

4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต.

4.1.1 จำนวนบุคลากร ทำงานเป็นทีม มีทีมสหวิชาชีพ เพื่อดูแลและ  
เป็นที่เล็งในการดูแลประชาชน

4.1.2 ทีมงานรวมถึงตัวแทนด้านสุขภาพ มีการเรียนรู้แผนที่ทางเดิน

ยุทธศาสตร์

4.1.3 ทีมงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน มีความรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4.1.4 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยและมีคุณภาพ

4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพของ รพ.สต.

4.2.1 มีการปฏิบัติงานเชิงรุก โดยใช้หลังคาเรือนเป็นเตียง มีการประสาน  
งานกันอย่างต่อเนื่อง มีความรักความผูกพัน

4.2.2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยภาคีเครือข่าย

4.2.3 ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม

4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.

4.3.1 อบต. วัด โรงเรียน บ้านองค์กรเอกชน ร่วมกำหนดแผน ร่วมคิดร่วมทำ  
ร่วมวางแผนเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

4.3.2 มีการดูแลสุขภาวะ โดยมีกองทุนสุขภาพตำบล มีคณะกรรมการ

ร่วมวางแผน

4.3.3 อสม. เป็นตัวแทนในการดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ เชื่อมกับชุมชน

ใกล้ชิดกับชุมชน

4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้

4.4.1 มีการสร้างแกนนำในชุมชน เช่น แกนนำสุขภาพประจำครอบครัว

(กสค.) เพื่อเป็นตัวแทนครัวเรือนในการดูแลสุขภาพ

4.4.2 มีแกนนำในด้านดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ งาน คบส. และอื่น ๆ

5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการสุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง

5.1 บุคลากรมีความหลากหลายมีความรู้ทักษะ ในการดูแลสุขภาพพี่น้อง

ประชาชน

5.2 อาคารสถานที่มีความพร้อมเป็นสัดส่วน สะอาดร่มรื่น รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่

พอเพียง

5.3 เงินมีพอเพียงในการพัฒนาด้านต่าง ๆ และกำลังใจให้กับบุคลากร

5.4 ภาคีเครือข่ายให้ความร่วมมือสนับสนุนในการดำเนินงาน ใน รพ.สต.

คนที่ 3 ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ นางเตือนใจ ภวภูตานนท์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านประชา วุฒิศึกศึกษา ปริญญาตรีสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต หน่วยงาน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านประชาอาสา วันที่ให้สัมภาษณ์ 22 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557

1. คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของการให้บริการให้เหนือกว่าผู้แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้มารับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

1.1 ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ (ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ)

1.2 ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

2.1 ความเชื่อถือได้

2.2 การตอบสนอง

2.3 ความสามารถ

2.4 การเข้าถึงบริการ

2.5 ความสุภาพอ่อนโยน

- 2.6 การสื่อสาร
- 2.7 ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 2.8 ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 2.9 ความเข้าใจ
- 2.10 การสร้างสิ่งจูงใจ

### 3. มีองค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจุบันแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

#### 3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการ

- 3.1.1 ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ
- 3.1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 3.1.3 กระบวนการ
- 3.1.4 ทักษะในการให้บริการ
- 3.1.5 ทักษะในการใช้เครื่องมือ

#### 3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

- 3.2.1 แต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พูดยากดีเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
- 3.2.2 มีความเชี่ยวชาญ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 3.2.3 บริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.2.4 เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร

จำนวนบุคลากร

#### 3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ

- 3.3.1 มีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง

ข้อมูลได้

- 3.3.2 สื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ

ความเพียงพอของเครื่องมือ

#### 3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์

- 3.4.1 อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็ว

และให้ผู้รับบริการพอใจ

- 3.4.2 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ

3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของการบริการ

3.5.1 กระบวนการทำงานและให้บริการ

3.5.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและให้บริการ

3.5.3 ด้านทักษะในการให้บริการ

3.5.4 ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ

3.5.6 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

3.5.7 ด้านปริมาณบุคลากรที่ให้บริการ

3.5.8 ด้านความเพียงพอของเครื่องมือและด้านความทันสมัย

ของเทคโนโลยีในการให้บริการด้านการพัฒนาบุคลากร

3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

จำนวนสถานบริการในพื้นที่ การกระจายตัวของสถานบริการ จำนวนบุคลากร

ต่อประชากรและนโยบายของรัฐบาล

3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรม

3.7.1 ประสิทธิภาพด้านสุขภาพ ความรุนแรงของการเจ็บป่วยเรื้อรัง ลักษณะ

ของการเจ็บป่วย

3.7.3 ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล (ราคาบริการทางการแพทย์) รายได้

ของผู้รับบริการ การประกันสุขภาพ ต้นทุนด้านเวลา

3.8. องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส ขนาดครอบครัว เชื้อชาติ รายได้ของกลุ่ม

ผู้รับบริการความเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ เช่น ภาวะโลกร้อน

3.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ

ส่วนที่ 1 ผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 2 ผู้ใช้บริการ

3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

3.10.1 ด้านบุคคล ทักษะคติของบุคคล พฤติกรรมของบุคคล

3.10.2 ด้านชุมชน มีความร่วมมือ สามัคคี ทักษะคติ ค่านิยม และวัฒนธรรม

เดียวกัน

3.10.3 ด้านองค์กร เป็นองค์กรในท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนา ชีดหลัก

ธรรมาภิบาล

3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ

3.11.1 ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย

3.11.2 ด้านการติดตามการดำเนินงาน

3.11.3 ด้านเทคโนโลยี

3.11.4 ด้านความผันผวนทางเศรษฐกิจ

3.11.5 ด้านสภาพทางสังคม

3.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี

3.12.1 การเชื่อมประสานงานต่าง ๆ

3.12.2 เงินทุนงบประมาณในการดำเนินงาน

4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม

ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง

4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต.

4.1.1 มีบุคลากรที่เหมาะสมกับงานและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

4.1.2 มีการพัฒนาทักษะวิชาการ บุคลากรทุกปีทุกคนอย่างต่อเนื่อง

4.1.3 มีทีมหรือข่ายการดำเนินงานที่เข้มแข็งและหลากหลายหน่วยงาน

มีเครื่องมือ จัดทำข้อมูล เก็บข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่ายถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

มีทีมสหวิชาชีพคอยเป็นที่ปรึกษา

4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของ รพ.สต.

4.2.1 มีสถานที่ทำงานเข้าถึงชุมชน เช่น ศาลาสุขภาพ บริการบ้านผู้ใหญ่นบ้าน

แหล่งข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ บ้าน อสม.เป็นแหล่งข้อมูลสุขภาพ

4.2.2 จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทุก 3 เดือนเพื่อการขับเคลื่อน

4.2.3 มีการพัฒนาระบบสื่อสาร เช่น Facebook line, e-mail และ โทรศัพท์

4.2.4 มีระบบการทำงาน มีคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง

4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.

4.3.1 อปท.

4.3.2 กศน.

4.3.3 ผู้นำชุมชน

4.3.4 อสม.

4.3.5 วัด

4.3.6 โรงเรียน/ ศพด.

4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้

4.4.1 มีแผนยุทธศาสตร์ประจำปี

4.4.2 มีแผนกองทุนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4.4.3 มีเครือข่ายสุขภาพที่เข้มแข็ง

4.4.4 อสม.

4.4.5 มี กสค. (แกนนำสุขภาพครอบครัว)

5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการสุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง

5.1 ควรมีแพทย์ลง รพ.สต. 2 สัปดาห์/ครั้ง

5.2 จัดเจ้าหน้าที่ให้ครบตำแหน่ง เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น แพทย์ เกษัชกร

ทันตแพทย์ เจ้าพนักงาน ประจำ เป็นต้น

5.3 การตรวจสอบ การดำเนินงานควรลงพื้นที่จริงและดูแลในส่วนที่ขาด

สนับสนุนสิ่งที่จะช่วยเหลือประชาชนจริง ๆ ไม่ควรทิ้งงานหรือภาระหน้าที่ให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง

5.4 ทาง CUP รพ. ชุมชน ควรพบปะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจและมิตรภาพเอื้อในการทำงาน

5.5 ขวัญกำลังใจในการทำงานที่เป็นธรรม

5.6 การสร้างจริยธรรมด้านจิตใจในกลุ่มองค์กร

5.7 มีองค์กรรับข้อเสนอแนะของผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนำข้อมูลเสนอผู้ใหญ่ให้เกิด

ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3. กลุ่มที่ 3 บุคลากรที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 3 คน จำแนกเป็น นายกองค้ำกรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน กำนันหรือผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 1 คน และประธานอาสาสมัครสาธารณสุข จำนวน 1 คน

คนที่ 1 ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ นายอรุณศักดิ์ ประชายกา ตำแหน่ง นายกองค้ำกรปกครองส่วนตำบล โลกสีทองกลาง วุฒิการศึกษาปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยงาน อบต. โลกสีทองกลาง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผลงานที่ภาคภูมิใจ ร่วมสนับสนุนงานประเพณีระดับอำเภอ (งานออนซอนกลองยาวชาววาปี) เป็นการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ได้รับรางวัลชมเชย

วันที่ให้สัมภาษณ์ 24 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557

1. คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

คุณภาพการบริการใน รพ.สต. หมายถึง การให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคที่มีคุณภาพได้มาตรฐานเชื่อมโยงกับเครือข่ายบริการ โดยเน้นให้ชุมชนมีส่วนร่วมวางแผน ร่วมคิดร่วมทำและร่วมประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

ความคาดหวังจากผู้รับบริการ โดยคาดหวังว่าจะได้รับการที่ดีด้วยจากการปฏิบัติต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ โดยอาจเกิดจาก การบอกเล่า ปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสพการณ์ในอดีตและการโฆษณาประชาสัมพันธ์

3. องค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการ

การบริการด้านสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกัน การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูโดยผ่านภาครัฐสู่ นโยบาย ยุทธศาสตร์ของกระทรวง นำไปสู่การปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่

### 3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

กลุ่มวิชาชีพด้านต่าง ๆ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล บุคลากร  
ด้านสาธารณสุข (นักวิชาการ เจ้าหน้าที่งาน) แพทย์แผนไทย หมอพื้นบ้าน แพทย์ทางเลือก  
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เครือข่ายสุขภาพ แกนนำต่าง ๆ

### 3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ ข้อมูล

ข่าวสารที่แสดงถึงปัญหาและสถานะทางด้านสุขภาพอนามัยของบุคคล ชุมชนตลอดจนศักยภาพ  
ในการบริการและดำเนินงานด้านสาธารณสุขในด้านการป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟู  
สมรรถภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค

### 3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์

วิทยาการที่เกี่ยวกับศาสตร์และศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์การแพทย์  
และสาธารณสุขมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อมนุษย์ด้านการแพทย์ ได้แก่ การตรวจโรค  
การรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค

### 3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของบริการ

การสร้างที่น่าเชื่อถือ

#### 3.5.1 การตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้รับบริการโดยมีความ

ประทับใจพึงพอใจ

#### 3.5.2 การเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก

#### 3.5.3 มีความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ

#### 3.5.4 ได้รับบริการที่ดี พุดจาไพบาระ

### 3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

#### 3.6.1 ได้รับบริการที่ปลอดภัย ไม่มีภาวะแทรกซ้อนหรือเกิดความพิการ

#### 3.6.2 ใช้เวลาที่รักษาเหมาะสม

#### 3.6.3 มีระบบเฝ้าระวังและป้องกันภาวะที่ไม่พึงประสงค์จากการรักษา

### 3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรมได้รับบริการ

ที่มีมาตรฐานอย่างเสมอภาคกัน มีเกียรติและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน ไม่มีชนชั้นในการรับบริการไม่ว่า  
จะยากดีมีจน ได้รับบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ

### 3.8 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

มีระบบการบริหารจัดการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีกฎหมายและ  
ระเบียบต่าง ๆ รองรับและบังคับใช้ให้ได้รับความปลอดภัย ทั้งปกป้องสิทธิที่ได้รับผลกระทบ  
จากการให้และรับบริการด้านสุขภาพ ทั้งด้านการเงินและสังคม



### 3.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ

การให้บริการด้านสุขภาพต้องเกิดประโยชน์สูงสุด ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งต้องประหยัด คุ่มค่าและประหยัดทรัพยากร

### 3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

ทุกภาคส่วนต้องมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนด้านสุขภาพไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ

ภาคเอกชน ประชาชน องค์กรสาธารณประโยชน์ ต้องมีการประสาน ประชาสัมพันธ์งานด้านสุขภาพจึงจะเกิดการแก้ปัญหาด้านสุขภาพร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

### 3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ

ภาครัฐเป็นผู้กำหนดนโยบายในการนำไปปฏิบัติ ดังนั้น ถ้าภาครัฐสนับสนุนการทำงานด้านสุขภาพหรือส่งเสริมสุขภาพ ด้านใดด้านหนึ่งย่อมต้องมิงงบประมาณสนับสนุนการทำงานด้านสุขภาพก็จะดำเนินต่อเนื่องจนประสบผลสำเร็จสนองต่อความต้องการของประชาชน

### 3.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี

ซึ่งการดำเนินงานด้านสาธารณสุขถ้าได้รับการสนับสนุนจากหน่วยภาคีเครือข่ายซึ่งกลุ่มบุคคลนี้ จะมีเป้าหมายและการทำงานภาคสมัครใจ ก็จะทำให้การดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ประสบความสำเร็จ เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและการทำงานด้านสาธารณสุขก็จะต่อเนื่องและยั่งยืน

## 4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง

### 4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต.

4.1.1 มีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการที่เพียงพอเหมาะสมกับผู้รับบริการ

4.1.2 การพูดจาให้บริการที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร

4.1.3 บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ทักษะการให้บริการที่ถูกต้อง

### 4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของ รพ.สต.

รพ.สต. ต้องมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมและเครือข่ายมีการประชุมชี้แจง พัฒนาความรู้และประสบการณ์อย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว เช่น ระบบส่งต่อผู้ป่วย การควบคุมโรค

### 4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.

ทุกภาคส่วนที่อยู่ในพื้นที่ทั้งจากภาครัฐ เอกชนและอาสาสมัครต่าง ๆ เช่น อบต. โรงเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กองทุนสุขภาพระดับท้องถิ่น อสม. ร้านค้า/สถานประกอบการ ชมรมผู้สูงอายุ ต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนสุขภาพตำบลเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

#### 4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ การจัดการสุขภาพและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ท้าทาย ดังนั้นการทำงานด้านสาธารณสุขต้องได้รับความร่วมมือจากผู้นำชุมชน อาสาสมัคร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทุกคน แผนงานด้านสาธารณสุขต้องได้จากชุมชนจึงจะได้รับความร่วมมือและการแก้ไขที่ตรงจุด โดยเน้นการบริการเชิงรุก เข้าใจชุมชนและเข้าถึงชุมชน

5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการสุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง

5.1 บุคลากรเพียงพอ บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม

5.2 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ มีไว้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม

5.3 เน้นการบริการเชิงรุกที่มีคุณภาพและมาตรฐานประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ

ได้สะดวก รวดเร็ว

คนที่ 2 ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ นายเฉลิมศักดิ์ มาแก้ว ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน บ้านหนองเผือก หมู่ที่ 3 ตำบลหนองทุ่ม วุฒิกการศึกษา ม.6 หน่วยงาน ผู้ใหญ่บ้าน บ้านหนองเผือก หมู่ที่ 3 ตำบลหนองทุ่ม ผลงานที่ภาคภูมิใจ รางวัลผู้ใหญ่บ้านยอดเยี่ยม ปี 2550 และปี 2557 รางวัลจัดระเบียบชุมชนดีเด่น ปี 2549 รางวัลศูนย์เรียนรู้โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ปี 2554

วันที่ให้สัมภาษณ์ 22 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557

#### 1. คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม

หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับผู้เข้ารับบริการ ซึ่งคุณภาพจะประเมินได้จากบุคคลที่ใช้บริการ โดยเน้นผลของการเปรียบเทียบบริการที่บุคคลรับรู้และบริการที่บุคคลคาดหวัง หากผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความพอใจและจะมีส่วนสนับสนุนการเลือกใช้บริการ ในครั้งต่อไป

ไป อีกทั้งจะมีการบอกต่อในคุณภาพการบริการของ รพ.สต. จังหวัดมหาสารคามต่อไป ทำให้มีผู้เข้ารับบริการใน รพ.สต. จังหวัดมหาสารคามมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น แต่ถ้า รพ.สต. จังหวัดมหาสารคาม มีการบริการที่ไม่สุภาพก็จะไม่พึงพอใจและไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเลิกใช้บริการใน รพ.สต. จ.มหาสารคาม

## 2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

2.1 การบริการต่าง ๆ ทั้งการดูแลสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค

ฯลฯ

2.2 บุคลากรด้านสุขภาพที่มีบทบาทในด้านการส่งเสริมรักษาป้องกันและคุ้มครอง

ผู้บริโภค

2.3 ข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์ที่แสดงถึงปัญหาและสถานะทางด้านสุขภาพ

อนามัยของบุคคล

2.4 เทคโนโลยีด้านการแพทย์ที่ใช้ในการตรวจและรักษารวมทั้งควบคุม

ป้องกันโรค

2.5 คุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2.6 ความปลอดภัยของผู้รับบริการที่ปราศจากภาวะแทรกซ้อนที่ร้ายแรงถึงชีวิต

2.7 ความเสมอภาคของผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการทุกคนมีสิทธิได้รับบริการ

ด้านสุขภาพเสมอภาค

2.8 ความเป็นธรรมของผู้รับบริการในการเข้าถึงบริการหลักประกันสุขภาพ

ระบบต่าง ๆ

2.9 การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีมุ่งให้เกิด

การเรียนรู้

2.10 นโยบายของรัฐบาลที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้บรรลุผลงาน

ตามเป้าหมาย

2.11 การสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายเพื่อทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย

2.12 ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการใน รพ.สต.

จังหวัดมหาสารคาม

3. องค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการ

3.1.1 ผู้รับบริการ เช่น คนป่วยหรือประชาชนทั่วไปที่เข้ารับบริการ

จาก รพ.สต.

3.1.2 ผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน แพทย์ หมอ

พื้นบ้าน ฯลฯ

3.1.3 หน่วยบริการที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

จาก รพ.สต.

3.1.4 ผลิตภัณฑ์บริการ เช่น การตรวจและรักษาโรค การให้คำแนะนำ

ด้านสุขภาพ ฯลฯ

3.1.5 สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น อาคารสถานที่ให้บริการ การจัด

สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องแบบของพนักงาน

3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

3.2.1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส

และรายได้ของบุคลากรด้านสุขภาพใน รพ.สต.

3.2.2 ด้านสุขภาพ ได้แก่ ความสามารถในการทำหน้าที่ของร่างกาย

สุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ(การสูบบุหรี่ การดื่มแอลกอฮอล์) ของบุคลากรด้านสุขภาพใน

รพ.สต.

3.2.3 ด้านสมรรถนะเชิงวิชาชีพ ได้แก่ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

และทักษะความชำนาญของบุคลากรด้านสุขภาพใน รพ.สต.

3.2.4 ด้านคุณค่าและทัศนคติในการทำงานของบุคลากรด้านสุขภาพใน รพ.สต.

3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ

3.3.1 แสดงระบบข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน

3.3.2 ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร

3.3.3 ความรวดเร็วและแม่นยำของระบบข้อมูลข่าวสาร

3.3.4 ระบบเครือข่ายของระบบข้อมูลข่าวสารที่ครอบคลุมทุกด้าน

3.3.5 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงระบบข้อมูลข่าวสารได้ง่าย

3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์

3.4.1 มีความทันสมัยของเทคโนโลยีด้านการแพทย์

3.4.2 มีความถูกต้องและชัดเจนของเทคโนโลยีด้านการแพทย์

3.4.3 มีประสิทธิภาพผลประโยชน์ของเทคโนโลยีด้านการแพทย์

3.4.4 มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการใช้เทคโนโลยีด้านการแพทย์

3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของบริการ

3.5.1 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงระบบข้อมูลข่าวสารของ รพ.สต. ในทุกที่

ทุกเวลา

3.5.2 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการจาก รพ.สต. ได้ ไม่ว่าจะการบริการ

ด้านสุขภาพ การติดต่อสื่อสาร ความปลอดภัยจากการใช้บริการและความประทับใจในบริการ

3.5.3 ผู้รับบริการได้รับบริการด้านสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้าด้วยเกียรติ

และศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกันทุกคน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นกลุ่มคนยากจนหรือกลุ่มคนที่มีรายได้สูง

การเข้าถึงบริการหลักประกันสุขภาพระบบต่าง ๆ ได้แก่ ระบบสวัสดิการและพนักงานของรัฐ

ระบบสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาลและระบบประกันสังคมที่รัฐจัดให้จะต้องไม่เป็น

ภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของผู้รับบริการ

3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

3.6.1 มีการใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ เช่น ยา เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์

วิธีการที่ใช้ในการบริการสุขภาพอย่างถูกต้องและเหมาะสม

3.6.2 มีระบบการเฝ้าระวังและป้องกันภาวะที่ไม่พึงประสงค์จากการรักษา

3.6.3 บุคลากรด้านสุขภาพที่มีความรู้ความชำนาญ มีทักษะในการดูแล รักษาและ

การให้บริการ

3.6.4 มีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3.6.5 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพ

3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

3.7.1 สิทธิการได้รับบริการด้านสุขภาพที่มีมาตรฐานและเสมอภาคด้วยเกียรติ

และศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกันของผู้รับบริการ

3.7.2 บุคลากรด้านการให้บริการสุขภาพต้องมีใจเป็นกลาง เป็นธรรมไม่

เอนเอียงหรือเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ

3.7.3 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพ การติดต่อสื่อสาร ความปลอดภัย

และความประทับใจในบริการ

3.8 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

3.8.1 กฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้เพื่อปกป้องพนักงานจากการ

ผลกระทบของการปฏิบัติงานและความเสี่ยงด้านการเงินซึ่งกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนด

ขึ้นจะต้องมีความถูกต้องชัดเจน ครอบคลุมทุกด้าน

3.8.2 การบริหารงานที่ถูกต้องชัดเจนมีเป้าหมายที่เด่นชัด มีระเบียบวินัย  
ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

3.8.3 การปฏิบัติตนของบุคลากรใน รพ.สต.

3.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ

3.9.1 การวางแผนในการทำงานที่ครอบคลุมชัดเจนมีประสิทธิภาพของ รพ.สต.

3.9.2 การบริการ การปฏิบัติงานของบุคลากรใน รพ.สต. ต่อผู้รับบริการ

3.9.3 การมีส่วนร่วมระหว่าง รพ.สต. กับหน่วยงานภาคีอื่น

3.9.4 การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ รพ.สต.

3.9.5 การดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่คาดหวังไว้

3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

3.10.1 การทำงานร่วมกันระหว่าง รพ.สต. กับชุมชนช่วยกันวางแผนการทำงาน

มีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

3.10.2 การปฏิบัติงานของบุคลากรใน รพ.สต. กับคนในชุมชนเพื่อให้การทำงาน

ร่วมกันระหว่าง รพ.สต. กับชุมชนมีประสิทธิภาพ บุคลากรใน รพ.สต. ต้องปฏิบัติต่อกันในชุมชน  
หรือผู้รับบริการเหมือนคนในครอบครัวไม่เลือกปฏิบัติ

3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ

3.11.1 การตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของ รพ.สต.

ที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้  
บริการใน รพ.สต.

3.11.2 การนำแนวทางนโยบายของรัฐมาปฏิบัติงานใน รพ.สต. ซึ่งจะต้องวิเคราะห์  
นโยบายว่าควรนำมาใช้ใน รพ.สต. หรือไม่ เพราะนโยบายของรัฐบางครั้งไม่สามารถนำมาใช้ใน  
การปฏิบัติจริงได้ ซึ่งการนำนโยบายของรัฐมาเป็นแนวทางปฏิบัติต้องคำนึงถึงประชาชน  
ผู้รับบริการเป็นหลัก

3.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี

3.12.1 การทำงานร่วมกันระหว่าง รพ.สต. กับหน่วยงานภาคีเครือข่ายอื่นด้วย

ความสมัครใจ

3.12.2 การทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย ร่วมคิด ร่วมทำและร่วมกันประเมินผล

การทำงานระหว่าง รพ.สต. กับหน่วยงานภาคีเครือข่ายอื่น โดยมีความสัมพันธ์แนวราบ มีความ  
เสมอภาคเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยการทำงานร่วมกันต้องคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการจาก  
รพ.สต. เป็นหลัก

4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง

4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเพื่ออำนาจของ รพ.สต.

4.1.1 จำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับงาน

4.1.2 บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม มีการเรียนรู้แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์

บุคลากรมีความสามารถสร้างจริยธรรมในการทำงานร่วมกัน มีทักษะและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4.1.3 รพ.สต. มีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสร้าง

กระบวนการจัดทำข้อมูลที่ทันสมัยใช้ในการดูแลสุขภาพประชาชน

4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของ รพ.สต.

4.2.1 การวางแผนงานที่มีทิศทางในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างกลมกลืนไป

ในทางเดียวกัน

4.2.2 การจัดองค์กรหรือจัด โครงสร้างองค์กรให้มีสายบังคับบัญชาที่คล่องตัว

แน่นแฟ้น

4.2.3 การบริหารงานบุคคล เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

4.2.4 การประสานงานให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตาม

นโยบาย

4.2.5 การเสนอรายงาน รพ.สต. จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลผลการปฏิบัติงาน

อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.6 การติดตามผล รพ.สต.จะต้องมีระบบการติดตามประเมินผล

อย่างต่อเนื่อง

4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.

4.3.1 การทำงานร่วมกันระหว่าง รพ.สต. กับหน่วยงานอื่น

4.3.2 ร่วมตัดสินใจกันทำแผนขับเคลื่อน ทำแผนประชาคมให้เกิดการปฏิบัติ

อย่างต่อเนื่อง

4.3.3 องค์กรต่าง ๆ ร่วมเป็นเจ้าภาพดูแล “สุขภาพะ”

4.3.4 มีโรงเรียน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อพัฒนาให้ชุมชนของตนรวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการ โรงเรียนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในระยะยาว

4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้

4.4.1 การสร้างแกนนำในการเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพในชุมชน

4.4.2 การกำหนดมาตรการทางสังคมของชุมชนอย่างมีส่วนร่วม

4.4.3 การส่งเสริมชุมชนในการจัดทำแผนชุมชนเอง

4.4.4 การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในชุมชน โดย รพ.สต.

5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการสุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง

5.1 ให้ดูแลผู้รับบริการใน รพ.สต. เหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน

5.2 ให้แพทย์หรือบุคลากรใน รพ.สต. แบ่งเวลาลงพื้นที่ทำความเข้าใจแก่ ประชาชน พบปะพูดคุยให้ความรู้ทั้งเชิงวิชาการและการปฏิบัติที่ถูกต้องแก่ประชาชน

5.3 ให้ทำการเชื่อม รพ.สต. เข้ากับเครือข่ายในชุมชนให้มากที่สุด โดยให้ทุกฝ่ายเข้าใจ และรับรู้การปฏิบัติงาน

5.4 ให้นำการปฏิบัติและการพัฒนาแบบยั่งยืน โดยให้คนในชุมชนมีส่วนร่วม วางแผน ร่วมคิดร่วมทำร่วมรับผิดชอบในกระบวนการทำกิจกรรมต่าง ๆ

5.5 ให้การพัฒนาเป็นจุดเรียนรู้ชีวิตและศึกษาหลายๆ มิติไม่ใช่เฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง

5.6 การจัดกิจกรรมหรือการประกวดผลงานของ รพ.สต. ขอให้มีหน่วยงานอื่นหรือเครือข่ายเข้าร่วมด้วย

คนที่ 3 ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ นายหนูทิพย์ ฝุยบัวคือ ตำแหน่ง ประธาน อสม. อำเภอวาปีปทุม วุฒิกการศึกษาปริญญาตรี รัฐศาสตร์การปกครอง มจร.วิทยาเขตร้อยเอ็ด หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา ผลงานที่ภาคภูมิใจ สร้างกลุ่ม อสม. ให้มีความเข้มแข็ง, ได้รับแต่งตั้งให้เป็นรองนายก อบต. คนที่ 2 วันที่ให้สัมภาษณ์ 25 เดือน ตุลาคม

พ.ศ. 2557

1. คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม

หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพเชิงรุก เช่น การส่งเสริมสุขภาพให้ประชาชนมีความรู้ในการดูแลสุขภาพของตนเอง



ให้มีภูมิคุ้มกันจากปัจจัยที่จะเสี่ยงให้เกิดโรค เช่น การออกกำลังกาย รับประทานอาหารที่เป็นประโยชน์ ลด ละ เลิก สิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

มีความสำคัญ เป็นการบริการของภาครัฐที่จะให้บริการประชาชนซึ่งรัฐจะเป็นผู้กำหนดแนวทางในการกำกับดูแลหน่วยงานที่ให้บริการ ทั้งในด้านส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมโรค การรักษา ฟื้นฟูและการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นทั้งแบบผสมผสาน/หรือเฉพาะด้าน

## 2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมี

### 4 ประการ คือ

- 2.1 ความคาดหวังในการบอกเล่าปากต่อปาก
- 2.2 ความต้องการส่วนบุคคล
- 2.3 ประสบการณ์ในอดีต
- 2.4 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์

### 3. องค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ การบริการ

ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

#### 3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการ

ระบบบริการ หมายถึง ระบบบริการต่าง ๆ รวมถึงระบบบริการสุขภาพที่จัดขึ้น เพื่อเป็นการดูแลสุขภาพ ทั้งในด้านการส่งเสริม การควบคุมป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสุขภาพและการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นแบบผสมผสานหรือเฉพาะด้าน เฉพาะเรื่อง หากเป็นเรื่องรัฐบาลจัดทำขึ้นหรือสนับสนุนให้มีขึ้นภายใต้การควบคุมของรัฐและเพื่อประชาชนโดยทั่วไปเรียกว่า บริการสุขภาพ

#### 3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

กำลังคนด้านสุขภาพ หมายถึง บุคคลที่มีบทบาทในด้านการส่งเสริม รักษา ป้องกัน ฟื้นฟูและคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งกลุ่มวิชาชีพต่างๆ สายสนับสนุนด้านการแพทย์แผนไทย ภูมิปัญญา หมอพื้นบ้าน แพทย์ทางเลือก อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน แกนนำและเครือข่ายสุขภาพ ซึ่งอยู่ในภาครัฐ ภาคเอกชนและชุมชน

#### 3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ ข้อมูลข่าวสาร

ทางการแพทย์และสาธารณสุข เป็นการแสดงออกถึงปัญหาและสถานะทางด้านสุขภาพอนามัยของบุคคล ชุมชน ตลอดจนศักยภาพในการบริหารบริการและการดำเนินการด้านสาธารณสุขครบ

คุณงานด้านส่งเสริม งานป้องกันโรค งานรักษาพยาบาล งานฟื้นฟูสุขภาพและงานคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูลข่าวสารจะต้องมีความชัดเจน รวดเร็ว ทั้งสิ่งที่ให้ข้อมูลและผู้รับข่าวสาร

### 3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์

องค์ประกอบด้านการแพทย์ คือ เทคโนโลยีด้านการแพทย์ คือ วิทยาการที่เกี่ยวกับศาสตร์และศิลป์ในการนำเอาวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุขมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อมนุษย์ ด้านการแพทย์ ได้แก่ การตรวจโรค การรักษาพยาบาล การควบคุมโรค การฟื้นฟูและการคุ้มครองผู้บริโภค

### 3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของการบริการ

คุณภาพการให้บริการ คือ การสร้างความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ ในการติดต่อสื่อสาร ความปลอดภัยและความประทับใจในการบริการ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาวะที่ดี ทั้งด้านร่างกายและจิตใจและสังคม ปราศจากผลกระทบหรือภาวะแทรกซ้อนจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

### 3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

ความปลอดภัยของผู้บริการ คือ ความปลอดภัยของผู้ป่วยที่ปราศจากภาวะแทรกซ้อนที่ร้ายแรงถึงชีวิต หรือความพิการในระยะยาวมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและภาวะเศรษฐกิจของผู้ป่วย โดยภาวะไม่พึงประสงค์นั้นสามารถป้องกันได้โดยการใช้เทคโนโลยีในระยะเวลาที่เหมาะสม มีระบบเฝ้าระวังและป้องกันภาวะเสี่ยง

### 3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรม

ความเสมอภาคของผู้รับบริการ คือ สิทธิของประชาชนไทยทุกคนที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้าด้วยเกียรติและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน โดยที่ภาระค่าใช้จ่ายในการบริการไม่เป็นอุปสรรคที่ประชาชนจะได้รับสิทธินั้น และประชาชนต้องมีความเสมอภาคในโอกาสเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐานอย่างเพียงพอเสมอภาคกัน

### 3.8 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

ความเป็นธรรมของผู้รับบริการ คือ ความเท่าเทียมระหว่างกลุ่มคนยากจนและกลุ่มคนที่มีรายได้สูงในการเข้าถึงหลักประกันสุขภาพระบบต่าง ๆ ได้แก่ ระบบสวัสดิการ และพนักงานของรัฐ ระบบสวัสดิการประชาชน ด้านการรักษาพยาบาลและระบบประกันสังคมที่รัฐจัดให้โดยไม่เป็นภาระค่าใช้จ่ายในด้านสุขภาพของประชาชน

### 3.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ

การมีส่วนร่วมของชุมชน คือ การที่สมาชิกทุกคนของหน่วยงานหรือองค์กร ร่วมกันดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีลักษณะของกระบวนการ มีขั้นตอนที่มุ่งหมายให้เกิด การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีพลวัต คือ มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีการแก้ปัญหา การร่วมกันกำหนดแผนงานใหม่ๆ เพื่อสร้างความยั่งยืนในความสัมพันธ์ของทุกฝ่าย ที่เข้าร่วมดำเนินการ การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดผลดีต่อการขับเคลื่อนองค์กรหรือเครือข่าย

### 3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

การมีส่วนร่วมของชุมชน คือ การที่สมาชิกทุกคนของหน่วยงาน หรือองค์กร ร่วมกันดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีลักษณะของกระบวนการ มีขั้นตอนที่มุ่งหมายจะให้เกิดการ เรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีพลวัตคือมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีการแก้ปัญหา การร่วมกันกำหนดแผนงานใหม่ ๆ เพื่อสร้างความยั่งยืนในความสัมพันธ์ของทุกฝ่ายที่เข้าร่วม ดำเนินการ การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดผลดีต่อการขับเคลื่อนองค์กรหรือเครือข่าย ผู้เข้ามามีส่วนร่วม ย่อมเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริการ

### 3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ

นโยบายของรัฐ หมายถึง แนวทางปฏิบัติอย่างกว้าง ๆ ที่รัฐบาลประกาศหรือ ตัดสินใจ เพื่อว่าจะกระทำหรือไม่กระทำอันเป็นเครื่องชี้แนวทางปฏิบัติที่จะทำให้บรรลุผลงานตาม เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมเป็นหลัก

### 3.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี

การสนับสนุนจากภาคีเครือข่าย หมายถึง การสนับสนุนจากกลุ่มบุคคลองค์กร ที่มีเป้าหมายร่วมกันมารวมตัวกันด้วยความสมัครใจเพื่อทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำและร่วมประเมินผล โดยมีความสัมพันธ์แนบแน่นมีความเสมอภาคและเรียนรู้ ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

## 4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง

### 4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต.

รพ.สต. มีสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวย คือ มีจำนวนบุคลากรเหมาะสม

กับงาน ทีมงานมีการเรียนรู้ แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์และการจัดการความรู้เพื่อใช้ใน

การพัฒนาการทำงานเป็นทีม ทีมงานมีขวัญกำลังใจและมีความสามารถสร้างจริยธรรมใน

การทำงานร่วมกัน ทีมงานมีความรู้ทักษะและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการจัดทำข้อมูลที่ทันสมัยใช้ในการดูแลสุขภาพประชาชน มีทีมสหวิชาชีพเป็นพี่เลี้ยงช่วยเหลือ

4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของ รพ.สต.

รพ.สต. มีระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ปฏิบัติงานเชิงรุก “ใช้บ้านเป็นที่ทำงาน” มีการประสานการส่งต่อเคื้ออาทร การสนับสนุน การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมบริการ วิธีการและผลผลิต มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาระบบสื่อสารสาธารณะเข้าถึงประชาชน มีระบบการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต. ภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุน คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาคม มูลนิธิ ชมรมร่วมขับเคลื่อนทำแผนทำประชาคมให้เกิดการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง มีกองทุนสุขภาพร่วมแก้ไขปัญหาในพื้นที่ องค์กรต่าง ๆ ร่วมเป็นเจ้าภาพดูแล “สุขภาพะ” ผู้นำชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ร่วมงานแข่งขันคุณาภิมิตร มีโรงเรียนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเพื่อพัฒนาให้ชุมชนของตนเอง

4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้  
องค์ประกอบของคุณภาพการบริการใน รพ.สต. จังหวัดมหาสารคามด้านชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ หมายถึงมีการสร้างแกนนำเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพในชุมชน ชุมชนกำหนดมาตรการทางสังคมอย่างมีส่วนร่วม ชุมชนทำแผนชุมชนเอง

5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการสุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง

รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการใน รพ.สต. จังหวัดมหาสารคาม ควรจะตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ การให้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการสุขภาพ การติดต่อสื่อสาร ความปลอดภัย และความประทับใจในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี ทั้งทางด้านร่างกายจิตใจ และสังคมปราศจากผลกระทบหรือภาวะแทรกซ้อนจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

4. กลุ่มที่ 4 นักวิชาการ จำนวน 3 คน จำแนกเป็น นักวิชาการสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจำนวน 1 คน นักวิชาการสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจำนวน 1 คน และนักวิชาการสาธารณสุขใน รพช. จำนวน 1 คน

คนที่ 1 ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ นางสุภาพร คุณาสล ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม วันที่ให้สัมภาษณ์ 24 เดือน ตุลาคม ปี 2557

1. คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม หมายถึง ความสามารถในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข อาจรวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ความสำคัญของคุณภาพการบริการ เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจแล้ว โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจะได้รับการยกย่อง ชมเชยว่าเป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานในการบริการ ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ผู้รับบริการมีความสุขกายสุขใจ ผู้ให้บริการเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการของตนเองและเกิดความสุขในการให้บริการ มีความภูมิใจกับความสำเร็จของทีมงานและอาจได้รับรางวัลและประกาศเกียรติคุณต่าง ๆ ตามมามากมาย

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้แก่

2.1 กระบวนการบริหารองค์กร ได้แก่ การจัดองค์กร การวางแผน การควบคุม กำกับ การบังคับบัญชา การอำนวยการ เป็นต้น

2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงานและสวัสดิการหรือค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน

2.3 ระบบบริการ ได้แก่ การพัฒนาระบบข้อมูล การจัดบริการในหน่วยบริการ และในชุมชน

2.4 การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์และงบประมาณ

3. องค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

### 3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการปัจจัยด้านระบบบริการมี

องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

3.1.1 การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1.2 การจัดบริการในสถานบริการ

3.1.3 การจัดบริการในชุมชน

### 3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

องค์ประกอบด้านกำลังคนเป็นองค์ประกอบแรกและเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ บุคลากรต้องมีพอเพียงและต้องเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและต้องมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทั้งระบบ

### 3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ

การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลการบริหาร ข้อมูลการบริการ ข้อมูลสถานะแวดล้อมต่าง ๆ ต้องมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้และเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพทันสมัยเข้าถึงง่าย

### 3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์

เทคโนโลยีทางการแพทย์ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการช่วยในการบริการด้านการแพทย์มีคุณภาพน่าเชื่อถือ รวดเร็ว ทันใจ แม่นยำ พยากรณ์โรคได้ดี ประหยัดงบประมาณ ทั้งนี้อาจรวมถึงเทคโนโลยีทางการสาธารณสุขในการควบคุม ป้องกัน โรคและฟื้นฟูสภาพด้วย

### 3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของการบริการ

การเข้าถึงบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ ผู้รับบริการต้องสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ง่าย ทันเวลา มีการประสานงาน ภายใต้ระบบและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ประชาชนต้องสามารถเข้าถึงบริการได้เหมาะสมกับความต้องการของตน มีระยะเวลารอดคอยที่เป็นที่ยอมรับ ได้ ทั้งในกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน มีการให้ข้อมูลการเจ็บป่วย ผลลัพธ์ และค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นแก่ผู้ป่วยและครอบครัวอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย ทีมผู้ให้บริการต้องพยายามลดอุปสรรคต่อการเข้าถึงในด้านกายภาพ ภาษา

วัฒนธรรมและอุปสรรคอื่นๆ ทีมผู้ให้บริการต้องตอบสนองผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

### 3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

ความปลอดภัยในเรื่องที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด เพราะการมารับบริการต้องการที่จะนำบัตรรักษาไม่ให้ตนเองมีอันตรายในชีวิตหรือความพิการตามมาที่จะทำให้มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต คุณภาพด้านความปลอดภัยที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ ความชำนาญของ

ผู้ให้บริการการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม การเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการทุกระดับ รวมถึงความสะอาดสบายของสถานที่ เป็นต้น

### 3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

การบริการที่มีคุณภาพหน่วยบริการต้องให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้นั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือฐานะในสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการควรให้บริการ ในมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีความเหลื่อมล้ำให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

### 3.8 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

ความเสี่ยงทางสังคมเป็นเหตุการณ์หรือการกระทำที่ส่งผลกระทบต่อหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ประเพณี วัฒนธรรมในการดูแลสุขภาพ การรักษาพยาบาล ปัญหาเด็กเยาวชน ตลอดทั้งผู้สูงอายุ การพนัน ยาเสพติด เหล่านี้ เป็นต้น ความเสี่ยงทางการเงิน ได้แก่ ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเงิน และงบประมาณให้สอดคล้องกับสถานะทางการเงินของหน่วยบริการ เพื่อให้สามารถมีค่าใช้จ่ายพอเพียงสามารถจัดบริการให้กับประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงเท่าเทียมกันและเป็นธรรม

### 3.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ

ประสิทธิภาพเป็นการกระทำการบริการภายใต้จำนวนงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด สามารถก่อให้เกิดผลสูงสุด ทั้งนี้อาจรวมถึงการลดต้นทุนของการให้บริการแล้วยังทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการด้วย

### 3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

การมีส่วนร่วมนับว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานของการพัฒนาทุกอย่างให้ยั่งยืนเป็นการให้โอกาสแก่ชุมชนในการกำหนดทิศทางพัฒนาตามสภาพปัญหา ความต้องการที่แท้จริงของชุมชน รวมทั้งสอดคล้องกับบริบทที่มีลักษณะเฉพาะและยังเป็นการใช้ศักยภาพของชุมชนในการเกื้อหนุนให้เกิดการ บูรณาการในหลาย ๆ ด้าน อาทิ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม ด้านสุขภาพ ด้านเศรษฐกิจ ศาสนาและวัฒนธรรมและการสร้างความเท่าเทียมเสมอภาคในการเข้าถึงบริการ

### 3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ

นโยบายของรัฐเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยบริการว่าจะเป็นการจัดบริการ ไปในทิศทางใด และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในด้านปริมาณ หรือคุณภาพ การสนับสนุนงบประมาณที่พอเพียง สนับสนุนบุคลากร ตลอดทั้งสร้างขวัญและกำลังใจต่อการบริการมากขึ้นเพียงใด จะทำให้มีผลต่อคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นอย่างมากชัดเจน

### 3.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี

การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปัจจัย การสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายเป็นปัจจัยสำคัญ ประชาชนและชุมชนจะสามารถพึ่งพาตนเองได้ ต้องอาศัยเครือข่ายที่มีคุณภาพและได้รับความไว้วางใจจากชุมชนและประชาชน ร่วมกันบริหาร ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อจัดการปัญหาสุขภาพ สร้างคุณค่าและคุณภาพกับเครือข่ายบริการร่วมทำงาน เป็นทีมสุขภาพแบบบูรณาการ แบ่งปันทรัพยากรอย่างลงตัวและพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสมเพื่อ การพัฒนาคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐาน

### 4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัด มหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง

#### 4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต.

สมรรถนะ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการของ รพ.สต. ทั้งสมรรถนะส่วนบุคคลที่แต่ละคนมี ซึ่งเป็นความสามารถเฉพาะตัวและสมรรถนะเฉพาะงาน ในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว ทั้งนี้อาจรวมถึงสมรรถนะองค์กรด้วย

สำหรับบรรยากาศในการทำงานก็สำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะสภาพแวดล้อม องค์กร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องจะต้องมีสภาพที่สบายกายสบายใจใน การทำงาน การทำงานก็จะมีสุขส่งผลถึงคุณภาพของงานและบริการที่มีคุณภาพ

#### 4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของ รพ.สต.

องค์ประกอบด้านการจัดการองค์กร การจัดองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ องค์ประกอบความสำเร็จแบบยั่งยืน จะเห็นว่าองค์กรที่มีสินค้าและบริการที่ดีจะต้องมาจากการ บริหารจัดการที่ดีผ่านผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถเพื่อให้พนักงานสามารถทำงาน ได้เป็นอย่างดี ลักษณะขององค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วย องค์กรต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีสาย การบังคับบัญชาที่สั้น มีฐานข้อมูลสนับสนุนการบริหารระบบการจัดการที่ไม่มากนัก มีการใช้ เทคโนโลยีมาช่วย มีความไว้วางใจกัน มีความร่วมมือและทำงานเป็นทีม มีการรักองค์กรของตนเอง

#### 4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.

การพัฒนาเครือข่ายเป็นเรื่องจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล กล่าวคือ การพัฒนางานหรือการแก้ไขปัญหาใดๆ ด้วยการสร้างเครือข่ายจะสามารถ แก้ไขเปิด โอกาสให้บุคคลและองค์กร ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารรวมทั้งประสบการณ์กับบุคคล



หรือองค์กรที่อยู่นอกหน่วยงานตลอดจนลดความซ้ำซ้อนในการทำงานให้ความร่วมมือที่เอื้อ  
ประโยชน์ซึ่งกันและกันเสมือนเปิดประตูสู่โลกภายนอก

4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้  
การจัดการกับปัญหาสุขภาพจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากหลายฝ่ายที่

เกี่ยวข้องที่จะต้องทำงานร่วมกันแบบเครือข่าย โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม เมื่อชุมชนมีความ  
เข้มแข็งก็จะสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพได้ ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและยังทำให้  
มีพลังต่อรองอำนาจต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัด  
มหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการ  
สุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง

รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม การพัฒนาคุณภาพการบริการโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย  
กล่าวคือ ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจากทุกระดับ ตั้งแต่โรงพยาบาลชุมชน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และ รพ.สต. รวมทั้งภาคีเครือข่ายที่สำคัญ ได้แก่ เทศบาล องค์การ  
บริหารส่วนตำบล โรงเรียน ผู้นำชุมชน อสม. กลุ่มองค์กรในชุมชน รวมทั้งประชาชนผู้ใช้บริการ  
เข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพบริการ โดยให้ทุกกลุ่มมีบทบาทในการวางแผน การดำเนินงาน การ  
ประเมินผลและการสะท้อนผลการพัฒนา เพื่อนำเอาข้อบกพร่องไปวางแผนในการปรับปรุงบริการ  
ให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน

คนที่ 2 ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ นายลิณวัฒน์ คุณเวียน ตำแหน่ง นักวิชาการ  
สาธารณสุขชำนาญการ วุฒิการศึกษา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต หน่วยงาน โรงพยาบาลแกดำ  
อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ผลงานที่ภาคภูมิใจ การพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐาน  
การป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม  
วันที่ให้สัมภาษณ์ 20 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557

1. คุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม  
หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

หมายถึง การให้บริการด้านสาธารณสุขใน รพ.สต. ที่ได้มาตรฐาน ผู้รับบริการมี  
ความปลอดภัย ประทับใจในการบริการ หากมองการบริการใน รพ.สต. จะรวมถึงการบริการใน  
เชิงรุกและเชิงรับด้วย

การให้บริการใน รพ.สต. มีความสำคัญและจำเป็นต้องมีคุณภาพเนื่องจาก รพ.สต. เป็นสถานบริการสาธารณสุขที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดต้องเป็นที่พึ่งยามเจ็บไข้ได้ป่วยได้ จึงมีความสำคัญที่จะพัฒนาคุณภาพของการบริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับ ผู้รับบริการและเป็นที่พึ่งด้านสุขภาพให้ประชาชนในพื้นที่ได้ อันจะทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขมีคุณค่าในตัวเอง

และตายอย่างสมศักดิ์ศรี

## 2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

หากมองปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการจะมองใน 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1 ปัจจัยหลักที่มีผลต่อคุณภาพบริการใน รพ.สต. โดยตรง ได้แก่ นโยบายจาก ส่วนกลาง ตั้งแต่กระทรวงฯ จนถึง สสจ.มค. ซึ่งเป็นตัวกำหนดทิศทางการพัฒนา กำลังคนและ บุคลากรซึ่งจะมองในเรื่องศักยภาพ ทักษะและความพร้อมที่จะพัฒนา วัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ และงบประมาณ

2.2 ปัจจัยสนับสนุนหรือปัจจัยเอื้อ ปัจจัยเสริม ได้แก่ เทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร การมีส่วนร่วมของประชาชนและหน่วยงานภาคีเครือข่าย/ อปท.ในพื้นที่และภาค ประชาชน

3. มีองค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

### 3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการ

3.1.1 รูปแบบการจัดการที่บริหารจัดการผ่าน Cup บริหารจัดการในรูปแบบ คลปสร. หรืออาจบริหารจัดการผ่าน สสอ. ลงสู่ รพ.สต. โดยตรง Cup ควบคุมกำกับจะทำให้คุณภาพ บริการใน รพ.สต. กำกับ

3.1.2 ระบบบริการแบบผสมผสานและแบบเฉพาะทั้งในการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรค รักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพ

### 3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

3.2.1 ความเป็นสหสาขาวิชาชีพ การบูรณาการ ทำงานเป็นทีมและ

การส่งต่อข้อมูล

3.2.2 จำนวนบุคลากร/ กำลังคนที่เหมาะสม

3.2.3 ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ

### 3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ

3.3.1 ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ปัจจุบันข้อมูลข่าวสารนับว่ามี  
ความสำคัญและเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่จะนำมาใช้ได้เข้าสู่ รพ.สต. จึงมีความสำคัญที่จะต้องมีความ  
ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา

3.3.2 การได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสาร ปฐมภูมิจะมีความน่าเชื่อถือกว่า ทศยภูมิ

3.3.3 ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

### 3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์ความทันสมัย

และคุ้มค่า ประสิทธิภาพการใช้งาน

3.4.1 การวิเคราะห์และประมวลผล

3.4.2 การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในพื้นที่

### 3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของบริการ

ประชาชนได้รับบริการตามสิทธิประโยชน์และตามกฎหมาย

3.5.1 ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย(เสมอภาค) และ

เป็นธรรม

3.5.2 ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว ทั้งการรับบริการปกติ และ

ระบบส่งต่อ

3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัยมีการพัฒนา  
คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างเป็นรูปธรรม

3.6.1 มีการให้บริการตามมาตรฐาน โดยเน้นความปลอดภัยแก่ ผู้รับบริการซึ่งหาก  
มองคุณภาพต้องดูมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.6.2 ทักษะและการบริการตามกฎหมาย

### 3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรม

3.7.1 ประชาชนทุกคนได้รับบริการด้านสุขภาพด้วยความเสมอภาคและ

เป็นธรรม

3.7.2 การเข้าถึงบริการสุขภาพ

3.7.3 การเข้าถึงหลักประกันสุขภาพ

### 3.8 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

3.8.1 การจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลางและ cup

3.8.2 การหารายได้ของ รพ.สต. การบันทึกข้อมูล

3.8.3 ความเสี่ยงต่อข้อร้องเรียนจากการบริการ

## 3.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ

3.9.1 ผลสำเร็จของการบริการด้านสุขภาพ

3.9.2 การดำเนินงานตามตัวชี้วัด

3.9.3 ความพึงพอใจผู้รับบริการ

3.9.4 ความประหยัดและคุ้มค่าจากการใช้ทรัพยากร

## 3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

3.10.1 การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสุขภาพของภาคีภาครัฐ ภาคี

ภาคเอกชน ภาคีภาคประชาชน

3.10.2 ภาคีเครือข่ายมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

3.10.3 การดำเนินงานอย่างพลวัต

## 3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ

3.11.1 นโยบายรัฐบาล / กระทรวง / กรม / เขต จังหวัด/ อำเภอ

3.11.2 การนำนโยบายสู่การปฏิบัติของผู้เกี่ยวข้อง

3.11.3 การรับรู้ของประชาชน/การสื่อสาร

## 3.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี

3.12.1 ความร่วมมือของภาคีเครือข่าย ภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน

3.12.2 การมีส่วนร่วมและความรู้สึกเป็นเจ้าของ

## 4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง

## 4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต. ประกอบด้วย

4.1.1 จำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับภาระงาน

4.1.2 ด้านการเรียนรู้ การจัดการความรู้ภายใต้มาตรฐานและวิชาชีพมีการ

บูรณาการแบบสหสาขาวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม

4.1.3 ด้านการทำงานเป็นทีมและเป็นเชิงรุก

4.1.4 ด้านขวัญกำลังใจบุคลากรเพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน

และบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่องาน

4.1.5 ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร มีข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม

ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของ รพ.สต. ประกอบด้วย

- 4.2.1 การจัดบริการเชิงรุกที่บูรณาการ หากมองด้าน  
ประสิทธิภาพควรดูความประหยัดและคุ้มค่า ผู้ให้บริการควร “รุก” ไปให้บริการในชุมชน  
ในหมู่บ้านให้มากขึ้น เช่น ใช้บ้านเป็นที่ทำงาน
- 4.2.2 การสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมให้กับชุมชน
- 4.2.3 มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชน เรียนรู้จากข้อมูลและปัญหาจริง
- 4.2.4 มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา

ต่อยอด

- 4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.  
ประกอบด้วย
- 4.3.1 ภาคีภาคประชาชนถือว่ามีความสำคัญมาก หากประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วม  
ในการคิดตัดสินใจจะทำให้รู้สึกเป็นเจ้าของ เต็มใจและร่วมมือปฏิบัติ
- 4.3.2 ภาคีภาครัฐและเอกชน ถือว่าเป็นภาคีที่สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือ  
และเกิดความสำเร็จได้ ที่สำคัญได้แก่ อบต. โรงเรียน วัด เป็นต้น
- 4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้  
ประกอบด้วย
- 4.4.1 มีแกนนำเฝ้าระวังปัญหาในชุมชน อาจมีทั้งที่เป็นแกนนำ  
ชัดเจนมีรูปแบบและไม่มีรูปแบบ
- 4.4.2 มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสู่พฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์
- 4.4.3 มีความเป็นพลวัตและต่อเนื่อง
5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัด  
มหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการ  
สุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง
- หากมองในกลยุทธ์การพัฒนา รพ.สต. ที่ใช้การพัฒนาที่เป็นการ “สร้างนำซ่อม”  
นั้น รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการใน รพ.สต. จึงต้องวางรูปแบบใช้ศาสตร์และศิลปะ  
ในการพัฒนาสู่การสร้างนำซ่อมจริง ๆ คิดว่าควรมีรูปแบบดังนี้
- 5.1 เน้นงานสาธารณสุขเชิงรุกมากกว่าการตั้งรับเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคคล  
ครอบครัว และชุมชนตามภารกิจหลักที่กำหนดคือให้บริการตามกลุ่มเป้าหมาย เด็ก วัยรุ่น สตรี

ผู้พิการ ผู้สูงอายุ กลุ่มที่ต้องดูแลพิเศษคือ ผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ป่วยจิตเวช ผู้ติดยาเสพติด เป็นต้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและผู้ป่วยเรื้อรัง ซึ่งนับวันจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

5.2 เน้นการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เช่น ภาคประชาชน อปท. โรงเรียน ฯลฯ

เพื่อให้ทราบว่าสุขภาพเป็นเรื่องที่เขาต้องดูแล ไม่ใช่เฉพาะสาธารณสุข

5.3 เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ ถึงแม้จะเป็นสิ่งที่ทำได้ยากแต่ก็ทำหาย

และได้ผลตอบแทนน้อย และทำให้การ"สร้างนำซ่อม" บรรลุเป้าหมายที่ผ่านมามีกรณีพัฒนาที่เป็น

รูปธรรมมากขึ้น เช่น การลดผู้ป่วยในโรงพยาบาลโดยให้กลุ่มโรคเรื้อรังรับบริการที่ รพ.สต.

การจัดสรรบุคลากรลงให้บริการ รพ.สต. รวมทั้งเงินและวัสดุอุปกรณ์ แต่ยังคงมีข้อจำกัด โดยเฉพาะ

CUP ขนาดเล็ก เงินน้อยการจัดสรรเงินตามผลงาน บุคลากรจึงหันมาให้ความสำคัญกับการศึกษา

ข้อมูลมากกว่าที่จะทุ่มเทเวลาให้กับผู้ป่วยในชุมชน

คนที่ 3 ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ นายมาวิน ทับแสง ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข

ชำนาญการ (ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอแกลง) วุฒิศึกษา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง ผลงานที่ภาคภูมิใจ ข้าราชการพลเรือนสามัญดีเด่น

วันที่ให้สัมภาษณ์ 18 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557

1. คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม

หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไรบ้าง

หมายถึง การบริการที่ได้มาตรฐานซึ่งขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมินนั้น ๆ

ความสำคัญ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ รวมทั้งสามารถแก้ไขหรือลดปัญหาของผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

2.1 Input ได้แก่ นโยบาย, 4M, ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ,บริบทของพื้นที่

2.2 Process ได้แก่ การบริหารจัดการ, การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย, ชุมชน

การสนับสนุนของ CUP /สสจ. /เขตฯ

2.3 ตัวชี้วัด/ มาตรฐานต่าง ๆ ที่นำมาประเมิน

3. องค์ประกอบอะไรบ้างในปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

3.1 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการ

3.1.1 ผู้ให้บริการมีศักยภาพเพียงพอ

3.1.2 ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ

3.1.3 CPG/แนวทางในการบริการ

3.1.4 มาตรฐานบริการ หรือ KPI

3.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

3.2.1 จำนวนเพียงพอ (สหสาขาวิชาชีพ)

3.2.2 ศักยภาพเพียงพอ (ความรู้ความสามารถ เวชปฏิบัติ ครอบครั้ว)

3.2.3 ขวัญกำลังใจมากพอ (เครื่องมือ ค่าตอบแทน ความมั่นคง)

3.2.4 การพัฒนาต่อเนื่อง ความก้าวหน้าในสายงาน

3.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ

3.3.1 ข้อมูลมีคุณภาพ (ครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย)

3.3.2 ผู้รับผิดชอบ ผู้ดูแล ผู้ส่ง ผู้รับข้อมูล

3.3.3 สื่ออุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งงบประมาณในการพัฒนา

3.3.4 ช่องทางการไหลเวียนของข้อมูล การเชื่อมโยง ส่งต่อ

3.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์

3.4.1 ทันสมัย เหมาะสม พอเพียง

3.4.2 ทน คุ่มค่า ประหยัด

3.4.3 มีประสิทธิภาพดี

3.4.4 หาได้ง่าย

3.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของการบริการ

รูปแบบของการบริการเชิงรุก

3.5.1 สิทธิในการรับบริการ UC ประกันสังคม ชำราชการ

3.5.2 บริบทของพื้นที่ ชุมชน

3.5.3 ศักยภาพหรือมาตรฐานการบริการเฉพาะด้าน

3.5.4 นโยบาย

3.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

3.6.1 การบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ

3.6.2 การดูแลใกล้ชิด ต่อเนื่อง

3.6.3 การป้องกันและแก้ไขภาวะแทรกซ้อนจากการเจ็บป่วย

3.6.4 มีมาตรการหรือมีระบบเฝ้าระวังของชุมชนร่วมด้วย

3.6.5 มีการสอบสวนความผิดพลาด การประกันความเสี่ยง

- 3.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรม
- 3.7.1 การให้บริการที่มีมาตรฐานกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
- 3.7.2 การเรียกเก็บค่าบริการอย่างเหมาะสม เท่าที่จำเป็น
- 3.7.3 การร่วมจ่าย
- 3.8 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน
- 3.8.1 ระบบการควบคุมความเสี่ยง
- 3.8.2 ระบบการตรวจสอบภายใน
- 3.8.3 ระบบการรายงาน
- 3.8.4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
- 3.8.5 การวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างเหมาะสม
- 3.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ
- 3.9.1 การใช้ทรัพยากรที่มีอย่างประหยัด
- 3.9.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 3.9.3 เวลาในการรอคอยรับบริการ
- 3.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน
- 3.10.1 ความรู้สึกเป็นเจ้าของของชุมชน
- 3.10.2 ความเสถียรของชุมชน
- 3.10.3 ความเข้มแข็งของชุมชน
- 3.10.4 ความพร้อมของชุมชน
- 3.10.5 รายได้หรือความเป็นอยู่ของชุมชน
- 3.10.6 ความต้องการของชุมชน
- 3.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ
- 3.11.1 มีความชัดเจนทันเหตุการณ์
- 3.11.2 มีความเหมาะสมและเป็นไปได้
- 3.11.3 มีความสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่
- 3.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี
- 3.12.1 ความหลากหลายหรือจำนวนหน่วยภาคีที่สนับสนุน
- 3.12.2 ภารกิจของหน่วยภาคีมีความสอดคล้องกับ รพ.สต.
- 3.12.3 เป็นหน่วยภาคีที่อยู่ในชุมชน มีความเข้าใจในบริบทของชุมชน
- 3.12.4 มีการเชื่อมโยง ประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง



3.12.5 ต้องไม่แสวงหากำไรจากการบริการ เช่นกัน

4. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง

4.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต.

4.1.1 จำนวนบุคลากรหลากหลายวิชาชีพ

4.1.2 ศักยภาพหรือความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละคน

4.1.3 ความเสียสละและทุ่มเทในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

4.1.4 ความเข้าใจหรือทักษะในกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการโดยใช้ SRM

4.1.5 ความสามัคคีและการทำงานเป็นทีมของบุคลากร

4.1.6 ขวัญกำลังใจของบุคลากรในการทำงาน

4.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของ รพ.สต.

4.2.1 แนวทางหรือแผนนโยบายในการปฏิบัติงานบริการที่มีคุณภาพ

4.2.2 การสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

4.2.3 การพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมการบริการที่มีประสิทธิภาพ

4.2.4 พัฒนาการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

4.2.5 มีการติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

4.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.

4.3.1 จำนวนภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วม

4.3.2 กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

4.3.3 ผลประโยชน์ที่ภาคีเครือข่ายจะได้รับในเชิงคุณค่าจากการทำงาน

4.3.4 ขั้นตอนหรือรูปแบบของการมีส่วนร่วมไม่ซับซ้อน ยุ่งยากเกินไป

4.3.5 ทุกภาคีเครือข่ายมีจุดหมายเพื่อสุขภาพของประชาชนเช่นเดียวกัน

4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้

4.4.1 ความพร้อมและความเป็นอยู่ของชุมชน

4.4.2 สนองความต้องการของชุมชนและปัญหาของพื้นที่

4.4.3 การมีส่วนร่วมของชุมชนทุกขั้นตอนในการร่วมกันพัฒนา

#### 4.4.4 ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ

ของชุมชนผู้นำชุมชน บุคคลต้นแบบ ชุมชนต้นแบบ

5. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ท่านมีข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการจัดการสุขภาพ ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่ อย่างไรบ้าง

- 5.1 มีความชัดเจน เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่
- 5.2 มีแนวทางในการพัฒนาที่มีมาตรฐาน
- 5.3 มีความเป็นไปได้ในเชิงนโยบาย
- 5.4 มีการบริหารจัดการที่ดี
- 5.5 มีการสนับสนุนจากหน่วยเหนือ
- 5.6 มีส่วนร่วมจากชุมชน ท้องถิ่นและภาคีเครือข่าย
- 5.7 มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สรุปจากการสัมภาษณ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม สรุปได้ ดังนี้

1. คุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม หมายถึงอะไร และมีความสำคัญอย่างไร

ความหมาย

การดำเนินงานใน รพ.สต. ที่ยึดหลักในการให้บริการในระดับตำบล หมู่บ้าน และพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข โดยเน้นการบริการเชิงรุกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยมีภารกิจใน 5 ด้านคือ การรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคฟื้นฟูสภาพและคุ้มครองผู้บริโภค

ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของการให้บริการให้เหนือกว่าผู้แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับผู้เข้ารับบริการ ซึ่งคุณภาพจะประเมินได้จากบุคคลที่ใช้บริการ โดยเน้นผลของการเปรียบเทียบบริการที่บุคคลรับรู้และบริการที่บุคคลคาดหวัง หากผู้ใช้บริการได้รับบริการ

ที่ตรงกับความคาดหวังแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความพอใจและจะมีส่วนสนับสนุนการเลือกใช้บริการ  
ในครั้งต่อ ๆ ไป อีกทั้งจะมีการบอกต่อในคุณภาพการบริการของ รพ.สต. จังหวัดมหาสารคามต่อไป

หมายถึง การให้บริการที่ได้มาตรฐาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

1. มาตรฐานของสถานพยาบาล ทั้ง โครงสร้าง วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ
2. บุคลากรสาธารณสุข ที่มีมาตรฐาน ตั้งแต่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติและผู้สนับสนุน

การปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงระบบบริการด้วย

การให้บริการด้านสาธารณสุขใน รพ.สต. ที่ได้มาตรฐาน ผู้รับบริการมีความ  
ปลอดภัย ประทับใจในการบริการ หากมองการบริการใน รพ.สต. จะรวมถึงการบริการในเชิงรุก  
และเชิงรับด้วย

หมายถึง การให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคที่มีคุณภาพได้  
มาตรฐานเชื่อมโยงกับเครือข่ายบริการ โดยเน้นให้ชุมชนมีส่วนร่วม วางแผน ร่วมคิดร่วมทำและ  
ร่วมประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดความ  
พึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก

การให้บริการสาธารณสุขที่มีองค์ประกอบ 5 ด้านคือ การป้องกันโรคและการ  
ควบคุมโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค โดยทีมสหวิชาชีพ  
ประจำ รพ.สต. ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่ทันตสาธารณสุข  
และผู้ช่วยแพทย์แผนไทย ซึ่งมีทักษะแห่งวิชาชีพของตน ยังผลให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพ ร่า  
การที่แข็งแรง และลดหรือชะลอภาวะแทรกซ้อนที่จะเกิดขึ้น

การจัดระบบบริการใน รพ.สต. ให้มีคุณภาพส่งมอบต่อผู้รับบริการ ให้มี 5 ด้าน  
ความครอบคลุมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ การรักษาพยาบาล  
และการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการจัดบริการดังกล่าวจะต้องให้เป็นไปตามมาตรฐานในแต่ละด้าน  
และจัดระบบให้มีความครอบคลุมประชาชนเข้าถึง ได้ง่าย และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการนั้น ๆ

คุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หมายถึง การบริการครบ  
ทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสุขภาพและ  
การคุ้มครองผู้บริโภคทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ได้อย่างมีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ความสำคัญ

การบริการของ รพ.สต. เป็นงานที่ทำเพื่อคนอื่นและการให้บริการ คือ กิจกรรม  
หรือเทคนิคและพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ โดยคุณภาพการบริการมีลูกค้าเป็นผู้ชี้ขาด

ณ จุดบริการ ถ้าเกิดความผิดพลาดจะเกิดการประเมินจากผู้รับบริการซึ่งคือลูกค้าประเมินว่า  
หน่วยงาน รพ.สต. จะด้วยคุณภาพทันที

1. ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ (ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ)

2. ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

เป็นสิ่งที่บ่งบอกหรือบ่งชี้ว่า การให้บริการของสถานพยาบาลนั้น มีมาตรฐาน

สะดวก ปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพแก่ผู้รับบริการ

การให้บริการใน รพ.สต. มีความสำคัญและจำเป็นต้องมีคุณภาพเนื่องจาก

รพ.สต. เป็นสถานบริการสาธารณสุขที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดต้องเป็นที่พึ่งยามเจ็บไข้  
ได้ป่วยได้ จึงมีความสำคัญที่จะพัฒนาคุณภาพของการบริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความมั่นใจ  
ให้กับผู้รับบริการและเป็นที่ยึดมั่นสุขภาพให้ประชาชนในพื้นที่ได้ อันจะทำให้ประชาชนมีสุข  
ภาวะที่ดีทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขมีคุณค่าใน  
ตัวเองและตายอย่างสมศักดิ์ศรี

มีความสำคัญต่อระบบสุขภาพของประเทศเป็นอย่างยิ่งเพราะเป็นระบบบริการด่าน  
แรกที่อยู่ใกล้บ้านใกล้ใจใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากที่สุด สามารถบริหารจัดการระบบลงไปถึงครอบครัว  
ชุมชนและบริการรายบุคคลได้ด้วยโดยประชาชนเพื่อประชาชน

คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความสำคัญคือต้อง  
บริการให้มีคุณภาพจากยุทธศาสตร์สร้างสุขภาพนำซ่อม และการจัดบริการใกล้บ้านใกล้ใจของ  
กระทรวงสาธารณสุข ล้วนมุ่งเน้นให้พัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ พึงพอใจและเสมอภาคส่งผลต่อการ ลดเสี่ยง ลดป่วย ลด  
ตาย ลดภาวะแทรกซ้อน ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการที่ รพช./รพท.

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัด  
มหาสารคาม มีอะไรบ้าง

2.1 นโยบายของรัฐบาล(ภาครัฐ) ในทุกระดับ

2.2 งบประมาณ

2.3 การควบคุมติดตามจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

2.4 ศักยภาพของบุคลากร

2.5 คุณสมบัตินักเป็นข้าราชการที่ดีของบุคลากร

2.6 การสร้างคุณค่าให้บุคลากร ค่าตอบแทน แรงจูงใจ

2.7 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากภาคีเครือข่าย

2.8 ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

2.9 การบริการต่าง ๆ ทั้งการดูแลสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค

ฯลฯ

2.10 บุคลากรด้านสุขภาพที่มีบทบาทในด้านการส่งเสริมรักษาป้องกันและ

คุ้มครองผู้บริโภค

2.11 ข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์ที่แสดงถึงปัญหาและสถานะทางด้านสุขภาพ

อนามัยของบุคคลเทคโนโลยีด้านการแพทย์ที่ใช้ในการตรวจและรักษา รวมทั้งควบคุม

ป้องกันโรค

2.13 คุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2.14 ความปลอดภัยของผู้รับบริการที่ปราศจากภาวะแทรกซ้อนที่ร้ายแรงถึงชีวิต

2.15 ความเสมอภาคของผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการทุกคนมีสิทธิได้รับบริการด้าน

สุขภาพเสมอภาค

2.16 ความเป็นธรรมของผู้รับบริการในการเข้าถึงบริการหลักประกันสุขภาพระบบ

ต่าง ๆ

2.17 การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่มุ่งให้เกิด

การเรียนรู้

2.18 นโยบายของรัฐบาลที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้บรรลุผลงานตาม

เป้าหมาย

2.19 การสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายเพื่อทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย

2.20 ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการใน รพ.สต.

จังหวัดมหาสารคาม

สถานพยาบาล (รพ.สต.)

1. โครงสร้างที่ปลอดภัยเหมาะสมกับการบริการด้านสุขภาพ รวมถึงสิ่งแวดล้อม

ด้วย

2. วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมเพียงพอ

บุคลากรสาธารณสุข

1. มีความรู้ในงานและหน้าที่รับผิดชอบตามบทบาทของแต่ละคน

2. มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านบริการสุขภาพ

3. จำนวนบุคลากรที่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

### สิ่งสนับสนุนการบริการและระบบการบริการ

1. งบประมาณในการจัดบริการที่เพียงพอกับบทบาทหน้าที่ของ รพ.สต.
2. การสนับสนุนของอำเภอและ CUP ในการปฏิบัติงาน
3. ภาควิชาที่ให้บริการด้านสุขภาพ เช่น อปท./ สุขภาพภาคประชาชน
4. ปัจจัยหลักที่มีผลต่อคุณภาพบริการใน รพ.สต. โดยตรงได้แก่ นโยบายจาก

ส่วนกลาง ตั้งแต่กระทรวงฯ จนถึง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นตัวกำหนดทิศทางการพัฒนา กำลังคนและบุคลากรซึ่งจะมองในเรื่องศักยภาพ ทักษะและความพร้อมที่จะพัฒนา วัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ และงบประมาณ

5. ปัจจัยสนับสนุนหรือปัจจัยเอื้อ ปัจจัยเสริม ได้แก่ เทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร การมีส่วนร่วมของประชาชนและหน่วยงานภาคีเครือข่าย/ อปท.ในพื้นที่และภาคประชาชน

6. ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ใส่ใจในการให้บริการ ไม่เลือกผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการเปรียบเทียบอนญาติ

7. วัสดุอุปกรณ์ ต้องมีอย่างเพียงพอ

8. อาคารสถานที่สะอาดห้องแยกเป็นสัดส่วนเป็นแบบ One Stop Service

9. ด้านข้อมูลข่าวสารมีตารางการให้บริการชัดเจน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ

คือ

9.1 หน่วยงาน มีโครงสร้างที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ เช่น อาคารโล่ง

ปลอดโปร่งสะดวกต่อการเข้าถึงบริการ มีวัสดุ ครุภัณฑ์เวชภัณฑ์ที่เพียงพอและมีคุณภาพ

9.2 ระบบงาน มีการนำองค์กรของผู้บริหาร รพ.สต. ที่มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กรตามภารกิจ 5 ด้าน และวางระบบในการทำงานให้เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ

9.3 บุคลากร ควรมืองค์ประกอบอย่างน้อย 2 ด้าน คือ จำนวนเพียงพอและสมรรถนะแห่งวิชาชีพได้มาตรฐาน

### ปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการใน รพ.สต.

1. นโยบายการจัดระบบคุณภาพใน รพ.สต. ต้องชัดเจน (PCA)

2. ระบบสนับสนุนด้าน

#### 2.1 บุคลากร

แพทย์ที่ปรึกษา 1 : 10,000

พยาบาลเวชปฏิบัติ 1 : 5,000

พยาบาลวิชาชีพ 1 : 5,000

จนท. (หมอครอบครัว) 1 : 1,250

2.2 วัสดุอุปกรณ์ ต้องมีตามมาตรฐานเกณฑ์ ขึ้นทะเบียน

2.3 งบประมาณสำหรับการบริหารงาน/ขับเคลื่อนงานและงบประมาณ

ดำเนินการทุกกิจกรรม

2.4 การจัดการและระบบที่เลี้ยงด้านวิชาการจาก CUP

3. กลไกการขับเคลื่อนงานแบบบูรณาการและการมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายอปท.

อสม. ระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีด้านการแพทย์และผลระบบติดตามกำกับ ประเมิน

3.1 นโยบายการกระจายการบริการปฐมภูมิ ไปสู่ รพ.สต. ให้ครอบคลุมประชากร 1 รพ.สต. : ต่อประชากร 10,000 คน เพื่อให้เกิดการเข้าถึงระบบบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน

จัดระบบบริการรองรับ Service Plan ทุกสาขา รวมทั้ง Essential care ทุกเรื่อง

3.2 จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์การแพทย์ให้ครบถ้วนตามเกณฑ์ขึ้นทะเบียน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้แก่

3.2.1 กระบวนการบริหารองค์กร ได้แก่ การจัดองค์กร การวางแผน การควบคุมกำกับ การบังคับบัญชา การอำนวยความสะดวก เป็นต้น

3.2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงานและสวัสดิการหรือค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน

3.3 ระบบบริการ ได้แก่ การพัฒนาระบบข้อมูล การจัดการบริการในหน่วยบริการ และในชุมชน

3.4 การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์และงบประมาณ

3.4.1 คน ต้องมีความเพียงพอ สมดุลกับภาระงาน มีศักยภาพ/สมรรถนะ เหมาะสมกับตำแหน่ง/วิชาชีพ และมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

3.4.2 งบประมาณเป็นสิ่งที่จำเป็น

3.4.3 อุปกรณ์ เครื่องมือที่เพียงพอทันสมัย

3.4.4 มีการบริหารจัดการที่ดี

3.4.5 ความร่วมมือของภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน

3.5 มีนโยบายชัดเจน

3.6 ผู้บริหารสนับสนุน/ผลักดัน

3.7 มีทีมสุขภาพ/ทีมแพทย์ที่ปรึกษา ทุกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

3.8 มีระบบหมอบครอบครัว หมายถึง ทีมสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ตำบล มีประชาชนที่รับผิดชอบ 1 : 1250 คน คูแลเสมือนญาติ

3.9 การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
อาสาสมัครสาธารณสุขและอื่น ๆ ในการพัฒนาสุขภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ตำบล

3.10 การกำกับติดตามและนิเทศประเมินผล

3.11 การพัฒนาศักยภาพบุคลากร ตามส่วนขาดอย่างต่อเนื่อง

4. องค์กรประกอบอะไรบ้างในปัจจุบันแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ  
ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

4.1 องค์กรประกอบของปัจจัยด้านระบบบริการ

4.1.1 ความเชื่อมโยงบริการ ระบบส่งต่อ-รับกลับที่มีคุณภาพ

4.1.2 ระบบบริการเชิงรุก

4.1.3 ยึดมาตรฐานด้านการแพทย์ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์และมีแนว  
ทางการรักษาพยาบาลได้มาตรฐาน

4.1.4 ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

4.1.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

4.1.6 กระบวนการ

4.1.7 ทักษะในการให้บริการ

4.1.8 ทักษะในการใช้เครื่องมือ

4.1.9 ผู้รับบริการ เช่น ผู้ป่วยหรือประชาชนทั่วไปที่เข้ารับบริการในรพ.สต.

4.1.10 ผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน แพทย์

หมอพื้นบ้าน ฯลฯ

4.1.11 หน่วยบริการที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจาก

รพ.สต.

4.1.12 ผลลัพธ์บริการ เช่น การตรวจและรักษาโรค การให้คำแนะนำ

ด้านสุขภาพ ฯลฯ

4.1.13 สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น อาคารสถานที่ให้บริการ การจัด

สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องแบบของพนักงาน

4.1.14 ผู้ให้บริการมีศักยภาพเพียงพอ

4.1.15 ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ



4.1.16 CPG/แนวทางในการบริการ

4.1.17 มาตรฐานบริการ หรือ KPI

4.1.18 รูปแบบการจัดการบริการที่บริหารจัดการผ่าน cup บริหารจัดการในรูป คปสอ. หรืออาจบริหารจัดการผ่าน สสอ. ลงสู่ รพ.สต. โดยตรง cup ควบคุมกำกับจะทำให้คุณภาพบริการ ใน รพ.สต. ดียิ่งขึ้น

4.1.19 ระบบบริการแบบผสมผสานและแบบเฉพาะทั้งในการส่งเสริมสุขภาพ

ป้องกันควบคุมโรค รักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพ

4.1.20 ผู้ให้บริการ

4.1.21 ผู้รับบริการ

4.1.22 รูปแบบการบริการ

4.1.23 ผลลัพธ์บริการหรือบริการที่ให้

4.1.24 สภาพแวดล้อมการให้บริการ

4.1.25 การนำองค์กร

4.1.26 การวางระบบต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุผล เช่น ระบบการให้บริการ

ด้านคลินิก ระบบยา ระบบการจัดการความเสี่ยง สิ่งแวดล้อม

4.1.27 การกำกับและประเมินผล

4.1.28 นโยบายการกระจายการบริการปฐมภูมิ ไปสู่ รพ.สต. ให้ครอบคลุม

ประชากร 1 รพ.สต. : ต่อประชากร 10,000 คน เพื่อให้เกิดการเข้าถึงระบบบริการที่มีคุณภาพและ

มีการจัดระบบบริการรองรับ Service Plan ทุกสาขา รวมทั้ง Essential care ทุกเรื่อง

4.1.29 จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์การแพทย์ให้ครบถ้วนตามเกณฑ์ขั้นทะเบียน

นโยบาย วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร งบประมาณ การทำงานเป็นทีม ขวัญกำลังใจของบุคลากร

และการนิเทศติดตามประเมินผล

4.2 องค์ประกอบของปัจจัยด้านกำลังคนด้านสุขภาพ

4.2.1 ความพอเพียง

4.2.2 การพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง

4.2.3 ความก้าวหน้า แรงจูงใจ การส่งเสริมสร้างคุณค่า

4.2.4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล

4.2.5 บุคลากรสายสนับสนุนใน รพ.สต. เช่น ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย

เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

4.2.6 พสอ. ควรได้รับการส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า

4.2.7 แต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พูดยาวดีเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

4.2.8 มีความเชี่ยวชาญ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน บริการที่รับผิดชอบอย่าง ประสิทธิภาพ

4.2.9 เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน

4.2.10 การพัฒนาบุคลากร จำนวนของบุคลากร

4.2.11 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรสและรายได้ของ

บุคลากรด้านสุขภาพใน รพ.สต.

4.2.12 ด้านสุขภาพ ได้แก่ ความสามารถในการทำหน้าที่ของร่างกาย ภาวะสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ(การสูบบุหรี่ การดื่มแอลกอฮอล์) ของบุคลากรด้านสุขภาพใน รพ.สต.

4.2.13 ด้านสมรรถนะเชิงวิชาชีพ ได้แก่ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และทักษะความชำนาญของบุคลากรด้านสุขภาพใน รพ.สต.

4.2.14 ด้านคุณค่าและทัศนคติในการทำงานของบุคลากรด้านสุขภาพใน รพ.สต.

4.2.15 จำนวนเพียงพอ (สหสาขาวิชาชีพ)

4.2.16 ศักยภาพเพียงพอ (ความรู้ความสามารถ เวชปฏิบัติ ครอบครั้ว)

4.2.17 ขวัญกำลังใจมากพอ (เครื่องมือ ค่าตอบแทน ความมั่นคง)

4.2.18 การพัฒนาต่อเนื่อง ความก้าวหน้าในสายงาน

4.2.19 ความเพียงพอ ได้แก่ การสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ

ตามจำนวนหรือเกณฑ์มาตรฐาน

4.2.20 การพัฒนา ได้แก่ การส่งเสริมให้เพิ่มเติมความรู้ความสามารถให้ทันสมัยและมีประสบการณ์เพิ่มขึ้น

4.2.21 การดำรงไว้ ได้แก่ การสร้างขวัญและกำลังใจทั้งในรูปแบบตัวเงินและไม่ใช้

ตัวเงิน หรือให้บุคลากรคงอยู่ในองค์กรนานๆ

4.2.22 องค์ประกอบด้านจำนวนที่เพียงพอ ตามเกณฑ์ และภาระงาน

(พยาบาลวิชาชีพ 1 : 5,000 คน พยาบาลวิชาชีพเวชปฏิบัติ /เจ้าหน้าที่อื่น ๆ 1 : 1,250 คน มีแพทย์

และสหวิชาชีพเป็นที่ปรึกษา เป็นต้น)

4.2.23 องค์ประกอบด้านความรู้ความสามารถ บุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีศักยภาพในการให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสุขภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ และทักษะอื่นๆ เพื่อรองรับการให้บริการในกลุ่ม Essential care และรองรับ Service Plan ทั้ง 10 สาขา

#### 4.3 องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ

4.3.1 มีระบบคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ

4.3.2 มีการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

4.3.3 มีการจัดเก็บข้อมูลครบถ้วนถูกต้องสืบค้นได้

4.3.4 ข้อมูลเป็นปัจจุบัน

4.3.5 มีการคืนข้อมูลข่าวสารให้ชุมชนทราบ

4.3.6 มีการพัฒนาบุคลากรสม่ำเสมอ

4.3.7 มีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้

4.3.8 สื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ง่ายที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

4.3.9 แสดงระบบข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน

4.3.10 ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร

4.3.11 ความรวดเร็วและแม่นยำของระบบข้อมูลข่าวสาร

4.3.12 ระบบเครือข่ายของระบบข้อมูลข่าวสารที่ครอบคลุมทุกด้าน

4.3.13 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงระบบข้อมูลข่าวสารได้ง่าย

4.3.14 ข้อมูลด้านสุขภาพ เช่น อัตราป่วย อัตราตาย โรคระบาดในพื้นที่ ฯลฯ

4.3.15 อุปกรณ์ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น คอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก

#### ไอแพด โทรศัพท์

4.3.16 ระบบโครงข่ายสัญญาณให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4.3.17 ข้อมูลมีคุณภาพ (ครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย)

4.3.18 ผู้รับผิดชอบ ผู้ดูแล ผู้ส่ง ผู้รับข้อมูล

4.3.19 สื่ออุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งงบประมาณในการพัฒนา

4.3.20 ช่องทางการไหลเวียนของข้อมูล การเชื่อมโยง สังกัด

4.3.21 มี Hard Ware และ Soft ware เพื่อสนับสนุนการจัดการข้อมูลข่าวสาร

4.3.22 มีระบบการเชื่อมต่อที่มีประสิทธิภาพ เช่น อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วและ

แรงเพียงพอในการส่งข้อมูล

4.3.23 บุคลากร มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์และจัดการ  
ข้อมูลนำเสนอข้อมูลและเฝ้าระวังเพื่อนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ประโยชน์

4.3.24 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร  
ด้านสุขภาพได้หลายช่องทาง ทุกแห่งมีระบบ Internet ที่สามารถเชื่อมถึง Web Site ของสำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัด/กระทรวงสาธารณสุข/ สป.สช./เขตสุขภาพ ฯลฯ

4.3.25 มีระบบ Conference / VDO calls เชื่อมโยงระหว่างหน่วยบริการกับ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กับ โรงพยาบาลแม่ข่าย

4.3.26 มีระบบฐานข้อมูล 43 แฟ้ม และข้อมูลสุขภาพใน Hos - XP

4.4 องค์ประกอบของปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านการแพทย์

4.4.1 มีวัสดุอุปกรณ์ในการตรวจรักษาที่เพียงพอเหมาะสมกับ รพ.สต.

4.4.2 มีการสอน สาธิต วิธีการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ให้ชำนาญ

4.4.3 มีระบบการตรวจสอบความเที่ยงของอุปกรณ์ทางการแพทย์ตามเกณฑ์  
การควบคุมคุณภาพอุปกรณ์ทางการแพทย์

4.4.4 มีการส่งเสริมการใช้นวัตกรรมสุขภาพชุมชน

4.4.5 อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการ

รวดเร็วและให้ผู้รับบริการพอใจ

4.4.6 ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ

4.4.7 มีความทันสมัยของเทคโนโลยีด้านการแพทย์

4.4.8 มีความถูกต้องและชัดเจนของเทคโนโลยีด้านการแพทย์

4.4.9 มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของเทคโนโลยีด้านการแพทย์

4.4.10 มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการใช้เทคโนโลยีด้านการแพทย์

4.4.11 ทันสมัย เหมาะสม พอเพียง

4.4.12 ทน คุ่มค่า ประหยัด

4.4.13 มีประสิทธิภาพดี

4.4.14 หาได้ง่าย

4.4.15 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้ทันสมัยและเทคโนโลยีด้านการแพทย์

ให้ทันโรคทันเหตุการณ์

4.4.16 พัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ รพ.สต. ให้มีองค์ความรู้รองรับเทคโนโลยี

ด้านการแพทย์และ Service Plan ทุกสาขา

4.4.17 มีระบบสืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย-ทันโรค

4.4.18 ระบบแพทย์ ที่ปรึกษา สามารถปรึกษาได้ในกรณีที่เกินขีดความสามารถ  
ของบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทาง Web cam, Line, Face Book

4.4.19 ระบบยา เป็นบัญชีเดียวกันกับ โรงพยาบาล

4.4.20 ระบบห้องปฏิบัติการผ่านมาตรฐาน Lab คุณภาพ

4.4.21 ระบบส่งต่อแบบเอื้ออาทรทั้ง ไปและกลับ

4.5 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการเข้าถึงและความครอบคลุมของบริการ

4.5.1 ด้านการเข้าถึง

1) ระบบบัญชียาและเวชภัณฑ์ครบตามกรอบของ รพ.สต.

2) พัฒนาระบบให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพระหว่าง รพ.สต. กับ

รพ.แม่ข่าย

3) การพัฒนาระบบหออกรับหรือเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

4) กระบวนการทำงานและให้บริการ

5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและให้บริการ

6) ด้านทักษะในการให้บริการ

7) ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ

8) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

9) ด้านปริมาณบุคลากรที่ให้บริการ

10) ด้านความเพียงพอของเครื่องมือและด้านความทันสมัยของเทคโนโลยี

ในการให้บริการ

11) ด้านการพัฒนาบุคลากร

12) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงระบบข้อมูลข่าวสารของ รพ.สต. ได้ทุกที่

ทุกเวลา

13) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการรับบริการจาก รพ.สต. ได้ ไม่ว่าจะเป็

การบริการด้านสุขภาพ การติดต่อสื่อสาร ความปลอดภัยจากการให้บริการและความประทับใจ

ในการบริการ

14) ผู้รับบริการ ได้รับบริการด้านสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้าด้วย

เกียรติและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกันทุกคน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นกลุ่มคนยากจนหรือกลุ่มคนที่มี

รายได้สูง การเข้าถึงบริการหลักประกันสุขภาพระบบต่าง ๆ ได้แก่ ระบบสวัสดิการและพนักงาน

ของรัฐ ระบบสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาลและระบบประกันสังคมที่รัฐจัดให้จะต้อง

ไม่เป็นภาวะค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของผู้รับบริการ

15) การบริการเชิงรุก โดยออกให้บริการในชุมชนในกิจกรรมที่สามารถ

ทำได้

16) สร้างการมีส่วนร่วมโดยภาคี เช่น อปท. และสุขภาพภาคประชาชน

17) สร้างความเข้มแข็งหรือการพึ่งตนเองด้านสุขภาพของประชาชน

ตามแนวทางการสาธารณสุขมูลฐาน

18) รูปแบบของการบริการเชิงรุก

19) สิทธิในการรับบริการ UC ประกันสังคมและข้าราชการ

20) บริบทของพื้นที่ ชุมชน

21) ศักยภาพหรือมาตรฐานการบริการเฉพาะด้าน

22) นโยบาย

23) ประชาชนได้รับบริการตามสิทธิประโยชน์และตามกฎหมาย

24) ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ ได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย(เสมอภาค)

และเป็นธรรม

25) ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว

26) การรับบริการปกติ

27) ระบบส่งต่อ

28) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เช่น ถนนหนทางที่สะดวก ยานพาหนะขนส่ง

ในการเดินทาง

29) ปัจจัยด้านหน่วยบริการ เช่น การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

การจัดบริการที่เหมาะสม การจัดสถานที่ให้ง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึง เช่น จัดบริการแพทย์แผนไทยไว้ที่กาด้านหน้าของ รพ.สต.

#### 4.5.2 ความครอบคลุมบริการ

1) ปัจจัยเชิงนโยบาย เช่น service plan จัดสรรคน เงิน วัสดุครุภัณฑ์ตาม

นโยบายที่วางไว้และภายในระยะเวลาที่กำหนด

2) ปัจจัยหน่วยบริการ เช่น มีสถานที่เพียงพอ มีความพร้อมของทีมงาน

3) จัดระบบบริการประชาชนให้มีการขยาย/เพิ่ม หน่วยบริการปฐมภูมิ

ให้ครอบคลุมประชากร 1 : 10,000 โดยให้มีระบบบริการถึงระบบครอบครัว/ ชุมชน/ มีการเชื่อม

บ้านที่มีคุณภาพ รวมถึงระบบส่งต่อที่มีคุณภาพ/ ประสิทธิภาพ

4) จัดให้มีทีม Primary care team ใน รพ.สต. ให้ครบตามเกณฑ์

โดยให้มีแพทย์ที่ปรึกษาประจำ รพ.สต. ทุกแห่งในด้านคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
ทุกแห่งผ่านเกณฑ์การขึ้นทะเบียนและการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน PCA เป็นตัวควบคุม  
คุณภาพ และบุคลากรได้รับการฝึกอบรมตามกระบวนการ CBL (Context Based Learning)  
เพื่อพัฒนาศักยภาพตามส่วนขาดของพื้นที่จาก โรงพยาบาลแม่ข่าย

#### 4.6 องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพและความปลอดภัย

4.6.1 มีระบบการตรวจสอบคุณภาพระบบคลังยาและเวชภัณฑ์

4.6.2 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านการเฝ้าระวัง

4.6.3 มีแบบรายงานอาการไม่พึงประสงค์จากการให้บริการ

4.6.4 มีการบันทึกรายงานอาการไม่พึงประสงค์เพื่อการศึกษากรณีตัวอย่าง

4.6.5 มีระบบการดูแลและป้องกัน การรักษาความปลอดภัยของ รพ.สต.

4.6.6 มีการลงบันทึกรายงานเหตุการณ์ประจำวันใน รพ.สต.

4.6.7 มีการใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ เช่น ยา เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ วิธีการ

ที่ใช้ในการบริการสุขภาพอย่างถูกต้องและเหมาะสม

4.6.8 มีระบบการเฝ้าระวังและป้องกันภาวะที่ไม่พึงประสงค์จากการรักษา

4.6.9 บุคลากรด้านสุขภาพที่มีความรู้ความชำนาญ มีทักษะในการดูแล รักษา

และการให้บริการ

4.6.10 มีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

4.6.11 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพ

4.6.12 องค์ความรู้ของผู้ให้บริการ

4.6.13 ทักษะการให้บริการ

4.6.14 เครื่องมือที่ปลอดภัย

4.6.15 การบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ

4.6.16 การดูแลใกล้ชิด ต่อเนื่อง

4.6.17 การป้องกันและแก้ไขภาวะแทรกซ้อนจากการเจ็บป่วย

4.6.18 มีมาตรการหรือมีระบบเฝ้าระวังของชุมชนร่วมด้วย

4.6.19 มีการสอบสวนความผิดพลาด การประกันความเสี่ยง

4.6.20 ด้านคุณภาพบริการ

4.6.21 ด้านความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ

4.6.22 ด้านความรับผิดชอบต่อบริการที่ให้

4.6.23 ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะพัฒนาคุณภาพบริการและความ

ปลอดภัย

4.6.24 ด้านการส่งเสริมและป้องกันความไม่ปลอดภัยที่อาจจะเกิดขึ้นได้

4.6.25 กระบวนการเรียนรู้ มีกระบวนการทำงานและขั้นตอนชัดเจน

มีการทบทวนข้อบกพร่องอยู่เป็นประจำ มีการวางระบบการทำงานที่ดี

4.6.26 มุ่งเน้นที่ผู้ป่วย คือ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดภาวะแทรกซ้อน

ให้น้อยที่สุด

4.6.27 พัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนางานอยู่เป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องและ

ปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

4.6.28 พัฒนามาตรฐานการจัดบริการ รพ.สต. โดยใช้เกณฑ์ PCA

(Primary Care Award) คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์

คุณภาพ PCA ทุกแห่ง โดยมีทีมคุณภาพ จากโรงพยาบาลแม่ข่ายเป็นที่เล็งในการพัฒนา

4.6.29 จัดระบบความปลอดภัยในสถานที่ทำงานตามเกณฑ์ความปลอดภัยและ

สถานที่ทำงานนออยู่ 5 ส.

4.7 องค์ประกอบของปัจจัยด้านสุขภาพและความเป็นธรรม

ด้านความเป็นธรรมปฏิบัติตามหลักจรรยาวิชาชีพ ให้เกียรติ ให้ความสำคัญกับ

ผู้มารับบริการในฐานะที่เป็นบุคคลคนหนึ่ง โดยให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียม ไม่แบ่งชั้นวรรณะ

4.7.1 ประสิทธิภาพด้านสุขภาพ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย รสนิยม

ลักษณะของการเจ็บป่วย

4.7.2 ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล (ราคาบริการทางการแพทย์) รายได้

ของผู้รับบริการ การประกันสุขภาพ ต้นทุนค่าเวลา

4.7.3 สิทธิการได้รับบริการด้านสุขภาพที่มีมาตรฐานและเสมอภาคด้วย

เกียรติและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกันของผู้รับบริการ

4.7.4 บุคลากรด้านการให้บริการสุขภาพต้องมีใจเป็นกลาง เป็นธรรม

ไม่เอนเอียงหรือเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ

4.7.5 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพ การติดต่อสื่อสาร

ความปลอดภัยและความประทับใจในบริการ

4.7.6 จัดบริการตามกลุ่มวัย

4.7.7 งบประมาณในการจัดบริการด้านสุขภาพ

4.7.8 ภาควิชาหรือหน่วยงานร่วมจัดบริการด้านสุขภาพ



4.7.9 การให้บริการที่มีมาตรฐานกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

4.7.10 การเรียกเก็บค่าบริการอย่างเหมาะสม เท่าที่จำเป็น

4.7.11 การร่วมจ่าย ความเสมอภาคของผู้รับบริการ คือ สิทธิของประชาชนไทย

ทุกคนที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้าด้วยเกียรติและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน โดยที่ภาระค่าใช้จ่ายในการบริการไม่เป็นอุปสรรคที่ประชาชนจะได้รับสิทธินั้น และประชาชนต้องมีความเสมอภาคในโอกาสเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐานอย่างเพียงพอเสมอภาคกัน

4.7.12 มีระบบบริหารจัดการในการดำเนินงานทุกด้านภายใต้หลักธรรมาภิบาล

เป็นธรรม ให้บริการที่เท่าเทียมเสมอภาค

4.7.13 ดูแลประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายตามเกณฑ์สุขภาพ

4.8 องค์ประกอบของปัจจัยด้านความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

4.8.1 นโยบายภาครัฐ

4.8.2 สภาพเศรษฐกิจ

4.8.3 การพัฒนาเทคโนโลยี

4.8.4 วัฒนธรรมองค์กร

4.8.5 การบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ

4.8.6 การควบคุมกำกับ

4.8.7 กฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้เพื่อปกป้องพนักงานจาก

ผลกระทบของการปฏิบัติงานและความเสี่ยงด้านการเงินซึ่งกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้นจะต้องมีความถูกต้องชัดเจน ครอบคลุมทุกด้าน

4.8.8 การบริหารงานที่ถูกต้องชัดเจนมีเป้าหมายที่เด่นชัด มีระเบียบวินัย

ซึ่งจะช่วยความเสี่ยงทางสังคมและการเงิน

4.8.9 สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

4.8.10 องค์ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

4.8.11 ระบบการจัดการกรณีเกิดความเสี่ยงทั้งตัวผู้ให้บริการและ

ตัวผู้รับบริการ

4.8.12 ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในเรื่อง การงบประมาณ

4.8.13 ระบบการควบคุมความเสี่ยง

4.8.14 ระบบการตรวจสอบภายใน

4.8.15 ระบบการรายงาน

4.8.16 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

4.8.17 การวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างเหมาะสม

4.8.18 ความเป็นธรรมของผู้รับบริการ คือ ความเท่าเทียมระหว่าง

กลุ่มคนยากจน และกลุ่มคนที่มีรายได้สูงในการเข้าถึงหลักประกันสุขภาพระบบต่าง ๆ ได้แก่ ระบบสวัสดิการ และพนักงานของรัฐ ระบบสวัสดิการประชาชน ด้านการรักษาพยาบาลและระบบประกันสังคมที่รัฐจัดให้ โดยไม่เป็นภาระค่าใช้จ่ายในด้านสุขภาพของประชาชน

4.8.19 จัดให้มีระบบควบคุมภายในเพื่อควบคุมความเสี่ยงและการเงินที่มี

### ประสิทธิภาพ

4.8.20 ให้มีการตรวจสอบภายในเป็นประจำสม่ำเสมอ

4.9 องค์ประกอบของปัจจัยประสิทธิภาพการบริการ

4.9.1 บริการที่เป็นองค์รวมคือบริการที่ครบทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม

4.9.2 บริการที่ต่อเนื่อง

4.9.3 บริการที่ผสมผสาน

4.9.4 การวางแผนในการทำงานที่ครอบคลุมชัดเจนมีประสิทธิภาพของ รพ.สต.

4.9.5 การบริการ การปฏิบัติงานของบุคลากรใน รพ.สต. ต่อผู้รับบริการ

4.9.6 การมีส่วนร่วมระหว่าง รพ.สต. กับหน่วยงานภาคีอื่น

4.9.7 การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ รพ.สต.

4.9.8 การดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่คาดหวังไว้

4.9.9 องค์ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ

4.9.10 สัมพันธภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

4.9.11 ระบบการจัดบริการทั้งในสถานพยาบาลและเชิงรุกในชุมชน

4.9.12 การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและสุขภาพภาคประชาชน

4.9.13 การใช้ทรัพยากรที่มีอย่างประหยัด

4.9.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.9.15 เวลาในการรอคอยรับบริการ

4.9.16 ประสิทธิภาพด้านปัจจัยนำเข้า มีการใช้ทรัพยากรในการจัดบริการอย่าง

คุ้มค่าทั้งเรื่องคน งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ข้อมูล

4.9.17 ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ มีการให้บริการที่ถูกต้องได้มาตรฐาน

มีความสะดวกสบายและรวดเร็ว

4.9.18 ประสิทธิภาพด้านผลลัพธ์ ผลลัพธ์ของการจัดบริการเกิดประโยชน์

ทันเวลาและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

4.9.19 การมีส่วนร่วมของชุมชน คือ การที่สมาชิกทุกคนของหน่วยงานหรือองค์กรร่วมกันดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีลักษณะของกระบวนการ มีขั้นตอนที่มุ่งหมายให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีพลวัต คือมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีการแก้ปัญหา การร่วมกันกำหนดแผนงานใหม่ ๆ เพื่อสร้างความยั่งยืนในความสัมพันธ์ของทุกฝ่ายที่เข้าร่วมดำเนินการ การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดผลดีต่อการขับเคลื่อนองค์กรหรือเครือข่าย

4.9.20 มีคณะกรรมการบริหาร รพ.สต.

4.9.21 มีแผนยุทธศาสตร์ในการทำงาน กระบวนการทำงานที่ชัดเจน

4.9.22 มีการควบคุมกำกับการทำงานอย่างเคร่งครัด

4.9.23 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละปี

4.9.24 ผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมาย

4.9.25 ให้บริการสุขภาพทั้ง 5 ด้านตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการปฐมภูมิ

4.9.26 เน้นการจัดบริการเพื่อลดความแออัดประชาชนได้พบ จนท. รอไม่นาน

และได้รับบริการที่มีคุณภาพ

4.9.27 จัดระบบส่งต่อไปยังทุติยภูมิ ตติยภูมิ ที่มีประสิทธิภาพ

4.10 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

4.10.1 ความพึงพอใจต่อระบบบริการ

4.10.2 ความรู้ความเข้าใจของชุมชน

4.10.3 การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์

4.10.4 ผลประโยชน์ที่เกิดกับชุมชน

4.10.5 การทำงานร่วมกันระหว่าง รพ.สต. กับชุมชนช่วยกันวางแผนการทำงาน

มีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

4.10.6 การปฏิบัติงานของบุคลากรใน รพ.สต. กับคนในชุมชนเพื่อให้

การทำงานร่วมกันระหว่าง รพ.สต. กับชุมชนมีประสิทธิภาพ บุคลากรใน รพ.สต.ต้องปฏิบัติต่อกัน

ในชุมชนหรือผู้รับบริการเหมือนคนในครอบครัวไม่เลือกปฏิบัติ

4.10.7 ภาครัฐเครือข่าย เช่น อปท. ร่วมจัดบริการ

4.10.8 ความร่วมมือของผู้นำชุมชน

4.10.9 ความร่วมมือของสุขภาพภาคประชาชน อสม. อาสาสมัครต่าง ๆ

4.10.10 ความร่วมมือของประชาชนระดับครัวเรือน

4.10.11 ความรู้สึกเป็นเจ้าของของชุมชน

4.10.12 ความเสียสละของชุมชน

- 4.10.13 ความเข้มแข็งของชุมชน
- 4.10.14 ความพร้อมของชุมชน
- 4.10.15 รายได้หรือความเป็นอยู่ของชุมชน
- 4.10.16 ความต้องการของชุมชน
- 4.10.17 การสะท้อนปัญหาในชุมชนให้คนในชุมชนรับรู้

4.10.17 การสร้างการมีส่วนร่วมในชุมชน

4.10.18 การสร้างความสัมพันธ์ที่มีกับชุมชน

4.10.19 การพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชน

4.10.20 การจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ (SRM)

4.10.21 สนับสนุนให้ภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินงานสร้างเสริม

สุขภาพควบคุมป้องกันโรคและระบบส่งต่อ ฯลฯ เช่น อปท. อสม. รร. /ศพด.

4.10.22 เสริมพลังชุมชนให้สามารถดูแลสุขภาพตนเอง ครอบครัวและชุมชนได้

4.10.23 ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการประเมินผล จังหวัดมหาสารคามใช้เครือข่าย

สุขภาพอำเภอ (DHS) เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาสุขภาพอำเภอ องค์ประกอบสำคัญคือการมี

ส่วนร่วมของชุมชน ในการทำให้ปัญหาสุขภาพเป็นปัญหาที่ประชาชน/ชุมชนต้องร่วมคิด ร่วม

แก้ปัญหา ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับประโยชน์ โดยมีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นแกน

นำ และมีศาลาสุขภาพชุมชน (ยกระดับจาก ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานสุขภาพชุมชน , (ศสมช.)เป็น

ศูนย์กลางการดำเนินงานในระดับชุมชน

4.11 องค์ประกอบของปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ

4.11.1 องค์ประกอบพื้นฐาน=การกำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของ

ผู้รับบริการและประชาชน

4.11.2 องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ภาวะเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรม

เทคโนโลยี กระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม อันจะนำไปสู่

ปัญหาสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชน

4.11.3 ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย

4.11.4 ด้านการติดตามการดำเนินงาน

4.11.5 ด้านเทคโนโลยี

4.11.6 ด้านความผันผวนทางเศรษฐกิจ

4.11.7 ด้านสภาพทางสังคม

4.11.8 การตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของ รพ.สต.

ที่สอดคล้องกัน

4.11.9 นโยบายของรัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่

เข้ามาใช้บริการใน รพ.สต.

4.11.10 การนำแนวทางนโยบายของรัฐมาปฏิบัติงานใน รพ.สต. ซึ่งจะต้อง

วิเคราะห์นโยบาย

4.11.11 ว่าควรนำมาใช้ใน รพ.สต.หรือไม่ เพราะนโยบายของรัฐบางครั้ง

ไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติจริงได้ ซึ่งการนำนโยบายของรัฐมาเป็นแนวทางปฏิบัติต้อง

คำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

4.11.12 การถ่ายระดับนโยบายสู่การปฏิบัติในพื้นที่ รพ.สต.

4.11.13 นโยบายที่ปฏิบัติได้จริงกับนโยบายที่เป็นนามธรรม

4.11.14 งบประมาณที่ช่วยขับเคลื่อนนโยบายให้ถึงพื้นที่ รพ.สต.

4.11.15 มีความชัดเจนทันเหตุการณ์

4.11.16 มีความเหมาะสมและเป็นไปได้

4.11.17 มีความสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่

4.11.18 นโยบายชัดเจน

4.11.19 การกำหนดคนนโยบายสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

4.11.20 มีระบบการสนับสนุนมาพร้อมกันนโยบาย เช่น เพิ่มขอบเขตบริการต้องมี

บุคลากรและเครื่องมือพร้อม

4.11.21 นโยบายสอดคล้องกับภารกิจของ รพ.สต.

4.11.22 ผู้บริหารให้การสนับสนุน ติดตามนโยบายอย่างจริงจัง

4.11.23 นโยบายสาธารณสุขต้องมีการถ่ายระดับการปฏิบัติใน รพ.สต.

ที่ชัดเจนและครบถ้วน

4.11.24 มีการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามนโยบายที่เพียงพอมีประสิทธิภาพ

4.11.25 มีกลไกการขับเคลื่อนนโยบายที่เป็นรูปธรรมชัดเจน

นโยบายสาธารณสุขในแต่ละระดับมีความสำคัญในการที่จะมุ่งเน้นการพัฒนา

คุณภาพการบริการไปในทิศทางไหน มีเป้าหมาย “ประชาชนมีอายุคาดเฉลี่ยมากกว่า 80 ปี และ

มีสุขภาพดี 72 ปี” โดยใช้กลยุทธ์ DHS เป็นตัวขับเคลื่อน

#### 4.12 องค์ประกอบของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี

4.12.1 การสื่อสารประชาสัมพันธ์

4.12.2 การคืนข้อมูลสู่ภาคีเครือข่าย

4.12.3 นโยบายของหน่วยงาน

4.12.4 ระบบบริการที่ดีและภาคีเครือข่ายยอมรับ

4.12.5 การเชื่อมประสานงานต่าง ๆ

4.12.6 เงินทุน งบประมาณในการดำเนินงาน

4.12.7 การทำงานร่วมกันระหว่าง รพ.สต. กับหน่วยงานภาคีเครือข่ายอื่นด้วย

#### ความสมัครใจ

4.12.8 การทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย ร่วมคิด ร่วมทำและร่วมกันประเมินผล

การทำงานระหว่าง รพ.สต. กับหน่วยงานภาคีเครือข่ายอื่น โดยมีความสัมพันธ์แนวราบมีความเสมอภาคเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยการทำงานร่วมกันต้องคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการจากรพ.สต. เป็นหลัก

4.12.9 สัมพันธภาพกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายของ รพ.สต.

4.12.10 การบูรณาการงานร่วมกันกับภาคีเครือข่าย เช่น อปท. โรงเรียน ผู้นำชุมชน

ฯลฯ ภายใต้แผนปฏิบัติการระดับตำบล

4.12.11 ความหลากหลายหรือจำนวนหน่วยภาคีที่สนับสนุน

4.12.12 ภารกิจของหน่วยภาคีมีความสอดคล้องกับ รพ.สต.

4.12.13 เป็นหน่วยภาคีที่อยู่ในชุมชน มีความเข้าใจในบริบทของชุมชน

4.12.14 มีการเชื่อมโยง ประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง

4.12.15 ต้องไม่แสวงหากำไรจากการบริการ เช่นกัน

#### 5. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัด

มหาสารคาม ในแต่ละด้านต่อไปนี้ ประกอบด้วย อะไรบ้าง

5.1 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต.

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นของบุคลากร เช่น ความเอาใจใส่ ทักษะความรู้ความสามารถในการทำงาน รวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์

สิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน รพ.สต. สะอาด สะดวก ทันสมัย มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน

5.1.1 มีบุคลากรที่เหมาะสมกับงานและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

- 5.1.2 มีการพัฒนาทักษะวิชาการ บุคลากรทุกปีทุกคนอย่างต่อเนื่อง
- 5.1.3 มีทีมเครือข่ายการดำเนินงานที่เข้มแข็งและหลากหลายหน่วยงาน
- 5.1.4 มีเครื่องมือ จัดทำข้อมูล เก็บข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่าย

ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

- 5.1.5 มีทีมสหวิชาชีพคอยเป็นที่ปรึกษา

- 5.1.6 มีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับงาน

- 5.1.7 บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม มีการเรียนรู้แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์

- 5.1.8 บุคลากรมีความสามารถสร้างจริยธรรมในการทำงานร่วมกัน มีทักษะ

และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- 5.1.9 รพ.สต. มีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสร้างกระบวนการจัดทำข้อมูลที่

ทันสมัยใช้ในการดูแลสุขภาพประชาชน

- 5.1.10 จำนวนบุคลากรที่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย

- 5.1.11 โครงสร้าง อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

- 5.1.12 บุคลากรสาธารณสุขมีการจัดการความรู้ เพิ่มทักษะการเรียนรู้สม่ำเสมอ

- 5.1.13 การทำงานเป็นทีมทั้งใน รพ.สต. ภาคีเครือข่ายและภาคประชาชน

- 5.1.14 มีระบบสื่อสาร ข้อมูลสารสนเทศที่ตอบสนองการปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ

- 5.1.15 บุคลากรมีขวัญกำลังใจและมีธรรมาภิบาลหรือคุณธรรมจริยธรรม

- 5.1.16 จำนวนบุคลากรหลากหลายวิชาชีพ

- 5.1.17 ศักยภาพหรือความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละคน

- 5.1.18 ความเสถียรและทุ่มเทในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

- 5.1.19 ความเข้าใจหรือทักษะในกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยใช้ SRM

- 5.1.20 ความสามัคคีและการทำงานเป็นทีมของบุคลากร

- 5.1.21 ขวัญกำลังใจของบุคลากรในการทำงาน

- 5.1.22 จำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับภาระงาน

- 5.1.23 ด้านการเรียนรู้ การจัดการความรู้ภายใต้มาตรฐานและวิชาชีพมีการบูรณา

การแบบสหสาขาวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม

- 5.1.24 ด้านการทำงานเป็นทีมและเป็นเชิงรุก

- 5.1.25 ด้านขวัญกำลังใจบุคลากรเพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานและ

บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่องาน

- 5.1.26 ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร มีข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน
- 5.1.26 บุคลากร พยาบาลวิชาชีพ ได้รับการส่งเสริมให้อบรมหลักสูตรพยาบาล  
เวชปฏิบัติทุกคน บุคลากรสายงานอื่นได้รับการอบรมตามเกณฑ์
- 5.1.27 วัสดุอุปกรณ์ ได้รับการสนับสนุนจาก CUP อย่างเพียงพอ
- 5.1.28 ทีมงานใน รพ.สต. จะมีความแตกต่างแต่ละ รพ.สต. ซึ่งมีผลต่อคุณภาพ

#### บริการ

- 5.1.29 ทีมงานใน CUP แต่ละ CUP สนับสนุนไม่เหมือนกัน
- 5.1.30 นโยบายการพัฒนาาระบบบริการปฐมภูมิระดับกระทรวง เขต จังหวัด  
มีความชัดเจนเอื้อต่อการปฏิบัติงานของ จนท. รพ.สต. ให้มีความสะดวกคล่องตัว และมีคุณภาพ
- 5.1.31 มีแนวทาง คู่มือ CPG การดำเนินงานทุกเรื่องที่ชัดเจน
- 5.1.32 ระบบพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น เวช  
ปฏิบัติทั่วไป ครอบครั้ว ระบาดวิทยา ยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม
- 5.1.33 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนางานระดับตำบล โดยมีส่วนร่วมของ  
ภาคีเครือข่าย(อปท. รร. ศพด. วัด อสม.)
- 5.1.34 มีการประชุม ติดตาม ทำแผน ดำเนินงาน ประเมินผลร่วมกันอย่างเป็น  
รูปธรรมและสม่ำเสมอ
- 5.1.35 มีกระบวนการพัฒนาระบบบริการอย่างมีคุณภาพ ยึดแนวทาง PDCA  
และมาตรฐาน PCA
- 5.1.36 ด้านโครงสร้างและสมรรถนะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล  
มีศักยภาพในการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสุขภาพและการ  
คุ้มครองผู้บริโภค
- 5.1.36 บุคลากรมีจำนวนตามเกณฑ์ และมีศักยภาพตามภาระงาน
- 5.1.37 การสนับสนุนทรัพยากรและทีมสหวิชาชีพในการให้คำปรึกษา
- 5.1.38 ระบบส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ
- 5.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัด  
มหาสารคาม ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ของ รพ.สต.  
ระบบบริการที่สนองตอบต่อผู้รับบริการ คือมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะ  
ให้บริการ โดยสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ได้ทันทั่วถึงที่ ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ ได้ง่าย  
และสะดวกรวมทั้งกระจายการบริการ ได้ทั่วถึงรวดเร็วไม่รอนาน



- 5.2.1 การวางแผนงานที่มีทิศทางในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างกลมกลืนไปในทางเดียวกัน
- 5.2.2 การจัดองค์กรหรือจัดโครงสร้างองค์กรให้มีสายบังคับบัญชาที่คล่องตัว
- 5.2.3 การบริหารงานบุคคล เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 5.2.4 การประสานงานให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามนโยบาย
- 5.2.5 การเสนอรายงาน รพ.สต. จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5.2.6 การติดตามผล รพ.สต. จะต้องมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง
- 5.2.7 โครงสร้างบริหารองค์กรที่ชัดเจน
- 5.2.8 การสร้างความร่วมมือจากหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกหรือภาคีเครือข่าย
- 5.2.9 นิเทศ ติดตาม ประเมินผลของบุคลากร รพ.สต.
- 5.2.10 การสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพผู้ รพ.สต.
- 5.2.11 บุคลากรเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย
- 5.2.12 แนวทางหรือแนวนโยบายในการปฏิบัติงานบริการที่มีคุณภาพ
- 5.2.13 การสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาคุณภาพการบริการ
- 5.2.14 การพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมบริการที่มีประสิทธิภาพ
- 5.2.15 พัฒนาการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
- 5.2.16 มีการติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง
- 5.2.17 การจัดบริการเชิงรุกที่บูรณาการ หากมองด้านประสิทธิภาพควรดูความประหยัดและคุ้มค่า ผู้ให้บริการควร “รุก” ไปให้บริการในชุมชน ในหมู่บ้านให้มากขึ้น เช่น ใช้บ้านเป็นที่ทำงาน
- 5.2.18 การสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมให้กับชุมชน
- 5.2.19 มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชน จากข้อมูลและปัญหาจริง
- 5.2.20 มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาต่อยอด
- 5.2.21 มีการทำงานเชิงรุกในชุมชน
- 5.2.22 มีระบบการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชน
- 5.2.23 มีการจัดการความรู้และสร้างนวัตกรรมบริการ

5.2.24 มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการคืนข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.25 มีการพัฒนาการส่งต่อที่ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

5.2.26 มีระบบติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบด้านการจัดการองค์กร การจัดการที่มีประสิทธิภาพจะทำให้

องค์ประกอบความสำเร็จแบบยั่งยืน จะเห็นว่าองค์กรที่มีสินค้าและบริการที่ดีจะต้องมาจากการ

บริหารจัดการที่ดีผ่านผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้เป็นอย่างดี

ลักษณะขององค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วย องค์กรต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน

มีสายบังคับบัญชาที่สั้น มีฐานข้อมูลสนับสนุนการบริหารระบบการจัดการที่ไม่มากนัก มีการใช้

เทคโนโลยีมาช่วย มีความไว้วางใจกัน มีความร่วมมือและทำงานเป็นทีม มีความรักองค์กรของ

ตนเองด้านการบริหารจัดการ ใช้เครือข่ายสุขภาพอำเภอ (DHS) ด้านคุณภาพการบริการใช้เกณฑ์

คุณภาพ PCA เป็นตัวควบคุมคุณภาพ

5.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.

5.3.1 ข้อมูลภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน

5.3.2 การสร้างคุณค่าให้กับภาคีเครือข่าย

5.3.3 การสื่อสารประชาสัมพันธ์

5.3.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทุกระดับ

5.3.5 การทำงานร่วมกันระหว่าง รพ.สต. กับหน่วยงานอื่น

5.3.6 ร่วมตัดสินใจกันทำแผนขับเคลื่อน ทำแผนประชาคมให้เกิดการปฏิบัติ

อย่างต่อเนื่อง

5.3.7 องค์กรต่าง ๆ ร่วมเป็นเจ้าภาพดูแล “สุขภาวะ”

5.3.8 มีโรงเรียน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อพัฒนาให้ชุมชน

ของนครรวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการ โรงเรียนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในระยะ

ยาว

5.3.9 มีคณะกรรมการพัฒนา รพ.สต. จากทุกภาคส่วน

5.3.10 บูรณาการงานร่วมกันจากทุกภาคส่วน โดยใช้แผนปฏิบัติการระดับตำบล

หรือแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือในการบูรณาการ

5.3.11 มีระบบการพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนให้เข้มแข็ง

5.3.12 จำนวนภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วม

5.3.13 กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

5.3.14 ผลประโยชน์ที่ภาคีเครือข่ายจะได้รับในเชิงคุณค่าจากการทำงาน

5.3.15 ขั้นตอนหรือรูปแบบของการมีส่วนร่วมไม่ซับซ้อน ยุ่งยากเกินไป

5.3.16 ทุกภาคีเครือข่ายมีจุดหมายเพื่อสุขภาพของประชาชนเช่นเดียวกัน

5.3.17 ภาคีภาคประชาชนถือว่ามีความสำคัญมาก หากประชาชนมีส่วนร่วมใน

การคิดตัดสินใจ จะทำให้อยากเป็นเจ้าของ เต็มใจและร่วมมือปฏิบัติ

5.3.18 ภาคีภาครัฐและเอกชน ถือว่าเป็นภาคีที่สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือ

และเกิดความสำเร็จได้ ที่สำคัญ ได้แก่ อปท. โรงเรียน วัด เป็นต้น

5.3.19 กองทุนสุขภาพตำบลร่วมแก้ไขปัญหา

5.3.20 ความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน อสม.

5.3.21 มีการทำเวทีประชาคมร่วมระดมสมองและจัดทำแผนงาน โครงการ

5.3.22 มีหลายภาคส่วนในตำบลร่วมเป็นเจ้าของดูแลเรื่องภาวะสุขภาพ

5.3.23 ผู้อำนวยการ รพ.สต. มีความสามารถในการประสานงานกับแต่ละ

หน่วยงานในพื้นที่ได้มากน้อยต่างกัน และนำเสนอของสาธารณสุขให้หน่วยงานอื่นมาร่วม

ทำงานได้หรือไม่

5.3.24 ผู้นำในระดับอำเภอ เช่น นายอำเภอ ผอ.รพช. สสอ. มีการกำหนด

นโยบาย/ประชุมชี้แจงให้ภาคีเครือข่ายได้รับทราบงานสาธารณสุขได้เหมาะสมหรือไม่

5.3.25 ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนเห็นความสำคัญงานสาธารณสุข

5.3.26 ให้ภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วม มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการร่วมจากทุกภาคี

(อปท.,รร. ศพด., วัด, อสม., ชมรม, เอกชน ฯลฯ)

5.3.27 มีการร่วมประชุมวางแผน การดำเนินงาน ติดตาม ร่วมติดตาม

ประเมินผลจากทุกภาคีอย่างสม่ำเสมอ

5.3.28 มีกระบวนการเสริมพลังให้กับเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ ภาคีที่ร่วมตัดสินใจ

ในการขับเคลื่อนและสนับสนุน มีกองทุนหลักประกันสุขภาพและ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำ

หมู่บ้าน เป็นภาคีที่สำคัญ โดยมีแผนสุขภาพชุมชน ที่ได้จาก SRM เป็นตัวขับเคลื่อน

5.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้

5.4.1 ระบบเฝ้าระวังพฤติกรรมเสี่ยงโดยชุมชน

5.4.2 ความรู้ของชุมชน

5.4.3 การคืนข้อมูลสู่ชุมชน

5.4.4 มีศาลาสุขภาพเต็มรูปแบบทุกหมู่บ้าน

5.4.5 งบประมาณสนับสนุนหมู่บ้านเพิ่มจาก 15,000 บาท เป็น 30,000 บาท

5.4.6 เพิ่มงบประมาณในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและประเมินผล

5.4.7 มีแผนยุทธศาสตร์ประจำปี

5.4.8 มีแผนกองทุนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

5.4.9 มีเครือข่ายสุขภาพที่เข้มแข็ง

5.4.10 อสม.ให้ความร่วมมือ

5.4.11 มี กสค. (แกนนำครอบครัว)

5.4.12 การสร้างแกนนำในการเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพในชุมชน

5.4.13 การกำหนดมาตรการทางสังคมของชุมชนอย่างมีส่วนร่วม

5.4.14 การส่งเสริมชุมชนในการจัดทำแผนชุมชนโดยชุมชนเอง

5.4.15 การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในชุมชน โดย รพ.สต.

5.4.16 ผู้นำชุมชน องค์กรสุขภาพภาคประชาชน

5.4.17 กระบวนการเรียนรู้ อบรม ประชุมสม่ำเสมอ

5.4.18 เกิดมาตรการทางสังคมร่วมกันหรือนวัตกรรมสุขภาพ

5.4.19 บุคลากรสาธารณสุข

5.4.20 สถานที่ในการเรียนรู้ของหมู่บ้านชุมชน

5.4.21 ความพร้อมและความเป็นอยู่ของชุมชน

5.4.22 สนองความต้องการของชุมชนและปัญหาของพื้นที่

5.4.23 การมีส่วนร่วมของชุมชนทุกชั้นตอนในการร่วมกันพัฒนา

5.4.24 ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ

ของชุมชน

5.4.25 ผู้นำชุมชน บุคคลต้นแบบ ชุมชนต้นแบบ

5.4.26 ประชาชนตระหนักถึงปัญหาสุขภาพที่ชุมชนตนเองอาศัยมีปัญหาคือต้อง

ได้รับการแก้ไข

5.4.27 มีคณะกรรมการหมู่บ้านในการกำหนดปัญหาสาธารณสุขในหมู่บ้านและ

แนวทางแก้ไขปัญหา

5.4.28 บุคลากรสาธารณสุข เป็นที่พึ่งและพี่เลี้ยงในการจัดกิจกรรมปรับเปลี่ยน

พฤติกรรม

5.4.29 ติดตามความรู้ พัฒนาองค์ความรู้แก่ อสม. อย่างสม่ำเสมอและจัดทำ

หลักสูตรให้ทันต่อโรคและเหตุการณ์

5.4.30 พัฒนาสมรรถนะ จนท.รพ.สต., อสม.ในเรื่อง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

สุขภาพของประชาชน

5.4.31 สนับสนุนให้ภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

สุขภาพ

6. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคาม ควรเป็นอย่างไร

6.1 เน้นการดำเนินงานเชิงรุก โดยมุ่งเน้นเข้าหาประชาชนและชุมชนเพื่อการสร้าง

สุขภาพ รวมทั้งมุ่งจัดการกับปัจจัยเสี่ยงที่เป็นต้นเหตุของปัญหาสุขภาพ

6.2 ระบบบริการที่ต่อเนื่อง สามารถให้คำปรึกษาและส่งต่อผู้ป่วยได้ตลอดเวลา

โดยระบบหมอครอบครัวที่สามารถประสานทีมแพทย์ พยาบาล หน่วยงานต่างๆ ใน รพ.แม่ข่าย อาจมีระบบบริการเตียงผู้ป่วยเพื่อสังเกตอาการ โดยไม่รับผู้ป่วยค้างคืน เพื่อสังเกตอาการก่อนส่งต่อหรือให้การรักษาตามคำสั่งแพทย์ผู้รับผิดชอบจาก รพ.แม่ข่าย โดยวัสดุอุปกรณ์ได้รับการสนับสนุนจากรพ.แม่ข่าย

6.3 มีความเชื่อมโยงและการมีส่วนร่วม โดยมีการเชื่อมโยงกับระบบสุขภาพอื่นในการดูแลผู้ป่วยรายกรณีอย่างมีประสิทธิภาพและมีส่วนร่วม อปท. เข้มแข็งในการดำเนินงานของภาคประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6.4 เน้นการส่งเสริมนวัตกรรมสุขภาพชุมชน

6.5 เชื่อมโยงภาคีเครือข่ายและความร่วมมือจากชุมชน

6.6 มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ KM ระหว่าง รพ.สต.ในเครือข่ายและนอกเครือข่าย

อย่างต่อเนื่อง

6.7 การจัดสรรงบประมาณที่เป็นธรรมลงสู่ รพ.สต. ให้มากๆ และเพียงพอ

6.8 การควบคุมกำกับติดตามคุณภาพการบริการจากผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง

6.9 มีการประเมินความพึงพอใจในระบบบริการ

6.10 มีรถยนต์ให้ รพ.สต. เพื่อการปฏิบัติงาน/ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เพียงพอ

เหมาะสม

6.11 บุคลากรครบเพิ่มบุคลากร การเงิน คนสวน พนักงานขับรถ ยาม

6.12 ให้มีแพทย์แผนไทย (ป.ตรี) ใน รพ.สต.

6.13 ให้มีทันตภิบาลทุก รพ.สต.

6.14 ผู้อำนวยการ รพ.สต. ปรับตำแหน่งเป็นชำนาญการพิเศษ ทุก รพ.สต.

6.15 ควรมีแพทย์ออกให้บริการที่ รพ.สต. 2 สัปดาห์/ครั้ง

6.16 จัดเจ้าหน้าที่ให้ครบตามตำแหน่ง เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น แพทย์  
เภสัชกร ทันตแพทย์ เจ้าหน้าที่งานอื่น ๆ เป็นต้น

6.17 การตรวจสอบ การดำเนินงานควรลงพื้นที่จริงและดูแลในส่วนที่ขาด สนับสนุน  
สิ่งที่จะช่วยเหลือประชาชนจริง ๆ ไม่ควรทิ้งงานหรือภาระหน้าที่ให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง

6.18 ทาง CUP รพ. ชุมชน ควรประสานงานกับองค์กรท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจ

และมิตรภาพเอื้อในการทำงาน

6.19 ขวัญกำลังใจในการทำงานที่เป็นธรรมชาติ

6.20 การสร้างจริยธรรมด้านจิตใจในกลุ่มองค์กร

6.21 มีองค์กรรับข้อเสนอแนะผู้น้อย เพื่อนำข้อมูลเสนอผู้ใหญ่ให้เกิดระบบการทำงาน

ที่มีประสิทธิภาพ

6.22 ให้ดูแลผู้รับบริการใน รพ.สต. เหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน

6.23 ให้แพทย์หรือบุคลากรใน รพ.สต. แบ่งเวลาลงพื้นที่ทำความเข้าใจแก่ประชาชน

พบปะพูดคุยให้ความรู้ทั้งเชิงวิชาการและการปฏิบัติที่ถูกต้องแก่ประชาชน

6.24 ให้ทำการเชื่อม รพ.สต. เข้ากับเครือข่ายในชุมชนให้มากที่สุด โดยให้ทุกฝ่าย

เข้าใจและรับรู้การปฏิบัติงาน

6.25 ให้เน้นการปฏิบัติและการพัฒนาเป็นแบบยั่งยืน โดยให้คนในชุมชนมีส่วนร่วม

วางแผน ร่วมคิดร่วมทำร่วมรับผิดชอบในกระบวนการทำกิจกรรมต่าง ๆ

6.26 ให้การพัฒนาเป็นจุดเรียนรู้ชีวิตและศึกษาหลายๆ มิติไม่ใช่เฉพาะด้านใดด้าน

หนึ่ง

6.27 การจัดกิจกรรมหรือการประกวดผลงานของ รพ.สต. ขอให้มีส่วนงานอื่นหรือ  
เครือข่ายเข้าร่วมด้วย

6.28 จัดสรรบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสมเป็นธรรมชาติและมีกระบวนการพัฒนาบุคลากร  
อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการให้ขวัญกำลังใจและค่าตอบแทนที่เหมาะสม

6.29 โครงสร้างอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมเพียงพอ รวมถึง

สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

6.30 งบประมาณที่เพียงพอกับงานที่มอบหมายในระดับ รพ.สต. รวมทั้งการจัดสรรให้  
ถึงพื้นที่ระดับปฏิบัติ

6.31 การสร้างทีมงานสุขภาพให้เข้มแข็ง รวมทั้งภาคีเครือข่าย อปท. สุขภาพภาค  
ประชาชนและมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันจนเกิดนวัตกรรมสุขภาพ

6.32 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

6.33 มีความชัดเจน เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

6.34 มีแนวทางในการพัฒนาที่มีมาตรฐาน

6.35 มีความเป็นไปได้ในเชิงนโยบาย

6.36 มีการบริหารจัดการที่ดี

6.37 มีการสนับสนุนจากหน่วยเหนือ

6.38 มีส่วนร่วมจากชุมชน ท้องถิ่นและภาคีเครือข่าย

6.39 มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หากมองในกลยุทธ์การพัฒนา รพ.สต. ที่ใช้การพัฒนาที่เป็นการ"สร้างนำซ่อม" นั้น รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการใน รพ.สต. จึงต้องวางรูปแบบใช้ศาสตร์และศิลปะในการพัฒนาสู่การสร้างนำซ่อมจริงๆ คิดว่าควรมีรูปแบบดังนี้

6.40 เน้นงานสาธารณสุขเชิงรุกมากกว่าการตั้งรับเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชนตามภารกิจหลักที่กำหนดคือให้บริการตามกลุ่มเป้าหมาย เด็ก วัยรุ่น สตรี ผู้พิการ ผู้สูงอายุ กลุ่มที่ต้องดูแลพิเศษคือ ผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ป่วยจิตเวช ผู้ติดยาเสพติด เป็นต้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและผู้ป่วยเรื้อรัง ซึ่งนับวันจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

6.41 เน้นการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เช่น ภาคประชาชน อปท. โรงเรียน ฯลฯ เพื่อให้ทราบว่าสุขภาพเป็นเรื่องที่เขาต้องดูแล ไม่ใช่เฉพาะสาธารณสุข

6.42 เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ ถึงแม้จะเป็นสิ่งที่ทำได้ยากแต่ก็ทำหายและได้ผลลงทุนน้อย และทำให้การ"สร้างนำซ่อม" บรรลุเป้าหมาย

ที่ผ่านมามีการพัฒนาที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น เช่น การลดผู้ป่วยในโรงพยาบาล โดยให้กลุ่มโรคเรื้อรังรับบริการที่ รพ.สต. การจัดสรรบุคลากรลงให้บริการ รพ.สต. รวมทั้งเงินและวัสดุอุปกรณ์ แต่ยังคงมีข้อจำกัด โดยเฉพาะ CUP ขนาดเล็ก เงินน้อยการจัดสรรเงินตามผลงาน บุคลากรจึงหันมาให้ความสำคัญกับการศึกษาข้อมูลมากกว่าที่จะทุ่มเทเวลาให้กับผู้ป่วยในชุมชน

6.43 โครงสร้างการทำงาน (Structure) มีการจัด โครงสร้างที่เหมาะสมและมีบุคลากรเพียงพอกับภาระงาน

6.44 กลยุทธ์การทำงาน (Strategy) มีการบูรณาการการทำงานทุกเรื่องในชุมชนทั้งเชิงรุกและเชิงรับ โดยใช้ชุมชนเป็นฐานสร้างการมีส่วนร่วม โดยมีเวทีประชาคมและให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการทำงานทุกขั้นตอน เกิดแผนชุมชน มีมาตรการทางสังคม โดยภาคีมีส่วนร่วมและมีกองทุนสุขภาพตำบลสนับสนุนงบประมาณ

6.45 ระบบบริการ (System) มีการจัดระบบบริการที่มีคุณภาพโดยยึดเอาผู้รับบริการเป็นหลัก เพื่อให้เกิดความเข้าถึง ความครอบคลุม ความเป็นธรรมมีประสิทธิภาพ มีการป้องกัน

ความเสี่ยงและใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการพัฒนาระบบบริการ หากมีปัญหาก็สามารถส่งต่อผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.46 บุคลากรต้องมีสมรรถนะ(Skill) ตรงกับตำแหน่งกำหนดมีการพัฒนาศักยภาพตลอดเวลา ทำงานอย่างมีความสุข เกิดขวัญและกำลังใจ

6.47 ทีมงาน ทีมสหวิชาชีพ(Staff) มีการสร้างทีมคุณภาพที่สามารถดูแลผู้ป่วยแบบ

องค์รวมทั้งที่ รพ.สต. และที่บ้าน

6.48 มีการบริหารจัดการ (Style) ที่ดีทั้งการบริหารคน งบประมาณ ข้อมูล วัสดุ อุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการจัดบริการให้มีคุณภาพ มีการควบคุมกำกับและติดตามประเมินเป็นระยะๆ

6.49 สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี (Share culture) มีจริยธรรมในการทำงานร่วมกัน และเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ควรเป็นทั้งแนวราบและแนวตั้ง

1. แนวตั้ง มีนโยบายและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนตั้งแต่ระดับกระทรวง สาธารณสุขจนถึงสาธารณสุขอำเภอ ซึ่งทำให้ รพ.สต. ในพื้นที่มีความมั่นใจและภูมิใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการใน รพ.สต. ซึ่งในปัจจุบันยังมีผู้บังคับบัญชาหลายทาง คือ สสจ. สสอ. และนายอำเภอ

2. แนวราบ รูปแบบการพัฒนาเชิงสนับสนุนกับ รพช. ในพื้นที่ ซึ่งจะสนับสนุน ดังนี้

2.1 บุคลากร เพื่อให้มีทีมสหวิชาชีพประจำ รพ.สต. ทั้งพยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุข ในส่วนที่ขาดเพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีทีมบุคลากรสนับสนุนจาก รพช. เป็นที่ปรึกษา เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เกษษกร

2.2 วัสดุครุภัณฑ์ ที่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน

2.3 การเงินการคลัง สำหรับเป็นค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน

2.4 ถ้าจัดทำแผนยุทธศาสตร์ร่วมกัน เพื่อให้เห็นเป็นภาพงานสาธารณสุข

ระดับอำเภอ รวมทั้งการกำกับติดตาม ประเมินผลร่วมกัน

3. มีบุคลากร Primacy care team ตามเกณฑ์ทุกแห่ง

3.1 แพทย์ที่ปรึกษา 1 : 1 รพ.สต.

3.2 พยาบาลเวชปฏิบัติ 1 : 5,000

3.3 พยาบาลวิชาชีพ 1 : 5,000



3.4 จนท.(หมอครอบครัว) 1 : 1,250

4. มีวัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์การแพทย์ ตามเกณฑ์ขึ้นทะเบียนปฐภูมิและมีแผน

จัดหาวัสดุอุปกรณ์ระดับ CUP

5. มีงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติตามความจำเป็น

6. มีกระบวนการพัฒนาระบบงานภายใต้ นโยบาย DHS ตำบลจัดการสุขภาพ

การดำเนินงานภาคประชาชน อสม. และภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วม

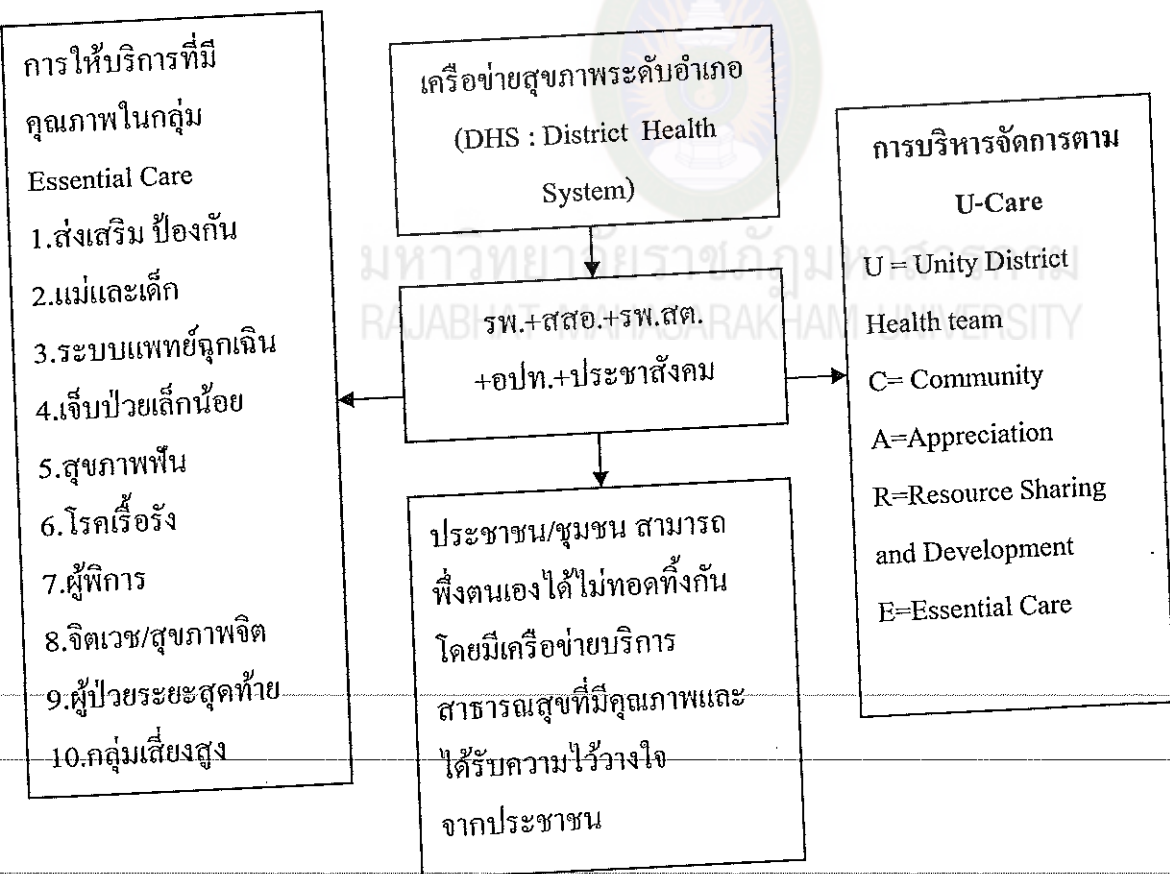
7. มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพทันเวลาถูกต้อง

8. มีระบบการดำเนินงานคุณภาพมาตรฐาน รพ.สต. ตามเกณฑ์ PCA

9. มีระบบติดตามกำกับประเมินผล

10. มีการพัฒนาองค์ความรู้และงานวิจัยนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

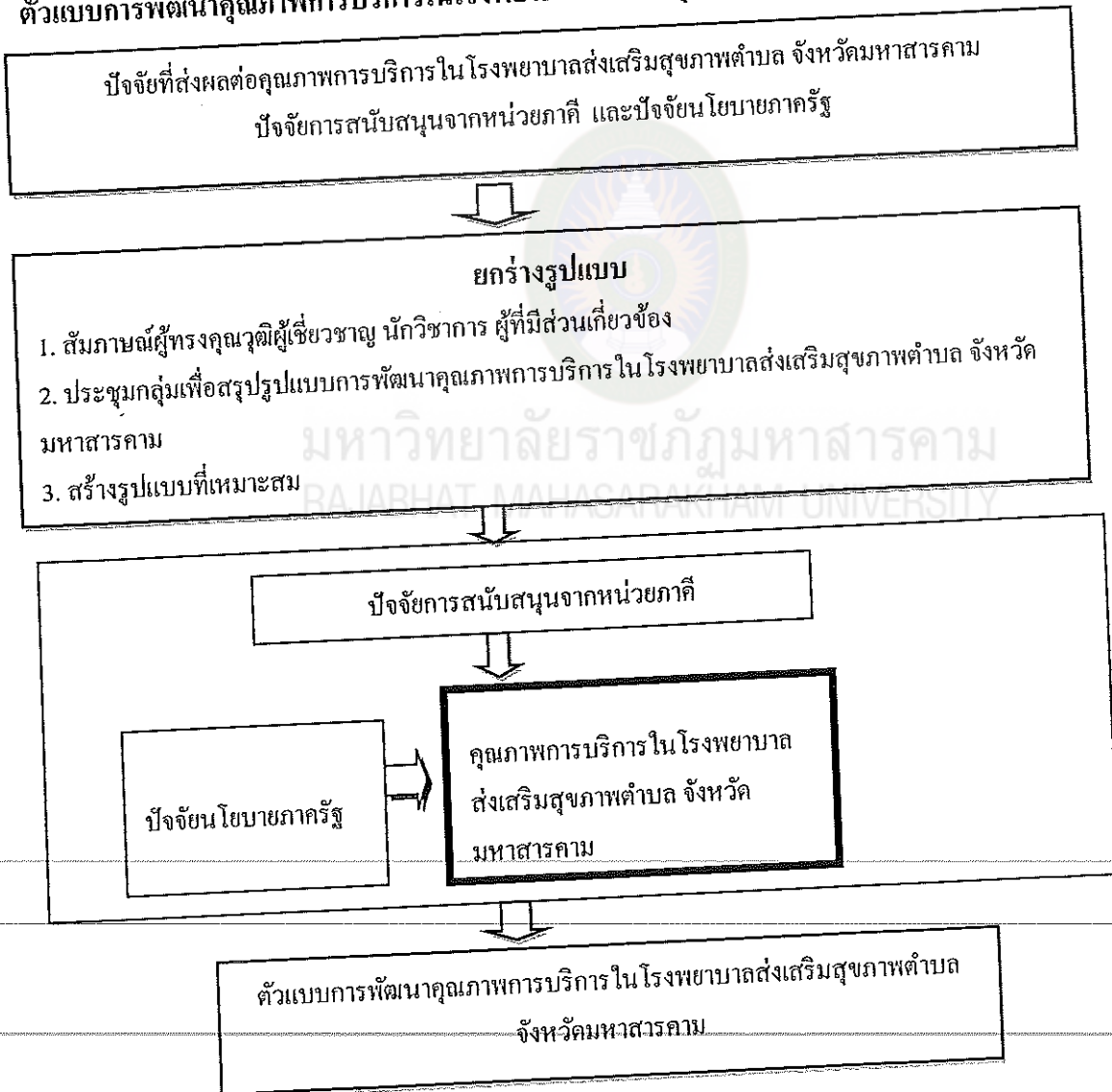


แผนภาพที่ 2 ตัวแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ควรเป็นดังนี้

**ส่วนที่ 2 การระดมความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม**

การระดมความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นการระดมความคิดเห็นเพื่อยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยการสนับสนุนจากหน่วยภาคี และปัจจัยนโยบายภาครัฐ และยืนยันตัวแบบ (Confirms of Model)

**ตัวแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม**



**แผนภาพที่ 3** ตัวแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม

การระดมความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยการสนับสนุนจากหน่วยภาคี ซึ่งตามคำนิยามศัพท์ ในการทำวิจัยครั้งนี้

หมายถึง การที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีการดูแลที่เชื่อมโยงบริการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บ้าน ชุมชน โดยมีการส่งต่อข้อมูลและระบบคำปรึกษา และจากผลของการระดมความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) พบว่า ประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยภาคี หัวใจสำคัญคือการมีส่วนร่วมของหน่วยภาคีต่าง ๆ ในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อให้ภาคีเครือข่ายเกิดความเป็นเจ้าของร่วมกัน จะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน เริ่มตั้งแต่กระบวนการร่วมรับทราบข้อมูลพื้นฐานในทุก ๆ ด้าน การคืนข้อมูลด้านสุขภาพสู่ชุมชน ผ่านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง และการเชื่อมประสานด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจน มาสู่ขั้นตอนของการกำหนดนโยบายของ รพ.สต. โดยทุกภาคีมีส่วนร่วมรับรู้อะไรและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ภายใต้บริบทของข้อมูลแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้การกำหนดนโยบายต่าง ๆ อยู่ภายใต้กรอบนโยบายของระดับกระทรวง ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของการพัฒนาในทุกระดับ และต่อจากนั้นเป็นการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการดำเนินการเป็นขั้นตอนของการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ซึ่งการดำเนินการด้านสุขภาพที่ครอบคลุมกิจกรรมการบริการทั้ง 5 มิติ คือการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสุขภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค วิธีการดำเนินการที่เหมาะสมในแต่ละบริบทความแตกต่างของแต่ละพื้นที่ ทั้งในเรื่องของ คน งบประมาณ ทรัพยากร และการบริหารจัดการ หากกระบวนการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ เกิดจากแนวคิดของบุคคลในชุมชนร่วมกับกิจกรรมที่ภาครัฐกำหนด จะเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้ และการมีส่วนร่วมสุดท้ายคือการมีส่วนร่วมในด้านการประเมินผล ซึ่งในกระบวนการนี้จากการประชุมกลุ่ม พบว่า เป็นขั้นตอนที่หน่วยภาคีไม่ค่อยจะมีส่วนร่วมที่ชัดเจน และกระบวนการคืนข้อมูลให้ชุมชนรับรู้ไม่มีความชัดเจน จำเป็นต้องมีการพัฒนากระบวนการประเมินผล โดยภาคีเครือข่ายร่วมรับทราบ ร่วมประเมินผลร่วมกัน โดยทุกกระบวนการของการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย การทำงานร่วมกันระหว่าง รพ.สต. กับหน่วยงานภาคีเครือข่ายอื่นควรเกิดขึ้นจากความสมัครใจ การทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย ร่วมคิด ร่วมทำและร่วมกันประเมินผลการทำงานระหว่าง รพ.สต. กับหน่วยงานภาคีเครือข่ายอื่น โดยมีความสัมพันธ์แนวราบมีความเสมอภาคเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยการทำงานร่วมกันต้องคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการจาก รพ.สต. เป็นหลักการให้ความสำคัญกับสัมพันธ์ภาพกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายของ รพ.สต. เพื่อให้เกิดการบูรณาการงานร่วมกันกับภาคีเครือข่าย เช่น อปท. โรงเรียน ผู้นำชุมชน ฯลฯ

2. บังคับนโยบายภาครัฐ ซึ่งตามค่านิยมศัพท์ ในการทำวิจัยครั้งนี้ หมายถึง นโยบายในการดำเนินงานด้านสุขภาพที่กำหนดขึ้นเป็นนโยบายระดับประเทศ นำสู่ระดับการปฏิบัติ และจากผลของการระดมความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) พบว่า บทบาทของภาครัฐที่ชัดเจนคือ บทบาทในเรื่องของการกำหนดนโยบายด้านสุขภาพ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

2.1 องค์ประกอบพื้นฐาน=การกำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของ

ผู้รับบริการและประชาชน

2.2 องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ภาวะเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม เทคโนโลยี กระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม อันจะนำไปสู่ปัญหาสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงของประชาชน

2.3 ด้านความชัดเจนของวัตถุประสงค์นโยบาย มีความชัดเจนทันเหตุการณ์ มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ มีความสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่

2.4 ด้านการติดตามการดำเนินงาน

2.5 ด้านเทคโนโลยี

2.6 ด้านความผันผวนทางเศรษฐกิจ

2.7 ด้านสภาพทางสังคม

2.8 การตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของ รพ.สต.

ที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการใน รพ.สต.

2.9 การนำแนวทางนโยบายของรัฐมาปฏิบัติงานใน รพ.สต. เป็นการถ่ายระดับนโยบายสู่การปฏิบัติลงพื้นที่ รพ.สต. ซึ่งจะต้องวิเคราะห์นโยบายว่าควรนำมาใช้ใน รพ.สต. หรือไม่ เพราะนโยบายของรัฐบางครั้งไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติจริงได้ ต้องคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

2.10 การกำหนดนโยบายสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

2.11 มีระบบการสนับสนุนมาพร้อมกับนโยบาย เช่น เพิ่มขอบเขตบริการ ต้องมี

บุคลากรและเครื่องมือมาพร้อม

2.12 นโยบายสอดคล้องกับภารกิจของ รพ.สต.

2.13 ผู้บริหารให้การสนับสนุน ติดตามนโยบายอย่างจริงจัง

2.14 นโยบายสาธารณสุขต้องมีการถ่ายระดับการปฏิบัติใน รพ.สต. ที่ชัดเจน

และครบถ้วน

2.15 มีการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามนโยบายที่เพียงพอมีประสิทธิภาพ

2.16 มีกลไกการขับเคลื่อนนโยบายที่เป็นรูปธรรมชัดเจนนโยบายสาธารณสุข

ในแต่ละระดับมีความสำคัญในการที่จะมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการไปในทิศทางใด มีเป้าหมาย “ประชาชนมีอายุคาดเฉลี่ย มากกว่า 80 ปี และมีสุขภาพดี 72 ปี” โดยใช้กลยุทธ์ DHS เป็นตัวขับเคลื่อน

โดยสรุปจากการ ระดมความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

เห็นด้วยกับข้อมูลที่สรุปสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์ ว่ารูปแบบคุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม ควรเป็นดังนี้

1. ด้านสมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวยของ รพ.สต.

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ให้เห็นของบุคลากร เช่น ความเอาใจใส่ ทักษะความรู้ความสามารถในการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน รพ.สต. สะอาด สะดวก ทันสมัย มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน

1.1 มีบุคลากรที่เหมาะสมกับงานและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

1.2 การพัฒนาทักษะวิชาการ บุคลากรทุกปีทุกคนอย่างต่อเนื่อง

1.3 มีทีมเครือข่ายการดำเนินงานที่เข้มแข็งและหลากหลายหน่วยงาน

1.4 มีเครื่องมือ จัดทำข้อมูล เก็บข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่าย

ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

1.5 มีทีมสหวิชาชีพเป็นพี่เลี้ยง

1.6 มีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับงาน

1.7 บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม มีการเรียนรู้แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์

1.8 บุคลากรมีความสามารถสร้างจริยธรรมในการทำงานร่วมกัน มีทักษะ

และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.9 รพ.สต. มีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสร้างกระบวนการจัดทำข้อมูล

ที่ทันสมัยใช้ในการดูแลสุขภาพประชาชน

1.10 จำนวนบุคลากรที่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย

1.11 โครงสร้าง อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

1.12 บุคลากรสาธารณสุขมีการจัดการความรู้ เพิ่มทักษะการเรียนรู้สม่ำเสมอ

1.13 การทำงานเป็นทีมทั้งใน รพ.สต. ภาควิชาและภาคประชาชน

1.14 มีระบบสื่อสาร ข้อมูลสารสนเทศที่ตอบสนองการปฏิบัติงาน ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ

1.15 บุคลากรมีขวัญกำลังใจและมีธรรมาภิบาลหรือคุณธรรมจริยธรรม

1.16 จำนวนบุคลากรหลากหลายวิชาชีพ

1.17 ศักยภาพหรือความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละคน

1.18 ความเสียสละและทุ่มเทในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

1.19 ความเข้าใจหรือทักษะในกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยใช้ SRM

1.20 ความสามัคคีและการทำงานเป็นทีมของบุคลากร

1.21 ขวัญกำลังใจของบุคลากรในการทำงาน

1.22 จำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับภาระงาน

1.23 ด้านการเรียนรู้ การจัดการความรู้ภายใต้มาตรฐานและวิชาชีพมีการ

บูรณาการแบบสหสาขาวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม

1.24 ด้านการทำงานเป็นทีมและเชิงรุก

1.25 ด้านขวัญกำลังใจบุคลากรเพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานและ

บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่องาน

1.26 ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร มีข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

1.27 บุคลากร พยาบาลวิชาชีพ ได้รับการส่งเสริมให้อบรมหลักสูตร

พยาบาลเวชปฏิบัติทุกคน บุคลากรสายงานอื่นได้รับการอบรมตามเกณฑ์

1.28 วัสดุอุปกรณ์ ได้รับการสนับสนุนจาก CUP อย่างเพียงพอ

1.29 ทีมงานใน รพ.สต. จะมีความแตกต่างแต่ละ รพ.สต. ซึ่งมีผลต่อคุณภาพบริการ

1.30 ทีมงานใน CUP แต่ละ CUP สนับสนุนไม่เหมือนกัน

1.31 นโยบายการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิระดับกระทรวง เขต จังหวัด

มีความชัดเจนเอื้อต่อการปฏิบัติงานของ จนท. รพ.สต. ให้มีความสะดวกคล่องตัว และมีคุณภาพ

1.32 มีแนวทาง คู่มือ CPG การดำเนินงานทุกเรื่องที่ชัดเจน

1.33 ระบบพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น เวช

ปฏิบัติทั่วไป ครอบครัวยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

1.34 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนางานระดับตำบล โดยมีส่วนร่วมของ

ภาคีเครือข่าย (อปท. รร. ศพด. วัด อสม.)

1.35 มีการประชุม ติดตาม ทำแผน ดำเนินงาน ประเมินผลร่วมกันอย่างเป็น

รูปธรรมและสม่ำเสมอ

1.36 มีกระบวนการพัฒนาระบบบริการอย่างมีคุณภาพ ยึดแนวทาง PDCA

และมาตรฐาน PCA

1.37 ด้านโครงสร้างและสมรรถนะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล

มีศักยภาพในการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสุขภาพและ  
การคุ้มครองผู้บริโภค

1.38 บุคลากรมีจำนวนตามเกณฑ์ และมีศักยภาพตามภาระงาน

1.39 การสนับสนุนทรัพยากรและทีมสหวิชาชีพในการให้คำปรึกษา

1.40 ระบบส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ

2. ด้านระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ของ รพ.สต. ระบบบริการ

ที่สนองตอบต่อผู้รับบริการ คือมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ ได้ทันท่วงที ผู้รับบริการ  
เข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวก รวมทั้งกระจายการบริการได้ทั่วถึงรวดเร็วไม่รอนาน

2.1 การวางแผนงานที่มีทิศทางในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างกลมกลืนไปในทาง

เดียวกัน

2.2 การจัดองค์กรหรือจัด โครงสร้างองค์กรให้มีสายบังคับบัญชาที่คล่องตัว

แน่นแฟ้น

2.3 การบริหารงานบุคคล เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

2.4 การประสานงานให้สามารถดำเนินกิจกรรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตาม

นโยบาย

2.5 การเสนอรายงาน รพ.สต. จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลผลการปฏิบัติงานอย่าง

มีประสิทธิภาพ

2.6 การติดตามผล รพ.สต. จะต้องมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

2.7 โครงสร้างบริหารองค์กรที่ชัดเจน

2.8 การสร้างความร่วมมือจากหน่วยงาน องค์กรภายนอกหรือภาคีเครือข่าย

2.9 นิเทศ ติดตาม ประเมินผลของบุคลากร รพ.สต.

2.10 การสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อ รพ.สต.

2.11 บุคลากรเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย

2.12 แนวทางหรือแผนนโยบายในการปฏิบัติงานบริการที่มีคุณภาพ

2.13 การสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

2.14 การพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมบริการที่มีประสิทธิภาพ

2.15 พัฒนาการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

2.16 มีการติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

2.17 การจัดบริการเชิงรุกที่บูรณาการ หากมองด้านประสิทธิภาพควรดูความ

ประหยัดและคุ้มค่า ผู้ให้บริการควร “รุก” ไปให้บริการในชุมชน หมู่บ้านให้มากขึ้น เช่น ใช้บ้านเป็นที่ทำงาน

2.18 การสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมให้กับชุมชน

2.19 มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชน เรียนรู้จากข้อมูลและปัญหาจริง

2.20 มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาต่อยอด

2.21 มีการทำงานเชิงรุกในชุมชน

2.22 มีระบบการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชน

2.23 มีการจัดการความรู้และสร้างนวัตกรรมบริการ

2.24 มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการคืนข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

2.25 มีการพัฒนาการส่งต่อที่ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

2.26 มีระบบติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบด้านการจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะทำให้องค์ประกอบ

ความสำเร็จแบบยั่งยืน จะเห็นว่าองค์กรที่มีสินค้าและบริการที่ดีมาจากการบริหารจัดการที่ดีผ่าน

ผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้เป็นอย่างดี ลักษณะขององค์กร

ที่ดีและมีประสิทธิภาพประกอบด้วย มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีสายบังคับบัญชาที่สั้น มีฐานข้อมูล

สนับสนุนการบริหารระบบการจัดการที่ไม่มากนัก มีการใช้เทคโนโลยีมาช่วย มีความไว้วางใจกัน

มีความร่วมมือและทำงานเป็นทีม มีความรักองค์กรของตนเองด้านการบริหารจัดการ ใช้เครือข่าย

สุขภาพอำเภอ (DHS) ด้านคุณภาพการบริการใช้เกณฑ์คุณภาพ PCA เป็นตัวควบคุมคุณภาพ

3. ด้านภาคีทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุนงานใน รพ.สต.

3.1 ข้อมูลภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน

3.2 การสร้างคุณค่าให้กับภาคีเครือข่าย

3.3 การสื่อสารประชาสัมพันธ์

3.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทุกระดับ

3.5 การทำงานร่วมกันระหว่าง รพ.สต. กับหน่วยงานอื่น

3.6 ร่วมกันตัดสินใจทำแผนขับเคลื่อน ทำแผนประชาคมให้เกิดการปฏิบัติอย่าง

ต่อเนื่อง

3.7 องค์กรต่าง ๆ ร่วมเป็นเจ้าภาพดูแล “สุขภาพะ”



- 3.8 มีโรงเรียน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อพัฒนาให้ชุมชนของคน  
รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการในระยะยาว
- 3.9 มีคณะกรรมการพัฒนา รพ.สต. จากทุกภาคส่วน
- 3.10 บูรณาการงานร่วมกันจากทุกภาคส่วน โดยใช้แผนปฏิบัติการระดับตำบลหรือ  
แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือในการบูรณาการ
- 3.11 มีระบบการพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนให้เข้มแข็ง
- 3.12 จำนวนภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วม
- 3.13 กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง
- 3.14 ผลประโยชน์ที่ภาคีเครือข่ายจะได้รับในเชิงคุณค่าจากการทำงาน
- 3.15 ขั้นตอนหรือรูปแบบของการมีส่วนร่วมไม่ซับซ้อน ยุ่งยากเกินไป
- 3.16 ทุกภาคีเครือข่ายมีจุดหมายเพื่อสุขภาพของประชาชนเช่นเดียวกัน
- 3.17 ภาคีภาคประชาชนถือว่ามีความสำคัญมาก หากประชาชนมีส่วนร่วมใน  
การคิดตัดสินใจจะทำให้อยากเป็นเจ้าของ เต็มใจและร่วมมือปฏิบัติ
- 3.18 ภาคีภาครัฐและเอกชน ถือเป็นภาคีที่สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือและ  
เกิดความสำเร็จได้ ที่สำคัญ ได้แก่ อปท. โรงเรียน วัด เป็นต้น
- 3.19 กองทุนสุขภาพตำบลร่วมแก้ไขปัญหา
- 3.20 ความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน อสม.
- 3.21 มีการทำเวทีประชาคมร่วมระดมสมองและจัดทำแผนงาน โครงการ
- 3.22 มีหลายภาคส่วนในตำบลร่วมเป็นเจ้าของดูแลเรื่องภาวะสุขภาพ
- 3.23 ผู้อำนวยการ รพ.สต. มีความสามารถในการประสานงานกับแต่ละหน่วยงาน  
ในพื้นที่ได้มากน้อยต่างกัน และนำเสนองานของสาธารณสุขให้หน่วยงานอื่นมาร่วมทำงานได้  
หรือไม่
- 3.24 ผู้นำในระดับอำเภอ เช่น นายอำเภอ ผอ.รพช. สสอ. มีการกำหนดคน โยบาย/  
ประชุมชี้แจงให้ภาคีเครือข่ายได้รับทราบงานสาธารณสุขได้เหมาะสมหรือไม่
- 3.25 ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนเห็นความสำคัญงานสาธารณสุข
- 3.26 ให้ภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วม มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการร่วมจากทุกภาคี  
(อปท.,รร. ศพด., วัด, อสม., ชมรม, เอกชน ฯลฯ)
- 3.27 มีการร่วมประชุมวางแผน การดำเนินงาน ติดตาม ร่วมประเมินผลจากทุกภาคี  
อย่างสม่ำเสมอ

3.28 มีกระบวนการเสริมพลังให้กับเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ ภาคที่ร่วมตัดสินใจในการขับเคลื่อนและสนับสนุน มีกองทุนหลักประกันสุขภาพและ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เป็นภาคีที่สำคัญ โดยมีแผนสุขภาพชุมชน ที่ได้จาก SRM เป็นตัวขับเคลื่อน

#### 4. ด้านชุมชนเข้มแข็งประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้

4.1 ระบบเฝ้าระวังพฤติกรรมเสี่ยงโดยชุมชน

4.2 ความรู้ของชุมชน

4.3 การคืนข้อมูลสู่ชุมชน

4.4 ศาลาสุขภาพเต็มรูปแบบทุกหมู่บ้าน

4.5 งบประมาณสนับสนุนหมู่บ้านเพิ่มจาก 15,000 บาท เป็น 30,000 บาท

4.6 เพิ่มงบประมาณในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและประเมินผล

4.7 มีแผนยุทธศาสตร์ประจำปี

4.8 มีแผนกองทุนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4.9 มีเครือข่ายสุขภาพที่เข้มแข็ง คือ อสม. มี กสค. (แกนนำสุขภาพประจำ

ครอบครัว)

4.10 การสร้างแกนนำในการเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพในชุมชน

4.11 การกำหนดมาตรการทางสังคมของชุมชนอย่างมีส่วนร่วม

4.12 การส่งเสริมชุมชนในการจัดทำแผนชุมชนเอง

4.13 การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในชุมชน โดย รพ.สต.

4.14 ผู้นำชุมชน องค์กรสุขภาพภาคประชาชน

4.15 กระบวนการเรียนรู้ อบรม ประชุมสม่ำเสมอ

4.16 เกิดมาตรการทางสังคมร่วมกันหรือนวัตกรรมสุขภาพ

4.17 บุคลากรสาธารณสุข

4.18 สถานที่ในการเรียนรู้ของหมู่บ้านชุมชน

4.19 ความพร้อมและความเป็นอยู่ของชุมชน

4.20 สนองความต้องการของชุมชนและปัญหาของพื้นที่

4.21 การมีส่วนร่วมของชุมชนทุกขั้นตอนในการร่วมกันพัฒนา

4.22 ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของ

ชุมชน

4.23 ผู้นำชุมชน บุคคลต้นแบบ ชุมชนต้นแบบ

4.24 ประชาชนตระหนักถึงปัญหาสุขภาพที่ชุมชนตนเองอาศัยมีปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข

การแก้ไข

4.25 มีคณะกรรมการหมู่บ้านในการกำหนดปัญหาสาธารณสุขในหมู่บ้านและ

แนวทางแก้ไขปัญหา

4.26 บุคลากรสาธารณสุข เป็นที่พึงและพึงเลี้ยงในการจัดกิจกรรมปรับเปลี่ยน

พฤติกรรม

4.27 คิดอาวูรความรู้ พัฒนาองค์ความรู้แก่ อสม. อย่างสม่ำเสมอและหลักสูตร

ให้ทันต่อโรคและเหตุการณ์

4.28 พัฒนาสมรรถนะ จนท.รพ.สต. อสม.ในเรื่อง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

สุขภาพของประชาชน

4.29 สนับสนุนให้ภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ

สรุปจากการการระดมความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

เพื่อค้นหารูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัด

มหาสารคาม สรุปได้ว่า ตัวแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดมหาสารคามที่เหมาะสมควรครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

1. เน้นการดำเนินงานเชิงรุก โดยมุ่งเน้นเข้าหาประชาชนและชุมชนเพื่อการสร้างสุขภาพ รวมทั้งมุ่งจัดการกับปัจจัยเสี่ยงที่เป็นต้นเหตุของปัญหาสุขภาพ

2. ระบบบริการที่ต่อเนื่อง สามารถให้คำปรึกษาและส่งต่อผู้ป่วยได้ตลอดเวลา โดยระบบหมอบรรอบครัวที่สามารถประสานทีมแพทย์ พยาบาล หน่วยงานต่าง ๆ ใน รพ.แม่ข่าย อาจมีระบบบริการเตียงผู้ป่วยเพื่อสังเกตอาการ โดยไม่รับผู้ป่วยค้างคืน เพื่อสังเกตอาการก่อนส่งต่อหรือให้การรักษาคำสั่งแพทย์ผู้รับผิดชอบจาก รพ.แม่ข่าย โดยวัสดุอุปกรณ์ได้รับการสนับสนุนจาก รพ. แม่ข่าย

3. มีความเชื่อมโยงและการมีส่วนร่วม โดยมีการเชื่อมโยงกับระบบสุขภาพอื่นในการดูแลผู้ป่วยรายกรณีอย่างมีประสิทธิภาพและมีส่วนร่วม อปท. เข้มแข็งในการดำเนินงานของภาคประชาชน ชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. เน้นการส่งเสริมวัฒนธรรมสุขภาพชุมชน

5. เชื่อมโยงภาคีเครือข่ายและความร่วมมือจากชุมชน

6. มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ KM ระหว่าง รพ.สต. ในเครือข่ายและนอกเครือข่าย

อย่างต่อเนื่อง

7. การจัดสรรงบประมาณที่เป็นธรรมลงสู่ รพ.สต. ให้มาก ๆ ให้เพียงพอ

8. การควบคุมกำกับติดตามคุณภาพการบริการจากผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง
9. มีการประเมินความพึงพอใจในระบบบริการ
10. มีรถยนต์ให้ รพ.สต. เพื่อการปฏิบัติงาน/ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เพียงพอ

## บริการ

11. บุคลากรครบเพิ่มธุรการ การเงิน คนสวน พนักงานขับรถ ยาม

12. ให้มีแพทย์แผนไทย (ป.ตรี) ใน รพ.สต.

13. ให้มีทันตภิบาลทุก รพ.สต.

14. ผู้อำนวยการ รพ.สต. เป็นชำนาญการพิเศษ ทุก รพ.สต.

15. ควรมีแพทย์ลง รพ.สต. 2 สัปดาห์/ครั้ง

16. จัดเจ้าหน้าที่ให้ครบตำแหน่ง เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น แพทย์ เกษัชกร

ทันตแพทย์ เจ้าพนักงาน ประจำ เป็นต้น

17. การตรวจสอบ การดำเนินงานควรลงพื้นที่จริงและดูแลในส่วนที่ขาด

สนับสนุนสิ่งที่จะช่วยเหลือประชาชนจริง ๆ ไม่ควรทิ้งงานหรือภาระหน้าที่ให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง

18. ทาง CUP รพ. ชุมชน ควรพบปะองค์กรท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจและมิตรภาพเอื้อในการทำงาน

19. ขวัญกำลังใจในการทำงานที่เป็นธรรม

20. การสร้างจริยธรรมด้านจิตใจในกลุ่มองค์กร

21. มีองค์กรรับข้อเสนอแนะผู้น้อย เพื่อนำข้อมูลเสนอผู้ใหญ่ให้เกิดระบบการ

ทำงานที่มีประสิทธิภาพ

22. ให้ดูแลผู้รับบริการใน รพ.สต. เหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน

23. ให้แพทย์หรือบุคลากรใน รพ.สต. แบ่งเวลาดลงพื้นที่ทำความเข้าใจแก่

ประชาชน พบปะพูดคุยให้ความรู้ทั้งเชิงวิชาการและการปฏิบัติที่ถูกต้องแก่ประชาชน

24. ให้ทำการเชื่อม รพ.สต. เข้ากับเครือข่ายในชุมชนให้มากที่สุด โดยให้ทุกฝ่าย

เข้าใจและรับรู้การปฏิบัติงาน

25. ให้เน้นการปฏิบัติและการพัฒนาเป็นแบบยั่งยืน โดยให้คนในชุมชนมีส่วนร่วม

วางแผน ร่วมคิดร่วมทำร่วมรับผิดชอบในการบวนการทำกิจกรรมต่าง ๆ

26. ให้การพัฒนาเป็นจุดเรียนรู้ชีวิตและศึกษาหลาย ๆ มิติไม่ใช่เฉพาะด้านใดด้าน

หนึ่ง

27. การจัดกิจกรรมหรือการประกวดผลงานของ รพ.สต. ขอให้มิมีหน่วยงานอื่น

หรือเครือข่ายเข้าร่วมด้วย

28. จัดสรรบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสมเป็นธรรมและมีกระบวนการพัฒนา

บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการให้ขวัญกำลังใจและค่าตอบแทนที่เหมาะสม

29. โครงสร้างอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมเพียงพอ รวมถึง

สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

30. งบประมาณที่เพียงพอกับงานที่มอบหมายในระดับ รพ.สต. รวมทั้งการจัดสรร

ให้ถึงพื้นที่ระดับปฏิบัติ

31. การสร้างทีมงานสุขภาพเข้มแข็ง รวมทั้งภาคีเครือข่าย อปท. สุขภาพภาค

ประชาชนและมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันจนเกิดนวัตกรรมสุขภาพ

32. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

33. มีความชัดเจน เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

34. มีแนวทางในการพัฒนาที่มีมาตรฐาน

35. มีความเป็นไปได้ในเชิงนโยบาย

36. มีการบริหารจัดการที่ดี

37. มีการสนับสนุนจากหน่วยเหนือ

38. มีส่วนร่วมจากชุมชน ท้องถิ่นและภาคีเครือข่าย

40. มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

หากมองในกลยุทธ์การพัฒนา รพ.สต. ที่ใช้การพัฒนาที่เป็นการ “สร้างนำซ่อม”

นั้น รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการใน รพ.สต. จึงต้องวางรูปแบบใช้ศาสตร์และศิลปะ

ในการพัฒนาสู่การสร้างนำซ่อมจริง ๆ คิดว่าควรมีรูปแบบ ดังนี้

1. เน้นงานสาธารณสุขเชิงรุกมากกว่าการตั้งรับเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคคล

ครอบครัว และชุมชนตามภารกิจหลักที่กำหนดคือ ให้บริการตามกลุ่มเป้าหมาย เด็ก วัยรุ่น สตรี

ผู้พิการ ผู้สูงอายุ กลุ่มที่ต้องดูแลพิเศษคือ ผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ป่วยจิตเวช ผู้ติดยาเสพติด เป็นต้น

โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและผู้ป่วยเรื้อรัง ซึ่งนับวันจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

2. เน้นการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เช่น ภาคประชาชน อปท. โรงเรียน ฯลฯ

เพื่อให้ทราบว่าสุขภาพเป็นเรื่องที่เขาต้องดูแลไม่ใช่เฉพาะสาธารณสุข

3. เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ ถึงแม้จะเป็นสิ่งที่ทำได้ยากแต่ก็ทำหายและ

ได้ผลลงทุนน้อย และทำให้การ “สร้างนำซ่อม” บรรลุเป้าหมาย

ที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น เช่น การลดผู้ป่วยในโรงพยาบาลโดยให้กลุ่มโรคเรื้อรังรับบริการที่ รพ.สต. การจัดสรรบุคลากรลงให้บริการ รพ.สต. รวมทั้งเงินและวัสดุอุปกรณ์ แต่ยังคงมีข้อจำกัดโดยเฉพาะ CUP ขนาดเล็ก เงินน้อยการจัดสรรเงินตามผลงาน บุคลากรจึงหันมาให้ความสำคัญกับการศึกษาข้อมูลมากกว่าที่จะทุ่มเทเวลาให้กับผู้ป่วยในชุมชน

1. โครงสร้างการทำงาน (Structure) มีการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีบุคลากร

เพียงพอกับภาระงาน

2. กลยุทธ์การทำงาน (Strategy) มีการบูรณาการ การทำงานทุกเรื่องในชุมชนทั้งเชิงรุกและเชิงรับ โดยใช้ชุมชนเป็นฐานสร้างการมีส่วนร่วม โดยมีเวทีประชาคมและให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการทำงานทุกขั้นตอน เกิดแผนชุมชน มีมาตรการทางสังคมโดยภาคีมีส่วนร่วมและมีกองทุนสุขภาพตำบลสนับสนุนงบประมาณ

3. ระบบบริการ (System) มีการจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดเอาผู้รับบริการเป็นหลัก เพื่อให้เกิดความเข้าถึง ความครอบคลุม ความเป็นธรรมมีประสิทธิภาพ มีการป้องกันความเสี่ยงและใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการพัฒนาระบบบริการ หากมีปัญหาก็สามารถส่งต่อผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. บุคลากรต้องมีสมรรถนะ (Skill) ตรงกับตำแหน่งกำหนดมีการพัฒนาศักยภาพตลอดเวลา ทำงานอย่างมีความสุข เกิดขวัญและกำลังใจ

5. ทีมงาน ทีมสหวิชาชีพ (Staff) มีการสร้างทีมคุณภาพที่สามารถดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมทั้งที่ รพ.สต. และที่บ้าน

6. มีการบริหารจัดการ (Style) ที่ดีทั้งการบริหารคน งบประมาณ ข้อมูล วัสดุอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการจัดบริการให้มีคุณภาพ มีการควบคุมกำกับและติดตามประเมินเป็นระยะ ๆ

7. สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี (Share culture) มีจริยธรรมในการทำงานร่วมกัน และเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานควรเป็นทั้งแนวราบและแนวตั้ง

แนวตั้ง มีนโยบายและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนตั้งแต่ระดับกระทรวงสาธารณสุขจนถึงสาธารณสุขอำเภอ ซึ่งทำให้ รพ.สต. ในพื้นที่มีความมั่นใจและภูมิใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการใน รพ.สต. ซึ่งในปัจจุบันยังมีผู้บังคับบัญชาหลายทางคือ สสจ. สสอ. และนายอำเภอ

แนวราบ รูปแบบการพัฒนาเชิงสนับสนุนกับ รพช. ในพื้นที่ ซึ่งจะสนับสนุน ดังนี้

1. บุคลากร เพื่อให้มีทีมสหวิชาชีพประจำ รพ.สต. ทั้งพยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข ในส่วนที่ขาดเพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีทีมบุคลากรสนับสนุนจาก รพช. เป็นที่ปรึกษา เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เกษษกร
2. วัสดุครุภัณฑ์ ที่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ป่วยได้อย่างมี คุณภาพและ

มาตรฐาน

3. การเงินการคลัง สำหรับเป็นค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน

4. ถ้าจัดทำแผนยุทธศาสตร์ร่วมกัน เพื่อให้เห็นเป็นภาพงานสาธารณสุขระดับ อำเภอ รวมทั้งการกำกับติดตาม ประเมินผลร่วมกัน มีบุคลากร Primouy care team ตามเกณฑ์ ทุกแห่ง

แพทย์ที่ปรึกษา 1 : 1 รพ.สต.

พยาบาลเวชปฏิบัติ 1 : ประชากร 5,000 คน

พยาบาลวิชาชีพ 1 : ประชากร 5,000 คน

จนท. (หมอครอบครัว) 1 : ประชากร 1,250 คน

5. มีวัสดุ ครุภัณฑ์อุปกรณ์การแพทย์ ตามเกณฑ์ขึ้นทะเบียนปฐมภูมิและมีแผน

จัดหาวัสดุอุปกรณ์ระดับ CUP

6. มีงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติตามความจำเป็น

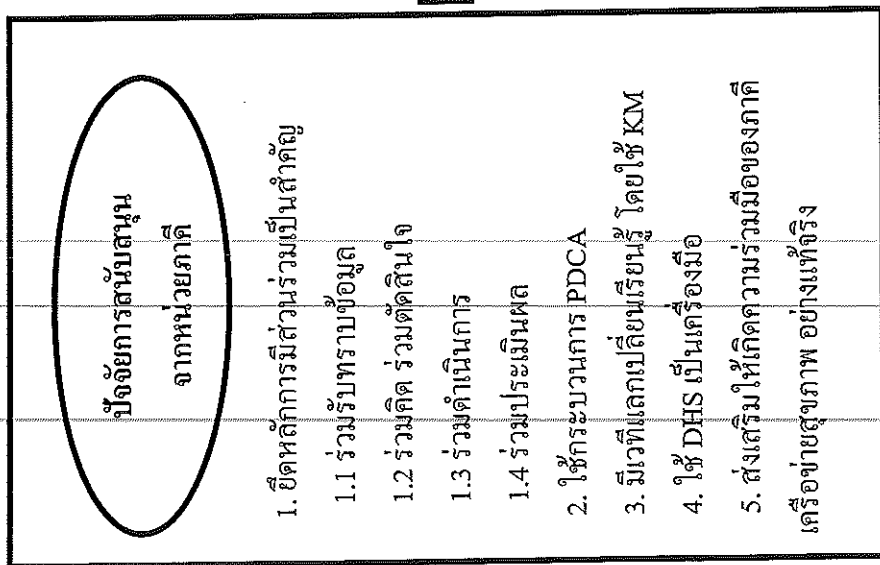
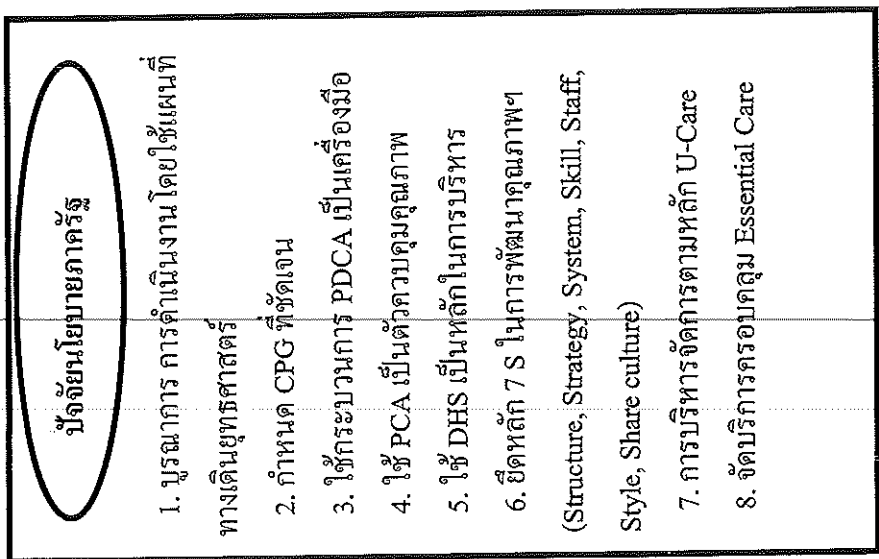
7. มีกระบวนการพัฒนาระบบงานภายใต้ นโยบาย DHS ตำบลจัดการสุขภาพ การดำเนินงานภาคประชาชน อสม. และภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วม

8. มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเวลาถูกต้อง

9. มีระบบการดำเนินงานคุณภาพมาตรฐาน รพ.สต. ตามเกณฑ์ PCA

10. มีระบบติดตามกำกับประเมินผล

11. มีการพัฒนาองค์ความรู้และงานวิจัยนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง



แผนภาพที่ 4 ตัวแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม