

การจัดการเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอหนองปรือ
จังหวัดกาญจนบุรี

**Management for Building Work of Public Health Officials at Community Health
Centers in Amphol Nong Prue, Kanchanaburi Province**

นายอุกฤษฏ์ บุญบงค์ *อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร.สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ **

Mr. Ukrit Butsabong; Major Thesis advisor: Dr. Somjit Supannatas Professor

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษารูปแบบการจัดการ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ใน ศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ตามกระบวนการสร้าง ขวัญและกำลังใจ แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนในการดำเนินการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานโดยอาศัยแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างขวัญและกำลังใจของดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas Mc Gregor) การเปรียบเทียบในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ก่อนและหลังการทดลอง ที่ได้รับการประชุม/อบรม ศึกษาดูงาน และนิเทศติดตามงานตามรูปแบบการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ประชากรที่ศึกษา จำนวน 34 คน โดยเป็นเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนในอำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามก่อนและหลังการทดลอง วิเคราะห์ ผลการทดลองโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Paired t-test ผลการวิจัยพบว่า หลังการทดลองโดยโปรแกรมการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้ระดับคะแนนขวัญและกำลังใจในการทำงาน และคะแนนบรรยากาศองค์กร สูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) สรุปรูปแบบการจัดการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของดักลาส แมคเกรเกอร์ ในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ การมีส่วนร่วมและการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ข้อเสนอแนะควรมีการนิเทศติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมพัฒนาความรู้โดยการศึกษาดูงานในพื้นที่อื่นๆ ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นและทำให้ เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างมีความสุข อันจะเกิดผลดีการให้บริการประชาชน

* มหาบัณฑิตหลักสูตรหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบ

สุขภาพมหาวิทยาลัยมหาสารคาม e-mail address Jut.ha.math@hotmail.com

** ศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Abstract

Weariness of duty performance at the community health center can cause community development to slow and to make the community unable to develop itself. To increase efficiency of public health officials, it is very necessary to give the importance to build up morale for efficiency working and to make the organization climate better. This study aimed to examine a model of management for building work morale of public health officials. The sample used in the study consisted of public health centers in Amphoe Nong Prue, Changwat Kanchanaburi relying on the concept of increasing efficiency and building work morale to compare increment of work efficiency and building work morale within the sample before and after the experiment that received from training, field trip, and supervision and follow-ups of the model of building work morale. The sample consisted of 34 public health officials at community health centers in Amphoe Nong Prue, Changwat Kanchanaburi, obtained by the purposive sampling technique. Data were collected using a questionnaire before and after the experiment. The statistics used for analyzing the collected data were mean, percentage, standard deviation, and paired t-test.

The findings revealed that after the experiment using the program for building work morale the officials had significantly higher knowledge of work efficiency and work morale, and found themselves valuable than before the experiment (p-value < .05).

In conclusion, the management according to the process of building work morale could be used for adjusting to development and enhancement of knowledge, participation and building work morale of the public health officials at community health centers which would provide good effects on public health service work performance and on people, leading them to have good health.

* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาการจัดการระบบ

สุภาพมหาวิทยาลัยมหาสารคาม e-mail address Jut.ha.math@hotmail.com

** ศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บทนำ

เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เป็นข้าราชการพลเรือน ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีค่าอยู่ในภาคราชการ ที่ช่วยให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี นั่นคือ มีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย ทางจิตใจ ทางสังคมและทางจิตวิญญาณ (กระทรวงสาธารณสุข, 2544) โดยมุ่งเน้นการสร้างสุขภาพมากกว่าการซ่อมสุขภาพ ซึ่งเจ้าหน้าที่ เป็นผู้นำนโยบายสาธารณสุขไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เป็นผู้ทำให้โรคที่ป้องกันและควบคุมได้ด้วยวัคซีนลดน้อยลง นับว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีขอบเขตความรับผิดชอบกว้างขวางมาก ต้องให้บริการสาธารณสุขทุกสาขาและส่งเสริมป้องกันด้านสุขภาพอนามัยกับประชาชนระดับตำบลและหมู่บ้าน นอกจากนี้ยังมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาสุขภาพอนามัยของตนเอง และที่สำคัญยิ่งก็คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมและจิตใจที่มุ่งบริการประชาชนและมีวิสัยและกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับที่ดี จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาพบว่าแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในงานนั้น ได้พัฒนาขึ้นมาจากแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจ โดยการกระตุ้นหรือการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณภาพ (ดิน ปรชัยพฤทธิ์, 2530) ดังนั้นผู้บริหารงานควรสร้างแรงจูงใจและอาศัยแรงจูงใจเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ เพื่อความสำเร็จของงานหรือพฤติกรรมที่ดีในงานทำงาน และจากทฤษฎีการจูงใจ ของ ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas Mc Gregor) กล่าวถึง การที่ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาจะได้รับการควบคุมในระบบใด ขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับตัวตน แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor, 1960) ได้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับคนในองค์กร โดยได้ทำการสรุปสมมุติฐานของผู้บริหารแบบเก่า ซึ่งเรียกว่า ทฤษฎี X ไว้ โดยระบุว่า ความพยายามในการทำงานของคน ไม่ว่าโดยทางร่างกายหรือจิตใจ คน จึงควรจัดระบบจูงใจให้สัมพันธ์กับงานนั้นด้วย เพื่อที่ว่าจะให้คนทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร แล้วจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจของตนเองด้วย สาเหตุที่คนพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบขาดความกระตือรือร้นและมุ่งที่จะตอบสนองต่อสิ่งจูงใจด้านความมั่นคงเพียงอย่างเดียวเท่านั้นและคนส่วนใหญ่จะมีความสามารถ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร

การดำเนินงานในศูนย์สุขภาพชุมชนก็เช่นกัน เนื่องจากศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นหน่วยงาน เป็นองค์กรที่มีผู้บริหารงาน มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน มีการตั้งเป้าหมายความสำเร็จของงาน บุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนล้วนแล้วแต่ต้องการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจ อันจะส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน โดยที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องโดยกับการสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น ประสบการณ์ในการทำงาน เวลาใน

ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management) ประกอบด้วย ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงานสำหรับพนักงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของ ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงานจากการสำรวจพื้นฐานในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกาญจนบุรี (Pre-Survey) จำนวน 225 คน พบว่า 1 ใน 3 ของผู้ให้ข้อมูล มีความต้องการให้ตนเองเป็นที่ยอมรับของสังคม อยากให้ทุกคนมองเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นบุคคลที่มีเกียรติ มีความน่าเชื่อถือ ทั้งจากชุมชนเองได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่จากองค์กรบริหารงานส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่เทศบาล ครู รวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ในพื้นที่ และหน่วยงานสาธารณสุขด้วยเช่นกัน คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในหน่วยงานให้การยอมรับทั้งในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างหน่วยงาน เช่น ศูนย์สุขภาพชุมชนในอำเภอเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ในระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ, โรงพยาบาล

ชุมชนในระดับอำเภอ รวมถึงเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในระดับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โดยเจ้าหน้าที่ที่ต้องการให้ทุกหน่วยงานยอมรับความรู้ความสามารถ รวมถึงผลการดำเนินงานและไม่มองว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นเจ้าหน้าที่ในระดับล่าง และ เจ้าหน้าที่ 1 ใน 2 ให้ข้อมูลว่าตนเองต้องการความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง โดยเจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชนประกอบด้วยเจ้าหน้าที่หลายตำแหน่ง คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข นักวิชาการสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชนและเจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข ในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ดังกล่าวอย่างมากหากเกิดความไม่เข้าใจกันจะส่งผลให้เกิดความไม่ร่วมมือกันระหว่างเจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชนต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากขาดการประสานงานกันภายในหน่วยงาน ขาดการส่งข้อมูล ไม่ช่วยเหลือหรือเห็นใจกัน งานที่กำหนดไว้ตามเป้าหมายจะไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือหากขาดความร่วมมือดังกล่าผู้ที่ปฏิบัติงานแต่เพียงลำพัง จะรู้สึกเหน็ดเหนื่อย ท้อแท้ หดหู่กำลังใจในการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าตนเองขาดขวัญและกำลังใจที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ร้อยละ 80 ให้ข้อมูลว่ามีความต้องการให้หน่วยงานสนับสนุนอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ ซึ่ง ได้แก่ ที่พักอาศัยของเจ้าหน้าที่ ยานพาหนะในการออกปฏิบัติงานในชุมชน อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ครุภัณฑ์สำนักงาน ร้อยละ 90 ให้ข้อมูลว่า การปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนทำให้ตนเองต้องรับภาระงานมากกว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ๆ เช่นในโรงพยาบาล,สำนักงานสาธารณสุขอำเภอและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โดยภาระงานที่มากขึ้นมีสาเหตุมาจากการที่ปฏิบัติ เป็นงานการให้บริการประชาชนที่มีจำนวนมากประกอบกับต้องมีการจัดทำเอกสารระเบียบงานที่มากและละเอียดในทุก ๆ เดือน การจัดทำแฟ้มสุขภาพชุมชนของประชาชนในเขตรับผิดชอบ การจัดทำแฟ้มชุมชน รวมถึงงานบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ร้อยละ 95 ให้ข้อมูลว่า ต้องการให้มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ เงินเดือน ค่าเวร เงินโบนัสในการปฏิบัติงาน เงินประจำตำแหน่ง รวมถึงเงินสวัสดิการในด้านต่าง ๆ เช่น ให้บริการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยและยานพาหนะ นอกจากนั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขบางส่วนยังให้ข้อมูลว่า ตนเองต้องการตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ต้องการเปลี่ยนสายงานและต้องการให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

โดยที่ปริมาณงานมากขึ้นแต่จำนวนเจ้าหน้าที่เท่าเดิมหรือลดลงจากโครงการเปลี่ยนแปลงเส้นทางชีวิต : เกษียณก่อนกำหนดและมาตรการพัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการดังกล่าวตั้งแต่ปี 2542 – 2547 จำนวนทั้งสิ้น 26 คน ในจังหวัดกาญจนบุรี (ตามคำสั่งจังหวัดกาญจนบุรีที่ 1574/2542 , 1495/2543 , 1743/2544 , 470/2547 , 1869-71/2547 เรื่อง อนุญาตให้ข้าราชการลาออกจากราชการตามโครงการเปลี่ยนเส้นทางชีวิต : เกษียณก่อนกำหนด) และตำแหน่งของผู้เข้าร่วมโครงการจะถูกยุบไปไม่มีการทดแทน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา คืออำเภอหนองปรืออยู่ในจังหวัดกาญจนบุรี ก่อนที่ประชาชนจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเป็นบุคลากรที่สำคัญในการมีส่วนช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีจะต้องมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก่อน ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการพัฒนา ขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จึงได้ทำการวิจัยเพื่อประเมินระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ในอำเภอหนองปรือ ในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนและพัฒนา รูปแบบการพัฒนาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านสุขภาพอนามัยของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบการจัดการเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับขวัญและกำลังใจการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ก่อนและหลังการทดลอง

2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับบรรยากาศองค์กรของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ก่อนและหลังการทดลอง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง(Quasi-Experimental Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอหนองปรือ ในจังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วยสถานบริการจำนวน 7 แห่ง ได้แก่ ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองปรือ ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองปลาไหล ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองผักแว่น ศูนย์สุขภาพชุมชนพะยอมงาม ศูนย์สุขภาพชุมชนโป่งช้าง ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองขนและศูนย์สุขภาพชุมชนหนองใหญ่ จากการสำรวจในปี 2552 และมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำทั้งสิ้นจำนวน 34 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลทั่วไป คุณลักษณะงาน 2) ขวัญและกำลังใจในการทำงาน 3) บรรยากาศองค์กร การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม ความครอบคลุมของเนื้อหาและการใช้ภาษา พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา หลังจากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในด้านวิชาการจำนวน 3 ท่าน และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 20 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เพื่อดูความเข้าใจในแบบสอบถาม ความชัดเจนในเนื้อหา และการเรียงลำดับคำถาม โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach ' s Alpha Coefficient) ค่าที่ได้ต้องมากกว่า 0.7 จึงจะเป็นที่ยอมรับ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในพื้นที่จริง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์ความแตกต่างคะแนนขวัญและกำลังใจการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน บรรยากาศองค์กรของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอหนองปรือ ก่อนและหลังการทดลองใช้ Paired t-test

กลุ่มตัวอย่าง

เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ในอำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งประกอบด้วย ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองปรือ ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองปลาไหล ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองผักแว่น ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองใหญ่ ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองขน ศูนย์สุขภาพชุมชนพยอมงาม ศูนย์สุขภาพชุมชนโป่งช้าง รวมศูนย์สุขภาพชุมชนทั้งสิ้น 7 แห่ง มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ประจำ จำนวนทั้งสิ้น 34 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน บรรยายกาสององค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ในอำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลทั่วไป คุณลักษณะงาน

ส่วนที่ 2 ขวัญและกำลังใจในการทำงาน บรรยายกาสององค์กร

การสร้างและลักษณะเครื่องมือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานะ ตำแหน่ง รายได้ และประสบการณ์การทำงานด้านสาธารณสุข โดยเป็นคำถามแบบเติมคำและแบบให้เลือกตอบ มี จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ขวัญและกำลังใจในการทำงาน คุณลักษณะงาน บรรยายกาสององค์กร ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง ระดับต่ำ ได้ข้อความ ทั้งหมด 29 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยติดต่อกับผู้ประสานงานในแต่ละตำบลทางโทรศัพท์ ซึ่งผู้ประสานงานเป็นผู้ที่ รับผิดชอบศูนย์สุขภาพชุมชนโดยตรง ในครั้งแรกประสานขอข้อมูลจำนวนศูนย์สุขภาพชุมชนกับจำนวนบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน นำข้อมูลมาสุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่คำนวณได้ นำแบบสอบถามไปให้กับผู้ประสานงานด้วยตนเอง เพื่อแจกให้กับเจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชนที่สุ่มได้ ให้ระยะเวลาประมาณ 1 เดือน ในการตอบแบบสอบถามและส่งกลับไปยังผู้ประสานงาน โทรศัพท์ไปสอบถามผู้ประสานงานว่าได้แบบสอบถามครบหรือยัง ถ้ายังก็จะโทรศัพท์ไปสอบถามสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ประมาณ 1 เดือน เดินทางไปเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองและในส่วนที่ขาดซึ่งผู้ประสานงานจะทราบว่าขาดที่ใด ผู้วิจัยก็จะส่งแบบสอบถามเข้าไปยังที่ขาดอีกครั้ง ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 26 พฤษภาคม 2552 ถึง มิถุนายน 2552 แบบสอบถามส่งไปจำนวน 34 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

จากการศึกษา พบว่า ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.6 อายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 41.2 สถานภาพสมรส ร้อยละ 61.8 มีโสดเพียง ร้อยละ 23.5 จบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 73.5 เป็นข้าราชการ ร้อยละ 100 ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข ร้อยละ 26.5 ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 6 อัตราเงินเดือนส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 29.4 มีประสบการณ์การทำงานในช่วง 10 – 14 ปี ร้อยละ 26.5 เมื่อศึกษา ขวัญและกำลังใจในการทำงานประชากรที่ศึกษาก่อนการทดลอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.00, S.D. = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชากรที่ศึกษามีขวัญและกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ในด้านความเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับสังคม นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคล ด้านการบูรณาการทางด้านสังคม ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานและด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนและการ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนขวัญและกำลังใจในการทำงาน
ของประชากรที่ศึกษาก่อนการทดลองใช้รูปแบบการจัดการ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจใน
การทำงานของผู้บริหารที่สาธารณสุข

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน	จำนวนและร้อยละของระดับ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน			$\bar{x} \pm S.D.$
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	
1. ขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยรวม	5 (14.71)	24 (70.59)	5 (14.71)	2.00 ± 0.55
2. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	1 (2.94)	26 (76.47)	7 (20.59)	1.82 ± 0.46
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ	13 (38.24)	14 (41.18)	7 (20.59)	2.18 ± 0.75
4. การพัฒนาศักยภาพของผู้ ปฏิบัติงาน	13 (38.24)	16 (47.26)	5 (14.71)	1.94 ± 0.49
5. ความก้าวหน้าและความมั่นคง ในการทำงาน	3 (8.82)	26 (76.47)	5 (14.71)	1.94 ± 0.67
6. การบูรณาการทางสังคม	14 (41.18)	14 (41.18)	6 (17.65)	2.24 ± 0.74
7. การรักษาสิทธิส่วนบุคคล	14 (41.18)	18 (52.94)	2 (5.88)	2.35 ± 0.60
8. ความสมดุลในการดำรงชีวิต	10 (29.41)	20 (58.82)	4 (11.76)	2.18 ± 0.62
9. ความเกี่ยวข้องกับสังคม	25 (73.53)	8 (23.53)	1 (2.94)	2.71 ± 0.52

ด้านบรรยากาศองค์ก่อนการทดลอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.97$, S.D = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประเด็นที่ประชากรที่ศึกษาระดับสูงสุด คือ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร รองลงมา คือ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับความเสี่ยงในงาน ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการแก้ไขความขัดแย้ง และด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบรรยาการองค์การของประชากรที่ศึกษาก่อนการทดลองใช้รูปแบบการจัดการ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

บรรยาการองค์การ	จำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้บรรยาการองค์การ			$\bar{x} \pm S.D.$
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	
การรับรู้บรรยาการองค์การโดยรวม	6 (17.65)	21 (61.76)	7 (20.59)	1.97 $\pm$ 0.62
โครงสร้างองค์การ	9 (26.47)	23 (67.65)	2 (5.88)	2.21 $\pm$ 0.54
ความท้าทายและความรับผิดชอบ	5 (14.65)	25 (73.53)	4 (11.76)	2.03 $\pm$ 0.52
ความอบอุ่นและการสนับสนุน	6 (17.65)	22 (64.71)	6 (17.65)	2.00 $\pm$ 0.60
ความอบอุ่นและการสนับสนุน	6 (17.65)	22 (64.71)	6 (17.65)	2.00 $\pm$ 0.60
การให้รางวัลและการลงโทษ	3 (8.82)	22 (64.71)	9 (26.47)	1.82 $\pm$ 0.57
การแก้ไขความขัดแย้ง	11 (32.35)	19 (55.88)	4 (11.76)	2.21 $\pm$ 0.64
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	19 (55.9)	14 (41.2)	1 (2.9)	2.53 $\pm$ 0.57
ความจงรักภักดีต่อองค์การ	25 (73.53)	7 (20.59)	2 (5.88)	2.68 $\pm$ 0.59
การยอมรับความเสี่ยงในงาน	8 (23.53)	26 (76.47)	0 (0.0)	2.24 $\pm$ 0.44

เมื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานของประชากรที่ศึกษาหลังการทดลองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D = 0.44) โดยด้านที่มีระดับคะแนนสูงสุด คือ ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมและด้านการบูรณาการทางสังคม รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการรักษาสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลในการดำรงชีวิต ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานและด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน โดยรายละเอียดมีดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจในการทำงานของ ประชากร ที่ศึกษาหลังการทดลองใช้รูปแบบการจัดการ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุข

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน	จำนวนและร้อยละของระดับ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน			$\bar{x} \pm S.D.$
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	
ขวัญและกำลังใจในการทำงานโดยรวม	7 (20.6)	26 (76.5)	1 (2.9)	3.37 ± 0.44
รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	3 (8.8)	23 (67.5)	8 (23.5)	2.73 ± 0.68
สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ	19 (55.9)	14 (41.2)	1 (2.9)	3.65 ± 0.59
การพัฒนาศักยภาพของผู้ ปฏิบัติงาน	18 (52.9)	15 (44.1)	1 (2.9)	3.62 ± 0.66
การพัฒนาศักยภาพของผู้ ปฏิบัติงาน	18 (52.9)	15 (44.1)	1 (2.9)	3.62 ± 0.66
ความก้าวหน้าและความมั่นคง ในการทำงาน	4 (11.8)	24 (70.6)	6 (17.6)	2.94 ± 0.67
การบูรณาการทางสังคม	21 (62.7)	12 (36.2)	1 (1.1)	3.71 ± 0.62
การรักษาสิทธิส่วนบุคคล	14 (41.2)	19 (55.9)	1 (2.9)	3.51 ± 0.60
ความสมดุลในการดำรงชีวิต	12 (35.3)	19 (55.9)	3 (8.8)	3.22 ± 0.73
ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	26 (76.5)	7 (20.6)	1 (2.9)	3.91 ± 0.61

เมื่อศึกษาระดับบรรยาการสองครั้งหลังการทดลอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, S.D = 0.39) โดยด้านที่มีระดับคะแนนสูงสุด คือ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร รองลงมา คือ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับความเสี่ยงในงาน ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนด้านการแก้ไขความขัดแย้งและด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบรรยาการสององค์การของ
ประชากรที่ศึกษาหลังการทดลองใช้รูปแบบการจัดการ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการ
ทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

บรรยาการสององค์การ	จำนวนและร้อยละของระดับ การรับรู้บรรยาการสององค์การ			$\bar{x} \pm S.D.$
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	
การรับรู้บรรยาการสององค์การ โดยรวม	9 (26.5)	25 (73.4)	0 (0.0)	3.43 $\pm$ 0.39
โครงสร้างองค์การ	9 (26.5)	25 (73.5)	0 (0.0)	3.53 $\pm$ 0.50
ความท้าทายและความรับผิดชอบ	6 (17.6)	28 (82.4)	0 (0.0)	3.42 $\pm$ 0.45
ความอบอุ่นและการสนับสนุน	7 (20.6)	25 (73.5)	2 (5.9)	3.36 $\pm$ 0.62
การให้รางวัลและการลงโทษ	6 (17.6)	22 (64.7)	6 (17.6)	3.08 $\pm$ 0.68
การแก้ไขความขัดแย้ง	14 (41.2)	18 (52.9)	2 (5.9)	3.32 $\pm$ 0.71
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	19 (55.9)	14 (41.2)	1 (2.9)	3.57 $\pm$ 0.60
ความจงรักภักดีต่อองค์การ	27 (79.4)	7 (20.6)	0 (0.0)	3.93 $\pm$ 0.60
การยอมรับความเสี่ยงในงาน	8 (23.5)	26 (76.5)	0 (0.0)	3.40 $\pm$ 0.45

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับขวัญและกำลังใจการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน
อำเภอหนองปรือ และระดับบรรยาการสององค์การของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอหนองปรือ
ก่อนและหลังการทดลอง พบว่า ระดับคะแนนขวัญและกำลังใจการทำงานและระดับบรรยาการสององค์การ หลังการทดลองโดย
ใช้รูปแบบการจัดการ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข สูงกว่าก่อนการทดลอง ($p < 0.001$)
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับขวัญและกำลังใจในการทำงาน และบรรยากาศองค์การของประชากรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
ขวัญและกำลังใจ						
ก่อนการทดลอง	34	2.15	0.26	-14.65	33	< 0.001*
หลังการทดลอง	34	3.41	0.38			
บรรยากาศองค์การ						
ก่อนการทดลอง	34	2.18	0.28	-27.49	33	< 0.001*
หลังการทดลอง	34	3.45	0.23			

$p < 0.05$

สรุปผล อภิปรายผล

จากการศึกษาผลของการใช้รูปแบบการจัดการตามกระบวนการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของ ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas Mc Gregor, 1960) ในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ในอำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ระดับคะแนนขวัญและกำลังใจการทำงาน และระดับบรรยากาศองค์การ หลังการทดลองโดยใช้รูปแบบการจัดการ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข สูงกว่าก่อนการทดลอง กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ในอำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การดีจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดีด้วย นั่นแสดงให้เห็นว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ก็จะส่งผลให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขดีขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จันทรา แทนสุโพธิ์ (2546) ที่ศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชัยยง ขามรัตน์ (2543) ที่ศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้และเข้าใจบรรยากาศ และความเป็นไปในองค์การ จะมีผลต่อพฤติกรรมของคนในการทำงาน ซึ่งบรรยากาศองค์การสามารถสร้างขึ้นได้ด้วย หัวหน้างาน และสามารถปรับปรุงเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การที่หน่วยงานใดมีบรรยากาศองค์การที่ดี จะสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจและระดับการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่สาธารณสุขรู้ว่าในหน่วยงานมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ก็จะจูงใจให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างมีความสุข ส่งผลต่อการมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีได้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการนิเทศติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมพัฒนาความรู้โดยการศึกษาดูงานในพื้นที่อื่น ๆ ซึ่งส่งผล ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มากขึ้นและทำให้ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างมีความสุข อันจะเกิดผลดีต่องานการให้บริการทางด้านสาธารณสุข ต่อประชาชน ทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาและเป็นข้อมูลในการศึกษาต่อไป

บรรณานุกรม

เปรมปรีดิ์ อรรถยจินดา (2540) “ขวัญในการทำงาน”.วารสารวิทยาลัยพยาบาล พระปกเกล้า 8, 1. : 38-40

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2530) *ข้าราชการระดับสูงของไทย และความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศ*
สำนักงานอธิการบดี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จันทร์หา แทนสุโพธิ์ (2546) “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของทีมสุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุข
ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชัยยง ขามรัตน์.(2543) “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณยบัณฑิต
สาขาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล

McGregor, Douglas M. (1960) .*The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill Book .

Herzberg , F.,Mausner,B.,and Snyderman , B.B.(1993). *The Motivation to work* .New Brunswick : Transaction.

Maslow (1970) A Motivation and personality. 2nd ed. New York: Harper and Raw Publishers .