

ปัจจัยและกระบวนการทางการบริหารที่มีผลต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดร้อยเอ็ด

ประเทือง ราษฎร์ศิริ * ส.บ. ,ส.บ.ม. (นโยบยศาสตรบัณฑิต)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและกระบวนการทางการบริหารที่มีผลต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน และระดับการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์ โดยศึกษาแบบภาคตัดขวาง ในกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงาน ในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 230 คน ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทดสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2550 - มกราคม 2551 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำเสนอในรูปแบบ แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย มัธยฐาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมการบริหารปัจจัยทางการบริหารอยู่ระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.17 (S.D. 0.46) ระดับปัจจัยรายด้านอยู่ระดับปานกลางการบริหารกำลังคน การบริหารงบประมาณ และการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ค่าเฉลี่ย 3.01(S.D. 0.66), 3.29(S.D. 0.51) และ 3.20 (S.D. 0.59) ตามลำดับ ด้านกระบวนการบริหารภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.64 (S.D. 0.45) กระบวนการบริหารรายด้าน พบว่า การวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุม อยู่ระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.87 (S.D. 0.50), 3.78

(S.D. 0.62) และ 3.75 (S.D. 0.46) ตามลำดับ ส่วนด้านการบริหารงานบุคคล และการอำนวยความสะดวก อยู่ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.18 (S.D. 0.06) และ 3.63 (S.D. 0.52) ตามลำดับ ด้านการบริการภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.60 (S.D. 0.47) การบริการรายด้าน พบว่า การบริการในชุมชน การบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน และการบริการต่อเนื่อง อยู่ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.64 (S.D. 0.49), 3.61 (S.D. 0.52), และ 3.39 (S.D. 0.64) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหาร กระบวนการบริหาร พบว่า การบริหารปัจจัยกำลังคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก และการควบคุม มีความสัมพันธ์กับระดับการบริการอย่างมีนัยสำคัญ (p-value <0.001) โดย ปัจจัยการควบคุม, การบริหารงานบุคคล, การวางแผน และการบริหารวัสดุอุปกรณ์ สามารถร่วมกันทำนายการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.05) ซึ่งร่วมกันทำนายได้ ร้อยละ 47.7

บทนำ

การบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ถือเป็นระดับที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากการบริการในระดับนี้จะต้องผสมผสานการบริการสุขภาพทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย รูปแบบการบริการมีทั้งการบริการแบบเชิงรุกเพื่อบริการ

* สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด



สุขภาพในชุมชน การบริการในระดับปฐมภูมิมีหน่วยงานที่มีหน้าที่บริการในระดับนี้ คือ ศูนย์สุขภาพชุมชน หรือ (Primary Care Unit : PCU) ตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้ให้ชื่อว่า **ศูนย์สุขภาพชุมชน หรือ ศสช.** (สำนักงานโครงการ ปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข, 2545) ศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นสถานบริการระดับปลายสุดที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในด้านการบริการในหน่วยบริการปฐมภูมิ

การพัฒนาคุณภาพสถานบริการสุขภาพในระดับปฐมภูมิให้เป็นไปตามมาตรฐาน และลักษณะที่พึงประสงค์ สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขคณะอนุกรรมการพัฒนา มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จึงได้พัฒนามาตรฐานการประเมินมาตรฐาน ศูนย์สุขภาพชุมชนกำหนดแนวทางประเมินรับรองมาตรฐาน ศูนย์สุขภาพชุมชน เพื่อครอบคลุมกิจกรรมด้านบริการทางสุขภาพและการดำเนินกิจกรรมของสถานบริการ ทั้ง 3 ด้าน คือ

1.) **ด้านบริการ** ในสถานบริการเป็นการจัดบริการให้เป็นไปตามชุดสิทธิประโยชน์ ด้านการส่งเสริม ป้องกันโรค รักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ ผู้รับบริการ โดยครอบคลุมทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม ให้สอดคล้องกับวิถี > การบริการโดยแพทย์ การจัดให้มีระบบปรึกษาด้านสุขภาพ (Counseling) ระบบส่งต่อ (Referral System) ระบบเยี่ยมบ้าน (Home Visit)

2.) **ด้านบริหารจัดการ** เป็นการบริหารจัดการที่มีคุณภาพทั้งด้านพัฒนาบุคลากรและประเมินผล งาน เพื่อให้ได้การบริการที่มีคุณภาพ

3.) **ด้านวิชาการ** ได้แก่การมีคู่มือการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน ตลอดจนการดำเนินงานวิจัยในพื้นที่การประเมินรับรองมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนมีทิศทาง และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

มาตรฐานด้านการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ การบริการมีทั้งในสถานบริการ การบริการสุขภาพในชุมชน และการติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการแบบองค์รวม เกิดความใกล้ชิดกับ

ประชาชนในพื้นที่แบบใกล้ชิดตัวใกล้ชิดใจ ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพจากภาคประชาชน จึงถือว่าเป็นกิจกรรมที่จำเป็น ซึ่งต้องดำเนินกิจกรรมให้มีมาตรฐาน (สำนักพัฒนาเครือข่ายระบบบริการสุขภาพ, 2545) ในการดำเนินงานบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนให้ได้มาตรฐานและบรรลุเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญได้แก่ งบประมาณ กำลังคน สิ่งของหรือวัสดุอุปกรณ์ และยังต้องอาศัยวิธีการทำงานที่เป็นรูปแบบ กำหนดขั้นตอนในการทำงาน หรือกระบวนการบริหาร ต้องอาศัยกระบวนการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งปัจจัยทางการบริหารที่จำเป็น ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความจำเป็นและสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานโดยตรงต่อการพัฒนาบริการสุขภาพในศูนย์สุขภาพชุมชน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงปัจจัยทางด้านบริหารที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการพัฒนามาตรฐานของศูนย์สุขภาพชุมชนด้านการบริการในจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้ เกิดประโยชน์สูงสุดทางด้านสุขภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาปัจจัยและกระบวนการทางการบริหารที่มีผลต่อ การบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดร้อยเอ็ด

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารของศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีผลต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดร้อยเอ็ด

2. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารของศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีผลต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดร้อยเอ็ด

3. เพื่อศึกษาระดับการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด



สมมติฐานการวิจัย

1. **ปัจจัยทางการบริหาร** ของศูนย์สุขภาพชุมชน ได้แก่ ปัจจัยด้านกำลังคน ด้านงบประมาณ และ ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีผลต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด

2. **กระบวนการบริหาร** ของศูนย์สุขภาพชุมชน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก และการควบคุม มีผลต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์ (Analytical Research) โดยศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross Sectional Study) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหาร กระบวนการบริหาร ระดับการบริการ ปัจจัยและกระบวนการทางการบริหารที่มีอำนาจในการร่วมทำนายนผลการดำเนินงานด้านการบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 230 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นเอง ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) หาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา ครอนบาคซ์ (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นภาพรวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.96 เก็บข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2550-มกราคม 2551 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง

ปัจจัยต่างๆ และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน

ผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.0 เพศชาย ร้อยละ 43.0 มีอายุเฉลี่ย 35.06 ปี (S.D. 7.42) กลุ่มอายุที่พบมากที่สุด 30-34 ปี ร้อยละ 25.7 และน้อยที่สุดคือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 3.9 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่มีสถานภาพคู่ ร้อยละ 73.0 รองลงมาคือโสด ร้อยละ 20.4 ด้านการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 69.6 และร้อยละ 23.5 ตามลำดับ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน พบว่า ส่วนมากดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ร้อยละ 29.6 รองลงมาคือตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข ร้อยละ 28.3 นักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ 16.6 พยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 15.7 ด้านประสบการณ์ของการทำงาน พบว่า มีประสบการณ์ในการทำงานมีค่ามัธยฐาน 13 ปี โดยมีประสบการณ์ในการทำงานสูงสุด 39 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยที่สุด 1 ปี

ระดับปัจจัยทางการบริหารของศูนย์สุขภาพชุมชน

ภาพรวมการบริหารจัดการด้านปัจจัยทางการบริหาร พบว่า ปัจจัยทางการบริหารภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน อยู่ระดับปานกลาง ภาพรวมปัจจัยการบริหารมีค่าเฉลี่ย 3.17 (S.D. 0.46) โดยมีค่าเฉลี่ยทางการบริหารรายด้าน ด้านกำลังคน ค่าเฉลี่ย 3.01 (S.D. 0.66) ด้านงบประมาณ ค่าเฉลี่ย 3.29 (S.D. 0.51) และด้านวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 (S.D. 0.59) ตามลำดับ



ตารางที่ 1 ภาพรวมปัจจัยทางการบริหารในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดร้อยเอ็ด

ปัจจัยทางการบริหาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ด้านกำลังคน	3.01	0.66	ปานกลาง
ด้านการเงิน	3.29	0.51	ปานกลาง
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.20	0.59	ปานกลาง
ภาพรวมระดับปัจจัยทางการบริหาร	3.17	0.46	ปานกลาง

ระดับกระบวนการบริหารของศูนย์สุขภาพชุมชน

พบว่า ภาพรวม กระบวนการบริหาร อยู่ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.64 (S.D. 0.45) ส่วนกระบวนการบริหารรายด้าน พบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยการบริหารงานระดับที่สูง คือ ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 3.87 (S.D. 0.5), ด้าน

การจัดองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D. 0.62) และด้านการควบคุมมีค่าเฉลี่ย 3.75 (S.D. 0.46) ส่วนกระบวนการบริหารรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ ด้านการบริหารบุคคลมีค่าเฉลี่ย 3.18 (S.D. 0.60) และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D. 0.52)

ตารางที่ 2 ภาพรวมกระบวนการบริหารในศูนย์สุขภาพชุมชน

กระบวนการบริหาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ด้านการวางแผน	3.87	0.50	สูง
ด้านการจัดองค์กร	3.78	0.62	สูง
ด้านการบริหารบุคคล	3.18	0.60	ปานกลาง
ด้านการอำนวยความสะดวก	3.63	0.52	ปานกลาง
ด้านการควบคุม	3.75	0.46	สูง
ภาพรวมระดับกระบวนการบริหาร	3.64	0.45	ปานกลาง

ระดับการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน

ภาพรวม ระดับการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขพบว่า การบริการสุขภาพระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยการบริการ 3.60 (S.D. 0.47) ส่วนการบริการแยกรายด้าน

ทุกด้านอยู่ระดับปานกลาง โดยการบริการในชุมชนมีค่าเฉลี่ยการบริการ 3.64 (S.D. 0.49) การบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.61 (S.D. 0.52) และการบริการต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.60 (S.D. 0.47)



ตารางที่ 3 ภาพรวมการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดร้อยเอ็ด

การบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
การบริการในชุมชน	3.64	0.49	ปานกลาง
การบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน	3.61	0.52	ปานกลาง
การบริการต่อเนื่อง	3.39	0.64	ปานกลาง
ระดับการบริการภาพรวม	3.60	0.47	ปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน

เมื่อนำตัวแปรต้น (ปัจจัยทางการบริหาร และ กระบวนการบริหาร) มาหาความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (การบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน) พบว่า ตัวแปรที่มีความ

สัมพันธ์กับการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การบริหารปัจจัยกำลังคน การบริหารปัจจัยงบประมาณ การบริหารปัจจัยวัสดุอุปกรณ์ การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก และการควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.001) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient)

ปัจจัย	ความสัมพันธ์กับการบริการ	
	r	p-value
ปัจจัยทางการบริหารด้านกำลังคน	.306**	<.001
ปัจจัยทางการบริหารด้านงบประมาณ	.342**	<.001
ปัจจัยทางการบริหารด้านวัสดุอุปกรณ์	.445**	<.001
การวางแผน	.566**	<.001
การจัดองค์กร	.850**	<.001
การบริหารงานบุคคล	.542**	<.001
การอำนวยความสะดวก	.545**	<.001
การควบคุม	.623**	<.001

* มีนัยสำคัญที่ 0.05 ** มีนัยสำคัญที่ 0.01

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อหาระดับการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน และหาปัจจัยและกระบวนการทางการบริหารที่มีผลต่อการบริการ มีผลการวิจัยดังนี้

ปัจจัยคุณลักษณะทางประชากร ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.0 เพศชายร้อยละ 43.0

มีอายุเฉลี่ย 35.06 ปี (S.D. 7.42) มีกลุ่มอายุที่มากที่สุด 30-34 ปี ร้อยละ 25.7 และน้อยที่สุดกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 3.9 ส่วนใหญ่สถานภาพการสมรส สมรสคู่ ร้อยละ 73.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.9 ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนร้อยละ 31.2 เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุขร้อยละ 29.8 นักวิชาการ



สาธารณสุข ร้อยละ 29.6 มีประสพการณ์ของการทำงานมีค่ามัธยฐาน 13 ปี ประสพการณ์ในการทำงานสูงสุด 39 ปี และมีประสพการณ์ในการทำงานน้อยที่สุด 1 ปี

ปัจจัยทางการบริหาร ภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน อยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยด้านการบริหารปัจจัยรวม 3.17 (S.D. 0.46) ภาพรวมรายด้าน ด้านกำลังคน ค่าเฉลี่ย 3.01 (S.D. 0.66) ด้านงบประมาณ ค่าเฉลี่ย 3.29 (S.D. 0.51) และด้านวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.20 (S.D. 0.59) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่ามีเพียงการวางแผนด้านการเงินที่อยู่ระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.72 (0.75) รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ หรือครุภัณฑ์เมื่อไม่สามารถซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ และการหามาแทนทันที ค่าเฉลี่ย 2.88 (S.D. 0.91) และการเสนอปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข พบว่า มีปัญหาด้านการขาดแคลน กำลังคน งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ อาจเป็นเพราะการกระจายบุคลากร การจัดสรรงบประมาณ และการบริหารจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ ตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้ายังไม่มีความเพียงพอและเหมาะสมกับภาระงาน และการบริการที่เน้นทั้งคุณภาพและปริมาณ ซึ่งจะส่งผลต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในระดับศูนย์สุขภาพชุมชน

กระบวนการบริหารของศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด ภาพรวม อยู่ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.64 (S.D. 0.45) ส่วนกระบวนการบริหารรายด้าน พบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยระดับที่สูง คือ ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 3.87 (S.D. 0.5), ด้านการจัดองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D. 0.62) และด้านการควบคุมมีค่าเฉลี่ย 3.75 (S.D. 0.46) ส่วนกระบวนการบริหารรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ด้านการบริหารบุคคลมีค่าเฉลี่ย 3.18 (S.D. 0.60) และด้านการอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D. 0.52) แม้ว่าระดับกระบวนการบริหารส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง แต่ ยังมีผู้ที่เสนอปัญหาด้านการขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ร้อยละ 16.25 และเสนอแนะให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ร้อยละ 27.78 ของผู้ที่เสนอปัญหา อุปสรรค และ

ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนและผู้บริหารอื่น ๆ ส่วนมากจะให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหาร ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน

ภาพรวมระดับการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน พบว่า อยู่ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยการบริการ 3.60 (S.D. 0.47) ส่วนการบริการแยกรายด้านทุกด้านอยู่ระดับปานกลาง โดยการบริการในชุมชนมีค่าเฉลี่ยการบริการสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.64 (S.D. 0.49) รองลงมาคือการบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.61 (S.D. 0.52) และ น้อยที่สุดการบริการต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.60 (S.D. 0.47) ซึ่งอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพมีความใกล้ชิดกับชุมชน และการเข้าถึงประชาชนมีมากจึงทำให้ประชาชนสนใจในด้านการดูแลสุขภาพมากขึ้น จึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานด้านการบริการในชุมชน มีค่าเฉลี่ยระดับสูงกว่าทุกด้าน ด้านการบริการต่อเนื่องที่มีระดับการบริการที่ต่ำสุด อาจเกิดจากการที่มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่น้อยหรือไม่เหมาะสมกับภาระงานซึ่งมีมากขึ้น จึงอาจทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลกับการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสพการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ปัจจัยที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ การบริหาร ปัจจัยกำลังคน การบริหารปัจจัยงบประมาณ การบริหารปัจจัยวัสดุอุปกรณ์ การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก และการควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$)

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดร้อยเอ็ด วิเคราะห์โดยวิธีถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระที่นำเข้า



สมการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ กระบวนการบริหาร ด้านการควบคุม การบริหารงานบุคคล การวางแผน และปัจจัยทางการบริหารด้านวัสดุอุปกรณ์ สามารถทำนาย การปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ ร้อยละ 47.7

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เพิ่มกิจกรรมการบริการเพิ่มศักยภาพบุคคลากร ในด้านการบริการ เช่น ความสามารถในการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ทางทันตสาธารณสุข หรือ การบริการด้านการแพทย์ทางเลือก เพื่อให้บุคลากรสามารถจัดการบริการ ทดแทนการขาดบุคลากรบางสาขา และเป็นการแก้ไขปัญหา ด้านการบริการที่พบว่า ยังมีบริการอยู่ระดับต่ำ
2. จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชน ได้แก่ การควบคุม การบริหารงานบุคคล การวางแผน และการบริหารวัสดุอุปกรณ์ จึงมีข้อเสนอในการดำเนินงาน คือ ผู้บริหารทุกระดับจะต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารด้านการควบคุม การ

ปฏิบัติงานด้านการบริการ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ให้ ให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคล โดยการส่งเสริมการ พัฒนาบุคลากร ให้มีโอกาสได้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น การ พัฒนาความรู้ ทักษะ ในกรบริการด้านต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการวางแผนงานในการปฏิบัติงานด้านการบริการ โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน เต็มใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และให้ความสำคัญกับการ บริหารวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานด้านการบริการโดย การวางแผนการพัสดุ การจัดหา การกระจาย และให้ บุคลากรมีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ เพื่อเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินการบริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาหารูปแบบที่เหมาะสมในการ พัฒนาคุณภาพด้านการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน
2. ควรมีการศึกษาวิธีการหรือรูปแบบที่สามารถกระตุ้น หรือสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้าน บริการในศูนย์สุขภาพชุมชน

บรรณานุกรม

1. กระทรวงสาธารณสุข. (2546). **มาตรฐานบริการสาธารณสุข**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตร แห่งประเทศไทย จำกัด. (2546).
2. _____ . **คู่มือประเมินรับรองมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน**. นนทบุรี: สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรม สันนิบาตบริการสุขภาพ.
3. _____ . (2545). **มาตรฐานและแนวทางการจัดบริการปฐมภูมิ**. กรุงเทพฯ: บริษัทสามเจริญพาณิชย์ จำกัด.
4. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติภายใต้การสนับสนุนจากองค์การทุนเด็ก แห่งสหประชาชาติ. (2544). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพและการคุ้มครองทางสังคมในช่วงแผน พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549)**.
5. สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. (2545). **ใกล้ใจบริการสุขภาพใกล้บ้าน**. นนทบุรี: พิมพ์สำนักงาน โครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุขสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
6. สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. (2545). **ใกล้ใจบริการสุขภาพใกล้บ้าน**. นนทบุรี: พิมพ์สำนักงาน โครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุขสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
7. สำนักงานประกันสุขภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2544). **คู่มือการดำเนินประกันสุขภาพถ้วนหน้า สำหรับผู้ปฏิบัติงาน**. นนทบุรี.
8. สำเร็จ แหยงกระโทก และ รุจิรา มังคละศิริ. (2545). **ศูนย์สุขภาพชุมชนหนทางสู่ระบบบริการที่พึงประสงค์**. พิมพ์ ครั้งที่ 2. นครราชสีมา : บริษัทสมบุญการพิมพ์.

