

ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพในเขตสุขภาพที่ 4 กรณีศึกษา จังหวัดสระบุรี

นางสาวสุตารัตน์ เหมรินี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพของจังหวัดสระบุรี และหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพสำหรับจังหวัดอื่นๆ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) โดยการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบงานมาตรฐานสุขภาพในระดับจังหวัด และ โรงพยาบาล รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 13 คน ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในพื้นที่โดยการเยี่ยมประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพและศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง การศึกษาครั้งนี้ได้ประยุกต์หลักการของดัชนีชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) พิจารณาประเด็นหลัก 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิผล ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการบริหารจัดการ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ผลการศึกษาพบว่า ด้านประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดไว้ โรงพยาบาลผ่านเกณฑ์มาตรฐานสุขภาพในระดับคุณภาพ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจที่เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จ และผู้มารับบริการในกระบวนการสุขภาพมีความพึงพอใจมาก และมีผลลัพธ์ทางสภาวะสุขภาพดีขึ้น ด้านการบริหารจัดการ มีการกำหนดนโยบายสุขภาพอย่างชัดเจน การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ มีการจัดการด้านบุคลากรโดยการแต่งตั้งเป็นทีมคณะกรรมการสุขภาพและงบประมาณที่ได้รับจากโรงพยาบาลและหน่วยงานภายนอก มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้รับผิดชอบงานสุขภาพให้เข้ารับการอบรมพัฒนาศักยภาพ มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน

คำสำคัญ: มาตรฐานสุขภาพ ดัชนีชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุล

บทนำ

โรงพยาบาลเป็นสถานบริการทางการแพทย์ที่มีบทบาทครอบคลุมทั้งในด้านการรักษาพยาบาล กายป้องกันควบคุมโรค การฟื้นฟูสุขภาพ การส่งเสริม ในแต่ละวันจะมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ทั้งที่เป็นผู้ป่วยและบุคคลทั่วไป ซึ่งการสร้างเสริมสุขภาพ มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลทุกคน ซึ่งทุกคนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและมีการปฏิบัติตนหรือมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้องโดยมีการปฏิบัติที่ทำให้มีความสุขที่ดีและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมเสี่ยง หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในเรื่องสุขภาพ ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างเสริมสุขภาพมาโดยตลอด จะเห็นได้จากปัจจุบันมีการดำเนินการสร้างกระแสในเรื่องการสร้างสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนมีความตื่นตัวเกิดความตระหนัก และมีการปฏิบัติตัวในการดูแลสุขภาพของตนเองมากขึ้น ถ้าการสร้างเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่องจะทำให้ไม่เจ็บป่วยเป็นโรค ซึ่งงานสุขภาพ เป็นกระบวนการจัดโอกาสการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านสุขภาพสร้างเสริมความสามารถของบุคคล รวมถึงปัจจัยอื่นๆ เกี่ยวกับสภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ อันจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ และอัตรารeductกรรมสุขภาพที่ดีของบุคคล ครอบครัวและชุมชน (กองสุขภาพ, 2560:1) ซึ่งในปัจจุบันโรงพยาบาลใช้

มาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านสุขภาพ เป็นแนวทางและขั้นตอนในการดำเนินงานสุขภาพและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพให้กับประชาชนทั้งกลุ่มป่วยและไม่ป่วยได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นผลให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง ไม่เกิดการเจ็บป่วย สามารถลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และลดอัตราการป่วย และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

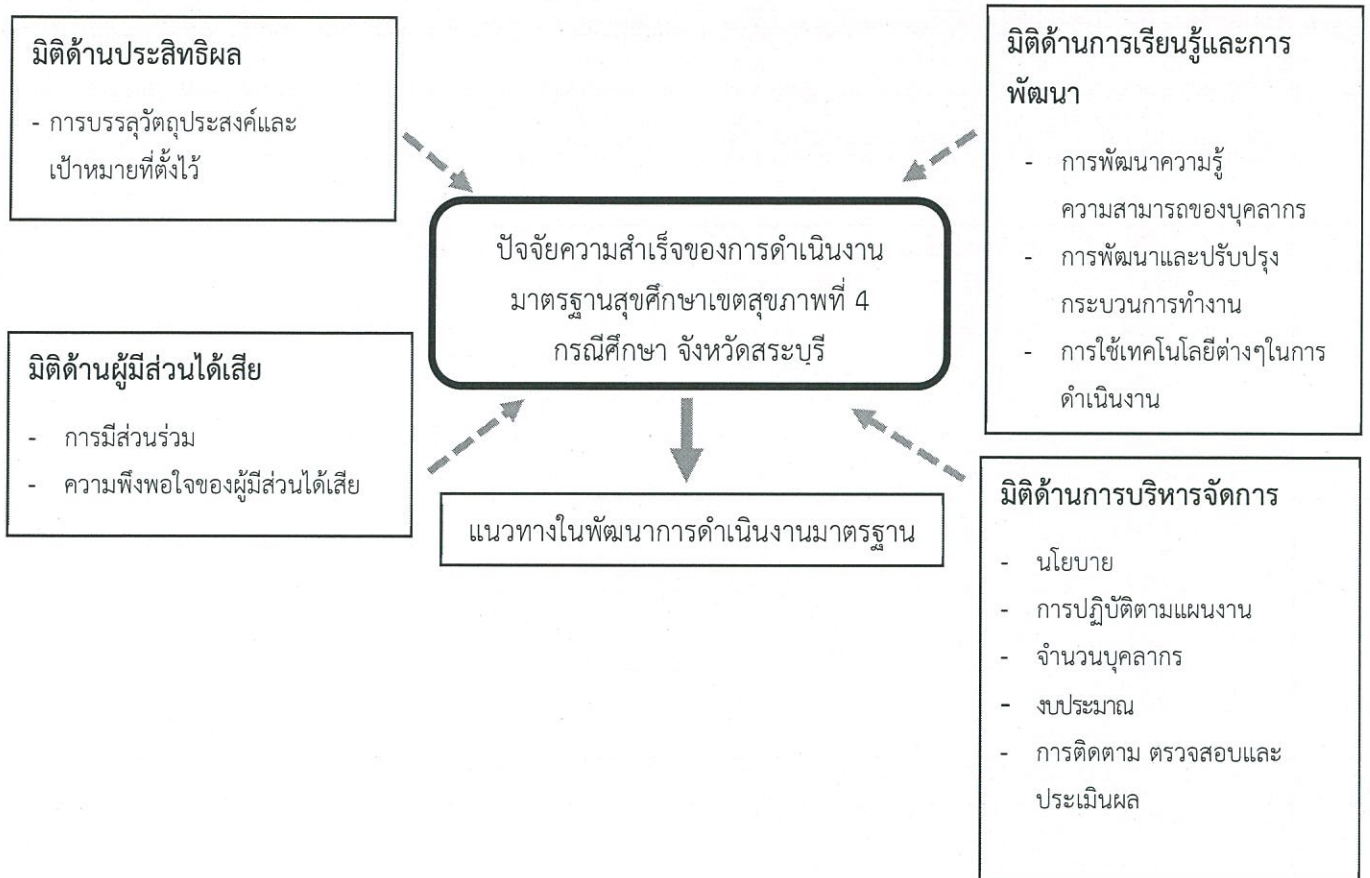
เขตสุขภาพที่ 4 ประกอบไปด้วย 8 จังหวัด ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา นครนายก ลพบุรี สิงห์บุรี สระบุรี และอ่างทอง มีโรงพยาบาลของรัฐสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งหมด 71 แห่ง จากผลการประเมินมาตรฐานสุขภาพในเขตสุขภาพที่ 4 ปีงบประมาณ 2561 พบว่า อยู่ในระดับคุณภาพจำนวน 48 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 67.61ระดับพัฒนา 22 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30.99 ระดับพื้นฐานจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.41 และในปีงบประมาณ 2562 ผลการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพ อยู่ในระดับคุณภาพ จำนวน 58 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 81.69 ระดับพัฒนา 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.90 ระดับพื้นฐาน จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.41 ซึ่งจังหวัดสระบุรี เป็นจังหวัดหนึ่งที่อยู่ในเขตสุขภาพที่ 4 มีโรงพยาบาลในพื้นที่ทั้งหมด 12 แห่ง ในปีงบประมาณ 2561 มีผลการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพในโรงพยาบาลในระดับคุณภาพทั้งหมด 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 และปีงบประมาณ 2562 มีโรงพยาบาลระดับคุณภาพ 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 91.67 และระดับพัฒนาจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.33 ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีผลการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุดในเขตสุขภาพที่ 4 จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพในเขตสุขภาพที่ 4 กรณีศึกษา จังหวัดสระบุรี” เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพของจังหวัดสระบุรี และหาแนวทางการในการพัฒนามาตรฐานสุขภาพสำหรับโรงพยาบาลอื่นๆ เพื่อจะช่วยให้ประชาชนได้รับบริการทางด้านสุขภาพที่ดี และเป็นที่ยอมรับของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพของจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพสำหรับจังหวัดอื่นๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ประกอบด้วย ผู้รับผิดชอบงานสุขศึกษาระดับจังหวัดและ ผู้รับผิดชอบงานสุขศึกษาระดับโรงพยาบาล รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 13 คน ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (participatory observation) โดยการร่วมเยี่ยมชมประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ และศึกษาเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง (Document Review) และนำหลักการของ Balanced Scorecard มาใช้สร้างแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสอบถามลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิผล 2) ด้านผู้มีส่วนได้เสีย 3) ด้านการบริหารจัดการ และ 4) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์เนื้อหา ร่วมกับการวิเคราะห์แบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลจะทำให้เกิดความเชื่อถือได้ (Reliability) ทั้งนี้ จะนำข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพในเขตสุขภาพที่ 4 กรณีศึกษา จังหวัดสระบุรี โดยใช้ Balanced Scorecard ทั้ง 4 มิติ พบว่า

1. ด้านประสิทธิผล จากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ตามตัวชี้วัดของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กำหนดให้โรงพยาบาลภาครัฐในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์ระดับพัฒนาขึ้นไป และผ่านเกณฑ์ระดับคุณภาพ ร้อยละ 35 ซึ่งเกณฑ์ของมาตรฐานระบบบริการสุขภาพมีทั้งหมด 3 ระดับ ได้แก่ ระดับพื้นฐาน (คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 60) ระดับพัฒนา (คะแนนร้อยละ 60 - 84) และระดับคุณภาพ (คะแนนร้อยละ 85 ขึ้นไป) จากผลการดำเนินงานด้านมาตรฐานสุขภาพของเขตสุขภาพที่ 4 ปีงบประมาณ 2561 พบว่า อยู่ในระดับคุณภาพจำนวน 48 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 67.61 ระดับพัฒนา 22 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30.99 ระดับพื้นฐานจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.41 และในปีงบประมาณ 2562 ผลการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพ อยู่ในระดับคุณภาพ จำนวน 58 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 81.69 ระดับพัฒนา 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.90 ระดับพื้นฐาน จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.41 ซึ่งจังหวัดสระบุรี เป็นจังหวัดหนึ่งที่อยู่ในเขตสุขภาพที่ 4 มีโรงพยาบาลในพื้นที่ทั้งหมด 12 แห่งในปีงบประมาณ 2561 มีผลการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพในโรงพยาบาลในระดับคุณภาพทั้งหมด 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 และปีงบประมาณ 2562 มีโรงพยาบาลระดับคุณภาพ 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 91.66 และระดับพัฒนาจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.33 ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีผลการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุดในเขตสุขภาพที่ 4 ทั้งนี้เนื่องจากมีการทบทวนประเมินผลการทำงานมาตรฐานสุขภาพ นำโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด คณะกรรมการมาตรฐานสุขภาพของเขตสุขภาพที่ 4 ที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดสระบุรี และโรงพยาบาลที่มีผลการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพอยู่ในระดับคุณภาพร่วมกันลงพื้นที่ให้คำแนะนำ และติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง จึงกล่าวได้ว่า จังหวัดสระบุรีมีการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ตามตัวชี้วัดของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

2. ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการศึกษาพบว่า 1) การมีส่วนร่วม ในการทำงานมาตรฐานสุขภาพในแต่ละโรงพยาบาลของจังหวัดสระบุรี จะมีการดำเนินงานสุขภาพเป็นทีมคณะกรรมการสุขภาพ เนื่องจากงานสุขภาพจะแทรกอยู่ในทุกหลายๆงานของโรงพยาบาล บุคคลคนเดียวไม่สามารถที่จะทำงานได้ จึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อเป็นการร่วมกันประสานงานเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ และผู้รับผิดชอบงานระดับจังหวัดจะมีการประสานงานในการทำงานเป็นทีมที่เล็งร่วมกันให้คำแนะนำแก่โรงพยาบาลที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน นอกจากนี้ในกิจกรรมต่างๆ ก็มีเครือข่ายจากชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อาสาสมัครสาธารณสุข และชมรมต่างๆในพื้นที่ 2) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ผู้รับผิดชอบงานสุขภาพทั้งในระดับจังหวัดและระดับโรงพยาบาลมีความพึงพอใจในผลการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องก็มีความพึงพอใจในการเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงาน นอกจากนี้ในส่วนของผู้ป่วยและผู้มารับบริการรู้สึกพอใจในการเข้ารับบริการสุขภาพ รวมทั้งได้รับผลลัพธ์ทางสุขภาพที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า จังหวัดสระบุรีมีบุคลากรและเครือข่ายที่เข้มแข็งมีการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมาตรฐานสุขภาพ ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งบุคลากรผู้รับผิดชอบงานและเครือข่ายประชาชนที่ได้รับบริการ

3. ด้านการบริหารจัดการ จากการศึกษาพบว่า 1) นโยบาย ทุกโรงพยาบาลของจังหวัดสระบุรีจะมีนโยบายเกี่ยวกับการดำเนินงานสุขศึกษา ซึ่งเนื้อหาของนโยบายมีความชัดเจน มีสาระสำคัญสอดคล้องการพัฒนาคุณภาพตามบริบทของพื้นที่ มีการร่วมกันคิดนโยบายจากผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในโรงพยาบาลและเครือข่ายชุมชน และมีการถ่ายทอดเผยแพร่นโยบายฯ อย่างทั่วถึง เพื่อให้ทุกคนน่านโยบายฯ ไปปฏิบัติ และทบทวนนโยบายให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน 2) การปฏิบัติตามแผนงาน โรงพยาบาลในจังหวัดสระบุรีมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานการดำเนินงานที่วางไว้ ซึ่งแผนงานของแต่ละโรงพยาบาลจะมีประเด็นในการดำเนินงานที่แตกต่างกันไปตามบริบทของพื้นที่ แผนงานที่ได้จะมาจากการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาสาธารณสุขที่สำคัญ แล้วนำประเด็นที่มีความสำคัญมาแก้ปัญหาในพื้นที่ 3) จำนวนบุคลากร ในจังหวัดสระบุรีมีผู้รับผิดชอบงานสุขศึกษาในระดับจังหวัด ไม่มีโครงสร้างกลุ่มงานสุขศึกษาอย่างชัดเจน ทำหน้าที่ในการส่งเสริม พัฒนา ประสานงาน ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานสุขศึกษาในพื้นที่ ส่วนในโรงพยาบาลศูนย์จะมีกลุ่มงานสุขศึกษาในการรับผิดชอบงานสุขศึกษา ส่วนในโรงพยาบาลชุมชนเนื่องจากบุคลากรมีน้อย จึงจัดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสุขศึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร ได้รับการลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล และมีเผยแพร่ให้มีการรับทราบอย่างทั่วถึง 4) งบประมาณ ในการดำเนินงานมาตรฐานสุขศึกษาจะมีการใช้งบประมาณเงินบำรุงของโรงพยาบาลและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมสุขศึกษา ทำให้มีงบประมาณเพียงพอในการดำเนินงาน แต่ขาดงบประมาณจากหน่วยงานส่วนกลางมาสนับสนุนงานในระดับจังหวัด 5) การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยมีทีมพี่เลี้ยงของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่ประกอบไปด้วยผู้รับผิดชอบงานสุขศึกษาระดับจังหวัด และคณะกรรมการเยี่ยมประเมินมาตรฐานสุขศึกษาที่อยู่ในจังหวัดสระบุรี และตัวแทนโรงพยาบาลที่มาตรฐานสุขศึกษาอยู่ในเกณฑ์ระดับคุณภาพ เข้ามาประเมินมาตรฐานสุขศึกษาก่อนที่จะมีการประเมินโดยทีมคณะกรรมการจากศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 ซึ่งทีมพี่เลี้ยงจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรีจะคอยให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และประเมินผลให้ไปไปตามมาตรฐานที่กำหนด จึงกล่าวได้ว่า โรงพยาบาลในจังหวัดสระบุรีมีนโยบายมาตรฐานสุขศึกษาที่ชัดเจน นำมาสู่การปฏิบัติแผนงานที่วางไว้ จำนวนบุคลากรมีจำนวนน้อยแต่มีการแก้ไขปัญหาในรูปแบบการจัดตั้งเป็นคณะกรรมการสุขศึกษา งบประมาณเพียงพอ และมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จากการศึกษาพบว่า 1) การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ผู้รับผิดชอบงานสุขศึกษาระดับจังหวัด และระดับโรงพยาบาลจะได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ โดยการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายใน และภายนอกของโรงพยาบาล ซึ่งในช่วงต้นปีงบประมาณจะมีการพัฒนาศักยภาพผู้รับผิดชอบงานสุขศึกษาจากศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 และหลังจากนั้นก็จะมีการให้ความรู้ และเตรียมความพร้อมชี้แจงรายละเอียดงานในพื้นที่จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรีอีกครั้ง เพื่อทบทวนกระบวนการให้ชัดเจน นอกจากนี้ในแต่ละโรงพยาบาลก็จะมีผู้รับผิดชอบงานสุขศึกษาไปพัฒนาศักยภาพด้านทักษะต่างๆที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นปัญหาสาธารณสุขในพื้นที่ 2) การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ ในการทำงานมาตรฐานสุขศึกษาในจังหวัดสระบุรีจะมีการประชุมผู้รับผิดชอบงานของโรงพยาบาลในแต่ละแห่ง ซึ่งทีมคณะกรรมการสุขศึกษาจะมีการทบทวนอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้ตอบสนองต่อนโยบาย วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด 3) การใช้เทคโนโลยี ในการดำเนินงานมาตรฐานสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพจะมีโปรแกรม HS4 เพื่อให้ผู้รับผิดชอบงานในระดับจังหวัดติดตามความก้าวหน้าของ

การดำเนินงานผ่านโปรแกรม ไม่ว่าจะเป็นการประเมินตนเอง การแนบหลักเอกสารการดำเนินงาน และสามารถดึงข้อมูลผลการดำเนินงานมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน ส่งเสริม พัฒนาทักษะผู้รับผิดชอบงานในระดับโรงพยาบาลต่อไปด้วย นอกจากนี้ก็มีการจัดตั้งไลน์กลุ่มในการประสานงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดตามงาน ในส่วนของโรงพยาบาลมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับการดำเนินงานโดยใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต บอร์ดประชาสัมพันธ์ ไลน์ เสียงตามสาย โปรแกรม HS4 เพื่อง่ายต่อการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก มีการรับข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงกล่าวได้ว่า โรงพยาบาลฯ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์ความรู้ที่สำคัญในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม นำมาสู่การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการดำเนินงาน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงานมาตรฐานสุขศึกษาในเขตสุขภาพที่ 4 กรณีศึกษา จังหวัดสระบุรี

1. ด้านประสิทธิผล การดำเนินงานมาตรฐานสุขศึกษาของจังหวัดสระบุรี บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยดูจากผลการเยี่ยมประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านสุขศึกษาอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานระดับคุณภาพมากที่สุดในเขตสุขภาพที่ 4 ซึ่งสอดคล้องกับ (จุฑารัตน์ หงษ์จินดาและจุฑารัตน์ ชมพันธุ์, 2557: 76-92) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการดำเนินงานระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001): กรณีศึกษาบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ในด้านประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและแผนงานที่กำหนดไว้

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าในการดำเนินงานมาตรฐานสุขศึกษาของจังหวัดสระบุรี สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างชัดเจน เนื่องจากการติดตามผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนงานที่กำหนดไว้ได้

2. ด้านผู้มีส่วนได้เสีย 2) บุคลากรมีส่วนร่วม สอดคล้องกับ (เยาวเรศว์ นุตเดชาพันธ์, 2558) ที่กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในทุกขั้นตอน ก่อให้เกิดความร่วมมือ และมุ่งมั่นที่จะผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประสบความสำเร็จ 3) ผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจ ทั้งบุคลากรของโรงพยาบาลและประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับ สอดคล้องกับ (เฉลิมวุฒิ อุตโน และคณะ, 2558) ที่พบว่า ประสิทธิภาพด้านผลการดำเนินงาน (Outputs) อยู่ในระดับดี อปท. ส่วนใหญ่ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนและประสบความสำเร็จในงานด้านสาธารณสุขมูลฐาน ดังนั้นสรุปได้ว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานของโรงพยาบาลฯ นั้น มีความรู้ความเข้าใจถูกต้องอย่างแท้จริง และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานฯ และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานฯ ส่งผลทำให้การดำเนินงานมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านระบบงานสิ่งแวดล้อมประสบผลสำเร็จ ทำให้บุคลากรและประชาชนมีความพึงพอใจ

3. ด้านบริหารจัดการ 1) โรงพยาบาลฯ กำหนดนโยบายสุขศึกษา มีการลงนามโดยผู้อำนวยการ และถ่ายทอดไปสู่หน่วยงานและชุมชน สอดคล้องกับ (วสันต์ ศิลปสุวรรณ และพิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ, 2541) ได้เสนอแนวคิดพื้นฐานการสร้างเสริมสุขภาพให้มี 5 ประการและหนึ่งในนั้นคือ การพัฒนานโยบายสาธารณสุขด้านสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักและเห็นความสำคัญสามารถนำไปปฏิบัติได้ 2) จัดทำแผนงานการดำเนินงาน กำหนดโครงสร้างหน้าที่และความ

รับผิดชอบ สอดคล้องกับ (เฉลิมวุฒิ อุตโน และคณะ ,2558) ที่พบว่า เทศบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประชาชนในชุมชนมีความตระหนักและมีส่วนร่วมในเรื่องของการจัดการด้านสาธารณสุขชุมชนในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการทำประชาคมท้องถิ่น เพื่อหาปัญหาในชุมชน และแก้ไขปัญหาหารือร่วมกัน นอกจากนี้ยังมีแผนในการควบคุม กำกับติดตามงาน ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 3) บูรณาการบุคลากรในรูปแบบที่คณะกรรมการ ทำให้เกิดความเพียงพอ 4) บูรณาการงบประมาณ ซึ่งได้บูรณาการร่วมกับการดำเนินงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดภาระงาน งบประมาณ และประหยัดทรัพยากร โดยการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ 5) มีทบทวนนโยบายให้สอดคล้องกับการดำเนินงานฯ อีกทั้งยังมีการจัดทำแผนการติดตามตรวจสอบ และมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับ (เป็ลมาภรณ์ สุทธิประเสริฐ, 2555) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 2 แห่ง มีการกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ และมีการจัดทำนโยบาย แผนงาน และโครงการ จัดสรรงบประมาณ มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างครอบคลุม

จากการที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การดำเนินงานมาตรฐานสุขศึกษาของโรงพยาบาลในจังหวัดสระบุรี มีระบบการบริหารจัดการที่ดีทั้งด้านการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน การปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนงานในทิศทางเดียวกัน ทำให้งานมีประสิทธิภาพ การจัดการด้านบุคลากรและงบประมาณที่เหมาะสมที่ได้จากการบูรณาการงานและงบประมาณ แต่ขาดงบประมาณจากหน่วยงานส่วนกลางมาสนับสนุนงานในระดับจังหวัด อีกทั้งยังมีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จได้

4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา 1) บุคลากรของโรงพยาบาลฯ และ สสจ. ได้รับการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับ(เฉลิมวุฒิ อุตโน และคณะ ,2558) ที่พบว่า การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล (Personal Skill Development) อปท.ส่วนใหญ่มีการส่งเสริมการพัฒนาทักษะให้บุคคลสามารถดูแลสุขภาพของตนเอง มีพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสม และสามารถปรับสิ่งแวดล้อมของตนและครอบครัวที่ส่งผลต่อสุขภาพ เช่น สนับสนุนการอบรม อสม. เพื่อนำความรู้ไปถ่ายทอดแก่ประชาชนต่อไป ควรมีการจัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพและฟื้นฟูแก่ผู้ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขทั้งบุคลากรของ อปท. และ อสม. เพื่อให้เกิดความรู้และทักษะในการทำงานด้านสาธารณสุขมูลฐานที่ทันสมัยและทันต่อโรคใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน 2) ด้านการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน พบว่า มีการทบทวนของทีมีคณะกรรมการฯ ในการตอบสนองต่อนโยบาย วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด และ 3) มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน โดยใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ สอดคล้องกับ (วันวิสาข์ สุทธิบริบาล และคณะ ,2554) ที่กล่าวว่า สภาพสังคมในปัจจุบันนี้เป็นยุคของสังคมฐานความรู้ที่การดำเนินการทุกอย่างขับเคลื่อนด้วยสารสนเทศ บุคลากรทุกวิชาชีพจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้ของตนเอง เนื่องจากหากความรู้เพิ่มมากขึ้นย่อมสามารถพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง และปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิชาชีพพยาบาลก็เช่นเดียวกันจำเป็นต้องใช้สารสนเทศในการแสวงหาความรู้ซึ่งสามารถทำได้โดยการเรียนรู้ในระบบและเรียนรู้ด้วยตนเอง ในการเรียนรู้ด้วยตนเองจำเป็นต้องอาศัยความกระตือรือร้นและมีทักษะเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศในการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ตลอดจนมีสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการเรียนรู้ ดังนั้นการพัฒนาแหล่งสารสนเทศทางการพยาบาลจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาบุคลากรด้านการพยาบาลให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า การดำเนินงานฯ ของจังหวัดสระบุรี มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงานให้มากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานมาตรฐานสุขศึกษาในโรงพยาบาลให้มากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการสร้างความตระหนักและจิตสำนึกในการดำเนินงาน มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกการนี้ยังนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการให้ดียิ่งขึ้น ทำให้ง่ายต่อการดำเนินงาน จึงส่งผลให้การดำเนินงานมาตรฐานสุขศึกษาประสบความสำเร็จ

จากการศึกษาในครั้งนี้สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานมาตรฐานของจังหวัดสระบุรี ได้แก่ ความมีทีมงานระดับจังหวัดเป็นพี่เลี้ยงที่ดีในการดำเนินงาน ให้การส่งเสริมทักษะและองค์ความรู้ ความมุ่งมั่นของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญ และมีบทบาทในการสนับสนุนทั้งทางด้านทรัพยากรมนุษย์ และงบประมาณในการดำเนินงานจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของบุคลากรในทุกกระดับ ในการดำเนินงานอย่างจริงจัง ส่งผลให้การดำเนินงานมาตรฐานสุขศึกษาประสบความสำเร็จอยู่ในระดับคุณภาพ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) การสื่อสารแนวทางการปฏิบัติงานมาตรฐานของหน่วยงานส่วนกลางสู่หน่วยงานปฏิบัติ ควรมีการสนับสนุนองค์ความรู้สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
- 2) ส่งเสริมนโยบายหรือแผนงานที่บูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานฯ ทุกภาคส่วน และเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงการดำเนินงานและประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงาน
- 3) ควรมีการปรับโครงสร้างหน่วยงานให้มีกลุ่มงานสุขศึกษาในโรงพยาบาลชุมชนและสำนักงานสาธารณสุข เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน
- 4) หน่วยงานระดับกรมควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการดำเนินงานลงไปสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อใช้ในการส่งเสริม พัฒนางานในพื้นที่

ข้อเสนอแนะเชิงการพัฒนา

- 1) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับงาน ให้การสนับสนุนงบประมาณ เทคโนโลยี โดยเฉพาะด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการทำให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ
- 2) หน่วยงานต้องมีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนงานไว้อย่างชัดเจนและดำเนินงานตามแผนงาน มีการกำหนดโครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และต้องจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน อีกทั้งต้องมีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน ตลอดจนปรับปรุงแก้ไข พัฒนาการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
- 3) ควรส่งเสริมเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานฯ ในทุกขั้นตอน
- 4) หน่วยงานควรจะต้องสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในการดำเนินงาน เช่น ให้รางวัล เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ
- 5) พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

6) ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานเพื่อง่ายต่อการดำเนินงานและเกิดความเร็ว

7) ควรมีนโยบายแผนงานที่บูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานฯ ทุกภาคส่วนเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงการดำเนินงานและประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงาน

8) ควรมีการจัดทีมพี่เลี้ยง (Coaching) ในระดับจังหวัดการส่งเสริม ให้คำปรึกษา โดยการรวมทีมของผู้รับผิดชอบงานมาตรฐานสุขศึกษาจากสำนักงานสาธารณสุข โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป หรือโรงพยาบาลชุมชน ที่มีองค์ความรู้และสามารถถ่ายทอดแนวทางการดำเนินงานได้

9) ผู้บริหารโรงพยาบาลควรจัดสรรบุคลากรที่ขาดแคลนให้เพียงพอและเหมาะสมกับภาระงาน

ข้อเสนอแนะทำการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานมาตรฐานสุขศึกษากับโรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลชุมชน ที่มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับคุณภาพแห่งอื่น

เอกสารอ้างอิง

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.2560.มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ฉบับปี 2560.ม.ป.ท.

กองสุศึกษา. 2561.คู่มือสำหรับผู้เยี่ยมประเมิน แนวทางการเยี่ยมประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านสุศึกษา.เอกสารอัดสำเนา.

จตุรรัตน์ หงษ์จินดา และจตุรรัตน์ ชมพันธ์. 2557. ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการดำเนินงานระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001): กรณีศึกษาบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน). วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม. 10 (1): 76-92.

เฉลิมวุฒิ อุตโน และคณะ .2558. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสาธารณสุขมูลฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. วารสารร่มราชพฤกษ์.33(3) : 9-29

ชาญณรงค์ วงศ์วิชัย. 2559 .กำลังคนสุขภาพในฐานะแรงงาน : ปัญหาและทางออกของระบบสุขภาพไทย. <https://www.hfocus.org/content/2016/04/12004>

วิเชียร วิทยอดม. 2551. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.

นิจนิภา โมคศิริ. 2556. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาหมู่บ้านและชุมชนลดเสียงลดโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง จังหวัดยโสธร. วารสารสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 .11(4): 18-27.

ปัทมาภรณ์ สุทธิประเสริฐ. 2555. การจัดการปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสมุทรสาคร.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- พัฒนาพล แก้วยม. 2557. การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. หน้า 51-56 ค้นวันที่ 5 สิงหาคม 2562 จาก
<https://eq.rmutsb.ac.th/data/KM/57/0002.pdf>.
- พลศักดิ์ ชูพาณิชย์สกุล. 2551. การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกิจกรรมการพัฒนาของเทศบาล
เมืองอุตรดิตถ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- เยาวเรศว์ นุตเดชาพันธ์. 2558. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. หน้า 107-116
ค้นวันที่ 20 กรกฎาคม 2562 จาก [https://www.dmh.go.th/ebook/files/ปัจจัยที่มีผลต่อ
ความสำเร็จองค์กร%20PMQA.pdf](https://www.dmh.go.th/ebook/files/ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จองค์กร%20PMQA.pdf)
- ลำไย แม้นเสถียร. (2546). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วันวิสาข์ สุทธิบริบาล และคณะ. 2554. การใช้สารสนเทศของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัด
กระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารบรรณศาสตร์ มศว. 4(2): 45
- วสันต์ ศิลปสุวรรณ และพิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ. 2541. การวางแผนและประเมินผลโครงการ ส่งเสริม
สุขภาพ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2553. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรอง
การปฏิบัติงานขององคการมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 : กรุงเทพฯ. บริษัท นีโอ
ดิจิตอล จำกัด.