

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของบุคคลต้นแบบในการสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบบริการปฐมภูมิ

Key Success Factors of Excellent Health Care Providers in Strengthening Primary Health Care Systems

กมลทิพย์ ตั้งหลักมั่นคง, Ph.D. (Nursing) *

Kamonthip Tanglakmankhong, Ph.D. (Nursing) *

กาญจนา ปัญญาธรร, พย.ม. (การพยาบาลชุมชน) **

Kanchana Panyathorn, M.N.S. (Community Nursing) **

ระบบบริการปฐมภูมิ เป็นกลไกหลักและยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาระบบสาธารณสุขของประเทศ เพื่อสร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสุขภาพที่จำเป็นของประชาชนอย่างครอบคลุม ทำให้ระบบบริการสาธารณสุขมีประสิทธิภาพและมีผลลัพธ์สุขภาพที่ดี ด้วยค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงเกินไป (achieving cost-effectiveness) (De Maeseneer, Willems, De Sutter, Van de Geuchte, & Billings, 2007) ด้วยโครงสร้างระบบบริการปฐมภูมิที่เป็นบริการด่านหน้าที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน บุคลากรในหน่วยบริการปฐมภูมิจึงเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องเข้าใจวิธีการดำเนินชีวิต บริบท และความซับซ้อนของพฤติกรรมของผู้มารับบริการของตนเอง เพื่อให้การพัฒนาระบบและการบริการมีความสอดคล้องตรงกับความต้องการหรือตรงกับปัญหาได้ดีที่สุด (สำนักวิจัยเพื่อพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2552)

บทความนี้นำเสนอสาระเกี่ยวกับเป้าหมายของการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ และปัจจัยแห่งความสำเร็จของบุคคลต้นแบบ

เป้าหมายของการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization,

2008) ได้กำหนดแนวทางในการไปถึงเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ ด้วยองค์ประกอบในการปฏิรูปหลักสำคัญ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ลดความไม่เป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข (reduce health inequalities) ด้วยการปฏิรูประบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (universal coverage reforms)

2. บริหารจัดการระบบบริการปฐมภูมิให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ด้วยการปฏิรูประบบบริการ (service delivery reforms)

3. บูรณาการงานสาธารณสุขให้เข้ากับหน่วยงานทุกภาคส่วน ด้วยการปฏิรูปนโยบายสาธารณะ (public policy reforms)

4. แสวงหารูปแบบความร่วมมือเชิงนโยบาย ด้วยการปฏิรูปความเป็นผู้นำ (leadership reforms)

5. ผลักดันการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (increasing stakeholder participation)

นอกเหนือจากแนวทางการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิด้วย 5 องค์ประกอบหลักสำคัญแล้ว สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 ยังได้ใช้แนวคิดในการเสริมแรง ยกย่องเชิดชูเกียรติ และสร้างขวัญกำลังใจ

* พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ รองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิจัยและพัฒนาผลงานวิชาการ โรงพยาบาลบรมราชชนนี อุตรธานี

** พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ภาควิชาการพยาบาลอนามัยชุมชน โรงพยาบาลบรมราชชนนี อุตรธานี

(reward and recognition) ให้กับบุคคลต้นแบบ ผู้มีความเพียร มุ่งมั่น ทุ่มเท และเสียสละในการทำงาน เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบบริการปฐมภูมิ โดยการมอบรางวัล NHSO Award ให้เป็นประจำทุกปี มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 (อุษณีย์ หลอดเณร, 2558) เป็นผลให้ในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556 หน่วยบริการปฐมภูมิ เขต 8 ผ่านเกณฑ์การประเมินศักยภาพปฐมภูมิเพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดด และสูงขึ้นเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย ซึ่งปัจจัยที่สำคัญส่วนหนึ่งมาจากการทำงานแบบบูรณาการงานสาธารณสุขกับหน่วยงานทุกภาคส่วน โดยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาแบบช่วยเหลือกันในภาคีเครือข่ายอีสานตอนบน ที่เรียกว่า “เสี้ยวโมเดล” (กมลทิพย์ ตั้งหลักมั่นคง, กาญจนา ปัญญาธร, รุ่งนภา ประยูรศิริศักดิ์, นวลไพศชาติ, และอุษณีย์ หลอดเณร, 2557) และจากบุคคลต้นแบบผู้สามารถผลักดัน วางแผน ค้นหา นำวิธีการใหม่ๆ ที่ดีและแตกต่างมาใช้ จนทำให้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและชุมชน (กาญจนา ปัญญาธร, กมลทิพย์ ตั้งหลักมั่นคง, เพชรทองเพ็ญ, และอุษณีย์ หลอดเณร, 2557) ดังนั้น การถอดบทเรียนปัจจัยแห่งความสำเร็จของบุคคลต้นแบบจึงเป็นสิ่งที่น่าเรียนรู้ เพื่อใช้เป็นแนวทางและแบบอย่างให้กับบุคลากรและผู้บริหารที่ทำงานในหน่วยบริการปฐมภูมิต่อไป

แม้ว่าการให้รางวัลต่างๆ ในหน่วยบริการปฐมภูมิจะเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและเชิดชูเกียรติแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ แต่บ่อยครั้งก็ทำให้เกิดความเครียด เมื่อหน่วยต่อการแข่งขัน ต่อการเตรียมเอกสาร และการถูกตรวจประเมินการประกวด NHSO Award ในระยะแรก (พ.ศ. 2552-2555) เน้นการสรรหาตามเกณฑ์ที่กรรมการกำหนดขึ้น เพื่อให้รางวัล ประชาสัมพันธ์ และการถอดบทเรียนประวัติและความสำเร็จของบุคคลต้นแบบ เพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่สาธารณสุข (อุทัยรัตน์ ชิดมงคล และคณะ, 2555) ในระยะหลัง (พ.ศ. 2556-2558) ได้มีการปรับกระบวนการสรรหา โดยเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสะท้อนข้อมูลจุดเด่น และจุดที่ต้องพัฒนาในทุกมิติ ให้กับทุกพื้นที่ที่ส่งประกวด และนำผลการวิจัยมานำเสนอในเวทีวิชาการในรูปแบบการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทางและแบบอย่างให้กับ

บุคลากรที่ทำงานในหน่วยบริการปฐมภูมิต่อไป (เพ็ญศรีทองเพชร, นวิวรรณ ศรีดาวเรือง, วนิดา ศรีพรหมษา, กมลทิพย์ ตั้งหลักมั่นคง, ปรีดา เต๋ออารักษ์, และอุษณีย์ หลอดเณร, 2558)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของบุคคลต้นแบบ

จากการศึกษาข้อมูลย้อนหลังในการถอดบทเรียนบุคคลต้นแบบที่ได้รับรางวัล NHSO Award ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 จนถึงปี พ.ศ. 2558 พบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จมาจาก 2 ปัจจัยหลัก โดยปัจจัยแรกคือ บุคลิกภาพที่น่านับถือของบุคคลต้นแบบ ซึ่งเป็นบุคลิกภาพเฉพาะของตัวบุคคลต้นแบบเอง และปัจจัยที่สองคือ กลยุทธ์ของบุคคลต้นแบบที่ใช้ในการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิดังรายละเอียดต่อไปนี้

บุคลิกภาพที่น่านับถือของบุคคลต้นแบบ

บุคคลต้นแบบที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมีบุคลิกภาพที่แตกต่างตามบริบทพื้นที่และลักษณะของเพื่อนร่วมงาน บางคนประสบความสำเร็จในการทำงานจากลักษณะเฉพาะตัวที่เป็นคนเด็ดขาด มุ่งงาน แต่ในภาพรวมพบว่าบุคคลต้นแบบที่ทำงานโดยมุ่งความสำคัญที่คนจะประสบความสำเร็จมากกว่า เนื่องจากงานบริการปฐมภูมินั้นเน้นงานส่งเสริม ป้องกัน และฟื้นฟูสุขภาพมากกว่าการรักษา ทำให้ลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องช่วยเหลือกันในชุมชน จากการสอบถามคุณลักษณะของบุคคลต้นแบบตามการรับรู้ของประชาชนและเพื่อนร่วมงานพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การให้ความร่วมมือกับกิจกรรมของหมู่คณะ 2) การแต่งกายดีเหมาะสมกับกาลเทศะ และ 3) ความสามารถในการทำงานใฝ่รู้ และรอบรู้ สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ สิ่งเหล่านี้เป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ประชาชนและเพื่อนร่วมงานรู้สึกอยากร่วมงานด้วย (กาญจนา ปัญญาธร และคณะ, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีภาวะผู้นำของ Bass (1999) ที่อธิบายว่าบุคลิกภาพที่น่านับถือ มีเสน่ห์ และการสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ตาม (charisma and inspiration) มีความสำคัญมาก เพราะสามารถทำให้คนคล้อยตามได้ง่าย บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือทำให้ผู้ตามมีความต้องการที่จะ

ทำงานด้วย ผู้ตามจะภูมิใจที่มีโอกาสได้ร่วมงาน และจะทุ่มเททำงานให้ด้วยความเต็มใจ

กลยุทธ์ของบุคคลต้นแบบที่ใช้ในการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ

จากการประมวลผลข้อมูลการสัมภาษณ์บุคคลต้นแบบในเขตอีสานตอนบน และการยืนยันผลข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และชาวบ้าน รวมทั้งการสังเกต พบว่ากลยุทธ์ที่บุคคลต้นแบบใช้ในการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิมีประเด็นหลักดังนี้

1. การเป็นแบบอย่างที่ดี

จากการเก็บข้อมูล การสังเกต และการสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานของบุคคลต้นแบบในแทบทุกพื้นที่ พบลักษณะเด่นในการเป็นแบบอย่างด้านการมีสัมมาคารวะกับผู้ใหญ่ การไม่มีหนี้สิน การประหยัดอดออม การดำรงตนอยู่ในหลักศีลธรรมอันดี อิ่มแถมแจ่มใส เข้ากับคนได้ง่าย ไม่ถือตัว ให้เกียรติผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นทำอะไร ตนเองต้องทำให้ออกก่อน ดังที่ผู้ได้รับรางวัล NISO Award ปี 2554 กล่าวถึงหลักการเปลี่ยนแปลงคนที่สำคัญคือ “การทำให้เห็นด้วยตา” สิ่งที่มีมองเห็นได้ง่ายคือ ความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ โดยท่านเริ่มจากการทำความสะอาดห้องน้ำที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลด้วยตนเอง เพราะเป็นพื้นที่ขนาดเล็กและทำได้ง่าย เน้นการปฏิบัติให้เห็นจนเพื่อนร่วมงานมีใจใฝ่เอียง ทำตาม และขยายวงไปเรื่อยๆ จนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งนี้ได้รับรางวัลสถานบริการสะอาด สวยงาม ในปี 2551

การเป็นแบบอย่างที่ดี (idealized influence) เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้ตามเกิดการลอกเลียนแบบพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่าง และทำให้เพื่อนร่วมงานและคนรอบข้างเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานด้วย (Bass, 1999) ดังนั้น การที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี มีการให้รางวัล NISO Award บุคคลอันเป็นต้นแบบในหน่วยบริการปฐมภูมิ เขต 8 ทุกปี และมีการเผยแพร่ความรู้จากรายงานการถอดบทเรียนบุคคลต้นแบบ จึงเป็นหนึ่งในวิธีการที่ทำให้บุคคลต้นแบบได้รับการยอมรับ เชิดชู และให้คุณค่า เมื่อประพฤติตน

เป็นแบบอย่างที่ดี

2. มีอะไรต้องคุยกัน

การสื่อสารพูดคุยแบบปรึกษาหารือเป็นทักษะสำคัญที่พบในบุคคลต้นแบบทุกคน ทำให้เพื่อนร่วมงานและคนรอบข้างรู้สึกอยากทำงานด้วย ผู้ที่จะทำทบทวนการปฐมภูมิให้สำเร็จส่วนใหญ่นั้น ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะการพูดและการฟังที่ดี มีอัธยาศัยไมตรีดี เพราะเป็นการเปลี่ยนสัมพันธภาพจากเจ้านาย-ลูกน้อง หมอ-ผู้ป่วย มาเป็นการสร้างความรู้สึกผูกพันฉันท์พี่น้องแบบเอาใจ เอาอก ทำให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลและร่วมแรงร่วมใจกันในการผลักดันงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เมื่อชุมชนเห็นความตั้งใจของคนและทีมงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ ที่ทำเพื่อประโยชน์ของชุมชน จึงทำให้เกิดความร่วมมือที่ดีจากชุมชน

3. ไม่นิ่งดูตาย

การทำงานบริการปฐมภูมิ เป็นการทำงานที่หลากหลาย บางครั้งไม่ได้อยู่ในแผนงานหรือนโยบายแต่จำเป็นต้องทำ เพราะเป็นปัญหาจริงที่พบในบริบทพื้นที่ซึ่งไม่อาจละเลยได้ เช่น งานฟื้นฟูผู้พิการ บุคคลต้นแบบผู้ได้รับรางวัล NISO Award ปี 2558 ได้ใช้ความพากเพียรในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลามากกว่า 10 ปี จนสามารถขยายการพัฒนางานจากระดับปฐมภูมิไปสู่การพัฒนางานดูแลผู้พิการทั้งหมด 8 มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์การดูแลผู้พิการทุกปี และมีการรวบรวมเรื่องราวความสำเร็จในการดูแลผู้พิการเป็นหนังสือเรื่อง “เล่าถึงเรื่องราว เรื่องเล่า ประสบการณ์ วันวานที่พากเพียรสู้วันนี้ที่ภาคภูมิใจ” (สุชาติพิทย์ กุลศรี, 2558) หรืองานที่สวนกระแสสังคม วัฒนธรรม และความเชื่อ เช่น งานบุญประเพณี งานศพปลอดเหล้า เป็นสิ่งที่บุคคลต้นแบบไม่อาจปล่อยให้ปัญหาคงอยู่สู่สังคมของชาวบ้านต่อไปได้ เพราะผลกระทบของสุราทำให้เกิดปัญหาทะเลาะวิวาท อุบัติเหตุเจ็บป่วย มีภาระหนี้สิน แม้ว่าจะเป็นงานที่ยาก ถูกต่อต้านจากวัยรุ่นและคอสุรา แต่บุคคลต้นแบบก็เชื่อว่า “ถ้าเรากำลังทำสิ่งที่ดี สักวันชาวบ้านจะเข้าใจ”

4. หาเจ้าภาพหลักในพื้นที่ให้ได้

การขับเคลื่อนงานที่ต้องอาศัยการมี

ส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในชุมชน จำเป็นต้องหาเจ้าภาพหลัก หรือ keyman หรือที่มักเรียกว่าผู้นำทางธรรมชาติให้ได้ก่อน บุคคลต้นแบบหลายคนแนะนำกลยุทธ์นี้ว่า “การไปร่วมงานที่วัดเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ จะทำให้ได้เจอผู้หลักผู้ใหญ่ ผู้นำท้องถิ่น และเราสามารถสังเกตหรือสอบถามจากผู้สูงอายุที่ไปร่วมงานที่วัดได้ว่า ปัญหาในเรื่องนี้ ต้องปรึกษาใคร” การค้นหาศักยภาพชุมชน เข้าไปเรียนรู้กับเขา จะทำให้เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนาชุมชนได้ง่ายกว่าการตั้งรับในหน่วยงาน หรือใช้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอย่างเดียว เช่น บางพื้นที่อาศัยผู้สูงอายุที่เป็นปราชญ์ชาวบ้านมาช่วยในเรื่องการนำภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาปรับใช้ในการดูแลหญิงตั้งครรภ์และหญิงหลังคลอดได้เป็นอย่างดี

5. การสร้างกระแสนรณรงค์และประชาสัมพันธ์โดยใช้พลังกลุ่ม

การใช้พลังกลุ่มที่ตรงกับงานที่ต้องการแก้ปัญหา เพื่อสร้างกระแสการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่หลายคนเลือกใช้ เช่น การใช้สถานีวิทย์ชุมชนและอาสาสมัครในการเข้าร่วมรณรงค์งานบุญประเพณีงานศพปลอดเหล้า การใช้พลังวัยรุ่น โดยบุคคลต้นแบบเข้าไปร่วมตั้งวงดนตรี To be number one ในการลด ละ เลิกยาเสพติด และหันมาออกกำลังกายในกลุ่มวัยรุ่น หรือใช้วิธีปรับทัศนคติ ความเชื่อบางอย่างร่วมกัน แล้วให้กลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นปราชญ์ชาวบ้านเป็นแกนนำในการดูแลมารดาและทารกหลังคลอดที่ผสมผสานภูมิปัญญาในท้องถิ่นและไม่ขัดกับหลักวิชาการ ทำให้การอยู่ไฟเป็นเรื่องเปิดเผยสบายใจ ไม่ต้องแอบซ่อนเจ้าหน้าที่อีกต่อไป

6. สร้างองค์กรให้เป็นบ้านที่น่าอยู่

การปรับโฉมสถานีนอนามัยให้กลายเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่น่าอยู่ ทั้งในด้านโครงสร้างอาคาร ภูมิทัศน์ และบรรยากาศการทำงาน เป็นกลยุทธ์อีกส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานและชาวบ้านรู้สึกเป็นเหมือนบ้าน เป็นกันเอง สะอาด สบาย สะอาด ร่มรื่น น่าอยู่เหมือนบ้าน มีสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรีแก่ผู้มารับบริการ การปรับปรุงที่นั่งรอ และการจัดห้องน้ำสะอาด

สำหรับผู้รับบริการทั่วไปและสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ การนำที่กักเก็บน้ำที่ไม่ใช้แล้วมาทำเป็นห้องสุขา รวมทั้งการสร้างบรรยากาศการทำงานแบบครอบครัว ตั้งศูนย์เรียนรู้สุขภาพ เพื่อให้ชุมชนได้แวะเวียนเข้ามาทำกิจกรรมภายในหน่วยบริการปฐมภูมิ

7. มีอะไรดี จัด ให้ปรึกษาผู้ใหญ่ในพื้นที่

การทำงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่ใช่คนในพื้นที่ อายุยังน้อย และอาจไม่คุ้นชินกับบริบทวัฒนธรรมของพื้นที่ การปรึกษาผู้ใหญ่ในพื้นที่จึงมีความสำคัญมาก บุคคลต้นแบบผู้ได้รับรางวัล NHSO Award ปี 2557 ให้ข้อเสนอแนะว่า การค้นหาผู้มีจิตอาสาที่จะช่วยสนับสนุนทุนทรัพย์ แรงกาย แรงใจ เป็นความจำเป็นอย่างมากในการพัฒนางานบริการปฐมภูมิ หรือความสำเร็จในการทำกิน ฝ่าป่า เพื่อมาใช้พัฒนา เช่นเดียวกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่โครงการที่ประสบความสำเร็จหลายโครงการล้วนมาจากการได้รับคำปรึกษาและคำชี้แนะจากผู้ใหญ่ในพื้นที่ทั้งสิ้น ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ได้ข้อมูลไปในทางเดียวกันคือ “รู้สึกว่าหมอเป็นลูกเป็นหลานของที่นี่ มีอะไรพอช่วยได้ก็อยากช่วย เพราะหมอก็ช่วยดูแลพวกเราทุกเรื่อง เดี่ยวนี้อันตรายดีขึ้นเยอะ เพราะเราช่วยกันเกือบทุกอย่าง”

8. ชมเชยเมื่อทำดี

การให้คำชมเชยเมื่อทำดี และการใช้การสอนด้วยการค่อยๆ บอกกล่าวเมื่อทำผิด เป็นกลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลงคน บุคคลต้นแบบหลายคนเน้นว่ารางวัลสำหรับคนที่ทำงานร่วมกัน ไม่ต้องรอให้คนอื่นมาให้ ต้องเริ่มจากเรารู้จักให้ขวัญ กำลังใจ ยกย่อง ชมเชย เชิดชูกันเอง คนเราไม่ได้เก่งไปทุกเรื่อง แต่เราสามารถที่จะพยายามทำให้ดีได้ในทุกวัน ต้องฝึกคิดบวก และพยายามยกย่องชมเชยกัน

9. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม

การริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรมการและเทคโนโลยีต่างๆ มาพัฒนางานบริการปฐมภูมิ เพื่อความรวดเร็วและลดต้นทุนอย่างเป็นรูปธรรม เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่หลายคนเลือกใช้ เช่น การปรึกษาแพทย์ โดยใช้ skype

การนัดประชุมปรึกษาผ่านทาง line ในหลายพื้นที่ การให้ความรู้ สอนสุขศึกษาโดยใช้ you tube การใช้วิทยุชุมชน คนรักสุขภาพ โดยให้ผู้พิการและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมาช่วยจัดรายการให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพ หรือผลงาน Family Folder Collector บน smart phone เครื่องถ่ายภาพเท้าเบาหวาน หม้ออูดยุง กระຈก Selfie ตรวจแผลฝีเย็บ หรือตรวจเท้า และก้านตาลนวดเท้า ลดภาวะแทรกซ้อนในผู้ป่วยเบาหวาน

จากข้อมูลการถอดบทเรียนปัจจัยแห่งความสำเร็จของบุคคลต้นแบบที่ทำงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ พบว่า ผู้บริหารระดับนโยบายควรส่งเสริมให้บุคลากรสาธารณสุขที่ทำงานระดับปฐมภูมิได้กลับมาทำงานในถิ่นฐานบ้านเกิด หรือภูมิลำเนาเดิม เพราะจะทำให้มีต้นทุนทางสังคมสูง เข้าใจวัฒนธรรมและความเชื่อของท้องถิ่น เข้าใจบริบทพื้นที่ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการสนับสนุนการทำงาน ทำให้ง่ายต่อการพัฒนางานสาธารณสุข และการไม่ย้ายบ่อย ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งฝ่ายพัฒนาบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ควรส่งเสริมให้บุคลากรในระดับปฐมภูมิมีโอกาสศึกษาหรืออบรมเป็นระยะ สลับกับการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสนำความรู้มาใช้ในการพัฒนางาน โดยหัวข้อในการอบรม นอกเหนือจากความรู้เชิงวิชาการตามนโยบายแล้ว ควรมีการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนากระบวนการคิดวิเคราะห์ผ่านการทำวิจัยจากงานประจำ (R2R) ทักษะการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในแต่ละยุคสมัย และสถาบันการศึกษา ควรมีกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้นักศึกษามีจิตสำนึกสาธารณะ ฝึกทักษะการสื่อสาร การประสานงาน และการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนางานสาธารณสุข รวมทั้งฝึกการทำงานร่วมกับชุมชน เพื่อเตรียมคนให้มีทักษะในการทำงานกับชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- กมลทิพย์ ตั้งหลักมั่นคง, กาญจนา ปัญญาธร, รุ่งนภา ประยูรศิริศักดิ์, นวลโย พิษชาติ, และอุษณีย์ หลอดเณร. (2557). การพัฒนารูปแบบ เลี้ยวโมเดล ในการตรวจประเมินหน่วยบริการปฐมภูมิ ตามเกณฑ์ศักยภาพ On top payment. ใน *เอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติเรื่อง สหวิทยาการ: ความหลากหลายทางวัฒนธรรมสู่ประชาคมอาเซียน (Multidisciplinary on cultural diversity towards the ASEAN community)*. วันที่ 17-18 กรกฎาคม 2557 ณ โรงแรมธรรมรินทร์ธนา จังหวัดตรัง.
- กาญจนา ปัญญาธร, กมลทิพย์ ตั้งหลักมั่นคง, เพชรทองแผ่, และอุษณีย์ หลอดเณร. (2557). *คุณลักษณะของบุคคลอันทรงคุณค่าในหน่วยบริการปฐมภูมิ เขต 8 อุดรธานี* (รายงานผลการวิจัย). วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี.
- เพ็ญศรี ทองเพชร, นวีวรรณ ศรีดาวเรือง, วณิดา ศรีพรหมยา, กมลทิพย์ ตั้งหลักมั่นคง, ปรีดา แด่อารักษ์, และอุษณีย์ หลอดเณร. (2558). การพัฒนากระบวนการสรรหา แบบ 360 องศา เพื่อพัฒนาบุคคลและหน่วยบริการปฐมภูมิทรงคุณค่า เขตอีสานตอนบน ปี 2558. *วารสารการพยาบาล การสาธารณสุข และการศึกษา*, 16(2), 23-38.
- ฤทัยรัตน์ จิตมงคล, และคณะ. (2555). *ถอดบทเรียนบุคคลหน่วยบริการปฐมภูมิที่ทรงคุณค่าต่อระบบหลักประกันสุขภาพ 2552-2554*. อุดรธานี: กิตติการพิมพ์.
- สำนักวิจัยเพื่อพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2552). *ระบบบริการปฐมภูมิ*. สืบค้น วันที่ 10 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.hisro.or.th/main/?name=knowledge&file=readknowledge&id=18>

- สุชาติพิทย์ กุลศรี. (2558). เสริมพลัง สร้างเครือข่ายดูแลคนพิการ. ใน ชลการ ทรงศรี (บ.ก.). *NHSO Award 2015: บุคคลและหน่วยบริการปฐมภูมิที่ทรงคุณค่า ต่อระบบหลักประกันสุขภาพ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี*. หน้า 22-26. อุดรธานี: ศักดิ์ศรีอักษรการพิมพ์.
- อุษณีย์ หลอดเณร. (2558). แนวคิดการสรรหาบุคคลและหน่วยบริการปฐมภูมิที่ทรงคุณค่าต่อระบบหลักประกันสุขภาพ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี. ใน ชลการ ทรงศรี (บ.ก.). *NHSO Award 2015: บุคคลและหน่วยบริการปฐมภูมิที่ทรงคุณค่า ต่อระบบหลักประกันสุขภาพ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี*. หน้า 8-10. อุดรธานี: ศักดิ์ศรีอักษรการพิมพ์.
- Bass, B. M. (1999). Two decades of research and development in transformational leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(1), 9-32.
- De Maeseneer, J., Willems, S., De Sutter, A., Van de Geuchte, I., & Billings, M. (2007). *Primary health care as a strategy for achieving equitable care: A literature review commissioned by the Health Systems Knowledge Network*. Retrieved December 21, 2015, from http://www.who.int/social_determinants/resources/csdh_media/primary_health_care_2007_en.pdf
- World Health Organization. (2008). *The World Health Report 2008 - Primary Health Care (Now More Than Ever)*. Retrieved December 11, 2015, from <http://www.who.int/whr/2008/en/>