

Received: 12-06-2024

Revised: 23-09-2024

Accepted: 07-10-2024

การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ
เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี

The Development of Health Communication Competencies of Health Personnel in
Bueng Yitho Municipality, Pathum Thani Province

ปิยฉัตร ล้อมชวการ^{*1}

Piyachat Lomchavakarn

ningpiyachat@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการสื่อสารสุขภาพ 2) มาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงานในชุมชน และ 3) องค์ประกอบสมรรถนะด้านการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์เจาะลึก การสัมภาษณ์กลุ่ม กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์เอกสาร ได้แก่ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม 2549 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2560 แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566-2570) และ ฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ 1/2566 และครั้งที่ 2/2566 เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566-2570) เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เว็บไซต์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี และวารสารเทศบาลสัมพันธ์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ (รายงานกิจการ) ประจำปีงบประมาณ 2559-2565 จำนวน 7 เล่ม ทั้งหมด 17 รายการ ส่วนการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้บริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองบึงยี่โถ จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 คน รวมจำนวน 2 คน การสัมภาษณ์กลุ่มบุคลากรสายสุขภาพ ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จำนวน 12 คน การสัมภาษณ์กลุ่มผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแลด้านสุขภาพ หรือ เข้าร่วมกิจกรรม ที่ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถดำเนินการ จัดขึ้น จำนวน 12 คน รวม 26 คน

ผลการวิจัย การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ มีดังนี้ 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการสื่อสารสุขภาพ พบว่า มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสุขภาพ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สภาพแวดล้อมการทำงาน และ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายสาธารณสุข 2) มาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงานในชุมชน พบว่า มีการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ การเป็นผู้นำด้านสุขภาพ และการรณรงค์ขับเคลื่อนชุมชนและสังคม การปฏิบัติตามมาตรฐานนโยบายสุขภาพ การมีส่วนร่วมริเริ่มมาตรการทางสังคม การกำหนดภาคีเครือข่ายการรณรงค์ขับเคลื่อนชุมชนและสังคม และ การให้โอกาสและการสร้างจิตสำนึกและ

^{*} Corresponding Author

¹ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

School of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University

ภาวะผู้นำ 3) องค์ประกอบสมรรถนะด้านการสื่อสารสุขภาพ พบว่า 3.1) วิธีการสื่อสาร ได้แก่ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การประชุมกลุ่มย่อย การบรรยาย อบรมและเวิร์คช็อป การให้คำปรึกษาโดยการออกเยี่ยมบ้าน การสนทนาตัวต่อตัวให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์หรือผ่านระบบออนไลน์ การส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ โซเชียลมีเดีย หรือเว็บไซต์ แจกเอกสารข้อมูลสุขภาพ แผ่นพับ และโบรชัวร์ให้กับกลุ่มเป้าหมาย 3.2) เนื้อหาสาร ได้แก่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุการรักษาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ โภชนาการที่เหมาะสมและการออกกำลังกาย บริการสุขภาพที่มีในพื้นที่ สถานที่และเวลาการให้บริการ และ คำแนะนำและเคล็ดลับในการดูแลสุขภาพ 3.3) ประเภทสื่อ ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกิจกรรม สื่อออนไลน์ 3.4) ประเภทช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบเผชิญหน้า การสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารสื่อออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ และอีเมล

คำสำคัญ: การพัฒนาสมรรถนะ, สื่อสารสุขภาพ, บุคลากรสายสุขภาพ, เทศบาลเมืองบึงยี่โถ

Abstract

Research on the development of health communication competencies of health personnel, Bueng Yitho Municipality, Pathum Thani Province. The research intended to study 1) factors affecting success in health communication, 2) community performance competency standards, and 3) components of health communication competency of health personnel in Bueng Yitho Municipality, Pathum Thani Province.

This research applied a qualitative method with document analysis, in-depth interviews, and group interviews. The analyzed document includes: Act on Decentralization Plans and Procedures for Local Administrative Organizations, B.E. 2542 and Amended Edition of 2006; Public Health Act, B.E. 2535, and Amended Edition, B.E. 2017; Local development plan (2023-2027) and Additional edition No. 1/2023 and No. 2/2023 of Bueng Yitho Municipality; Announcement of local development plan (2023-2027); Bueng Yitho Municipality Ordinance according to the Public Health Act 1992; Bueng Yitho Municipality Website Pathum Thani Province; and Bueng Yitho Municipality Journal (Business report) for the fiscal year 2016-2022, 7 volumes, a total of 17 items. In-depth interviews with executives, including the Mayor of Bueng Yitho Municipality, the Director of the Public Health and Environment Division. Interviews with groups of health personnel of Bueng Yitho Medical and Rehabilitation Center, 12 people. Interviews with groups of elderly people receiving health care or participating in activities at Bueng Yitho Medical and Rehabilitation Center, there were 12 people, for a total of 26 people.

The results are as follows: 1) Factors affecting success in health communication were found to be knowledge and understanding of health matters, communication skills, skills in using Information technology, working environment, and knowledge and understanding of public health policy. 2) Community performance standards found that there is policy implementation into practice, health leadership, community and social mobilization campaigns, compliance with health policy standards, participation in initiating social measures, establishment of network partners for community and social mobilization campaigns, providing opportunities, and creating awareness and conditions for leaders. 3. Competency components in health communication were 3.1) Communication methods included seminars, focus group meetings, lectures, training and workshops, home consultation, face-to-face conversations, telephone or online consultations, mobile phone messages, social media or websites, and distributing health information documents, pamphlets, and brochures to target groups. 3.2) Content included providing information on health prevention for the elderly, maintaining physical and mental health, proper nutrition and exercise, health services available in the area, service locations and times, and advice and tips on health care. 3.3) Media types include personal media, printed media, activity media, and online media. 3.4) Communication channels include face-to-face communication, printed and electronic media, and online media communication via websites, Facebook, Line, and email.

Keywords: competency development, health communication, health personnel, Bueng Yitho Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอบึงบุรี จังหวัดปทุมธานี แบ่งพื้นที่ออกเป็น 4 หมู่บ้าน ลักษณะพื้นที่เป็นกึ่งเมืองและกึ่งชนบท มีประชาชน จำนวนประมาณ 34,000 คน เป็นผู้สูงอายุ ประมาณ 5,500 คน (Buengyitho Municipality, 2022) เทศบาลเมืองบึงยี่โถได้จัดตั้งศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถขึ้น มีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการให้บริการด้านการแพทย์และการฟื้นฟูสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยมีบทบาทดังนี้

1. การให้บริการทางการแพทย์ ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถให้บริการด้านการแพทย์เบื้องต้น การตรวจรักษาโรค การวินิจฉัย และการรักษาพยาบาล โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและเข้าถึงได้ง่ายสำหรับประชาชน
2. การฟื้นฟูสมรรถภาพ ให้บริการด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจสำหรับผู้ป่วยที่มีความต้องการการฟื้นฟูหลังจากเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บ รวมถึงการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ
3. การส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์ฯ ทำหน้าที่ในการส่งเสริมสุขภาพผ่านการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การให้คำปรึกษาด้านโภชนาการ และการจัดการอบรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ เพื่อป้องกันโรคและเสริมสร้างสุขภาพที่ดี
4. การดูแลและให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา ให้บริการการปรึกษาด้านจิตวิทยาและการสนับสนุนด้านสุขภาพจิตสำหรับผู้ป่วยและครอบครัวที่ต้องการความช่วยเหลือด้านจิตใจ
5. การบรรเทาอาการเจ็บป่วยระยะสั้นและเรื้อรัง ให้การดูแลผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บป่วยเรื้อรังหรือที่ต้องการการดูแลระยะยาว เช่น การดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง โรคเบาหวาน และโรคความดันโลหิตสูง
6. การให้บริการฉุกเฉินทางการแพทย์ ศูนย์ฯ มีหน้าที่ในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินและการปฐมพยาบาลในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างทันท่วงที
7. การสนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่ครอบครัวและผู้ดูแล ให้ความรู้และการสนับสนุนแก่ครอบครัวและผู้ดูแลผู้ป่วย เพื่อให้สามารถดูแลผู้ป่วยที่บ้านได้อย่างเหมาะสม

ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถมีบทบาทสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการดูแลสุขภาพของชุมชน โดยให้บริการทางการแพทย์ที่ครอบคลุมและครบวงจรเพื่อส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในพื้นที่ และดำเนินการดูแลกลุ่มคนไข้ที่ป่วย แต่ไม่ได้หมายความว่าต้องซ่อมก่อนแล้วค่อยมาสร้างสุขภาพ ซึ่งแนวทางของกระทรวงสาธารณสุข คือ สร้างนำซ่อม

การดำเนินการดังกล่าว สามารถประสบผลสำเร็จได้เพราะบุคลากรสายสุขภาพมีสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารข้อมูลและแนวทางด้านสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกับบุคลากรที่ทำงานในด้านสุขภาพ ซึ่งจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะที่เพียงพอในการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน การมีสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพที่ดีจะช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนในการดูแลสุขภาพ ลดความสับสนและความเข้าใจผิดในข้อมูลสุขภาพ ส่งเสริมการป้องกันโรคและการส่งเสริมสุขภาพในสังคม (Jamtim, Personal Communication, October 9, 2023)

ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถได้ดำเนินการจัดทำโครงการ “Strong Model ผู้สูงวัยหัวใจstrong” โมเดลต้นแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ Strong Model คือตัวอย่างของการทำงานแบบบูรณาการโดยเจ้าของปัญหาคือชาวบ้านในพื้นที่ที่ร่วมกันส่งเสียง มีหน่วยงานท้องถิ่นที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ รูปแบบของ Strong Model หรือการดูแลผู้สูงอายุแบบบูรณาการโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- 1 Strong Program คือกระบวนการทำงานแบบล่างขึ้นบนโดยมีตัวแทนภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาการร่วมวางแผนการทำงานรวมถึงการประเมินผลการดำเนินการ
- 2 Strong community สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนในการดูแลผู้สูงอายุให้ครอบคลุมผู้สูงอายุทุกกลุ่มโดยแบ่งเป็นกลุ่มติดสังคม เทศบาลมีส่วนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับกิจกรรมต่างๆ ตามความต้องการของผู้สูงอายุ กลุ่มติดบ้าน เทศบาลมีส่วนสาธารณะพื้นที่ผู้สูงอายุเพื่อให้การแบบรายวันกับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงรวมไปถึงผู้สูงอายุที่อยู่ในระยะพักฟื้น เทศบาลจัดตั้ง

ทีมงานดูแลผู้สูงอายุโดยมีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (caregiver) ที่ผ่านการอบรมโดยจะลงพื้นที่เยี่ยมสัปดาห์ละ 2-3 วันซึ่งจะมีทีมวิชาชีพของเทศบาลทั้งแพทย์และผ่านการอบรมลงพื้นที่ร่วมกัน

3 strong innovation การนำข้อความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการดูแลผู้สูงอายุรวมถึงการจัดหาเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยมาใช้รองรับทั้งผู้สูงอายุและประชาชนในพื้นที่ (The Government Public Relations Department, 2022)

นายรังสรรค์ นันทกาวงศ์ นายกเทศมนตรีเมืองบึงยี่โถ กล่าวว่าสำคัญที่สุดคือ “ถามเขาก่อนว่าเขาอยากได้อะไร ใช้ชุมชนเป็นฐานในการจัดบริการ เน้นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือและเสียงจากชุมชนในพื้นที่คือหัวใจในการแก้ไขปัญหาให้ครอบคลุมและตรงจุด” บุคลากรสายสุขภาพมีส่วนสำคัญในการสร้างองค์ความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่ประชาชนทุกกลุ่มวัย การดำเนินงานที่โดดเด่นของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ คือ การดูแลผู้สูงอายุ โดยเริ่มจากการดูแล คนไข้เรื้อรัง ซึ่งเทศบาลเมืองบึงยี่โถได้นำคนไข้ดังกล่าวมาดูแลที่ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ (Nantakawong, Personal Communication, 2023)

การดูแลผู้สูงอายุแบบบูรณาการโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสื่อสารมาเป็นส่วนสำคัญ เพื่อให้เกิดการรับรู้ การยอมรับ การปฏิบัติตามโดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตลอดจนสร้างความประทับใจ บุคลากรสายสุขภาพเป็นกลไกสำคัญจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพ นั่นก็คือความสามารถในการส่งสารหรือข้อมูลด้านสุขภาพไปยังผู้กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงความเข้าใจในข้อมูลสุขภาพ ความสามารถในการใช้ภาษาที่เหมาะสม เข้าใจง่าย และตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในการกระจายความรู้และเป็นผู้ให้บริการสาธารณสุขแก่ชุมชน ดูแลสุขภาพของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตลอดจน นำพาทุกคนรอบรู้ในชุมชนร่วมกันพัฒนาเพื่อให้ชุมชนบรรลุการมีสุขภาพดีถ้วนหน้า เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองบึงยี่โถได้เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถอย่างทั่วถึง ใกล้บ้าน ประหยัดเวลา และเป็นการลดความแออัดของโรงพยาบาลอำเภอด้วย

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี เป็นองค์ประกอบหนึ่งในความสำเร็จของ “Strong Model ผู้สูงวัยหัวใจสดใส” โมเดลต้นแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ” ที่สื่อความหมายถึง การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ การพัฒนาให้ผู้สูงอายุมีขีดความสามารถในการทำประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนการยกระดับ การจัดการผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพทัดเทียมในระดับสากล (The Government Public Relations Department, 2022) ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะนักวิชาการด้านการสื่อสารจึงตระหนักและเห็นความสำคัญของความสำเร็จ “Strong Model ผู้สูงวัยหัวใจสดใส” โมเดลต้นแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ” จึงสนใจศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ เทศบาลเมือง บึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี ว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพอะไรบ้าง มาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงานในชุมชนของบุคลากรสายสุขภาพมีอะไรบ้าง องค์ประกอบสมรรถนะด้านการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ว่ามีอะไรบ้างและมีการดำเนินการอย่างไรจึงประสบความสำเร็จ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาและเป็นต้นแบบของความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษามาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงานในชุมชนของบุคลากรสายสุขภาพ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะด้านการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ หมายถึง 1) ความรู้ความเข้าใจในเรื่องสุขภาพ 2) ทักษะการสื่อสาร 3) ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4) การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี 5) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงานในชุมชนของบุคลากรสายสุขภาพ หมายถึง 1) การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ 2) การเป็นผู้นำด้านสุขภาพและการรณรงค์ขับเคลื่อนชุมชนและสังคม 3) การปฏิบัติตามมาตรฐานนโยบายสุขภาพ 4) การมีส่วนร่วมริเริ่มมาตรการทางสังคม 5) การกำหนดภาคีเครือข่ายการรณรงค์ขับเคลื่อนชุมชนและสังคม 6) การให้โอกาสและการสร้างจิตสำนึกและภาวะผู้นำ

องค์ประกอบสมรรถนะด้านการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ หมายถึง 1) วิธีการสื่อสาร 2) เนื้อหาสาร 3) ประเภทสื่อ 4) ประเภทช่องทางการสื่อสาร

สมรรถนะการสื่อสารสุขภาพ หมายถึง ความสามารถในการส่งสารหรือข้อมูลด้านสุขภาพไปยังผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงความเข้าใจในข้อมูลสุขภาพ การใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม และการประเมินผลการสื่อสารเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

บุคลากรสายสุขภาพ หมายถึง แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา นักโภชนาการ นักกายภาพบำบัด และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข บุคลากรที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนงานสาธารณสุขชุมชน เพื่อดูแลสุขภาพของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่ได้รับการดูแลด้านสุขภาพ หรือ เข้าร่วมกิจกรรม ที่ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บำบัดดูแลการดำรงชีวิต

กรอบแนวคิดการวิจัย

เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ให้ความสำคัญในการทำหน้าที่ของบุคลากรสายสุขภาพ ว่ามีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับความสามารถด้านการสื่อสารสุขภาพให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงมีการศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพในโครงการ “Strong Model ผู้สูงวัยหัวใจstrong” โมเดลต้นแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ โดยให้ความสำคัญในประเด็นของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการสื่อสารสุขภาพ มาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงานในชุมชน องค์ประกอบสมรรถนะด้านการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

นำผลการศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี ในประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการสื่อสารสุขภาพ มาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงานในชุมชน องค์ประกอบสมรรถนะด้านการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี มาใช้สำหรับหน่วยงานที่ต้องการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพต่อไป

วิธีการวิจัย

1. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาข้อมูลจาก 1. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม 2549 3. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 4. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2560 (แก้ไขเพิ่มเติม) 5. แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566-2570) 6. แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566-2570)ฉบับ เพิ่มเติม ครั้งที่ 1/2566 เทศบาลเมืองบึงยี่โถ 7. แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566-2570 ฉบับ เพิ่มเติม ครั้งที่ 2/2566 เทศบาลเมืองบึงยี่โถ 8. ประกาศใช้แผนพัฒนา

ท้องถิ่น (พ.ศ.2566-2570) 9. เทศบัญญัติเทศบาลบึงยี่โถ ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 10. เว็บไซต์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี 11. วารสารเทศบาลสัมพันธ์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ(รายงานกิจการ) ประจำปีงบประมาณ 2559-2565 จำนวน 7 เล่ม ทั้งหมด 17 รายการ

2. การสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองบึงยี่โถ จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 คน

3. การสัมภาษณ์กลุ่มบุคลากรสายสุขภาพ ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 12 คน กลุ่มผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแลด้านสุขภาพ หรือ เข้าร่วมกิจกรรม ที่ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถดำเนินการจัดขึ้น จำนวน 12 คน รวม 26 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1 แบบวิเคราะห์เอกสาร (จำนวน 7 รายการ) พิจารณาประเด็นต่างๆ ดังนี้

1) บทบาทและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการส่งเสริมสุขภาพของประชาชน ตามที่ระบุใน พ.ร.บ. /แผน/ประกาศ/เทศบัญญัติ ดังนั้นเทศบาลเมืองบึงยี่โถจึงมีหน้าที่ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในการสื่อสารด้านสุขภาพให้กับประชาชน

2) การพัฒนาบุคลากรสายสุขภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรตามทีระบุใน พ.ร.บ. /แผน/ประกาศ/เทศบัญญัติโดยการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถในการสื่อสารด้านสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายการกระจายอำนาจ

3) การมีส่วนร่วมของประชาชน ตามที่ระบุใน พ.ร.บ. /แผน/ประกาศ/เทศบัญญัติ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งในกรณีนี้หมายถึงการที่บุคลากรสายสุขภาพควรมีทักษะในการสื่อสารเพื่อดึงดูดและสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนเกี่ยวกับสุขภาพ

4) การประเมินและติดตามผล ตามที่ระบุใน พ.ร.บ. /แผน/ประกาศ/เทศบัญญัติ การกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังรวมถึงการประเมินผลการดำเนินงาน ดังนั้นเทศบาลเมืองบึงยี่โถควรมีระบบในการประเมินสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

5) นโยบายสาธารณะและการบริหารจัดการท้องถิ่น ตามที่ระบุใน พ.ร.บ. /แผน/ประกาศ/เทศบัญญัติ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสอดคล้องกับนโยบายสาธารณะ ซึ่งหมายถึงการสื่อสารเรื่องสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพควรสอดคล้องกับนโยบายสาธารณะเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

6) การพัฒนาสมรรถนะอย่างยั่งยืน ตามที่ระบุใน พ.ร.บ. /แผน/ประกาศ/เทศบัญญัติ การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรควรเป็นไปอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับเป้าหมายของการกระจายอำนาจและการพัฒนาท้องถิ่นในระยะยาว

7) การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือ ตามที่ระบุใน พ.ร.บ. /แผน/ประกาศ/เทศบัญญัติ นี้สนับสนุนการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรผ่านการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ การวิเคราะห์เอกสารในประเด็นเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจบทบาทและความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพในบริบทของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างครอบคลุม

4.2 แบบการสัมภาษณ์เจาะลึก มีประเด็น ดังนี้

- 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพอะไรบ้าง
- 2) มาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงานในชุมชนของบุคลากรสายสุขภาพมีอะไรบ้าง
- 3) องค์ประกอบสมรรถนะด้านการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพมีอะไรบ้าง

4.3 แบบการสัมภาษณ์กลุ่ม มีประเด็น ดังนี้

- 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพอะไรบ้าง

- 2) มาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงานในชุมชนของบุคลากรสายสุขภาพมีอะไรบ้าง
- 3) องค์ประกอบสมรรถนะด้านการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพมีอะไรบ้าง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี มีดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการสื่อสารสุขภาพ พบว่า

- 1) ความรู้ความเข้าใจในเรื่องสุขภาพ บุคลากรสายสุขภาพมีความรู้ความเข้าใจด้านสุขภาพในการนำเสนอเนื้อหาข้อมูลและมีความต่อเนื่องของเนื้อหาข้อมูล สามารถสื่อสารส่งข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และการยอมรับของประชาชน
- 2) ทักษะการสื่อสาร บุคลากรสายสุขภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการสื่อสารสุขภาพ คือการมีความตั้งใจ มีจิตอาสา เป็นผู้ที่คนในพื้นที่ให้ความเชื่อถือ เนื่องจากบุคลากรสายสุขภาพเข้าใจปัญหาและข้อสงสัยของประชาชนสามารถถ่ายทอดข้อมูลสุขภาพ แนะนำวิธีการดูแลสุขภาพที่ถูกต้องแก่ประชาชน มีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย เข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย มีการปรับเนื้อหาและวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง มีการใช้ภาษาที่เหมาะสมเข้าใจง่าย และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
- 3) ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรสายสุขภาพ มีความสามารถในการใช้ สมาร์ทโฟนสื่อสารข้อมูลสุขภาพ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และแอปพลิเคชันต่างๆ การสร้างและจัดการเนื้อหาสุขภาพให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย รวดเร็วและน่าสนใจ
- 4) การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน โดยการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่องกับประชาชนในชุมชนจะช่วยสร้างความไว้วางใจ และทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้นมี การทำงานร่วมกันของภาคีเครือข่าย ความร่วมมือของชุมชน มีทีมงานที่มีความร่วมมือและประสานงานอย่างดี ความเข้าใจในวัฒนธรรมและบริบทท้องถิ่น การเข้าใจในวัฒนธรรม วิถีชีวิต และภาษาท้องถิ่นช่วยให้การสื่อสารมีความเหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น
- 5) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง นโยบายที่ชัดเจนและการสนับสนุนจากผู้บริหารในการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ จะส่งเสริมให้การสื่อสารสุขภาพเป็นไปอย่างราบรื่น ทำให้บุคลากรสุขภาพมีการสื่อสารข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายสาธารณสุขอย่างถูกต้อง การปรับตัวและปรับเปลี่ยนการสื่อสารตามการเปลี่ยนแปลงของนโยบายสาธารณสุข ในกรณีที่มีการระบาดของโรคต่างๆ เช่น ไข้หวัดใหญ่ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นต้น การสื่อสารสุขภาพโดยของเทศบาลเมืองบึงยี่โถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการเข้าถึงและให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่ การประเมินและติดตามผล การประเมินผลการสื่อสารเป็นระยะ และการปรับปรุงตามผลการประเมินจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้นในระยะยาว การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การจัดการฝึกอบรมให้บุคลากรมีทักษะด้านการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยเหล่านี้เมื่อดำเนินการร่วมกัน จะส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพในเทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญ

2. มาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงานในชุมชน พบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสุขภาพในชุมชนตามมาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงานในชุมชน โดย

- 1) การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ บุคลากรสายสุขภาพนำแนวทางและนโยบายที่กำหนดมาใช้งานจริงในชุมชน โดยวางแผน ดำเนินการ และการประเมินผลเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายนั้นถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) การเป็นผู้นำด้านสุขภาพและการณรงค์ขับเคลื่อนชุมชนและสังคม บุคลากรสายสุขภาพมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพและการสร้างแรงจูงใจให้คนในชุมชนร่วมมือกันในการปรับปรุงสุขภาพและคุณภาพชีวิต
- 3) การปฏิบัติตามมาตรฐานนโยบายสุขภาพ บุคลากรสุขภาพดำเนินงานตามข้อกำหนดและมาตรฐานด้านสุขภาพ เพื่อให้บริการและการดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพและปลอดภัย

4) การมีส่วนร่วมริเริ่มมาตรการทางสังคม บุคลากรสุขภาพสนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมโครงการต่างๆ มีเป้าหมายในการปรับปรุงสังคมและสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นสำหรับคนในชุมชน

5) การกำหนดภาคีเครือข่ายการรณรงค์ขับเคลื่อนชุมชนและสังคม บุคลากรสุขภาพสร้างเครือข่ายและการร่วมมือกับองค์กรหรือกลุ่มต่างๆ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีในชุมชน

6) การให้ออกาสและการสร้างจิตสำนึกและภาวะผู้นำ บุคลากรสุขภาพสนับสนุนให้คนในชุมชนมีโอกาสดำเนินกิจกรรมและการพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำ เพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีและการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน บุคลากรสุขภาพมีความสำคัญในการเสริมสร้างสมรรถนะและการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน โดยมีความสามารถในการประยุกต์ใช้แนวทางเหล่านี้ในบริบทของชุมชนที่ตนเองทำงานอยู่

3. องค์ประกอบสมรรถนะด้านการสื่อสารสุขภาพ พบว่า 1) วิธีการสื่อสาร 2) เนื้อหาสาร 3) ประเภทสื่อ 4) ประเภทช่องทางการสื่อสาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) วิธีการสื่อสาร บุคลากรสุขภาพส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร เช่น การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การประชุมกลุ่มย่อย การบรรยาย อบรมและเวิร์คช็อป จัดการประชุมเพื่อให้ความรู้และทักษะในเรื่องสุขภาพ การให้คำปรึกษาโดยการออกเยี่ยมบ้านเพื่อให้คำปรึกษาและบริการสุขภาพเฉพาะบุคคล การสนทนาตัวต่อตัวให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์หรือผ่านระบบออนไลน์ การส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ โซเชียลมีเดีย หรือเว็บไซต์ แจกเอกสารข้อมูลสุขภาพ แผ่นพับ และโบรชัวร์ให้กับกลุ่มเป้าหมาย

2) เนื้อหาสาร บุคลากรสุขภาพให้ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุ ได้แก่ 1. โรคต่างๆ เช่น โรคเบาหวาน ความดัน ไขมัน หัวใจ ข้อเข่าเสื่อม โรคติดคอ โรคเรื้อรัง ฯลฯ โดยเนื้อหาเกี่ยวข้องกับปัญหาสุขภาพที่เป็นประเด็นสำคัญในชุมชน และสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ เนื้อหาที่สื่อสารต้องถูกต้องตามหลักวิชาการและง่ายต่อการเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้และนำไปปฏิบัติได้ 2. การรักษาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ 3. โภชนาการที่เหมาะสมและการออกกำลังกาย 4. บริการสุขภาพที่มีในพื้นที่ 5. สถานที่และเวลาการให้บริการ และ 6. คำแนะนำและเคล็ดลับในการดูแลสุขภาพประจำวัน เนื้อหาควรมีความน่าสนใจและมีความสามารถในการกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความสนใจและพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามคำแนะนำ เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อประชาชนในชุมชน และให้ประชาชนในชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจในการป้องกันโรคต่างๆ

3) ประเภทสื่อ ได้แก่

3.1 สื่อบุคคล ได้แก่ 1) การจัดอบรมให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในเรื่องสุขภาพ มีการออกเยี่ยมบ้านเพื่อให้คำปรึกษาและบริการสุขภาพเฉพาะบุคคล ทีมเวิร์ค ผู้บริหารทำงานด้วยกันในเรื่องสุขภาพ 2) การฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้และพัฒนาทักษะเฉพาะด้านการดูแลสุขภาพ สำหรับบุคลากร เจ้าหน้าที่ให้สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชนและครอบครัว ให้เกิดความไว้วางใจ เข้าใจ และยอมรับการช่วยเหลือ รวมถึงการเสริมแรงให้ประชาชนในชุมชน

3.2 สื่อสิ่งพิมพ์ มีวารสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ และโบรชัวร์ เอกสารแนะนำการดูแลสุขภาพ ด้านสุขภาพให้ประชาชนในชุมชน คู่มือแนวทางการจัดการปัญหาด้านสุขภาพของประชาชนในชุมชน โดยคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท มาช่วยผลิตสื่อเกี่ยวกับโรคข้อเข่าเสื่อม

3.3 สื่อกิจกรรม มีการสร้างความรอบรู้ให้คนรุ่นใหม่ โดยส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรม เช่น รำวงบาสโลบ รำไทย โលนแดนซ์ รำกระบี่กระบอง ลีลาศ ร้องเพลง เล่นดนตรีอังกะลุง ฟิตเนส วายน้ำ เปตอง เย็บปัก ถัก ร้อย จักสาน และการสร้างสื่อด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนไปสู่การปฏิบัติ เช่น โครงการเสริมสร้างศักยภาพครอบครัวเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชน เพื่อให้สังคมเกิดความตระหนักในวงกว้างร่วมกัน

3.4 สื่อออนไลน์ มี 1) รายการทางสื่อสังคมออนไลน์ สื่อยูทูบ ดิจิตอล 2) การผลิตรายการเพื่อส่งเสริมการเตรียมความพร้อมในชุมชน เฟสบุ๊คแฟนเพจ ไลน์กลุ่ม และการไลฟ์สด 3) สร้างคนรุ่นใหม่ เพื่อให้เกิดการรับรู้ในวงกว้าง และให้เกิดกระแสการพูดถึง ผ่านสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ และอีเมลล์ของเทศบาล

4) ประเภทช่องทางการสื่อสาร

4.1 การสื่อสารแบบเผชิญหน้า ได้แก่ การประชุม การอบรม และการเยี่ยมบ้านการแจ้งข่าวเชิงรุกตามบ้าน ออกเสียงตามสาย เดินแจกแผ่นพับ เอกสารความรู้ แจ้งทางกลุ่มไลน์ชุมชน โทรศัพท์แจ้ง การบอกรายบุคคล การแจ้งตามหมู่บ้าน แจ้งในที่ประชุม

4.2 การสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การเผยแพร่ข้อมูลผ่านแผ่นพับ ไปสเตอร์

4.3 การสื่อสารสื่อออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ และอีเมลล์ เช่น การโพสต์ข้อมูลสุขภาพ การตอบคำถามและให้คำปรึกษาผ่านออนไลน์ เป็นต้น การใช้วิธีการสื่อสารที่หลากหลายและช่องทางที่เหมาะสมสามารถช่วยให้บุคลากรสายสุขภาพของเทศบาลเมืองบึงยี่โถเข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการสุขภาพ

นอกจากนี้ผู้บริหารเทศบาลเมืองบึงยี่โถจะทำงานร่วมกับเครือข่ายต่างๆ ดังนี้

1. การสร้างเครือข่ายสถานศึกษา ชุมชน โดย 1) การสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้แก่ผู้รับผิดชอบทุกระดับ (หน่วยงาน/สถานศึกษา) 2) การสร้างองค์ความรู้ในแต่ละมิติให้แก่บุคลากรของสถานศึกษาและการออกแบบการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับเนื้อหาและช่วงวัยของกลุ่มเป้าหมาย มีการอบรมบุคลากรภาครัฐ/อบรมให้กับแกนนำ/ผู้นำของชุมชนโดยผ่านองค์กรเครือข่าย เพื่อให้มองว่าผู้สูงอายุคือพลังมีใช้ภาระ

2. การสร้างเครือข่ายกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หุ่นส่วนหรือภาคี หน่วยงานภาครัฐ โดย 1) การส่งข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกขององค์การเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่างๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์การและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะหุ้นส่วนหรือภาคีในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ 2) หน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการด้านสุขภาพในชุมชน มีการปรับระเบียบในการทำงานด้านสุขภาพประชาชนในชุมชน เพื่อให้เอื้อต่อการทำงาน ทันต่อสถานการณ์ และแก้ไขปัญหาสุขภาพแก่ประชาชนในชุมชนที่สอดคล้องกับบริบทสังคมแต่ละพื้นที่ 3) พัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทุกระดับเพื่อพัฒนาศักยภาพและขับเคลื่อนการเตรียมความพร้อมรองรับในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพของประชาชน

อภิปรายผล

1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการสื่อสารสุขภาพ พบว่า

1) ความรู้ความเข้าใจในเรื่องสุขภาพ บุคลากรสายสุขภาพมีความรู้ความเข้าใจในการนำเสนอเนื้อหาข้อมูลและมีความต่อเนื่องของเนื้อหาข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล ใช้เพื่อวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคลากรสายสุขภาพกับผู้ป่วยหรือประชาชนในชุมชน เน้นการเข้าใจวิธีการสร้างความสัมพันธ์ การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ และการสื่อสารแบบสองทาง (Homans, 1961)

2) ทักษะการสื่อสาร บุคลากรสายสุขภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการสื่อสารสุขภาพ คือการมีความตั้งใจ มีจิตอาสา เป็นผู้ที่คนในพื้นที่ให้ความเชื่อถือ เนื่องจากบุคลากรสายสุขภาพเข้าใจปัญหาและข้อสงสัยของประชาชนสามารถถ่ายทอดข้อมูลสุขภาพ แนะนำวิธีการดูแลสุขภาพที่ถูกต้องแก่ประชาชน มีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย เข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย มีการปรับเนื้อหาและวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง มีการใช้ภาษาที่เหมาะสมเข้าใจง่ายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม ใช้เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการเรียนรู้พฤติกรรมสื่อสารสุขภาพผ่านการสังเกตและการเลียนแบบพฤติกรรมของผู้อื่น (Bandura, 1977)

3) ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรสายสุขภาพ มีความสามารถในการใช้ สมาร์ทโฟนสื่อสารข้อมูลสุขภาพผ่าน สื่อสังคมออนไลน์ และแอปพลิเคชันต่างๆ การสร้างและจัดการเนื้อหาสุขภาพให้เข้าถึงง่ายและน่าสนใจซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความ

เหมาะสมของงาน-เทคโนโลยี ใช้เพื่ออธิบายประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีขึ้นอยู่กับความเหมาะสมระหว่างคุณสมบัติของเทคโนโลยีและความต้องการของงาน ถ้าเทคโนโลยีสอดคล้องกับงานจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Goodhue, & Thompson 1995)

4) การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและองค์กร มีทรัพยากรและอุปกรณ์ที่เพียงพอสำหรับการสื่อสารสุขภาพ มีการทำงานร่วมกันของภาคีเครือข่าย ความร่วมมือของชุมชน มีทีมงานที่มีความร่วมมือและประสานงานอย่างดี และสิ่งสนับสนุน การกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร ใช้เพื่ออธิบาย การสนับสนุนจากองค์กรเน้นถึงการที่องค์กรให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือแก่พนักงาน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความผูกพันและความภักดีที่มีองค์กร (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986)

5) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง บุคลากรสุขภาพมีการสื่อสารข้อมูลและแนวทาง การปฏิบัติตามนโยบายสาธารณสุขอย่างถูกต้อง การปรับตัวและปรับเปลี่ยนการสื่อสารตามการเปลี่ยนแปลงของนโยบายสาธารณสุข ในกรณีที่มีการระบาดของโรคต่างๆ เช่น ไข้หวัดใหญ่ โควิด เป็นต้น การสื่อสารสุขภาพโดยของเทศบาลเมืองบึงยี่โถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการเข้าถึงและให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ใช้อธิบายวิธีการที่ผู้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและวิธีการที่นโยบายสาธารณสุขสามารถกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ดีต่อสุขภาพ (Prochaska, & DiClemente, 1983)

2. มาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงานในชุมชน พบว่า

การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสุขภาพในชุมชนตามมาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงานในชุมชนมีรายละเอียด ดังนี้

1) การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ บุคลากรสายสุขภาพจะนำแนวทางและนโยบายที่กำหนดมาใช้งานจริงในชุมชน โดยการวางแผน ดำเนินการ และการประเมินผลเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายนั้นถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีการเรียนรู้และการนำไปปฏิบัติ ใช้อธิบายการเรียนรู้ภายในองค์กรและวิธีการที่องค์กรปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการเรียนรู้จากประสบการณ์และการทำงานร่วมกัน (Kolb, 1984)

2) การเป็นผู้นำด้านสุขภาพและการรณรงค์ขับเคลื่อนชุมชนและสังคม บุคลากรสายสุขภาพจะมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพและการสร้างแรงจูงใจให้คนในชุมชนร่วมมือกันในการปรับปรุงสุขภาพและ คุณภาพชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชน ใช้อธิบายการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนมุ่งเน้นการสร้างและดำเนินการโปรแกรมที่ช่วยปรับปรุงสุขภาพของชุมชน โดยมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นสิ่งสำคัญ (Green, & Kreuter, 1999)

3) การปฏิบัติตามมาตรฐานนโยบายสุขภาพ บุคลากรสุขภาพจะดำเนินงานตามข้อกำหนดและมาตรฐานด้านสุขภาพ เพื่อให้บริการและการดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพและปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการปฏิบัติตามข้อกำหนดและการควบคุม การศึกษาเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรปฏิบัติตามข้อกำหนดและการควบคุมเพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด (Ajzen, 1991)

4) การมีส่วนร่วมริเริ่มมาตรการทางสังคม บุคลากรสุขภาพจะสนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมโครงการต่างๆ มีเป้าหมายในการปรับปรุงสังคมและสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นสำหรับคนในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการมีส่วนร่วมของชุมชน ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นการส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการดำเนินการโครงการเพื่อปรับปรุงสังคม โดยการให้ความสำคัญกับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชน (Arnstein, 1969)

5) การกำหนดภาคีเครือข่ายการรณรงค์ขับเคลื่อนชุมชนและสังคม บุคลากรสุขภาพจะสร้างเครือข่ายและการร่วมมือกับองค์กรหรือกลุ่มต่างๆ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสร้างเครือข่าย ทฤษฎีนี้ศึกษาวิธีที่เครือข่ายของบุคคลและองค์กรสามารถส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการพัฒนาชุมชน โดยการเชื่อมโยงระหว่างภาคีเครือข่ายสามารถช่วยเพิ่มทรัพยากรและการสนับสนุนที่จำเป็น (Borgatti, & Halgin, 2011)

6) การให้โอกาสและการสร้างจิตสำนึกและภาวะผู้นำ บุคลากรสุขภาพสนับสนุนให้คนในชุมชนมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมและการพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำ เพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีและการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน บุคลากรสุขภาพมีความสำคัญในการเสริมสร้างสมรรถนะและการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน โดยมีความสามารถในการประยุกต์ใช้แนวทางเหล่านี้ในบริบทของชุมชนที่ตนเองทำงานอยู่ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสร้างสมรรถนะ ใช้เพื่อกำหนดและประเมินสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากร โดยการระบุความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

3. องค์ประกอบสมรรถนะด้านการสื่อสารสุขภาพ พบว่า

1) วิธีการสื่อสาร บุคลากรสุขภาพจะจัดอบรมและเวิร์คช็อป จัดการประชุมเพื่อให้ความรู้และทักษะในเรื่องสุขภาพ การออกเยี่ยมบ้านเพื่อให้คำปรึกษาและบริการสุขภาพเฉพาะบุคคล ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์หรือผ่านระบบออนไลน์ แจกเอกสารข้อมูลสุขภาพ แผ่นพับ และโบรชัวร์ให้กับกลุ่มเป้าหมายซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพ ใช้เพื่อวิเคราะห์วิธีการสื่อสารที่สามารถส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพ (Rosenstock, 1974)

2) เนื้อหาสาร บุคลากรสุขภาพให้ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันโรคต่างๆ ได้แก่ 1. เบาหวาน ความดัน ไขมัน หัวใจ ข้อเข่าเสื่อม โรคติดต่อ โรคเรื้อรัง ฯลฯ 2. การรักษาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ 3. โภชนาการที่เหมาะสมและการออกกำลังกาย 4. บริการสุขภาพที่มีในพื้นที่ รวมถึงสถานที่และเวลาการให้บริการ คำแนะนำและเคล็ดลับในการดูแลสุขภาพประจำวัน เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อประชาชนในชุมชน และให้ประชาชนในชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจในการป้องกันโรคต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการความรู้ ใช้เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการจัดการและการแบ่งปันความรู้ทางสุขภาพ การสร้างระบบการเรียนรู้ และการเพิ่มพูนสมรรถนะการสื่อสารของบุคลากร (Nonaka, & Takeuchi, 1995)

3) ประเภทสื่อ ได้แก่

3.1 สื่อบุคคล ได้แก่ 1) การจัดอบรมให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในเรื่องสุขภาพ มีการออกเยี่ยมบ้านเพื่อให้คำปรึกษาและบริการสุขภาพเฉพาะบุคคล ทีมเวิร์ค ผู้บริหารทำงานด้วยกันในเรื่องสุขภาพ 2) การฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้และพัฒนาทักษะเฉพาะด้านการดูแลสุขภาพ สำหรับบุคลากร เจ้าหน้าที่ให้สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชนและครอบครัว ให้เกิดความไว้วางใจ เข้าใจ และยอมรับการช่วยเหลือ รวมถึงการเสริมแรงให้ประชาชนในชุมชน

3.2 สื่อสิ่งพิมพ์ มีวารสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ และโบรชัวร์ เอกสารแนะนำการดูแลสุขภาพ ด้านสุขภาพให้ประชาชนในชุมชน คู่มือแนวทางการจัดการปัญหาด้านสุขภาพของประชาชนในชุมชน โดยคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท มาช่วยผลิตสื่อเกี่ยวกับโรคข้อเข่าเสื่อม

3.3 สื่อกิจกรรม มีการสร้างความรอบรู้ให้คนรุ่นใหม่ โดยส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรม เช่น รำวงบาลโลบ รำไทย โលน់ แดนซ์ รำกระป๋องบอง ลีลาศ ร้องเพลง เล่นดนตรีวงกะลุง พิณเสว วัยน้ำ เปตอง เย็บ ปัก ถัก ร้อย จักสาน และการสร้างสื่อด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนไปสู่การปฏิบัติ เช่น โครงการเสริมสร้างศักยภาพครอบครัวเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชน เพื่อให้สังคมเกิดความตระหนักในวงกว้างร่วมกันซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่ ใช้เพื่อออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยเน้นการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์และความรู้พื้นฐานแตกต่างกัน การวิจัยการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสุขภาพจะต้องใช้หลายทฤษฎีร่วมกัน เพื่อให้ครอบคลุมทุกแง่มุมของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย

3.4 สื่อออนไลน์ มี 1) รายการทางสื่อสังคมออนไลน์ สื่อยูทูบ ตี๊กตอก 2) การผลิตรายการเพื่อส่งเสริมการเตรียมความพร้อมในชุมชน เฟสบุ๊คแฟนเพจ ไลน์กลุ่ม และการไลฟ์สด 3) สร้างคนรุ่นใหม่ เพื่อให้เกิดการรับรู้ในวงกว้าง และให้เกิดกระแสการพูดถึง ผ่านสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ และอีเมลล์ของเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการตัดสินใจโดยใช้สื่อ ทฤษฎีนี้เน้นการตัดสินใจเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมในการสื่อสารข้อความตามความต้องการและลักษณะของข้อความ รวมถึงการพิจารณาความต้องการของผู้รับสาร (Daft, & Lengel, 1986)

4) ประเภทช่องทางการสื่อสาร

4.1 การสื่อสารแบบเผชิญหน้า ได้แก่ การประชุม การอบรม และการเยี่ยมบ้าน การแจ้งข่าวเชิงรุกตามบ้าน ออกเสียงตามสาย เดินแจกแผ่นพับ เอกสารความรู้ แจ้งทางกลุ่มไลน์ชุมชน โทรศัพท์แจ้ง การบอกรายบุคคล การแจ้งตามหมู่บ้าน แจ้งในที่ประชุม

4.2 การสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การเผยแพร่ข้อมูลผ่านแผ่นพับ โปสเตอร์

4.3 การสื่อสารสื่อออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ และอีเมลล์ เช่น การโพสต์ข้อมูลสุขภาพ การตอบคำถามและให้คำปรึกษาผ่านออนไลน์ เป็นต้น การใช้วิธีการสื่อสารที่หลากหลายและช่องทางที่เหมาะสมสามารถช่วยให้บุคลากรสายสุขภาพของเทศบาลเมืองบึงยี่โถเข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการช่องทางการสื่อสาร ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นการจัดการและการเลือกช่องทางการสื่อสารเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรและบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเลือกช่องทางที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร (Shannon, & Weaver, 1949)

นอกจากนี้ผู้บริหารเทศบาลเมืองบึงยี่โถจะทำงานร่วมกับเครือข่ายต่างๆ ดังนี้

1. การสร้างเครือข่ายสถานศึกษา ชุมชน โดย 1) การสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้แก่ผู้รับผิดชอบทุกระดับ (หน่วยงาน/สถานศึกษา) 2) การสร้างองค์ความรู้ในแต่ละมิติให้แก่บุคลากรของสถานศึกษาและการออกแบบการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับเนื้อหาและช่วงวัยของกลุ่มเป้าหมาย มีการอบรมบุคลากรภาครัฐ/อบรม ให้กับแกนนำ/ผู้นำของชุมชนโดยผ่านองค์กรเครือข่าย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสร้างเครือข่ายทางสังคม ทฤษฎีนี้ศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างของเครือข่ายที่ประกอบด้วยสมาชิก และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก การเข้าใจโครงสร้างของเครือข่ายช่วยในการพัฒนาเครือข่ายสถานศึกษาและชุมชน (Wasserman, & Faust, 1994)

2. การสร้างเครือข่ายกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หุ่นส่วนหรือภาคี หน่วยงานภาครัฐ โดย 1) การส่งข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกขององค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่างๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะหุ้นส่วนหรือภาคีในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ 2) หน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการด้านสุขภาพในชุมชน มีการปรับระเบียบในการทำงานด้านสุขภาพประชาชนในชุมชน เพื่อให้เอื้อต่อการทำงาน ทันต่อสถานการณ์ และแก้ไขปัญหาสุขภาพแก่ประชาชนในชุมชนที่สอดคล้องกับบริบทสังคมแต่ละพื้นที่ 3) พัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทุกระดับเพื่อพัฒนาศักยภาพและขับเคลื่อนการเตรียมความพร้อมรองรับในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นการระบุและจัดการความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ (Freeman, 1984)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรได้รับการพัฒนาความรู้และศักยภาพการทำงานด้านการสื่อสารสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ในด้านวิธีการสื่อสาร เนื้อหาของสารที่ทันต่อเหตุการณ์ประเภทของสื่อสังคมสมัยใหม่ที่ใช้ในการสื่อสาร ช่องทางในการสื่อสาร ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมอย่างต่อเนื่อง เพราะปัจจัยต่างๆ มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

2. ควรสร้างบุคลากรสายสุขภาพรุ่นใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

3. การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารสุขภาพในชุมชน เช่น การใช้สื่ออื่นๆ ร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ เป็นสื่อในการสื่อสารสุขภาพ เป็นต้น โดยแต่ละสื่อมีคุณสมบัติเฉพาะและต้องเหมาะสมกับพื้นที่ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

4. ควรบูรณาการการทำงานแบบมีส่วนร่วมของเครือข่ายอย่างต่อเนื่องและทันต่อเหตุการณ์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพของบุคลากรสายสุขภาพ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี โดยมุ่งเน้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเชิงเอกสาร ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายสุขภาพ ผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแลด้านสุขภาพ หรือ เข้าร่วมกิจกรรม ที่ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถดำเนินการจัดขึ้น เท่านั้น

การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารสุขภาพ ที่สามารถนำไปกำหนดเป็น คุณลักษณะของนักสื่อสารสุขภาพได้ ซึ่งอาจใช้วิจัยรูปแบบอื่นมาช่วยพัฒนา เช่น การใช้เทคนิคเดลฟาย และการยืนยันสมรรถนะด้วยการวิเคราะห์ CFA

บรรณานุกรม

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Borgatti, S. P., & Halgin, D. S. (2011). On Network Theory. *Organization Science*, 22(5), 1168–1181. <https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0641>
- Buengyitho Municipality. (2022). *Community Information and Details*. Retrieved from <https://buengyitho.go.th/public/list/data/index/menu/1168>
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Management Science*, 32(5), 554–571. <https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213–236. <https://doi.org/10.2307/249689>
- Green, L. W., & Kreuter, M. W. (1999). *Health Promotion Planning: An Educational and Ecological Approach* (3rd ed.). Mountain View, CA: Mayfield Publishing Company.
- Homans, G. C. (1961). *Social Behavior: Its Elementary Forms*. New York: Harcourt, Brace, and World.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as The Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York: Oxford University Press.
- Prochaska, J. O., & DiClemente, C. C. (1983). Stages and Processes of Self-Change of Smoking: Toward an Integrative Model of Change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 51(3), 390–395. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.51.3.390>
- Rosenstock, I. M. (1974). Historical Origins of the Health Belief Model. *Health Education Monographs*, 2(4), 328–335. <https://doi.org/10.1177/109019817400200403>



Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illinois Press.

The Government Public Relations Department. (2022). *Developing All Types of Elderly Service Systems under the Concept of “STRONG MODEL”*. Retrieved from <https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/9/iid/117433>

Wasserman, S., & Faust, K. (1994). *Social Network Analysis: Methods and Applications*. Cambridge: Cambridge University Press.