

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ ในหน่วยบริการปฐมภูมิของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการในหน่วยบริการ ปฐมภูมิของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น เก็บ ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตาม เนื้อหาและความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ค่าความเที่ยงด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ใช้วิธีของ ครอนบาช (Cronbach's Method) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) เพื่อหาค่าความเที่ยง ได้ค่าความเที่ยงด้านแรงจูงใจเท่ากับ 0.96 ด้านการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนเท่ากับ 0.98 และความเที่ยง ของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.97 และแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ได้ตรวจสอบความตรงตาม เนื้อหา 3 ท่าน แล้วนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 176 คน และแบบ สัมภาษณ์แบบเจาะลึก จำนวน 12 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 19 มกราคม 2550 ถึง วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2550 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความน่าเชื่อถือของข้อมูล นำข้อมูลจาก แบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows โดยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ในการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่ามัธยฐาน (Median) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) เพื่อ อธิบายลักษณะส่วนบุคคล ระดับแรงจูงใจ และระดับการปฏิบัติงาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาและใช้สถิติ Stepwise Multiple Regression Analysis เพื่อหาปัจจัย ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ส่วนแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและสรุปผลการวิจัย ดังนี้

5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่นในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ ประสบการณ์ปฏิบัติงานด้านการบริหาร การได้รับการฝึกอบรมด้านการบริหาร พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.98 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 46.02 อายุเฉลี่ย 42.99 ปี (S.D.=7.74) อายุต่ำสุด 25 ปี อายุสูงสุด 59 ปี สถานภาพสมรสส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่ ร้อยละ 84.66 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 77.84 มีอายุราชการ ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 44.32 ประสบการณ์ปฏิบัติงานด้านการบริหาร เฉลี่ย 6.99 ปี (S.D.= 5.96) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านการบริหาร ต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 33 ปี การได้รับการฝึกอบรมด้านการบริหารในรอบ 1 ปี ส่วนใหญ่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ร้อยละ 67.05

5.1.2 ระดับแรงงใจของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน

เมื่อพิจารณาระดับแรงงใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีแรงงใจอยู่ในระดับมาก มีแรงงใจด้านปัจจัยงใจอยู่ในระดับมาก และแรงงใจด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีแรงงใจในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านสภาพการทำงานโดยมีแรงงใจในระดับปานกลาง

5.1.3 ระดับการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน

เมื่อพิจารณาระดับการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการพัฒนากุศลกรอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการพัฒนามาตรฐานบริหารจัดการที่มีคุณภาพ และด้านการวางแผนแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการมีแผนพัฒนาติดตามและประเมินผลงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

5.1.4 ลักษณะส่วนบุคคลและ แรงงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการในหน่วยบริการปฐมภูมิของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น

ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ และการได้รับการฝึกอบรมด้านมาตรฐานบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนประสบการณ์ปฏิบัติงานด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์ระดับต่ำทางบวกกับการปฏิบัติงานตาม

เกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.178$, $p\text{-value} = 0.018$)

แรงจูงใจ พบว่า ภาพรวมของแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.655$, $p\text{-value} < 0.001$)

ภาพรวมของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยจูงใจรายด้านส่วนใหญ่คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการในหน่วยบริการปฐมภูมิของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.587$, $p\text{-value}<0.001$, $r=0.523$, $p\text{-value}<0.001$, $r= 0.529$, $p\text{-value}<0.001$, $r = 0.577$, $p\text{-value} < 0.001$ และ $r = 0.364$, $p\text{-value} < 0.001$ ตามลำดับ)

ภาพรวมของปัจจัยคำจูงและปัจจัยคำจูงรายด้านส่วนใหญ่คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพภาพของการทำงาน และด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการในหน่วยบริการปฐมภูมิของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.602$, $p\text{-value}<0.001$, $r = 0.589$, $p\text{-value}< 0.001$, $r=0.542$, $p\text{-value}<0.001$, $r = 0.325$, $p\text{-value} < 0.001$, $r = 0.519$, $p\text{-value} < 0.001$, $r = 0.499$, $p\text{-value}< 0.001$ และ $r = 0.378$, $p\text{-value}< 0.001$ ตามลำดับ)

5.1.5 แรงจูงใจ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการในหน่วยบริการปฐมภูมิของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการในหน่วยบริการปฐมภูมิของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่ถูกนำเข้าสมการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ นโยบายและการบริหารงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพภาพการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตรงกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้และ ได้สมการในการพยากรณ์การปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการในหน่วยบริการปฐมภูมิของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น

สมการในรูปคะแนนดิบและสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Y = 0.486 + (0.378) (\text{ปัจจัยค่าจูนด้านนโยบายและการบริหารงาน}) + (0.225) (\text{ปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบ}) + (0.141) (\text{ปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จในการทำงาน}) - (0.152) (\text{ปัจจัยค่าจูนด้านการปกครองบังคับบัญชา}) + (0.140) (\text{ปัจจัยค่าจูนด้านสถานภาพการทำงาน}) + (0.132) (\text{ปัจจัยค่าจูนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล})$$

$$Z = (0.415) (\text{ปัจจัยค่าจูนด้านนโยบายและการบริหารงาน}) + (0.229) (\text{ปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบ}) + (0.142) (\text{ปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จในการทำงาน}) - (0.185) (\text{ปัจจัยค่าจูนด้านการปกครองบังคับบัญชา}) + (0.151) (\text{ปัจจัยค่าจูนด้านสถานภาพการทำงาน}) + (0.168) (\text{ปัจจัยค่าจูนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล})$$

5.1.6 การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ คือ แรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจุดใจ และ ปัจจัยค่าจูน มีผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการในหน่วยบริการปฐมภูมิของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น ซึ่งจากผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

แรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการในหน่วยบริการปฐมภูมิของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น

1) ปัจจัยจุดใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน

2) ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3) ปัจจัยค่าจูนด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสถานภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน

4) ปัจจัยค่าจูนด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานและด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการในหน่วยบริการปฐมภูมิของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา สถานภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก มีข้อเสนอแนะ 3 ส่วน ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) ควรส่งเสริมและพัฒนาระบบบริหารงานใน ศูนย์สุขภาพชุมชนเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ โดยการศึกษาข้อมูลต้นทุนค่าใช้จ่ายในทรัพยากรแต่ละประเภทให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในด้านการบริการ ส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพ

2) ควรส่งเสริมและชื่นชมกับความสำเร็จของงานในศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีผลงานเด่นให้มากยิ่งขึ้น เช่น การให้รางวัลหรือความดีความชอบกรณีพิเศษ การสนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

3) ควรส่งเสริมให้หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนมีบทบาทในการปกครองบังคับบัญชาทีมสุขภาพในศูนย์สุขภาพชุมชน ให้มีเอกภาพทางความคิดในและอำนาจทางการบริหารงานให้มากยิ่งขึ้น

4) ควรส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาชีพของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน เช่น การเพิ่มระดับขั้นให้สูงขึ้น โดยมีเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติที่ชัดเจน จากระดับกระทรวง เพื่อพิจารณาให้หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีความรู้ ความสามารถและมีผลการปฏิบัติงานที่เด่นชัด ให้มีโอกาสนำหน้าในตำแหน่ง ที่สูงขึ้น

5) ควรส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานของทีมสุขภาพและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน ให้เกิดความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีภายในหน่วยงาน

6) ควรกระตุ้นให้หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนมีการพัฒนาแผนการปฏิบัติงานและการประเมินผลงานของทีมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการทำงานตลอดจนหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันได้อย่างถูกต้อง

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

1) ผู้บริหารทุกระดับ ควรส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน ทั้งด้านปัจจัยจูงใจโดยเฉพาะในเรื่องความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนโดยเฉพาะในเรื่องนโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สถานภาพการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อให้หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนมีระดับการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีกับการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชนที่เป็นด้านหน้าของกระทรวงสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2) ผู้บริหารทุกระดับ ควรส่งเสริมให้หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนมีบทบาทในการบริหารงาน เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านการวางแผนงาน การจัดองค์การ และการควบคุมงาน ซึ่งจะช่วยให้ศูนย์สุขภาพชุมชนเพื่อให้เกิดความอิสระในการบริหารและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตามมาตรฐานด้านการบริหารจัดการ

3) กระทรวงสาธารณสุขควรสนับสนุนบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ให้เพียงพอ ส่งเสริมการพัฒนามูลากรอย่างต่อเนื่องและเร่งผลิตบุคลากรลงปฏิบัติงานประจำศูนย์สุขภาพชุมชนตามกรอบที่ได้วางไว้

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาแรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการในหน่วยบริการปฐมภูมิ ของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนที่ไม่ใช่หัวหน้าศูนย์ฯ เพื่อเป็นข้อมูลเปรียบเทียบกัน

2) ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการในหน่วยบริการปฐมภูมิของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน เช่น บรรยากาศ องค์การ โครงสร้างองค์การ การรับรู้บทบาท การประสานงาน เป็นต้น

3) ควรมีการนำปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มาวิเคราะห์รายละเอียดเพื่อประมูมอปรمให้ ความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น โดยการทำกลุ่มสนทนา (Focus Group Research) นอกจากจะเป็นการเพิ่มการรับรู้แล้วยังสร้างความร่วมมือที่ยั่งยืนด้วย