

การพัฒนาเกณฑ์ประเมินรับรององค์กร และชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งของประชาชน จากผลกระทบการระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

วิมล โรมา*

มุกดา สำนวนกลาง**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยพัฒนา มีวัตถุประสงค์ พัฒนาเกณฑ์การประเมินเพื่อการรับรองคุณภาพองค์กร และชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพประเทศไทย ประชากร คือ องค์กร และชุมชนที่มีการดำเนินงานตามแนวทางพัฒนา องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ กลุ่มตัวอย่าง ถอดบทเรียน คัดเลือกแบบเจาะจงตามความสมัครใจ จำแนกตาม setting ประกอบด้วย หน่วยบริการสาธารณสุข โรงเรียน สถานประกอบการ และชุมชน รวม 8 แห่ง กลุ่มตัวอย่างทดลองใช้ เกณฑ์คัดเลือกแบบเจาะจง จากหน่วยบริการสาธารณสุข โรงเรียน สถานประกอบการ และชุมชน ประกอบด้วย ผู้บริหาร แกนนำองค์กร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ หน่วยละ 10-12 คน รวมทั้งสิ้น 85 คน วิธีการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) การพัฒนาเกณฑ์การประเมินเพื่อการรับรองคุณภาพองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ ประเทศไทย ด้วยการทบทวนองค์ความรู้ต่างประเทศและในประเทศเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินอย่างเป็นระบบด้วยวิธี meta-analysis และถอดบทเรียนองค์กร และชุมชนที่มีการดำเนินงานตามแนวทางพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ 2) กระบวนการ ตรวจสอบ (verify) คุณภาพ เกณฑ์การประเมินเพื่อการรับรองคุณภาพองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ 3) การทดลองใช้เกณฑ์การประเมินเพื่อการรับรองคุณภาพองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ 4) การปรับแก้เกณฑ์ ประเมินรับรององค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ 5) เผยแพร่และขยายผลการใช้เกณฑ์การประเมินเพื่อการรับรอง คุณภาพองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ ผลการศึกษา ได้เกณฑ์ประเมินรับรององค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ 4 setting และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเป็นองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะ ทำให้คนมารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ คือมีทักษะจัดการข้อมูลสุขภาพ และเข้าถึง บริการ จนสามารถดูแลจัดการสุขภาพของตนเองได้ ในปี 2565 มีโรงพยาบาลนำเกณฑ์ไปใช้พัฒนา 5,000 แห่ง ประเมินตนเองผ่านเกณฑ์ 1,200 แห่ง และมีโรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพต้นแบบ ที่ผ่านการประเมินโดยคณะกรรมการ ระดับเขต 13 แห่ง ข้อเสนอแนะ ผลักดันให้มีนโยบายการนำเกณฑ์ไปใช้พัฒนา และขยายผลอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ

* สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ กรมอนามัย

** นักวิชาการอิสระ

The Development of Assessment Criteria to certify Health Literate Organizations and Communities to Strengthen the people from the Impact of pandemic of the Coronavirus disease 2019 (Covid-19)

Wimon Roma*

Mookda Sumnuanklang**

Abstract

This research is a development research, it have a purpose to develop assessment criteria for quality assurance of the organization and health literate communities in Thailand. Populations are organizations and communities that operate according to the guidelines for developing health literate organizations. The sample size was chose a voluntary specific type, classified by setting, consisting of health service units, schools, workplaces and communities it totaling 8 locations. The Methodology consist of 1) Reviewing international's knowledge on assessment with meta-analysis method and lessons learned the operations of health literate organizations and communities 2) Process of verifying the validity of the criteria review and lessons learned. 3) Try out the criteria to target group in 8 areas according to implementation science research guidelines. 4) Adjusting criteria for health literate organizations and communities. 5) Disseminate and expand the results of the assessment criteria for quality assurance of organizations and health literate communities. The results of this research were the criteria to certify health literate organizations and communities and success factors. It was an important factor for people to receive services and stakeholders to have health literate, there was skilled in managing health information and access to services until able to take care of their own health. In 2022, 5,000 hospitals using the criteria for development, 1,200 of which are self-assessed through the criteria, and there are 13 health literate hospitals and community models that have been assessed by district committees. The recommendations to push for a policy to use the criteria for continuous development and expansion.

Keywords: Health Literate Organization, Health Literate Community

*Office of Senior Advisors Committee

** Independent academician

■ บทนำ

มิติสุขภาพ เป็นประเด็นร่วมของสังคมที่ทุกคนเห็นพ้องต้องกันว่าสุขภาพเป็นเรื่องของทุกคนทั่วทั้งสังคม และปัจจัยแวดล้อมรอบตัวคน มีผลต่อการตัดสินใจแสดงพฤติกรรมของบุคคล หากในทุกบริบทที่ห้อมล้อมอยู่ เป็นสังคมองค์กร ชุมชนที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่จะไปสนับสนุนให้ประชาชนตัดสินใจจัดการสุขภาพตนเอง สอดรับกับการปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุขประเด็นความรู้และการสื่อสารสุขภาพ และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนพัฒนาด้านสาธารณสุขด้วยมาตรการพัฒนาองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ ที่ต้องใช้เครื่องมือในการประเมินรับรององค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ

ความรู้ด้านสุขภาพ (health literacy) มีความหมายมากกว่าการมีความรู้ นั่นคือประชาชนต้องสามารถเข้าถึง และเข้าใจข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น เข้าถึงบริการสุขภาพได้โดยง่ายและปลอดภัยเมื่อประเมินตนเองว่าเสี่ยงต่อสุขภาพ พิจารณาใช้ข้อมูลมาตัดสินใจเพื่อจัดการตนเองและสภาพแวดล้อมรอบตัวได้ในขณะเดียวกัน องค์กรต้องมีนโยบาย/มาตรการด้านสุขภาพ พัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ให้สามารถสื่อสารข้อมูลและบริการตอบสนองความต้องการของประชาชน เรียกได้ว่าเป็นองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ (health literate organization/community) องค์กรอนามัยโลกมีข้อเสนอแนะว่าองค์กรควรมีนโยบาย การบริหารจัดการ การพัฒนาบุคลากร การสื่อสารกับผู้รับบริการ⁽¹⁾ และรูปแบบการดำเนินงานองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในต่างประเทศ หลายประเทศ เช่น รูปแบบของ

Institute of Medicine ประเทศสหรัฐอเมริกา⁽²⁾ มองว่า คุณลักษณะองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ประกอบด้วย 10 ประการ คือ ภาวะการนำองค์กร ให้ความรอบรู้ด้านสุขภาพเข้าไปสู่วิสัยทัศน์ แผนและการประเมินผลขององค์กร เตรียมบุคลากรให้รอบรู้ นำกลุ่มเป้าหมายร่วมออกแบบการบริการ เน้นความต้องการของผู้รับและไม่เลือกปฏิบัติ ใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่กลุ่มเป้าหมายเข้าใจได้ง่าย มีข้อมูล สื่อเข้าถึงได้ เน้นประชากรกลุ่มเสี่ยง และข้อมูลค่าใช้จ่าย ส่วนรูปแบบเวียนนา ประเทศออสเตรีย⁽³⁾ กล่าวถึง 9 มาตรฐานองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization standard) องค์กรจะต้องมีนโยบายโครงสร้าง ททรัพยากรสำหรับความรู้ด้านสุขภาพ มีเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมความรู้ด้านสุขภาพ จัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อ เป็นองค์กรที่ช่วยให้มีการสื่อสารที่เป็นไปตามหลักการของความรู้ด้านสุขภาพ ส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพในผู้รับบริการและญาติ ส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ด้านสุขภาพ สนับสนุนให้เกิดความรู้ด้านสุขภาพทั้งในชุมชน องค์กร โรงเรียน สถานประกอบการ มีบริการและสื่อส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพ และกระจายโมเดลสู่องค์กรต่างๆ ในขณะที่รูปแบบประเทศนิวซีแลนด์ โดยกระทรวงสาธารณสุข⁽⁴⁾ องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพมองว่าความรู้ด้านสุขภาพมีความสำคัญลำดับต้น (health literacy a priority) ประกอบด้วย 6 มิติ คือ การนำและการจัดการ ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วม กำลังคนที่มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ บรรลุความต้องการของผู้รับบริการ เข้าถึงผู้รับบริการและสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยและสมาคมส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพไทย จึงเห็นความสำคัญ

ของการพัฒนาองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีเกณฑ์ประเมินเพื่อการรับรองคุณภาพองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพใดๆ สำหรับองค์กรและชุมชนที่จะเป็นแนวทางการประเมิน เพื่อพัฒนาเป็นองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพในบริบทประเทศไทย ดังนั้นการพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพ สำหรับองค์กร และชุมชนเพื่อรับรองคุณภาพองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพที่มีมาตรฐาน โดยผ่านการรับรองที่เป็นหลักประกันสำหรับประเทศและประชาชนว่าองค์กร หน่วยงานและชุมชนเหล่านั้น มีส่วนสนับสนุนให้ประชาชนมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ จึงเป็นเรื่องเร่งด่วนที่จะต้องเร่งพัฒนาเกณฑ์ เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมต่อผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาเกณฑ์ประเมินเพื่อรับรองคุณภาพองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งของประชาชนจากผลกระทบการระบาดของโรคโควิด-19

■ วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินเพื่อการรับรองคุณภาพองค์กร (Health Literate Organization) และชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Community) ประเทศไทย จำแนกตาม setting (หน่วยบริการสุขภาพ โรงเรียน สถานประกอบการและชุมชน

■ นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เกณฑ์ประเมินรับรององค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ หมายถึง ตัวบ่งชี้ คุณลักษณะ และองค์ประกอบการดำเนินงานที่สื่อให้เห็นการเป็นองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพที่ใช้เป็นการตรวจสอบและการเรียนรู้เพื่อพัฒนา

2. องค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ หมายถึง หน่วยบริการสุขภาพ สถานประกอบการ โรงเรียน และชุมชนที่ถือว่าความรอบรู้ด้านสุขภาพเป็นเรื่องของทุกคน มีการจัดระบบ กระบวนการและบริการที่ให้ความสำคัญกับเรื่องข้อมูลและการสื่อสารและเอื้อให้คนทุกคนมีความสามารถในการสื่อสาร การให้ข้อมูลสุขภาพจนทำให้ผู้รับบริการเกิดการเข้าถึง เข้าใจ นำข้อมูลไปใช้ดำเนินชีวิตได้ไม่ว่าจะในสถานการณ์ใดๆ จะเป็นใครและมีลักษณะประชากรเป็นอย่างไร

■ วิธีการศึกษา

รูปแบบการศึกษา การวิจัยและพัฒนา (R&D) ประชากร คือ องค์กร และชุมชนที่มีการดำเนินงานตามแนวทางพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ กลุ่มตัวอย่าง ถอดบทเรียน คัดเลือกแบบเจาะจงตามความสมัครใจ จำแนกตาม setting ประกอบด้วย หน่วยบริการสาธารณสุข โรงเรียน สถานประกอบการ และชุมชน รวม 8 แห่ง กลุ่มตัวอย่างทดลองใช้เกณฑ์ คัดเลือกแบบเจาะจงจากหน่วยบริการสาธารณสุข โรงเรียน สถานประกอบการ และชุมชน ประกอบด้วย ผู้บริหาร แกนนำองค์กร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ หน่วยละ 10-12 คน รวมทั้งสิ้น 85 คน

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาเกณฑ์การประเมินเพื่อการรับรองคุณภาพองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ

1.1 ศึกษาข้อมูล องค์กรความรู้ และเกณฑ์ประเมินรับรององค์กรความรู้ด้านสุขภาพ ด้วยการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic Review) ทั้งงานวิชาการ/งานวิจัยความรู้เรื่องเกณฑ์/มาตรฐานการประเมินสำหรับสถานประกอบการ โรงเรียน หน่วยบริการ

สุขภาพ และชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 จนถึงปัจจุบัน (ระยะไม่เกิน 10 ปี) ศึกษา ค้นคว้าใน 3 กลุ่มประเทศชั้นนำ กล่าวคือ -Asia-Oceania ที่ประกอบด้วย ประเทศ แอบเอเชียรวมไทย จีน ออสเตรเลีย และ นิวซีแลนด์ -กลุ่ม EU ทั้ง 9 ประเทศ และกลุ่ม อเมริกา-อเมริกาใต้และแคนาดา เครื่องมือที่ใช้ ในการศึกษาด้วยการกำหนดโจทย์การศึกษา ทบทวนเกณฑ์และสังเคราะห์ผลการศึกษาคือ (1) แนวคิด health literacy และ health literate Organization ถูกนำไปใช้อย่างไร (2) เครื่องมือ (tools) และชุดปฏิบัติการ (A set of intervention strategies) ที่นำไปใช้ มีอะไรบ้าง (3) รูปแบบ/โมเดลการประเมิน สถานประกอบการ โรงเรียน หน่วยบริการ สุขภาพ และชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ มีแบบ ใดบ้าง (4) การนำเกณฑ์ มาตรฐาน และการ ประเมินรับรองคุณภาพไปปฏิบัติตามแนวคิด health literate Organization ด้วยแนวคิด และกระบวนการอะไรบ้าง (5) องค์ประกอบใด ของเกณฑ์/มาตรฐานเมื่อนำไปใช้แล้วมีผล ต่อการเป็นสถานประกอบการ โรงเรียน หน่วยบริการสุขภาพ และชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ มากที่สุด

1.2 การถอดบทเรียนการพัฒนาองค์กร และชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพในบริบทประเทศไทย ประกอบด้วย องค์กรที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการ ยกย่ององค์กรให้เป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (โรงเรียน โรงงาน สถานือนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ (สอน.) และ รพ.สต. และชุมชน รวม 8 แห่ง ด้วยเทคนิคการค้นหาค้นเรื่อง กระบวนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเล่าเรื่อง (storytelling) ความสำเร็จ ใช้การตั้งคำถามสร้างพลัง (Appre-

ciative Inquiry) ด้วยประเด็นการถอดบทเรียน ความสำเร็จ/ความภาคภูมิใจในการพัฒนาสถาน ประกอบการ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ/สถานี ออนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ/โรงเรียน/ชุมชน เป็น องค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพจนสามารถ ผ่านวิกฤติการระบาดโรคโควิด-19

1.3 นำผลการทบทวนและบทเรียน มาสังเคราะห์จนได้แนวคิดที่ชัดเจน และระบุ คุณลักษณะองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ และยกร่างเป็นเกณฑ์ประเมินรับรองฯ ให้มี ลักษณะและรูปแบบตามเกณฑ์มาตรฐานระดับ สากล

ขั้นตอนที่ 2 กระบวนการตรวจสอบ (verify) คุณภาพ เกณฑ์การประเมินเพื่อการ รับรองคุณภาพองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ โดยใช้ แนวคิด เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)⁽⁶⁾ และองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ด้วยแบบสอบถาม และหาค่าสถิติ

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้เกณฑ์การ ประเมินเพื่อการรับรองคุณภาพองค์กรและชุมชน รอบรู้ด้านสุขภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ ดำเนินงาน บันทึกผลการใช้เกณฑ์ตามแนวทาง การสนทนากลุ่ม และการตอบแบบสัมภาษณ์ความ เป็นไปได้ (feasibility testing) จากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4 การปรับเกณฑ์ประเมิน รับรององค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ ปรับ เนื้อหาและภาษาตามผลการประเมินโดยผู้ทรง คุณวุฒิจำนวน 6 คน และจากผลการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์ จำนวน 85 คน

ขั้นตอนที่ 5 เผยแพร่และขยายผลการ ใช้เกณฑ์การประเมินเพื่อการรับรองคุณภาพ

องค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ จัดทำต้นฉบับส่งโรงพิมพ์เพื่อเผยแพร่และนำไปใช้ 4 settings พร้อมคู่มือการใช้

■ ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาข้อมูล องค์ความรู้ และเกณฑ์ประเมินรับรององค์กรความรู้ด้านสุขภาพ วิธีการ systematic review พบว่า เกณฑ์/มาตรฐานที่ถูกนำไปใช้ในโรงพยาบาล เป็นส่วนใหญ่ทั้ง 10 attributes of Health literate Health care organization ของสถาบันการแพทย์ (IOM-Institute of Medicine) ในเรื่อง Healthcare จึงใช้สำหรับโรงพยาบาลใหญ่ๆ ที่มีมิติของ risk approach จึงไม่ครอบคลุมในมิติของ Health promotion และปรับมาสู่เกณฑ์มาตรฐาน 8 มาตรฐานของประเทศเวียดนาม เป็น V-HLO⁽⁶⁾ หรือ OHL-Hos ตามลำดับ ซึ่งมีความเหมาะสมสำหรับหน่วยบริการปฐมภูมิ เนื่องจาก OHL-Hos คือ updated version ของ V-HLO และมีแบบประเมินตนเองที่พร้อมใช้ และผ่านความเห็นชอบจาก International HPH conference in Warsaw May 31st 2019⁽⁷⁾ ส่วนเกณฑ์ setting อื่นๆ ยังไม่ปรากฏชัดเจนในการประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ มีเพียงการนำเอาแนวคิด Health literacy ไปใช้ดำเนินงานในระดับบุคคล

2. ผลการถอดบทเรียน สถานประกอบการ พบว่าแม้เป็นองค์กรที่มีการดำเนินความรอบรู้ด้านสุขภาพ แต่ก็มีมาตรฐานสากลที่มาช่วยให้เกิดการพัฒนาเร็วขึ้น รวมทั้งที่มำทุกระดับ และที่โดดเด่นมากในสถานการณ์โควิด คือ การสื่อสารและระบบสนับสนุนขององค์กร การถอดบทเรียนในหน่วยบริการสุขภาพ

พบประเด็นการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิสู่งานชุมชนได้ ในขณะที่โรงเรียนมีความชัดเจนของภาวะการนำ การสื่อสาร การจัดส่งแวดล้อมทั้งโรงอาหารและกิจกรรมที่เอื้อให้นักเรียนรอบรู้ด้านสุขภาพ ในขณะที่ชุมชนเป็นการมองชุมชนในระดับประเทศที่มีข้อจำกัดในการสังเคราะห์เป็นร่างเกณฑ์ในระดับชุมชนของประเทศไทย แต่ประเด็นสอดคล้องกับการถอดบทเรียนชุมชนในเรื่องภาวะการนำ และการสื่อสาร

3. ผลการตรวจสอบ (verify) ความถูกต้องของการทบทวนเกณฑ์และถอดบทเรียน พบว่า ผลการศึกษาส่วนใหญ่สามารถนำไปใช้ ยกเว้นเกณฑ์ประเมินความรู้ทั้ง 4 settings ตามกรอบ TQM สังเคราะห์จนได้แนวคิดที่ชัดเจน และระบุคุณลักษณะสถานประกอบการ โรงเรียน หน่วยบริการสุขภาพและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ และยกเว้นเป็นเกณฑ์ประเมินรับรองฯ ที่พร้อมนำไปทดสอบคุณภาพ

4. ผลการประเมินคุณภาพเกณฑ์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละ settings ทั้ง 4 settings พบผลการประเมิน คือ เกณฑ์สถานประกอบการ หน่วยบริการปฐมภูมิ และโรงพยาบาล ผ่านการประเมินคุณภาพในรอบแรก ด้วยค่า CVI=.82 (จำนวนข้อที่ได้ 3 และ 4 จากผู้เชี่ยวชาญ/จำนวนข้อทั้งหมด ต้องไม่น้อยกว่า 0.8), ค่า S-CVI=.95 (ผลรวม I-CVI/จำนวนข้อทั้งหมด ต้องไม่น้อยกว่า .90), CVI=.95, S-CVI=.98 และ CVI=.83, S-CVI=.94 ตามลำดับ ส่วนเกณฑ์ชุมชนและโรงเรียนผ่านการประเมินคุณภาพในรอบที่ 2 ด้วยค่า CVI=.89, ค่า S-CVI=.96 และ CVI=.92, S-CVI=.98 ตามลำดับ

5. โดยภาพรวมของเกณฑ์ ผู้ใช้และองค์กรที่มีความพร้อมและยินดีให้การสนับสนุนแนวทางการพัฒนาองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพที่คาดว่าจะปรับระบบให้รองรับได้ และต้องการพัฒนาองค์กรและยกระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพของประชาชน เกณฑ์ประเมินรับรองพร้อมคำแนะนำการใช้ ถูกจัดพิมพ์และเผยแพร่ประกอบด้วย เกณฑ์ประเมินรับรองโรงเรียนรอบรู้ด้านสุขภาพ เกณฑ์ประเมินรับรองสถานประกอบการรอบรู้ด้านสุขภาพ เกณฑ์ประเมินรับรองหน่วยบริการสุขภาพ และเกณฑ์ประเมินรับรองชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ จำนวน 5,000 เล่ม

■ อภิปรายผล

ผลจากการทบทวนวิจัยด้วยวิธี systematic review ร่วมกับการถอดบทเรียนในพื้นที่ดำเนินงานจริง นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและสังเคราะห์เพื่อนำมาพัฒนาเกณฑ์ประเมินรับรองคุณภาพองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพที่มุ่งนำเกณฑ์ไปพัฒนาให้ประชาชนและองค์กรต่างๆ ได้ใช้ข้อค้นพบทางวิชาการผนวกกับความเป็นจริงของการทำงานและการดำรงชีวิตแต่ละองค์กรมาเข้ากระบวนการวิจัยและพัฒนาผ่านการทดลองใช้กับผู้ใช้ (user) จนได้เป็นเกณฑ์ประเมินรับรองด้วยฐานวิชาการที่จะสร้างความมั่นใจให้ประชาชนและองค์กรสามารถควบคุมและป้องกันภัยคุกคามจากโรคโควิด-19

ข้อค้นพบผลการพัฒนาเกณฑ์นี้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาองค์กรคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)⁽⁵⁾ เกณฑ์ 10 attributes of Health literate Health care organization ของสถาบันการแพทย์ (IOM-Institute of Medicine)⁽²⁾ เกณฑ์

การประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ระดับปฐมวัย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน⁽⁸⁾ รวมถึง เกณฑ์ ISO 9001 ระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System) ที่ใช้ในสถานประกอบการ⁽⁹⁾ เกณฑ์ประเมินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว กระทรวงสาธารณสุข⁽¹⁰⁾ แม้ในระดับชุมชนก็มีแนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับพื้นที่⁽¹¹⁾ โดยที่ทุกเกณฑ์รวมทั้งที่พัฒนาขึ้นใหม่นี้ มีความสอดคล้องทางแนวคิดว่าเป็นเกณฑ์/มาตรฐานที่บุคคลในองค์กรนั้นร่วมมือกันประเมินและพัฒนา เป็นเกณฑ์ปฏิบัติได้ง่าย ประเมินได้จริงและมีประโยชน์ที่จะสามารถนำไปสู่การพัฒนางานและผู้รับบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิมและต่อเนื่อง เป็นเกณฑ์ที่เน้นคุณภาพของผู้รับบริการ คุณภาพกระบวนการบริหารและจัดการคุณภาพของกระบวนการ (ผลิต/รอบรู้ด้านสุขภาพ/การเรียนรู้การสอน/คุณภาพชีวิตและสุขภาพ)

ผลการถอดบทเรียนโรงงานและไซต์ก่อสร้างในสถานการณ์โควิด⁽¹²⁾ ด้วยกรอบเกณฑ์ประเมินรับรองคุณภาพองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพจากงานวิจัยนี้ ชี้ชัดว่าองค์กรประกอบต่างๆ เป็นสิ่งที่สอดคล้องต่อการควบคุมและป้องกันโรคติดเชื้อเพื่อให้สถานประกอบการอยู่รอดทั้งเจ้าของผู้ประกอบการและแรงงาน

ทั้งนี้ เกณฑ์ประเมินรับรองคุณภาพองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพที่ได้จากการวิจัยและพัฒนาถือได้ว่าเป็นความก้าวหน้าอีกระดับหนึ่งเนื่องจากในระดับสากลมีเพียงการประเมินรับรองหน่วยงานบริการด้านสุขภาพเท่านั้น โดยมีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบจำนวนมากว่า และยังไม่มีการประเมิน

องค์กรอื่นๆ เกี่ยวข้องกับความรอบรู้ด้านสุขภาพ ดังตัวอย่างสถานประกอบการจากงานวิจัยและงานวิชาการที่สืบค้นมาพบว่า ยังไม่มีรูปแบบหรือโมเดลการประเมินสถานประกอบการรอบรู้ด้านสุขภาพในโรงงานโดยตรง นั่นคือ ยังไม่มีการศึกษาโมเดลการประเมินสถานประกอบการรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy in a workplace) ในโรงงานในภาพรวมทั้งองค์กร แต่เน้นการนำองค์กรและการสื่อสารด้วยกระบวนการฝึกอบรม เป็นสำคัญ⁽¹³⁾ เช่นเดียวกับระดับชุมชน⁽¹⁴⁾ และโรงเรียน⁽¹⁵⁾

นับว่าเป็น innovation intervention ที่ปรับจากเกณฑ์ต่างประเทศมาใช้ (low fidelity) มาสู่วิธีของประเทศไทย (medium fidelity) ด้วยฐานการเรียนรู้ข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งองค์ความรู้จากต่างประเทศและบทเรียนของประเทศไทย และการวัด ประเมินด้วยฐานวิทยาศาสตร์ทั้งการ verify ข้อมูล องค์ความรู้ที่ได้ การประเมินความสอดคล้องด้วยค่า criterion validity index และการทำ usability testing พร้อมการออกแบบ fidelity assessment เตรียมการนำไปใช้ในระบต่อไป

นั่นคือการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นับแต่เดือนมกราคม 2563 เป็นต้นมา เป็นปรากฏการณ์ที่ศาสตร์ด้าน Foresight Management เรียกกันว่า Black Swan ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างคาดไม่ถึง การระบาดของโรคที่รุนแรง และยังไม่มีความเห็นว่าการจัดการที่ชัดเจน ทำให้เกิดมาตรการใหม่ๆ ออกมาต้านการระบาดของโรคด้วยการป้องกันของแต่ละบุคคลนำไปสู่ความปลอดภัยร่วมกันในภาพรวม ปรากฏการณ์นี้ทำให้ความสำคัญของ Health Literacy มีความคมชัดขึ้น

และมีแนวโน้มที่น่าสนใจว่าจะเป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นคำตอบของการดำเนินการด้านสาธารณสุขในเชิงการป้องกันและสร้างสุขภาพที่ยั่งยืนของประชาชน ซึ่งตรงกับงานวิจัยหลายชิ้นที่ปรากฏในเว็บไซต์ของ Shaping Tomorrow ว่าในอนาคตการดูแลด้านสุขภาพจะอยู่ในชุมชน ไม่ใช่โรงพยาบาลอีกต่อไป นั่นหมายถึงคนในชุมชน และองค์กรต่างๆ มีความรอบรู้ด้านสุขภาพมากพอที่จะดูแลตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้

การวิจัยและพัฒนาเพื่อพัฒนาเกณฑ์ประเมินรับรองคุณภาพองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพด้วยกระบวนการวิจัยวิธี systematic review ร่วมกับการถอดบทเรียนในพื้นที่ดำเนินงานจริง นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและสังเคราะห์และพัฒนาด้วยการทดสอบทางสถิติ และทดสอบกับผู้ใช้จริง จนได้เกณฑ์ประเมินรับรองคุณภาพองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพรวม 4 settings คือ หน่วยบริการสุขภาพ โรงเรียน สถานประกอบการและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ

■ ข้อเสนอแนะ

1. กำหนดนโยบายให้สถานบริการสุขภาพ สถานศึกษา สถานประกอบการ และชุมชน พัฒนาตนเองเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ

2. สสส.ควรสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงาน สวรส.ควรสนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัย และหน่วยงาน กรม กอง ต่างๆ มูลนิธิสถาบันส่งเสริมความรู้ และสมาคมส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพไทยผนึกกำลังสนับสนุนด้านงบประมาณ วิชาการและเวที

เรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตามภารกิจ
ของหน่วยงาน

■ กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ
นักวิชาการอาสาร่วมพัฒนาเกณฑ์ประเมิน
รับรององค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ
จากกรมวิชาการ กระทรวงสาธารณสุข
คือ กรมอนามัย กรมสุขภาพจิต และกรม

สนับสนุนบริการสุขภาพ และคณะสาธารณสุข
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จนทำให้การ
ดำเนินงานวิจัยดังกล่าวเสร็จสมบูรณ์ด้วยดี
ขอขอบพระคุณ ท่านอธิบดี ท่านรองอธิบดี
กรมอนามัย ผู้อำนวยการ หัวหน้างาน และ
เจ้าหน้าที่โครงการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ
ที่ให้กำลังใจ ความช่วยเหลือ แนะนำในการทำงาน
วิจัยชิ้นนี้จนงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. World Health Organization. The implications for training of embracing : a life course approach to health [Internet]. [cited 2019 Oct 30]. Available from: http://www.who.int/ageing/publications/lifecourse/alc_lifecourse_training_en.pdf.2000
2. Brach C, Keller D, Hernandez LM, Baur C, Parker R, Dreye B, et al. Ten attributes of health literate health care organizations [Internet]. Washington, DC: Institute of Medicine of the National Academies; 2012 [cited 2019 Oct 30]. Available from: https://nam.edu/wp-content/uploads/2015/06/BPH_Ten_HLit_Attributes.pdf.
3. Sorensen K, Van Den Broucke S, Fullam J, Doyle G, Pelikan J, Slonska Z, et al. Health Literacy and Public Health: A Systematic Review and Integration of Definitions and Models. BMC Public Health 2012;12(80):1-13
4. Kowalski C, Lee SY, Schmidt A, Wesselmann S, Wirtz MA, Pfaff H, et al. The health literate health care organization 10 item questionnaire (HLHO-10): development and validation. BMC Health Serv Res 2015;15:47. doi: 10.1186/s12913-015-0707-5.
5. สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กระทรวงอุตสาหกรรม. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2561-2562. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก (มหาชน); 2560.
6. Dietscher C and Pelikan J. Gesundheitskompetente Krankenbehandlungsorganisationen. Machbarkeitsstudie zur organisationalen Selbstbewertung mit dem Wiener Instrument in österreichischen Krankenhäusern [Health literate health care organizations : Feasibility study of the self-assessment tool following the hospitals]. Prävention & Gesundheitsförderung 2016;11:53-62.
7. International Working Group, HPH & HLO. International Self-Assessment Tool Organizational Health Literacy (Responsiveness) for Hospitals - SAT-OHL-Hos-v1.1-EN international. WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Healthcare (CC-HPH). Wien; 2019.
8. สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาระดับปฐมวัย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานศูนย์การศึกษาพิเศษ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย; 2561.

9. ศรีวิภา เลี้ยงพันธุ์สกุล และมณัญญา เรือจิตร. รายงานผลถอดบทเรียนองค์กรและชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพที่มีการดำเนินงานด้านภัยโควิด-19 สถานประกอบการ: เอ็นเอ็กซ์พี แมนูแฟคเจอร์ริง (ไทยแลนด์) (NXP); 2563.
10. กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข; 2563.
11. ราชกิจจานุเบกษา. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับพื้นที่ พ.ศ.2561 เล่ม 135 ตอนพิเศษ 54ง วันที่ 9 มีนาคม 2561; 2561.
12. สมาคมส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพไทย. รายงานผลการถอดบทเรียนและความสำเร็จของโรงงานและแคมป์คนงาน ในการป้องกันการติดต่อและควบคุมการแพร่ระบาดของโควิด 19. นนทบุรี: สมาคมส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพไทย; 2565.
13. อังกิณันท์ อินทรกำแหง. รายงานผลการทบทวนวรรณกรรมสถานประกอบการ (โรงงาน) รอบรู้สุขภาพ. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2563.
14. ชีระ วรธนารัตน์. รายงานการศึกษาทบทวนองค์ความรู้เพื่อพัฒนาเกณฑ์ประเมินรับรองชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ. นนทบุรี: กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข; 2563.
15. ชะนวนทอง ธนสุกาญจน์. รายงานผลการสังเคราะห์โรงเรียนรอบรู้ด้านสุขภาพ. กรุงเทพฯ: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล; 2563.

HEALTH