

อปท. กับการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการสุขภาพแก่ผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิง ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเวียงยอง อ.เมือง จ.ลำพูน

ชวิศ ศรีมณี¹, ศักดิ์ดา หอมหวล¹, อรัญญา ศิริผล², วราภรณ์ บุญเชียง³, ศิรเศรษฐ์ เนตรงาม⁴, วิทวัส ขัตติรัตน์⁵

¹ ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

³ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

⁴ มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมภาพชุมชน (มพศ.)

⁵ คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Local Administrative Organization and Enhancing Healthcare Services for Senior and Dependent People through Digital Technology: A Case Study of Wiang Yong Subdistrict Municipality, Muang District, Lamphun Province

Chawis Srimanee¹, Sakda Homhuan¹, Aranya Siriphon², Waraporn Boonchieng³, Siraseth Nethngam⁴, Witavas Kattirat⁵

¹ Department of Geography, Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University

² Department of Sociology and Anthropology, Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University

³ Faculty of Public Health, Chiang Mai University

⁴ Research Institute Foundation for Community Development

⁵ Faculty of Mass Communication Chiang Mai University

* Corresponding author e-mail: aranya.s@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในการให้บริการสุขภาพแก่ผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิง ซึ่งเป็นกลุ่มเปราะบางในท้องถิ่น โดยเลือกตำบลเวียงยอง จังหวัดลำพูน เป็นกรณีศึกษา เพื่อพัฒนากลไกการให้บริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเสริมศักยภาพบุคลากรท้องถิ่น การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบปฏิบัติงานและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ที่ทำงานร่วมกับบุคลากรท้องถิ่นและภาคีเครือข่ายตั้งแต่เริ่มต้น ใช้แนวทาง “สร้างสรรค์ร่วม” (Co-Creation) ซึ่งเริ่มจากความต้องการของชุมชนและสนับสนุนด้วยพหุศาสตร์วิชาการ เพื่อพัฒนาวิธีแก้ปัญหาเชิงปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการให้บริการสุขภาพในพื้นที่

ผลการศึกษพบการพัฒนา 2 แอปพลิเคชัน ได้แก่ ระบบ “ฮับส่งโฮงยา” (MedCarHub): ให้บริการรถพยาบาลตามนัดหมาย และระบบยืมคืนกายอุปกรณ์การแพทย์ (Medical Prosthesis Borrow-Return): บริหารจัดการการยืม-คืนอุปกรณ์การแพทย์ นวัตกรรมดิจิทัลนี้ไม่เพียงใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเท่านั้น แต่สามารถผสมผสานเทคโนโลยีเข้ากับการดำเนินงานของ อบต. ในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสุขภาพได้อย่างเป็นรูปธรรม สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าซื้ออุปกรณ์การแพทย์ และค่าเสียเวลารอคอยได้ 100% ในกลุ่มคนเปราะบางของตำบล ซึ่งช่วยลดข้อท้าทายในการจัดบริการสุขภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบต.) โดยเฉพาะการให้บริการผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงในกรณีที่ไม่ฉุกเฉิน (Non-emergency System) ที่ยังขาดระบบสนับสนุนที่เหมาะสม นอกจากนี้ ความรู้จากงานวิจัยยังช่วยให้เทศบาลตำบลเวียงยองกลายเป็นต้นแบบของการพัฒนานวัตกรรมในท้องถิ่น โดยนวัตกรรมท้องถิ่นสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ไปยัง อบต. อื่นได้ในอนาคต

คำสำคัญ: องค์กรปกครองท้องถิ่น, การเพิ่มขีดความสามารถ, การให้บริการสุขภาพ, ผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิง, เทคโนโลยีดิจิทัล, เทศบาลตำบลเวียงยอง

Abstract

This research article examines the role of local administrative organizations (LAOs) in delivering healthcare services to vulnerable groups within local communities, particularly the elderly and individuals with dependency conditions. The study focuses on Wiang Yong Subdistrict, Lamphun Province, as a case study, to develop effective healthcare service mechanisms through the application of digital technology and the capacity building of local staff. The objective of study is to design an operational system and apply appropriate digital technologies to enhance service delivery. Using an action research approach, the study engaged local staff and partnering network from the outset, employing a “co-creation” methodology. This approach began with identifying community needs and was supported by multidisciplinary academic knowledge to develop practical and concrete solutions. Digital technology served as a key tool in driving healthcare service delivery in the area.

The findings revealed the development of two innovative applications: (1) the “Hub Song Hong Ya” system (MedCarHub), which facilitates medical transportation services for scheduled appointments, and (2) the Medical Prosthesis Borrow-Return system, which manages the borrowing and returning of medical equipment. These digital innovations not only leverage technology but also integrate it into the operational processes of LAOs, significantly enhancing the efficiency of healthcare service delivery. The innovations have effectively reduced travel costs, medical equipment expenses, and awaiting times by 100% for vulnerable groups in the subdistrict. This has alleviated key challenges faced by LAOs in providing healthcare services, particularly for the elderly and dependent people in non-emergency situations, where appropriate support systems are often lacking. Furthermore, the research has enabled Wiang Yong Subdistrict Municipality to serve as a model for local

innovation development. Local innovators have gained the capacity to transfer their knowledge and experiences to other LAOs in the future, thus fostering broader adoption of these innovations across local administrative organizations.

Keywords: Local Administrative Organization, Capacity Building, Enhancing Healthcare Services, Elderly and Dependent People, Digital Technology, Wiang Yong Subdistrict Municipality

บทนำ

แนวคิดการกระจายอำนาจการให้บริการสาธารณสุขและบริการสาธารณสุขจากส่วนกลางสู่หน่วยงานท้องถิ่นเกิดขึ้นมากว่า 20 ปีแล้ว มีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การดูแลและสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางที่ให้บริการตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ไม่ทั่วถึงและรวดเร็วเพียงพอ

จากแนวคิดสู่นโยบายการกระจายอำนาจให้แก่ อปท. ที่ผ่านมามีการดำเนินการผ่านกฎหมายหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 กำหนดให้ อปท. มีอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ โดยคำนึงถึงการพัฒนาของจังหวัดและประเทศโดยรวม (Sirirat et al., 2022) รวมทั้งแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ที่ให้ อปท. มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและให้บริการสุขภาพในท้องถิ่น พร้อมทั้งถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุขสู่การบริหารจัดการภายใต้การทำงานของ อปท.

ในปี พ.ศ. 2561 คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ก.ก.ถ.) ออกประกาศ กำหนดให้การดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงเป็นอำนาจหน้าที่ของ อปท. ให้ถือเป็นภารกิจสำคัญอีกประการ เนื่องจากกว่า 5 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยเริ่มเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างรวดเร็ว ในปี พ.ศ. 2566 ประเทศไทยมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่า 13 ล้านคน หรือกว่า 20% ของประชากรทั้งหมด (Thaipublica, 2024 February 10) นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างครัวเรือนที่มีขนาดเล็กลง หรือปัญหาครัวเรือนข้ามรุ่นที่มีเฉพาะเด็กและผู้สูงอายุอยู่ด้วยกัน เพราะสมาชิกในครอบครัวรุ่นพ่อแม่วัยแรงงานออกไปทำงานที่อื่น ส่งผลให้ผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงขาดการดูแลอย่างเพียงพอเกิด “ครัวเรือนเปราะบาง” ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ ที่อปท. เตรียมรับมือในการจัดบริการและบริหารจัดการด้านสุขภาพแก่ประชาชนมากขึ้นเรื่อย ๆ

จากสถานการณ์ดังกล่าว การพัฒนาระบบการให้บริการสุขภาพในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างเร่งด่วน งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นไปที่บทบาทของ อปท. ในการให้บริการและการบริหารจัดการด้านสุขภาพแก่ประชาชนในปัจจุบัน โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิง โดยใช้เทศบาลตำบลเวียงยอง (ทต. เวียงยอง) อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นกรณีศึกษา สรรวจประเด็นท้าทายที่เกิดขึ้นในพื้นที่เวียงยองในฐานะตัวแทนพื้นที่ศึกษา ไม่ว่าการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุและการย้ายถิ่นของสมาชิกครอบครัวรุ่นใหม่ ซึ่งส่งผลให้ผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงขาดการดูแลอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ อปท. ยังเผชิญกับข้อจำกัดในการตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของกลุ่มเปราะบางเหล่านี้

จากปัญหาด้านนโยบาย แนวปฏิบัติ โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล และประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ต้องการรองรับการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยหนุนเสริม งานวิจัยนี้จึงมุ่งหวังช่วยสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและศักยภาพของ อปท. ในการพัฒนาระบบการให้บริการสุขภาพในท้องถิ่น โดยเฉพาะในบริบทของสังคมสูงวัย นอกจากนี้ยังช่วยเสนอแนวทางปฏิบัติที่สามารถนำไปปรับใช้ในพื้นที่อื่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสุขภาพส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาโอกาสและข้อท้าทายในการเสริมสร้างขีดความสามารถของ อปท. โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการสุขภาพแก่กลุ่มผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิง
2. เพื่อพัฒนาระบบปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการสุขภาพของ อปท.

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ใช้แนวทางการวิจัยแบบ “รังสรรค์ร่วม” (Co-creation) ผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผลิตความรู้ร่วมกันตั้งแต่เริ่มต้น (Mauser et al., 2013) เพื่อพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาที่สามารถยกระดับการให้บริการสุขภาพแก่ผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงในท้องถิ่นให้สามารถใช้ได้จริง งานวิจัยนี้ เลือکت่าบลเวียงยอง จังหวัดลำพูน เป็นกรณีศึกษา ทำงานเชิงปฏิบัติการร่วมกับเทศบาลตำบลเวียงยอง ชมรมผู้สูงอายุเวียงยอง กับนักวิชาการจากพหุศาสตร์วิชาการ ได้แก่ ศาสตร์ด้านสาธารณสุข ภูมิศาสตร์เทคโนโลยี (GIS) สังคมศาสตร์สุขภาพและพัฒนาชุมชน การสื่อสาร ใช้เครื่องมือวิจัยแบบผสมผสานในการศึกษา ประกอบด้วย เวทีประชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างเทศบาลตำบลเวียงยอง ชมรมผู้สูงอายุ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล วิธีการวิจัยเชิงสำรวจผ่านแบบสอบถาม (Survey) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เพิ่มเติมบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีการตรวจสอบข้อมูลผ่านการเทียบเคียงกับนโยบายท้องถิ่นและบุคคลากรที่ทำงานสอดคล้องกับประเด็นปัญหา นำไปสู่การออกแบบพัฒนาระบบโปรแกรมและระบบปฏิบัติการการให้บริการสุขภาพท้องถิ่นในที่สุด

ผลการศึกษาพบโอกาสและความท้าทายสำคัญ คือ โอกาสในแง่ความสามารถในการพัฒนา 2 แอปพลิเคชัน ได้แก่ ระบบ “ฮับส่งโฮงยา” (MedCarHub) ให้บริการรถพยาบาลตามนัดหมาย และระบบยืมคืนกายอุปกรณ์การแพทย์ (Medical Prosthesis Borrow-Return) บริหารจัดการการยืม-คืนอุปกรณ์การแพทย์ให้แก่เทศบาลตำบลเวียงยองเพื่อนำไปให้บริการสุขภาพแก่กลุ่มคนเปราะบาง นวัตกรรมดิจิทัลนี้เป็น “เครื่องมือ” ช่วยผสมผสานเทคโนโลยีเข้ากับการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสุขภาพของ อปท. ได้เป็นรูปธรรม สามารถช่วยกลุ่มคนเปราะบาง กลุ่มผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าซื้ออุปกรณ์การแพทย์และค่าเสียเวลารอคอยที่ไม่จำเป็นได้ 100% นอกจากนี้ ความรู้จากงานวิจัยยังช่วยให้เทศบาลตำบลเวียงยองกลายเป็นต้นแบบของการพัฒนานวัตกรรมในท้องถิ่น โดย “นวัตกรรมท้องถิ่น” สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ไปยัง อปท. อื่นในอนาคต อย่างไรก็ตาม ความท้าทายยังคงอยู่ที่การขยายผลและการใช้งานองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. การถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุขสู่ อปท.

การถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุขสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้นภายใต้มุมมองที่ว่าประชาชนจะได้รับประโยชน์มากขึ้น มีปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพจะลดลง เพราะประชาชนในชุมชนท้องถิ่นจะสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้รวดเร็วขึ้น และสามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้ อีกทั้งการถ่ายโอนภารกิจบริการสุขภาพยังช่วยให้ระบบบริการสุขภาพมีความเข้มแข็งขึ้นด้วย เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงระบบสุขภาพท้องถิ่นใกล้บ้าน งานศึกษาของ สงกรานต์ บุญมา และศุภวัฒน์ นวกร วงศ์ธนวิสุ (Boonma & Wongthanavas, 2013) ศึกษาเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภายหลังจากถ่ายโอนภารกิจจากกระทรวงสาธารณสุข สถานีอนามัยบ้านสันนาเม็ง (ชื่อในขณะนั้น) มีการบริหารจัดการดีขึ้นกว่าเดิมโดยมีเทศบาลตำบลสันนาเม็งเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน ซึ่งจากการสุ่มสำรวจประชากรตัวอย่าง จำนวน 383 คน พบว่า มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสันนาเม็ง คิดเป็นร้อยละ 92.70 สอดคล้องกันกับงานศึกษาของ จรรยาพร ศรีศัลลักษณ์ (Srisasalux, 2017) ได้สรุปบทเรียนการถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุขให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยศึกษาและเก็บข้อมูลจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 28 แห่งที่มีการโอนย้าย พบว่า ส่วนใหญ่มีการโอนย้ายอย่างราบรื่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและผู้นำท้องถิ่นสามารถร่วมมือกันได้ดี เพราะทำให้เกิดบริการสุขภาพที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ป่วยเรื้อรัง ทั้งนี้ ในภาพรวมประชาชนในพื้นที่ที่มีการถ่ายโอนภารกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก”

อย่างไรก็ตาม แม้การถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุขแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเกิดประโยชน์ต่อทั้งประชาชนในพื้นที่ องค์กรหน่วยงานผู้ให้บริการ องค์กรหน่วยงานผู้ให้การสนับสนุน ตลอดจนบุคลากรด้านสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง แต่การถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวก็ยังมีประสบปัญหาข้อจำกัดและความท้าทาย ปัจจุบัน ในภาพรวมยังมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหรือหน่วยงานในรูปแบบใกล้เคียงตัดสินใจถ่ายโอนไปอยู่ภายใต้ส่วนท้องถิ่นไม่มากนัก จากศึกษาของ สมยศ แสงมะโน และคณะ (Sangmano et al., 2014) พบปัญหาการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ประกอบด้วยประเด็นข้อจำกัดด้าน (1) การจัดสรรงบประมาณในการจ้างบุคลากรด้านสาธารณสุข (2) รายได้มีไม่เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ด้านสาธารณสุข สำหรับให้บริการประชาชน (3) งบประมาณที่ได้รับจากรัฐบาลไม่เพียงพอต่อการบริหารงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล และ (4) การจัดหางบประมาณเพิ่มเติมเพื่อใช้สำหรับการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล เป็นต้น

ในประเด็นการจัดระบบบริการสุขภาพ งานศึกษาของ อมาวสี อัมพันธ์วิรัตน์ และคณะ (Ampansirirat et al., 2020) เสนอว่า อปท. มีความท้าทายใหม่จากการได้รับการโอนย้ายการดำเนินการด้านบริการสาธารณสุข/สุขภาพมาดำเนินการเอง โดยต้องจัดทำแผนสุขภาพตำบล จัดตั้งกองทุนสุขภาพตำบลและกิจกรรมอื่น ๆ ความท้าทายใหม่ของ อปท. นี้ อาจพิจารณาใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) การพัฒนาความเข้มแข็งของครอบครัวและชุมชน ส่งเสริมสนับสนุนความเข้มแข็งของทุนทางสังคมที่มีในชุมชน (2) การนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารจัดการระบบการดูแล มีการวางแผนและจัดสรรงบประมาณที่ชัดเจน (3) วางแผนและพัฒนากำลังคนทั้งด้านสุขภาพและสังคม และ (4) พัฒนารูปแบบการจัดบริการสุขภาพของผู้สูงอายุระยะยาวให้ครอบคลุม มีคุณภาพและเชื่อมโยงบูรณาการ

2. อปท. กับการเพิ่มขีดความสามารถด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการท้องถิ่น

เมื่อโลกเข้าสู่ยุคเทคโนโลยี เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วพลิกผัน ส่งผลให้การใช้เทคโนโลยีใหม่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านต่าง ๆ มีความจำเป็นมากขึ้น ปาริชาติ คุณปลื้ม (Khunpluem, 2023) เสนอว่า บริบทเช่นนี้ทำให้ อปท. จำเป็นต้องมีแนวทางพัฒนาปรับเปลี่ยนด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะมีความพร้อมหรือไม่ก็ตาม ก็ไม่อาจปฏิเสธการเปลี่ยนผ่านนี้ได้ และถือเป็นเรื่องท้าทายอย่างมากสำหรับ อปท. จำนวน 5,300 แห่ง หรือประมาณ 57% ที่ยังเป็น อปท. ขนาดเล็กและมีศักยภาพยังไม่สูงมากนัก (Dasri et al., 2023)

การเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนจึงกลายเป็นเรื่องสำคัญ ในฐานะเป็นเครื่องมือใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในบริบทสังคมยุคใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนพัฒนาและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ เช่น ระบบเฝ้าระวังความปลอดภัย ระบบแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉินที่เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลและสามารถแก้ไขได้ทันที การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจัดวางผังเมืองจัดการอาคารลดใช้พลังงานภายในอาคาร การประยุกต์ใช้ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานคมนาคมขนส่ง การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ หรือการใช้พัฒนาระบบบริการสาธารณสุข บริการการศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนด้านการพัฒนาสังคมและชุมชนท้องถิ่น (Sumalee & Tanchai, 2019)

ตัวอย่างของ จิรวัดณ์ เมธาสุทธิรัตน์ และคณะ (Metasuttiratt et al., 2023) พบว่า กรณีเทศบาลตำบลป่าสัก อ.เมืองลำพูน จ.ลำพูน สามารถใช้โปรแกรมติดตามประเมินผลและเพื่อการวางแผนการรักษายาบาลในการส่งเสริมฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยที่มีภาวะพึ่งพิง เป็นนวัตกรรมที่ช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันเวลาที่และมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จมากที่สุด คือ ศักยภาพของบุคลากรและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับทีมงานในพื้นที่ รองลงมา คือ นโยบายของผู้บริหารที่ส่งเสริมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การมีทรัพยากรทางการบริหารที่เพียงพอ การออกแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นร่วมกัน และการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและเครือข่ายในพื้นที่ ส่วนงานศึกษาของ ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ (Intayot, 2021) พบตัวอย่างของเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่ประสบความสำเร็จเบื้องต้นใน 5 ด้าน คือ (1) ด้านโครงสร้างที่มีการตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ (2) ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ (3) ด้านงบประมาณสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือ จัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงาน (4) ด้านสถานที่และอุปกรณ์ วางระบบเครือข่ายดิจิทัลในการสื่อสารและปฏิบัติงานร่วมกัน และ (5) ด้านช่องทางการให้บริการทางดิจิทัลเพิ่มขึ้น

ส่วนงานของ จักรกฤษ กมุทมาศ (Kamudhamas, 2022) พบว่า กรณีศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเทศบาล 5 แห่ง ของจังหวัดขอนแก่นมีแนวโน้มประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในองค์กร และเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ โดยปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดความพยายามนี้มาจากยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แต่ประการสำคัญมาจากความต้องการของ อปท. ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้รวดเร็ว สะดวก ประหยัดค้ำค่า ตลอดจนการมีเครือข่ายภาคีในท้องถิ่นที่ช่วยหนุนเสริมอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่งานของ สุภาภรณ์ สีสุพรรณณ์ และอจิรภาส เพียรขุนทด (Seesupun & Pienkhuntod, 2022) การปรับโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลให้เพียงพอต่อการใช้งาน พยายามจะปรับกระบวนการทำงาน จัดลำดับความสำคัญทั้งกลุ่มงานและการใช้งบประมาณก็ตาม แต่ก็ยังพบข้อท้าทายสำคัญ คือ ปัญหาทักษะความรู้ของบุคลากร ปัญหางบประมาณ เป็นต้น

ส่วน กฤชวรรณ โล่ห์วัชรินทร์ และณัฐนันท์ แสนบุตร (Lowatcharin & Saenbut, 2021) กลับพบว่า มี อปท. หลายแห่งในจังหวัดขอนแก่นยังไม่สามารถยอมรับนวัตกรรมใหม่ปรับใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังเช่น กรณีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพราะมีปัจจัยสำคัญที่ อปท. ต้องตระหนักถึงความเหมาะสมในพื้นที่ โดยเฉพาะวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นและความพร้อมในการดำเนินการของ อปท. ซึ่งจะพร้อมก็ต่อเมื่อเห็นว่ามีผลดีอย่างชัดเจนและสามารถทดลองใช้ได้ง่าย ทำได้จริง

จากการทบทวนวรรณกรรม นำไปสู่การวางกรอบคิดวิเคราะห์ของงานศึกษานี้ใน 3 ประเด็น ได้แก่ กระบวนการจัดระบบบริการสุขภาพ อปท. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และความรู้จากทฤษฎี โดยเริ่มจากบริบทและปัจจัยพื้นฐานของการถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุข ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพ ลดค่าใช้จ่ายของประชาชน และเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบบริการสุขภาพในระดับท้องถิ่น และพิจารณาข้อจำกัดที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงความท้าทายในการบูรณาการระบบการทำงานระหว่างหน่วยงาน ขณะที่กระบวนการจัดระบบบริการสุขภาพ อปท. เปรียบกับความท้าทายใหม่ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุและผู้ป่วยเรื้อรัง ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาระบบบริการที่เน้นการพัฒนากำลังคนและทรัพยากร การบูรณาการเชื่อมโยงระบบบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพ ส่วนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ อปท. ผ่านการจัดการข้อมูลสุขภาพ การติดตามผู้ป่วย และการให้บริการรับส่ง โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ ศักยภาพของบุคลากร การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน นอกจากนี้ งานศึกษานี้ยังใช้ความรู้จากหลากหลายศาสตร์ เช่น เทคโนโลยีดิจิทัล ภูมิศาสตร์สารสนเทศ (GIS) สังคมศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ และการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลแบบ Interactive Spatial Management ผลานการใช้แอปพลิเคชันโปรแกรมประยุกต์ รวมถึงการวิเคราะห์การให้-รับบริการสุขภาพและการพัฒนาศักยภาพขององค์กรท้องถิ่น ในการช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน ลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการสุขภาพและบริการสาธารณสุข

ผลการศึกษา

1. บริบทสถานการณ์ของ อปท.: กรณีศึกษาตำบลเวียงยอง อ.เมือง จ.ลำพูน

ตำบลเวียงยองเป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ตั้งอยู่ทางทิศใต้ ห่างจากศาลากลางจังหวัดประมาณ 2 กิโลเมตร และจากที่ว่าการอำเภอเมืองลำพูนเพียง 500 เมตร โดยมีพื้นที่ครอบคลุม 8 หมู่บ้าน ประชากรในพื้นที่รวมทั้งสิ้น 6,214 คน จาก 3,013 ครัวเรือน ปัจจุบันพบว่า ประชากรผู้สูงอายุในตำบลเวียงยองมีจำนวนมากถึง 1,764 คน หรือคิดเป็น 28% ของประชากรทั้งตำบล แยกเป็นเพศชาย 741 คน (12%) และเพศหญิง 1,023 คน (16%) (ข้อมูล ณ พฤศจิกายน 2566 จากทะเบียนราษฎร) ในจำนวนนี้มีผู้สูงอายุป่วยอาการเรื้อรังจำนวน 43 คน (2.4%) ผู้ป่วยติดบ้าน 58 คน (3.2%) และผู้ป่วยติดเตียง 21 คน (1.1%) ถึงแม้ผู้สูงอายุบางรายจะสามารถช่วยเหลือตนเองได้ แต่ก็พบว่า จำนวนมากเผชิญกับปัญหาสุขภาพที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ เช่น ผู้ป่วยโรคเบาหวาน 97 คน (5.4%) ผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง 472 คน (26.75%) และผู้ป่วยที่มีทั้งโรคความดันโลหิตสูงและเบาหวาน 171 คน (9.6%) นอกจากนี้ ยังมีผู้สูงอายุที่เผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับกระดูก ข้อต่อ และกล้ามเนื้อ รวมถึงปัญหาสุขภาพช่องปากที่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษามาอย่างต่อเนื่อง

2. การให้บริการด้านสาธารณสุขในระดับท้องถิ่น: ความท้าทายและโอกาส

การดูแลผู้สูงอายุและผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงในชุมชนตำบลเวียงของดำเนินการผ่านกองทุนหลักประกันสุขภาพของเทศบาลตำบลเวียงของ โดยได้รับการสนับสนุนภายใต้ระบบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว (Long-Term Care: LTC) ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ซึ่งเทศบาลตำบลเวียงของ (ทต.เวียงของ) ร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เวียงของเป็นผู้ดำเนินการหลัก ในแต่ละหมู่บ้านมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ (Caregivers) ที่ได้รับการฝึกอบรมตามมาตรฐานของ สปสช. จำนวนทั้งสิ้น 22 คน กระจายอยู่ใน 8 หมู่บ้าน เพื่อช่วยดูแลผู้สูงอายุและผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง ทต.เวียงของ และ รพ.สต.เวียงของ ได้ดำเนินการให้บริการด้านสาธารณสุขทั้งในภาวะปกติและในกรณีฉุกเฉินอย่างเต็มความสามารถมาโดยตลอด จากการรับฟังความคิดเห็นและการเก็บรวบรวมข้อมูลทำให้สามารถสรุปบริบท โอกาส และข้อจำกัดต่าง ๆ ในการให้บริการด้านสาธารณสุขได้ ดังนี้

2.1 โอกาสทางกายภาพและบุคคลากร หมู่บ้านทั้ง 8 แห่งในตำบลเวียงของ มีการเข้าถึงระบบสาธารณสุขที่ค่อนข้างดี โดยแต่ละหมู่บ้านมีระยะทางห่างจากสถานพยาบาลไม่เกิน 10 กิโลเมตร ซึ่งช่วยลดข้อจำกัดในเรื่องการเดินทางไปยังโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่ใกล้ที่สุด นอกจากนี้ ตำบลเวียงของยังตั้งอยู่ใกล้กับโรงพยาบาลใหญ่ในจังหวัดลำพูนจำนวน 8 แห่ง ทำให้สามารถส่งต่อผู้ป่วยไปยังแพทย์หรือโรงพยาบาลได้โดยสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย อีกทั้ง ทต.เวียงของยังมีบุคลากรที่กระตือรือร้นในการทำงานด้านสาธารณสุข และผู้บริหารมีนโยบายชัดเจนในการพัฒนาการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง รวมทั้งผู้บริหารและผู้นำท้องถิ่นมีความพร้อมต้องการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดการข้อมูลด้านสาธารณสุข และกระตือรือร้นในการนำแนวคิดใหม่มาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้พบข้อท้าทายและข้อจำกัดบางประการในเชิงระบบการบริหารจัดการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ประการแรก การให้บริการสุขภาพในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีรพพยาบาลโทร 1669 สำหรับเหตุฉุกเฉิน ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) แต่ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง หรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงแบบไม่ฉุกเฉิน (Non-emergency Service) ได้ เนื่องจากข้อจำกัดของระเบียบฯ กำหนดไว้ แม้ว่ากฎหมายจะอนุญาตให้นายกเทศมนตรีสามารถอนุมัติเป็นรายกรณีได้ แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของ อปท. และแม้ว่าบาง อปท. พยายามจัดรถตู้หรือรถกระบะรูปแบบอื่นให้บริการ แต่ก็ยังไม่ตอบโจทย์อย่างเต็มที่ เพราะผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงหรือผู้ป่วยติดเตียงบางรายจำเป็นต้องใช้รถพยาบาลที่มีอุปกรณ์ครบครันไปพบแพทย์นัดหมายอย่างสม่ำเสมอ ดังกรณี ทต.เวียงของ ที่ต้องการให้บริการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้ป่วยที่ต้องการบริการในกรณีฉุกเฉิน นอกจากนี้ การทำงานเอกสารที่มีขั้นตอนและใช้เวลากลับเพิ่มภาระทั้งต่อนายกเทศมนตรีและผู้รับบริการที่ต้องเข้ามาดำเนินงานอนุมัติในลักษณะคำร้องประจำเช่นนี้ ดังนั้น เมื่อไม่สามารถพึ่งพารพพยาบาลโทร 1669 ได้ ทต.เวียงของ และภาคีเครือข่ายสุขภาพตำบลจึงต้องจัดการระบบรถรับส่งพยาบาลเองสำหรับผู้สูงอายุและผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงในกรณีฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงงบประมาณ การบริหารจัดการ และการจัดระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ

ประการที่สอง เทคโนโลยีดิจิทัลด้านสุขภาพที่ออกแบบโดยส่วนกลาง แม้จะมีหลายระบบที่มุ่งเชื่อมโยงข้อมูลหากัน แต่กลับพบความยุ่งยาก ไม่สามารถใช้ได้ เพราะส่วนกลางมองประเด็นการสูญหายของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ ขณะเดียวกัน บุคลากรท้องถิ่นไม่สามารถเชี่ยวชาญได้ในทุกด้าน ดังนั้น กฎหมายจึงเปิดให้สามารถจ้างเหมาบริษัทเอกชน (Outsourcing) เพื่อให้บริการตามวัตถุประสงค์ของ อปท. ในการจัดทำบริการสุขภาพและสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น (Kokphol, 2009) แบบที่มีความเสมอภาค ต่อเนื่องและมีความโปร่งใสในการให้บริการ อย่างไรก็ตาม สำหรับ ทต.เวียงยอง ประสบการณ์ช่วง 5 ปีที่ผ่านมาในการจ้างบริษัทเอกชนมากกว่า 4-5 โครงการ กลับพบข้อจำกัดมากกว่าโอกาส เช่น โปรแกรมสำเร็จรูปที่บริษัทเอกชนออกแบบมาใช้งานได้เพียงการเก็บข้อมูลทะเบียนเท่านั้น ไม่สามารถปรับใช้ให้หลากหลายหรือประมวลวิเคราะห์ผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการใช้งานไม่เต็มที่ และบุคลากรยังพบว่า โปรแกรมเหล่านั้นใช้งานยาก ไม่สะดวก จึงไม่เห็นประโยชน์ในการใช้เครื่องมือดิจิทัลเหล่านั้น นอกจากนี้ การฝากข้อมูลไว้กับ Cloud server ของบริษัทเอกชนก็พบความเสี่ยงต่อทั้งความปลอดภัยและการต้องพึ่งพิงบริษัทเอกชนไปในระยะยาวด้วย ทต.เวียงยอง จึงมุ่งหาวิธีการบริหารจัดการข้อมูลที่จะสานงานต่อ จัดทำฐานข้อมูลขยายผลโดยไม่ต้องพึ่งพารัฐแต่เพียงอย่างเดียว

จากกรณีศึกษา ทต.เวียงยอง แสดงให้เห็นว่า ปัญหาด้านการจัดการบริการสาธารณะร่วมกับบริษัทเอกชนเกิดขึ้นจากประเด็นการขาดศักยภาพในการกำกับดูแลดำเนินงาน และขาดความรู้ในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ (TOR) ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ ในประเด็นนี้ งานวิจัยที่ผ่านมา เช่น วีระศักดิ์ เครือเทพ (Kruathep, 2007) หรืองานของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น (College of Local Administration, 2020) เสนอให้ปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะรูปแบบใหม่ เช่น ใช้แนวทางการทำงานแบบเครือข่าย (Network) เน้นความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาบริการสาธารณะในท้องถิ่นได้ (Kruathep, 2007, pp. 13-18) ทั้งนี้ บนเป้าหมายร่วมกันเพื่อทำให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

จากปัญหาข้อท้าทายกรณีศึกษาตำบลเวียงยองดังกล่าว ทีมวิจัยและผู้นำท้องถิ่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชนเวียงยองจึงได้พิจารณาแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการสุขภาพ พบว่า ข้อต่อสำคัญในการพัฒนาระบบการให้บริการสุขภาพของท้องถิ่น คือ การมีระบบปฏิบัติการที่เชื่อมโยงบุคลากรกับเทคโนโลยีดิจิทัล แอปพลิเคชัน และฐานข้อมูลที่สามารถระบุข้อมูลผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องและทันสมัย เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง จึงกลายเป็นที่มาของการพัฒนา 2 แอปพลิเคชันนวัตกรรมคือ ระบบ “ฮับส่งโฮงยา” (MedCarHub) ให้บริการรถพยาบาลตามนัดหมาย และ “ระบบยืมคืนกายอุปกรณ์การแพทย์” (Medical Prosthesis Borrow-Return) ใช้บริหารจัดการยืม-คืนอุปกรณ์การแพทย์ในชุมชน

2.2 ระบบปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัล: ระบบรถพยาบาล “ฮับส่งโฮงยา”

แนวความคิดการให้บริการรถพยาบาลแก่ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยและผู้มีภาวะพึ่งพิง ในกลุ่มคนเปราะบางของตำบลเวียงยองเกิดขึ้นปี พ.ศ. 2566 ที่ ทต.เวียงยอง จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยและผู้มีภาวะพึ่งพิงเป็น “แนวคิดริเริ่มรายโครงการ” ทดลองนำร่องใช้ด้วยรถกระบะให้บริการแบบหมอนัด หรือต้องการไปโรงพยาบาลต่าง ๆ

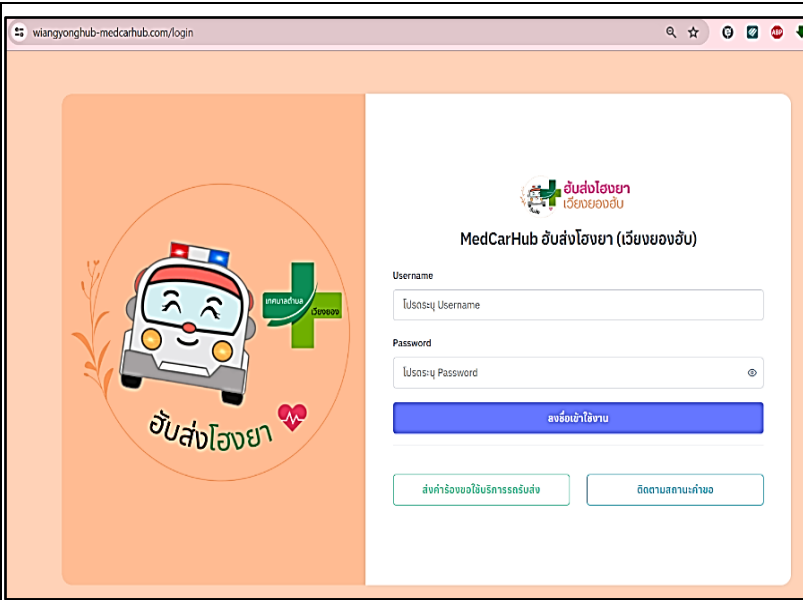
ซึ่งพบว่า มีผู้ใช้บริการรถพยาบาลดังกล่าวจำนวน 205 ราย/ปี อย่างไรก็ตาม ระบบนี้พบข้อจำกัด เนื่องจากภาระบะที่ใช้อยู่ไม่สามารถรองรับการให้บริการกลุ่มผู้ป่วยและผู้มีภาวะพึ่งพิงได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะกลุ่มที่ต้องการรถพยาบาลมาตรฐานขนย้ายได้ดีกว่ารถกระบะทั่วไป

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ ทต.เวียงยอง และภาคีเครือข่ายสุขภาพร่วมกับทีมวิจัยวิเคราะห์ความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับระบบ “รถรับ-ส่งพยาบาล” ทั้งด้านคุณภาพและความเหมาะสมของยานพาหนะกับการให้บริการผู้สูงอายุ ผู้ป่วย และผู้มีภาวะพึ่งพิง ทีมวิจัยทั้งวิชาการและท้องถิ่น มองว่ารถที่ใช้อยู่ไม่ตอบโจทย์การขนส่งผู้ป่วยอย่างปลอดภัย จึงควรมีรถพยาบาลเฉพาะสำหรับผู้ป่วย นอกจากนี้ ยังพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาโดยบริษัทเอกชนยังไม่สามารถรองรับการจัดการระบบเชิงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้พัฒนาแอปพลิเคชันยังขาดความสามารถในการเก็บข้อมูลเชิงสถิติและการประมวลผลวิเคราะห์ผลที่สำคัญ อีกทั้งระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างบุคลากรฝั่งผู้ให้บริการและผู้รับบริการยังไม่มีบูรณาการอย่างครบถ้วน ส่งผลให้การทำงานในการส่งต่อผู้ป่วยไม่เป็นไปอย่างที่คิด

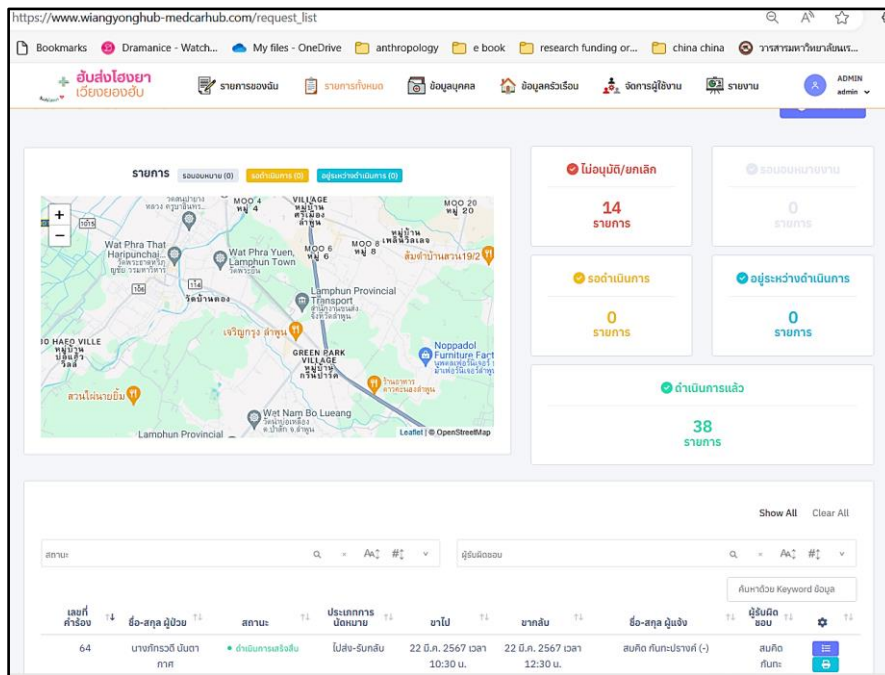
เพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านี้ การพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการสุขภาพจึงมุ่งไปที่ การสร้างระบบปฏิบัติการครบวงจร เชื่อมโยงเครือข่ายคนทำงานกับเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงพัฒนาแอปพลิเคชันที่สามารถรับคำร้องขอใช้บริการ นำทางการเข้าถึงผู้ป่วยด้วยรถพยาบาล และแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังต้องมีการสนับสนุนข้อมูลพื้นฐานของผู้ป่วยแต่ละราย เช่น พิกัดที่อยู่อาศัยของผู้ป่วยในระบบ เพื่อให้สามารถประเมินสถานการณ์และออกปฏิบัติงานได้อย่างแม่นยำและทันเวลา รวมถึงการเก็บข้อมูลสุขภาพของผู้ป่วย ผู้สูงอายุ และผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงในฐานข้อมูล เพื่อใช้วางแผนการให้บริการ ระบบนี้ยังช่วยเก็บสถิติการให้บริการเพื่อใช้วิเคราะห์แนวโน้มและการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถกำหนดแผนงานสำหรับการเยี่ยมผู้ป่วย การเฝ้าระวัง และการประเมินภาวะเสี่ยงต่าง ๆ เพื่อการจัดการด้านสุขภาพที่เหมาะสมในอนาคต

ในแง่เทคโนโลยี ระบบโปรแกรมแอปพลิเคชันรถพยาบาล “ฮับส่งโฮงยา” (MedCarHub) จึงถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการรับ-ส่งกลุ่มเป้าหมายหลัก จากที่พักอาศัยไปยังสถานพยาบาล และส่งกลับที่ที่พักอาศัยอีกครั้ง ระบบนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดที่ว่า ท้องถิ่นสามารถดูแลและบริหารจัดการระบบได้ด้วยตัวเองทั้งในด้านบุคลากร งบประมาณและทรัพยากรที่มีอยู่ สามารถให้บริการรับ-ส่งกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย โดยใช้ฐานข้อมูล เทคโนโลยีดิจิทัลและบุคลากรขับเคลื่อนการทำงาน

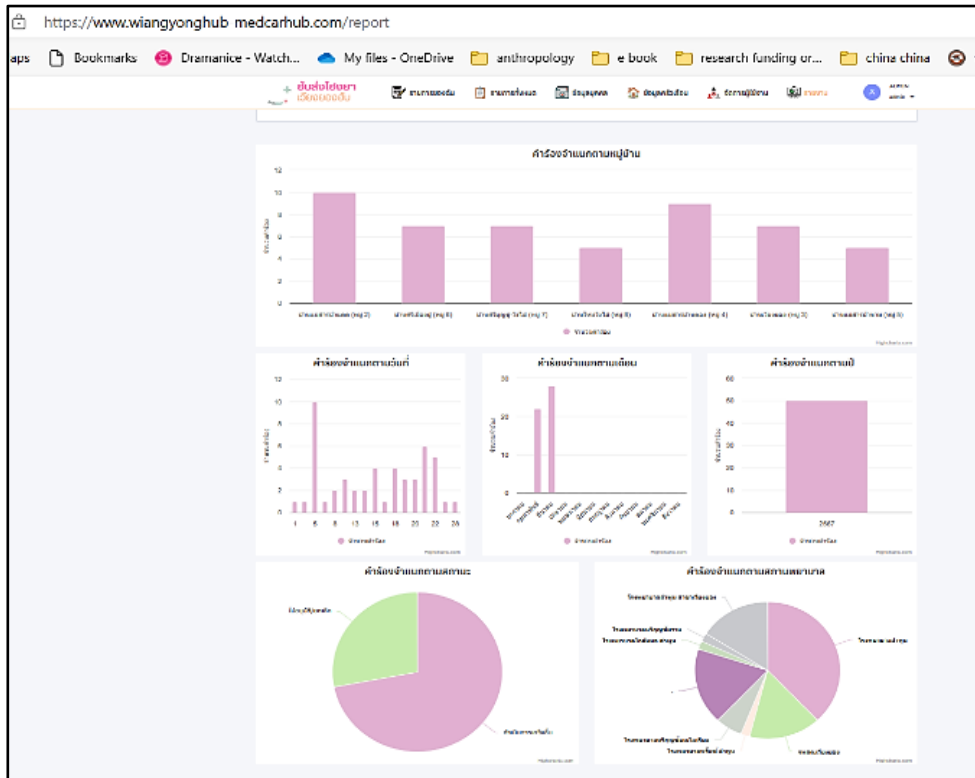
ภายในระบบฮับส่งโฮงยา มีองค์ประกอบส่วนต่าง ๆ ของการทำงานและฐานข้อมูลชุมชนหลายด้าน ประกอบด้วย ส่วน “ผู้ดูแลระบบ” ส่วนฐานข้อมูลประชากร ส่วนการยื่นและติดตามคำร้อง และส่วนการปฏิบัติงานของพนักงานประจำรถ ระบบนี้ยังรองรับกระบวนการรับ-ส่งผู้ป่วย ตั้งแต่การรับเรื่องแจ้ง จนถึงการรายงานผลการปฏิบัติงาน ส่วนฐานข้อมูล ประกอบด้วยข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการให้บริการของ ทต.เวียงยอง ได้แก่ ข้อมูลประชากรในตำบลเวียงยอง ซึ่งนำเข้าจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร ข้อมูลผู้ป่วยและผู้มีภาวะพึ่งพิง ข้อมูลผู้สูงอายุ รวมถึงข้อมูลพนักงานประจำรถ ข้อมูลเส้นทาง และรายละเอียดการเดินทาง



ภาพด้านซ้าย คือ หน้าแรกของเพจเว็บไซต์แอปพลิเคชันที่ผู้ดูแล ผู้สูงอายุสามารถส่งคำร้องขอใช้บริการรถได้ผ่านหน้าเว็บหรือ One Stop Service (OSS) ในระบบ line ของ ทต.เวียงยอง และมีปุ่มติดตามสถานะคำร้องของผู้ขอได้ ส่วนภาพด้านขวา แสดงวิธีการขอใช้รถพยาบาลผ่านการโทรศัพท์ QR code และ OSS ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดสำหรับกลุ่มเป้าหมายและผู้ดูแลกลุ่มเป้าหมาย



เมนู “รายการทั้งหมด” แสดงกระบวนการทำงานของระบบ การมอบหมายงาน แผนที่พิกัดและหน้าแสดงผลระหว่างดำเนินการ (ระดับสิทธิ์การเข้าถึงเป็นของเจ้าหน้าที่ ทต.เวียงยอง รับมอบหมายเป็นผู้ดูแลระบบเท่านั้น เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล)



หน้ารายงานสรุปสามารถจำแนกสรุปการดำเนินการรายวัน เดือน ปี หรือตามผู้ปฏิบัติรายบุคคล และแสดงข้อมูลเชิงปริมาณในรูปแบบกราฟตามรายหมู่บ้านผู้รับบริการ เป็นหน้าสรุปพร้อมใช้ประมวลวิเคราะห์ผลเสนอฝ่ายบริหารในการนำไปวางแผน จัดสรรงบประมาณและกำลังคนต่อไป



ระบบปฏิบัติการฮับส่งโฮงยา จากบ้านสูโรงพยาบาลและกลับบ้าน โดยเจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขและเจ้าหน้าที่กู้ชีพดูแลรถพยาบาล ใช้แอปพลิเคชันดำเนินการและมีระบบไลน์แจ้งเตือนขึ้นตอนความคืบหน้าการทำงานให้แก่ผู้บริหารส่วนกลางที่เกี่ยวข้องในการอนุมัติและรับทราบความเคลื่อนไหว

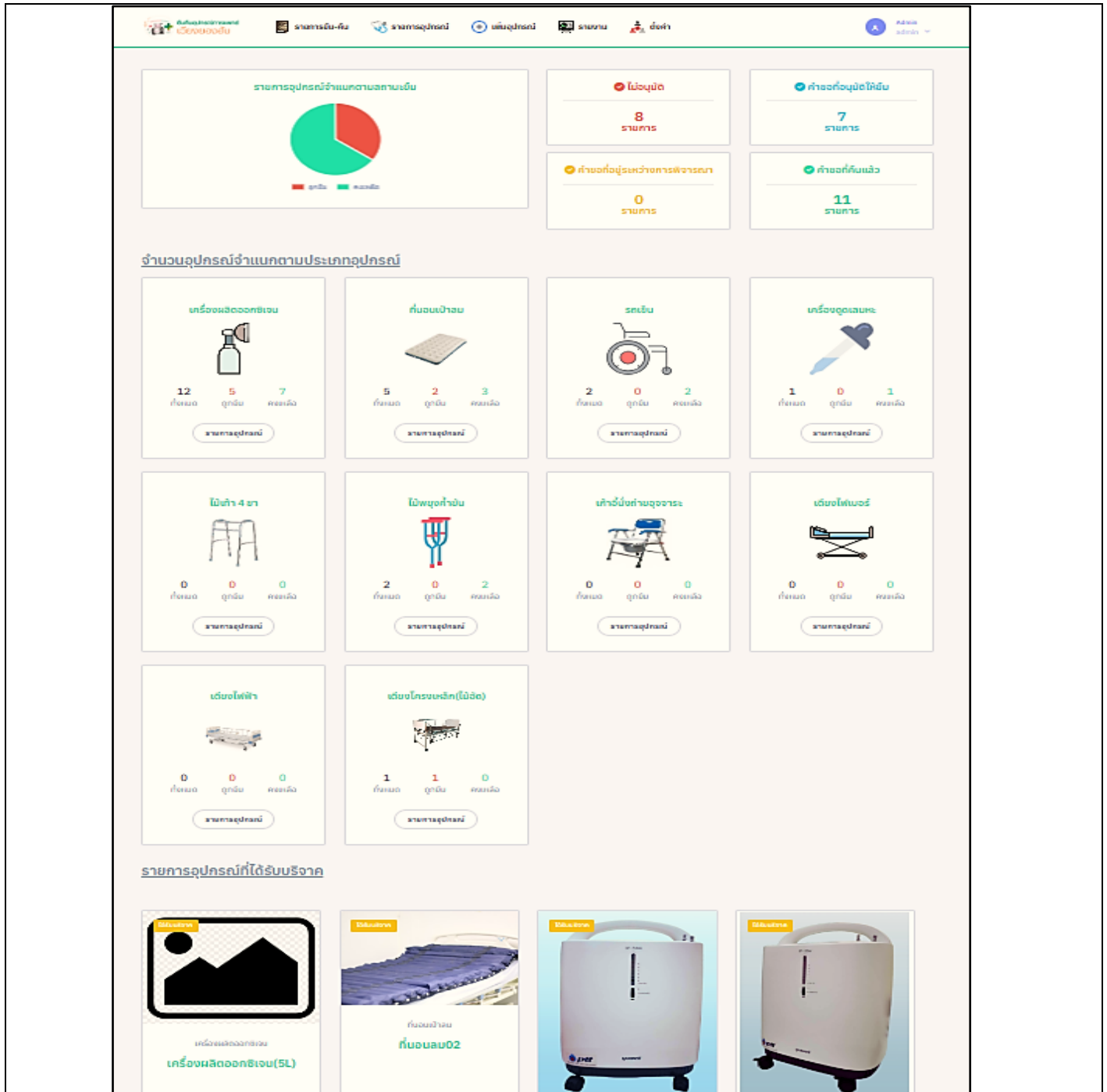
2.3 ระบบปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัล: ระบบเยี่ยม-คิณกายอุปกรณ์การแพทย์ ทีมวิชาการร่วมกับ ทต.เวียงยอง รพ.สต. และภาคีเครือข่ายสุขภาพ วิเคราะห์ร่วมกันว่า การให้บริการเยี่ยม-คิณกายอุปกรณ์จะเป็นประโยชน์สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ป่วย และผู้มีภาวะพึ่งพิงในตำบล เพราะระบบนี้จะสามารถให้บริการกายอุปกรณ์จาก รพ.สต. และจากศูนย์ฟื้นฟูคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการที่ ทต.เวียงยอง จัดตั้งขึ้น โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณบางส่วนจาก สปสช. ที่จะมีอุปกรณ์กายภาพบำบัดและมีนักกายภาพมาดำเนินการในอนาคต ทีมวิจัยวิชาการและทีมท้องถิ่นจึงประสงค์จะทำฐานข้อมูล ระบบการเยี่ยม-คิณกายอุปกรณ์การแพทย์ที่สามารถปักหมุดแผนที่บ้านผู้เยี่ยมอุปกรณ์ และมีระบบตรวจเช็ค

อุปกรณ์พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ดูแล

ระบบแอปพลิเคชัน “ยิ้ม-คืนกายอุปกรณ์การแพทย์” จึงถูกออกแบบมาเพื่อจัดทำทะเบียนอุปกรณ์การแพทย์ชนิดต่าง ๆ ที่ยังไม่มีกรบันทึกข้อมูลไว้ และสร้างระบบการจัดการยิ้ม-คืนพร้อมการบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างเป็นระบบ ระบบนี้จะช่วยให้เทศบาลตำบลสามารถติดตามการใช้งานและดูแลรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลจะถูกนำมาใช้ในการประมวลผลวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณหรือขอการสนับสนุนจากแหล่งทุนต่าง ๆ เช่น บุคคลภายนอก ผู้บริจาค หรือหน่วยงานภาครัฐ ได้ด้วย

ในเชิงเทคโนโลยี แอปพลิเคชันยิ้ม-คืนกายอุปกรณ์การแพทย์สามารถแสดงผลรายชื่ออุปกรณ์ สถานะการใช้งาน จำนวนที่มีอยู่ การปักหมุดที่ตั้งผู้ยืมอุปกรณ์ และมีระบบแจ้งเตือนให้ยิ้ม-คืนภายในระยะเวลาที่กำหนด (เช่น 1 เดือน) เพื่อให้ผู้ยืมได้รับการตรวจเช็คสภาพ พยาบาลจาก รพ.สต. ในฐานะผู้เชี่ยวชาญจะเป็นผู้ประเมินความเหมาะสมของผู้ยืมคำร้องขอใช้ และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ ทต.เวียงยอง อนุมัติในระบบ มีผู้ดูแลระบบ มีการบันทึกสถานะการซ่อมบำรุง การจัดหาอุปกรณ์ใหม่ รวมถึงการตรวจสอบคุณภาพเพื่อให้สามารถใช้งานต่อไปได้อย่างปลอดภัยตามที่ได้รับมอบหมาย

(ภาพซ้ายสุด) One Stop Service (OSS) ของ ทต. เวียงยอง ในระบบไลน์เปิดให้ผู้ขอใช้บริการกดเข้ายื่นคำร้องขอใช้กายอุปกรณ์ได้ หรือใช้ QR code (ภาพขวาบนสุด) เพื่อเข้าสู่ระบบ โดยเมื่อกดเข้าไปแล้ว จะเข้าสู่หน้าแบบฟอร์มยื่นคำร้อง (ภาพกลาง) เพื่อกกรรายละเอียด หรือหากผู้ขอใช้บริการไม่สะดวกใช้ QR code ก็สามารถโทรศัพท์แจ้งเรื่องได้โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ ทต.เวียงยองดำเนินการให้



หน้าเพจนี้ แสดงอุปกรณ์ที่ รพ.สต.และทต.เวียงยองมีให้บริการ ซึ่งผู้ที่ต้องการจะมีอุปกรณ์สามารถตรวจสอบดูได้ว่า มีอุปกรณ์อะไรบ้าง สถานะว่างอยู่หรือไม่ หน้าเพจนี้ยังระบุแหล่งที่มาของอุปกรณ์ด้วย เพื่อให้มีลักษณะเปิดเผย โปร่งใส และยังใช้สำหรับสร้าง “แรงจูงใจ” ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ประสงค์จะบริจาคได้ด้วย เพราะที่ตัวอุปกรณ์ระบุแหล่งที่มาของอุปกรณ์ให้ตรวจสอบว่ามาจากการจัดซื้อผ่านงบประมาณของหน่วยงาน หรือมาจากการบริจาคโดยประชาชน กลุ่มองค์กรเอกชน เป็นต้น

อภิปรายผล

จากการประเมินประสิทธิผลของระบบปฏิบัติการ พบว่า ได้รับความสนใจจากคนในชุมชน 8 หมู่บ้าน โดยมีเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ ซึ่งมีญาติเป็นผู้มีภาวะพึ่งพิง ได้ใช้บริการสุขภาพของเทศบาลตำบลเวียงยอง “รถอับส่งโฮงยา” มาตลอดในช่วงเปิดระบบต้นปี พ.ศ. 2567 ระบุว่า:

“รู้สึกขอบคุณทาง ทต.เวียงยอง ที่มีบริการแบบนี้ให้แก่คนในชุมชน ทำให้การพาญาติ ซึ่งเป็นผู้ป่วยติดเตียงไปโรงพยาบาลและรับ-กลับเป็นเรื่องง่ายขึ้น ช่วยลดค่าใช้จ่ายของครอบครัวได้มาก เพราะที่ผ่านมา ต้องใช้บริการรถรับจ้างของหน่วยกู้ภัยเอกชนครั้งละ 1,000 บาท เพื่อไปรับ-ส่งญาติที่เป็นผู้ติดเตียงไปโรงพยาบาลอาทิตย์ละ 3 วัน สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายจำนวนมาก คนในครอบครัวเป็นทุกข์กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอย่างมาก ถือว่า ทต.เวียงยอง ได้ทำบุญให้กับพ่อแม่พี่น้องในชุมชนที่เดือดร้อนในเรื่องนี้” (ผู้รับบริการ)

การประเมินผลลัพธ์ประเด็น “การลดค่าใช้จ่ายของครัวเรือนผู้สูงอายุ ผู้ป่วย และผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง” ที่ใช้บริการรถอับส่งโฮงยา ในช่วง 3 เดือนระหว่าง 1 เมษายน ถึง 30 มิถุนายน พ.ศ. 2567 พบว่า มีผู้ใช้บริการทั้งหมด 153 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้สูงอายุพึ่งพาตัวเองได้ 100 คน และกลุ่มผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงจำนวน 53 คน รวมระยะทางการรับ-ส่งทั้งสิ้น 1,968.46 กิโลเมตร ใช้ระยะเวลารวม 66 ชั่วโมง 5 นาที

การให้บริการรถอับส่งโฮงยาของ ทต.เวียงยอง แนนอนว่า ทำให้เทศบาลตำบลมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากการจัดซื้อรถ 1.2 ล้านบาทคันใหม่ ซึ่งไม่ได้รวมอยู่ในต้นทุนค่าใช้จ่ายประจำ ขณะเดียวกันก็มีค่าใช้จ่ายประจำจากค่าน้ำมันรถที่เกิดขึ้น ผลการประเมินจากข้อมูลในโปรแกรมรถอับส่งโฮงยา พบว่า ในช่วง 3 เดือน ข้างต้น จากกรณีที่ ทต.เวียงยอง ใช้รถเดินทางรวมระยะทาง 1,968.46 กิโลเมตร มีปริมาณการใช้น้ำมันทั้งสิ้น 131.2 ลิตร รวมค่าใช้จ่ายจากค่าน้ำมันรถเพิ่มขึ้นทั้งสิ้น 4,173 บาท

อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบค่าน้ำมันรถของ ทต.เวียงยอง กับค่าใช้จ่ายของครัวเรือนผู้รับบริการที่ต้องสูญเสียไป หากไม่ได้ใช้บริการรถอับส่งโฮงยา ก็พบว่า ครัวเรือนเหล่านี้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายจากการเช่ารถกู้ภัยภายนอกสำหรับครอบครัวของผู้มีภาวะพึ่งพิงเฉลี่ย 1,000 บาทต่อครั้ง ส่วนผู้สูงอายุที่พึ่งพาตัวเองได้จะเสียค่าเดินทางเฉลี่ย 100 บาทต่อครั้ง เมื่อเทียบเคียงแล้ว พบว่า ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ระหว่าง 1 เมษายน ถึง 30 มิถุนายน พ.ศ. 2567 ระบบปฏิบัติการอับส่งโฮงยาสามารถลดค่าใช้จ่ายของครัวเรือนกลุ่มเป้าหมายได้รวมทั้งสิ้น 78,300 บาท โดยแบ่งเป็น กลุ่มผู้สูงอายุที่พึ่งพาตัวเองได้จำนวน 8,300 บาท และกลุ่มผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงจำนวน 70,000 บาท

ผลลัพธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ ขณะที่ ทต.เวียงยอง มีภาระเพิ่มขึ้นจากค่าใช้จ่ายค่าน้ำมันรถทั้งสิ้น 4,173 บาท แต่สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายของครัวเรือนผู้รับบริการได้สูงถึง 78,300 บาท จากการให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายของ ทต.เวียงยอง ทำให้ครัวเรือนผู้รับบริการสามารถเก็บออมเงินที่เคยต้องจ่ายไปกับค่ารถรับส่งพยาบาล สามารถลดค่าใช้จ่ายจากค่าเดินทาง ค่าซื้ออุปกรณ์การแพทย์ และลดการเสียเวลาจากการรอการเดินทางหรือรออุปกรณ์โดยไม่จำเป็นได้ 100% อย่งไรก็ดี ผลการประเมินดังกล่าว เป็นการประเมินค่าใช้จ่ายที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรม ซึ่งยังไม่ได้ประเมินวัดผลในเชิง “คุณค่า” ทั้งในแง่ความสุข ความรู้สึกที่ดี และการไม่ต้องรอรถเป็นเวลา ยาวนาน นอกจากนี้ บุคลากร ทต.เวียงยอง ที่ได้รับความรู้จากพฤกษศาสตร์วิชาการดำเนินโครงการร่วมกันมา ยังได้แสดงให้เห็น

เห็นว่า ความรู้ความสามารถที่เข้าร่วมผลิตและฝึกปฏิบัติสามารถแสดงผลสัมฤทธิ์ในเชิงปฏิบัติได้ เกิดความภาคภูมิใจ เห็นผลรูปธรรม กลายเป็น “นวัตกรรมท้องถิ่น” นำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ ทำงานอย่างต่อเนื่องขยายผลให้แก่บุคลากรในองค์กร และ/หรือข้ามองค์กรได้ในอนาคต

ในแง่นี้ จะพบว่างานวิจัยที่ผ่านมาได้ชี้ให้เห็นถึงบทบาทสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในการจัดบริการสุขภาพในระดับชุมชน โดยเฉพาะในบริบทของสังคมสูงวัย อย่างไรก็ตาม ยังคงพบปัญหาหลายด้านที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การขาดข้อมูลที่ทันสมัย การขาดการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน และความไม่พร้อมของบุคลากร นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรและงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการวางแผนและการจัดบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิง งานวิจัยบางชิ้นเสนอแนวทางแก้ไข เช่น การเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนและอาสาสมัคร (Opasanan et al., 2017) ขณะทำงานวิจัยอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ (Lamphun Provincial Public Health Office, 2021)

นอกจากนี้ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนก่อนหน้านี้นี้ยังระบุถึงปัญหาในด้านการวางแผนและการจัดบริการ การพัฒนาระบบข้อมูล และการจัดสรรทรัพยากรที่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม รวมถึงข้อจำกัดด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ยังไม่ครอบคลุม (Phothiyot, 2023) การแก้ไขปัญหาเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากเครือข่ายภาคประชาสังคมและชุมชน เพื่อบูรณาการการทำงานและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการได้อย่างแท้จริง (Opasanant & Pa-in, 2015) แม้ว่างานวิจัยส่วนใหญ่จะเห็นพ้องว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ อปท. แต่ก็มีข้อถกเถียงเกี่ยวกับความเหมาะสมของการปรับใช้ในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น บางพื้นที่ยังไม่พร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากร ทำให้การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต้องพิจารณาความแตกต่างของบริบทท้องถิ่น (Lowatcharin & Saenbut, 2021)

จากการศึกษากรณีของเทศบาลตำบลเวียงยอง พบว่า การจัดการทรัพยากร บุคลากร การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการบูรณาการข้อมูลที่ทันสมัย รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ มีความเป็นไปได้ โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ คือ ผู้นำองค์กร เครือข่ายภาคประชาสังคม และบุคลากรสามารถสร้างการมีส่วนร่วมและทำงานร่วมกัน แนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพในระดับท้องถิ่นจึงควรมุ่งเน้นการบูรณาการเครือข่ายและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการสนับสนุนบทบาทของ อปท. ในการจัดการระบบข้อมูล การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสุขภาพและบริการสาธารณสุขแก่คนในชุมชน ทั้งนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยพบว่า

1. โอกาสและข้อท้าทายในการเสริมสร้างขีดความสามารถของ อปท. การใช้ระบบปฏิบัติการ “รถฮับส่งโฮงยา” และระบบยืม-คืนกายอุปกรณ์ ของเทศบาลตำบลเวียงยอง แสดงให้เห็นถึงโอกาสในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการเข้าถึงบริการสุขภาพของกลุ่มเป้าหมายในชุมชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิง ผลลัพธ์ที่ได้ชี้ชัดว่า ระบบดังกล่าวช่วยลดค่าใช้จ่ายของครัวเรือนผู้รับบริการได้อย่างมีนัยสำคัญ และยังช่วยลดการเสียเวลา

และเพิ่มความสะดวกรวดสบายให้แก่ผู้รับบริการและครอบครัว อย่างไรก็ตาม ข้อท้าทายที่พบ คือ อปท. ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม แม้จะเป็นจำนวนที่น้อยเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อชุมชน แต่ก็สะท้อนถึงความจำเป็นในการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อแบ่งเบาภาระทางการเงินของ อปท.

2. การพัฒนาระบบปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของ อปท. ระบบ “รถฮับส่งโฮงยา” แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการพัฒนาระบบปฏิบัติการที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน โดยข้อมูลต่าง ๆ จากระบบเทคโนโลยีช่วยให้ อปท. สามารถประเมินผลลัพธ์และปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังช่วยสร้างความรู้สึกภาคภูมิใจแก่บุคลากรในองค์กรที่ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบดังกล่าว และสามารถต่อยอดองค์ความรู้ไปสู่การพัฒนางานในอนาคต อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบดังกล่าวยังต้องการการสนับสนุนเพิ่มเติมในแง่การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การพัฒนาทักษะบุคลากรในด้านเทคโนโลยี และการสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น เครือข่ายภาคประชาสังคมและหน่วยงานสุขภาพในระดับภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินงานมีความยั่งยืนและสามารถขยายผลไปยังพื้นที่อื่นได้

นอกจากนี้ ผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนและบุคลากรใน อปท. เห็นได้ชัดว่า นอกจากผลประโยชน์เชิงเศรษฐกิจที่ลดค่าใช้จ่ายของครัวเรือนแล้ว ระบบ “รถฮับส่งโฮงยา” ยังสร้างผลกระทบเชิงบวกในมิติอื่น ๆ เช่น การลดความทุกข์ของครอบครัวผู้มีภาวะพึ่งพิงจากภาระค่าใช้จ่ายและการเดินทาง รวมถึงการเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการสุขภาพ ขณะที่บุคลากรใน อปท. ยังได้รับการพัฒนาทักษะและความรู้จากการดำเนินโครงการร่วมกับนักวิชาการพหุศาสตร์ ซึ่งช่วยสร้าง “นวัตกรรมท้องถิ่น” ที่สามารถนำความรู้ไปขยายผลในงานอื่น ๆ ได้ในอนาคต

สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนาในอนาคตนั้น เพื่อให้การดำเนินงานมีความยั่งยืน ควรมีการจัดทำแผนงานที่ชัดเจนในการบูรณาการเครือข่ายและทรัพยากรในระดับท้องถิ่น เช่น การสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนหรือหน่วยงานสุขภาพในระดับจังหวัดเพื่อแบ่งเบาภาระงบประมาณของ อปท. ควรมีการพัฒนาระบบข้อมูลและการประเมินผลที่ครอบคลุมทั้งในเชิงต้นทุนและคุณค่าที่เกิดขึ้นต่อชุมชน รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรใน อปท. มีโอกาสพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการข้อมูล

สรุปผลการศึกษา

การกระจายอำนาจในการให้บริการสาธารณสุขและบริการสาธารณสุขจากส่วนกลางสู่หน่วยงานท้องถิ่น มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในบริบทของสังคมสูงวัยที่ประเทศไทยกำลังเผชิญกับจำนวนประชากรผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาบทบาทของ อปท. ในการให้บริการสุขภาพแก่กลุ่มเป้าหมายดังกล่าว โดยใช้กรณีศึกษาจากเทศบาลตำบลเวียงยอง ผ่านการพัฒนาระบบปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสุขภาพในระดับท้องถิ่น

จากการวิจัยเชิงปฏิบัติการ พบว่า อปท. เผชิญกับความท้าทายหลายประการ เช่น การขาดแคลนทรัพยากรทั้งด้านการเงินและบุคลากร รวมถึงข้อจำกัดด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

ได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม การวิจัยนี้ได้ใช้กระบวนการ “รังสรรค์ร่วม” ผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน ผนวกกับพหุศาสตร์วิชาการและเครื่องมือวิจัยที่หลากหลาย นำไปสู่การพัฒนากระบวนการปฏิบัติที่สามารถใช้งานได้จริง เช่น ระบบ “รถฮับส่งโฮงยา” และระบบยืมคืนกายอุปกรณ์การแพทย์ ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าซื้ออุปกรณ์ และ ค่าเสียเวลาของกลุ่มผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงได้อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการศึกษายังเน้นย้ำถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มขีดความสามารถของ อปท. ในการให้บริการสุขภาพ แม้เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานสะดวกและรวดเร็วขึ้น แต่ความสำเร็จของการดำเนินงานขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารท้องถิ่น และผู้นำชุมชนในการให้ความสำคัญและสนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน อปท. และชุมชน ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมตั้งแต่ การกำหนดโจทย์วิจัยจนถึงการดำเนินงานจริง ยังช่วยสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและผลักดันให้เกิดผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

กรณีศึกษาของเทศบาลตำบลเวียงยองจึงแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของ อปท. ในการเป็นต้นแบบของการพัฒนาระบบบริการสุขภาพในท้องถิ่น โดยการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีดิจิทัล ความรู้จากงานวิจัย และการมีส่วนร่วมของชุมชน ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ ความรู้ และประสบการณ์ที่ได้จากการดำเนินงานยังสามารถถ่ายทอดไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อขยายผลและ สร้างความยั่งยืนในการให้บริการสุขภาพในระดับท้องถิ่นต่อไปในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถการบริการสุขภาพผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงของเทศบาลตำบลเวียงยอง อ.เมืองลำพูน จ.ลำพูน” ได้รับการสนับสนุนจาก หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการพัฒนาระดับพื้นที่ (บพท.) สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.) ตามสัญญาเลขที่ A13F660067 ระยะเวลา 1 ปี (15 มีนาคม 2566 ถึง 14 มีนาคม 2567)

References

- Ampansirirat, A., Suwanraj, M., Hamthanon, P., Nitirat, P., Phetbul, P., & Rugsatsakul, K. (2020) The management of elderly care system in community: The challenging roles of Local Administrative Organization (การจัดการระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน: บทบาทที่ท้าทายสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น), *Journal of Nursing and Health Sciences*, vol.14, no. 3, pp. 10-21. (in Thai)
- Boonma, S., & Wongthanavasus, S. (2013) Studying the management of San Na Meng Health Center after decentralization of responsibility to the San Na Meng Municipality, Sansai District, Chiang Mai Province (การบริหารจัดการสถานเอนามัยบ้านสันนาเม็งหลังถ่ายโอนภารกิจจากสาธารณสุข: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่), *Graduate Research Conference*, Khon Kaen University, Available: <https://gsbooks.gs.kku.ac.th/56/grc14/files/hmp36.pdf> [8 July 2024] (in Thai)

- College of Local Administration. (2020) *Project for surveying and evaluating the satisfaction of local administrative organization service users* (โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น), Khon Kaen University. (in Thai)
- Dasri, C., Sangamporn, A., & Ruampattana, K. (2023) Smart City: The challenges of local government organizations in the era of disruptive technologies (เมืองอัจฉริยะ: ความท้าทายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคพลิกผันทางเทคโนโลยี), *Journal of Local Governance and Innovation*, vol. 7, no. 3, pp. 343-358. (in Thai)
- Intayot, P. (2021) Effectiveness of digital public administration policy implementation in local government organization: A case study of Chomphu Subdistrict Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province (ประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่), *School of Administrative Studies Academic Journal*, vol. 4, no.1, pp. 19-34. (in Thai)
- Kamudhamas, J. (2022) Tendencies toward the application of digital technology for administration in the local administrative organizations: The case study of the municipalities in Khon Kaen smart city area (แนวโน้มของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลในพื้นที่ขอนแก่นเมืองอัจฉริยะ), *Journal of Business Administration and Accountancy, Khon Kaen University*, vol. 6, no. 2, pp. 77-101. (in Thai)
- Khunpluem, P. (2023) Smart city management in local administrative organizations (การบริหารจัดการเมืองอัจฉริยะในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น), *Sripatum Chonburi Academic Journal*, vol. 20, no. 1, pp. 99-108. (in Thai)
- Kokphol, O. (2009) *Tips for organizing local public services: Lessons from 2008, Phrapokklao Award*, (เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51), S. Jaroen Printing. (in Thai)
- Kruathep, W. (2007) *Networks: Innovations in the work of local administrative organizations* (เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น), Office of the Thailand Research Funding. (in Thai)
- Lamphun Provincial Public Health Office. (2021) *Summary of emergency medical services operations in Lamphun province, fiscal year 2021* (สรุปผลการดำเนินงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินจังหวัดลำพูน ปีงบประมาณ 2564), Lamphun Provincial Public Health Office. (in Thai)

- Lowatcharin, G., & Saenbut, N. (2021) Factors affecting innovation adoption in the public sector: The case of monthly elderly welfare payment by local administrative organizations in Khon Kaen Province (ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมของภาครัฐ: กรณีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น), *Thai Journal of Public Administration*, vol. 20, no. 1, pp. 1-26. (in Thai)
- Mauser, W., Klepper, G., Rice, M., Schmalzbauer, B.S., ... Moore, H. (2013) Transdisciplinary global change research: The co-creation of knowledge for sustainability, *Current Opinion in Environmental Sustainability*, vol. 5, no. 3-4, pp. 420-431. <https://doi.org/10.1016/j.cosust.2013.07.001>
- Metasuttiratt, J., Sattakorn, W., Kantaros, N., & Santivong, A. (2023) Innovation in using of information technology to promote rehabilitation of dependent patients of Pa Sak Subdistrict Municipality, Mueang Lamphun District, Lamphun Province (นวัตกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการส่งเสริมฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยที่มีภาวะพึ่งพิงของเทศบาลตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน), *Public Administration Association of Thailand Journal*, vol. 5, no.10, pp. 35-50. (in Thai)
- Opananan, P., Rattanasuwan, W., & Panyawong, S. (2017) Development of health service systems for older adults in the community (การพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน), *Journal of Nursing and Health Care*, vol. 35, no. 2, pp. 177-187. (in Thai)
- Opanant, P., & Pa-in, P. (2015) 'Development health and social system in long term care for the promotion of active aging in the northern and rural community', in *Proceedings 3rd Java International Nursing Conference 2015 "harmony of caring and healing inquiry for holistic nursing practice; enhancing quality of care"*, pp. 439-444, August 20-21, 2015, Semarang, Indonesia.
- Phothiyot, W. (2023) Participation of the local government organization's basic emergency medical service networks in the development of the emergency care and referral system, Lamphun Province (การมีส่วนร่วมของเครือข่ายบริการการแพทย์ฉุกเฉินระดับพื้นฐานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาระบบการดูแลและรับส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน: จังหวัดลำพูน), *Journal of Nursing and Public Health Research*, vol. 3, no. 2, pp. 35-51. (in Thai)

- Sangmano, S., Sirivohara, S., & Pichai, K. (2014) Problems of transferring district health promoting hospitals from the Ministry of Public Health to local government organizations in Chiang Mai Province (ปัญหาการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จากกระทรวงสาธารณสุขไปสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: จังหวัดเชียงใหม่), *Journal of Graduate Research Chiang Mai Rajabhat University*, vol. 5, no. 2, pp. 25-35. (in Thai)
- Seesupun, S., & Pienkhuntod, A. (2022) Adaptability to digital transformation of local administrative organizations in Muang District of Khon Kaen Province (การปรับตัวเพื่อเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น), *Journal of Roi Kaensarn Academi*, vol. 7, no. 8, pp. 246-264. (in Thai)
- Sirirat, N., Tummeepukdee, P., Pongjit, W., Bodeerat, C., & Phuekbuakhoa, W. (2022) The local administration : Public services administration (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การบริการสาธารณะ), *Academic Journal of Phetchaburi Rajabhat University*, vol. 12, no. 1, pp. 131-142. (in Thai)
- Srisasalux, J. (2017) *Summary of lessons learned from the transfer of public health missions to local administrative organizations* (สรุปบทเรียนการถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุขให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น), Paper presented at the Senior Executive Meeting of the Ministry of Public Health, Office of the Permanent Secretary of the Ministry of Public Health, Health Systems Research Institute, 18 October 2017, Available: <https://kb.hsri.or.th/dspace/bitstream/handle/11228/4798/research-health-center%20-Jaruayporn.pdf?sequence=1> [8 June 2024] (in Thai)
- Sumalee, E., & Tanchai, C. (2019) *Smart city smart city: Basic concepts and operating systems for digital cities*, King Prajadhipok's Institute.
- Thaipublica. (2024, February 10) *When Thailand becomes a fully aged society: What welfare do Thai elderly receive?* (เมื่อไทยเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ Aged society ผู้สูงอายุไทยได้รับสวัสดิการอะไรบ้าง), Available: <https://thaipublica.org/2024/02/thailand-becomes-aged-society/> [12 July 2024] (in Thai)