Factors Influencing to Achievement Administration and Valued Health Services in Community of Health Promotion Hospitals

Jintana Kampaengsirichai[1] and Prasit Kunurat[2]

[1,2] Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Khon Kaen University, Thailand
[1] E-mail: jintana.ka@kkumail.com, [2] E-mail: kprasi@kku.ac.th

Abstract

The purpose of research were to study the factors affecting achievement of community health performance of the district health promotion hospitals and Test model the factors affecting of the community health performance of the district health promotion hospitals. Data collection tools include questionnaires, Indepth interview. The Approaching are 1) Public Health Administration 2) Concepts of factors affecting health care administration and services and 3) Concepts of achievement measurement. Qualitative data used Content Analysis: Quantitative data is used to analyze data, including percentage, mean, standard deviation. Hypothesis Testing Used to Construct a Linear Relationship Based on Path Analysis.

Keywords: the factors affecting performance, Value for community, health promotion hospital

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีจุดประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานที่มีคุณค่าต่อชุมชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และ สร้างแบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน ใช้วิธีการวิจัยแบบผสานวิธี (Mixed Methodology) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบสัมภาษณ์ (Indept-Interview) ศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตสุขภาพที่ 8 โดยใช้แนวคิด 1) การบริหารและบริการสาธารณสุข (Public Health Administration) 2) แนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารและการให้บริการสุขภาพ และ 3) แนวคิดการวัดผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน ข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ข้อมูลด้วย การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมุติฐานใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นโดยอาศัยการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร (Path Analysis) โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คุณค่าต่อชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

บทนำ

เป้าหมายและความสำคัญนโยบายการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มุ่งเน้นให้เกิดหน่วยบริการปฐมภูมิที่ยกระดับจากสถานีอนามัยให้มีศักยภาพ ความสามารถและความเข้มแข็งในการพัฒนาสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบโดยมุ่งเน้นบทบาทและภารกิจตามหลักการเวชปฏิบัติครอบครัว ภายใต้เงื่อนไขสำคัญ คือ การตั้งอยู่ในชุมชน มีประชากรที่ต้องดูแลรับผิดชอบชัดเจน มีขนาดสถานบริการที่ไม่เล็กหรือใหญ่เกินไป การมีทีมประจำที่ทำงานชัดเจนและเป็นทีมที่มีความรู้หลากหลาย สามารถประยุกต์ศาสตร์ทางสังคม การแพทย์และการสาธารณสุขในการทำงานได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสามารถเป็นที่ปรึกษาของครอบครัวประชาชนในชุมชน สามารถจัดบริการที่ต่อเนื่อง เชื่อมโยงกับหน่วยบริการสาธารณสุขในระดับต่างๆและร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆในการพัฒนาสุขภาพของประชาชนได้ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ได้ปฏิบัติตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขเพื่อลดความเลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสุขภาพ รพ.สต. ได้จัดตั้งขึ้นในทั่วทุกภูมิภาคของประเทศรวมจำนวนทั้งสิ้น 9,872 แห่ง (กระทรวงสาธารณสุข, 2560)

ในการดำเนินงานนั้นกระทรวงสาธารณสุขได้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ โดยใช้เกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริหารคุณภาพ (Total Quality Management: TQM) การติดตามประเมินผลโดยการใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance indicator: KPI) หลากหลายรูปแบบโดยใช้เกณฑ์การประเมิน 1) ด้านสมรรถนะองค์กร 2) การบริหารองค์กร 3) การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและ 4)ด้านสุขภาพประชาชน เป็นหลัก (กระทรวงสาธารณสุข, 2558)ได้แก่ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldridge National Quality Award: MBNQA) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA: Public Sector Management Quality Award) รวมทั้งระบบการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) และระบบคุณภาพที่พัฒนาใน เกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ (Primary Care Award: PCA) ซึ่งเป็นระบบที่ประกันคุณภาพทั้งองค์กร (กระทรวงสาธารณสุข, 2552)

การประเมินผลการปฏิบัติงานล่าสุดนี้ มีการใช้เกณฑ์การประเมินผลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพติดดาว (5ดาว5ดี) โดยประเมินด้านกระทรวงสาธารณสุขได้ใช้เกณฑ์นี้ในการประเมินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทั่วประเทศ เกณฑ์ที่ใช้ประเมินใช้ด้าน 1)การบริหารที่ดี 2) การบริการที่ดี 3) การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและการประสานงาน 4) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 5) ด้านสุขภาพประชาชนที่ดี เพื่อให้เป็นเกณฑ์เดียวกันขึ้น ทั้งนี้ในการประเมินการปฏิบัติงานนั้นในภาคส่วนที่เป็นการประเมินโดยผู้รับบริการเองเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการยกระดับสถานบริการด้านสุขภาพ

สำหรับการประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามการประเมินผลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวปี 2560 รพ.สต. ของเขตสุขภาพที่ 8 ทั้ง 874 แห่งนั้น ผ่านเกณฑ์อยู่ที่ร้อยละ 47.2 (กระทรวงสาธารณสุข, 2560) ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์การประเมินในภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 16.1 จำนวน รพ.สต.ทั้งประเทศรวม 9,872 แห่ง ด้วยประเด็นดังกล่าวมานี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะแสวงหาคำตอบว่า ทำไม รพ.สต.เขตสุขภาพที่ 8 ทั้ง 874 แห่งนั้น ถึงมีค่าประเมินผลการปฏิบัติงานสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการประเมินในภาพรวมทั้งประเทศ มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานทั้งด้านผลผลิตและผลลัพธ์การบริหารและการให้บริการสุขภาพ และโดยเฉพาะผลสัมฤทธิ์ระดับผลลัพธ์นั้นมีคุณค่าต่อชุมชนหรือไม่ เพียงไร ชุมชนเห็นคุณค่าของบริการสาธารณะที่รัฐจัดให้หรือไม่ สามารถตอบโจทย์ของแผนกระทรวงสาธารณสุขได้หรือไม่และปัจจัยทั้งหมดเหล่านั้นจะสามารถนำมา

สังเคราะห์ สร้างเป็นตัวแบบจำลองเพื่อเพิ่มระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตสุขภาพที่ 8 และเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารและการบริการที่มีคุณค่าต่อชุมชนของ รพ.สต.ในเขตสุขภาพอื่นๆต่อไปและสามารถขยายได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อสุขภาพที่ดีของคนไทยทั้งประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

การเพิ่มระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของบุคลากร ใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทั้งด้านการบริหารและการให้บริการสุขภาพที่มีคุณค่าต่อชุมชนเป็นเป้าหมายที่สำคัญขององค์การดังนั้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยจากข้อคำถามที่เกิดขึ้นดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานที่มีคุณค่าต่อชุมชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตสุขภาพที่ 8
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานที่มีคุณค่าต่อชุมชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตสุขภาพที่ 8
3. เพื่อสร้างแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานที่มีคุณค่าต่อชุมชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขตสุขภาพที่ 8
4. เพื่อหาแนวทางพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานที่มีคุณค่าต่อ ชุมชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และนำเสนอในเชิงนโยบายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธี 2 วิธีการ คือ การใช้ระเบียบวิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) นำก่อนเพื่อให้ได้ตัวแปรต้นเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ตามด้วยระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) และใช้การยืนยันข้อมูลด้วยระเบียบวิธีเชิงคุณภาพอีกครั้ง เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าต่อชุมชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ประชากรศึกษาคือ ประชากรผู้เข้ารับบริการที่อยู่ในความรับผิดชอบของ รพ.สต.เขตสุขภาพที่ 8 จำนวน 5,498,000 คน สุ่มตัวอย่างจากผู้เข้ารับบริการจาก รพ.สต. ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้จำนวน 20 เท่า ของพารามิเตอร์ (Alabama Richard G. Lomax, 2010: p. 42) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 280 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ส่วนวิธีการเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายใช้ประชากรกลุ่มเดียวกัน ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร วรรณกรรม งานวิจัย และลงพื้นที่นำร่องเพื่อนำข้อมูลเบื้องต้นมาวิเคราะห์เพื่อหาตัวแปรในการศึกษา
2. กำหนดวิธีการศึกษา เสนอข้อมูลต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและแก้ไขตามคำแนะนำ
3. สร้างเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิดเกี่ยวปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน การวัดผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

3.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ

3.3 ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม

แบบสอบถาม (Questionnaire) ลักษณะแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเองจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบประเมินค่า (Ratingscales) มี 5 ระดับคือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคือ 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ และแบ่งเกณฑ์ค่าเฉลี่ยเพื่อแปลความหมายแบบจำแนกแต่ละช่วงย่อยไม่ต่างกัน (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2547) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง ด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษา (Wording) แล้วนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คนมาหา ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อ คำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ที่ต้องการวัด (Index of Item – Objective Congruence: IOC) โดยข้อคำถามในแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีสอดคล้องเฉลี่ยที่ 0.7 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกัน จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha-coefficient) ของแบบสอบถามด้วยวิธีของครอนบาค (1970) (Cronbach) ได้ค่าคะแนนที่ 0.843 นำแบบสอบถามข้อที่ไม่สมบูรณ์มาปรับปรุงแก้ไขและจัดพิมพ์เป็นเครื่องมือ ฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

แนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดการพัฒนาองค์กร (Organization Development)

คำจำกัดความ “องค์กร”หมายถึงบุคคล คณะบุคคล หรือสถาบันซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกัน เช่น คณะรัฐมนตรีเป็นองค์การบริหารของรัฐ สภาผู้แทนราษฎรที่เป็นองค์การของรัฐสภา ในบางกรณี ที่องค์กร หมายความรวมถึงองค์การด้วย หรือเป็นการจัดบุคคลซึ่งมีการกระทำเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่าง (Robbins and Coulter,1999:4 อ้างใน สิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ) และในทุกองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีผู้จัดการ ในทรรศนะของ C. Tausky ในปี 1987 นั้น องค์กร หมายถึงกระบวนการและการมีโครงสร้าง และในฐานะที่เป็นกระบวนการนั้น คือการที่จะนำเอาความเป็นระเบียบเรียบร้อย นอกจากนั้น องค์กร ยังเป็นสังคมที่มีลักษณะเฉพาะของตนเองที่มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่อาจตรงกัน รวมถึงการมีเสรีในการตัดสินใจ และมีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบก็ได้ และ ยังมีความเกี่ยวพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอกอื่นๆ อีกด้วย (Richard L. Drat ,2000) ตัวอย่างองค์กร ได้แก่ วิทยาลัย มหาวิทยาลัย รัฐบาล โบสถ์ ส่วนราชการต่างๆ บริษัทผู้ผลิตสินค้า ในองค์การธุรกิจโดยทั่วไป จะมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) แสวงหากำไร (2) สนองตอบความพอใจของลูกค้าด้วยสินค้าและบริการ (3) จัดหารายได้ที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน (4) เพิ่มระดับความพึงพอใจให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

องค์กรแบบดั้งเดิม (Traditional organization) เป็นองค์กรที่มีลักษณะมุ่งเน้นกฎเกณฑ์และกติกาเป็นหลัก (Rule) มีข้อกำหนด (Regulation) รวมถึงตำแหน่งงานมุ่ง และการมุ่งความสำคัญที่งาน อำนาจการตัดสินใจก็ต้องขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา หรืออาจมุ่งให้ความสำคัญไปที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ได้ ความสัมพันธ์ในองค์กร จะต้องเป็นไปตามสายบังคับบัญชาองค์กรแบบใหม่ (New organization) จะมีพัฒนาการมาจากองค์กรแบบดั้งเดิม มีการเปลี่ยนแปลง และยืดหยุ่นได้ตลอดเวลา อีกทั้งยังมุ่งความสำคัญที่ทีมงาน (Team-oriented) รวมถึงข้อกำหนด(Regulations) และรายละเอียดของงาน (Job descriptions) การมุ่งความสำคัญอยู่ที่ทักษะ (Skill) ให้ความสำคัญในการตัดสินใจแก่ทีมงาน ความสัมพันธ์ในองค์กรเองนั้นเป็นแบบแนวนอนและแบบเครือข่ายก็ได้

แนวคิดการบริหารและบริการสาธารณสุข

แนวคิดที่ใช้ในการบริหารภาครัฐด้านการให้บริการมีหลากหลายแนวคิดในงานวิจัยนี้ใช้แนวคิดดังต่อไปนี้

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เพื่อให้ทันต่อยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานของภาครัฐได้นำแนวทางการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น โดยการนำเอาแนวคิดของการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนผสมผสานกันและบูรณาการเพื่อที่จะสร้างความสมดุลทางการจัดการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อที่จะเสริมสร้างงานด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น แนวทางการบริหารจัดการของรัฐในแบบใหม่ที่มีหลักการสำคัญ 7 ประการ คือ (1) มีการจัดการโดยมืออาชีพที่มุ่งปฏิบัติ มีแบบมาตรฐานและการวัดผลงานอย่างชัดเจน (2) เน้นที่การควบคุมผลผลิตให้ได้มากขึ้น (3) เน้นที่การแบ่งหน่วยงานภายในของรัฐ ปรับเปลี่ยนเป็นการแข่งขันในภาครัฐให้มากขึ้น (4) เน้นที่การจัดการโดยการแปรรูปองค์กร (5) เน้นการมีกฎ ระเบียบวินัยและหลักการประหยัดในการใช้ทรัพยากรมากขึ้น (Hood ,1991) (6)เน้นการจัดการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมปัจจุบัน โดยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้สอดคล้องกับกระแสสังคมและการทำงานขององค์กร (7) เน้นที่การปรับเปลี่ยนโครงสร้างเพื่อต้องการให้การกระจายอำนาจการบริหารจัดการ เกิดมีความคล่องตัวและได้ปรับวิธีการทำงานของภาคเอกชนมาใช้กับการดำเนินการและการทำงานของภาครัฐ เน้นที่ผลลัพธ์ของการทำงานมากกว่าการเน้นที่กฎระเบียบ (Cope, Leishman, & Strarie, 1997)

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการให้บริการ (New public service: NPS) หน่วยงานในภาครัฐอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะต้องนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการให้บริการ (New public service: NPS) มาปรับใช้ในการบริหารจัดการมากที่สุด คือหน่วยงานของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นหนึ่งในการให้บริการสาธารณะที่หน่วยงานภาครัฐต้องจัดให้กับประชาชนในประเทศ ดังนั้นในการให้บริการที่มีความสะดวก การสร้างความพอใจในการให้บริการโดยการจัดให้มีหน่วยงานในการให้บริการแบบลดขั้นตอนการให้บริการ (One stop service) ให้เกิดความรวดเร็ว ไม่ทำงานซ้ำซ้อน มีบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการที่จะต้องให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้เข้ารับบริการ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพในการให้บริการของภาครัฐ

แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM)แนวคิดนี้ได้ใช้ในกรณีที่เป็นการพัฒนาโดยการยึดหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องขององค์กร เพื่อที่จะมุ่งสนองตอบให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งการนำมาใช้เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารที่มีอยู่แล้ว ที่มีเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ชัดเจนในการวัดผลการดำเนินงาน โดยความร่วมมือของทุกคนในองค์การเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ผู้เข้ารับบริการและรวมถึงการสร้างผลประโยชน์แก่คนในองค์การร่วมกันในระยะยาว โดยยึดหลัก “คุณภาพ” เป็นแกนหลักในการบริหารจัดการงานขององค์กร ที่จะส่งผลดีแก่องค์การในด้านการปรับปรุงคุณภาพสินค้าหรือบริการให้ได้คุณภาพที่สูงขึ้น หลักการประยุกต์ใช้ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ใน TQM มีหลัก 3 ประการคือ 1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented) 2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) 3. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม (Employees Involvement)

แนวคิดการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM และ TQC) แนวคิดนี้เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่หลายองค์กรนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในการพัฒนาองค์กร การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กล่าวคือ แนวทางในการ

ทำงานที่พนักงานทุกคนจำเป็นต้องมีจิตสำนึกของด้านคุณภาพ และร่วมมือกันเพื่อการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้เกิดคุณภาพขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

แนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารและการให้บริการสุขภาพ

ในเรื่องความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน วรนาถ แสงมณี (2547) และ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) อารี เพชรผุด (2530) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของงานและส่งผลต่อเป้าหมายองค์กร กล่าวคือองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบด้วย 1) องค์การและการจัดการ 2) หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา3) เพื่อนร่วมงาน 4) การที่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ 5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 6) ผลประโยชน์และสวัสดิการที่ได้รับ 7) ความก้าวหน้าในงาน 8) ความพอใจในงานตนที่ทำอยู่ และสุดท้ายคือ 9) ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ

นอกจากนี้ Peter F. Drucker (2554: 274-280) พบว่าปัจจัยด้านอาชีพมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร คือคนในแต่ละสาขาอาชีพจะมีค่านิยมที่ไม่เหมือนกันอาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันได้และปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่ว่าความสำเร็จขององค์กรขึ้นกับองค์ความรู้มากกว่าสินทรัพย์ที่จับต้องได้ ปัจจัยด้านอายุงาน ที่ว่าความแตกต่างกันในลักษณะประชากรศาสตร์จะส่งผลให้เกิดความแตกต่างระหว่างบุคคลโดยลักษณะงานการแพทย์อายุงานย่อมส่งผลต่อความชำนาญที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการจัดการคนที่มีความสามารถสูงจาก Robert E. Lewis (2006) ที่ว่าคนที่มีความสามารถสูงองค์การควรรักษาและดึงศักยภาพที่มีมาใช้ให้เกิดประโยชน์เต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์การ

แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

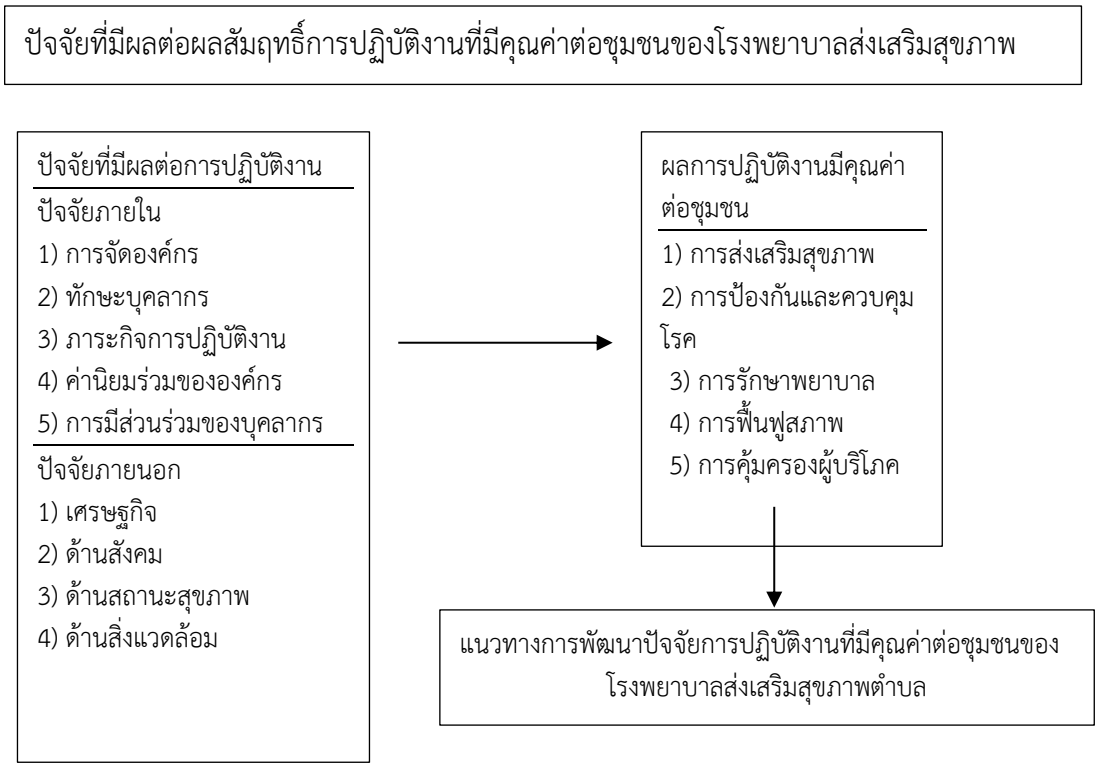
นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจการที่อยู่ในอำนวยการหรือในควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดขึ้นเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยมีการจัดระเบียบและการควบคุมวิธีการดำเนินการ บริการสาธารณะย่อมจะเกิดมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ทั้งนี้เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย ซึ่งบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยสาเหตุประการใดก็ตาม ประชาชนผู้รับบริการย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย และเอกชนมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน โดยที่หลักการให้บริการสาธารณะดังกล่าว คือจะต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ การให้บริการนั้น ๆ จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง และสุดท้ายค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการนั้น จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับออกมา ต้องมีความสมดุลย์กัน

แนวคิดการวัดผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน

แนวคิดการประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน (Performance Apprisal) เป็นเครื่องมือทางด้านการบริหารจัดการที่ช่วยในการประเมินผลองค์กรและช่วยให้องค์กรนำเอากลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง (Strategic Implementation) โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งเป็นขั้นของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และจากนั้นก็เป็นการสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPI) ขึ้นเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์ ได้แก่ แนวคิดตัววัดความสมดุลด้านมุมมององค์กร 4 ด้าน (Balanced Scorecard: BSC) ประกอบด้วย 1)มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective), 2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective), 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process

Perspective) และ 4)มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) แนวทางการประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามของกระทรวงสาธารณะสุข (2558) เป็นเกณฑ์การประเมินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารที่ดี การบริการที่ดี การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและการประสานงาน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
ด้านสุขภาพประชาชนที่ดี

จากการจัดกลุ่มแนวคิดดังที่กล่าวมาแล้วนั้นผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรจากแนวคิดต่างๆรวมถึงการศึกษาบริบทเบื้องต้นได้เป็นกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้ เพื่อนำไปศึกษาในพื้นที่กำหนดและนำเสนอเป็นรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ต่อไป



เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข .(2558). **แผนยุทธศาสตร์ 20 ปี.** สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์.กระทรวงสาธารณสุข.

ดรักเกอร์ และปีเตอร์ เอฟ. (2554). **การจัดการความรู้** (ณัฐยา สินตระการผล, ผู้แปล). กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ต.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.** กรุงเทพฯ

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.). (2560). **แผนยุทธศาสตร์สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ปี 2560-2564. กรุงเทพฯ**: กระทรวงสาธารณสุข.

สิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ: บริษัทธีรพิมพ์และไซเท็กซ์ จำกัด .

Drucker, Peter F. (1998). **The Practice of Management.** New York: Harper& Row.

Randall E. SchumackerThe, Richard G. Lomax. (2010). **A Beginner's Guide to StructuralEquation. Third Edition.** Taylor & Francis GroupThird Avenue: New York.