การพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

The Service of Quality in provement on Primary Care Award in the LadpatthanaSub-district Health Promoting Hospital, Maung District, MahaSarakham Province.

วัฒนา สว่างศรี [1] และนายอดิศักดิ์ โทแก้ว[2]
Wattana Sawangsri[1] and Adisak Thokyo[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีเพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการพัฒนาของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดพัฒนาอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 32 คน และทำการวิจัยระหว่าง ตุลาคม 2556 – พฤษภาคม 2557 เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพโดยใช้ แบบสอบถาม การบันทึกการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ค้นพบองค์ประกอบที่สำคัญจากการดำเนินโครงการตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น 6 โครงการ ได้แก่ การคิดเชิงบวก การเรียนรู้ การแบ่งภาระงาน กำหนดวันคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูล การเสริมพลังอำนาจชุมชน การรู้คุณค่าชมเชย ซึ่งเรียกโดยรวมว่า“LAD-PCA Model”ประกอบไปด้วย L : Learningการเรียนรู้ A : Assignment การกำหนดบทบาทหน้าที่ D : D Day (Quality Day) วันรวมพลังคุณภาพ P : Positive thinking การคิดเชิงบวก C : Community Empowerment เสริมพลังอำนาจชุมชน A : Appreciate การรู้คุณค่า ชมเชย ภายหลังการพัฒนาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนด้านความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ เพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value<0.05)

สรุป ปัจจัยแห่งความสำเร็จในกระบวนการพัฒนาครั้งนี้คือ PCA ประกอบด้วย P-Process คือ การมีกระบวนการพัฒนาคุณภาพ ทั้ง 13 ขั้นตอน , C – Co-ordination เป็นการประสานงานที่มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม และ A –Actor คือ การมีผู้นำและผู้ปฏิบัติให้ความสำคัญในการพัฒนา

คำสำคัญ : การพัฒนาคุณภาพ ; เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ

---

[1] พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลมหาสารคาม

[2] ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ABSTRACT

The purpose of this action research was to development the quality service process in primary care units under the standardization of the Primary Care Award-PCA. The participants 32 who involved in the development process were at the Ladpatthana Sub-district Health Promoting Hospital in Mahasarakham. and performed during October 2013 to May 2014. Questionnaires, focus group discussion and in-depth interview used in this study. Descriptive statistics and inferential statistic were used for quantitative data analysis and content analysis used for qualitative data analysis.

The results showed that the development process called LAD-PCA model, consists of 13 steps and 6 elements which consist of L- Learning, A - Assignment, D - D Day or quality day, P - Positive thinking, C- Community empowerment, and A – Appreciation. After the study, people who participated in this study was significantly more satisfaction, and participation level ($p<0.05$), than before the study

Conclusion, the key success factors in this development process was PCA, that composed of 13 stages of process (P),co-ordination of teamwork (C), actors of leadership and staff committed to development process (A).

Keywords : Quality in provment, Primary care Award.

บทนำ

ในการพัฒนาคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิในรูปแบบเครือข่ายบริการ โดยมุ่งเน้น การเชื่อมโยงบริการ ระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการบริการ รวมทั้งการบริหารจัดการ ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาเป็นระบบทั้งองค์กร โดยการนำกรอบคุณภาพของ Malcolm Baldridge National Quality Award มาประยุกต์เป็นกรอบในการพัฒนา จัดทำเป็นมาตรฐานเกณฑ์คุณภาพเครือข่ายปฐมภูมิ (Primary Care Award :PCA)[1]อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีหน่วยบริการปฐมภูมิ จำนวน 21 แห่ง ประกอบด้วย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จำนวน 17 แห่ง ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองในเขตเทศบาล 4 แห่ง หน่วยบริการปฐมภูมิและเครือข่ายบริการปฐมภูมิอำเภอเมือง ได้มีการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐาน PCA เริ่มจากปี 2553 และ ปี 2556 เครือข่ายบริการปฐมภูมิอำเภอเมืองจึงได้ดำเนินงานคุณภาพบริการตามมาตรฐาน PCA เพื่อนำร่องคือศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองอุทัยทิศ เป็นเครือข่ายบริการปฐมภูมิต้นแบบ UTHAITIS Model[2] ดังนั้นในปี 2557 มีเป้าหมายในการดำเนินงาน คือ หน่วยบริการ ปฐมภูมิทุกแห่งและเครือข่ายบริการปฐมภูมิ มีการประเมินตนเองขั้นที่ 3 ซึ่งหน่วยบริการปฐมภูมิจะต้องผ่านเกณฑ์ประเมินขั้นที่ 2 ก่อน และต้องมี ความคลอบคลุมระบบงาน มีแนวทางที่สำคัญและมีการนำเอามาตรฐาน PCA สู่การปฏิบัติจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี มีผลลัพธ์ที่ยอมรับได้ มีการนำข้อมูลมาใช้ในการวัดวิเคราะห์วางแผนและติดตามประเมินผลอย่างมีระบบและการพัฒนาเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตามกระบวนการเรียนรู้ PDCA /CQI จนเกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

จากสภาพปัญหาและสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดพัฒนา ซึ่งเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีความพร้อมจากผู้นำองค์กร ทีมสหวิชาชีพและเป็นหน่วยบริการที่

ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการขึ้นทะเบียนหน่วยบริการปฐมภูมิ และต้องการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ โดยใช้วงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (Deming Cycle) ซึ่งเป็นระบบบริหารงานคุณภาพ โดยมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการวางแผน และขั้นการปฏิบัติการ ขั้นตรวจสอบประเมินผล ขั้นนำสิ่งบกพร่องมาปรับปรุง นอกจากนั้นผู้วิจัยจึงนำรูปแบบการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิของศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองอุทัยทิศ (UTHAITIS Model) มาเป็นต้นแบบ โดยคาดหวังว่าผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานเครือข่ายบริการปฐมภูมิแห่งอื่นให้ประสบผลสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาผลของกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

วิธีการศึกษา

รูปแบบและการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยคือผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 32 คน เก็บข้อมูลระหว่าง ตุลาคม 2556 ถึง พฤษภาคม 2557 รวม 32 สัปดาห์กิจกรรมหลักในการวิจัยเน้นการมีส่วนร่วม การประชุมเชิงปฏิบัติการ เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพโดยใช้ แบบสอบถาม การบันทึกการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลลักษณะทางประชากร แบบประเมินความพึงพอใจ และแบบประเมินการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน PCA การสัมภาษณ์และการสังเกต เครื่องมือมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้านความพึงพอใจ เท่ากับ 0.91ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเท่ากับ 0.97

ผลการศึกษา

ข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดพัฒนา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 78.1) มีอายุระหว่าง 31-40 และ 41-50 ปี เท่ากัน (ร้อยละ 31.25) และอายุ 51 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 21.9) มีอายุเฉลี่ย เท่ากับ 41.31 ปี สถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 59.4) รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยก (ร้อยละ 25.0)การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 84.4) รองลงมาเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 9.4) มีพยาบาลวิชาชีพและนักวิชาการสาธารณสุข เท่ากัน (ร้อยละ 25) รองลงมาคือ มีตำแหน่งเป็น ผอ.รพ.สต. (ร้อยละ 21.88) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท (ร้อยละ 40.6) รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 37.5) และ10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 21.9) ตามลำดับ ส่วนใหญ่เคยร่วมการพัฒนาคุณภาพคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ (ร้อยละ 87.5) มีระยะเวลาในการเข้าร่วมพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิเป็น 1 ปี (ร้อยละ 50.0) 2 ปีขึ้นไป(ร้อยละ18.8)

ผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ

เมื่อเปรียบเทียบ คะแนนความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วม ในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิของกลุ่มตัวอย่าง ก่อนและหลังการพัฒนาโดยรวมพบว่า มีคะแนนเฉลี่ย เพิ่มขึ้นจากก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงตาราง 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในภาพรวม ของผู้เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ เครือข่ายบริการปฐมภูมิ ก่อนและหลังการพัฒนา

ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ก่อนพัฒนา(n=32)		หลังพัฒนา (n=32)		t	*p*-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความพึงพอใจ	2.22	0.24	2.52	0.26	4.37	0.001*
2. การมีส่วนร่วม	2.12	0.41	2.47	0.36	3.18	0.003*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า การพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน PCA มีกระบวนการทำงาน 13 ขั้นตอน คือ

ศึกษาบริบท และสภาพปัญหา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดพัฒนา เปิดให้บริการแก่ประชาชนเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ.2515 ปี 2554 ยกระดับเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดพัฒนา ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ดูแลประชากรทั้ง 12 หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้น 5,718 คน 1,116 หลังคาเรือน โรงเรียนทั้งหมด 2 แห่ง และวัดอีก 4 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 ศูนย์ มี อสม. 87 คน บุคลากร พยาบาลวิชาชีพ 2 คน นักวิชาการสาธารณสุข 2 คน เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข 1 คน พนักงานผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย 1 คน ผู้ช่วยทันตกรรม จำนวน 1 คน ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 1 คน พนักงานธุรการ 1 คน รวมทั้งหมด 9 คนเริ่มการเรียนรู้เรื่องเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ตั้งแต่ปี 2553 โดยทางเครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลมหาสารคามได้จัดอบรมความรู้เรื่องเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิให้กับพยาบาลวิชาชีพ ปี 2554 ได้จัดอบรมความรู้เรื่องเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน หลังการอบรมได้ให้นโยบายให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดพัฒนา จัดทำแบบประเมินตนเองตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ในขั้นที่ 1 ปี 2555 ได้มีการจัดอบรมการเขียนแบบประเมินตนเองตนเองตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ในขั้นที่ 2 ในปี 2556 ได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยใช้ UTHITIS Model มาเป็นต้นแบบในการพัฒนา และในปี 2557 เป็นพื้นที่นำร่องในการพัฒนาให้เป็นผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ขั้นที่ 3

มีการจัดทำแผนการพัฒนา เพื่อเปิดโอกาสให้ ผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลลาดพัฒนา ได้วิเคราะห์สถานการณ์ ค้นหาปัญหาที่ผ่านมา กำหนดแผนปฏิบัติการ ในการแก้ไขปัญหา และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์ตาม

มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ โดยใช้กระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

มีการพัฒนาแกนนำสู่มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ กระบวนการคิดเชิงบวก และเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ เครือข่ายบริการปฐมภูมิต้นแบบ UTHAITIS Model ประกอบด้วย 1) กระบวนการคิดเชิงบวก 2) นโยบายการพัฒนามาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ 3) เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิต้นแบบ UTHAITIS Model และเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดพัฒนา และมีการชี้แจงวัตถุประสงค์โดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดพัฒนา ใช้แนวคิด เชิงบวก ในการวิเคราะห์ข้อดี ข้อที่ควรปรับปรุงของเพื่อนร่วมงานเพื่อให้เกิดทิศทางในการทำงานร่วมกัน โดยมีการให้ความรู้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดพัฒนา เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการ ปฐมภูมิ ทั้ง 7 หมวด ประกอบด้วย หมวด P ลักษณะสำคัญขององค์กร สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ และความท้าทาย หมวดที่ 1 การนำองค์กรที่ดีหมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่ดี หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับประชากรกลุ่มเป้าหมายชุมชนและผู้มีส่วนได้เสีย หมวดที่ 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวดที่ 6 กระบวนการที่สร้างคุณค่าให้กับหน่วยบริการปฐมภูมิภายใต้ระบบสนับสนุนที่ดี หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน อีกทั้งได้แบ่งบทบาทหน้าที่บุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานเครือข่ายบริการปฐมภูมิ โดยจัดทำคำสั่ง มอบหมายงานรับผิดชอบแต่ละหมวด

ทบทวนกระบวนการทำงาน ปัญหาอุปสรรค หาแนวทางแก้ไขร่วมกันทุกบ่ายวันพฤหัสบดี

สรุปผลการปฏิบัติงาน ปี 2556 ประกอบด้วยข้อมูลสภาวะสุขภาพ อัตราป่วย อัตราตาย ข้อมูลการรับบริการ ปัจจัยเสี่ยงด้านพฤติกรรมสุขภาพ วิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสพัฒนา ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดพัฒนา

จัดประชุมเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบสภาพปัญหาสภาวะสุขภาพของประชาชนในชุมชน ร่วมวางแผน หาแนวทางและดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยใช้กระบวนการประชาคมของแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์เพื่อการมีส่วนร่วม และสามารถสรุปผลการทำประชาคมได้ 2 ส่วน คือ ระบบบริการในหน่วยบริการ และระบบบริการนอกหน่วยบริการ/ชุมชน

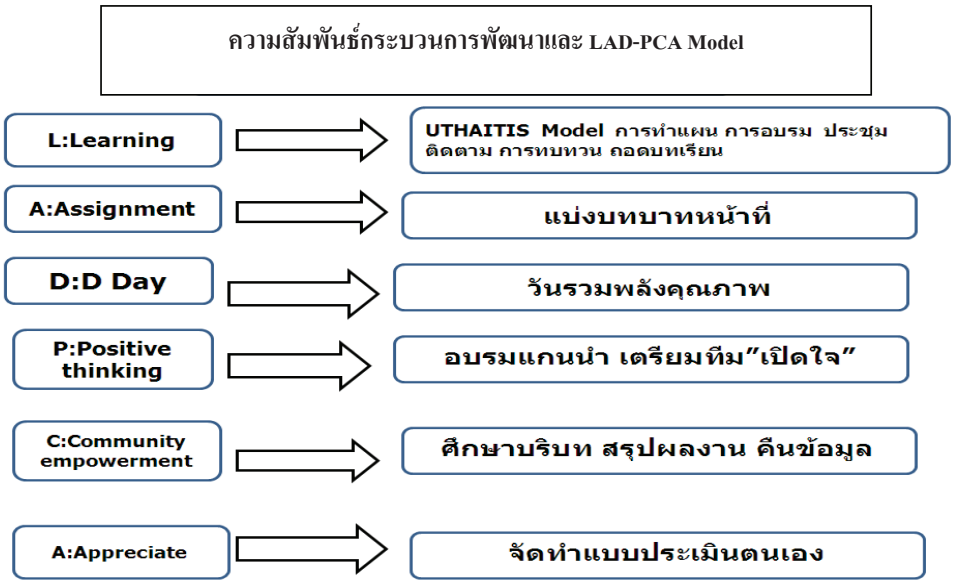
ประเมินตนเอง ของผู้รับผิดชอบแต่ละหมวด นำเสนอที่ประชุมในวันรวมพลังคุณภาพ เพื่อพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ร่วมกัน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานและเก็บข้อมูลหลังการพัฒนา โดยนำเสนอผลการดำเนินงาน นำเสนอที่ประชุมเพื่อแก้ไขปรับปรุง ร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดบทเรียนคืนข้อมูลให้ชุมชน สำรวจความพึงพอใจต่อระบบบริการที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ รับบริการคิดเป็นร้อยละ 76.84 ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก ก่อนการพัฒนา

การสรุปและถอดบทเรียนหาปัจจัยความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค

สรุปกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน PCA มาประยุกต์ให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชน โดยจัดเป็นกระบวนการ 13 ขั้นตอน จนประสบ ผลสำเร็จและได้รูปแบบการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการ ปฐมภูมิ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ลาดพัฒนา คือ LAD-PCA Model ซึ่งประกอบไปด้วย L : Learningการเรียนรู้ A : Assignment การกำหนดบทบาทหน้าที่ D : D Day (Quality Day) วันรวมพลังคุณภาพ P : Positive thinking การคิดเชิงบวก C : Community empowerment เสริมพลังอำนาจชุมชน A : Appreciate การรู้คุณค่าชมเชย

ปัจจัยแห่งความสำเร็จคือ คือ PCA ประกอบด้วย P-Process มีกระบวนการพัฒนาคุณภาพ 13 ขั้นตอน, C – Co-ordination เป็นการประสานงานที่มีความร่วมมือร่วมใจใน การทำงานเป็นทีม และ A –Actor คือ การมีผู้นำและผู้ปฏิบัติให้ความสำคัญในการพัฒนา



แผนภาพที่ 1

อภิปรายผล

ภายหลังการ เข้าร่วมการพัฒนา กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนผลด้านความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05[3] การพัฒนารูปแบบการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ กระบวนการคิดเชิงบวก การทำกิจกรรมเปิดใจ ทำให้มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้น การอบรมความรู้คุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐาน การกำหนดวันคุณภาพ การเขียนประเมินตนเองครบทั้ง 7 หมวด ทำให้มีความรู้และเข้าใจในงานคุณภาพ ได้รับทราบข้อมูลความต้องการของประชาชน ปัญหาของหน่วยงาน และร่วมกันหาแนวทางในการพัฒนา และการมีทีมพี่เลี้ยงจากโรงพยาบาลมหาสารคามและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง ให้การสนับสนุนด้านวิชาการ งบประมาณและ ขวัญกำลังใจ ส่วนด้านการมีส่วนร่วมหลังการพัฒนา ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนา PCA โดย เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05[4] การศึกษาบริบทของพื้นที่ การประชุมเชิงปฏิบัติการในการจัดทำแผนพัฒนาในการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ผู้วิจัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาได้มีส่วนร่วมทุก

กระบวนการเริ่ม ค้นหาปัญหาวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมประเมินผล การนำข้อมูลมาใช้ในการสื่อสาร การคืนข้อมูลให้กับชุมชน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างความสัมพันธ์ มีการประสานที่ดีกับภาคีเครือข่ายทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

ความสัมพันธ์ระหว่าง UTHAITIS Model และ LAD-PCA Model กิจกรรมที่ทำเหมือนกัน คือ 1) ศึกษาบริบท 2) สภาพปัญหา ทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน 3) คืนข้อมูล 4) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ 5) เขียนแบบประเมินตนเอง 6) ติดตามนิเทศและประเมินผล 7) จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถอดบทเรียนหาปัจจัยความสำเร็จ กิจกรรมเดียวกันแต่รูปแบบต่างกัน ได้แก่ 1) ประชุมจัดทำแผนพัฒนา 2) เตรียมความพร้อมของทีม 3) การแบ่งบทบาทหน้าที่ กิจกรรมที่แตกต่างกัน คือ 1) การเตรียมความพร้อม 2) จัดตั้งคณะกรรมการ 3) จัดตั้งทีมพี่เลี้ยง 4) จัดทำหลักสูตร อบรม 5) ทบทวนแบบประเมินตนเอง 6) อบรม แกนนำ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการวิจัยหารูปแบบการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพ เครือข่ายบริการปฐมภูมิ รูปแบบอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้กับการวิจัยครั้งนี้

2. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรนำประเด็นปัจจัยความสำเร็จที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลในการวางแผนและกำหนดแนวทางการพัฒนาในการทำวิจัยต่อไป

3.ควรมีการศึกษาและพัฒนาทีมนำ ด้านพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ ในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ เพื่อเป็นทีมพี่เลี้ยงที่จะต้องติดตาม ให้คำปรึกษาแนะนำหน่วยบริการปฐมภูมิให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

4.นำแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานมาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ จากการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับพื้นที่อื่นๆที่มีบริบทที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

1.กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ . **เกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ** นนทบุรี, สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2552.

2.วัฒนา สว่างศรี . **การพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิของศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง อุทัยทิศ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2556.

3.พิชญาภา ฮงทอง . **ผลของโปรแกรมการจัดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาสมรรถนะการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ : PCA ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล : กรณีศึกษาอำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2554.

4.วิศรุดา ตีเมืองซ้าย . **การพัฒนารูปแบบการตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน ของศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองสามัคคี ตำบล ตลาด อำเภอเมือง จังหวั มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2556.