำปรึกษา

ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนบางส่วนยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการดำเนินงาน ศูนย์สุขภาพชุมชน เจ้าหน้าที่บางแห่งยังไม่เข้าใจเรื่องเกณฑ์การประเมิน คิดว่าการประเมินเป็นการชี้ผิดชี้ถูก ไม่คิดว่าเป็นการประเมินเพื่อการพัฒนาตนเอง ทำให้ผ่านเกณฑ์ ไม่มีความเข้าใจงานในระบบปฐมภูมิอย่างแท้จริง แนวทางในการพัฒนาคือผู้บริหารควรชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับเพื่อสร้างความเข้าใจและปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน ผู้ประเมินทุกระดับควรมีความเข้าใจในเรื่องระบบงานอย่างแท้จริงมีมาตรฐานเดียวกัน ปราศจากอคติเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในศูนย์สุขภาพชุมชน

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีความเข้าใจและมีความจริงใจต่อผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนไม่ละทิ้งไป สนับสนุนศูนย์สุขภาพชุมชนอย่างจริงจังและต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งเรื่องบุคลากร ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ เพื่อให้ศูนย์สุขภาพชุมชนสามารถดำเนินงานและพัฒนางานของศูนย์สุขภาพชุมชนให้มีคุณภาพและมาตรฐานอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ศูนย์สุขภาพชุมชนสามารถนำแนวทางการดำเนินงานไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล สามารถนำผลไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงเพื่อให้ศูนย์สุขภาพชุมชนดำเนินงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน

ข้อเสนอแนะการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชนหลังจากศูนย์สุขภาพชุมชนผ่านเกณฑ์มาตรฐาน
2. ควรศึกษารูปแบบศูนย์สุขภาพชุมชนที่เหมาะสมของแต่ละจังหวัด