

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2

The 2nd STOU Graduate Research Conference

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน

Factors Affecting the Development of Services System in Sub-District Health Promoting Hospitals, Mae Hong Son Province

จิตติวรดา อัครภานุวัฒน์ (Tithiworada Akkharapanuwat)* ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ (Chawthip Broromtanarat)**

วารangkana จันทร์คง (Warangkana Chankong) ***

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงวิเคราะห์ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล กระบวนการบริหารองค์กร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในการพัฒนาระบบบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (2) เพื่อศึกษาการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (3) ปัจจัยคุณลักษณะบุคคล กระบวนการบริหารองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน และ (4) ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดแม่ฮ่องสอน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ในกลุ่มผู้อำนวยการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานให้บริการสาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 71 แห่งๆ ละ 2 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า (1)คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 40.97 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 18.14 ปี และมีรายได้เฉลี่ย 21,959.81 บาท ปัจจัยกระบวนการบริหารภาพรวมอยู่ในระดับสูง เพื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุมอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการจัดคนเข้าทำงานและการอำนวยการอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง (2) การพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในภาพรวม ด้านการพัฒนามูลฐานข้อมูลบริการ และด้านการพัฒนาการจัดบริการในบ้านอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการพัฒนาการจัดบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและการพัฒนาการจัดบริการในชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และกระบวนการบริหารองค์กร โดยสามารถทำนายการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพได้ร้อยละ 21.6 และ 14.2 ตามลำดับ (4) ปัญหาและอุปสรรค ที่สำคัญ คือ ภาระงานหนัก เนื่องจากบุคลากรไม่ครบตามกรอบอัตราค่าจ้าง การคมนาคมยากลำบากทำให้การพัฒนาระบบบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทำได้ยาก ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมตามโครงสร้างอัตราค่าจ้าง และสนับสนุนอุปกรณ์ การปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เน้นเครือข่ายอาสาสมัครมากขึ้น เพื่อเพิ่มการพัฒนาระบบบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ การพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

* นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

E-mail Address: nurse_35@windowslive.com

** อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

E-mail Address: chaw_dr@yahoo.com

*** อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

E-mail Address: pwarang_p@yahoo.com

Abstract

The purposes of this survey research were to: (1) study personal factors, organizational management process, job motivation; (2) study the development of service system; (3) analyze these factors of personal factors, management process of organization, job motivation affecting the developing service system; and (4) identify the problems, obstacles and suggestion in developing health services system in sub-district health promoting hospitals in Mae Hong Son province.

The study was conducted by purposive sampling of a group of the directors and staffs who were responsible in health service delivery from 71 sub-district health promoting hospitals in Mae Hong Son Province, with 2 persons per place and totally 142 persons. Data were collected by using a questionnaire with the reliability value of Cronbach's alpha coefficient of 0.97. Statistics used for data analysis were descriptive statistics and Stepwise Multiple Regression Analysis

The results revealed as follows: (1) most of samples were male with average age 40.97 years, get married, finished a bachelor's degree, 18.14 years of work experiences, and average incomes about 21,959.81 baht per month. The factor of total organizational management process and planning, organization, and control perspectives were at a high level, but in staffing and directing were at a moderate level. The total of job motivation was at a high level; (2) The total development of health services system were at a moderate level; (3) The factors were significantly affecting the developing health service system, were organizational management and job motivation process ($p < 0.001$), and could co-predict the development of service system of 25.5; and (4) the most problems and obstacles were problem in health service at home, especially in staff work load, in-appropriate number of staffs according to manpower structure, the difficult transportation, so the development of health service system is very difficult. The suggestions for the provincial managers should provide the appropriate staffs according to structural manpower, strengthen in developing the potential of health volunteers for helping health service, and support appropriate vehicles for more effective development of service system in sub-district health promoting hospital in Mae Hong Son province.

Keywords: Organizational management process, Job motivation, Development of services

บทนำ

สภาพสังคมประเทศไทย ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ระบบสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของระบบที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การจัดระบบสุขภาพในประเทศไทยแบ่งบริการสุขภาพเป็น ระดับตติยภูมิ ระดับทุติยภูมิ และระดับบริการปฐมภูมิ ซึ่ง ระบบบริการปฐมภูมิของประเทศไทยได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เป็นผลมาจาก การให้บริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานส่วนมาก หนาแน่นเฉพาะ โรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีค่าใช้จ่ายสุขภาพ เพื่อบริการผู้ป่วยนอกมากที่สุด (ร้อยละ 32.0) สถานีอนามัยเพียงร้อยละ 2.0 คลินิกเอกชนร้อยละ 8.0 และชื้อยาเกินเองร้อยละ 8.0 (สุพัตรา ศรีวณิชชากร และคณะ, 2542:24-26) แนวโน้มผู้ป่วยใช้บริการแออัดที่โรงพยาบาลมากขึ้นเรื่อยๆสะท้อนให้เห็นคุณภาพของระบบบริการปฐมภูมิ และการบริหารจัดการที่ต้องพัฒนาเพิ่มขึ้น

ในปีพ.ศ. 2553 กระทรวงสาธารณสุขได้ปรับปรุงระบบบริการด้านสาธารณสุข ลงทุนพัฒนาระบบบริการสุขภาพของภาครัฐในทุกระดับให้ได้มาตรฐาน โดยยกระดับสถานีอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (รพ.สต.) ครอบคลุมทั่วประเทศ พัฒนาให้เป็นหน่วยบริการด่านหน้าของกระทรวงสาธารณสุขที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน และชุมชนมากที่สุด โดยมีเป้าหมายการพัฒนาบริการ ประกอบด้วย การพัฒนาฐานข้อมูลบริการ การจัดการบริการในสถานบริการ จัดบริการในชุมชน และการพัฒนาการจัดการบริการที่บ้าน

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีการพัฒนาระบบบริการไปได้ระดับหนึ่งแล้ว แต่ยังไม่มีการศึกษาผลการดำเนินงานดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็แนวทางให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ได้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการวางแผนพัฒนา สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานพัฒนาระบบบริการ ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล กระบวนการบริหารองค์กร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาระบบบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน
3. เพื่อศึกษา ปัจจัยลักษณะบุคคล แรงจูงใจ กระบวนการบริหารองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน
4. ปัญหา และอุปสรรค ต่อการพัฒนาระบบบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การพิทักษ์การเก็บข้อมูล

ได้อธิบายในแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความประสงค์ในการตอบเป็นไปตามความสมัครใจ คำตอบที่ได้ ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและการนำเสนอผลการวิจัยจะเป็นการเสนอในภาพรวม จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานด้านสาธารณสุข และรายได้ กระบวนการบริหาร และแรงจูงใจมีอิทธิพลร่วมกันในการทำนาย การพัฒนาระบบบริการ ส่งผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงวิเคราะห์ (Analytical Research) กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้อำนวยการ และเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดแม่ฮ่องสอนกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงโดยเลือกผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 71 แห่งแห่งละ 2 คน รวมเป็น 142 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ (1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (2) กระบวนการบริหารองค์กร (3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (4) การพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (5) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ค่าความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) สูงกว่า 0.60 ทุกข้อ และมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2555 – พฤษภาคม 2555

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.5 อายุเฉลี่ย 41.10 ปี (S.D. =9.005) สถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 76.1 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 71.1 รายได้เฉลี่ย 41,010 บาทต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน อยู่ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 38.7

2. กระบวนการบริหารองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.53$, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการจัดองค์กร การวางแผน แลการควบคุม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.75$, 3.68 และ 3.59 ตามลำดับ) ส่วนด้านการบังคับบัญชา การอำนวยการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$ และ 3.27 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 1

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2
The 2nd STOU Graduate Research Conference

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับกระบวนการบริหารองค์กร ในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล
จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายด้าน และภาพรวม (n=142)

กระบวนการบริหารองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้าน การวางแผน	3.68	0.50	สูง
2. ด้านการจัดองค์กร	3.75	0.53	สูง
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.34	0.70	ปานกลาง
4. ด้านการบังคับบัญชา	3.27	0.60	ปานกลาง
5. ด้านการรายงาน	3.59	0.54	สูง
ในภาพรวม	3.53	0.57	สูง

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.61, 3.71$ และ 3.51 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.80, 3.73, 3.72, 3.66$ และ 3.62 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยค้ำจุน พบว่า ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.71, 3.67$, และ 3.58 ตามลำดับ) ส่วนด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทนจากการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$ และ 3.27 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 2

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2
The 2nd STOU Graduate Research Conference

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล
จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามรายด้านและภาพรวม (n=142)

แรงงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ปัจจัยงใจ	3.71	0.53	สูง
1.1 แรงงใจด้านความสำเร็จของงาน	3.80	0.55	สูง
1.2 ด้านความรับผิดชอบ	3.73	0.50	สูง
1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.72	0.52	สูง
1.4 ด้านการยอมรับนับถือ	3.66	0.53	สูง
1.5 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.62	0.54	สูง
2. ปัจจัยค้ำจน	3.51	0.61	สูง
2.1 ความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.71	0.55	สูง
2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.67	0.56	สูง
2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.58	0.66	สูง
2.4 สภาพการทำงาน	3.34	0.60	ปานกลาง
2.5 ค่าตอบแทน จากการทํางาน	3.27	0.68	ปานกลาง
แรงงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม	3.61	0.57	สูง

3. การพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ในภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาฐานข้อมูลบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการพัฒนาการจัดบริการในบ้าน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.50$ และ 3.42 ตามลำดับ) ส่วนด้านการพัฒนาการจัดบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและในชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$ และ 3.32 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 3

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2
The 2nd STOU Graduate Research Conference

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการพัฒนาระบบบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกรายด้านและภาพรวม (n=142)

การพัฒนาระบบบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการพัฒนาฐานข้อมูลบริการ	3.50	0.59	สูง
2. ด้านการพัฒนาการจัดบริการในบ้าน	3.42	0.54	สูง
3. ด้านการพัฒนาการจัดบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	3.34	0.57	ปานกลาง
4. ด้านการพัฒนาการจัดบริการในชุมชน	3.32	0.53	ปานกลาง
การพัฒนาระบบบริการในภาพรวม	3.40	0.55	ปานกลาง

5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดแม่ฮ่องสอน

พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้แก่ กระบวนการบริหาร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยร่วมกันทำนายการพัฒนาระบบบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้ ร้อยละ 25.2 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายการพัฒนาระบบบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน
(n=142)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE.b	Beta	t	p-value
กระบวนการบริหาร	0.142	0.074	0.176	1.930	0.056
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.216	0.052	0.377	4.132	0.001
ค่าคงที่	23.804				
$R^2 = 0.252$ adjust $R^2 = 0.241$ $F = 23.422$ Sig. of F < 0.001					

5. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

มีผู้ให้ข้อคิดเห็น จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 45.77 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการพัฒนาการจัดบริการในบ้าน ร้อยละ 37.3 รองลงมาด้านการพัฒนาการจัดบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ร้อยละ 23.2 และการพัฒนาฐานข้อมูลบริการ ร้อยละ 12.7 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า

ด้านการพัฒนาการจัดบริการในบ้านทั้งนี้ มีปัญหาเกี่ยวกับการะงานมากในขณะที่บุคลากรยังไม่เต็มตามกรอบโครงสร้าง สภาพการคมนาคมในพื้นที่ยากลำบาก สำหรับข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาคือ สร้างแรงจูงใจด้านค่าตอบแทน การจัดบริการในบ้านให้เหมาะสม และสร้างกลุ่มจิตอาสาชุมชนให้มากขึ้น

ด้านการพัฒนาการจัดบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีปัญหาเกี่ยวกับ ประชาชนคาดหวังการบริการสูง การบริการไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ สำหรับข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาคือ การสนับสนุนด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่จำเป็น ตามศักยภาพสูงสุด และการให้ค่าตอบแทนให้เหมาะสม ตามสภาพพื้นที่

ปัญหาการพัฒนาฐานข้อมูลบริการ มีปัญหาเกี่ยวกับ ระบบการสื่อสารที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ด้วยลักษณะทางภูมิศาสตร์ คุณภาพของข้อมูลยังด้อยประสิทธิภาพ การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์น้อยสำหรับข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาคือ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ทั้งผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้งาน รวมทั้งการใช้ตัวชี้วัดคุณภาพสถานบริการ ควบคุมกำกับประเมินผล

ด้านการพัฒนาการจัดบริการในชุมชน มีปัญหาเกี่ยวกับ ความไม่พร้อมชุมชน ในการสร้างสุขภาพ สำหรับข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาคือ ควรการสร้างทัศนคติต่อการสร้างสุขภาพควบคู่ไปกับการพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพ

อภิปรายผล

จากสรุปผลการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้วิจัยได้อภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน การวิจัย โดยมีประเด็นที่สำคัญนำมาอภิปรายดังนี้

ปัจจัยกระบวนการบริหารองค์กร มีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นไปตาม แนวคิดของ ทองหล่อ เดชไทย (2543) กล่าวว่า การบริหารประกอบด้วย 3 ส่วนคือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นส่วนจัดเตรียมล่วงหน้า สำหรับใช้ในการดำเนินงานประกอบด้วยคน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการบริหาร สำหรับในระบบการบริหารงานสาธารณสุขนั้น ปัจจัยนำเข้า หมายถึงทรัพยากรการบริหาร ได้แก่บุคลากร สาธารณสุข งบประมาณสาธารณสุข วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการบริหารที่เหมาะสมกับระบบงานสาธารณสุข 2) กระบวนการบริหาร (Process) เป็นขั้นตอนการจัดการที่ช่วยให้งานดำเนินไปให้บรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งประกอบด้วยการวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก การบังคับบัญชา การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณากร สุวรรณพันธ์ (2550), พงษ์ศักดิ์ ราชโสภา (2550), พชรพร ครองยุทธ (2549) ที่พบว่า ปัจจัยกระบวนการบริหาร มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทุกระดับและทุกหน่วยงาน

แรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นไปตาม ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) ที่กล่าวว่า การจูงใจภายนอก (external motivation) สามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ที่จะทำให้คนมีความพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานได้ปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงาน (motivators) กับปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในงาน (hygiene) นั้นแยกออกจากกัน และไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่ม จึงเรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ คุณากร สุวรรณพันธ์ (2550), วงษ์เสน่ห์ เครื่องฉาย (2550), พิชิต แสนเสนา (2549), พชรพร ครองยุทธ (2549) พบว่า ปัจจัยข้างใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทุกระดับและทุกหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากพบว่า ปัจจัยกระบวนการบริหารองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และการพัฒนาระบบบริการ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ภาพรวมอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปพิจารณา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กล่าวคือ

1. ปัจจัยกระบวนการบริหารองค์กร ประเด็นที่พบค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

1.1. ด้านการอำนวยการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.27$, S.D.= 0.60) ควรมอบอำนาจในการตัดสินใจให้แก่ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้เต็มตามบทบาทหน้าที่ เช่น มอบอำนาจการบังคับบัญชา อำนาจการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ควรให้อนุมัติจ่ายในวงเงินตามอำนาจที่กำหนด เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนา ระบบบริการในรพ.สต. เป็นต้น

1.2 ด้านการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.34$, S.D.= 0.70) ควรจัดระบบสนับสนุน ผ่านสายบังคับบัญชาโดยตรง เนื่องจาก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงกับสาธารณสุขอำเภอและสาธารณสุขจังหวัด แต่ในการสนับสนุนด้านงบประมาณ กลับส่งผ่านยังโรงพยาบาลแม่ข่าย หากทำให้เกิดความล่าช้า และไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประเด็นที่พบค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

2.1 ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$, S.D.=0.68) ควรมีการปรับเพิ่มค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภาระงาน และความยากลำบากในการปฏิบัติงานในพื้นที่สูงของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งจะมี ความแตกต่างของพื้นที่อื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

2.2 สภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D.= 0.57) ปัญหาส่วนใหญ่ของจังหวัดแม่ฮ่องสอน เกี่ยวข้องกับสภาพพื้นที่การทำงาน เรื่องการคมนาคม ระยะทางที่ห่างไกล ซึ่งแก้ไขยาก ดังนั้น ผู้บริหารสาธารณสุขในระดับจังหวัดจึงควรสนับสนุนด้านอุปกรณ์ วัสดุ ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ให้เต็มศักยภาพ และการจัดกำลังคนให้เต็มโครงสร้างเพื่อแบ่งเบาภาระงาน

3. การพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลประเด็นที่พบค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

3.1 ด้านการพัฒนา การจัดการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D.= 0.57) ควรจัดระบบการสื่อสารเชื่อมโยงแม่ข่ายมีบทบาทต่อการให้บริการ การส่งต่อผู้ป่วยไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ พิจารณาการวางแผนกำลังคน สำหรับพื้นที่สูงให้มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ

3.2 การพัฒนาการจัดบริการในชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.53) ควรมีการร่วมมือจากภาครัฐให้เกิดทัศนคติและการเรียนรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ภาคประชาชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และความยั่งยืนของการพัฒนาการจัดบริการในชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุขกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (2550) “คู่มือพัฒนาระบบงานศูนย์สุขภาพชุมชนเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข” นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข
- กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ. 2552. “คู่มือการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล” พิมพ์ครั้งที่ 2 โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (2546) “คู่มือประเมินรับรองมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน” นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข
- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ และ ประชาธิป กะทา (2550) “รายงานผลการวิจัยสุขภาพปฐมภูมิ บริการปฐมภูมิ จากปรัชญาสู่ปฏิบัติการสุขภาพมิติใหม่” นนทบุรี: สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ
- เกรียงศักดิ์ เอกพงษ์ และวงศา เลหาศิริวงศ์ (2550) “พฤติกรรมสุขภาพของสมาชิกชมรมสร้างสุขภาพ อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี” วารสารสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข
- ชนิษฐา นันทบุตร, กล้าเผชิญ โชคบำรุง และ ปิยะธิดา นาคะเกษียร. 2546. “รายงานการวิจัยโครงการวิจัย เชิงปฏิบัติการเพื่อการปฏิรูประบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ: กรณีศึกษาในชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, สุริรัตน์ งามเกียรติไพศาล, ภาวิกา ศรีรัตนบัลล์, สรรพวัช อัสวเรืองชัย และเจด็จ ธรรมธัชอารี (2549) “รายงานโครงการวิจัยและพัฒนาแผนแม่บทและเรื่องชี้วัดคุณภาพส่วนที่ 2 ชุด 8” นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- ฉกัทร เดชไกรสร, วิภาพร วรหาญ, จงรัก อธิรัตน์ และวรรณชนก จันทชุม (2552) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 14 กระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ณัฐปคัลภ์ สันวิจิตร (2550) “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารของคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ดุสิต สุจิรารัตน์ (2550) “การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรม SPSS for WINDOWS” เล่มที่ 2 พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร เจริญดีการพิมพ์

ทรงราชย์ ไชยญาติ (2553) “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ ” ปรินญาคุณูปบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ทองหล่อ เดชไทย (2545) “หลักการบริหารสาธารณสุข” พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สามเจริญพานิชย์

Etzioni, Amitai. (1964). “Modern Organization. ” New York: prentice-Hall, Inc

Engel, G. L. (1980). “The clinical application of the biopsychosocial model”. Am.J.Psychiatry.137,5:535-544.

Gareth, R. Jones.(2001). “Organization Theory. ” New Jersey: prentice-Hall Inc.

Gareth, M.(1998). “Images of Organization :The Executive Edition. ”San Francisco: Barrett Koehler Publishers, Inc.

Gibson, James L., Ivencevich John M. and Donnelly, James. H. (1973). “Organization Behavior Structure Processes. ”

9th ed. Boston: McGraw-Hill company.

Gilbert, D, Walley. T and New. B. (2000). “Lifestyle medicinences”.BMJ.321,7272:1341-1344

Glueck, W. and Jauch L. (1980). “Business Policy and Strategic Management. ” 4thed.NewYork: McGraw-Hill.

Goodman, P. S. and penning. J. M.(1977). “New Perspectives on Organizational Effectiveness. ” San Francisco:

Jossey-Bass Publishers

Hannan, M.T. and Freeman J. Paul, S. and Pennings, Johannes M.(eds.) (1977). “Obstacles to The Comparative

study of Organization Effectiveness Is New Perspectives on Organizational Effectiveness.” San

Francisco: Jossey-Bass.