

การบริหารจัดการตามหลักอิทธิบาท 4 สำหรับการให้บริการผู้ป่วย
ตามแนววิถีใหม่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

A Management using Iddhipada IV for Patience Services following New Normal
in Health Promotion Hospitals

วันวิสาข์ สนใจ

Wanwisa Sonjai

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

E-mail address: asawanwisa@hotmail.co.th

Received March 30, 2021; Revised July 11, 2021; Accepted August 2, 2021

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้เป็นการนำเสนอแนวคิดการบริหารจัดการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการให้บริการผู้ป่วยตามแนววิถีใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นหลังวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยใช้หลักอิทธิบาท 4 ประกอบด้วย 1) ฉันทะ (aspiration) 2) วิริยะ (exertion) 3) จิตตะ (thoughtfulness) 4) วิมังสา (investigation) ใช้แนวคิดการบริหารจัดการของอองรี ฟาโยล ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ Planning (การวางแผน) Organizing (การจัดระบบในองค์กร) Commanding (การบังคับบัญชาสั่งการแบ่งบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ) Coordination (การประสานงานส่งต่อ) และ Controlling (การควบคุมกำกับติดตามในองค์กร)

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ; อิทธิบาท 4; วิถีใหม่; โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

Abstract

This academic paper presented the concept of management in sub-district health promoting hospitals as a benefit for the new normal patient service after the coronavirus disease 2019 (COVID-19) crisis using the Iddhipada IV principle, consisting of 1) aspiration 2) exertion 3) thoughtfulness 4) investigation. Henri Fayol's five management concepts were applied: 1) Planning 2) Organizing 3) Commanding 4) Coordination and 5) Controlling.

Keywords: A Management; Iddhipada IV; New normal; Health Promotion Hospitals

บทนำ

จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสุขภาพของประชากรทั่วโลก ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิตเพื่อสร้างความปลอดภัยและลดการแพร่กระจายของเชื้อโรค ซึ่งในช่วงเวลาที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าทุกคนต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมากในการดูแลตนเอง ส่งผลให้ปัจจุบันคุ้นชินกับ คำว่า New normal หรือวิถีชีวิตใหม่อยู่บ่อย ๆ ในทุกองค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรก็จะมีบริหารจัดการในรูปแบบวิถีใหม่ตามบริบทขององค์กรนั้น ๆ ในส่วนของระบบสาธารณสุขไทย ก็เช่นเดียวกันต้องมีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อมิให้เกิดภาวะระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) ไปสู่หน่วยงาน บุคคล และประชาชนทั่วไป ตลอดจนการจัดการสภาพแวดล้อมในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อควบคุมป้องกันโรค มิให้เกิดการแพร่กระจายไปสู่คนหมู่มาก ในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (นิศารัตน์ วิเชียรศรี, 2563) ดังนั้นหน่วยบริการสาธารณสุข ที่ใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่มากที่สุด คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จึงเป็นด่านหน้าที่มีบทบาทสำคัญในการเฝ้าระวังและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อในชุมชน ทำให้ต้องมีการบริหารจัดการที่เป็นระบบและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ป่วยและประชาชนในพื้นที่ได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานเท่าเทียมกันทุกคน (สำนักนโยบายและแผนยุทธศาสตร์, 2562) โดยบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต้องเป็นผู้กระทำการด้วยการฝึกอบรมให้เกิดคุณสมบัติภายในตนเอง ซึ่งได้แก่ คุณสมบัติทางกาย ทางศีล ทางปัญญา จึงจะส่งผลไปสู่ภายนอกตน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับผู้ป่วย ซึ่งจะแสดงผ่านพฤติกรรมทางกาย วาจา ควรนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้สำหรับบริหารจัดการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ยังขาดมาตรการที่ชัดเจนในการให้บริการสำหรับผู้ป่วยในพื้นที่ภายหลังการระบาดของโรค COVID -19 ซึ่งถือว่าการเปลี่ยนแปลงในยุควิถีใหม่ในการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนบทบาทในการปฏิบัติงานได้เหมาะสม เมื่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งขณะเดียวกันผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอาจเกิดภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID - 19 ได้

บทความนี้จะนำเสนอเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักอิทธิบาท 4 สำหรับการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการบริหารในการเตรียมพร้อมรับมือวิถีใหม่ (New normal) อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของประเทศไทยต่อไป

การบริหารจัดการ

พระมหาสุวิทย์ สิริวัฑโน (พรหมเกิด) ได้ให้ความหมายของการจัดการ (Management) คือ การจัดการภารกิจภายในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามนโยบาย แผนงานที่ได้กำหนดไว้

หรือ การจัดการ หมายถึง ภารกิจของบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือหลายคนที่เข้ามาทำหน้าที่ประสานให้การ
ทำงานของแต่ละบุคคลที่ต่างฝ่ายต่างทำไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้

การบริหาร (Administration) หมายถึง การบริหารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในระดับและ
แผนงาน ซึ่งส่วนใหญ่ใช้กับการบริหารในภาครัฐหรือองค์กรขนาดใหญ่ จากความเห็นของนักวิชาการต่อ
คำทั้ง 2 จะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับเจตนารมณ์ของผู้ใช้ว่าจะมีความเหมาะสมไปในทางใด
ซึ่งอาจใช้คำทั้ง 2 แทนกันได้

การบริหารจัดการ คือ การใช้ความรู้ที่เป็นศาสตร์และทักษะ ที่เป็นศิลป์ในการนำเอาทรัพยากร
การบริหาร คือ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ มาใช้อย่างเป็นกระบวนการ มีระบบ
ระเบียบแบบแผน เพื่อสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (วิโรจน์
สารรัตน์, 2555) จึงใช้แนวคิดการบริหารของฮอริ ฟาโยล (Henri Fayol, 1930) ประกอบด้วย 5 ประการ
ได้แก่ Planning (การวางแผน) Organizing (การจัดองค์กร) Commanding (การบังคับบัญชาสั่งการ)
Coordination (การประสานงาน) และControlling (การควบคุม)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ซึ่งเป็นองค์กรขนาดเล็ก และเป็นหน่วยบริการ
สุขภาพระดับปฐมภูมิ ต้องมีการบริหารจัดการ ปรับตัวและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน ให้บริการดูแล
สุขภาพของประชาชนในระดับตำบล ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานอย่างทั่วถึง
เท่าเทียมกัน จึงนำมาสู่การบริหารจัดการภายในองค์กรกับการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพตำบล (สุชาติ อนันตะ, 2563)

ดังนั้นสรุปว่า ในการบริหารจัดการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เพื่อให้ผู้ป่วย
ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและบุคลากรในองค์กรทำงานอย่างมีความสุข ควรประยุกต์ใช้แนวคิดของ
ฮอริ ฟาโยล (Henri Fayol, 1930) ได้แก่ ผู้บริหารต้องวางแผนในการจัดองค์กรภายใน มีการบังคับบัญชา
สั่งการที่ชัดเจน มีการประสานงานกับบุคลากรในองค์กรที่ดีและประสานงานกับภาคีเครือข่ายเพื่อส่งต่อ
ผู้ป่วยในการรักษาอย่างรวดเร็วถ้าเกินขีดความสามารถ และมีการควบคุมกำกับการทำงานของบุคลากรใน
องค์กรเพื่อประเมินผลลัพธ์ให้เป็นเป็นไปตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

อิทธิบาท 4

พระสุธีวรญาณ (ณรงค์ จิตตโสภโณ) ได้ให้ความหมายของอิทธิบาท 4 อิทธิบาท แปลว่า
หลักพื้นฐานแห่งความสำเร็จ หรือทางสู่ความสำเร็จ มี องค์ประกอบ 4 ประการคือ 1) ฉันทะ คือ มีใจรัก
ทำงานด้วยใจรักงาน 2) วิริยะ คือ พากเพียรทำ รักแล้วต้องขยัน ความขยันคือภาคปฏิบัติของการความรัก
ความรักในงานจะทำให้เรารู้ว่าควรทำงานอะไร ส่วนความขยันจะทำให้ งานนั้นก้าวไปสู่ความสำเร็จ
การทำงานถ้าขาดความขยันความชำนาญก็จะไม่เกิด 3) จิตตะ คือ การจดจำจ่อจิต หมายความว่า ทำอะไร
ให้เจาะลงไป ปักใจลงไปในเรื่องนั้นอย่างลึกซึ้งอย่างมุ่งมั่น อย่างจริงจัง และอย่างทุ่มเท ใครก็ ตามที่ทำงาน

ด้วยการเอาใจจดจ่ออยู่กับงานนั้น คนนั้นจะประสบความสำเร็จ 4) วิมังสา คือ วินิจฉัย ได้แก่การ วิเคราะห์ สังเคราะห์สร้างสรรค์พัฒนานั้นเอง เมื่อเราทำงานอะไรก็ตามให้พิถีพิถันสร้างสรรค์พัฒนา

พระพุทธศาสนาเป็นศาสนาแห่งการรู้แจ้งทั้งทางหลักธรรมและการปฏิบัติธรรม ซึ่งประกอบด้วย การเรียนรู้ การฝึกฝนพัฒนาตนเองและมีหลักแห่งการบริหารจัดการอันเป็นหลักคุณธรรมที่ก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมหาศาล สามารถที่จะทำงานนั้น ให้บังเกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรนั้น หากรู้จักนำหลักธรรมคำสั่งสอนของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาประยุกต์ใช้ สำหรับเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ ให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ก็ถือว่าดีงาม และหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่กล่าวไว้ว่าเป็นหลักธรรมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อถึงพร้อม ด้วยความสำเร็จสมประสงค์ที่ตั้งไว้ เรียกว่า อิทธิบาท 4 ซึ่งประกอบด้วย ฉันทะ คือความพอใจในการ กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง วิริยะ คือความขยันหมั่นเพียรและอดทนในการทำสิ่งต่าง ๆ จิตตะ คือ ความตั้งใจที่จะ ทำงานให้เสร็จไม่ทอดทิ้งงาน วิมังสา คือความคิดพิจารณาไตร่ตรองหาเหตุผลในสิ่งที่ทำอยู่เสมอ โดยทำใน สิ่งที่เราคิดว่าดีแล้วสามารถช่วยได้ ดังนั้นอิทธิบาท 4 ประการนี้เป็นเครื่องมือที่ทำให้บรรลุถึงผลสัมฤทธิ์ใน การปฏิบัติงานเชิงพุทธ (พระโกศัยเจติยารักษ์ และอัมพร หงส์เจ็ด, 2558) ซึ่งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล (รพ.สต.) ควรนำไปศึกษาและประยุกต์ใช้หลักเป็นอย่างยิ่ง ในการบริหารจัดการสำหรับการ ให้บริการผู้ป่วยตามแนววิถีใหม่ในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล ดังนี้

1. ฉันทะ (aspiration) คือ ความพอใจ ซึ่งในการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข เราต้องมีความ พื่อใจในการดูแลผู้ป่วยหรือมีความต้องการที่จะทำให้ผู้ป่วยหายป่วย ใส่ใจรักในสิ่งที่ทำและปรารถนาที่จะทำ ให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไป ซึ่งเป็นข้อแรกที่จะทำให้งาน หรือภารกิจนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้โดยง่าย ในยุควิถีใหม่ต้อง พึงพอใจที่จะทำให้ผู้ป่วยไม่มีการติดเชื้อ COVID-19 โดยดูแลให้คำแนะนำในการป้องกันโรค

2. วิริยะ (exertion) คือ ความเพียรในการที่จะดูแลผู้ป่วย เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจะต้องขยันหมั่นใส่ ใจดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้ป่วยด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน ไม่ท้อทอย ในการทำงานเมื่อประสบปัญหา อุปสรรคบ้างในบางครั้ง การที่เราจะฝ่าฟันอุปสรรคเหล่านั้นไปได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความ ขยันหมั่นเพียร มีความอดทนเป็นที่ตั้งถึงบางครั้งจะถูกรบกวนจากผู้ป่วยเราก็ไม่ท้อ ในยุควิถีใหม่ต้องมีความ อดทนอย่างมาก ในการป้องกันและดูแลผู้ป่วยติดเชื้อ COVID-19

3. จิตตะ (thoughtfulness) คือ ความเอาใจใส่ ความคิดมุ่งมั่น เป็นการตั้งใจรับรู้ในสิ่งที่กระทำทำ สิ่งนั้นด้วยความคิด เอาใจฝักใฝ่ไม่ปล่อยใจให้จิตใจฟุ้งซ่าน เลื่อนลอย อุทิศตัวให้สิ่งที่ทำ ดังนั้นในการ ให้บริการดูแลผู้ป่วยเราต้องเอาใจใส่ ตั้งใจแน่วแน่ในการดูแลผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยกลับมาสุขภาพกาย จิตใจ หายป่วยจากโรคที่ตนเป็นอยู่ใน เวลาอันรวดเร็ว ในยุควิถีใหม่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขต้องเอาใจใส่ดูแลและ เป็นกำลังใจให้ผู้ป่วยCOVID-19 เพื่อป้องกันมิให้ผู้ป่วยเกิดความท้อแท้ สิ้นหวังในการใช้ชีวิตต่อไป

4. วิมังสา (investigation) คือ ความไตร่ตรอง ใคร่ครวญ ทดลองเป็นการใช้ปัญญาพิจารณา ใคร่ครวญ ตรวจสอบหาสาเหตุแห่งการเจ็บป่วย มีการวางแผนการรักษาผู้ป่วย และประเมินผลการรักษา คิดค้นหาวิธีการรักษาแบบใหม่ ๆ ตรวจรักษาละเอียดถี่ถ้วน เพื่อให้ผู้ป่วยหายจากโรคที่เป็นได้เร็วที่สุด

(เป็นมณี ขวัญเมือง, 2557) ในยุควิถีใหม่ต้องหมั่นศึกษาข้อมูลสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 ตลอดเวลา เพื่อหาแนวทางการป้องกันโรคไม่ให้แพร่กระจายในองค์กรและในชุมชน

สรุปว่า ผู้เขียนเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ตระหนักดีว่าในยุควิถีใหม่มีการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์การระบาดตลอดเวลา ผู้บริหารองค์กรควรนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในการบริหารจัดการสำหรับการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นอย่างดี เนื่องจากความสามารถที่จะพัฒนาบุคลากรในองค์กรในด้านจิตใจและด้านพฤติกรรม ทำให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากขึ้น เอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยมากขึ้น ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้ป่วย เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และชุมชน โดยอาศัยความรัก ความพึงพอใจในการทำงาน มีความขยันหมั่นเพียร การเอาใจใส่ในงาน รวมทั้งการไตร่ตรอง คิดค้นวิธีการแก้ไข ปรับปรุงการทำงาน เพื่อแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วิถีใหม่ (New normal)

วิถีใหม่ (New normal) หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต เนื่องจากมีบางสิ่งบางอย่างมากระทบ จนแบบแผนทางการปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย (มาลี บุญศิริพันธ์, 2563) รูปแบบวิถีใหม่ ประกอบด้วย วิธีคิด วิธีเรียนรู้ วิธีสื่อสาร วิธีปฏิบัติ และการจัดการ การใช้ชีวิตแบบใหม่จะเกิดขึ้นหลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้มนุษย์รู้จักปรับตัวให้พร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าที่จะดำรงรักษาวิถีดั้งเดิม การเกิดวิถีใหม่กำเนิดขึ้นในช่วงหลังวิกฤติเศรษฐกิจถดถอยทั่วโลกในช่วงต้นคริสต์ศตวรรษที่ 21 (ค.ศ. 2007-2008) เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบเศรษฐกิจครั้งใหญ่ ซึ่งเดิมเคยถูกมองว่าผิดปกติ ได้กลับกลายมาเป็นสิ่งที่พบเห็นได้ทั่วไป สถานการณ์เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนเกิดการแพร่ระบาดไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก มีจำนวนผู้ป่วยและตายเป็นจำนวนมาก เกิดการสูญเสียครั้งยิ่งใหญ่ของมนุษยชาติ ดังนั้นมนุษย์จึงจำเป็นต้องหาวิธีป้องกันตนเอง เพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิม ซึ่งต้องมีการปรับวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่ เพื่อให้ตนเองปลอดภัยจากการติดเชื้อควบคู่ไปกับการพยายามที่จะรักษาและฟื้นฟูศักยภาพนำไปสู่การสร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรม ที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร เกิดการเบี่ยงเบนออกจากความคุ้นเคย อันเป็นปกติมาแต่เดิมในหลายมิติ ทั้งในด้านการแต่งกาย การรักษาสุขอนามัย การรับประทานอาหาร ซึ่งสิ่งใหม่เหล่านี้จะกลายเป็นวิถีใหม่ จนสุดท้ายเมื่อเวลาผ่านไปก็ทำให้เกิดความคุ้นชินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คน ในสังคม (สุภาภรณ์ พรหมบุตร, 2563 พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 โรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นับเป็นโรคติดต่ออันตราย ชนิดที่ 14 ของไทย เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2563 มาตรการด้านสาธารณสุข จัดให้มีการเฝ้าระวังขั้นสูง โดยการค้นหาผู้ป่วยเชิงรุกในชุมชน ในกลุ่มผู้ที่มีอาการไม่รุนแรง ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง การสืบสวนโรคค้นหาผู้ป่วย ผู้สัมผัส

และกักโรค การจัดการผู้ที่มีความเสี่ยงสูง การเตรียมความพร้อมและการจัดการระบบรักษาและดูแลทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต การป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล มาตรการระบบจัดการผู้ป่วยฉุกเฉิน โดยร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การส่งเสริมความรู้เรื่องสุขภาพเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรค COVID-19 การส่งเสริมการรักษาสุขภาพส่วนบุคคล การเว้นระยะห่างบุคคลในพื้นที่สาธารณะ และความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ต้องมีความร่วมมือกันในชุมชนทำงานเป็นระบบและมีทิศทางเดียวกัน (จงกลณี ตัญเจริญและคณะ, 2563)

สรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงในรูปแบบวิถีใหม่ (New normal) ถ้าทุกคนรู้จักปรับตัว ก็จะอยู่รอดในสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 ได้ ขณะเดียวกันทุกคนต้องรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อสังคม และร่วมมือกันการป้องกันโรคตามมาตรการที่ได้กำหนดไว้ ไม่ว่าการระบาดจะมาถึงระลอก เราก็เอาอยู่โดยไม่มี การติดเชื้อ COVID-19

บทบาทบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสำหรับให้บริการผู้ป่วยตามแนววิถีใหม่

ที่มพยาบาลวิชาชีพ

1. ให้ความรู้เรื่องการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสนี้ ติดต่อผ่านทางลมหายใจ สารคัดหลั่ง เช่น น้ำมูก น้ำลาย ทุกคนควรใส่หน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันเชื้อแพร่กระจาย
2. การรับประทานอาหารที่เป็นชุดสำหรับคนเดียว เป็นอาหารที่ปรุงสุกแล้ว ไม่ใช่ของร่วมกับผู้อื่น (กินร้อน ช้อนเรา ล้างมือ)
3. ให้คำแนะนำการล้างมือบ่อย ๆ และทำความสะอาดมืออย่างทั่วถึงด้วยแอลกอฮอล์ผสม ช่วยฆ่าไวรัสที่อาจจะติดอยู่บนมือได้
4. จัดเตรียมแอลกอฮอล์ (เข้มข้น 70%) หรือแอลกอฮอล์ฟ่น (เข้มข้น 95%) ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
5. แนะนำการล้างมือด้วยสบู่ทุกครั้งเมื่อสัมผัสสิ่งนอกบ้าน หลังกลับเข้าที่พักอาศัย
6. หากพบว่าไอ ไข้ และหายใจลำบาก ควรไปพบแพทย์หรือการโทรศัพท์ปรึกษาแพทย์ล่วงหน้า
7. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องติดตามข่าวสารและทำตามคำแนะนำของผู้ให้การรักษาพยาบาล ติดตามข่าวสารล่าสุดเกี่ยวกับ COVID-19 เนื่องจาก
8. แนะนำคนในพื้นที่ให้เว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) โดย
 - 8.1 ยืนหรือนั่งห่างกัน 1.5 – 2 เมตร
 - 8.2 งดการรวมตัวกัน เช่น ในที่ทำงาน สถานบันเทิง
 - 8.3 เลี่ยงการจัดประชุมใหญ่ที่มีการรวมคนจำนวนมาก
 - 8.4 ติดต่อการใช้โทรศัพท์เป็นหลัก
 - 8.5 เมื่อขึ้นลิฟต์หันหลังให้กัน (กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

ทีมแพทย์

แพทย์จะซักประวัติโดยยึดหลัก Social distancing การป้องกันสุขอนามัยตามมาตรฐานกับผู้ป่วยที่มีประวัติไข้หรือวัดอุณหภูมิได้ ตั้งแต่ 37.5 °C ขึ้นไป ร่วมกับอาการระบบทางเดินหายใจอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น (ไอ น้ำมูก เจ็บคอ หายใจเร็ว หายใจเหนื่อย หายใจหอบ) และมีประวัติในช่วง 14 วัน ก่อนวันเริ่มมีอาการ คือ

1. มีประวัติเดินทางไปยัง หรือมาจาก พื้นที่หรืออยู่อาศัยในพื้นที่เกิดโรคระบาดต่อเนื่องของ COVID-19
2. เป็นผู้ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว สถานที่แออัด หรือติดต่อกับคนจำนวนมาก
3. สัมผัสกับผู้ป่วยยืนยัน หรือสารคัดหลั่งจากระบบทางเดินหายใจของผู้ป่วยสงสัยหรือยืนยัน COVID-19 โดยไม่ได้ใส่อุปกรณ์ป้องกันตนเองที่เหมาะสม
4. มีประวัติไปในสถานที่ที่ชุมชน หรือสถานที่ที่มีการรวมกลุ่มคน

ทีมทันตแพทย์

เมื่อเดือนมีนาคม 2563 ให้ดำเนินการรักษาทางทันตกรรมเฉพาะกรณีฉุกเฉิน (Emergency case) เท่านั้น เลื่อนการรักษาทางทันตกรรมที่ไม่เร่งด่วน (Elective case) ออกไปก่อน ในกรณีมีความจำเป็นต้องให้การรักษาดูแลตามแนวทางปฏิบัติการรักษาทางทันตกรรมในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และหากจำเป็นต้องใช้ห้องผ่าตัดให้ปฏิบัติตาม แนวทางปฏิบัติการทำการผ่าตัดสถานการณ์ COVID-19 ตามประกาศกรมการแพทย์ (กรมการแพทย์, 2563)

ทีมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านและผู้นำชุมชน

1. ร่วมตั้งทีมอาสาต่อต้าน COVID-19 ในระดับชุมชน เพื่อช่วยกันตรวจสอบข้อมูลของคน ในชุมชน พร้อมส่งต่อหากมีสิ่งผิดปกติเกิดขึ้น
2. สอบถามคนในชุมชนแต่ละครอบครัว เช่น บ้านนี้มีผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยโรคเรื้อรังหรือไม่ มีใครกำลังเจ็บป่วยหรือไม่ (จะได้ดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุข) มีใครเดินทางมาจากที่อื่นหรือไม่
3. ปฏิบัติตัวเองโดยไม่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยที่ ไอ จาม เมื่อมีใครไอหรือจาม จะมีละอองฝอยของเหลวขนาดเล็กพุ่งกระจายออกมาจากจมูกหรือปากของผู้นั้น ถ้าผู้นั้นติดเชื้ออาจหายใจเอาละอองฝอยเชื้อโรคเข้าไปได้
4. ค้นหาผู้ที่อยู่ในสถานที่แออัดหรือผู้ที่เดินทางไปยังพื้นที่เสี่ยงโรคระบาด
5. ให้คำแนะนำกับคนในชุมชนในเรื่องไม่ให้สัมผัสผิวดา จมูก ปาก ไม่ใช่สิ่งของร่วมกับผู้อื่น เช่น ผ้าเช็ดหน้า แก้วน้ำ ช้อน ภาชนะใส่อาหาร
6. หากพบคนในชุมชน มีไข้ ไอ และหายใจลำบาก แนะนำไปพบแพทย์ หรือการโทรศัพท์ปรึกษาแพทย์ล่วงหน้า
7. มีการปฏิบัติตัวเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) โดยยืนห่างหรือนั่งห่างกัน 1.5-2 เมตร ติดตอสื่อสารทางการใช้โทรศัพท์เป็นหลัก

กลุ่มประชากรที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัส COVID-19

1. กลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งมีภูมิคุ้มกันต่ำต้องระมัดระวังป้องกันการติดเชื้อเป็นสิ่งสำคัญทั้งผู้สูงอายุและบุคคลในครอบครัวต้องช่วยกันอย่างเคร่งครัดในการดูแลเบื้องต้น

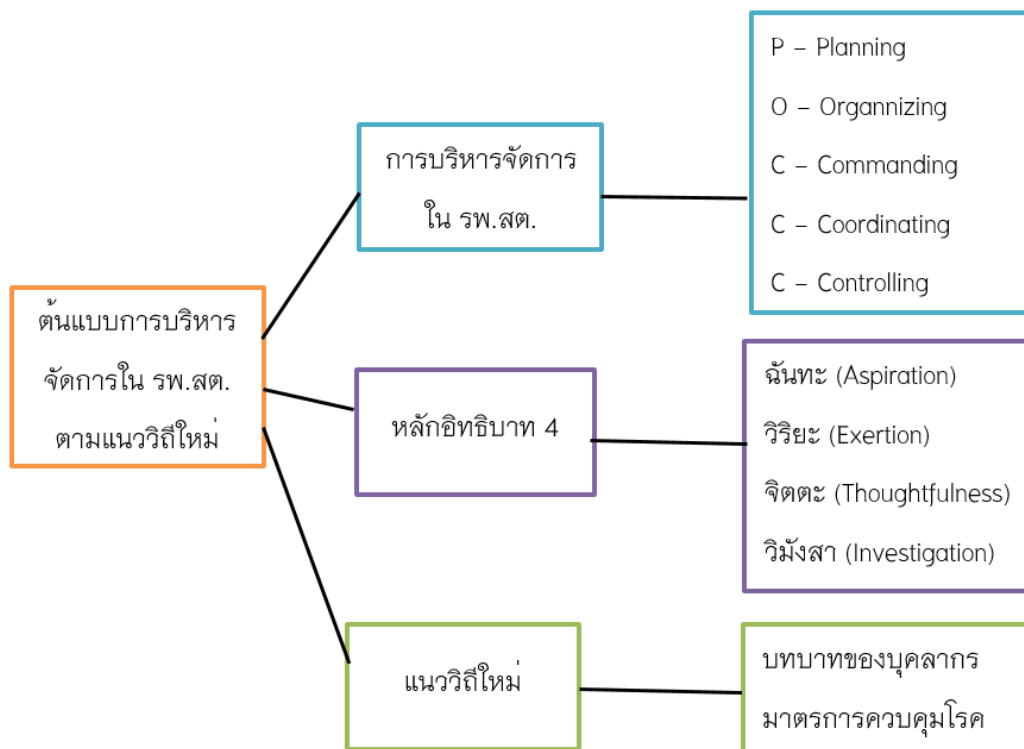
2. กลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง (โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดหัวใจและสมอง และโรคทางเดินหายใจ) จะมีความเสี่ยงต่อการป่วยรุนแรงมากกว่าคนทั่วไป เพื่อเป็นการป้องกันให้เกิดการติดเชื้อหรือป่วยรุนแรง (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

สรุปได้ว่า จากบทบาทของบุคลากรแต่ละวิชาชีพที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้เขียนคิดว่าผู้บริหารต้องมีการบริหารจัดการบุคลากรในองค์กร ให้ทุกคนรู้เหมือนกันเกี่ยวกับมาตรฐานการควบคุมโรค และการป้องกันตนเองของแต่ละบุคคลตามบทบาทวิชาชีพ พร้อมทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้นำชุมชน และบุคคลในชุมชนได้ถูกต้อง ซึ่งใช้เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน เมื่อผู้ป่วยมารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามแนววิถีใหม่ จะได้ป้องกันตนเองจากโรค COVID-19 ได้ถูกต้องเหมาะสม

ต้นแบบการบริหารจัดการตามหลักอิทธิบาท 4 สำหรับการให้บริการผู้ป่วยตามแนววิถีใหม่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

แบ่งกลุ่มประเภทผู้ป่วยเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้ป่วยดูแลตนเองได้ดี ไม่จำเป็นต้องพบแพทย์ ไม่ต้องมาโรงพยาบาล ใช้การจัดส่งยาให้ต่อเนื่อง กลุ่มที่ 2 ผู้ป่วยอาจต้องการปรึกษาแพทย์ด้วยคำถามหรือมีปัญหาเล็กน้อยบางอย่าง โดยไม่จำเป็นต้องมาโรงพยาบาล ให้บริการ Tele –medicine โดยผ่านระบบการสื่อสาร และกลุ่มที่ 3 ผู้ป่วยมีความจำเป็นต้องมาพบแพทย์จริง ดังนั้นกลุ่มนี้ต้อง มีการพัฒนา Digital Solution เป็นเครื่องมือให้แพทย์และคนไข้สามารถติดต่อพูดคุยและปรึกษากัน โดยไม่จำเป็นต้องมาโรงพยาบาล และใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ มาใช้อำนวยความสะดวกในการบริการด้วย

ต้นแบบการบริหารจัดการตามหลักอิทธิบาท 4 สำหรับการให้บริการผู้ป่วยตามแนววิถีใหม่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล



ภาพที่ 1 ความสอดคล้องในการบริหารจัดการตามหลักอิทธิบาท 4 สำหรับการให้บริการผู้ป่วยตามแนววิถีใหม่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

สรุป

สถานการณ์โควิดในปัจจุบันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในการให้บริการสำหรับผู้ป่วยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีเป้าหมาย เพื่อความปลอดภัยทั้งโครงสร้าง เช่น การเปลี่ยนแปลงห้องฉุกเฉิน การปรับระบบการทำงาน เช่น มีการนัดหมายเพื่อให้มีการเว้นระยะห่างทั้งของบุคลากรและประชาชนที่เป็นผู้ป่วย เพื่อลดการแออัด โดยการจัดกลุ่มประเภทผู้ป่วยให้ชัดเจน จัดบริการให้เหมาะกับผู้ป่วยแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Digital Solution และเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ โดยเพิ่มการเข้าถึงและยกระดับคุณภาพของบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดังนั้นเพื่อให้การบริหารจัดการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้เขียนจึงใช้แนวคิดการบริหารจัดการของ ฮองรี ฟาโยล (Henri Fayol, 1930) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผนจัดการร่วมกันใน รพ.สต. (Planning) การจัดระบบบริการให้สอดคล้องกับบริการสำหรับผู้ป่วยแต่ละประเภท (Organizing) การบังคับบัญชาสั่งการแบ่งหน้าที่บทบาทความรับผิดชอบตามสาขาวิชาชีพ (Commanding) การประสานงานส่งต่อผู้ป่วยเชื่อมโยงระหว่าง รพ.สต.และ โรงพยาบาลศูนย์(Coordination) และการควบคุมกำกับติดตามประเมินผลใน รพ.สต. โดยประเมินผลลัพธ์ทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (Controlling) ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้เป็นการระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งเป็นโรคที่อุบัติใหม่ทำให้ยังไม่สามารถควบคุมการแพร่ระบาดของโรค

ได้ จึงส่งผลกระทบต่อประชาชนทุกระดับในพื้นที่ ดังนั้นในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงนำหลักการได้แก่ หลักอิทธิบาท 4 มาประยุกต์ใช้ใน รพ.สต. เนื่องจากบุคลากรมีความแตกต่างกันทางความคิดและการกระทำ จึงจำเป็นต้องปลูกฝังจิตใจให้เป็นคนรักงาน ตั้งใจทำงาน รู้จักบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ยอมรับในข้อผิดพลาด พร้อมทั้งจะพัฒนาตลอดเวลา เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ตามแนววิถีใหม่ บุคลากรก็จะมีสติในการไตร่ตรองที่รอบครอบ หาเหตุผล เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานที่ดีขึ้นต่อไปอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- กรมการแพทย์. (2563). แนวทางปฏิบัติการรักษาทางทันตกรรมในสถานการณ์ COVID – 19. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2563, จาก [https://covid19.dms.go.th/backend/Content/Content_File/Covid_Health/Attach/25630518154838PM_ประกาศ Dental%20COVID19.pdf](https://covid19.dms.go.th/backend/Content/Content_File/Covid_Health/Attach/25630518154838PM_ประกาศ%20COVID19.pdf)
- กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2563). คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุในสถานการณ์การระบาด. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2563, จาก anamai.moph.go.th/download/2563/Covid_19/people/
- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). แนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุข เพื่อการจัดการภาวะระบาดของโรคโควิด-19 ในข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- จงกลณี ตัญเจริญ และคณะ. (2563). การรับมือกับไวรัสโคโรนา Covid – 19 ในงานสาธารณสุขมูลฐาน. วารสารวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรรพสิทธิประสงค์, 4(3), 12-20.
- นิศารัตน์ วิเชียรศรี. (20 ธันวาคม 2563). COVID-19 : สธ.ใช้วิกฤตโควิด-19 จัดบริการการแพทย์แบบวิถีใหม่ลดแออัดในโรงพยาบาล. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2563, จาก <https://www.infoquest.co.th/news/2020-315d09c1532cbdbbb054eaf87842cf6d>
- ปิ่นมณี ขวัญเมือง. (2557). หลักอิทธิบาท 4 เส้นทางสู่ความสำเร็จ. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 13(3), 26-28.
- พระมหาสุวิทย์ สิริวิฑูโน (พรหมเกิด). (2553). การบริหารงานตามหลักอิทธิบาท 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระสุธีวรญาณ (ณรงค์ จิตตโสภโณ). (2552). คู่มือปฏิบัติธรรมวันพระและวันอาทิตย์ วัดมหาพฤฒาราม. กรุงเทพฯ: เอพริ้นท์ แอนด์ แฟ็ค.
- พระโกศลเจติยารักษ์ และอัมพร หงส์เจ็ด. (2558). การประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท 4 ในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่. วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ มจร วิทยาเขตแพร่, 1(1), 53-58.

- มาลี บุญศิริพันธ์. (6 พฤษภาคม 2563). รู้จัก “ New Normal” ฉบับราชบัณฑิตยสภา. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2563, จาก <https://news.thaipbs.or.th/content/292126>
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2555). *แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- สำนักนโยบายและแผนยุทธศาสตร์. (2562). *คู่มือการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล*. นนทบุรี: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- สำนักสนับสนุนระบบสุขภาพปฐมภูมิ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2562). *คู่มือแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล*. นนทบุรี: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- สุชาติ อนันตะ. (2563). การบริหารจัดการภายในองค์กรกับการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดยะลา. *วารสารวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งประเทศไทย*, 2(2), 35–46.
- สุภาภรณ์ พรหมบุตร. (20 กรกฎาคม 2563). *New Normal กับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลง*. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2563, จาก <https://dsp.dip.go.th/th/category/2017-11-27-04-02/2020-06-29-14-39-49>
- Fayol, H. (1930). *Industrial and General Administration*. New York: Mc-Graw Hill.