

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในนานาประเทศ รวมถึงประเทศไทยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ในด้านสาธารณสุขก็ได้รับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงโครงสร้างและแนวความคิด โดยมุ่งเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบสุขภาพทั้งระบบ เน้นการพัฒนาศักยภาพและพัฒนาองค์ประกอบต่างๆ พร้อมกันไปมุ่งการดำเนินงานเชิงรุก การสร้างเสริมสุขภาพให้ถึงพร้อมทั้งสุขภาพทางกาย ทางจิต ทางสังคม และทางจิตวิญญาณ โดยประชาชนมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิด (กระทรวงสาธารณสุข, 2545) ดังนั้น การมีสุขภาพดีของประชาชนจึงถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการดำรงชีวิตและการพัฒนาประเทศ การส่งเสริมสุขภาพให้ประชาชนทุกคนมีสุขภาพดี ไม่เจ็บป่วย หรือเมื่อเจ็บป่วยแล้วสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้โดยง่าย และ ทันทีทันใด นับว่าเป็นการสร้างหลักประกันสุขภาพให้แก่ประชาชน (กระทรวงสาธารณสุข, 2545) ซึ่งสอดคล้องกับบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 3 ว่าด้วยสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 52 ที่บัญญัติไว้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานและผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพ, 2544)

ระบบบริการสุขภาพปัจจุบันที่มีการแพทย์แผนปัจจุบันที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่ดี แต่ก็มีผลกระทบต่อรายจ่ายด้านสุขภาพของประเทศ ทั้งนี้เพราะการแพทย์แผนปัจจุบันต้องใช้องค์ความรู้ เทคโนโลยีทางการแพทย์ ยาและเวชภัณฑ์ ซึ่งมีราคาสูงและนำเข้าจากต่างประเทศ นอกจากนี้การแพทย์แผนปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในการรักษาโรคเรื้อรัง โรคที่ต้องการใช้การบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพเป็นเวลายาวนาน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้พิการและผู้สูงอายุ รวมทั้งไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่มีวัฒนธรรม ความคิด ความเชื่อเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ซึ่งมีวัฒนธรรมแตกต่างไปจากการแพทย์แผนปัจจุบัน (กรมการพัฒนาระบบการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข, 2550) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้สนองตอบนโยบายในการสนับสนุนให้มีการใช้ภูมิปัญญาไทยในการพัฒนาประเทศและนำไปใช้ในระบบบริการสาธารณสุขของไทยโดยผสมผสานการแพทย์แผน

ไทยเข้าสู่ระบบบริการสาธารณสุขของรัฐซึ่งในปี 2547 กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้สถานบริการสาธารณสุขของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสถานีอนามัยหรือศูนย์สุขภาพชุมชน จะต้องจัดให้มีบริการแพทย์แผนไทยในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครอบคลุมทุกแห่ง และมีสถานที่ให้บริการเป็นการเฉพาะตามเกณฑ์มาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทย ซึ่งกำหนดโดยกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (สำเนียง รัตนวิไลวรรณ, 2550)

ศูนย์สุขภาพชุมชนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยบริการด้านสุขภาพของรัฐที่มีบริการการแพทย์แผนไทยร่วมด้วย เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงานแพทย์แผนไทยทางกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกได้กำหนดมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และเครื่องมือ เครื่องใช้ ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านการจัดบริการ ซึ่งในการปฏิบัติตามมาตรฐานขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละพื้นที่ (กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2551) ในการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป กระทรวงสาธารณสุขได้จัดให้มีการประเมินมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนที่ให้บริการด้านแพทย์แผนไทยด้วย เพื่อให้ประชาชนสามารถได้รับบริการที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ

องค์กรเป็นหน่วยงานหนึ่งของสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลหลายๆ ฝ่ายมารวมกันจัดทำกิจกรรมขึ้นในนามของหน่วยงาน เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (สมยศ นาวิการ, 2544) แต่ละกลุ่มประกอบด้วยคนในองค์กรของรัฐหรือเอกชนที่มีขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ย่อมจะมีคนแตกต่างกันไป บุคคลถือว่าเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองหรือเสื่อมโทรมลงได้ องค์กรหรือหน่วยงานทุกแห่ง ย่อมมีจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล Swansburg (1990 อ้างถึงใน นุชรี อาบสุวรรณ , 2550) ความสำเร็จดังกล่าวขึ้นอยู่กับองค์ประกอบขององค์กร ได้แก่ โครงสร้าง เป้าหมาย การบริหารจัดการ สารสนเทศและบุคคล โดยบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์กร เพราะบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดผลผลิตที่ต้องการได้ เนื่องจากบุคคลมีสติปัญญาที่จะคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่ดีกว่าเดิม ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นในการบริหารบุคคล ผู้บริหารต้องเข้าใจถึงความต้องการของบุคคลในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ในขณะเดียวกันก็ต้องสร้างบรรยากาศขององค์กรให้เอื้อต่อการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (สมหวัง พิริยานุวัฒน์ และคณะ,

2540) ศูนย์สุขภาพชุมชนก็เป็นองค์กรหรือหน่วยงานหนึ่งที่ทำให้บริการด้านสุขภาพและบริการด้านการแพทย์แผนไทยแก่ประชาชนเช่นเดียวกัน

บรรยากาศองค์กร เป็นการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่มีลักษณะในการส่งเสริม หรือสร้างบรรยากาศในการทำงานให้สมาชิกในองค์กร หากบรรยากาศองค์กรดีเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ก็จะส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ประสพผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และทุกคนในองค์กรมีความสุข (สังข์ ใจขาน, 2548) การดำเนินงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยก็เช่นกัน หากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศองค์กรให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานบริการการแพทย์แผนไทย จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการปฏิบัติงานบริการตามมาตรฐานการให้บริการแพทย์แผนไทย ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ให้มีประสิทธิภาพตามหลักการของการทำงานนั้นมีปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง การมีบรรยากาศองค์กรด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นมิติโครงสร้างองค์กร มิติความรับผิดชอบ มิติการให้รางวัล มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติความขัดแย้ง มิติความเสี่ยง และมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ที่เหมาะสมสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้ (Letwin & Stringer, 1968)

ศูนย์สุขภาพชุมชนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยบริการด้านสุขภาพของรัฐที่มีการแพทย์แผนไทยผสมผสานอยู่ ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์สุขภาพชุมชนประกอบด้วย การให้ความรู้ สาธิต สอน แสดงด้านการแพทย์แผนไทย การนวดเพื่อส่งเสริมสุขภาพและรักษาโรค การอบสมุนไพรเพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค การประคบสมุนไพรเพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค การจัดสมดุลของร่างกายด้วยฤๅษีคัดตุน การใช้ยาสมุนไพร การฟื้นฟูสภาพมารดาหลังคลอด เป็นต้น ซึ่งในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยนั้นถ้าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาการแพทย์แผนไทยได้มาตรฐาน มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และสามารถคุ้มครองผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ ที่มารับบริการให้ได้รับบริการที่ถูกต้องปลอดภัย มีประสิทธิผลจากการทบทวนวารสารการวิจัย เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์แผนไทย โดยการศึกษาของอดิศักดิ์ สุมาลี (2552) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทย ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัย จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง การปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทย อยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัย จังหวัดขอนแก่น และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน

งานบริการการแพทย์แผนไทยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีนอนามัย จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีนอนามัย จังหวัดขอนแก่น ปัญหาและอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่คือ ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานส่วนบุคคล แวนแก้ว (2550) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง การยอมรับในการผสมผสานการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการสาธารณสุขของผู้บริหารทางการแพทย์และสาธารณสุขในสามจังหวัดชายแดนภาคได้ พบว่าการศึกษปัจจัยด้านคุณลักษณะและปัจจัยเสริมที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับในการผสมผสานการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการสาธารณสุข พบว่า ศาสนาที่ผู้บริหารนับถือมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในด้านประโยชน์ของการแพทย์แผนไทย และตำแหน่งของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในด้านประโยชน์ของการแพทย์แผนไทย ส่วนอายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์การใช้บริการ การเข้ารับการประชุม สัมมนา ฝึกอบรม ความชัดเจนของนโยบาย และความเพียงพอของงบประมาณ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับโดยรวมในการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการสาธารณสุข และไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับด้านประโยชน์และด้านประสิทธิภาพของการแพทย์แผนไทย ส่วนผู้บริหารทางการแพทย์และสาธารณสุขมีการยอมรับโดยรวมต่อการผสมผสานการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก มีการยอมรับในด้านประโยชน์ของการแพทย์แผนไทยในระดับมาก เกี่ยวกับ การช่วยลดอันตรายจากการใช้ยาชุดแก้ปวดอย่างไม่เหมาะสมของประชาชน ลดการจ่ายยาโดยไม่จำเป็น ช่วยให้ประชาชนมีทางเลือกในการรักษามากขึ้น และส่งเสริมการพึ่งตนเองของประชาชน และมีการยอมรับในด้านประสิทธิภาพของการแพทย์แผนไทยในระดับมาก ทั้งในเรื่องของยาสมุนไพรมีประสิทธิภาพในการรักษาโรคตามสรรพคุณ การนวดไทยช่วยกระตุ้นความตึงตัวของกล้ามเนื้อและการไหลเวียนโลหิตให้ดีขึ้น การประคบสมุนไพรช่วยเพิ่มการไหลเวียนโลหิตให้ดีขึ้น และการอบไอน้ำสมุนไพรช่วยกระตุ้นการไหลเวียนโลหิตทำให้ระบบหัวใจและหลอดเลือดดีขึ้น ยอมรับว่าการแพทย์แผนไทยมีประสิทธิภาพสามารถป้องกัน รักษา ฟื้นฟูและส่งเสริมสุขภาพของประชาชนได้ และภาวีนีคูตระกูล (2549) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจต่อการบริการ การแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลพุทไธสง พบว่าความสามารถของผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ดังนั้นจึงทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาระบบบริการของหน่วยงานว่าควรมีการพัฒนาอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีจิตสำนึกในการบริการให้ดียิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และจากการศึกษาการวางแผนยุทธศาสตร์

การแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบ้านฝาง พบว่า ผลการวางแผนทำให้วิสัยทัศน์ คือ โรงพยาบาลชุมชนที่มีระบบบริการการแพทย์แผนไทยเป็นเลิศ ประกอบด้วย การให้บริการการแพทย์แผนไทยแบบบูรณาการที่มีคุณภาพ การพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของบุคลากรแพทย์แผนไทยให้ได้มาตรฐาน และส่งเสริมพัฒนาเครือข่ายบริการแพทย์แผนไทย (วิไลรัตน์ วงวิระนิมิต, 2548) และยังมี การศึกษาพฤติกรรมกรรมการใช้บริการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทยในสถานบริการของรัฐ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ บัณฑิตประกันสุขภาพ สวัสดิการข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ลักษณะอาการเจ็บป่วยด้วยกลุ่มอาการต่าง ๆ ทักษะคิดต่อการใช้บริการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทย และความคาดหวังประโยชน์จากการใช้บริการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทย (วนิดา รอดุยทุธ, 2547) ส่วน (นิยม วิชัยโย, 2546) ได้ทำการศึกษาการดำเนินงานบริหารและความพึงพอใจในการบริการของศูนย์แพทย์แผนไทย ในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า การดำเนินงานบริหารและความพึงพอใจในการบริการของศูนย์แพทย์แผนไทย ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านงบประมาณ และงานวิจัย การศึกษาเกี่ยวกับ เรื่องความพร้อมการจัดบริการของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย และความต้องการใช้บริการแบบผสมผสานการแพทย์แผนไทยในระบบการแพทย์แผนปัจจุบันของประชาชน จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า ความพร้อมการจัดบริการแบบผสมผสานของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยที่มีการจัดบริการ และไม่มีการจัดบริการแบบผสมผสาน โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ น้อยถึงน้อยมาก ส่วนในความต้องการใช้บริการแพทย์แผนไทยของประชาชน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการที่สถานีนอนามัย โดยต้องการใช้ยาสมุนไพรมากที่สุด รองลงมา คือการนวดแผนไทย และการอบสมุนไพรตามลำดับ โดยต้องการผู้ที่ผ่านการอบรมแพทย์การแพทย์แผนไทยเป็นผู้ให้บริการ แต่บริการตรวจร่างกาย ต้องการให้เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยเป็นผู้ให้บริการ ( ดังการ สังกแก้ว, 2544) ดังนั้นการที่จะทำให้การบริการการแพทย์แผนไทยมีการพัฒนาในทุก ๆ ด้านจะต้องมีการพัฒนาไปตั้งแต่ระดับหัวหน้าส่วนขององค์กรทุกระดับ ไปจนถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เป็นผู้ให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยให้มีการยอมรับในงานด้านการแพทย์แผนไทยรวมทั้งต้องสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ปรับปรุงสภาพบรรยากาศภายในองค์กร ที่จะสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการพัฒนาในด้านการวางแผนและการดำเนินงานด้านการแพทย์แผนไทยให้มีคุณภาพซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ได้

จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วย 16 อำเภอ ซึ่งมีศูนย์สุขภาพชุมชนจำนวนทั้งสิ้น 167 แห่ง มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่เป็นผู้รับผิดชอบงานบริการการแพทย์แผนไทย 167 คน ในการปฏิบัติงาน

ตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์สุขภาพชุมชน ในจังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการจัดบริการ จากการประเมินมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์สุขภาพชุมชน พบว่า ในปีงบประมาณ 2550 ศูนย์สุขภาพชุมชนในประเทศไทยมีการให้บริการการแพทย์แผนไทย 8,490 แห่ง พบว่า ได้มาตรฐาน 4,442 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 52.4 ซึ่งมีการบริการได้มาตรฐานในระดับดีมาก ดี และผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ร้อยละ 6.1, 13.5 และ 32.8 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ยังไม่ได้มาตรฐานและต้องพัฒนางานบริการการแพทย์แผนไทยให้ได้มาตรฐานเพิ่มมากขึ้น (เอกสารการประเมินมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทย กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2551) และจากการสรุปประเมินผลการให้บริการการแพทย์แผนไทยในระดับศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดชัยภูมิ จากศูนย์สุขภาพชุมชนทั้งหมด 167 แห่ง มีการประเมินการให้บริการการแพทย์แผนไทยเพียง 14 แห่ง และศูนย์สุขภาพชุมชนจำนวน 153 แห่ง ไม่ได้รับการประเมินการให้บริการมาตรฐานการแพทย์แผนไทย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชน โดยจากรายงานผลการตรวจประเมินมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ ระดับศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2551 มีการแบ่งเกณฑ์การประเมินออกเป็น 4 ระดับคือ ระดับดีมาก ดี ผ่านเกณฑ์ ไม่ผ่านเกณฑ์ พบว่าศูนย์สุขภาพชุมชน 14 แห่งที่มีการประเมินมาตรฐานบริการการแพทย์แผนไทย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านเกณฑ์ จำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.85 รองลงมาอยู่ในระดับดี จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.15 (กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ, 2551)

ดังนั้นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดชัยภูมินอกจากจะใช้ความรู้ความสามารถแล้ว ยังเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งบรรยากาศองค์กรจัดว่าเป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมขององค์กรอย่างหนึ่งที่มีผลในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทย และการมีบรรยากาศองค์กรที่ดีในการปฏิบัติงานก็จะเป็นการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและสนับสนุนให้ประชาชนได้รับการดูแลสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยอย่างเหมาะสม เพื่อการพัฒนาสุขภาพอย่างยั่งยืน นอกจากบรรยากาศองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานยังมีปัจจัยส่วนอื่นที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอีกเช่นกัน ซึ่งเชอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (Schermerhorn et al., 2003) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ประกอบด้วย 3 อย่าง ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล (Individual Attributes) ความพยายามในการทำงาน (Work Effort) การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) และในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะในส่วนของ

คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงาน และเป็นคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะที่ช่วยให้เห็นภูมิหลังของบุคคล ประกอบด้วย ลักษณะประชากร ความสารถ จิตวิทยา เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการพิจารณาเลือกคนเพื่อมาปฏิบัติงาน

จากความเป็นมาและสภาพข้อมูลปัญหาที่กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า บรรยากาศองค์การมีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดชัยภูมิ โดยมุ่งศึกษาระดับบรรยากาศองค์การและระดับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยของศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ รวมถึงการรับทราบถึงปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และจากการทบทวนวารสารการวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารทางวิชาการ พบว่ายังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทย ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งการศึกษางานวิจัยคาดว่าจะประโยชน์กับบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้และเป็นแนวทางในการสร้างบรรยากาศองค์การแก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์สุขภาพชุมชนต่อไป จึงเป็นเหตุผลดังกล่าวและเป็นประเด็นสำคัญของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

## 2. คำถามการวิจัย

บรรยากาศองค์การมีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดชัยภูมิ หรือไม่ อย่างไร

## 3. วัตถุประสงค์การวิจัย

### 3.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษา บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดชัยภูมิ

### 3.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อศึกษา

1) ระดับบรรยากาศองค์การและระดับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

2) คุณลักษณะส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการแพทย์แผนไทยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานบริการตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

#### 4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดชัยภูมิ ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 167 แห่ง แห่งละ 1 คน เป็นจำนวนทั้งหมด 167 คน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ, 2551) ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2552 ถึงวันที่ 30 มีนาคม 2553

#### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ศูนย์สุขภาพชุมชน หมายถึง หน่วยบริการของกระทรวงสาธารณสุขในระดับตำบล ที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดชัยภูมิที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดบริการ บริหารจัดการและวิชาการ เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นทางด้านสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ มีความเชื่อมโยง ต่อเนื่องของกิจกรรมด้านสุขภาพในลักษณะองค์รวมผสมผสาน ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก และมีระบบการให้ คำปรึกษาและส่งต่อ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข นักวิชาการสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข เป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานประจำศูนย์สุขภาพชุมชน

5.2 เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หมายถึง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ที่ปฏิบัติงานด้านแพทย์แผนไทยในศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี

5.3 บรรยากาศองค์กร หมายถึง องค์ประกอบสภาพแวดล้อมขององค์การศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งสามารถประเมินบรรยากาศองค์กรใน 9 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้างองค์กร มิติความรับผิดชอบ มิติการให้รางวัล มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติความขัดแย้ง มิติความเสี่ยง และมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

5.4 คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในฐานะเจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ

5.5 มาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์สุขภาพชุมชน หมายถึง มาตรฐานในการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงาน งานบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการจัดบริการ

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการพัฒนา เพื่อสร้างบรรยากาศในองค์กรในการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.2 สาธารณสุขอำเภอและหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน สามารถนำข้อมูล ไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานพัฒนา เพื่อสร้างบรรยากาศในองค์กรในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดชัยภูมิ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

