

กลไกการให้บริการในวิกฤตโควิด-19 กรณีศึกษา: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
บ้านคลองมวน ตำบลหนองปรือ อำเภอร้อยป่า จังหวัดตรัง
The Mechanism in Services During the COVID-19 Crisis: A Case Study
of Ban Khlong Muan Health Promoting Hospital of Nong Prue
Subdistrict, Ratsada District, Trang Province

ชลธิชา ชุมอินทร์¹ ศิริรัตน์ อินทรรัตน์² สุตติมาภรณ์ วินฉ้วน³ ธีรภัทร ปานดำ⁴ อภิษฎา นุ้ยผุด⁵
ฮาซันอักริม ดงนะเต็ง⁶

Chonthicha Chum-in, Sirirat Intharat, Suttimaporn Vinchuan, Teerapat Pandum
Apisada Nuiyput, Hasan Akrim Dongnadeng

บทคัดย่อ (Abstract)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ในทุกภูมิภาคทั่วโลก ส่งผลให้
หน่วยงานด้านสุขภาพมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการเพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดที่
เกิดขึ้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการในวิกฤตโควิด-19 ของโรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้
ข้อมูลหลัก ซึ่งคัดเลือกโดยวิธีแบบเจาะจง จำนวน 15 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ประจำ
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวน จำนวน 2 คน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำ
หมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 3 คน และ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 10 คน ผลการวิจัย พบว่า
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวน มีกลไกการให้บริการในช่วงวิกฤตโควิด-19 จำนวน
9 กลไกหลัก ครอบคลุม 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ 1) ด้านศักยภาพบุคลากร 4 กลไก ได้แก่ การจัด
อบรมเจ้าหน้าที่ การประชุมประจำเดือน การวางแผนกระบวนการทำงาน และการปฏิบัติงานตาม

Received: 2021-05-03 Revised: 2021-05-20 Accepted: 2021-05-25

^{1 2 3 4 5 6} หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการรัฐกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง Public Administration Program in Public
Management, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang
Campus. e-mail: arsun.do@psu.ac.th

จรรยาบรรณวิชาชีพ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3 กลไก ได้แก่ การจัดเจ้าหน้าที่อาสาไปจ่ายยาให้ประชาชน จัดเตรียมอุปกรณ์อย่างเพียงพอรองรับการให้บริการอย่างเต็มที่ และการเปิดทำการนอกเวลาราชการ และ 3) ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ 2 กลไก ได้แก่ การจัดให้มีการลงพื้นที่ติดตามดูแลผู้ป่วย และการจัดช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ งานวิจัยนี้เสนอแนะว่า ผู้นำในระดับต่าง ๆ ควรเข้ามาร่วมสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในพื้นที่

คำสำคัญ (Keywords): กลไกการให้บริการ; การบริการภาครัฐ; โควิด-19; โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

Abstract

In response to the COVID-19 pandemic throughout the world, the health authorities have adjusted their servicing strategies in order to cope with the pandemic. The objective of this research was to study the mechanism in services of Ban Khlong Muan Health Promoting Hospital during the COVID-19 crisis. This research was advanced as a qualitative study with an application of in-depth interviewing method. A total of 15 respondents was selected based on a purposive sampling approach consisting of two full-time Health Promoting Hospital staff, three village health volunteers (VHVs), and ten service users. As for a result, this research has drawn nine key mechanisms of Ban Khlong Muan Health Promoting Hospital in services during the COVID-19 crisis. They are categorized into three core components: 1) employee potential consisting of four mechanisms in employee training, monthly meeting organization, process planning, and morally-committed operation, 2) servicing process comprising of three mechanisms in deployment of VHVs for medicines distribution to the public, adequate provision of equipment for complete services, and operation hours extension in addition to normal office hours, and 3) accessibility to the services covering two mechanisms in patient monitoring visits and organization of communication channels with service users. This research recommends that leaders across different levels should mutually participate in building public confidence within the areas.

Keywords: Services mechanism; public services; COVID-19; Health Promoting Hospital

บทนำ (Introduction)

การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากประชาชนทุกคนจะต้องได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส มีความทันสมัย มีจุดมุ่งหมายสำหรับแข่งขันการผลิตและบริการที่ได้มาตรฐานของเทคโนโลยีสมัยสมัยใหม่ เพื่อให้เป็นประเทศที่ประสบความสำเร็จเสริมสร้างศักยภาพมนุษย์พัฒนาในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่งและมีคุณภาพ คนไทยมีความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับการยอมรับจากทั่วโลก สังคมมีความมั่นคงประชาชนมีการว่างงานที่น้อยลง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันมีความยุติธรรม ซึ่งแนวทางการพัฒนาในระยะ 20 ปี โดยกระทรวงสาธารณสุขนั้นได้กำหนดให้มีกลไกในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชาติสู่การปฏิบัติ โดยจะต้องมีความพร้อมทั้งกายใจ สติปัญญา มีทักษะในทศวรรษที่ 21 บนฐานความเป็นไทย มีวินัยรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมทั้งจะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ (สำนักการพยาบาล. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2559)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นสถานพยาบาลประจำตำบลภายใต้สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีขีดความสามารถระดับปฐมภูมิ ได้รับการยกฐานะจากสถานีอนามัย หรือศูนย์สุขภาพชุมชน เมื่อปี พ.ศ. 2552 ซึ่งได้จัดสรรงบประมาณภายใต้ แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555 เพื่อยกระดับสถานีอนามัย หรือศูนย์สุขภาพชุมชนให้เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งให้บริการด้านการรักษาพยาบาล งานควบคุมป้องกันโรค งานส่งเสริมสุขภาพ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในเขตรับผิดชอบ ตั้งแต่เกิดจนตาย กล่าวได้ว่า การกิจโดยรวมของหน่วยงานล้วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการแก่ประชาชน (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี., 2563) สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ในทั่วภูมิภาคของโลก องค์การอนามัยโลกได้ประกาศว่า การระบาดครั้งนี้เป็นภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศและคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติได้มีมติให้โรคติดเชื้อโควิด 19 เป็นโรคติดต่ออันตราย ตามประกาศกระทรวง สาธารณสุขเรื่องเชื้อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่2) พ.ศ.2563 (อวาทิพย์ แว, 2563)

สำหรับประเทศไทยได้มีมาตรการในการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคตั้งแต่เริ่มพบการระบาดในประเทศจีนผู้ป่วยช่วงแรกเป็นผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงการขยายพื้นที่ระบาดเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างรวดเร็ว โดยในวันที่ 25 มีนาคม 2563 นายกรัฐมนตรีได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 และวันที่ 26 มีนาคม 2563 ได้ประกาศข้อกำหนดตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 1) โดยได้ออกข้อกำหนดและข้อปฏิบัติแก่ส่วนราชการ ที่

เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินให้ตกลงได้โดยเร็วและป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงมากขึ้น (กรมควบคุมโรค. กระทรวงสาธารณสุข, 2563) โดยทั่วไปเมื่อเข้าสู่ฤดูฝน อากาศจะเริ่มเย็นลง อัตราการเกิดโรคทางเดินหายใจจะเพิ่มมากขึ้น เช่น โรคไข้หวัดใหญ่ หรือโรคไข้หวัดรวมถึง โควิด-19 เป็นโรคติดต่อทางเดินหายใจโรคหนึ่งด้วยการระบาดของเชื้อโควิด-19 หรือการติดเชื้อจากกลุ่มคนที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศ เมื่อมีมาตรการผ่อนปรนเป็นระยะออกมา อาจเพิ่มความเสี่ยงต่อการระบาดระลอก 2 อีกทั้งโรงเรียนเริ่มมีกำหนดเปิดเทอม ดังนั้น ความเสี่ยงต่อการติดเชื้อของประชาชนในระลอก 2 นั้นมีมากยิ่งขึ้น เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ.2563 ซึ่งเป็นวันที่พบหญิงไทยวัย 67 ปี อาชีพค้าขายที่ตลาดกลางกุ้ง ใน ตำบลมหาชัย อำเภอเมืองสมุทรสาคร ติดเชื้อโดยไม่มีประวัติการเดินทางออกนอกประเทศ กรมควบคุมโรคจึงได้พยายามค้นหาต้นเชื้อหรือสาเหตุการติดเชื้อของหญิงรายนี้ ซึ่งคาดว่าเป็นการติดเชื้อจากแรงงานชาวเมียนมาในตลาดกลางกุ้ง ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีแรงงานเมียนมาอยู่อย่างหนาแน่น เมื่อลงไปตรวจก็พบว่า มีผู้ติดเชื้อจำนวนมากโดย 90% เป็นแรงงานเมียนมา ที่เหลือเป็นคนไทย และราว 90% ของผู้ติดเชื้อพบว่าไม่มีอาการ ซึ่งทำให้เกิดการแพร่ระบาดสู่ผู้อื่นได้ง่าย อีกทั้งแรงงานเมียนมาพักอยู่รวมกันอย่างแออัด จึงเกิดการติดเชื้อจำนวนมาก นอกจากในพื้นที่ จังหวัดสมุทรสาคร แล้วยังพบว่ามีผู้ที่เดินทางไปซื้อขายที่ตลาดกุ้งติดเชื้อและนำเชื้อออกไปนอกจังหวัด (สาธารณสุขประกาศการระบาดระลอกใหม่ในไทย, 2563)

จากสถานการณ์ดังกล่าว สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจึงได้มีมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้มีการให้ส่วนราชการและหน่วยงานทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน ลดความแออัดในสถานที่ทำงาน โดยเหลื่อมเวลาการทำงาน เหลื่อมเวลาพักรับประทานอาหาร จัดที่นั่งให้ห่างกันอย่างน้อย 1 เมตรโดยให้หน่วยงานราชการทุกหน่วยงานทำแผนการเหลื่อมเวลาการทำงานและรายงานผลการปฏิบัติงานต่อศูนย์บริการสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโควิด 19 (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) ในส่วนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบในการบริการเนื่องจากประชาชนได้รับผลกระทบจากการเข้ารับบริการในวันคลินิกชุมชน วันฉีดวัคซีน วันคลินิกความดันเบาหวาน มีประชาชนมาเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก พื้นที่บริการเกิดความแออัด เก้าอี้ไม่เพียงพอ เนื่องจากการเว้นระยะห่างทางสังคม การลดโอกาสการสัมผัสระหว่างบุคคล เพื่อลดการแพร่เชื้อของประชาชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองมวนมีนโยบายปรับเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายยา โดยในภาวะปกติประชาชนจะเป็นผู้ที่มารับยาด้วยตนเอง แต่ในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบโดยจ่ายยาผ่านอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเพื่อทำการแจกจ่ายให้แก่ประชาชนใน

แต่ละหมู่บ้าน ส่วนในด้านบุคลากร ไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนเพราะจะต้องแบ่งเจ้าหน้าที่ไปยังจุดคัดกรองบุคคลในการเข้าออกหมู่บ้านทำให้เกิดความล่าช้าในการตรวจรักษาโรค (กนกรัตน์ สุวรรณนิมิตร, การสื่อสารส่วนบุคคล, 26 มกราคม 2564) ผู้วิจัยจึงสนใจว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองมวน มีกลไกในการให้บริการประชาชนในวิกฤติโควิด-19 อย่างไร

การศึกษาการให้บริการของหน่วยงานบริการด้านสุขภาพระดับปฐมภูมิควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบในการให้บริการ จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบองค์ประกอบหลักที่สำคัญในการให้บริการของหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ศักยภาพของบุคลากร กระบวนการให้บริการ และการเข้าถึงผู้รับบริการ ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบบริการประชาชนของหน่วยบริการสุขภาพขั้นปฐมภูมิ (Primary Health Care)

องค์ประกอบหลัก	รายละเอียด	แหล่งที่มา
ศักยภาพของบุคลากร	บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะในการให้บริการ และทัศนคติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	(Du et al, 2019; Pan American Health Organization, 2009
กระบวนการให้บริการ	ขั้นตอนการบริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้ขอรับบริการ โดยเป็นการมุ่งเน้นตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการบริการประชาชน	(ณัฐธิดา จุมปา และเพ็ญพักตร์ ไชยณรงค์, 2561; สุรรัตน์ เซ็นกลาง, 2559)
การเข้าถึงผู้รับบริการ	การเข้ารับบริการสุขภาพที่ประชาชนพึงได้และจำเป็น โดยมีการเยี่ยมเยียนบ้าน ดูแลผู้ป่วยติดเตียง การทำงานสอดคล้องกับวิถีชีวิตชาวบ้าน ง่าย สะดวก อยู่ใกล้ชุมชนและประชาชนในเขตรับผิดชอบและการติดต่ออาจใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อความสะดวกต่อการปรึกษาจึงมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน และมีการให้บริการ	(จิตติมา พะนา, 2550; ชูลีวรรณ บัวอินทร์, 2551; ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2550)

องค์ประกอบหลัก	รายละเอียด	แหล่งที่มา
	กระจายทั่วถึง	

ที่มา: ผู้วิจัยสังเคราะห์จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาผลกระทบของการให้บริการในวิกฤติโควิด-19 ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงกลไกในการให้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกรณีศึกษาดำเนินการเพื่อรับมือกับสถานการณ์โควิด-19 ผู้ที่จะได้รับประโยชน์จากงานวิจัยนี้ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รวมถึงหน่วยงานผู้ให้บริการด้านสุขภาพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆสามารถเรียนรู้บทเรียนการดำเนินงานและนำไปเป็นแนวทางในการรับมือกับในการให้บริการในวิกฤติโควิด-19 ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

เพื่อศึกษาผลกระทบของการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวนในวิกฤติโควิด-19

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดดังต่อไปนี้

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เหตุผลที่เลือกใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเนื่องจากนักวิจัยสามารถเข้าไปสัมผัสและมีส่วนร่วมโดยตรงกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีความยืดหยุ่นในระหว่างเก็บข้อมูล ไม่มีการกำหนดผลที่คาดหวังล่วงหน้า ผลที่ได้จากการศึกษาจะเกิดขึ้นจริงตามธรรมชาติ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือควบคุมจากนักวิจัย (นฤมล จิตรเอื้อ และ ประสพชัย พสุนนท์, 2561)

การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักโดยใช้วิธีการแบบเจาะจง จำนวน 15 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวน จำนวน 2 คน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวน จำนวน 3 คน โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่คือ เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการ และคัดเลือกประชาชนที่เข้ารับบริการ จำนวน 10 คน โดยมีเกณฑ์ในการเลือกประชาชน คือ จะต้องเป็นผู้ที่มาเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองมวนอย่างน้อย 5 ครั้ง เหตุผลที่เลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่มเนื่องจากเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่และเข้ารับบริการโดยตรง สามารถรู้ถึงการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีข้อมูลในรายละเอียดให้กับผู้วิจัยได้อย่างชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญก่อนการนำไปใช้จริง โดยแบบสัมภาษณ์มีจำนวน 2 ชุด ซึ่งทั้ง 2 ชุดมีส่วนประกอบทั้งหมด 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่งงาน ตอนที่ 2 กลไกการให้บริการในวิกฤตโควิด-19 ครอบคลุมองค์ประกอบในด้านศักยภาพบุคลากร กระบวนการการให้บริการ และการเข้าถึงผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและประชาชนที่มารับบริการในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ 2564 โดยมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลคือ ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย การขออนุญาตบันทึกการสัมภาษณ์และการถ่ายวิดีโอประกอบเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยให้ลงนามในใบพิทักษ์สิทธิ์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการถอดเทปบันทึกเสียงที่ได้จากการสัมภาษณ์ แล้วนำมาประมวลผลเพื่อจัดหมวดหมู่คำตอบวิเคราะห์แก่นสาระ และนำมาสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการเก็บข้อมูลเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองมวน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ข้อมูลทั่วไปพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 24-57

ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี และการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 23-64 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 2 กลุ่ม ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ สามารถสรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับกลไกการให้บริการในวิกฤตโควิด-19 แบ่งตามองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการ ผลการวิจัยนำเสนอตั้งตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลไกการให้บริการในวิกฤตโควิด-19 ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวน

องค์ประกอบหลัก	กลไกการให้บริการในวิกฤตโควิด-19	
	ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่	ข้อมูลจากประชาชน
ศักยภาพของบุคลากร	- จัดอบรมเจ้าหน้าที่ - การประชุมประจำเดือน - การวางแผน กระบวนการทำงาน - ปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรม - เจ้าหน้าที่ที่มีการประชุมเตรียมพร้อมให้บริการ - มีการวางแผนรับมืออยู่ตลอดเวลา - เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานและมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน
กระบวนการให้บริการ	- จัดเจ้าหน้าที่อสม.ไปจ่ายยาให้ประชาชน - จัดเตรียมอุปกรณ์อย่างเพียงพอรองรับการให้บริการอย่างเต็มที่ - เปิดทำการนอกเวลาราชการ	- มีอสม.ไปรับยาแจกจ่ายให้ประชาชน - มีการเตรียมความพร้อม เตรียมอุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการให้บริการ - เจ้าหน้าที่มีการทำงานนอกเวลา
การเข้าถึงผู้รับบริการ	- จัดให้มีการลงพื้นที่ติดตามดูแลผู้ป่วย - จัดช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ โดยจัดให้มีประกาศเสียงตามสาย การติดต่อสื่อสารทาง	- มีการลงพื้นที่ไปดูแลผู้ป่วยและมีการให้บริการที่ทั่วถึง - มีการประกาศเสียงตามสาย มีการติดต่อสื่อสารทาง Line กลุ่มเพจFacebook ของโรงพยาบาล

องค์ประกอบหลัก	กลไกการให้บริการในวิกฤตโควิด-19	
	ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่	ข้อมูลจากประชาชน
	Line กลุ่ม เพจ Facebook ของ โรงพยาบาลส่งเสริมตำบล	ส่งเสริมตำบล

จากผลการวิจัยพบว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองมวน มีกลไกในการให้บริการประชาชนในวิกฤติ โควิด-19 ทั้งหมด 9 กลไกสำคัญ ครอบคลุม 3 ด้านหลัก คือ ด้านศักยภาพบุคลากร 4 กลไก ได้แก่ การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ การประชุมประจำเดือน การวางแผนกระบวนการทำงาน และการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านกระบวนการให้บริการ 3 กลไก ได้แก่ การจัดเจ้าหน้าที่ที่สมไปจ่ายยาให้ประชาชน จัดเตรียมอุปกรณ์อย่างเพียงพอรองรับการให้บริการอย่างเต็มที่ และการเปิดทำการนอกเวลาราชการ ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ 2 กลไก ได้แก่ การจัดให้มีการลงพื้นที่ติดตามดูแลผู้ป่วย และการจัดช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจ สามารถนำมาอภิปรายรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านศักยภาพบุคลากร

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวน มีการอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเตรียมพร้อมรับมือโควิด-19 ทั้งนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระบุว่า ในการเตรียมความพร้อมในสถานการณ์โควิด-19 มีการอบรมให้ความรู้แก่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ World Health Organization Western Pacific Region (2021) ที่แนะนำให้มีการอบรมบุคลากรที่ให้บริการรับทราบถึงแนวทางในการป้องกันตนเองในการให้บริการและการแนะนำผู้รับบริการเกี่ยวกับการป้องกันเชื้อ COVID-19 เช่น การล้างมือ การเว้นระยะห่าง การกำจัดของเสียจากกระบวนการให้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาชญญา รัตนอุบล

(2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรม ว่าการฝึกอบรมมีความสำคัญและจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร สามารถนำมาปรับใช้เพื่อออกแบบกระบวนการฝึกอบรมได้อย่างมีรูปธรรมส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์เกิดการพัฒนาได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าในวิกฤตโควิด-19 บุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวนปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเต็มที่ ผลวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิงหา พงา (2555) พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ล้วนสำคัญต่อทุกสายอาชีพทั้งสิ้นเพราะจะเป็นเกราะป้องกัน ไม่ให้เกิดข้อเรียกร้อง หรือ โต้แย้งจากผู้อื่นได้ ยิ่งด้วยวิชาชีพที่ต้องเกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้ป่วยแล้วนั้น ยิ่งสำคัญเป็นอย่างมากที่จะมีมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจนทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการป้องกันการร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากผู้ป่วยหรือฝ่ายอื่นๆ

ด้านกระบวนการให้บริการ

ในด้านกระบวนการให้บริการ ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และประชาชนระบุตรงกันว่ามีการจัดเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มารับยาและแจกจ่ายยาให้ประชาชนถึงบ้าน และทางเจ้าหน้าที่ได้มีการเปิดทำการนอกเวลาเพิ่มเวลาการให้บริการจากวันจันทร์ถึงศุกร์เป็นเปิดให้บริการเต็มสัปดาห์ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ World Health Organization Western Pacific Region (2021) ที่แนะนำให้หน่วยบริการสุขภาพขั้นปฐมภูมิจัดบริการจ่ายยาถึงบ้านให้แก่ผู้ป่วย และขยายเวลาช่วงเวลาในการให้บริการเพื่อลดความแออัดของประชาชน ณ สถานบริการสุขภาพ ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชูชาติ ชูรัตน์ (2561) ที่พบว่าหน่วยงานที่ให้บริการคำนึงถึงกระบวนการในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลนำไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างทันทั่วทั้งที่ นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวนมีการให้บริการที่ดีมีการจัดเตรียมอุปกรณ์อย่างเพียงพอและสามารถรองรับการให้บริการอย่างเต็มที่ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Peiris et al. (2021) ที่ศึกษารวบรวมแนวทางการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของหน่วยบริการสุขภาพในประเทศที่มีรายได้ต่ำและรายได้ปานกลาง พบว่าแนวทางหนึ่งในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของหน่วยบริการสุขภาพขั้นปฐมภูมิ คือ การมีทรัพยากรอย่างเพียงพอกับการปฏิบัติงาน เพิ่มเติมจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชินขันธ์ เพ็ชรนิล (2558) ที่ระบุว่า

ความเพียงพอของอุปกรณ์หรือเครื่องมือหรือคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์รวมถึงบรรยากาศของสถานที่มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้เข้ารับบริการมีความมั่นใจต่อการเข้ารับบริการ

ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวน มีการลงพื้นที่ไปดูแลผู้ป่วย สอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยส่วนหนึ่งที่พบว่าการลงพื้นที่ดูแลเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน ทั้งนี้ยังพบว่าผู้ป่วยมีความต้องการให้บุคลากรทางการแพทย์ลงพื้นที่ไปดูแลผู้ป่วยถึงบ้าน นอกจากนี้การลงพื้นที่ดูแลผู้ป่วยที่บ้านเป็นวิธีการหนึ่งในการเสริมสร้างสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ได้ (หทัยทิพย์ ธรรมวิริยะกุล, 2553; วสันต์ วิเชียร, 2560) สอดรับกับ Yard and Lewy (2020) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ว่าเป็นการสนับสนุนครอบครัวในการดูแลผู้ป่วย ยิ่งในช่วงสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 ครอบครัวต้องเผชิญกับความกดดันรอบด้าน อย่างไรก็ตามผู้ที่ปฏิบัติงานในการเยี่ยมผู้ป่วยต้องมีกระบวนการในการป้องกันและให้คำแนะนำอย่างถูกต้องด้วย ผลการวิจัยนี้ยังพบว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวนยังจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างหลากหลายทั้งการประกาศเสียงตามสาย การติดต่อทาง LINE รวมถึงกลุ่มเพจ Facebook ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวน เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ Pietig (2021) ที่แนะนำว่าในวิกฤติโควิด-19 หน่วยงานให้บริการสุขภาพควรมีการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยหลากหลายช่องทางการสื่อสาร เพื่อสร้างความต่อเนื่องในการติดต่อสื่อสารและสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องต่อสถานการณ์การแพร่ระบาด อีกทั้งยังตรงกันกับข้อเสนอแนะของ World Health Organization Western Pacific Region (2021) ที่แนะนำหน่วยบริการสุขภาพขั้นปฐมภูมิให้มีการสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างชัดเจนถึงแนวทางในการให้บริการและการให้คำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในสถานการณ์โควิด-19 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญดาว กล่ำรัตน์และคณะ (2556) ที่พบว่าการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการมีสุขภาพที่ดีขึ้นเนื่องจากได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้นำในระดับต่างๆควรร่วมสร้างความเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โควิด-19
2. ควรมีการบูรณาการความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์โควิด-19
3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและงานหน่วยบริการสุขภาพควรเตรียมพร้อมรับมือในการให้บริการในสถานการณ์โควิด-19 ทั้งในรูปแบบ onsite และ online เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยต่อไป

ควรศึกษาประเด็นการรับมือในการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลของรัฐ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 944-317 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ (Research Methodology for Public Administration) ภาคการศึกษาที่ 2/2563 หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). แนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อการจัดการภาวะระบาดของโรคโควิด-19 ในข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/g_other/g_other02.pdf. [13 มกราคม 2563].
- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). มาตรการการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จังหวัดตรัง, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://drive.google.com/file/d/102GWphJw9qm7T4x9-vJOQmTql21NpDq-/view> [13 มกราคม 2563].

ขวัญดาว กล่ำรัตน์, ศิริบุญ จงวุฒิเวศย์, ภัทรพล มหาจันทร์, และนวลฉวี ประเสริฐสุข. (2556).

“ปัจจัยเชิงสาเหตุเชิงพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย”. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7(3), 93-103.

จิตติมา พะนา. (2550). “การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม”.

วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเคยูเคชั่น

สุวิวรรณ บัวอินทร์. (2551). “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูชาติ ชูรัตน์. (2561). “ประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง”. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 6(2), 16-24.

ณัฐธิดา จุมปา และเพ็ญพักตร์ ไชยณรงค์. (2561). “สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตสร้างความเสมอภาคในสังคม: กรณีศึกษาชุมชนชาติพันธุ์บนพื้นที่สูงจังหวัดเชียงราย”. Veridian E-Journal, SilpakornUniversity, 11(3), 1508-1525.

นฤมล จิตรเอื้อ และ ประสพชัย พสุนนท. (2561). การใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเพื่อการศึกษาการดำเนินการที่เป็นเลิศของสถานศึกษา, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: file:///C:/Users/User/Downloads/144039-Article%20Text-383894-1-10-20180904.pdf. [14 มกราคม 2564].

วสันต์ วิเชียร. (2560). “หลักการมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุของชุมชนเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. วารสารพุทธศาสตร์ศึกษา. 8(2), 81-93.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2563). โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://th.wikipedia.org/wiki/> [13 มกราคม 2563]

สาธารณสุขประกาศการระบาระลอกใหม่ในไทย. (2563). [ออนไลน์].

แหล่งที่มา: <https://www.bbc.com/thai/thailand-55383363> [24 มกราคม 2563].

สิงหา พังงา. (2555). พฤติกรรมด้านจรรยาบรรณพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในจังหวัดราชบุรี, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://e->

research.siam.edu/wp-content/uploads/2019/05/MBA-2018-IS-Behaviors-on-nursing-ethics-that-influence-the-confidence-of-people-at-Ratchaburi-province-compresses-compressed.pdf [21 มีนาคม 2564].

สุชินชยันต์ เพ็ชรนิล. (2558). “การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขกับคุณภาพชีวิตด้าน

สุขภาพของประชาชนเทศบาลตำบลปราสาททองอำเภอบางปะอินจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา”. *วารสารจันทร์เกษมสาร*, 25(41), 135-144.

สุริรัตน์ เซ็นกลาง. (2559). “แนวทางการพัฒนาการจัดตั้งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับ

ผู้สูงอายุในชุมชนเขตบางนา กรุงเทพมหานคร”. *วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์*

หาคณิจิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หทัยทิพย์ ธรรมวิริยะกุล. (2553). “ความต้องการในการดูแลผู้สูงอายุของชุมชนเทศบาลตำบล

หนองหอย อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่”. *วารสารระบบบริการปฐมภูมิและเวชศาสตร์*

ครอบครัว, 2(6), 15-25.

อวาทิพย์ แว. (2563). “COVID-19 กับการเรียนรู้สู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพในวันนี้”.
วารสารสมาคมวิชาชีพสุขภาพ, 35(1), 24-29

อาชัยญา รัตนอุบล. (2548). *การจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต: ห้องสมุด*

ประชาชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

Du, S., Cao, Y., Setiawan, A., Thandar, M., Koy, V., Bin Nuramal, V., Anh, H.,

Kunaviktikul, W., & Hu, Y. (2019). “The knowledge, ability and skills of primary health care providers in SEANERN countries: a multi-national cross-sectional study”. *BMC Health Services Research*. 19: 602. 1-8.

Pan American Health Organization. (2009). *Primary health care-base health system: Strategies for the development of primary health care team*.

Washington, D.C.: PAHO.

Peiris, D. et al. (2021). “Strengthening primary health care in the COVID-19 era: a review of best practices to inform health system responses in low- and middle-income countries”. *South- East Asia Journal of Public Health*. 10(3), 6-25.



Pietig, M. (2020). **Communication is key to patient experience during and after COVID**, [Online]. Retrieved from: <https://electronichealthreporter.com/communication-is-key-to-patient-experience-during-and-after-cvoid/> [Arl 23, 2021].

World Health Organization Western Pacific Region. (2021). **Role of primary care in the COVID-19 response**, [Online]. Retrieved from: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle> [Arl 24, 2021].

Yard, R., & Lewy, D. (2020). **The Crucial Role of Home Visiting During COVID-19: Supporting Young Children and Families**, [Online]. Retrieved from: <https://www.chcs.org/the-crucial-role-of-home-visiting-during-covid-19-supporting-young-children-and-families/> [Arl 23, 2021].