

ผลการประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพในหน่วยบริการสาธารณสุข ที่เข้าร่วมกิจกรรม “สาสุข อุ๋นใจ 2565” เขตสุขภาพที่ 7

จันทิยา เนติวิทย์ธรรม¹ วนิดา อุตตรนคร²

(วันที่รับบทความ: 17 พฤษภาคม 2565; วันที่แก้ไข: 24 กรกฎาคม 2565; วันที่ตอบรับ: 4 กรกฎาคม 2565)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการประเมิน HLO ในหน่วยบริการสาธารณสุขที่เข้าร่วมกิจกรรม “สาสุข อุ๋นใจ 2565” เขตสุขภาพที่ 7 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการที่มาใช้บริการในหน่วยบริการฯ ใน 4 จังหวัดในช่วงเวลาที่กำหนด ลงทะเบียนเข้าร่วมประเมินฯ 457 แห่ง ร่วมตอบแบบประเมินฯ 43 แห่ง เครื่องมือวิจัย แบบประเมินเจ้าหน้าที่ 14 ข้อ และผู้ให้บริการ 10 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ การสนับสนุนและนโยบายของผู้นำ กำลังคน การเข้าถึงข้อมูลและบริการ และการติดตามประเมินผล ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ ตั้งแต่ ร้อยละ 80 เห็นด้วย และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ในแบบประเมินทั้งฉบับ โดยมีค่า 0.96 ในแบบฯ เจ้าหน้าที่ และ 0.93 ในแบบฯ ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ 327 คน วิเคราะห์รายด้าน พบว่าร้อยละของกำลังคน สูงที่สุด คือ 95.7 ตามลงมาด้วย การเข้าถึงข้อมูลและบริการ การสนับสนุนและนโยบายจากผู้นำ และการติดตามประเมินผล คือ 94.7, 94.5 และ 94.5 และผู้ให้บริการ 794 คน วิเคราะห์รายด้านพบว่า ร้อยละของกำลังคนสูงที่สุด คือ 98.3 ตามลงมาด้วยการเข้าถึงข้อมูลและบริการ สนับสนุนและนโยบายจากผู้นำ และการติดตามประเมินผล คือ 97.7, 97.7 และ 96.6 ตามลำดับ ดังนั้นการพัฒนา HLO ให้ประสบผลสำเร็จ มีการสนับสนุนและนโยบายจากผู้นำ คณะทำงาน การประเมินองค์กร ทำแผนพัฒนา และประเมินผลตามแผน

คำสำคัญ องค์การรอบรู้ด้านสุขภาพ หน่วยบริการสาธารณสุข กิจกรรม สาสุข อุ๋นใจ

¹พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ, ²นายแพทย์เชี่ยวชาญ, ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น,

Corresponding author : จันทิยา เนติวิทย์ธรรม email : janthiya183@hotmail.com

The evaluation of Health Literacy Organization in health care organizations participating in project “Sasuk Oonchai 2022” in Health Region 7

Janthiya nativattum¹, Wanida Uttaranakhon²

(Receive 17th May 2022; Revised: 24th July 2022; Accepted 4th July 2022)

Abstract

This research is a descriptive research. The objective of this study was to study the results of the HLO assessment in the public health service units participating in the “Sasuk Oonchai 2022” activity in Health Region 7, selecting a specific sample group. by The researcher gave public health personnel and the people who use the service in the service units in 4 provinces during the period. Registered to participate in the assessment in 457 places, participated in the survey in 43 places, research tools public health personnel form 14 items and people form 10 items. It is divided into 4 areas: leadership support and policies, human resources, access to information and services. and follow-up evaluation. Content validity was checked by experts at 80 % in agreement and Cronbach’s alpha coefficient. in the whole evaluation form with a value of 0.96 in public health personnel form and 0.93 in the people form. The results of the study revealed that 327 public health personnel : the percentage of human resources was the highest at 95.7%, followed by access to information and services, support and policies from leaders and the follow-up evaluation were 94.7%, 94.5% and 94.5% and The results of the study revealed that 794 people. The highest percentage of human resources was 98.3%, followed by access to information and services, support and policies from leaders and the follow-up evaluation were 97.7%, 97.7% and 96.6%.The development of HLO was successful. There is support and policies from leaders, working groups, organizational assessments, development plans, and planned evaluations.

Keywords: Health Literacy Organization, Health care organizations, Project “Sasuk Oonchai 2022”

¹Registered Nurse (Professional Level), ²Medical Physician (Expert Level), Regional Health Promotion Center 7 Khon kaen

Corresponding author : Janthiya nativattum email : janthiya183@hotmail.com

บทนำ

กรมอนามัย ได้มีการทบทวนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการพัฒนาและสร้างเสริมศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาคคนในทุกมิติ และทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ ตามแผนแม่บทประเด็นที่ 13 การสร้างเสริมให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี คนไทยมีสุขภาวะที่ดีขึ้นและมีความเป็นอยู่ดีเพิ่มขึ้น โดยกระทรวงสาธารณสุข มอบหมายให้กรมอนามัยเป็นเจ้าภาพหลัก แผนแม่บทย่อยที่ 13.1 การสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาวะและการป้องกันและควบคุมปัจจัยเสี่ยงที่คุกคามสุขภาวะ ประชาชนมีความรอบรู้ด้านสุขภาวะ สามารถดูแลสุขภาพที่พึงประสงค์และสามารถป้องกัน และลดโรคที่สามารถป้องกันได้ เกิดเป็นสังคมบ่มเพาะจิตสำนึก การมีสุขภาพดีสูงขึ้น โดยใช้กลยุทธ์เชิงประสิทธิภาพในการงานส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม (PIRAB) ซึ่งเน้นการทำงานแบบบูรณาการเครือข่ายทุกภาคส่วน ให้คนในสังคมร่วมกันพัฒนาฐานรากของชุมชน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการสุขภาพได้ด้วยตนเอง ลดความเสี่ยง เพิ่มปัจจัยปกป้อง เพิ่มความรอบรู้ด้านสุขภาพ สร้างชุมชน ท้องถิ่นและองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ขยายวงอย่างกว้างขวางสู่สังคมรอบรู้สุขภาพ (Health Literate Societies) และผลักดันทุกนโยบายห่วงใยสุขภาพ (Health in All Policy) เพื่อบรรลุเป้าหมาย (แผนงาน) Roadmap เป้าประสงค์ 20 ปี ของกรมอนามัยสู่คนไทย 4.0 องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ คือองค์กรที่มีแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการทุกคนเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และบริการ

ขององค์กรเพื่อดูแลสุขภาพของตนเอง และคนรอบข้างให้เกิดประโยชน์สูงสุด การดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติขององค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพช่วยเพิ่มประสิทธิผล ของการจัดบริการ และส่งผลดีกับผลลัพธ์สุขภาพของผู้ใช้บริการมากขึ้น เนื่องจากผู้ให้บริการรู้สึกผ่อนคลายกังวลเมื่อมาใช้บริการได้รับข้อมูลสุขภาพที่เพียงพอตรงตามความต้องการ เข้าใจข้อมูลข่าวสารและความรู้อย่างถูกต้อง และนำข้อแนะนำหรือความรู้ที่ได้รับไปใช้ดูแลสุขภาพตนเองได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ^(1,2)

ปี 2561 ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น ได้มีการดำเนินงานการขับเคลื่อนองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพเพื่อยกระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพของประชาชน ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 7 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ขึ้น จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น จังหวัดร้อยเอ็ด : โรงพยาบาลร้อยเอ็ด และสถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ ต.สีแก้ว จังหวัดกาฬสินธุ์ : โรงพยาบาลท่าคันโท จังหวัดมหาสารคาม : โรงเรียนวังยาววิทยายน อ.โกสุมพิสัย ซึ่งการขับเคลื่อนดังกล่าว พบว่าเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร เช่น มีการพัฒนาสื่อต่างๆ ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงาน เป็นต้น แผนการการสร้างความรู้รอบรู้ด้านสุขภาพ ปี 2565 ภายใต้ยุทธศาสตร์ : การสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาวะและการป้องกันและควบคุมปัจจัยเสี่ยงที่คุกคามสุขภาวะ ในกิจกรรม “สาสุข อุ่นใจ” มีตัวชี้วัดดังนี้

- 1) ประชาชนมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ ร้อยละ 70
- 2) ประชาชนเข้าถึง เข้าใจ พฤติกรรมสุขภาพ

ที่ดี ร้อยละ 80 และ 3) สถานบริการสาธารณสุขในเขตสุขภาพเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพอย่างน้อย 1 แห่ง/1 เขต พร้อมทั้งลงทะเบียนเข้าร่วมในกิจกรรม “สาสุข อุ่นใจ” อย่างน้อยร้อยละ 50 (จำนวน 445 แห่ง)^(3,4)

ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญการสร้างความรู้ด้านสุขภาพปี 2565 จึงได้คัดเลือกสถานบริการสาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ 7 เป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพต้นแบบคือ รพ. ท่าคันโท จ.กาฬสินธุ์ และ รพ. ส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น โดยจัดบริการ การบริหารจัดการองค์กร และการปรับปรุงภาพการบริการของหน่วยบริการสาธารณสุข และสถานบริการสาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ 7 ที่เข้าร่วมลงทะเบียนและร่วมสำรวจองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ในด้านสถานบริการสาธารณสุข กิจกรรม “สาสุข อุ่นใจ 2565” กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข⁽⁴⁾ เพื่อสร้างความตระหนักต่อการปรับปรุงองค์กรให้องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทราบผลการประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในหน่วยบริการสาธารณสุขที่เข้าร่วมกิจกรรม “สาสุข อุ่นใจ 2565” ครั้งที่ 1 เขตสุขภาพที่ 7 ของเจ้าหน้าที่
2. เพื่อทราบผลการประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในหน่วยบริการสาธารณสุขที่เข้าร่วมกิจกรรม “สาสุข อุ่นใจ 2565” ครั้งที่ 1 เขตสุขภาพที่ 7 ของผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์

องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ หมายถึง องค์กรที่ถือว่า การรอบรู้ด้านสุขภาพเป็นเรื่องของทุกคนในองค์กร การจัดระบบ กระบวนการ และบริการให้มีความสำคัญกับเรื่องข้อมูลและการสื่อสาร และเอื้อให้บุคลากรทุกคนมีความสามารถในการสื่อสาร การใช้ข้อมูลสุขภาพจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ เข้าใจ การนำข้อมูลไปใช้ดำเนินชีวิตได้ แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม^(2,6)

หน่วยบริการสาธารณสุข หมายถึง ศูนย์อนามัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ผลประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในหน่วยบริการสาธารณสุขที่เข้าร่วมกิจกรรม “สาสุข อุ่นใจ 2565” ของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในหน่วยบริการสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่ แบ่งเป็น 4 หมวด คือ หมวดการสนับสนุนและนโยบายของผู้นำ หมวดกำลังคน หมวดการเข้าถึงข้อมูลและบริการ และหมวดการติดตามประเมินผล⁽⁷⁾

ผลประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในหน่วยบริการสาธารณสุขที่เข้าร่วมกิจกรรม “สาสุข อุ่นใจ 2565” ของผู้ใช้บริการ หมายถึง การประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในหน่วยบริการสาธารณสุขของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น 4 หมวด คือ หมวดการสนับสนุนและนโยบายของผู้นำ หมวดกำลังคน หมวดการเข้าถึงข้อมูลและบริการ และหมวดการติดตามประเมินผล⁽⁷⁾

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพในหน่วยบริการสาธารณสุขที่เข้าร่วมกิจกรรม “สาสุข อุ๋นใจ 2565” ครั้งที่ 1 เขตสุขภาพที่ 7 ในวันที่ 14 - 20 กุมภาพันธ์ 2565 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสถานบริการสาธารณสุขในแต่ละจังหวัด ได้แก่ ศูนย์อนามัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ลงทะเบียนเข้าร่วมประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพในด้านสถานบริการสาธารณสุข ในกิจกรรม “สาสุข อุ๋นใจ 2565” ของเขตสุขภาพที่ 7 ก่อนวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2565 จำนวน 457 แห่ง และร่วมตอบแบบประเมินฯ ในวันที่ 14 - 20 กุมภาพันธ์ 2565 จำนวน 43 แห่ง⁽⁵⁾

เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพในด้านสถานบริการสาธารณสุข ในกิจกรรม “สาสุข อุ๋นใจ 2565” สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีข้อความ 14 ข้อ และสำหรับผู้ใช้บริการมี 10 ข้อ แบ่งเป็น 4 หมวด คือ หมวดการสนับสนุนและนโยบายของผู้นำ หมวดกำลังคน หมวดการเข้าถึงข้อมูลและบริการ และหมวดการติดตามประเมินผล ตัวเลือกของแต่ละข้อมี 5 คำถามมีตัวเลือก ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วย

อย่างยิ่ง หน่วยบริการตอบแบบประเมินฯ ระหว่างวันที่ 12 - 18 มกราคม 2565 จำนวนเจ้าหน้าที่ และผู้ใช้บริการที่เลือกตอบเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่งในแต่ละข้อความถูกนำมาคำนวณค่าร้อยละเพื่อสะท้อนจุดอ่อน - จุดแข็งของกระบวนการจัดบริการทางสาธารณสุข มีความตรงด้านเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ ร้อยละ 80 เห็นด้วย (n=75) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบประเมินทั้งฉบับ โดยมีค่าเท่ากับ 0.96 สำหรับแบบประเมินฯ ของเจ้าหน้าที่ และ 0.93 สำหรับแบบประเมินฯ ของผู้ใช้บริการ⁽⁷⁾

ผลการวิจัย

1. จำนวนหน่วยบริการสาธารณสุขลงทะเบียนเข้าร่วม และผลประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพ “สาสุข อุ๋นใจ 2565” มีดังนี้

1.1. จำนวนหน่วยบริการสาธารณสุขที่ลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม “สาสุข อุ๋นใจ 2565” ก่อนวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2565 ภาพรวมประเทศ จำนวน 1,627 แห่ง เขตสุขภาพที่ 7 จำนวน 457 แห่ง เป็นที่ 1 ในระดับเขต (ผ่านค่าเป้าหมายไตรมาส 3 จำนวน 356 แห่ง) และจังหวัดกาฬสินธุ์ลงทะเบียนฯ เป็นที่ 1 ของประเทศในระดับจังหวัด จำนวน 151 แห่ง ตามลงมาด้วย จังหวัดขอนแก่น จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 117, 67 และ 47 แห่งตามลำดับ⁽⁸⁾

1.2. จำนวนหน่วยบริการสาธารณสุขที่ร่วมประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพ “สาสุข อุ๋นใจ 2565” ระหว่างวันที่ 14-20 กุมภาพันธ์ 2565 ภาพรวมประเทศ จำนวน 142 แห่ง

เขตสุขภาพที่ 7 จำนวน 43 แห่ง เป็นที่ 1 ในระดับเขต และจังหวัดกาฬสินธุ์ร่วมประเมินฯ เป็นที่ 1 ของประเทศในระดับจังหวัด จำนวน 27 แห่ง ตามลงมาด้วย จังหวัดขอนแก่น จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 12, 3 และ 1 แห่งตามลำดับ เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 327 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 794 คน ร่วมตอบแบบสำรวจแสดงความคิดเห็นต่อแนว

ปฏิบัติขององค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ⁽⁸⁾

แสดงให้เห็นว่าพื้นที่ในเขตสุขภาพที่ 7 สนใจที่จะร่วมขับเคลื่อนองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในด้านสถานบริการสาธารณสุข ในกิจกรรม “สาสุข อุ่นใจ” ในการลงทะเบียน และร่วมประเมิน องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ถึงแม้จะมีการระบาดของโรค Covid-19

ตารางที่ 1 จำนวนสถานบริการสาธารณสุข ร่วมลงทะเบียน และประเมิน HLO ครั้งที่ 1 (วันที่ 14 - 20 กุมภาพันธ์ 2565)

	สถานบริการสถาน บริการสาธารณสุข (แห่ง)	ลงทะเบียน ลงทะเบียน “สาสุข อุ่นใจ” (แห่ง)	ร่วมประเมิน HLO ครั้งที่ 1 (แห่ง)
ขอนแก่น	274	117	12
มหาสารคาม	188	47	1
ร้อยเอ็ด	249	67	3
กาฬสินธุ์	174	151	27
เขต 7	885	382	43

2. ผลการประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ “สาสุข อุ่นใจ 2565” สำหรับเจ้าหน้าที่พบว่า จำนวนผู้เจ้าหน้าที่ร่วมตอบแบบประเมินฯ จำนวนผู้เจ้าหน้าที่ร่วมตอบแบบประเมินในระดับเขต จำนวน 327 คน จากการผลการวิเคราะห์รายด้านภาพรวมเขต และทั้ง 4 จังหวัดพบว่า ประเมินในระดับเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้านกำลังคน สูงที่สุด คือร้อยละ 95.7 ตามลงมาด้วย ด้านการเข้าถึงข้อมูลและบริการด้านสนับสนุน และนโยบายจากผู้ผู้นำ และ

ด้านการติดตามประเมินผล คือร้อยละ 94.7, 94.5 และ 94.5 ตามลำดับ โดยเฉพาะถ้ามองเป็นรายข้อในภาพรวมเขต และทั้ง 4 จังหวัดพบว่า ร้อยละขององค์กรของท่านใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อสื่อสารข้อมูลถึงใช้บริการอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง คือ ร้อยละ 93.3 แสดงให้เห็นว่า มุมมองของเจ้าหน้าที่ การเข้าใจและเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ ต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย สอดคล้องกับภาพรวมในระดับประเทศเช่นกัน

ตารางที่ 2 ร้อยละผลการประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่ จำนวน 14 ข้อ

แบบสำรวจเจ้าหน้าที่	เขต n=327 คน ร้อยละ	จ.ขอนแก่น n=27 คน ร้อยละ	จ.ร้อยเอ็ด n=6 คน ร้อยละ	จ.มหาสารคาม n=207 คน ร้อยละ	จ.กาฬสินธุ์ n=87 คน ร้อยละ
ผู้นำองค์กรประกาศนโยบายและถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่ที่รับรู้และสนับสนุนการจัดบริการและสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ผู้ใช้บริการ เข้าถึงอย่างสะดวก เข้าใจง่าย สามารถเรียนรู้และนำไปปรับใช้อย่างเหมาะสม	93.3	92.6	66.7	91.8	98.9
ผู้นำองค์กรกำกับและติดตามการปรับปรุงการบริการและสร้างสิ่งแวดล้อมที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงอย่างสะดวก เข้าใจได้ง่าย สามารถเรียนรู้และนำไปปรับใช้อย่างเหมาะสม	94.8	100	66.7	93.7	97.7
องค์กรท่านให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม	96.0	100	66.7	95.2	98.9
ด้านสนับสนุนและนโยบายจากผู้นำ	94.5	97.5	66.7	93.6	98.5
องค์กรของท่านกำหนดให้มีทีมงานในการปรับระบบการให้บริการและสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ผู้ใช้บริการ เข้าถึงอย่างสะดวก เข้าใจได้ง่าย สามารถเรียนรู้และนำไปปรับใช้อย่างเหมาะสม	93.9	96.3	66.7	92.8	97.7
เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการบริการ	96.9	100	66.7	96.1	100
องค์กรของท่านมีทีมที่รับผิดชอบในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการโดยใช้วิธีการสื่อสารแบบง่าย	93.9	96.3	66.7	93.7	95.4
เจ้าหน้าที่เป็นมิตรและมีจิตให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	97.6	100	66.7	97.1	100
เจ้าหน้าที่มีแนวทางการสื่อสารที่เน้นผู้รับสารเป็นศูนย์กลาง	96.0	96.3	66.7	95.2	100
ด้านกำลังคน	95.7	97.8	66.7	95.0	98.6

ตารางที่ 2 ร้อยละผลการประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่ จำนวน 14 ข้อ (ต่อ)

แบบสำรวจเจ้าหน้าที่	เขต n=327 คน ร้อยละ	จ.ขอนแก่น n=27 คน ร้อยละ	จ.ร้อยเอ็ด n=6 คน ร้อยละ	จ.มหาสารคาม n=207 คน ร้อยละ	จ.กาฬสินธุ์ n=87 คน ร้อยละ
องค์กรของท่านใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อสื่อสารข้อมูลถึงผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	93.3	96.3	66.7	92.3	96.6
องค์กรของท่านใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ (วิทยุ/โทรทัศน์/Social media/หนังสือพิมพ์/คู่มือ/หนังสือ/เจ้าหน้าที่/การลงเยี่ยมบ้าน)	93.6	100	97.4	90.8	100
องค์กรของท่านมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจ สมรรถนะ และทัศนคติที่ดีในการสื่อสารที่เหมาะสม กับบริบทของชุมชนของผู้ใช้บริการ	96.3	96.3	83.3	96.1	97.7
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่เข้าใจง่าย สำหรับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มวัย	95.7	92.6	66.7	95.2	100
เมื่อท่านมีข้อสงสัยท่านทราบช่องทางติดต่อสอบถามหน่วยบริการนี้	94.5	99.6	66.7	93.2	100
ด้านการเข้าถึงข้อมูลและบริการ	94.7	95.6	70.0	93.5	98.9
องค์กรของท่านได้นำความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงคุณภาพบริการ	94.5	88.9	66.7	93.7	100
ด้านการติดตามประเมิน	94.5	88.9	66.7	93.7	100

1.3. ผลการประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพ “สาสุข อุ๋นใจ 2565” สำหรับผู้ใช้บริการพบว่า จำนวนผู้ใช้บริการร่วมตอบแบบประเมินฯ ในระดับประเทศจำนวน 4,059 คน และจำนวนผู้ใช้ร่วมตอบแบบประเมินในระดับเขตจำนวน 794 คน จากการผลการวิเคราะห์รายด้านภาพรวมเขต และทั้ง 4 จังหวัดพบว่า พบว่า ผู้ประเมิน ประเมินในระดับเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้านกำลังคน สูงที่สุด คือ ร้อยละ 98.3 ตามลงมาด้วย ด้านการเข้าถึงข้อมูลและบริการ

ด้านสนับสนุนและนโยบายจากผู้นำ และด้านการติดตามประเมินผล คือร้อยละ 97.7, 97.7 และ 96.6 ตามลำดับ โดยเฉพาะถ้ามองเป็นรายข้อพบว่า ร้อยละของหน่วยบริการนี้นำข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงแก้ไขการบริการ คือร้อยละ 96.6⁽⁸⁾ แสดงให้เห็นว่า มุมมองของผู้ใช้บริการต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานบริการที่ตนมาใช้บริการเพื่อคุณภาพที่ดีของการบริการต่อไป

ตารางที่ 3 ร้อยละผลการประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพของผู้ใช้บริการ จำนวน 10 ข้อ

แบบสำรวจผู้ใช้บริการ	เขต n=794 คน ร้อยละ	จ.ขอนแก่น n=268 คน ร้อยละ	จ.ร้อยเอ็ด n=119 คน ร้อยละ	จ.มหาสารคาม n=115 คน ร้อยละ	จ.กาฬสินธุ์ n=292 คน ร้อยละ
ท่านรู้สึกสบายใจ เมื่อมาใช้บริการที่หน่วยบริการนี้	97.7	98.9	98.3	96.6	96.9
ด้านสนับสนุนและนโยบายจากผู้นำ	97.7	98.9	98.3	96.6	96.9
เจ้าหน้าที่สอบถามความคิดเห็นและความต้องการของท่านเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงบริการ	98.0	99.6	98.3	95.8	97.3
ท่านได้รับข้อมูลความรู้อย่างเพียงพอตรงตามที่ต้องการ	97.6	99.3	97.4	95.8	96.9
เจ้าหน้าที่เป็นมิตรและมีจิตให้บริการแก่ประชาชน	98.5	99.6	97.4	97.5	97.9
ด้านกำลังคน	98.3	99.5	98.0	96.6	97.3
ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยบริการในช่องทางหลากหลาย (วิทยุ/โทรทัศน์/Social media/ หนังสือพิมพ์/ คู่มือ/ หนังสือ/ เจ้าหน้าที่/ การลงเยี่ยมบ้าน)	97.5	99.6	97.4	90.8	98.3
ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของหน่วยบริการอย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์	97.4	99.6	98.3	93.3	96.6
ท่านทราบวิธีการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากการบริการต่างๆ ที่มีอยู่ในชุมชนใกล้บ้านท่าน	97.0	99.6	98.3	92.4	95.9
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลง่ายใช้ประโยชน์ได้จริง	98.1	99.3	99.1	95.8	97.6
เมื่อท่านมีข้อสงสัย ท่านทราบช่องทางติดต่อสอบถามหน่วยบริการนี้	98.6	99.6	98.3	96.6	98.6
ด้านการเข้าถึงข้อมูลและบริการ	97.7	99.6	98.3	93.8	97.4
หน่วยบริการนี้นำเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงแก้ไขการบริการ	96.6	98.9	99.1	92.4	95.2
ด้านการติดตามประเมินผล	96.6%	98.9%	99.1%	92.4%	95.2%

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในหน่วยบริการสาธารณสุขที่เข้าร่วมกิจกรรม“สาสุข อุ๋นใจ 2565” ครั้งที่ 2 เขตสุขภาพที่ 7 (14 – 20 กุมภาพันธ์ 2565) จำนวนหน่วยบริการสาธารณสุขที่ลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม “สาสุข อุ๋นใจ 2565” ก่อนวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2565 ภาพรวมประเทศ จำนวน 1,627 แห่ง เขตสุขภาพที่ 7 จำนวน 457 แห่ง และจังหวัดกาฬสินธุ์ลงทะเบียนฯ มากที่สุดจำนวน 151 แห่ง ตามลงมาด้วย จังหวัดขอนแก่น จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 117, 67 และ 47 แห่ง ตามลำดับ จำนวนหน่วยบริการสาธารณสุขที่ร่วมประเมินฯ จำนวน 43 แห่ง จังหวัดกาฬสินธุ์ร่วมประเมินฯ มากที่สุดจำนวน 27 แห่ง ตามลงมาด้วยจังหวัดขอนแก่น จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 12, 3 และ 1 แห่ง ตามลำดับ เจ้าหน้าที่ร่วมประเมินฯ จำนวน 327 คน จากการผลการวิเคราะห์รายด้านภาพรวมเขต และทั้ง 4 จังหวัดพบว่าผู้ประเมิน ประเมินในระดับเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้านกำลังคน สูงที่สุด คือ ร้อยละ 95.7 ตามลงมาด้วย ด้านการเข้าถึงข้อมูลและบริการ ด้านสนับสนุน และนโยบายจากผู้นำ และด้านการติดตามประเมินผล คือ ร้อยละ 94.7, 94.5 และ 94.5 ตามลำดับ โดยเฉพาะถ้ามองเป็นรายชื่อในภาพรวมเขต และทั้ง 4 จังหวัดพบว่า ร้อยละขององค์กรของท่านใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อสื่อสารข้อมูลถึงใช้บริการอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง คือ ร้อยละ 93.3 และผลการประเมินฯ และผู้ใช้บริการร่วมประเมินฯ จำนวน 794 คน พบว่า จากการผลการวิเคราะห์รายด้าน

ภาพรวมเขต และทั้ง 4 จังหวัดพบว่า พบว่า ร้อยละของด้านกำลังคน สูงที่สุด คือ ร้อยละ 98.3 ตามลงมาด้วยด้านการเข้าถึงข้อมูลและบริการ ด้านสนับสนุนและนโยบายจากผู้นำ และด้านการติดตามประเมินผล คือร้อยละ 97.7, 97.7 และ 96.6 ตามลำดับ โดยเฉพาะถ้ามองเป็นรายชื่อพบว่า ร้อยละของหน่วยบริการนี้ นำข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงแก้ไขการบริการ คือร้อยละ 96.6⁽⁸⁾ การประเมินแนวทางการดำเนินงานขององค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพของเขตสุขภาพที่ 7 ให้ประสบผลสำเร็จต้องอาศัยผู้นำองค์กรประกาศนโยบายและถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่รับรู้และสนับสนุนการจัดบริการและสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ผู้ใช้บริการ เข้าถึงอย่างสะดวก เข้าใจง่าย สามารถเรียนรู้และนำไปปรับใช้อย่างเหมาะสมทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการช่วยสะท้อนเป้าหมายในการจัดบริการที่มีคุณภาพจากการความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยังมองเรื่องเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อสื่อสารข้อมูลถึงใช้บริการอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง เป็นสิ่งที่สำคัญและผู้ใช้บริการ ต้องการให้เรา นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงบริการ ดังนั้นหน่วยบริการสาธารณสุขควรนำข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการมาพิจารณาสำหรับการออกแบบวางแผน และดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยการส่งคณะทำงาน และนำผลการประเมินฯ มาทำแผนปรับปรุงองค์กร เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการ ในเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารและบริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ HealthWest Partnership และ Inner North West PCP พบว่าการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพแบบง่าย ๆ

ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ สนับสนุน และนโยบายจากผู้นำ สร้างคณะทำงาน ดึงผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมินองค์กร ทำแผนพัฒนา ประเมินองค์กร พัฒนาและประเมินผลตามแผน⁽⁹⁾

ข้อจำกัดในการวิจัย

ในปีงบประมาณปี 2565 ด้วยสถานการณ์ Covid-19 ทำให้ผู้รับบริการถ้าไม่ใช่กรณีฉุกเฉินจะไม่สามารถเข้ามาใช้บริการได้ จึงทำให้กลุ่มเป้าหมายในการประเมินไม่ตรงตามเป้าหมาย

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ กองส่งเสริมความรู้และการสื่อสารสุขภาพ ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ผู้รับผิดชอบองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ในด้านสถานบริการสาธารณสุขระดับจังหวัด อำเภอ และระดับตำบล ทั้ง 4 จังหวัด และคณะทำงานพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น ที่อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. อรรถพล แก้วสัมฤทธิ์. เอกสารประกอบการบรรยาย “การขับเคลื่อนความรู้ด้านสุขภาพและการสื่อสารสุขภาพ. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <http://doh.hpc.go.th/bs/topicDisplay.php?id=444>
2. Kickbusch I, Pelikan JM, Apfel F& Tsouros AD. Health literacy : the solid

facts. WHO Regional Office for Europe; 2013.

3. คณะทำงานพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น. โครงการการขับเคลื่อนการสร้างความรู้ด้านสุขภาพ พัฒนาสถานบริการสาธารณสุขให้เป็นต้นแบบองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 7 ปีงบประมาณ พ.ศ.2565. ขอนแก่น; 2565
4. กองส่งเสริมความรู้และการสื่อสารสุขภาพ กรมอนามัย. ลงทะเบียน กิจกรรม “สาสุข อุ่นใจ”. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://sasukoonchai.anamai.moph.go.th/>
5. กองส่งเสริมความรู้และการสื่อสารสุขภาพ กรมอนามัย. ร่วมประเมิน กิจกรรม “สาสุข อุ่นใจ”. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2565, จากเข้าสู่ระบบปฏิบัติการ “สาสุข อุ่นใจ” ประจำปีงบประมาณ 2565 (moph.go.th)
6. วิมล โรมา และคณะ. หลักการขององค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ. สำนักงานโครงการขับเคลื่อนกรมอนามัย 4.0 เพื่อสร้างความรู้ด้านสุขภาพของประชาชน (สขรส). นนทบุรี; 2561
7. กองส่งเสริมความรู้และการสื่อสารสุขภาพ กรมอนามัย. ผลการทดสอบเครื่องมือองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในกิจกรรม “สาสุข อุ่นใจ” ค้นเมื่อ 26 มกราคม 2565, จาก <https://www.facebook.com/groups/thailandhealthliteracy>
8. กองส่งเสริมความรู้และการสื่อสารสุขภาพ กรมอนามัย. เครื่องมือประเมิน

องค์การรอบรู้ด้านสุขภาพในกิจกรรม “สาสุข
อุ่นใจ”. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2565, จาก
[https://sasukoonchai.anamai.moph.
go.th/status.php](https://sasukoonchai.anamai.moph.go.th/status.php)

9. HealthWest Partnership & Inner North
West PCP. Make it Easy: A Handbook
for Becoming a Health Literate
Organisation. 2019