

รูปแบบการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ พื้นที่อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

Model Development of Tambon Health Promoting Hospital by Using the Quality Criterion of Primary Care Award, Dongluang District, Mukdahan Province

ณัฐวุฒิ วังคะฮาด¹, สุภัทนา กลางคาร², พวงเพ็ญ ชันประเสริฐ³

Natthawut wangkahat¹, Sumattana Glangkarn², Puangpen chanprasert³

Received: 22 April 2015 ; Accepted: 18 July 2015

บทคัดย่อ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีความสำคัญ ดังนั้นการพัฒนา รพ.สต.ให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ จะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของประชาชน การวิจัยเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ ศึกษาแบบการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิของอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร เก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ การศึกษาแบ่งเป็น 3 ระยะ โดยใช้วงจรคุณภาพในการดำเนินกิจกรรม ผลการศึกษา พบว่า บริบทพื้นที่บุคลากร รพ.สต.มีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์และแนวคิดคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=24.2$) การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=2.14$) การประเมินระดับการพัฒนา รพ.สต. ทั้งหมด 9 แห่ง ไม่ผ่านเกณฑ์การพัฒนาระดับขั้น 3 ดังนั้นจึงได้จัดกระบวนการพัฒนาบุคลากร รพ.สต.โดยการวางแผนการดำเนินงาน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบ และการแก้ไขปรับปรุง ผลการดำเนินงานตามรูปแบบดังกล่าว ได้รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนา รพ.สต. ของอำเภอดงหลวง คือ DONGLUANG Model โดยเจ้าหน้าที่ รพ.สต. มีความรู้ เพิ่มมากขึ้นอยู่ในระดับดี ($\bar{x}= 31.8$) การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 4.14$) มี รพ.สต. ที่ประเมินผ่านเกณฑ์พัฒนาระดับขั้น 3 จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 77.77) ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาตามรูปแบบที่ได้ที่ได้พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ รพ.สต.มีคุณภาพบริการและเกิดความยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: รูปแบบการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิวงจรคุณภาพ

Abstract

Tambon Health Promoting Hospital (THPH) was the Primary Care unit that was important. Therefore, THPH should be developed quality as the Primary Care Award (PCA). May bring the quality service, accepted and satisfied health services for the people. This action research aimed to study the service development of THPH in Dongluang district, Mukdahan province, using the PCA criteria. Qualitative and quantitative data were collected during the three study phrases. The quality cycle was employed to develop the model. The results of situation analysis revealed that the health personnel of THPHs had middle level of knowledge on standard and concept of PCA ($\bar{x}=24.2$), and had low level of task participation ($\bar{x}=2.14$). There were no any THPH from total 9 THPHs which passed through the third level of PCA standard. Therefore, the process of human resource development to improve the THPHs had conducted through planning, doing, checking, and acting steps. Consequently, As a result of the human resource development the DONGLUANG Model suitable to develop THPHs Was created and performed. After the implementation of the model, the level of knowledge on standard and concept of PCA was increased ($\bar{x}=31.8$) and also the task participation

¹ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม e-mail address : Ashita.fc@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ นักวิชาการ ,กรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข

was improved ($\bar{x}=4.14$). In addition, seven out of nine THPHs passed the third level criteria of PCA (77.77 %). It could be proposed to continue applying the DONGLUANG Model to develop all THPHs in Dongluang district for sustainable quality services.

Keywords : Model Development, Tambon Health Promoting Hospital (THPH), Primary Care Award, Quality Cycle

บทนำ

การพัฒนากระบวนการบริการปฐมภูมิได้มีการพัฒนาและฟื้นฟูขึ้น หลังจากการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ เป็นการเปลี่ยนแปลง การจัดระบบบริการปฐมภูมิ เริ่มตั้งแต่การกำหนดให้มีศูนย์ สุขภาพชุมชนให้เป็นหน่วยบริการใกล้บ้านใกล้ใจ ประชาชน สามารถเข้าถึงได้สะดวก และได้รับบริการขั้นพื้นฐานที่ดีมี คุณภาพมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดนโยบาย การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุขโดยให้มีการพัฒนาและ ประเมินรับรองมาตรฐานหน่วยบริการปฐมภูมิโดยได้แต่งตั้ง คณะทำงานอันประกอบด้วยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักบริหารการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ สำนักปลัด กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และผู้แทนจากส่วนภูมิภาคเพื่อพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐาน ขึ้น¹รวมทั้งเพื่อให้มีความเหมาะสมทันสมัยเน้นการพัฒนา คุณภาพของหน่วยบริการปฐมภูมิในรูปแบบของเครือข่ายโดย ได้นำกรอบคุณภาพของรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอล ดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award)เป็นรางวัล แห่งชาติที่นำแนวคิดของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมา ประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการพัฒนาเพื่อให้เกิดการจัดการเป็น ระบบทั้งองค์กรและจัดทำเป็นเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการ ปฐมภูมิ (Primary Care Award: PCA) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 เป็นต้นมา²โดยให้หน่วยบริการปฐมภูมิพัฒนาและประเมิน รับรองตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน (Health Center Ac-creditation: HCA) และในปี พ.ศ.2553 เป็นปีแรกของการ พัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่าย บริการปฐมภูมิ⁴ และในปี พ.ศ.2554 ถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัด สำคัญตามคำรับรองปฏิบัติราชการสำนักงานคณะกรรมการ การพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ของกระทรวงสาธารณสุขโดย กำหนดให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ทุกแห่ง พัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพ PCA⁵และประเมินตนเองเพราะ เชื่อว่าระบบเครือข่ายบริการปฐมภูมิที่ดีจะนำไปสู่บริการ สุขภาพที่มีคุณภาพของหน่วยบริการปฐมภูมิเพื่อให้โรง พยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ ยอมรับและพึงพอใจของประชาชน⁶

จังหวัดมุกดาหารมี 7 อำเภอมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทั้งหมด 78 แห่งโดยในปี พ.ศ. 2556 มีการประเมิน

คุณภาพ PCA พบว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลผ่าน ระดับการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ (PCA) ชั้น ที่ 3 จำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 30.77) และยังไม่ผ่าน จำนวน 54 แห่ง (ร้อยละ 69.23)⁷

อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหารมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวน 9 แห่งในปี พ.ศ.2556 จากการ ประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพ PCA พบว่า โรง พยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่งยังไม่ผ่านเกณฑ์ คุณภาพ PCA ชั้นที่ 3⁸โดยจากผลการประเมินของคณะกรรมการ ประเมินการคุณภาพ PCA ระดับจังหวัด พบว่า โรง พยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไม่มีการพัฒนาตามเกณฑ์ คุณภาพ PCA อย่างต่อเนื่อง บุคลากรยังขาดความรู้และ แนวทาง ตามเกณฑ์คุณภาพ PCA ขาดการมีส่วนร่วมและขาด รูปแบบในการพัฒนาในระดับเครือข่ายซึ่งปีงบประมาณ 2557 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมุกดาหาร กำหนดตัวชี้วัดให้โรง พยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต้องผ่านการประเมินรับรอง ตามเกณฑ์คุณภาพ PCA ระดับชั้น 3 ร้อยละ 50 ของอำเภอ ดังนั้นอำเภอดงหลวงจำเป็นต้องมีพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามเกณฑ์คุณภาพ PCA เพื่อประเมิน รับรอง ตามเกณฑ์คุณภาพ PCA ตามตัวชี้วัดต่อไป

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาและจากการทบทวน แนวคิดทฤษฎี ผู้วิจัยเชื่อว่าการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพเดมมิงและการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นระบบที่ผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหารและการจัดการพัฒนาคุณภาพอย่างมี ระบบและขั้นตอน อันประกอบด้วย การวางแผน การดำเนิน ตามแผนการตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ เพื่อที่จะนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามเกณฑ์ คุณภาพ PCA ให้ผ่านการประเมิน ชั้นที่ 3อันจะส่งผลต่อคุณ ภาพบริการสาธารณสุข และการจัดการสุขภาพในชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อหารูปแบบการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ พื้นที่ อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีตามกระบวนการวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA) และกระบวนการมีส่วนร่วมแบบ Appreciation Influence Control หรือ AIC เพื่อนำกระบวนการถอดบทเรียนมาใช้ในการสรุปการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาบริบทโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิและการมีส่วนร่วมของบุคลากรสาธารณสุขในการดำเนินงาน โดยใช้กระบวนการ PDCA ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการแก้ไขปัญหา (Act)

เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามด้านความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิและการมีส่วนร่วม อยู่ที่ 0.89, 0.87 และ 0.78 ตามลำดับ ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสังเกต การสนทนากลุ่ม การศึกษาวิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ระยะเตรียมการ

1.1 ศึกษา วิเคราะห์ บริบท การดำเนินงานพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พื้นที่อำเภอคง จังหวัดมุกดาหาร

1.2 การชี้แจงและประสานพื้นที่เพื่อ ดำเนินการวิจัย

2. ระยะดำเนินการวิจัย

2.1 การวางแผน(Plan) โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการใช้กระบวนการมีส่วนร่วมแบบ (Appreciation Influence Control: AIC) ประกอบด้วย การสร้างความรู้การสร้างแนวทางการพัฒนา และการสร้างแนวทางปฏิบัติ

2.2 ดำเนินการตามแผนที่กำหนด (Do) โดยการอบรมให้ความรู้การศึกษาดูงาน จัดทำเอกสารแนวทางการพัฒนา การทำความเข้าใจและประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสร้างคุณค่าให้กับงานพัฒนาคุณภาพ

2.3 การตรวจสอบ ติดตาม (Check) เป็นการประเมินผลตามแผนการดำเนินงานและสังเกตการณ์มีส่วนร่วมของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

2.4 การปรับปรุงแก้ไข (Act) โดยการจัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถอดบทเรียนทั้งหมดที่ได้จากการวิจัย โดย

ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย ร่วมกันถอดบทเรียนหลังการปฏิบัติ และประเมินระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรสาธารณสุขในการดำเนินงานพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ

3. ระยะประเมินผลการวิจัย

3.1 ประเมินระดับการพัฒนาคุณภาพ PCA ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

3.2 ประเมินรูปแบบการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ

ผลการวิจัย

1. บริบทการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ พื้นที่อำเภอคง จังหวัดมุกดาหารพบว่า มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 9 แห่ง บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.3 อายุต่ำสุด 24 ปี อายุสูงสุด 56 ปี และมีอายุเฉลี่ย 35 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรีร้อยละ 56.4 อายุการทำงาน ส่วนใหญ่มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 54.5 ตำแหน่งการทำงานส่วนมากเป็นพนักงานลูกจ้าง ร้อยละ 60.0 และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ปฏิบัติงานมีขนาดกลาง ร้อยละ 60 ก่อนการดำเนินการ ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์และแนวคิดตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ (PCA) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=24.2$)มีการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=1.42$) และการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=2.14$)

2. การดำเนินงานตามรูปแบบการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA และกระบวนการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย

2.1 ขั้นการวางแผน (Plan) มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยใช้เทคนิคการมีส่วนร่วม AIC พบว่าได้แผนงาน โครงการ และแนวทางพัฒนาร่วมกันเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย (Goal; G) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพทุกแห่งผ่านเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ชั้น 3

2.2 ขั้นการดำเนินงานตามแผน (Do) มีการจัดอบรมให้ความรู้ การศึกษาดูงาน การจัดทำคู่มือสนับสนุน การประเมินตนเองขององค์กรเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับองค์กร ระดับโซน ระดับอำเภอ และการสร้างคุณค่าให้กับงานพัฒนาคุณภาพบริการ พบว่าบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์และแนวคิดตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ (PCA)

เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับดี ($\bar{x}=31.8$) เกิดรูปแบบในกระบวนการเพื่อพัฒนาองค์กรคือ

- การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment; D)
- การทำงานเป็นทีมเป็นเครือข่าย (Network; N)
- การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning; L)
- การนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ (Utilization; U)

2.3 ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) ผลการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานจากการสังเกตในการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และตอบแบบสอบถาม พบว่าการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับดี ($\bar{x}=2.77$) และการประเมินการมีส่วนร่วมของบุคลากร เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับดี ($\bar{x}=4.14$) เกิดรูปแบบการพัฒนาในองค์กรคือ กำกับดูแลตนเองที่ดี (Organizational Governance; O)

2.4 ขั้นตอนการตรวจปรับปรุง แก้ไข (Act) มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถอดบทเรียนการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ เกิดรูปแบบจากกระบวนการการถอดบทเรียนร่วมกัน (After Action Review; A)

การจัดระบบบริการแบบใหม่ (New Primary Care; N) และการบริหารจัดการองค์กรโดยหลักธรรมาภิบาล(Good Governance; G)

จากการดำเนินงานตามกระบวนการ ได้รูปแบบที่เหมาะสมกับการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พื้นที่อำเภอทองหลาง คือ DONGLUANG Model ดังภาพประกอบ



Figure 1 DONGLUANG Model

3. การประเมินผล

3.1 การประเมินผลระดับการพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพ PCA หลังการดำเนินงานตามรูปแบบการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผ่านเกณฑ์พัฒนา ระดับชั้น 3 จำนวน 7 แห่ง จากทั้งหมด 9 แห่ง (ร้อยละ 77.77)

3.2. การประเมินรูปแบบการพัฒนาแบบการพัฒนา ปัจจัยของความสำเร็จการดำเนินงานตามรูปแบบการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามเกณฑ์คุณภาพ PCA มีดังนี้

3.2.1 การพัฒนาทีมนำองค์กรทำให้สามารถกำหนดทิศทาง แนวทางการกำกับตนเองที่ดี ถ่ายทอดสื่อสารและแผนไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร การสร้างบรรยากาศส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการมีส่วนร่วม มีจริยธรรม และกำหนดวิธีทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

3.2.2 การทำงานเป็นทีมและการสร้างเครือข่ายระดับโซนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในพัฒนากระบวนการ มีการตรวจสอบประเมินผลการการทำงานให้สามารถแก้ปัญหาที่พบไปพร้อมกับการดำเนินงานเกิดการร่วมกันคิดเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นระยะทำให้เกิดการพัฒนาด้วยตัวเองมีเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันอย่างต่อเนื่อง

3.2.3 กระบวนการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ คือ การวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข โดยการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทุกขั้นตอน ทำให้เกิดการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และเกิดรูปแบบที่เหมาะสมกับพื้นที่

สรุปและอภิปรายผล

จากการดำเนินงานตามรูปแบบการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ดังนี้

1. การพัฒนาตามกระบวนการวงจรคุณภาพ PDCA เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง และหารูปแบบการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามเกณฑ์คุณภาพ PCA ในการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ บุคลากรต้องมีส่วนร่วมตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบและการแก้ไขปรับปรุง โดยการพัฒนาความรู้ของบุคลากร เริ่มจากการวางแผนแบบมีส่วนร่วมแบบ AIC ซึ่งทุกคนต้องสร้างความรู้ร่วมกัน สร้างแนวทางพัฒนาและสร้างแนวทางปฏิบัติ ส่วนการอบรม โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ สามารถเติมเต็มความรู้สามารถซักถามข้อสงสัยได้ ส่วนการศึกษาดูงานเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงของผู้ดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นการช่วยสร้างจินตนาการของบุคลากรให้สามารถประยุกต์ใช้กับความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ไปใช้ในองค์กรของตน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงสนับสนุนทางสังคมของแคพแพลน ได้ให้คำจำกัดความแรงสนับสนุนทางสังคม

ว่าเป็นสิ่งที่บุคคลได้รับโดยตรงจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอาจเป็นทางข่าวสาร เงิน กำลังงาน หรือทางอารมณ์ย่อมเป็นแรงผลักดันให้ผู้รับไปสู่เป้าหมายที่ผู้ให้ต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤตพงษ์ ไรจนวิภาต (2556)⁹ ได้ศึกษาเรื่องความรู้และทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิของบุคลากรในหน่วยบริการปฐมภูมิจังหวัดลำปาง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การมีความรู้ความเข้าใจที่ดีต่อกระบวนการพัฒนา มีความสัมพันธ์กับการมีทัศนคติที่ดีต่อเกณฑ์คุณภาพ PCA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=0.002$) :ซึ่งจากการดำเนินการตามกระบวนการของวงจรคุณภาพ PDCA ทำให้เกิดรูปแบบที่เหมาะสม ในการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพื้นที่อำเภอดงหลวง คือ DONGLUANG Model

2. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และการสร้างเครือข่ายระดับโซนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในการพัฒนากระบวนการ มีการตรวจสอบประเมินผลการการทำงาน ทำให้สามารถแก้ปัญหาที่พบไปพร้อมกับการดำเนินงานเกิดการร่วมกันคิดเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นระยะ ทำให้เกิดการพัฒนากับตัวเองมีเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับการศึกษาของศกรินทร์ ทองภูธรณ์ (2553)¹⁰ ซึ่งดำเนินการศึกษาประสิทธิผลของการใช้โปรแกรมการมีส่วนร่วมในการพัฒนามาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคามพบว่าโปรแกรมการมีส่วนร่วมโดยการนำเทคโนโลยีเพื่อการมีส่วนร่วมของสถาบันพระปกเกล้ามาประยุกต์ใช้ทำให้ระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนามาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนในด้านการร่วมให้ข้อมูลข่าวสารด้านการร่วมปรึกษาหารือด้านการร่วมวางแผนและตัดสินใจด้านการร่วมดำเนินการและด้านการร่วมประเมินผลมีระดับการมีส่วนร่วมสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพ PCA สามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีของพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดังนั้นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรนำรูปแบบสำหรับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ในการพัฒนาคุณภาพบริการไปปฏิบัติในงานประจำอย่างต่อเนื่องต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จากการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA

1.1 การวางแผน (Plan) เพื่อพัฒนาต้องมีข้อมูลบริบทพื้นที่ และสภาพปัญหาเป็นข้อมูลนำเข้าในการวางแผนที่ดี

1.2 การดำเนินงานตามแผน (Do) โดยการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนจากการวางแผน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง

1.3 การตรวจสอบ (Check) การสร้างทีมในองค์กร และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบเป็นการควบคุมกำกับที่ดีให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน และเกิดความต่อเนื่องในการพัฒนา

1.4 การแก้ไขปัญหา (Act) ผลจากการตรวจสอบประเมินผลสามารถนำมาแก้ไขปัญหาได้

1.5 ควรมีการดำเนินตามรูปแบบ DONGLUANG Model ในการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีคุณภาพและมาตรฐาน

2. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปวางแผนการพัฒนาคุณภาพบริการหรือออกแบบการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 ควรมีการศึกษารูปแบบอื่นเพื่อการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามเกณฑ์คุณภาพ PCA กับพื้นที่อื่น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองดงหลวง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พื้นที่อำเภอเมืองดงหลวง บุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ได้ให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

1. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ; 2552
2. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. เอกสารร่างเกณฑ์ประเมินคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิและเครือข่ายบริการปฐมภูมิ; 2554
3. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เอกสารประกอบการประเมินและพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิตามมาตรฐานเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ; 2552
4. สำนักงานวิจัยและพัฒนาาระบบสุขภาพชุมชน(สพช.) กระทรวงสาธารณสุข คู่มือการพัฒนาาระบบสุขภาพปฐมภูมิ; 2555

5. สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน(สพช.) กระทรวงสาธารณสุขวารสาร สถานการณ์ระบบบริการปฐมภูมิในประเทศไทย; 2553
6. สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน(สพช.) กระทรวงสาธารณสุข.คู่มือการพัฒนาและให้รางวัลคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ; 2554
7. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมุกดาหาร.เอกสารสรุปประเมินการพัฒนาคุณภาพ PCA จังหวัดมุกดาหาร. งานพัฒนาบุคลากรและคุณภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมุกดาหาร.; 2556
8. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดงหลวงเอกสารสรุปประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสาธารณสุข อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร; 2556
9. กฤตพงษ์ โรจนวิภาต ความรู้และทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิของบุคลากรในหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดลำปาง วารสารลำปางเวชสารปีที่ 34 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม; 2556
10. ศักรินทร์ ทองภูธรณ์ ประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมการมีส่วนร่วมในการพัฒนามาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสุขภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2553