

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง อิทธิพลของการบริหารจัดการของพยาบาลวิชาชีพต่อการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชน ในเขต 2 กระทรวงสาธารณสุข ครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงบรรยาย ทำการศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ในเขต 2 กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งอยู่ในกลุ่มจังหวัดในภาคเหนือตอนล่าง ประกอบด้วยจังหวัดพิษณุโลก อุตรดิตถ์ ตาก เพชรบูรณ์ และสุโขทัย สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของศูนย์สุขภาพชุมชนใน เขต 2 กระทรวง สาธารณสุข

1.1.2 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชนใน เขต 2 กระทรวงสาธารณสุข

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และปัจจัยทำนายระหว่างการบริหารจัดการกับการ ปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชนใน เขต 2 กระทรวงสาธารณสุข

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย ประชากรคือกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานของศูนย์สุขภาพ ชุมชน เขต 2 กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 475 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณหา ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของทาโรยามาเน่ โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง 217 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน การวิจัย ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา 217 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มี ผลการวิจัยดังนี้

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์ สุขภาพชุมชน เขต 2 กระทรวงสาธารณสุข พบว่า เป็นเพศหญิง มากที่สุด ร้อยละ 98.6 อายุ กลุ่ม อายุที่มากที่สุด คือ 31-40 ปี ร้อยละ 55.69 น้อยที่สุดคือ กลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 0.93 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็นคู่ ร้อยละ 72.35 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี

ร้อยละ 92.10 มีประสบการณ์ทำงานทางการพยาบาลสูงสุดคือ 11 -15ปี ร้อยละ 32.26 น้อยที่สุดคือ 25 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 4.17 ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงานในศูนย์สุขภาพชุมชนระหว่าง 1-5 ปี

1.3.2 การบริหารจัดการศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 2กระทรวงสาธารณสุข โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .50) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล การชี้นำ การควบคุมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 2.67 2.63 2.22 2.88 และ 2.65 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .55 .64 .66 .61 และ .58 ตามลำดับ) ยกเว้นการบริหารจัดการด้านการประสานงานพบว่า อยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .62)

1.3.3 การปฏิบัติตามกระบวนการหลักของพยาบาลวิชาชีพ ในศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 2 กระทรวงสาธารณสุข การปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 2 กระทรวงสาธารณสุข พบว่า การปฏิบัติตามเป้าหมายของพยาบาลวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยของระดับการบริการภาพรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงาน 3.13 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .44) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านการบริการในชุมชน การปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักระดับ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงาน 2.96 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .53) เมื่อแยกรายกิจกรรมพบว่า ที่อยู่ในระดับสูง 12 กิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง 13 กิจกรรม

ด้านการบริการในสถานพยาบาล การปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.18 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .44) เมื่อแยกรายกิจกรรมพบว่าอยู่ในระดับสูง 13 กิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง 7 กิจกรรม

ด้านการบริการต่อเนื่อง การปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.27 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .54) ส่วนระดับการบริการต่อเนื่องรายกิจกรรม พบว่าอยู่ในระดับสูง 8 กิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง 2 กิจกรรม

1.3.4 การบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลัก ของพยาบาลวิชาชีพ ในศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 2 กระทรวงสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดย การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล การชี้นำ การควบคุมงาน และการประสานงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักเท่ากับ .347 .400 .386 .447 .459 และ .4269 ตามลำดับและ พบว่ากระบวนการบริหารจัดการด้านการควบคุมงาน มีอำนาจในการทำนายผลต่อการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักมากที่สุด (เป็นลำดับที่ 1)

รองลงมาคือการประสานงาน ซึ่งสามารถเขียนสมการทำนายการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของพยาบาลวิชาชีพในเขต 2 กระทรวงสาธารณสุข ได้ดังนี้

ผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 2 กระทรวงสาธารณสุข = $2.012 + .345 * (\text{การควบคุมงาน}) + .164 * (\text{การประสานงาน})$
โดยสมการนี้สามารถทำนายผลการบริการของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 2 กระทรวงสาธารณสุข ได้ร้อยละ 24.6 ($R^2 = 24.6$, $p\text{-value} < 0.05$)

สรุปว่า การบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 2 กระทรวงสาธารณสุขคือ กระบวนการบริหารจัดการด้านการควบคุมงานและด้านการประสานงาน

2. อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะอภิปรายในประเด็นดังนี้ 1) การบริหารจัดการในศูนย์สุขภาพชุมชนในเขต 2 กระทรวงสาธารณสุข 2) ผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชน 3) ความสัมพันธ์และปัจจัยทำนายการบริหารจัดการกับผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชน

2.1 การบริหารจัดการของพยาบาลในศูนย์สุขภาพชุมชน การวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดในการบริหารของไวริช และ คูนท์ซ์ (Wehrlich H. and Koontz H.) ซึ่งประกอบด้วย 6 กระบวนการ คือ การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล การชี้นำ การควบคุมงานและการประสานงาน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ทุกกิจกรรมของการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการบริหารจัดการด้านการประสานงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงเท่ากับ 3.01 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .50) ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่จะมีทักษะและความสามารถในการปฏิบัติพยาบาลมากกว่างานบริหารจัดการ เมื่อมาปฏิบัติงานประจำอยู่ที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งมีผู้ปวยมาใช้บริการมากพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่จึงมีเวลาในการบริหารจัดการน้อย แม้ว่าจะถูกมอบหมายให้ทำหน้าที่บริหารงานก็ตาม จึงส่งผลต่อการปฏิบัติงานบริหารในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ หาญ จินดา (2548) ที่ได้ศึกษาในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการบริหารอยู่ในระดับปานกลางมีค่าคะแนนเฉลี่ยกระบวนการบริหารโดยรวมเท่ากับ 2.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .26) และสอดคล้องกับการศึกษาของศรีอุบล อินทร์แป้น (2547) ซึ่งได้ศึกษาการบริหารจัดการของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสุรินทร์ และพบว่า ระดับการบริหารจัดการของพยาบาล

วิชาชีพโดยภาพรวมและรายด้านการวางแผนงาน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุมงาน อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน

เมื่อพิจารณาการบริหารจัดการในศูนย์สุขภาพชุมชนด้านการวางแผน รายกิจกรรมพบว่า พบว่า พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีการวางแผนในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .55) และเมื่อพิจารณารายกิจกรรมย่อย 11 กิจกรรมของการบริหารจัดการด้านการวางแผน ของศูนย์สุขภาพชุมชน พบว่า การบริหารจัดการด้านวางแผนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การกำหนดเป้าหมายของกิจกรรมที่ต้องการบรรลุ การกำหนดกิจกรรมย่อยในแผน และการกำหนดวัตถุประสงค์ทั่วไป ตลอดจนการกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะ มีค่าเฉลี่ย 2.84 2.80 และ 2.76 ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากมาตรฐานของศูนย์สุขภาพชุมชนและบทบาทหน้าที่ของพยาบาลชุมชน (กองการพยาบาล 2539) ต้องมีการจัดทำแผนกำหนดเป้าหมายของงานรวมทั้งการกำหนดวัตถุประสงค์ให้ลุล่วงไปได้ดี สำหรับกิจกรรมย่อยด้านการวางแผนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำร่างแผนล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 2.45 เนื่องจากหน้าที่ในกระบวนการวางแผนนั้น ส่วนใหญ่หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนจะเป็นผู้ดำเนินการในการรับนโยบายจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนจะเป็นเจ้าหน้าที่บริหารกิจกรรมสูงกว่าพยาบาล และการรับนโยบาย การทำแผนจะมีการประชุมที่จังหวัดมากกว่าในอำเภอ การประชุมวางแผนมักจะเชิญแต่หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน อีกทั้งการศึกษาของศศิธร ศรีแก้ว (2548) ที่ศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารในศูนย์สุขภาพชุมชนจะเป็นการทำงานตามตัวชี้วัดที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขมากกว่าจะมีการวางแผนการปฏิบัติงานตามล้าพัง

ในส่วนของการจัดองค์กร พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีการจัดองค์กรในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.64) เมื่อพิจารณากิจกรรมย่อย พบว่า กิจกรรมการบริหารด้านการจัดองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงาน ทั้งนี้การจัดสิ่งแวดล้อมในองค์กรให้เอื้อต่อการทำงานเป็นมาตรฐานหนึ่งของการทำงานของศูนย์สุขภาพชุมชน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อการให้บริการผู้ป่วยในสถานบริการ ส่วนโครงการ 5ส. ซึ่งถือเป็นสิ่งแรกๆ ในการพัฒนาองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .72) และกิจกรรมย่อยด้านการจัดองค์กรที่มีค่าต่ำสุดคือ การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการบรรลุสำหรับบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.45 ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นลักษณะต้องทำงานเป็นทีม เจ้าหน้าที่แต่ละคนต้องทำงานให้เป้าหมายบรรลุสำหรับบุคคล ซึ่งถูกจัดให้ปฏิบัติภารกิจหน้าที่ต่าง ๆ โดยการนำงาน

ต่าง ๆ มาจัดกลุ่มภารกิจพร้อมกับกำหนดตัวบุคคล ขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และทรัพยากรสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรูปแบบการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (เอกชัย กี่สุขพันธ์ 2538) นอกจากนี้การจัดองค์กรจะเป็นการจัดองค์การแบบสายบังคับบัญชามาจากส่วนกลาง ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพจึงมีส่วนร่วมในการดำเนินงานทางด้านจัดองค์กรน้อยมาก สอดคล้องกับการศึกษา หาญ จินดา (2548) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับการปฏิบัติงานด้านการบริการสาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า กระบวนการบริหารจัดการองค์การของศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับปานกลาง

การบริหารจัดการด้านการบริหารบุคคลในศูนย์สุขภาพชุมชน ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าการบริหารบุคคลอยู่ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.22 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .66) เมื่อพิจารณาในรายการกิจกรรม พบว่า ทุกกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น การมีส่วนร่วมในการคัดเลือกบุคลากร ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินการด้านการบริหารบุคคลของศูนย์สุขภาพชุมชนนั้นมีกระบวนการบริหารบุคคลในบางขั้นตอน เพราะมีเจ้าหน้าที่ 3-5 คน และเป็นกระบวนการบริหารบุคคลที่เบ็ดเสร็จมาแล้วก่อนที่จะพยาบาลวิชาชีพจะมาปฏิบัติงาน นอกจากนี้พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนบางส่วนไม่ใช่ผู้บริหารสูงสุดของศูนย์สุขภาพชุมชน จึงส่งผลกระทบต่อปฏิบัติด้านนี้ปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของหาญ จินดา (2548) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับการปฏิบัติงานด้านการบริการสาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การบริหารบุคคลของศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนในด้านการชี้นำ การวิจัยครั้งนี้พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีการบริหารในด้านการชี้นำในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .61) สอดคล้องกับการศึกษาของหาญ จินดา (2548) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับการปฏิบัติงานด้านการบริการสาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การชี้นำของผู้บริหารศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณากิจกรรมย่อยด้านการชี้นำ 3 ลำดับแรก พบว่า การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.00 (SD. = .71) ซึ่งพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนต้องทำงานให้เป็นที่ประจักษ์ ชี้นำการปฏิบัติงานให้ผู้ร่วมงานสามารถปฏิบัติงานได้ ซึ่งกองการพยาบาล (2539) ได้กำหนดบทบาทของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชนไว้ว่า จะต้องเป็นผู้ที่ดี มีการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก มีการสื่อสารที่ดี ส่วนกิจกรรมย่อยด้านการชี้นำที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบวัตถุประสงค์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

2.67 ทั้งนี้เนื่องจากในศูนย์สุขภาพชุมชนมีผู้ปฏิบัติงานน้อยแต่ละคนมีหน้าที่ปฏิบัติของตน การที่พยาบาลวิชาชีพได้แสดงบทบาทนี้น้อย

ด้านการควบคุมกำกับในการบริหารจัดการของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน พบว่าการควบคุมกำกับ อยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .58) สอดคล้องกับการศึกษาของหาญ จินดา (2548) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับการปฏิบัติงานด้านการบริการสาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การควบคุมงานของศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในกิจกรรมย่อยของการควบคุมงานด้านการตรวจสอบกิจกรรมการดำเนินการตามแผน พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.83 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.72) ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานของศูนย์สุขภาพชุมชนนั้นต้องปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ในแต่ละสัปดาห์ แต่ละเดือน และต้องรายงานผลการดำเนินการให้หน่วยงานที่กำกับดูแล การตรวจสอบกิจกรรมการดำเนินการตามแผน จึงดำเนินการในระดับสูง ส่วนกิจกรรมย่อยของการควบคุมกำกับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.15 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .97) คือ การตรวจสอบการลา การหยุดงานของเจ้าหน้าที่ อาจกล่าวได้ว่า การทำงานในศูนย์สุขภาพชุมชน มีการทำงานในหลายภาคส่วน ซึ่งเป็นงานติดต่อประสานงาน หรืองานในชุมชนซึ่งเจ้าหน้าที่อาจจะต้องไปที่ชุมชนตั้งแต่เช้า ดังนั้น การควบคุมกำกับในการตารางการทำงาน การลา การหยุดงานของเจ้าหน้าที่จึงไม่ได้ดำเนินการมากนักและไม่ใช่งานที่ของพยาบาลวิชาชีพโดยตรงเนื่องจากไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาระดับต้นตามระเบียบของทางราชการ

ส่วนการบริหารจัดการในศูนย์สุขภาพชุมชน ด้านการประสานงานนั้นพบว่า ภาพรวมระดับการบริหารจัดการด้านการประสานงาน อยู่ระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .62) เมื่อพิจารณากิจกรรมย่อยด้านการประสานงาน พบว่า การประสานงานด้านบริหารจัดการกับผู้ปฏิบัติงานภายนอกศูนย์สุขภาพชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.09 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.73) ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชนต้องทำหน้าที่ประสานงานกับผู้ปฏิบัติและหน่วยงานอื่น ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ซึ่งงานการประสานงานนี้เป็นบทบาทที่สำคัญของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจและประสานการให้บริการกับทีมสหสาขาให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้(กองการพยาบาล 2539)

2.2 การปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชน

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ภาพรวมของการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชนอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า การบริการในชุมชนอยู่ในระดับกลาง ขณะที่การบริการในสถานบริการ และการบริการต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ศรีอุบล อินทร์แป้น (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติกิจกรรมการบริการปฐมภูมิของพยาบาลวิชาชีพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วย การสำรวจครอบครัวและชุมชน การลงทะเบียน และการคัดกรอง การบริการรักษาพยาบาล การให้คำปรึกษา การส่งต่อ การเยี่ยมบ้าน การทำงานร่วมกับชุมชน

2.2.1 การบริการในชุมชน จากการศึกษาพบว่าพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง การบริการในชุมชน ตามมาตรฐานของสำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 4 ด้านคือ การสำรวจชุมชนและครอบครัว กิจกรรมในชุมชน การบริหารในชุมชน และการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินผล ซึ่งเป็นงานที่พยาบาลวิชาชีพต้องออกไปปฏิบัติงานนอกศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งโดยสภาพความเป็นจริงแล้วในศูนย์สุขภาพชุมชน นั้นมีพยาบาลวิชาชีพ 1-2 คน ซึ่งปฏิบัติงานหลักด้านการรักษาโรคเบื้องต้น การช่วยแพทย์ทำหัตถการ ดังนั้นจึงไม่ได้ปฏิบัติงานในด้านดังกล่าว และส่วนใหญ่จะมีพนักงานสาธารณสุขชุมชน พยาบาลเทคนิค เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ สอดคล้องกับจรรยา สันตยากร และคณะ (2547) ที่วิเคราะห์ระบบบริการของพยาบาลในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดพิษณุโลก พบว่าการบริการในสถานบริการมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนการบริการในชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง

2.2.2 การบริการในสถานบริการ จากการศึกษาพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีการปฏิบัติงานในด้านนี้สูง ทั้งนี้เพราะ กระบวนงานหลักของการบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน ประกอบด้วย 1) การลงทะเบียน/คัดกรอง 2) บริการรักษาพยาบาล (การตรวจร่างกาย การประเมินสภาพปัญหา บริการทันตกรรม บริการชันสูตร บริการยา) 3) การบริการก่อนกลับบ้านและส่งต่อ 4) ประชุมวางแผนและกิจกรรมต่อเนื่อง ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในระดับพยาบาลวิชาชีพในการดำเนินการดังกล่าวอีกทั้งการให้คำปรึกษาในศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นกิจกรรมที่พยาบาลวิชาชีพมีศักยภาพและมีเวลาเพียงพอในการให้คำปรึกษา อีกทั้งเป็นบทบาทอิสระในการทำงาน จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพให้บริการได้ในระดับสูง ตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างสัมพันธภาพ การสำรวจสภาพปัญหาของผู้รับบริการอย่างครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม การให้คำปรึกษา การบันทึกกิจกรรมมูล และการสรุปกิจกรรมมูลสำหรับการติดตามเยี่ยมที่บ้าน ซึ่งการดำเนินการใน

สถานบริการดังกล่าวนี้กองการพยาบาล (2539) ได้กำหนดเป็นบทบาทสำคัญของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน

2.2.3 ด้านการดูแลต่อเนื่องเนื่องจากการศึกษาพบว่าพยาบาลปฏิบัติงานด้านการดูแลต่อเนื่องโดยภาพรวมในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการปฏิบัติด้านการให้คำปรึกษาและการส่งต่อมีการปฏิบัติในระดับสูง ทั้งนี้เป็นเพราะการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชน นอกเวลาราชการ หรือในเวลาราชการบางวันนั้น ไม่มีแพทย์ พยาบาลวิชาชีพต้องให้การรักษาโรคเบื้องต้น และให้คำปรึกษาผู้ใช้บริการ ในบางรายที่พยาบาลวิชาชีพไม่สามารถดำเนินการให้การรักษาได้ต้องดำเนินการส่งต่อไปยังโรงพยาบาลในเครือข่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ถูกต้องและปลอดภัย นอกจากนี้ยังพบว่าการเยี่ยมบ้านของพยาบาลวิชาชีพมีการปฏิบัติในระดับสูงด้วย เนื่องจากเป็นหน้าที่สำคัญที่พยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชนต้องปฏิบัติการดูแล เยี่ยมบ้านผู้ป่วยที่ถูกส่งกลับมารักษาต่อที่บ้าน หรือในรายที่ต้องเยี่ยมบ้านเพื่อการส่งเสริมสุขภาพมารดาและทารก ซึ่งเป็นบทบาทอิสระของพยาบาลวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับผลของการปฏิบัติงานตาม
กระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชน พบว่า การบริหารจัดการของศูนย์สุขภาพชุมชนทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล การชี้นำ การควบคุมงาน และการประสานงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับปานกลางถึงระดับสูง กับการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชน ทั้งนี้เพราะผู้บริหารในองค์กรใดก็ตามที่สามารถทำหน้าที่บริหารในกระบวนการบริหารงานได้ในระดับสูง ก็จะส่งผลกระทบต่อผลผลิตขององค์กรนั้นสูงตามไปด้วย และการบริหารจัดการนั้นมีความสัมพันธ์กับผลผลิตด้วยเช่นกัน (Wehrich and Koontz, 1993 :20-22) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หาญ จินดา (2548) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับการปฏิบัติงานด้านการบริการสาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า กระบวนการบริหาร ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านการบริการสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนในระดับปานกลาง ($p\text{-value} < 0.001$)

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าการบริหารจัดการ ด้านการควบคุมงานและการประสานงานสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพพยาบาลวิชาชีพในชุมชนในเขต 2 กระทรวงสาธารณสุข ได้ร้อยละ 24.4 ทั้งนี้เนื่องจาก บทบาทของพยาบาลในการควบคุมงาน จะทำให้เกิดการกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพ มีความชัดเจนในการสื่อสาร และก่อให้เกิดการมีทำงานอย่างมีคุณภาพที่ต่อเนื่อง การควบคุมงานเป็นตัวกำหนดให้เกิดการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน และเป็นไปตามเงื่อนไขเวลาที่กำหนด ใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามคุณภาพของงาน เพื่อที่จะหาการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ทัน่วงที

(Marquis B.L. and Huston B.L., 2006) นอกจากนี้การควบคุมกำกับเป็นกระบวนการที่สร้างมาตรฐานการทำงาน ตั้งแต่ต้องกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การควบคุม การแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น การให้กิจกรรมมูลสะท้อนกลับเป็นต้น การบริหารที่ดีจะสร้างประสิทธิภาพมีความปลอดภัยและเพิ่มผลผลิตในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ทุกคน ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ (Sullivan E.J. and P.J., 2550: 172-173) นอกจากนี้การควบคุมงานเป็นการสร้างความถูกต้องของการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับบุคคลถึงองค์กรว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามกระบวนการหลักของการวางแผนในการทำงาน ซึ่งเริ่มตั้งแต่เป้าหมายประสงค์ของการทำงาน การวางแผนงาน และควบคุมการปฏิบัติงานเป็นระยะ ในการทำงานนั้นการควบคุมงานเป็นทั้งการติดตามและประเมินผลในตัวบุคคลในการทำงานประเมินการทำงานตลอดจนเป้าหมายขององค์กร ดังที่ พูลสุข หิงคานนท์ (2549) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารทางการแพทย์จำเป็นต้องเข้าใจงานเป็นอย่างดี เพื่อจะสามารถติดตามงานได้ถูกต้อง ทำให้การควบคุมมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชนของพยาบาลวิชาชีพดังกล่าว

นอกจากนี้ ยังพบว่า การบริหารจัดการของพยาบาลวิชาชีพ ด้านการประสานงานเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 2 กระทรวงสาธารณสุข เนื่องจากในการทำงานของศูนย์สุขภาพชุมชน จำเป็นจะต้องทำการประสานงานกับบุคคลจำนวนมากทั้งภายในและภายนอกศูนย์สุขภาพชุมชน ลูเทอร์ กุลิก (Luther Gulick) ได้เสนอให้การประสานงานเป็นกระบวนการบริหาร และต้องมีการประสานงานทุกกิจกรรมในองค์กร และประสานให้เจ้าหน้าที่ทุกวิชาชีพในองค์กรมาทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (พูลสุข หิงคานนท์ 2549) โดยที่พยาบาลวิชาชีพ ส่วนใหญ่จะมีทักษะในการประสานงานดี จึงสามารถประยุกต์และใช้กลยุทธ์ยืดหยุ่นในการทำงานและก่อให้เกิดผลงานขึ้นในการปฏิบัติงานในรูปแบบที่มีประสิทธิภาพ (Huber , 2006) การประสานงานที่ดีจะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่างานที่จะต้องทำนั้นมีเป้าหมายอย่างไร เพื่อที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่ากระบวนการบริหารจัดการด้านการควบคุมและประสานงาน มีอำนาจในการทำนายกระบวนการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลัก จึงควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเจาะลึกกระบวนการบริหารทั้งสอง ถึงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการเพิ่มอิทธิพลของการบริหารต่อการดำเนินการของศูนย์สุขภาพชุมชนต่อไป

3.2 จากการศึกษาวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเขต 2 มีอายุในการทำงานในศูนย์สุขภาพชุมชนระหว่าง 1-5 ปีเป็นส่วนมาก และเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับ 3-4 นอกจากนี้ยังพบว่าทักษะในการทำงานด้านชุมชนและการรักษาพยาบาลเบื้องต้นอยู่ในระดับสูงแต่ยังขาดทักษะในการบริหารจัดการในศูนย์สุขภาพชุมชน ดังนั้นควรมีการเตรียมความพร้อมของพยาบาลวิชาชีพในด้านดังกล่าว ก่อนให้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน

3.3 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม ควรมีการศึกษาข้อมูลในลักษณะการสัมภาษณ์ สังเกตการปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชนชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

4.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของการบริหารจัดการของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในบทบาทหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน กับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในบทบาทผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน

4.2 ควรมีการศึกษาบทบาทพยาบาลวิชาชีพในด้านการบริหารจัดการในศูนย์สุขภาพชุมชน ที่ส่งผลถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน

4.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน เช่น แรงจูงใจ บรรยากาศองค์กร การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น