

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษายุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งผู้วิจัยมีความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อศึกษายุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ศึกษาความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อศึกษาความสอดคล้องของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชน โดยผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่ายุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชน มีความสอดคล้องกัน การดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ ขั้นที่ 1 วิเคราะห์เอกสาร เพื่อหายุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ขั้นที่ 2 จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อหายุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยการได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน และขั้นที่ 3 ศึกษาความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากร แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าสถิติการแจกแจงแบบที (t-Test) เพื่อหาว่าความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรต่อยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านการกระจายอำนาจงานสาธารณสุข การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนางานสาธารณสุข และการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) มีความสอดคล้องกันหรือไม่ โดยกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 215 คน เป็นผู้บริหารจำนวน 58 คน และบุคลากรจำนวน 157 คน จากประชากรทั้งสิ้น 514 คน การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยแบ่งเจ้าหน้าที่ของแต่ละโรงพยาบาลชุมชนออกเป็นผู้บริหาร และบุคลากรในโรงพยาบาล จากนั้นสุ่มกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล จำนวน 9 โรงพยาบาล เครื่องมือเป็นแบบสอบถามความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ การตรวจคุณภาพเครื่องมือในขั้นที่ 2 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความสมบูรณ์ของเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน การตรวจคุณภาพเครื่องมือในขั้นที่ 3 การสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากร ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความ

สมบูรณ์ของเนื้อหาแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน และปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 215 ฉบับ และเก็บแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 215 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย และทดสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่าวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติการแจกแจงแบบที (t-Test) และทำการแปลผล นำเสนอเป็นตาราง ประกอบคำบรรยายความเรียง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เอกสารทำให้ได้ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา และนำไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน สรุปเป็นยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา รายด้านดังนี้

1.1 ด้านการกระจายอำนาจงานสาธารณสุข จำนวน 9 ข้อ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่ร้อยละ 90-100

1.2 ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนางานสาธารณสุขจำนวน 8 ข้อ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่ร้อยละ 90-100

1.3 ด้านการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) จำนวน 14 ข้อ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่ร้อยละ 90-100

2. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยแสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา มีความคิดเห็นต่อยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 ผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา มีความคิดเห็นต่อยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชน ด้านการกระจายอำนาจงานสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก รวมทั้งจำแนกรายข้อของการกระจายอำนาจงานสาธารณสุข จำนวน 9 ข้อ อยู่ในระดับมาก

2.3 ผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรามีความคิดเห็นต่อยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชน ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนางานสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก รวมทั้งจำแนกรายชื่อของด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนางานสาธารณสุข จำนวน 8 ข้อ อยู่ในระดับมาก

2.4 ผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรามีความคิดเห็นต่อยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชน ด้านการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) อยู่ในระดับมาก รวมทั้งจำแนกรายชื่อของการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) จำนวน 14 ข้อ อยู่ในระดับมาก

3. การวิเคราะห์ความสอดคล้องของความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ของผู้บริหารและบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากร โดยรวมและรายข้อ แตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการกระจายอำนาจงานสาธารณสุข ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชน มีความสอดคล้องกัน

3.2 ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากร โดยรวมและรายข้อ แตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนางานสาธารณสุข ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชน มีความสอดคล้องกัน

3.3 ความคิดเห็นของผู้บริหารและ โดยรวมและรายข้อ แตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชน มีความสอดคล้องกัน

การอภิปรายผล

การศึกษายุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ครั้งนี้ผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้

1. ความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการกระจายอำนาจงานสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของ

โรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการกระจายอำนาจงานสาธารณสุข ได้แก่ การจัดทำแผนปฏิบัติการถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุขให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการสุขภาพระดับพื้นที่ (กสพ.) การจัดสรรงบประมาณที่ใช้สำหรับการพัฒนางานสาธารณสุข รูปแบบการถ่ายโอน รวมทั้งกลไกการกำกับดูแลการถ่ายโอนภารกิจให้เป็นไปตามแผน การจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน พัฒนาให้มีระบบตรวจสอบและการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคประชาสังคม การสร้างระบบประกันคุณภาพบริการสาธารณะ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งยุทธวิธีเหล่านี้ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การปฏิรูปการจัดการ (Management Reform: MR) ของการพัฒนาการสาธารณสุข ช่วงแผนพัฒนาการสาธารณสุข (แห่งชาติ) ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (2540-2544) ในยุทธวิธีด้านการปรับเปลี่ยนแนวคิดในหัวข้อเน้นการกระจายอำนาจการบริหารการเงิน และจัดสรรทรัพยากรสู่ท้องถิ่นมากขึ้น โดยให้ท้องถิ่นสามารถกำหนดโครงการของตนเอง เช่น ให้เทศบาลและ องค์การบริหารส่วนตำบล มีบทบาทในงาน สาธารณสุขมูลฐาน โดยส่วนกลางลดบทบาทการให้ความช่วยเหลือลงตามลำดับ เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถรับโอนสถานอนามัยและโรงพยาบาลชุมชน ได้ในที่สุด และในปัจจุบัน การกระจายอำนาจงานสาธารณสุขยังมีการเลื่อนไหวย้อยตลอดเวลา โดยประเด็นเรื่อง การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการสุขภาพระดับพื้นที่ (กสพ.) ที่มีการบริหารงานอย่างเป็นอิสระ จะช่วยผลักดันกลไกของการกระจายอำนาจงานสาธารณสุขให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม รวมทั้ง สอดคล้องกับพื้นที่มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชูชัย สุวงศ์ (2544, หน้า 7) ที่กล่าวว่า การสร้างให้เกิดกลไกใหม่ที่เรียกว่า “คณะกรรมการสุขภาพระดับพื้นที่ (กสพ.)” มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและรับผิดชอบงานสุขภาพให้เกิดประสิทธิภาพเต็มที่และเหมาะสมกับพื้นที่นั้น ๆ

2. ความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนางานสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนางานสาธารณสุข ได้แก่ การพัฒนาและส่งเสริมองค์กรชุมชนให้มีความเข้มแข็ง สามารถดูแลและแก้ไขปัญหาสาธารณสุขของชุมชนได้ กระตุ้นให้ชุมชนตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ในการดูแลและสร้างเสริมสุขภาพตนเอง สนับสนุนและส่งเสริมให้ชุมชนมีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาดูแลและสร้างเสริมสุขภาพ โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงานบริการสาธารณสุข รวมทั้งสร้างโอกาสการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านสุขภาพในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคม สนับสนุนให้มีภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาสุขภาพ และให้มี

การพัฒนากระบวนการข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อเฝ้าระวังสุขภาพของชุมชน อีกทั้งพัฒนาองค์กรชุมชนท้องถิ่นควบคู่ไปกับองค์กรท้องถิ่นของรัฐเพื่อให้มีศักยภาพที่ตรวจสอบ กำกับ และประเมินผลการบริการงานสาธารณสุข ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งยุทธวิธีเหล่านี้ จะสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ของการพัฒนาการสาธารณสุข ช่วงแผนพัฒนาการสาธารณสุข (แห่งชาติ) ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (2540-2544) ในหัวข้อการเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางพัฒนา (People Center: PC) มียุทธวิธี ดังนี้ ประชาชนมีสิทธิได้รับการดูแลสุขภาพตั้งแต่เกิดจนตาย ในด้านการป้องกันรักษาสุขภาพทั้งด้านร่างกายจิตใจ ตลอดจนได้รับการตรวจสอบสุขภาพอย่างมีมาตรฐาน เน้นความสำคัญของครอบครัวที่มีความสัมพันธ์ที่ดี สร้างทัศนคติของประชาชนในการส่งเสริมดูแลสุขภาพ การป้องกันและหลีกเลี่ยงจากพฤติกรรมเสี่ยง มีการกำหนดมาตรการป้องกันมลพิษด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและสภาพความเป็นอยู่ให้เหมาะสม พัฒนาศักยภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการสาธารณสุข ให้การศึกษาด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน ทั้งในและนอกระบบโรงเรียนโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง พัฒนาความเป็นประชาธิปไตย เพื่อเป็นพื้นฐานการมีส่วนร่วมและการพึ่งตนเองในงานสาธารณสุข ตลอดจนสามารถคิดเป็นทำเป็น และแก้ปัญหาสาธารณสุขในชุมชนได้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ของการพัฒนาการสาธารณสุข ช่วงแผนพัฒนาการสาธารณสุข (แห่งชาติ) ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (2545-2549) ในหัวข้อการสร้างเสริมความเข้มแข็งของภาคประชาสังคมเพื่อสุขภาพ มีสาระดังนี้ มุ่งส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองท้องถิ่น และสร้างความเข้มแข็งของครอบครัว ตลอดจนภาคประชาสังคมทุกระดับ พัฒนาการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการพึ่งตนเอง

ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนมีศูนย์กลางที่ผู้รับบริการและญาติเป็นสำคัญ ดังที่ ศิริพรรณ พันธุมะโอภาส และคณะ (2547, หน้า 12) ได้กล่าวว่าการพัฒนาประเทศมุ่งเน้นการพัฒนาคน ทั้งในฐานะผู้ที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนา และเป็นผู้ได้รับประโยชน์หรือผลกระทบโดยตรงจากการพัฒนา สิ่งสำคัญของความเป็นชุมชน คือ การที่กลุ่มคนได้สร้างสรรค์บางสิ่งบางอย่างขึ้นด้วยตนเอง โดยที่ชุมชนเข้มแข็งจะสามารถกำหนดทิศทาง คุณค่า วิธีการดำเนินชีวิตที่เพียงพอและมีเอกลักษณ์ของตนเอง ในขณะเดียวกันสามารถปรับตัวรับรู้เท่าทันกับสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ ภายนอกชุมชนที่เปลี่ยนแปลงไปได้ ประกอบกับรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 ได้ให้สิทธิและอำนาจต่อชุมชนในการจัดการและพัฒนาชุมชนของตนเองได้ การพัฒนาที่ยั่งยืนและการสร้างความอยู่ดีมีสุขของคนไทย จึงต้องเป็นการพัฒนาศักยภาพของคนทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และทักษะความรู้ ให้สามารถ “คิดเป็น ทำเป็น” โดยส่งเสริมบทบาทชุมชนให้เป็น

ศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบของชุมชนและประชาชน

3. ความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ได้แก่ การจัดทำแผนในการปฏิบัติงานให้ประเมินตนเองเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดี ส่งเสริมพัฒนาภาวะผู้นำของสมาชิกในองค์กรเพื่อสร้างความตระหนักในการที่จะมุ่งมั่นในการพัฒนาโรงพยาบาลให้ได้การรับรองคุณภาพ จัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามข้อมูลการสำรวจความต้องการของบุคลากร สร้างขวัญและกำลังใจที่เสมอภาค และเป็นธรรม ให้กับสมาชิกของโรงพยาบาล ด้านการบริหารจัดการ ปรับระบบการบริหารจัดการให้เกื้อหนุนต่อการพัฒนา จัดกิจกรรมสร้างความความสามัคคีและเน้นการทำงานเป็นทีมของสมาชิกในโรงพยาบาล พัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง (TQM and CQI) พัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้ทันสมัยและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเครือข่ายบริการ มีระบบการตรวจสอบ กำกับ และการประเมินผลงาน จากผู้ตรวจสอบภายในและภายนอกองค์กร มีการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจากองค์กรภายนอก ด้านผู้รับบริการสร้างระบบการจัดการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ (Customer Relationship Management) และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข (2539, หน้า 15) ในปัจจุบันมุ่งมั่นที่จะให้บริการด้านสาธารณสุขของประเทศไทยมีคุณภาพและสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ประชาชนจะต้องได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานสากล ยารักษาโรคที่มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญทางด้านการแพทย์และการสาธารณสุขพร้อมที่จะให้บริการด้วยจิตวิญญาณของผู้รับใช้บริการ อีกทั้งเนื่องจากรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 กำหนดให้เป็นหน้าที่ของรัฐในมาตรา 82 ซึ่งเป็นเรื่องแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐนั้น โดยได้กำหนดว่า “รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง” และการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นขั้นตอนที่จะกระตุ้นและสร้างความตระหนักให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขของโรงพยาบาลชุมชนหันมาร่วมมือกันที่จะพัฒนาองค์กรของตนเองให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังที่ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (2541, หน้า 1) ได้กล่าวว่า การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล คือ กลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ควบคู่ไปกับการเรียนรู้แลกเปลี่ยนและ

การรับรองจากองค์กรภายนอก วิทยาการของประเทศที่พัฒนาแล้ว คือ การปรับเปลี่ยนให้กระบวนการนี้เป็นการเรียนรู้มากกว่าการตรวจสอบ และนายแพทย์ไพโรจน์ ینگานนท์ ได้กล่าวไว้ในหนังสือ สลักความคิด HA ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลว่า “เป็นการดีที่ Accreditation จะดูทั้งโครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์ โดยทำให้เหมาะสมกับสังคมไทย เรื่องนี้เกี่ยวข้องกับคนหลายกลุ่ม ต้องให้เป็นที่ยอมรับของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ กำหนดให้เหมาะสมค่อยเป็นค่อยไปดีกว่าการกำหนดรวดเร็วให้สมบูรณ์”

4. ความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรต่อยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการกระจายอำนาจงานสาธารณสุข ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนางานสาธารณสุข และด้านการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) มีความสอดคล้องกัน ทั้งนี้ เนื่องจากการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชนเน้นการทำงานเป็นทีม ทุกคนต้องมีส่วนร่วม ต้องอาศัยความร่วมมือในการบูรณาการงานในบทบาทหน้าที่ของหลายๆ หน่วยงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การปฏิบัติงานสาธารณสุขจะมีคุณภาพต้องเริ่มต้นที่มีระบบที่ดี มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนซึ่งในปัจจุบันได้เริ่มใช้รูปแบบการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Results Base Management) มีการควบคุม ตรวจสอบ และวัดผลที่ชัดเจน ในรูปขององค์กร มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ตามที่ อำนวย กาจีนะ (2547) กล่าวว่า การทำงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ หมายถึง กระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการคิดวางแผน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติโดยคำนึงถึงผล (Result) ที่จะเกิดขึ้นเป็นตัวตั้ง ในลักษณะผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) โดยกำหนดไว้เป็นเจมมุง (Shared Vision) ของทีมสุขภาพ ในตอนเริ่มต้นของการทำงาน (Input) จากนั้นจึงจัดระบบงาน (System) โครงสร้างองค์กร (Structure) ทีมงาน (Staff) รูปแบบการทำงาน (Style) กลยุทธ์การทำงาน (Strategy) และพัฒนาทักษะความสามารถ (Skill) ของทีมสุขภาพเพื่อให้กระบวนการทำงาน (Process) มีประสิทธิภาพสูงสุด ในการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ที่วางไว้ วิธีการนี้จะแตกต่างจากการทำงานในรูปแบบเดิม ที่ใช้ความสนใจในกิจกรรมของผู้ให้บริการเป็นตัวตั้ง (Provider Based) ซึ่งอาจจะไม่ตอบสนองต่อความจำเป็นด้านสุขภาพของกลุ่มเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการกระจายอำนาจงานสาธารณสุข เห็นควรพิจารณาถึงยุทธวิธีในเรื่อง

1.1 ให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุขให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

1.3 มีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการสุขภาพระดับพื้นที่ (กลทพ.) ที่มีการบริหารงานอย่างเป็นอิสระ

1.4 มีการกำหนดงบประมาณที่ใช้สำหรับการพัฒนางานสาธารณสุขที่ครอบคลุมทุกกิจกรรม

1.5 มีการเลือกใช้รูปแบบการถ่ายโอนที่เหมาะสมกับพื้นที่และภารกิจที่ต้องถ่ายโอน

1.6 มีกลไกการกำกับดูแลการถ่ายโอนภารกิจให้เป็นไปตามแผน

1.7 มีการพัฒนาระบบตรวจสอบและการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคประชา

สังคม

1.8 มีการสร้างระบบประกันคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.9 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารความก้าวหน้าในการถ่ายโอนภารกิจให้เครือข่ายทราบอย่างต่อเนื่อง

2. การพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา
ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนางานสาธารณสุข เห็นควรพิจารณาถึงยุทธวิธีในเรื่อง

2.1 การพัฒนาและส่งเสริมองค์กรชุมชนท้องถิ่น ทั้งที่เป็นองค์กรของรัฐและที่ไม่ใช่
องค์กรของรัฐให้มีความเข้มแข็ง สามารถดูแลและแก้ไขปัญหาสาธารณสุขของชุมชนได้

2.2 การกระตุ้นให้ชุมชนตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ในการดูแลและสร้างเสริม
สุขภาพตนเอง ตามพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ

2.3 สนับสนุนและส่งเสริมให้ชุมชนมีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาดูแลและสร้างเสริม
สุขภาพตนเอง

2.4 สนับสนุนให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงานบริการสาธารณสุข
ของชุมชน

2.5 เสริมสร้างโอกาสการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านสุขภาพในระดับบุคคล
ครอบครัว ชุมชน และสังคม

2.6 พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพรวมทั้งระบบการเฝ้า
ระวังสุขภาพของชุมชน

2.7 พัฒนาระบบกลไกและภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาสุขภาพ

2.8 พัฒนาองค์กรชุมชนท้องถิ่นควบคู่ไปกับองค์กรท้องถิ่นของรัฐเพื่อให้มีศักยภาพที่ตรวจสอบ กำกับ และประเมินผลการบริการงานสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา
ด้านการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เห็นควรพิจารณาถึงยุทธวิธีในเรื่อง

3.1 ประเมินตนเอง จัดทำ SWOT Analysis เพื่อหาโอกาสในการพัฒนาองค์กรเป็นระยะตามความเหมาะสม

3.2 กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรชัดเจน และมีความเป็นไปได้

3.3 จัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์

3.4 ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาล

3.5 พัฒนาภาวะผู้นำของสมาชิกในองค์กรเพื่อสร้างความตระหนักในการที่จะมุ่งมั่นในการพัฒนาโรงพยาบาลให้ได้การรับรองคุณภาพ

3.6 มีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามข้อมูลการสำรวจความต้องการของบุคลากร

3.7 ปรับระบบการบริหารจัดการให้เกื้อหนุนต่อการพัฒนา

3.8 มีกิจกรรมสร้างความความสามัคคีและเน้นการทำงานเป็นทีมของสมาชิกในโรงพยาบาล

3.9 พัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง (TQM and CQI)

3.10 พัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้ทันสมัยและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเครือข่ายบริการ

3.11 มีการตรวจสอบ กำกับ และการประเมินผลงาน เป็นระยะ จากผู้ตรวจสอบภายในและภายนอกองค์กร มีการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจากองค์กรภายนอก

3.12 สร้างระบบการจัดการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ (Customer Relationship Management)

3.13 ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาโดยใช้แบบสอบถามที่มีมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

3.14 สร้างขวัญและกำลังใจที่เสมอภาค และเป็นธรรม ให้กับสมาชิกของโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการกระจายอำนาจด้านสาธารณสุขจากภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนางานสาธารณสุขในชุมชน
3. ศึกษารูปแบบของการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้สมาชิกของโรงพยาบาล ชุมชนร่วมกันพัฒนางานคุณภาพให้ผ่านการรับรองมาตรฐาน