

**ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง
จังหวัดนครศรีธรรมราช**

นางสมรธรรม จุลนวด

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสาขารณศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสาขารณศาสตร สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**Factors Affecting the Management of Family Love Bonding Hospital at a Gold Level,
Nakhon Si Thammarat Province**

Mrs. Samontham Jualnual

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Health in Public Health Administration**

School of Health Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2009

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว
ระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ชื่อและนามสกุล นางสมรธรรม จุลนวล

แขนงวิชา สาธารณสุขศาสตร์

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

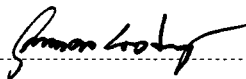
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ช่อทิพย์ บรมชนรัตน์

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.ช่อทิพย์ บรมชนรัตน์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา ผลประเสริฐ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ศิวะเดชาเทพ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

วันที่ 20 เดือน มกราคม พ.ศ. 2553

ชื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว
ระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ศึกษา นางสาวสมรรถม จุลนวล **ปริญญา** สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ ปัจจัยจูงใจ และการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง และ 3) ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง กลุ่มตัวอย่าง คือ คณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองและผู้ปฏิบัติงานแม่และเด็ก โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย จำนวน 144 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความคิดเห็นภาวะผู้นำ ปัจจัยจูงใจ และการบริหารงาน โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 39.62 ปี สถานภาพสมรสคู่ รายได้เฉลี่ย 30,702 บาท/เดือน ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปฏิบัติงานในแผนกดูแลมารดาและทารกหลังคลอด เป็นคณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาล และเคยได้รับการอบรม ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำ ปัจจัยจูงใจ และการบริหารงานอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ได้แก่ ภาวะผู้นำ ปัจจัยจูงใจ และภาวะผู้นำ และสามารถร่วมกันพยากรณ์การบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ได้ร้อยละ 63.5 และ 3) ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว พบว่า ด้านข้อมูลและสถานการณ์แม่และเด็ก และด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานโดยรวม ได้แก่ การปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลให้ได้มาตรฐาน สนับสนุนการฝึกอบรมด้านแม่และเด็กแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง และผู้นำควรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบแก่ผู้รับผิดชอบเป็นกรณีพิเศษ โดยใช้ผลงานเป็นเกณฑ์และประกาศเกียรติคุณ

คำสำคัญ ภาวะผู้นำ ปัจจัยจูงใจ การบริหารงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.ชอทิพย์ บรมชนรัตน์ ประธานกรรมการการศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ อย่างใกล้ชิดตลอดมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา ผลประเสริฐ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำข้อบกพร่องในการศึกษาค้นคว้าอิสระ รวมทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์จินตนา พัฒนพงศ์ธร นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข อาจารย์แพทย์หญิงวรลักษณ์ ศิริรินทร์นันทน์ นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช และอาจารย์เชียรรัตน์ มาลยาภรณ์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเครื่องมือให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ อาจารย์นายแพทย์นพพร ชื่นกลิ่น นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งท่านได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนผู้ได้บังคับบัญชาในเรื่องการศึกษาเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการและหัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่อนุญาตให้เก็บข้อมูลตลอดจนอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล ขอขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ พยาบาลทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้ประสานงานในการแจกและเก็บแบบสอบถามทุกโรงพยาบาล ขอขอบคุณ คุณฉวีวรรณ แซ่ซี นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ที่ช่วยเหลือให้คำปรึกษาด้านเนื้อหาและการวิเคราะห์สถิติ ขอขอบคุณ คุณแม่ พี่น้อง สามิและลูกๆ รวมทั้งเพื่อนๆ ผู้ร่วมงานอีกหลายท่านที่มีได้เอ่ยนาม ที่คอยให้การสนับสนุนช่วยเหลือให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบแต่ คุณพ่อ ผู้เป็นแบบอย่างทางการศึกษา คุณแม่ ผู้ให้กำเนิด และคณาจารย์ผู้ให้ความรู้ทุกท่าน

สมรรถธรรม จุลนวล

ธันวาคม 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	5
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	6
กรอบแนวคิดการศึกษา	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่ได้รับ	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดและแนวทางการดำเนินงานตามมาตรฐาน โรงพยาบาลสายใยรัก แห่งครอบครัว	12
ผลการดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช	35
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานขององค์กร	39
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	66
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	72
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	72
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	73
การเก็บรวบรวมข้อมูล	77
การวิเคราะห์ข้อมูล	78
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	79
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล	79

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงผลการประเมินและผลลัพธ์การประเมินตามมาตรฐานโรงพยาบาล สายใยรักแห่งครอบครัว	38
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา	73
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	80
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำโดยรวม และรายด้าน	82
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำ รายข้อ	83
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ โดยรวมและรายด้าน	85
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ รายข้อ	86
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงาน โดยรวมและรายด้าน	88
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงาน รายข้อ	89
ตารางที่ 4.8 เมตริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการบริหาร โรงพยาบาล สายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช	94
ตารางที่ 4.9 แสดงการเพิ่มสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²) เมื่อเพิ่มปัจจัยเข้าไปทีละตัว	95
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอย ค่าคงที่ และค่าตลาดเคลื่อนมาตรฐาน ในการพยากรณ์	96
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละของปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรัก แห่งครอบครัวระดับทอง	99
ตารางที่ 4.12 แสดงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะตามมาตรฐานการบริหารงานโรงพยาบาล สายใยรักแห่งครอบครัว (เฉพาะผู้ที่ให้ความคิดเห็น)	101

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	7
ภาพที่ 2.1 แนวคิดระบบบริการคุณภาพ โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว	14
ภาพที่ 2.2 McKinsey 7-S Framework	50
ภาพที่ 2.3 แสดงทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Theory)	63

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระปณิธานอันแน่วแน่ของพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าศรีรัศมิ์ พระวรชายาในสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร ที่ทรงมีเป้าหมายในการส่งเสริมสถาบันครอบครัวให้อบอุ่น มีการสนับสนุนให้สมาชิกในครอบครัว คือ พ่อ แม่ ลูก ได้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ได้รับความรัก ความอบอุ่น และได้รับการดูแลที่ดีตั้งแต่เริ่มมีชีวิตอยู่ในครรภ์มารดาจนกระทั่งมีการคลอดลูกอย่างปลอดภัย “ได้กินนมแม่ตั้งแต่แรกเริ่มชีวิต” ตลอดจนได้รับการเลี้ยงดูอย่างถูกต้อง มีการเจริญเติบโต และพัฒนาการสมวัย และเติบโตเป็นเยาวชนรุ่นใหม่ที่มีสุขภาพกายและจิตที่ดี ไม่ก่อปัญหาสังคม (กรมอนามัย ; 2550)

จากสถานการณ์งานอนามัยแม่และเด็กในภาพรวมของประเทศ ช้อนหลัง 3 ปี (2548 2549 และ 2550) พบปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อสุขภาพของแม่และเด็ก ในหลายประการ ได้แก่ อัตราทารกแรกเกิดขาดออกซิเจน มีอัตรา 25.6, 24.4 และ 27.9 ต่อ 1,000 ทารกเกิดมีชีวิตต่ำกว่าเกณฑ์เล็กน้อย (เกณฑ์ 30 ต่อ 1,000 ทารกเกิดมีชีวิต) อัตราทารกแรกเกิดน้ำหนักน้อยกว่า 2,500 กรัม มีอัตรา 8.7, 8.7 และ 8.9 (สำนักส่งเสริมสุขภาพ ; 2551) ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมาการแก้ไขในส่วนนี้ กระทรวงสาธารณสุข ไม่สามารถแก้ไขให้ต่ำกว่าเป้าหมายได้ (เกณฑ์ ไม่เกินร้อยละ 7) ในปี 2548 อัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวนาน 6 เดือน ร้อยละ 14.5 นมแม่ที่กล่าวมาส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพประชากรทั้งสี่อย่างเดียวนาน 4 เดือน อัตราร้อยละ 20.7 จากการประเมินพัฒนาการสมวัยเด็กแรกเกิดถึง 5 ปี โดยใช้เครื่องมือ Denver II ในปี 2550 พบว่าเด็กมีพัฒนาการล่าช้าด้านภาษา มีอัตราสูงสุด ร้อยละ 78.2 และพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีพัฒนาการล่าช้า ร้อยละ 67.5 ประเมิน (สำนักส่งเสริมสุขภาพ : 2551) โดยมีค่าเฉลี่ยความฉลาดด้านสติปัญญาหรือ ระดับ IQ (Intelligent Quotients) ของเด็กอายุ 6-12 ปี ในปี 2540 เท่ากับ 91.0 จุด (นิตยา ศษภักดี ; 2540) และในปี 2545 มีค่าเฉลี่ยความฉลาดด้านสติปัญญาเท่ากับ 88.5 จุด (ลัดดา เหมาะสุวรรณ ; 2545) ซึ่งปัญหาต่าง ๆ

การอนามัยแม่และเด็ก เป็นบริการสุขภาพพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพประชากร ซึ่งเริ่มตั้งแต่การดูแลครรภ์ เพื่อให้การตั้งครรภ์และการคลอดเป็นไปด้วยความราบรื่น

มารดาและทารกปลอดภัย ปราศจากภาวะแทรกซ้อนและมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ต่อเนื่องมาถึง การให้การดูแลเด็กในช่วงปฐมวัย เพื่อให้เด็กมีการเจริญเติบโต และพัฒนาการอย่างองค์รวม คือ กาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ทั้งนี้เป็นสิทธิพื้นฐานของสตรีที่จะตั้งครรภ์ คลอดอย่างปลอดภัย และเป็นสิทธิพื้นฐานของเด็กที่จะเกิดรอด และได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ (CIDA, UNICEF 1997) การที่มารดาและทารกจะปลอดภัย จากการตั้งครรภ์และการคลอดนั้น ไม่ได้อยู่ที่การมี บริการดูแลสุขภาพเท่านั้น แต่ยังคงคำนึงถึงคุณภาพของบริการที่ได้รับอีกด้วย องค์ประกอบของ คุณภาพของบริการที่สำคัญ คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความตั้งใจของผู้ให้บริการ การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ในความจำเป็นของทรัพยากรและลักษณะบริการที่เป็นมิตร และสอดคล้องกับความต้องการ พร้อม ระบบส่งต่อที่ชัดเจน (CIDA, UNICEF, 1997)

จากการศึกษาการจัดระบบบริการสุขภาพที่พึงประสงค์ในงานอนามัยแม่และเด็ก โดย ศิริกุล อิศรานุรักษ์และคณะ (2549) พบว่า ภาวะงานของเจ้าหน้าที่และจำนวนผู้ให้บริการมีผลต่อ คุณภาพการบริการ โดยภาระงานในการให้บริการ พบว่า มีค่ามัธยฐานของจำนวนเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงานบริการฝากครรภ์ในแต่ละครั้งที่จัดบริการ คือ 3 คน จำนวนเจ้าหน้าที่น้อยที่สุดเพียง 1 คน มากที่สุด 12 คน โดยมีค่ามัธยฐานของจำนวนหญิงตั้งครรภ์มารับบริการ 25 คนต่อครั้ง น้อย ที่สุดเพียง 1 คน และมากที่สุดถึง 100 คน อัตราส่วนของผู้มารับบริการต่อผู้ให้บริการ 8 ต่อ 1 จำนวนบริการฝากครรภ์ที่จัดให้ในแต่ละเดือนน้อยที่สุด คือ 4 ครั้ง เนื่องจากในบางสถานบริการ ให้บริการฝากครรภ์ เพียงสัปดาห์ละ 1 ครั้ง มากที่สุด 20 ครั้งต่อเดือน เพราะบางสถานบริการ ให้บริการฝากครรภ์ทุกวัน มีค่ามัธยฐานของจำนวนบริการฝากครรภ์ที่จัดให้ในแต่ละเดือนเป็น 4 ครั้งต่อเดือน

ในการให้บริการส่งเสริมสุขภาพในคลินิกฝากครรภ์ของสถานบริการสาธารณสุขทุกระดับจัดกิจกรรมหลักเช่นเดียวกันในการฝากครรภ์ทุกครั้ง แต่ความสมบูรณ์ของการอธิบายและการ บันทึกลักษณะที่ตรวจพบแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้มารับบริการแต่ละครั้ง เช่น การตรวจเลือด พร้อมการให้คำปรึกษาก่อนและหลังการตรวจเลือด การตรวจเต้านม การให้วัคซีนป้องกัน บาดทะยัก การตรวจคลื่นความถี่สูง (Ultrasound) การซักประวัติในการฝากครรภ์ครั้งแรกและ การให้สุขศึกษารายกลุ่ม บางสถานบริการมีการจัดบริการไม่ครบตามกิจกรรมบริการ เช่น การ ตรวจฟัน การถ่ายเกลือไอโอดีน การให้ยาโฟลิก การจ่ายนมให้แก่หญิงตั้งครรภ์ ส่วนปัญหาที่พบ ในการบริการคลินิกฝากครรภ์ พบว่า การประเมินการบันทึก และอธิบายเกี่ยวกับเส้นทางลูกรก การ โภชนาการหญิงตั้งครรภ์ในสมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็กมีน้อยที่สุด ร้อยละ 18-32 การซักประวัติ การเจ็บป่วย การให้อาหารและยา มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง ร้อยละ 60 การอธิบายสิ่งที่ตรวจ

พบให้หญิงตั้งครรภ์ทราบ ได้ปฏิบัติ ร้อยละ 60 ส่วนความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ต่อการบริการ พึ่งพอใจมากที่สุด ร้อยละ 40.6 และพึงพอใจมาก ร้อยละ 35.6 ซึ่งผลการวิจัยได้เสนอรูปแบบการ จัดระบบบริการสุขภาพในงานอนามัยแม่และเด็กที่พึงประสงค์ (ศิริกุล อิศรานุรักษ์และคณะ; 2549) ดังนี้

1. ควรมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่หรือพยาบาล 1 คน ต่อผู้รับบริการไม่เกิน 10 คน
2. สถานที่ที่เป็นลักษณะ One stop - Service มีพื้นที่กว้างขวางไม่แออัด มีห้องแยกย่อย สำหรับการให้สุศึกษา การจัดโรงเรียนพ่อแม่ หรือให้คำปรึกษาปัญหาเฉพาะราย ให้มีการเดินไหล อย่างสะดวก
3. มีอุปกรณ์ให้สุศึกษา เพื่อการศึกษาด้วยตนเองขณะนั่งรอ หรือสำหรับการให้ สุศึกษารายกลุ่ม โดยการจัดให้เหมาะสมกับช่วงอายุครรภ์ และใช้เวลาได้มากเท่ากัน
4. มีแพทย์เตรียมพร้อมให้ความช่วยเหลือประจำ (Stand by) สำหรับหญิงที่มีภาวะ เสี่ยง หรือมีระบบส่งต่อที่ชัดเจน
5. โรงพยาบาลศูนย์ / โรงพยาบาลทั่วไป จัดอบรมพื้นที่ทักษะ และความรู้ใหม่ให้ เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลชุมชนและสถานีอนามัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการได้มาตรฐาน

จากพระปณิธานของพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าศรีรัศมิ์ พระวรชายาในสมเด็จพระบรม โอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร และสถานการณ์งานอนามัยแม่และเด็กที่กล่าวมาข้างต้น กระทรวงสาธารณสุข จึงน้อมรับพระปณิธานดังกล่าว เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการ โรงพยาบาลโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2550 เป็นต้นมา โดยมี แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพบริการอนามัยแม่และเด็กของหน่วยบริการสาธารณสุข ให้จัดระบบ บริการที่ได้มาตรฐานตามกระบวนการคุณภาพ ตั้งแต่ระยะตั้งครรภ์ คลอด หลังคลอด มีการ เลี้ยงดูบุตรแรกเกิดถึง 5 ปี เชื่อมโยงสู่ชุมชนให้มีส่วนร่วมดำเนินงาน รวมตัวเป็น ชมรมต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยบริการสาธารณสุข อันจะส่งผลให้ แม่-ลูก ปลอดภัย จากการ ตั้งครรภ์และการคลอด ลูกได้รับการเลี้ยงดูให้เจริญเติบโตและพัฒนาการสมวัย มีระดับเชาวน์ปัญญา (IQ) เทียบเท่ามาตรฐานสากล (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข 2551)

จากการดำเนินงาน ตั้งแต่ปี 2550 มีโรงพยาบาลรัฐและเอกชนสมัครเข้าร่วม โครงการโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว จำนวน 892 แห่ง และในปีงบประมาณ 2551 กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดเป้าหมายให้โรงพยาบาลที่สมัครเข้าร่วมโครงการฯ ผ่านเกณฑ์ ประเมินมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง จังหวัดละ 2 แห่ง จากผลการ ดำเนินงาน มีโรงพยาบาลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง จำนวน 172 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 19.28 โดยจังหวัดนครศรีธรรมราช มีโรงพยาบาลสมัครเข้าร่วม

โครงการฯ 19 แห่ง มีการพัฒนาและประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองจำนวน 4 โรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 21.05 ได้แก่ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช, โรงพยาบาลสิชล, โรงพยาบาลพรหมคีรี และโรงพยาบาลปากพนัง

ในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ซึ่งเป็นมาตรฐานที่บูรณาการมาจากมาตรฐานโรงพยาบาลลูกเกิดรอดแม่ปลอดภัยและโรงพยาบาลสายสัมพันธ์แม่-ลูก โดยมุ่งเป้าหมายที่คนเป็นศูนย์กลาง สิ่งที่จะได้รับการดำเนินงานจะส่งผลให้กลุ่มแม่และเด็กได้รับบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งการประเมินผ่านเกณฑ์โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองแดง ซึ่งเป็นการให้บริการตามกระบวนการคุณภาพและระบบบริการคุณภาพอนามัยแม่และเด็กขั้นพื้นฐาน 5 แผนก ได้แก่ คลินิกฝากครรภ์ ห้องคลอด แผนกหลังคลอด หออภิบาลทารกแรกเกิด และคลินิกสุขภาพเด็กดี มีตัวชี้วัดผ่านเกณฑ์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำองค์กร ด้านกระบวนการบริการคุณภาพห้องฝากครรภ์ ด้านห้องคลอด ด้านดูแลมารดาและทารกหลังคลอด ด้านคลินิกสุขภาพเด็กดี ระดับเงิน มีตัวชี้วัด 6 ด้าน คือ ต้องผ่านการประเมินระดับทองแดง 5 ด้าน และเพิ่มด้านชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานรวมตัวเป็นชมรมต่าง ๆ เช่น ชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว การประเมินผ่านเกณฑ์โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง มีตัวชี้วัด 7 ด้าน คือ ต้องผ่านการประเมินระดับเงิน 6 ด้าน และเพิ่มการประเมินผลลัพธ์สถานะสุขภาพแม่และเด็ก 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ ผลการดำเนินงานบรรลุผลลัพธ์ ทารกแรกเกิดขาดออกซิเจนไม่เกิน 30 : พันการเกิดมีชีพ ทารกแรกเกิดน้ำหนักน้อยกว่า 2,500 กรัม ลดลงจากฐานข้อมูลเดิมปีละ ร้อยละ 0.5 (หรือไม่เกินร้อยละ 7) อัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวกว่า 6 เดือน เพิ่มขึ้นจากฐานข้อมูลเดิมร้อยละ 2.5 (หรือร้อยละ 25) และเด็กแรกเกิดถึง 5 ปี มีพัฒนาการสมวัยไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 (สำนักส่งเสริมสุขภาพ ; 2551) ซึ่งจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง แตกต่างจากมาตรฐานระดับอื่น คือ ระดับเงิน ระดับทองแดง ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการบริหารงานในโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองเท่านั้น

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของ เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, et. al.,1991 : 104-112) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ลักษณะของบุคคล (Individual Attributes) ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะประชากร ความรู้ความสามารถลักษณะทางจิตวิทยา ความพยายามในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์การ ส่วนการที่บุคลากรในองค์การจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสิ่งจูงใจเป็นองค์ประกอบ ทั้งนี้ คุนท์ (Koontz, H. D., 1982 : 399 อ้างใน ขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์, 2543 : 3) กล่าวว่า แรงจูงใจนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้บุคคลมีความพยายามในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามความต้องการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น และการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดที่มีผลต่อการบริหารงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ประกอบด้วย ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยภาวะผู้นำ และปัจจัยจูงใจ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน และพัฒนาการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็กให้บรรลุเป้าหมาย อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของคณะกรรมการดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก

2.2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภาวะผู้นำ

2.2.3 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ

2.2.4 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

2.2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

2.2.6 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานตามมาตรฐาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

3. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยใดที่มีผลต่อการบริหารงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ตามแนวคิดทฤษฎีของ McKinsey ว่าภายในองค์การให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กรต่อการบริหารงาน ทั้ง 7 ประการ คือ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การ 2) ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์การ 3) ปัจจัยด้านระบบภายในองค์การ 4) ปัจจัยด้านรูปแบบในการบริหารองค์การ 5) ปัจจัยด้านบุคลากรขององค์การ 6) ปัจจัยด้านทักษะขององค์การ 7) ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์การ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย (ภาพที่ 1.1)

4.2 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก ในโรงพยาบาลที่ประเมินผ่านเกณฑ์ ตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ปี 2551 จำนวน 4 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 231 คน

4.3 เวลา

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมได้ในงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 15 กันยายน ถึง 30 กันยายน 2552

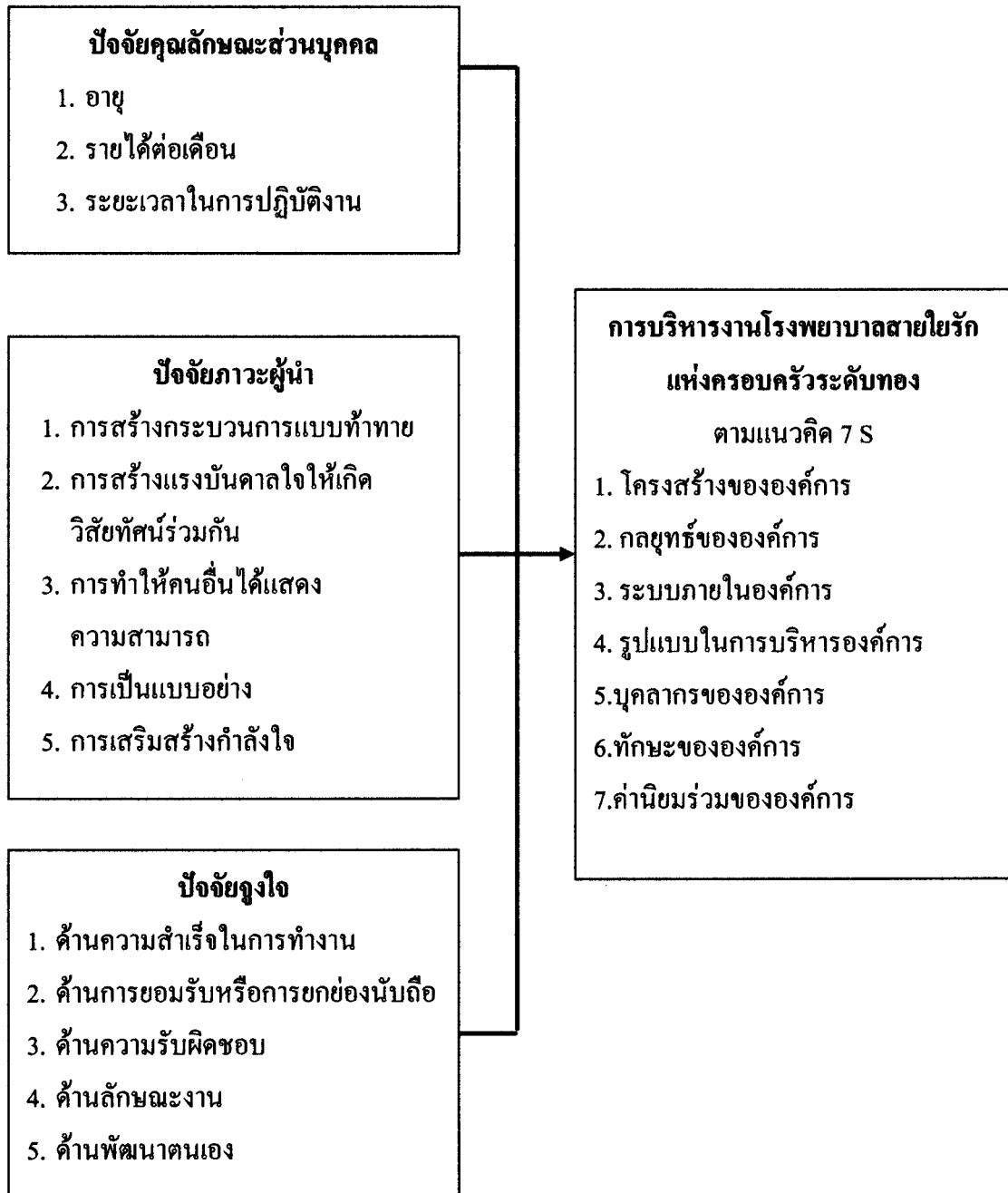
5. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ทำการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) เป็นตัวแปรพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การได้รับการอบรม ภาวะผู้นำ และปัจจัยจูงใจ

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) เป็นตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ ตามแนวความคิดของทฤษฎีแห่งความสำเร็จขององค์การของ McKinsey 7-S Framework ทั้ง 7 ประการ ซึ่งได้แก่ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การ 2) ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์การ 3) ปัจจัยด้านระบบภายในองค์การ 4) ปัจจัยด้านรูปแบบในการบริหารองค์การ 5) ปัจจัยด้านพนักงานขององค์การ 6) ปัจจัยด้านทักษะขององค์การ 7) ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์การ

6. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันถึงเนื้อหาในการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงาน ตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ผู้วิจัยจึงขอให้นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

7.1 โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว หมายถึง โรงพยาบาลที่มีการจัดระบบบริการที่ได้มาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็ก ใน 3 องค์ประกอบ คือ 1) คุณภาพบริการแต่ละแผนก ตั้งแต่ตั้งครรภ์ คลอด หลังคลอดดูแลสุขภาพมารดาและทารก การเลี้ยงดูบุตรอายุแรกเกิดถึง 5 ปี และคลินิกสุขภาพเด็กดีคุณภาพ 2) การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลมารดาและทารก และ 3) ผลการดำเนินงานบรรลุผลลัพธ์ 4 ตัวชี้วัด ซึ่งมุ่งหวังให้แม่-ลูกปลอดภัยจากการตั้งครรภ์และการคลอด ลูกได้รับการเลี้ยงดู ให้มีการเจริญเติบโตและพัฒนาการสมวัย โดยแบ่งคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว เป็น 3 ระดับ (มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว, 2551)

7.1.1 โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองแดง คือ โรงพยาบาลที่มีการจัดระบบบริการอนามัยแม่และเด็กที่ได้มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว มีกระบวนการคุณภาพและระบบบริการอนามัยแม่และเด็ก ผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 % ของแต่ละหน่วยบริการ (ผู้บริหาร/หัวหน้างาน, ห้องฝากครรภ์, ห้องคลอด, ห้องหลังคลอด และ ห้องคลินิกส่งเสริมสุขภาพเด็กดี)

7.1.2 โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับเงิน คือ โรงพยาบาลที่มีการจัดระบบบริการอนามัยแม่และเด็กที่ได้มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว โดยมีกระบวนการคุณภาพและระบบบริการอนามัยแม่และเด็ก ผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 % ของแต่ละหน่วยบริการ ผ่านเกณฑ์ระดับทองแดงและมีชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว (การมีส่วนร่วมของชุมชน)

7.1.3 โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง คือ โรงพยาบาลที่มีการจัดระบบบริการอนามัยแม่และเด็กที่ได้มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว โดยมีกระบวนการคุณภาพและระบบบริการอนามัยแม่และเด็ก ผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 % ของแต่ละหน่วยบริการ ผ่านเกณฑ์ระดับเงิน และมีผลลัพธ์สถานะสุขภาพแม่และเด็กผ่านทุกข้อ

7.2 การบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว หมายถึง การดำเนินงานใด ๆ ตามหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายมาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็ก โดยใช้แนวคิดทางทฤษฎีแห่งความสำเร็จในการบริหารขององค์การ ของ McKinsey (McKinsey 7-S Framework) ซึ่ง

ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร (Structure) 2) ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) 3) ปัจจัยด้านระบบภายในองค์กร (System) 4) ปัจจัยด้านรูปแบบในการบริหารองค์กร (Style) 5) ปัจจัยด้านบุคลากรขององค์กร (Staff) 6) ปัจจัยด้านทักษะขององค์กร (Skills) 7) ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Share Value)

7.2.1 โครงสร้างขององค์กร หมายถึง การพิจารณาโครงสร้างตามระดับของโรงพยาบาล เมื่อเทียบกับขนาดขององค์กร และความชัดเจนในการลำดับขั้นในการบริหารจัดการ

7.2.2 กลยุทธ์ขององค์กร หมายถึง แนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินงานขององค์กรที่เป็นนโยบายในการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นด้านนโยบายของคุณภาพงานบริการตามมาตรฐาน

7.2.3 ระบบภายในองค์กร หมายถึง ความเข้มงวดหรือความยืดหยุ่นในการดำเนินงานภายในองค์กร ด้วยการให้การสนับสนุนในการคิดค้นทดลองของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้สื่อสารสนเทศต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

7.2.4 รูปแบบการบริหารองค์กร หมายถึง ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่บทบาทต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร

7.2.5 บุคลากรขององค์กร หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ทั้งฝ่ายบุคลากรหลักและบุคลากรสนับสนุน ผู้ที่ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และนโยบาย ตามแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร

7.2.6 ทักษะขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานตามมาตรฐานและปฏิบัติอย่างเป็นระบบ มีระเบียบแบบแผนด้วยความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ

7.2.7 ค่านิยมร่วมขององค์กร หมายถึง ความภาคภูมิใจและความเชื่อมั่นในองค์กรและรู้สึกมีคุณค่าที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

7.3 คณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและผู้ปฏิบัติงาน
ประกอบด้วย

7.3.1 ผู้นำหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติหรือรักษาราชการแทน ไม่นต่ำกว่า 1 ปี

7.3.2 หัวหน้างาน หมายถึง บุคลากรที่มีหน้าที่ในการควบคุมการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบาย ซึ่งได้แก่ ประธานคณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าเวชปฏิบัติครอบครัว

7.3.3 ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์และการสาธารณสุข ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานแม่และเด็ก ตั้งแต่ตั้งครรภ์ คลอด หลังคลอด ดูแลสุขภาพเด็ก ตั้งแต่แรกเกิดจนถึง 5 ปี ดูแลส่งเสริมสนับสนุนและช่วยเหลือให้ทารกได้กินนมแม่

7.4 ปัจจัยภาวะผู้นำ หมายถึง หมายถึง กระบวนการ หรือการกระทำของบุคคลหนึ่งต่อบุคคลอื่นหรือร่วมกันกระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดความหมายภาวะผู้นำของคูซส์และโพสเนอร์ เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

7.4.1 การสร้างกระบวนการท้าทาย หมายถึง แสวงหาโอกาสที่ท้าทายการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนาและริเริ่มสิ่งใหม่ ผู้นำจะแสวงหาโอกาส ทำงานที่ท้าทาย เพื่อทดสอบทักษะและความสามารถของตนเอง

7.4.2 การสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน หมายถึง จินตนาการและปรับปรุงภาพอนาคต ผู้นำ แสวงหาแนวร่วมในวิสัยทัศน์ด้วยคำนิยม ผลประโยชน์ ความหวัง และความฝันร่วมกัน

7.4.3 การทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ หมายถึง สร้างความร่วมมือระหว่างกันโดยส่งเสริมเป้าหมายร่วมกันและสร้างความไว้วางใจ ผู้นำจะสร้างความร่วมมือระหว่างกัน ด้วยการคำนึงถึงเป้าหมายในการทำงาน และสร้างความไว้วางใจ และพัฒนาคนโดยให้อำนาจให้ทางเลือก พัฒนาความสามารถ มอบหมายงานที่สำคัญ และให้การช่วยเหลือสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม ผู้นำจะพัฒนาคนโดยให้อำนาจ ขยายขอบข่ายอิทธิพล สร้างวิบุรุษจากผู้ร่วมงาน

7.4.4 การเป็นแบบอย่าง หมายถึง การทำตัวอย่างตามคำนิยามร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ผู้นำจะมีความชัดเจนในหลักปรัชญาของภาวะผู้นำ มีคำนิยมของตนเอง เริ่มจากความสำเร็จทีละน้อย ซึ่งจะส่งเสริมให้ก้าวหน้าอย่างมั่นคง และสร้างความยึดมั่นผูกพัน ผู้นำจะริเริ่มสิ่งใหม่ที่มีคุณภาพ

7.4.5 การเสริมสร้างกำลังใจ หมายถึง ขอมรับการมีส่วนร่วมของแต่ละบุคคล ในความสำเร็จของทุกโครงการ ทุกช่วงเวลา ผู้นำพร้อมที่จะยกย่องผู้ที่ทำงานสำเร็จด้วยดี และผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อคำนิยามร่วมกันเป็นตัวอย่างเปิดเผย

7.5 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์หรือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและความสำเร็จของงาน โดยตรง ถ้ามีอยู่ก็จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่ถ้าไม่มีไม่ได้หมายความว่า คนจะไม่พอใจที่จะทำงานหรือปัจจัยจูงใจที่ทำให้พอใจในการทำงานมีอยู่ 5 ประการ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ค คือ

7.5.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะ

เกิดขึ้นและการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นผลงานของบุคคล

7.5.2 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

7.5.3 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา กลุ่มเพื่อน บุคคลในหน่วยงาน หรือจากบุคคลอื่น โดยทั่วไปซึ่งการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย

7.5.4 ลักษณะของงาน หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอันซึ่งมีกำหนดเวลาหรือเป็นกิจวัตรหรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อเป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นงานที่คุณค่า รวมทั้งปฏิบัติงานได้สมบูรณ์หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

7.5.5 การพัฒนาตนเอง หรือโอกาสที่จะได้รับความเจริญก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่แต่ละบุคคลในองค์การมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญใหม่ ๆ ในการทำงานให้กับตนเอง

7.6 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนปีที่ปฏิบัติงานบุคลากรทางการแพทย์และการสาธารณสุข ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานแม่และเด็ก ตั้งแต่ตั้งครรภ์ คลอด หลังคลอด ดูแลสุขภาพเด็กตั้งแต่แรกเกิดจนถึง 5 ปี ดูแลส่งเสริมสนับสนุนและช่วยเหลือให้ทารกได้กินนมแม่

8. ประโยชน์ที่ได้รับ

8.1 เพื่อทราบปัจจัยใดที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

8.2 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร บุคลากรทางการแพทย์และการสาธารณสุข ในการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองแดงและระดับเงิน หรือที่ยังไม่ผ่านการประเมิน ในการพัฒนาให้เป็นโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

8.3 เพื่อเป็นพื้นฐานในการแก้ปัญหา ปรับระบบบริการและมาตรฐานในการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ และปัจจัยจิตใจ ที่มีผลต่อการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีสาระสำคัญในการเสนอเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและแนวทางการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว
2. ผลการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานขององค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและแนวทางการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว

1.1 ความเป็นมา

โครงการสายใยรักแห่งครอบครัว เกิดขึ้นจากพระปณิธานอันแน่วแน่ ของพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าศรีรัศมิ์ พระวรชายาในสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2549 ณ ศาลามิตราภิรมย์ วังสุโขทัย ที่ทรงมีเป้าหมายสรรค์สร้างสถาบันครอบครัวในสังคมไทย สนับสนุนให้สมาชิกในครอบครัว คือ พ่อ แม่ ลูก ได้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข มีความรัก ความอบอุ่น ดูแลตั้งแต่แม่เริ่มตั้งครรภ์ จนคลอด เด็กได้รับการเลี้ยงดูอย่างถูกต้อง โดยเริ่มต้นด้วยสายใยรักจากน้ำนมแม่ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีการเลี้ยงดูและให้อาหารที่เหมาะสม มีการเจริญเติบโตและพัฒนาการสมวัย (สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย, 2550)

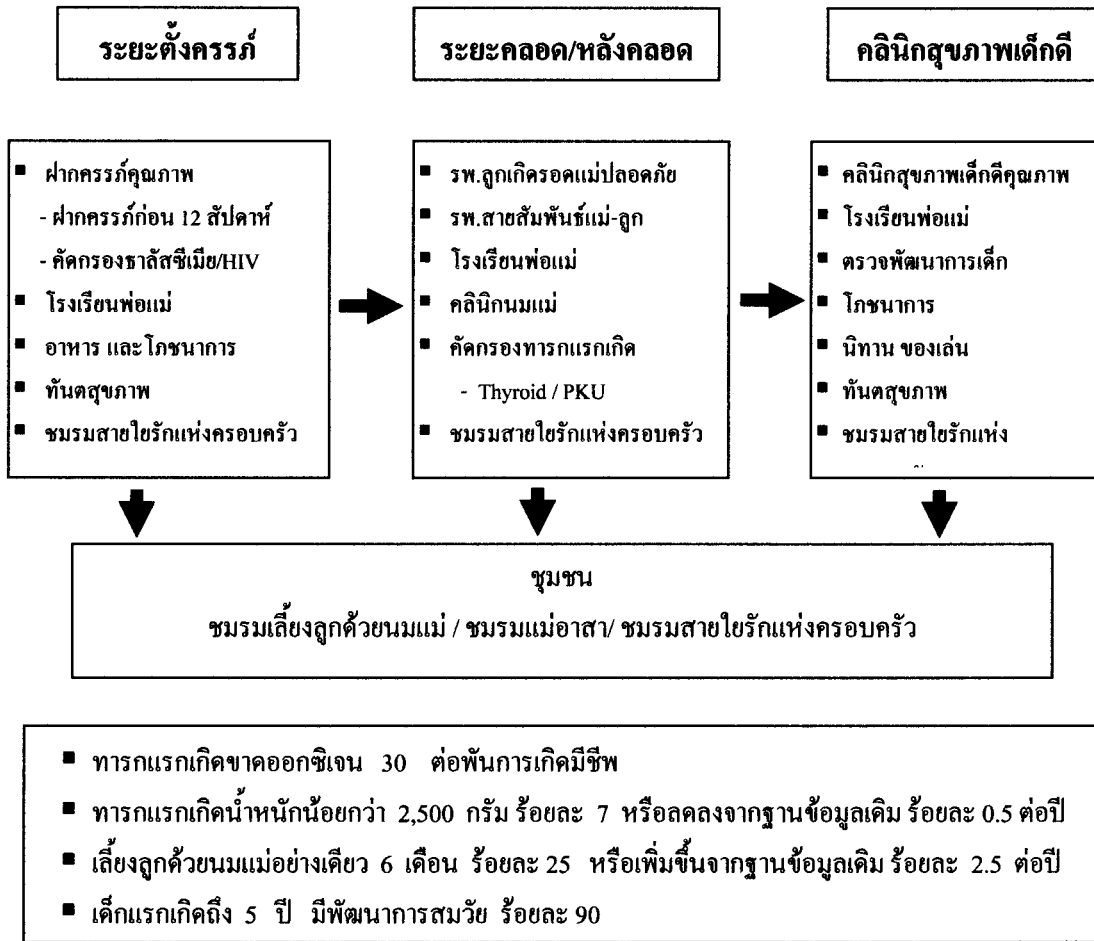
ดังนั้นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตแม่และเด็กไทยให้เกิดรอด ปลอดภัย การเจริญเติบโต และพัฒนาการสมวัย และสืบทอดพระปณิธานของพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าศรีรัศมิ์พระวรชายาในสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมอนามัย จึงได้

จัดทำโครงการโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว เพื่อพัฒนาโรงพยาบาลรัฐและเอกชนทั่วประเทศให้จัดระบบบริการ ที่ได้มาตรฐานตามกระบวนการคุณภาพตั้งแต่ระยะตั้งครรภ์ คลอด หลังคลอด การเลี้ยงดูบุตรแรกเกิดถึง 5 ปี เชื่อมโยงสู่ชุมชน ให้มีส่วนร่วมดำเนินงาน รวมตัวเป็นชมรมต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการและเสริมสร้างความเข้มแข็งระบบบริการอนามัยแม่และเด็กในสถานบริการสาธารณสุข ครอบครัวและชุมชน (Integrated Care) รวมทั้งการพัฒนาองค์ความรู้ และระบบการบริการอนามัยแม่และเด็กที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง (Continuous of Care) อันจะส่งผลให้แม่ – ลูกปลอดภัยจากการตั้งครรภ์ คลอด หลังคลอด และถูกได้รับการเลี้ยงดูให้เจริญเติบโตและพัฒนาการสมวัย มีระดับเชาว์ปัญญา (IQ) เทียบเท่ามาตรฐานสากล (สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย, 2550)

มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว เป็นการบูรณาการมาตรฐานของงานอนามัยแม่และเด็กเข้าด้วยกัน ซึ่งประกอบด้วย 2 มาตรฐานหลัก คือ มาตรฐานโรงพยาบาลสายสัมพันธ์แม่ลูก (Baby Friendly Hospital หรือ BFH) และมาตรฐานโรงพยาบาลลูกเกิดรอดแม่ปลอดภัย (Safe Motherhood Hospital หรือ SMH) ผสมกับเรื่องเดิม ๆ ของงานอนามัยแม่และเด็ก ได้แก่ มุมส่งเสริมสุขภาพเด็ก NDDC (Nutrition Dental and Development Corner) โรงเรียนพ่อแม่ (Parental Class หรือ PC) คลินิกนมแม่ (Lactation Clinic หรือ LC) โดยมีเรื่องใหม่เพียงเรื่องเดียว คือ ชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว ในการนำเรื่องทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น มาบูรณาการมาเป็นเรื่องเดียว เกิดเป็นมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว (ชลทิศ อุไรฤกษ์, 2551)

1.2 แนวคิดระบบบริการและระบบคุณภาพโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว

การอนามัยแม่และเด็กเป็นบริการสุขภาพพื้นฐานที่สำคัญ เป็นการพัฒนาคุณภาพประชากรซึ่งเริ่มตั้งแต่การดูแลครรภ์เพื่อให้การตั้งครรภ์และการคลอดที่มีคุณภาพ มารดาและทารกปลอดภัยปราศจากภาวะแทรกซ้อน ให้เด็กเจริญเติบโตและพัฒนาการอย่างองค์รวม ทั้งสุขภาพะทางกายอารมณ์ สังคมและสติปัญญาการที่แม่และทารกจะปลอดภัยจากการตั้งครรภ์และการคลอดนั้น ขึ้นกับการระบบบริการสุขภาพและระบบคุณภาพบริการ



ภาพที่ 2.1 แนวคิดระบบบริการคุณภาพโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว

1.3 แนวทางและกลวิธีการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวของกระทรวงสาธารณสุข

ระบบบริการคุณภาพโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ใช้แนวคิดกลยุทธ์การส่งเสริมสุขภาพในยุคโลกาภิวัตน์ คือ กฎบัตรกรุงเทพเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ ประกอบด้วย พันธมิตร การลงทุน กฎหมาย กฎ ระเบียบ การสร้างกระแส และการสร้างศักยภาพ กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมอนามัย จึงมีกลวิธีการดำเนินงานตามกลยุทธ์การส่งเสริมสุขภาพ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ดังนี้

1.3.1 เสริมสร้างความเข้มแข็งชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว

1.3.2 พัฒนาระบบคุณภาพบริการอนามัยแม่และเด็ก

1) พัฒนาโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทั้งภาครัฐและเอกชน

2) สนับสนุนระบบบริการ ส่งเสริม ป้องกัน และเฝ้าระวังโรคถ่ายทอดทางพันธุกรรม

3) พัฒนาคุณภาพการตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการ

4) สนับสนุนการป้องกันการแพร่เชื้อเอชไอวี จากแม่สู่ลูก

1.3.3 มาตรการทางกฎหมายเพื่อส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่

1.3.4 สร้างกระแสสังคม และประชาสัมพันธ์

1.3.5 พัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข

1.4 ขั้นตอนการประเมินโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว

1.4.1 ทีมประเมิน

1) ระดับจังหวัด ประกอบด้วย สูติแพทย์, กุมารแพทย์, พยาบาลคลินิกฝากครรภ์, พยาบาลห้องคลอด, พยาบาลผู้ช่วยหลังคลอด, พยาบาลคลินิกสุขภาพเด็กดี, พยาบาลหรือนักวิชาการเวชกรรมสังคม, ผู้รับผิดชอบงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับจังหวัด โดยนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด และส่งสำเนาแต่งตั้งให้ศูนย์อนามัยและกรมอนามัย เพื่อจัดทำทำเนียบ

2) ระดับศูนย์เขตอนามัย ประกอบด้วย สูติแพทย์, กุมารแพทย์, พยาบาลคลินิกฝากครรภ์, พยาบาลห้องคลอด, พยาบาลผู้ช่วยหลังคลอด, พยาบาลคลินิกสุขภาพเด็กดี, พยาบาลหรือนักวิชาการที่รับผิดชอบการจัดตั้งชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว, พยาบาลหรือนักวิชาการที่ทำหน้าที่ประสานงานโครงการสายใยรักแห่งครอบครัว จากฝ่ายวิชาการ ส่งรายชื่อคณะกรรมการไปยังกรมอนามัย เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการ และจัดทำทำเนียบ

3) ระดับส่วนกลาง ประกอบด้วย รองอธิบดีกรมอนามัย (ที่รับผิดชอบสำนักส่งเสริมสุขภาพ) เป็นประธานคณะกรรมการ, ผู้เชี่ยวชาญด้านสูติแพทย์, กุมารแพทย์จากโรงเรียนแพทย์ และ/หรือศูนย์อนามัยเขต, ผู้อำนวยการสำนักปรึกษา กรมอนามัย, ผู้แทนจากสำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข, ผู้แทนจาก HA (Hospital Accreditation), ผู้แทนจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, ผู้แทนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, นักวิชาการผู้รับผิดชอบโครงการฯ จากสำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย จำนวนโดยประมาณ 15 คน

1.4.2 ขั้นตอนการประเมิน

1) คณะกรรมการอนามัยแม่และเด็กระดับจังหวัด พิจารณาส่งโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในเขตรับผิดชอบ สมัครเข้าร่วมโครงการโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ไปยัง กรมอนามัยและสำเนาแจ้งศูนย์อนามัย

2) กรมอนามัย ส่งพระบรมฉายาลักษณ์ 3 พระองค์ ไปยังสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด และแจ้งศูนย์อนามัยเขตทราบ

3) ทุกโรงพยาบาลที่สมัครเข้าร่วมโครงการ โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว พัฒนาคุณภาพบริการอนามัยแม่และเด็ก ตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว

4) ทุกโรงพยาบาลที่สมัครเข้าร่วมโครงการ โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ประเมินตนเองตามแบบฟอร์ม และเมื่อพร้อมแจ้งทีมประเมินระดับจังหวัด ส่วนโรงพยาบาลที่ประเมินตนเองยังไม่พร้อม ให้พัฒนาส่วนที่ขาด โดยประสานกับคณะกรรมการอนามัยแม่และเด็กระดับจังหวัด เพื่อพัฒนาระบบบริการส่วนที่ไม่ผ่าน และจัดอบรมบุคลากรทุกระดับ

5) ทีมประเมินระดับจังหวัด ประเมินโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง หากโรงพยาบาลใดผ่านให้ส่งแบบประเมินทั้งหมดไปยังทีมศูนย์อนามัย ส่วนโรงพยาบาลใดที่ยังไม่ผ่านให้แจ้งไปยังโรงพยาบาลเพื่อปรับปรุงและเข้าประเมินซ้ำ ตามความพร้อมของโรงพยาบาลนั้น

6) ทีมศูนย์อนามัย ประเมินโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปทุกโรงพยาบาลและสุ่มประเมินโรงพยาบาลชุมชน พร้อมทั้งตัดสินผลการประเมินระดับทองและเงิน และแจ้งผลการประเมินไปยังทีมจังหวัด ส่วนโรงพยาบาลระดับทองให้ส่งแบบประเมินไปยังทีมส่วนกลางเพื่อตัดสิน

7) ทีมส่วนกลาง พิจารณาผลและสุ่มประเมิน โรงพยาบาลศูนย์ / โรงพยาบาลทั่วไป / โรงพยาบาลชุมชน / โรงพยาบาลเอกชน ตัดสินและประกาศพร้อมแจ้งผลกลับศูนย์อนามัยและจังหวัด

8) โรงพยาบาลที่ผ่านการประเมินระดับทองจะได้รับโล่ ส่วนโรงพยาบาลที่ผ่านการประเมินระดับเงินและทองแดงจะได้รับประกาศนียบัตรเกียรติคุณ

1.4.3 ระยะเวลารับรองผล

การประเมินแต่ละระดับ มีอายุ 3 ปี และโรงพยาบาลสามารถขอประเมินเพื่อเลื่อนระดับได้เมื่อพร้อม

1.5 เกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว

1.5.1 *โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว* หมายถึง โรงพยาบาลที่มีการจัดระบบบริการที่ได้มาตรฐาน ตามกระบวนการคุณภาพ ตั้งแต่ระยะตั้งครรภ์ คลอด หลังคลอด การเลี้ยงดูบุตรอายุแรกเกิดถึง 5 ปี โดยชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการพัฒนาคุณภาพการบริการ ซึ่งมุ่งหวังให้แม่-ลูก ปลอดภัยจากการตั้งครรภ์และการคลอด ลูกได้รับการเลี้ยงดู ให้มีการเจริญเติบโต

และพัฒนาการสมวัย โดยแบ่งคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว เป็น 3 ระดับ (มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว, 2551) ได้แก่

1) **โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองแดง** คือ โรงพยาบาลที่มีการจัดระบบบริการอนามัยแม่และเด็กที่ได้มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและส่งรายงานการตายมารดาและทารก (ก1) และรายงานการคลอด (ก2) ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลา

2) **โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับเงิน** คือ โรงพยาบาลที่มีการจัดระบบบริการอนามัยแม่และเด็กที่ได้มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว และส่งรายงานการตายมารดาและทารก (ก1) และรายงานการคลอด (ก2) ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลา และชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานรวมตัวเป็นชมรมต่าง ๆ เช่น ชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว

3) **โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง** คือ โรงพยาบาลที่มีการจัดระบบบริการอนามัยแม่และเด็กที่ได้มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและส่งรายงานการตายมารดาและทารก (ก1) และรายงานการคลอด (ก2) ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลาและชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานรวมตัวเป็นชมรมต่าง ๆ และผลการดำเนินงานบรรลุผลลัพธ์ ทารกแรกเกิดขาดออกซิเจนไม่เกิน 30 : พันการเกิดมีชีพ ทารกแรกเกิดน้ำหนักน้อยกว่า 2,500 กรัม ลดลงจากฐานข้อมูลเดิมปีละ ร้อยละ 0.5 (หรือไม่เกินร้อยละ 7) อัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียว 6 เดือน เพิ่มขึ้นจากฐานข้อมูลเดิม ร้อยละ 2.5 (หรือร้อยละ 25) และเด็กแรกเกิดถึง 5 ปี มีพัฒนาการสมวัยไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90

1.5.2 โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวที่เข้าร่วมโครงการ คือ โรงพยาบาลที่สมัครเข้าร่วมโครงการ โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว จะได้รับพระราชทานพระบรมฉายาลักษณ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าศรีรัศมิ์ พระวรชายา และพระองค์เจ้า ทีปังกรรัศมีโชติ รวม 3 พระองค์

สรุปผลการประเมินโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวแต่ละระดับ

- บริการอนามัยแม่และเด็ก	เข้าร่วมโครงการ
- กระบวนการคุณภาพและระบบบริการ	ระดับทอง
- ระดับทองแดงและการมีส่วนร่วมของชุมชน	ระดับเงิน
- ระดับเงินและผลลัพธ์บริการ	ระดับทอง

1.6 การประเมินตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว

ในการประเมินตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ประกอบด้วย 3 ส่วน ตามรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1) ส่วนของการประเมินตามมาตรฐานโครงสร้างการพัฒนาคุณภาพบริการ
7 องค์ประกอบ

ส่วนที่ 2) ส่วนของการสัมภาษณ์ความรู้ของผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 3) ส่วนของการสัมภาษณ์แนวคิดของการพัฒนางานอนามัยแม่และเด็กและ
ความรู้ที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมี

1.6.1 ส่วนที่ 1 มาตรฐานทั้ง 7 องค์ประกอบ

1) องค์ประกอบที่ 1 การประเมินผู้บริหาร/หัวหน้างานของหน่วยงานที่รับ
การประเมิน (การนำองค์กร)

(1) มีนโยบายในการดำเนินงานและมีคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่มี
การจัดระบบบริการที่ได้มาตรฐานคุณภาพ ตามกระบวนการโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว

(2) แจกจ่ายนโยบายในโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวให้บุคลากร
หน่วยงานทราบโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง

(3) มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อพัฒนางานตาม
เป้าหมาย โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว

(4) ไม่มีโปสเตอร์หรือสิ่งอื่น ๆ ที่สนับสนุนการใช้อาหารทดแทนนมแม่

(5) มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการ
โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวให้กับเจ้าหน้าที่

(6) สร้างทีมที่ปรึกษางานอนามัยแม่และเด็กของโรงพยาบาล

(7) เก็บข้อมูลและประชุมเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์เกี่ยวกับงาน อนามัย
แม่และเด็กในโรงพยาบาล

(8) มีการจัดระบบบริการคุณภาพแผนกฝากครรภ์ ห้องคลอด หลังคลอด
คลินิกสุขภาพเด็กดี

(9) วิเคราะห์สถานการณ์หาสาเหตุและวางแผนปรับปรุงแก้ไขปัญหา
และนำเสนอ

(10) มีระบบเครือข่ายในการดูแล กำกับ ติดตาม มารดาและทารก การ
ดูแลการตั้งครรภ์ หลังคลอด การส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ พัฒนาการเด็กจากโรงพยาบาล
PCU. สอ. , อสม.

(11) สนับสนุนให้มีการสร้างเครือข่ายชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว
ในระดับโรงพยาบาลและระดับครอบครัว

*** ผู้บริหารต้องผ่านเกณฑ์ 80% ของทั้งหมด**

2) องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพบริการในงานฝากครรภ์ (ANC)

บริการฝากครรภ์ตามมาตรฐาน

(1) ชักประวัติ ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง (เฉพาะครั้งแรก) วัดความดันโลหิต ตรวจปัสสาวะหาไข่ขาวและน้ำตาล ทุกครั้งที่มาฝากครรภ์

(2) มอบสมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก และมีการบันทึกข้อมูลพร้อมอธิบายการใช้สมุดฯ แก่ผู้รับบริการ

(3) การให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ

(4) ประเมินภาวะเสี่ยงของหญิงตั้งครรภ์ โดยใช้เกณฑ์เสี่ยง 20 ข้อ ในสมุดบันทึกสุขภาพฯ และพบว่าภาวะเสี่ยงต้องมีการให้บริการตามมาตรฐานการดูแลภาวะเสี่ยงและหญิงตั้งครรภ์ได้รับคำแนะนำเรื่องที่ต้องมาพบแพทย์

(5) การตรวจทางห้องปฏิบัติการโดยสมัครใจ Hct / CBC, VDRL, ตรวจปัสสาวะ, ธาลัสซีเมีย (OF, DCIP), เฮคส์ Hct / CBC, VDRL, ตรวจปัสสาวะ, ธาลัสซีเมีย (OF, DCIP), เฮคส์

(6) แจกผลเลือดแก่หญิงมีครรภ์ / สามี และให้การปรึกษาแนะนำภาวะซีด (Hct, CBC), VDRL ,ปัสสาวะ / Albumin / Sugar ธาลัสซีเมีย, เฮคส์

(7) จ่ายวิตามินเสริมธาตุเหล็กแก่หญิงตั้งครรภ์ และคำแนะนำ

(8) ฉีดวัคซีนบาดทะยักตามมาตรฐาน

(9) จ่ายเกลือไอโอดีน (หรืออื่นๆ) ในหญิงตั้งครรภ์

(10) ได้แก้ไขปัญหาหญิงตั้งครรภ์ที่มีน้ำหนักต่ำกว่าเกณฑ์ / เกินเกณฑ์หรือไม่

(11) จัดให้ความรู้รายกลุ่มหญิงตั้งครรภ์และสามีหรือญาติ อย่างน้อย 1 ครั้ง ตามกระบวนการโรงเรียนพ่อแม่

(12) หญิงตั้งครรภ์ปกติได้พบแพทย์อย่างน้อย 1 ครั้ง ในครรภ์ที่ปกติ

(13) การดูแลและส่งต่อหญิงตั้งครรภ์ที่มีภาวะแทรกซ้อน

(14) การตรวจเต้านม หัวนมและให้คำแนะนำการดูแล

ห้องฝากครรภ์ต้องผ่านเกณฑ์ 80 % ของทั้งหมด

3) องค์ประกอบที่ 3 คุณภาพบริการทั้งบริการแม่และทารกแรกเกิดในห้อง

คลอด

บริการคลอดตามมาตรฐาน

(1) การใช้กราฟดูแลการคลอด

(2) การประเมินภาวะเสี่ยงในห้องคลอด

(3) มีชุดฟื้นคืนชีพ มารดาหลังคลอด ประกอบด้วย

ก. เครื่องมือ Laryngoscope ทั้งตัวเครื่อง Blade ตามขนาดที่เหมาะสม และถ่านไฟฉายซึ่งสามารถเปิดใช้ได้ทันที เมื่อต้องการ

ข. ท่อ Endotracheal ขนาดเหมาะสม ที่สะอาดปราศจากเชื้อและสามารถหยิบใช้ได้ทันที

ค. Ambu bag

ง. ข้อต่อต่างๆ / สาย Suction

จ. ถังออกซิเจนและสายต่อออกซิเจน

ฉ. Mask ยาง ขนาดที่เหมาะสม

ช. รถเตรียมยาและเครื่องมือ

ซ. ยาที่จำเป็นใช้อย่างเหมาะสม

ณ. Stethoscope

(4) มีทีมบุคลากรสามารถช่วยฟื้นคืนชีพมารดาและทารกได้

(5) มีการป้องกันการตกเลือดหลังคลอด

(6) สามารถทำการผ่าตัดคลอดทางหน้าท้องหรือทำการส่งต่อได้ทันที

(7) มีคลังเลือดที่มีประสิทธิภาพหรือมีระบบเครือข่ายในการหาเลือด

(8) มีอัตราส่วนแพทย์และพยาบาลต่อผู้คลอดไม่น้อยกว่า 1 : 3

(9) มีการนำลูกให้แม่โอบกอดเนื้อแนบเนื้อและช่วยเหลือให้ลูก

ได้คุณแม่

(10) การดูแลและส่งต่อมารดาที่เกิดภาวะแทรกซ้อนได้อย่างปลอดภัย

(11) เก็บข้อมูลวิเคราะห์

(12) วางแผนแก้ไข

ทารกแรกเกิดในห้องคลอด

(1) มีบริการดูแลทารกแรกเกิดในห้องคลอดอย่างถูกต้องตามมาตรฐาน

ก. การดูแลอุณหภูมิกาย

ก) ควบคุมอุณหภูมิห้อง 25- 26 องศาเซลเซียส โดยมีการติดตั้ง

เครื่องวัดอุณหภูมิห้อง

ข) ไม่มีกระแสลมจากลมธรรมชาติ พัดลม หรือเครื่องทำความ

เย็นพัดผ่านตำแหน่งที่ทารกนอน

ค) มีแหล่งให้ความร้อนแก่ทารก ได้แก่ เครื่องให้ความอบอุ่น โดยการแผ่รังสีที่สามารถให้ความร้อนบริเวณที่ทารกนอนได้ไม่ต่ำกว่า 35 องศาเซลเซียส

ง) ใช้ผ้าที่ทำให้อุ่นรับทารก เช็ดตัวทารกให้แห้ง ทิ้งผ้าที่เปียก และจัดให้ทารกนอนบนผ้าแห้งที่อุ่น (การสวมหมวกสองทบให้แก่ทารกช่วยลดการสูญเสียความร้อนทางศีรษะ ถ้าทำได้)

จ) ไม่อาบน้ำในห้องคลอดหรือห้องผ่าตัด

ฉ) หากมารดาารู้สึกตัวดีและทารกปกติวางทารกบนอกมารดา แล้วใช้ผ้าคลุมตัวทารก ให้มารดาโอบกอดทารกแบบเนื้อแนบเนื้อ อย่างน้อย 1 ชั่วโมง กระตุ้นให้ลูกดูดนมแม่

ช) ให้การพยาบาลตามกิจวัตร (routine care) ได้แก่ หยอดตา เช็ดทำความสะอาด วัคซีน ได้แหล่งให้ความร้อน วัคซีนภูมิคุ้มกันทารก

ข. การดูแลทางเดินหายใจให้โล่งและออกซิเจนในเลือดให้พอเหมาะ ตรวจสอบอุปกรณ์ช่วยเหลือทารกให้ครบ

อุปกรณ์ช่วยเหลือทารก ประกอบด้วย

ก) เครื่องดูดน้ำคัดหลังที่สามารถปรับแรงดูดให้อยู่ที่ -80 ถึง -100 มม.ปรอท

ข) ลูกยางแดง (bulb syringe) ที่ไร้เชื้อ

ค) ระบบให้ออกซิเจน (flow meter) พร้อมทั้งให้ความชื้น (ให้ออกซิเจนผ่านน้ำไร้เชื้อที่บรรจุในขวด)

ง) ข้อต่อ (connector) สำหรับดูดซี่เทาในหลอดลมคอ (trachea)

จ) หน้ากาก (mask) หรือท่อ (tubing) สำหรับให้ออกซิเจน

ฉ) เครื่องมือสำหรับใส่ท่อหลอดลมคอ (laryngoscope)

ช) ท่อหลอดลมคอ (endotracheal tube) ขนาดต่างๆ สำหรับทารกแรกเกิด

ซ) ambu bag ขนาดที่เหมาะสม, Stethoscope สำหรับเด็ก

ฅ) สาย suction ขนาดต่างๆ (หลอดดูดเสมหะ)

ฉ) ยาและสารน้ำที่ต้องมีในการช่วยกู้ชีพ ได้แก่ Adrenaline 1:1000 Naloxone NSS

ฎ) มีอุปกรณ์หรือวิธีการเพื่อให้ความอบอุ่นแก่ทารกเวลาส่งต่อ เช่น Kagaroo motor care, ถุงผ้าบรรจุฉนวนพีชที่ทำให้อุ่นแล้ว ตู้อบเคลื่อนที่

การปฏิบัติ

ก) ดูน้้ำค้ดหลังในปาก แล้วจึงดูดในจมูก ด้วยลูกยางแดงเมื่อศีรษะโผล่พ้น หนทางคลอด อย่าสอดลูกยางแดงลึก เพราะทำให้ผนังลำคอ (Retropharynx) ถูกกระตุ้นมากเกินไปทำให้เกิด respiratory distress ได้

ข) จัดทารกนอนในท่าลำคอเหยียดตรงโดยใช้ผ้าหนุนที่หลัง (ท่า Sniffing) หลังทารกคลอดทันที หรือวางบนหน้าอกแม่

ค) ดูน้้ำค้ดหลังในคอ แล้วจึงดูดในจมูก ด้วยลูกยางแดงอีกครั้ง ก่อนกระตุ้นทารกให้ร้อง

ง) ประเมินสภาพทารก เพื่อให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นอย่างเหมาะสม เช่น

(ก) ดูกี้เทาในหลอดลมคอด้วยท่อหลอดลมคอ ก่อนกระตุ้นทารกให้ หายใจ ในกรณีน้ำคร่ำมีขี้เทาปนและทารกหายใจไม่ดี เคลื่อนไหวน้อย หรือหัวใจเต้นช้ากว่า 100 ครั้ง/นาที

(ข) รู้ข้อบ่งชี้การให้ oxygen free flow หรือการช่วยหายใจ ด้วยแรงดันบวก

Key : กรณีทารกหยุดหายใจ หรือ หายใจเฮือก หรือ HR < 100 ให้ PPV with oxygen

กรณีทารกหายใจดี HR > 100 แต่ทารกยังเขียว ให้ oxygen free flow

ค. การป้องกันการติดเชื้อ

ตรวจสอบสถานที่และอุปกรณ์

ก) ห้องคลอดและหอผู้ป่วยทารกแรกเกิดต้องไม่มีลมจากภายนอกพัดเข้าภายใน

ข) มีสถานที่ล้างมือในห้องคลอด หอผู้ป่วยทารกแรกเกิด และหอมารดาหลังคลอดสำหรับบุคลากรและมารดา ก๊อคน้ำสำหรับ

ค) ล้างมือต้องเปิดปิดโดยไม่ต้องใช้มือ มีน้ำยาฟอกมือที่เหมาะสม iodophore-iodine หรือ chlorhexidine scrub สำหรับหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด สนับสนุนหอมารดาหลังคลอด

ง) น้ำยาฟอกมือต้องเปลี่ยนทุก 24 ชั่วโมง

จ) มีผ้าเช็ดมือที่ใช้ครั้งเดียวแล้วนำไปทำความสะอาดใหม่

การปฏิบัติ

- ก) ควบคุมไม่ให้ลมจากภายนอกพัดเข้าภายในห้องคลอด และ
หอผู้ป่วย
- ข) บุคลากรไม่ใส่เครื่องประดับขณะปฏิบัติงานและล้างมือก่อน
สัมผัสทารกทุกครั้ง
- ค) ชุดทำความสะอาดชั้นออกซิเจนต้องเปลี่ยนขวดและเปลี่ยนน้ำทุกวัน
- ง) อุปกรณ์ที่ใช้กับทารกต้องใช้เฉพาะคน และทำให้ไร้เชื้อ
ก่อนใช้ทุกครั้งหากใช้ร่วมกัน
- จ) ส่งเสริมให้มารดาอยู่กับทารก และให้นมแม่
- ฉ) ป้ายตาทารกด้วย tetracycline eye ointment หรือหยอดตา
ด้วย 1% silver nitrate
- ง. การส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่
- ก) ส่งเสริมให้ทารกอยู่กับแม่ เพื่อป้องกันการติดเชื้อ และ
ส่งเสริมการให้นมแม่ และการสร้างสัมพันธ์ (bonding) ให้แม่ได้โอบกอดเนื้อแนบเนื้อ หลีกเลี่ยง
การแยกทารกยกเว้นกรณีที่จำเป็นจริงๆ
- ข) ทารกที่ต้องการการรักษาด้วยเครื่องส่องไฟสำหรับภาวะ
ตัวเหลืองควรให้อยู่กับแม่ภายในหนึ่งชั่วโมงหลังคลอด
- จ. การจับถ่าย
- ก) การถ่ายปัสสาวะ เจ้าหน้าที่ควรทราบว่าทารกแรกเกิด 97%
จะปัสสาวะภายใน 24 ชั่วโมง ที่เหลือ 3% ภายใน 48 ชั่วโมง
- ข) การถ่ายอุจจาระ ทารกแรกเกิดจะถ่ายขี้เทาภายใน 24 ชั่วโมง
- ค) รู้การเปลี่ยนแปลงของอุจจาระจาก meconium เป็น
transitional stool และ yellow stool

*ห้องคลอดต้องผ่านการประเมินผ่านอย่างน้อย 80%

4) องค์กรประกอบที่ 4 คุณภาพบริการทั้งบริการแม่และทารกแรกเกิดในตึก

หลังคลอด

มารดาหลังคลอด

- (1) มีทะเบียน (ชื่อ-สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์) ทุกคน
- (2) ได้รับความรู้ตามกระบวนการ โรงเรียนพ่อแม่อย่างน้อย 1 ครั้ง

(3) ความรู้ การปฏิบัติของผู้รับบริการแสดงให้เห็นวิธีเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ และวิธีทำให้น้ำนมยังคงมีปริมาณเพียงพอ แม้ว่าแม่และลูกจะต้องแยกจากกันมีปริมาณพอเพียง

(4) ย้ำให้น้ำ นมผสม หรืออาหารอื่นแก่เด็กแรกคลอด นอกจากนมแม่ เว้นแต่จะมีข้อบ่งชี้ทางการแพทย์

(5) มี Rooming-in ให้แม่และลูกอยู่ในห้องเดียวกันตลอด 24 ชม.

(6) สนับสนุนให้ลูกได้ดูดนมแม่ตามที่ลูกต้องการ

(7) ย้ำให้ทารกดูดหัวนมยางและหัวนมปลอม หรือหัวนมหลอก

(8) มีการติดตามและสื่อสารกับแม่เพื่อช่วยเหลือให้เลี้ยงลูกด้วยนมแม่ได้อย่างต่อเนื่องหลังจากได้จำหน่ายแม่กลับบ้านหรือเยี่ยมติดตามแม่หลังคลอดที่มีปัญหาในการให้นมลูกหลังจากออกจากโรงพยาบาล

(9) คัดเลือกเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเพื่อเป็นผู้นำในการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ (Mrs. Milk = แม่นม)

(10) ความรู้ปฏิบัติตัวของแม่หลังคลอด

(11) มีการเจาะเลือดทารกหลัง 48 ชั่วโมง เพื่อคัดกรอง TSH + PKU ทารกติกหลังคลอด/ หอทารกแรกเกิดที่ต้องการดูแลพิเศษ

มีการดูแลทารกแรกเกิดตามมาตรฐาน

การดูแลอุณหภูมิกาย

(1) วัดอุณหภูมิกายเมื่อมาถึงหอผู้ป่วย หากอุณหภูมิกายต่ำกว่า 36.5

องศาเซลเซียส ให้แก้ไข

(2) ให้ทารกนอนในตำแหน่งที่ไม่มีกระแสลมจากลมธรรมชาติ พัดลม หรือเครื่องทำความความเย็นพัดผ่าน

(3) แต่งกายทารกให้เหมาะกับอุณหภูมิในหอมารดา ในฤดูกาลที่ อากาศร้อน ไม่ห่มผ้าให้ทารก ใน ฤดูกาลอากาศเย็นให้สวมหมวก ถุงมือ และถุงเท้า และห่มผ้า ปิด ประตูและหน้าต่างในหอมารดา

การหายใจ (เฉพาะหน่วยงานที่มี NICU)

(1) ตรวจสอบวิธีให้การดูแลทารกที่มีภาวะหายใจลำบาก ได้แก่

ก. การจัดท่านอนให้ อยู่ในท่าเป็นกลาง(Neutral Position การทำ สรีระบำบัดตรวจออกอย่างถูกต้อง (chest physiotherapy) การเคาะปอดและดูดน้ำคัคหลังอย่างถูกวิธี

ข. ตรวจสอบเครื่องดูดน้ำคัคหลังต้องปรับแรงดูด ได้ – 80 ถึง

– 100 มม.ปรอท

ค. มีเครื่องมือตรวจสอบความเข้มข้นของ Oxygen (Pulse Oximeter) เพื่อป้องกันภาวะ Hypoxia และ Hyper oxygenation ในกรณี ที่ทารกมีภาวะหายใจลำบาก

ง. ทราบความแรงในการบีบ Ambu bag ที่เหมาะสมเพื่อป้องกัน
ถุงลมปอดแตก

จ. ที่เหมาะสมเพื่อป้องกันถุงลมปอดแตกกับขนาดตัวเด็ก และ
ขนาดหลอดดูดเสมหะที่เหมาะสมกับขนาด ETT

ฉ. ตรวจสอบอุณหภูมิก๊าซของเครื่องช่วยหายใจให้อยู่ที่ 37° C

การดูนม

ต้องมีการส่งเสริม rooming in และ feeding on demand โดยจัด
สภาพห้องพักผู้ป่วยให้เอื้อต่อการส่งเสริม

(1) สนับสนุนให้ดูนมจากเต้านมมารดา

(2) เมื่อมีความจำเป็นที่แม่และลูกต้องแยกจากกัน ควรมีกระบวนการ
ที่นำ Breast milk มาให้ทารกเมื่อพร้อมรับนม

การขยับถ่าย

(1) การถ่ายปัสสาวะ เจ้าหน้าที่ควรทราบว่าทารกแรกเกิด 97%
จะปัสสาวะภายใน 24 ชั่วโมง ที่เหลือ 3% ภายใน 48 ชั่วโมง

(2) การถ่ายอุจจาระ ทารกแรกเกิดจะถ่ายขี้เทาภายใน 24 ชั่วโมง
รู้การเปลี่ยนแปลงของอุจจาระจาก meconium เป็น transitional stool และ yellow stool

การติดเชื้อ

ตรวจสอบแนวทางการป้องกันการติดเชื้อ

ตรวจสอบสถานที่และอุปกรณ์

(1) หอผู้ป่วยทารกแรกเกิดต้องไม่มีลมจากภายนอกพัด เข้ามาภายใน
(2) มีสถานที่ล้างมือใน หอผู้ป่วยทารกแรกเกิดและหอมารดา
หลังคลอดสำหรับบุคลากรและมารดา ก้อนน้ำต้องเปิดปิดด้วยข้อศอก เข่าหรือเท้า

(3) มีน้ำยาฟอกมือที่เหมาะสมกับสถานที่ ขวดบรรจุน้ำยาฟอกมือ
ต้องทำความสะอาดทุกวัน

(4) มีผ้าเช็ดมือที่ใช้ครั้งเดียวแล้วไปทำความสะอาดใหม่

(5) ตรวจสอบอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้กับทารก ต้องทำให้ไร้เชื้อ

ก่อนใช้ทุกครั้ง

ตรวจสอบการปฏิบัติ

- (1) ทารกแรกเกิดต้องไม่อยู่ปนกับผู้ป่วยเด็กและผู้ใหญ่
- (2) มีข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการล้างมือที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน
- (3) ชุดทำความสะอาดขึ้นออกซิเจนต้องเปลี่ยนขวดและเปลี่ยนน้ำทุกวัน
- (4) อุปกรณ์ที่ใช้กับทารกต้องใช้เฉพาะคน
- (5) เมื่อทารกพร้อมกับมารดามีแนวทางส่งเสริมการให้นมทางเดิน

อาหารหลีกเลี่ยงการงนนมเพื่อลดการเกิด NEC (Necrotizing Enterocolitis)

- (6) มีการดูแลผิวหนังทารกที่เหมาะสมเพื่อลดการติดเชื้อ ได้แก่

ก. ทราบวิธีการทำความสะอาดร่างกายทารกแรกเกิดที่ถูกต้อง เช่น ทารกแรกเกิด น้ำหนักตัว < 1000 กรัม ให้เช็ดทำความสะอาดด้วยสำลี น้ำอุ่นไว้เชื้อ 2 สัปดาห์แรกหลังเกิด ทารกเกิดก่อนกำหนดน้ำหนักตัวต่ำกว่า 2,000 กรัม ให้อาบน้ำด้วยน้ำไว้เชื้อเฉพาะใน 2 สัปดาห์แรกหลังเกิด หลังจากนั้นให้ฟอกด้วยสบู่อ่อน (mild soap) ที่มีค่าพีเอช (PH) เป็นกลาง สำหรับอาบน้ำและสบู่ต้องใช้เฉพาะทารก ไม่ใช่ปนกันไม่ใช่ก๊อชหรือฟองน้ำทำความสะอาดทารก

ข. ทราบวิธีการให้ความชุ่มชื้นผิวหนัง (Moisturization) เช่น ทราบวิธีการให้ความชุ่มชื้นผิวหนัง (Moisturization) เช่น ใช้ Petrolatum ทาผิวหนังของทารกที่มีอายุครรภ์น้อยกว่า 32 สัปดาห์ หรือน้ำหนักน้อยกว่า 1,700 กรัม วันละ 2 ครั้ง นาน 2-4 สัปดาห์ เพื่อป้องกันผิวหนังแห้งและแตก Petrolatum ต้องไม่มีกลิ่นหอมไม่ใส่สีและต้องทำให้ไว้เชื้อ

ค. ทราบวิธีการเตรียมผิวหนังเพื่อทำหัตถการ ใช้ Antiseptic ที่เหมาะสมกับผิวหนัง

ง. หลีกเลี่ยงการติดแถบกาวเหนียวบนผิวหนังทารกโดยตรง ควรงดการใช้ Tincture of benzoin ทาบนผิวหนัง ทารกแรกเกิดก่อนกำหนด เพื่อพันท่อหลอดลมคอ

การดูแลเฉพาะโรค

ภาวะตัวเหลืองภายใน 48 ชั่วโมง

- (1) มีแนวทางในการประเมินรักษาดูแลรักษา ภาวะตัวเหลือง
- (2) ทารกแรกเกิดเจาะตรวจภาวะตับอักเสบปี
- (3) ทารกแรกเกิดเจาะตรวจภาวะพร่องธัยรอยด์
- (4) การดูแลและส่งต่อทารกแรกเกิดพร้อมมารดาที่มีภาวะผิดปกติ

ได้อย่างปลอดภัย

- (5) ประเมินความเพียงพอการได้รับนมแม่ก่อนจำหน่ายแม่กลับบ้าน

(6) ให้คำแนะนำแม่ การป้องกันภาวะปัญญาอ่อนจากสาเหตุ
ภาวะพร่อง รัยรอยด์ฮอร์โมน

ห้องหลังคลอดต้องผ่านเกณฑ์ 80 % ของทั้งหมด

5) องค์ประกอบที่ 5 คุณภาพบริการในคลินิกส่งเสริมสุขภาพเด็กดี

- (1) สถานที่ให้บริการเหมาะสม
 - ก. ห้องตรวจ/มุมเป็นสัดส่วน
 - ข. มีสถานที่ให้ความรู้พ่อแม่ ผู้ปกครอง
 - ค. มีมุมส่งเสริมโภชนาการและพัฒนาการเด็กปฐมวัย (NDDC)
- (2) จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เพื่อส่งเสริมพัฒนาการเด็ก เช่น ของเล่น

หนังสือนิทาน หนังสือรูปภาพ เอกสาร แผ่นพับ

- (3) มีชุดประเมินพัฒนาการเด็กปฐมวัย
- (4) มีการรวบรวมข้อมูล ในและนอกเขตบริการ
 - ก. จำนวนเด็ก ทั้งหมด
 - ข. เด็กภาวะขาดสารอาหารและภาวะโภชนาการเกิน
 - ค. เด็กที่สงสัยพัฒนาการล่าช้า หลัง follow up แล้ว
- (5) เด็กภาวะเสี่ยงอื่น ๆ เช่น เฮดส์ Thalassemia
 - ก. จำนวนเด็กกินนมแม่อย่างเดียว 2,4 เดือน, 6 เดือน
- (6) มีการวิเคราะห์และวางแผนการบริการ
 - ก. มีการวิเคราะห์ข้อมูล
 - ข. มีการจัดทำแผนและการปฏิบัติตามแผนเพื่อพัฒนาและแก้ไข

ปัญหา

- (7) กำหนดวันให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบ
- (8) อบรม/เสวนาให้ความรู้ตามหลักสูตร โรงเรียนพ่อแม่
 - ก. มีนโยบายให้ความรู้ตามหลักสูตร โรงเรียนพ่อแม่
 - ข. ผู้ปฏิบัติได้รับการอบรมแนวทางการดำเนินงาน โรงเรียนพ่อแม่
 - ค. พ่อแม่หรือผู้ดูแลเด็ก ได้รับความรู้ตามช่วงอายุ
 - ง. รูปแบบการให้ความรู้เป็นแบบพ่อแม่หรือผู้ดูแลเด็กมีส่วนร่วม
 - จ. มีแผนการสอนและสื่อการสอนที่สอดคล้องกับเนื้อหา
- (9) การบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี
 - ก. ประเมินการเจริญเติบโต/ภาวะโภชนาการเด็กทุกคน

ข. ประเมินพัฒนาการเด็กโดยแบบอนามัย 49 หรืออื่น ๆ เช่น

Denver

ค. มีการติดตาม เพื่อช่วยแม่หลังคลอดเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ทาง

โทรศัพท์ จดหมาย

ง. สอนและสาธิตพ่อ/แม่/ผู้เลี้ยง ลูกเด็กในการดูแลสุขภาพช่องปาก/

การแปรงฟันอายุ 9-12 เดือน

(10) มีการติดตามเด็กที่มีภาวะพร่องซึบรอยด์ เพื่อรับฮอร์โมนและมีการ
จ่ายฮอร์โมน “ซึบรอยด์” ทดแทนแก่เด็กที่มีภาวะพร่องซึบรอยด์อย่างต่อเนื่อง

(11) มีการติดตามเด็กที่คลอดจากมารดาที่ติดเชื้อ HIV เพื่อรับการดูแล
อย่างต่อเนื่อง

(12) มีการติดตามเด็กที่เป็น โรคหรือเป็นพาหะ โรคเลือดจางธาลัสซีเมีย

(13) มีการติดตามเด็กที่มีภาวะเสี่ยง เช่น BA/ LBW/ คลอดก่อนกำหนด

เด็กกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม เป็นต้น

(14) มีการให้วัคซีนป้องกันโรคตามวัย

(15) จ่ายยาน้ำเสริมธาตุเหล็กแก่เด็กอายุ 6 เดือน – 3 ปี ทุกราย

(ให้ 15 มิลลิกรัมต่อ สัปดาห์)

(16) ระบบการแก้ไขปัญหาและส่งต่อเด็กที่มีปัญหาสุขภาพและ

พัฒนาการล่าช้า

(17) จัดกิจกรรมส่งเสริมโภชนาการและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย

เช่น ประกวดสุขภาพเด็กดี, ประกวดหรือสาธิตการเล่นิทาน,สาธิตอาหารเสริมตามวัย, ประกวด
หนูน้อยนมแม่

(18) มีการเก็บและรวบรวม ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์พัฒนาการ
เด็กปฐมวัยในเขตรับผิดชอบของโรงพยาบาล

(19) มีการนำข้อมูลผลการวิเคราะห์สถานการณ์พัฒนาการเด็กปฐมวัย
นำเสนอในการประชุม MCH Board ในระดับจังหวัดอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง เพื่อพัฒนาและแก้ไข
คุณภาพการบริการต่อไป

(20) สัดส่วนผู้ให้บริการ : ผู้รับบริการ 1 : 10-15

(21) ความรู้ของผู้รับบริการจากแบบสอบถามผู้รับบริการ

*คลินิกส่งเสริมสุขภาพเด็กดีผ่าน 80 % ของทั้งหมดถือผ่าน

6) **องค์ประกอบที่ 6 การเชื่อมต่อบริการแม่และเด็กจากสถานบริการ ไปยังชุมชน ในรูป ชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว**

(1) โรงพยาบาลมีชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว แห่งละ 1 ชมรม ที่ก่อตั้งมาไม่ต่ำกว่า 6 เดือนขึ้นไป สมาชิกชมรมฯ ประกอบด้วยหญิงตั้งครรภ์/แม่หลังคลอด/ปู่ย่า พ่อแม่เด็ก/ผู้สูงอายุ

(2) สมาชิกชมรมมีการพบปะ / แลกเปลี่ยนเรียนรู้ / สื่อสารกันหรือจัดกิจกรรมร่วมกันในเรื่องอนามัยแม่และเด็กอย่างน้อย 2 – 3 เดือนต่อครั้ง (สื่อสารโดยการประชุม การโทรศัพท์หรืออื่น ๆ) หากมีการสื่อสาร ถือว่าผ่าน

(3) สมาชิกชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว ได้รับการติดตามเยี่ยมบ้าน หลังคลอด การโทรศัพท์ จดหมายสื่อสารกัน ในหมู่เพื่อนสมาชิกชมรม

(4) สมาชิกชมรมสายใยรักแห่งครอบครัวมีการวางแผนแก้ไขปัญหาอนามัยแม่และเด็กและเป็นเครือข่ายกับสถานบริการสาธารณสุข เช่น สถานีอนามัย โรงพยาบาล

*** หากมีการดำเนินงาน 3 ใน 4 ข้อ ถือว่าผ่าน**

7) **องค์ประกอบที่ 7 ผลลัพธ์สถานะภาพสุขภาพแม่และเด็ก**

(1) ทารกแรกเกิดขาดออกซิเจน 30 : 1,000 การเกิดมีชีพ

(2) ทารกแรกเกิดมีน้ำหนักน้อยกว่า 2,500 กรัม ลดลงปีละ ร้อยละ 0.5

(ร้อยละ 7)

(3) เลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียว 6 เดือน เพิ่มขึ้นปีละ ร้อยละ 2.5

(4) เด็กพัฒนาการสมวัยอย่างน้อยร้อยละ 90 (อนามัย 49)

***ผลลัพธ์สถานะภาพต้องผ่านเกณฑ์ทั้งหมด**

1.6.2 **ส่วนที่ 2 ส่วนของการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว**

การสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ โดยมีเกณฑ์การสุ่มประเมิน ผู้ให้บริการ (แพทย์หรือพยาบาล) 3 คน ในแผนก ฝากครรภ์ ห้องคลอด ตึกหลังคลอด คลินิกสุขภาพเด็กดี โดยมีประเด็นคำถาม ดังต่อไปนี้

1) ผู้ให้บริการทราบนโยบายโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ของโรงพยาบาล มีอะไรบ้าง

2) ในรอบปีที่ผ่านมา ผู้ให้บริการได้รับการอบรม / ประชุม ทางวิชาการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว หรือไม่

- 3) ผู้ให้บริการทราบสาเหตุการตายของมารดาทารกปรกติกำเนิดของโรงพยาบาลหรือไม่
- 4) ผู้ให้บริการเข้ามาเป็นเจ้าหน้าที่ของงานบริการสูติกรรม ตั้งแต่เมื่อใด
- 5) ผู้ให้บริการมีตำแหน่งอะไรในหน่วยสูติกรรมนี้
- 6) ขณะที่ผู้ให้บริการทำงานอยู่โรงพยาบาลนี้ เคยได้รับการฝึกเกี่ยวกับนมแม่หรือ การช่วยฟื้นคืนชีพทารกแรกเกิดหรือไม่
- 7) ผู้ให้บริการเคยได้รับ on the job training บ้างหรือไม่
- 8) ผู้ให้บริการสอนแม่ ให้รู้จักทำทางในการอุ้มลูกและการให้ลูกอมหัวนม เพื่อให้ลูกดูดนมแม่บ้างหรือไม่
- 9) สาธิตทำสิ่งต่อไปนี้ด้วย
 - (1) สาธิต โดยลองสอนแม่ที่มีลูกอยู่ด้วยกันในหอผู้ป่วยแล้วจริง ๆ หรือ (ทำทางการอุ้มลูก)
 - (2) ชี้ให้ดูแม่ที่กำลังอุ้มลูกและลูกกำลังดูดนมแม่ อย่างถูกต้อง อธิบายด้วยว่าเพราะอะไร (การอมหัวนมของลูก)
 - (3) อธิบายและทำท่าที่คุณสอนแม่ในการอุ้มลูก รวมทั้งอธิบายถึงกฎเกณฑ์สำคัญด้วย (อาจใช้ตุ๊กตา)
- 10) ผู้ให้บริการแสดงหรือสอนแม่ให้รู้จักวิธีใช้มือบีบน้ำนมตัวเองหรือไม่
- 11) ผู้ให้บริการบอกเทคนิคในการบีบน้ำนมที่ได้สอนแม่ไว้
- 12) ผู้ให้บริการทราบความสำคัญของการให้นมผสมหรือน้ำก่อน จะกระทบความสำเร็จในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างไรบ้าง
- 13) ผู้ให้บริการทราบสาเหตุที่สำคัญของการเจ็บหัวนมคืออะไร
- 14) ผู้ให้บริการทราบสาเหตุที่พบบ่อยที่สุดของการมีน้ำนมไม่พอก็คืออะไร

1.6.3 ส่วนที่ 3 ส่วนของการสัมภาษณ์ผู้รับบริการตามมาตรฐานโรงพยาบาล

สายใยรักแห่งครอบครัว

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ โดยมีเกณฑ์การสุ่มผู้รับบริการ 5-10 คน ในแผนก ฝากครรภ์ ตึกหลังคลอด คลินิกสุขภาพเด็กดี โดยมีประเด็นการประเมิน ต่อไปนี้
แนวประเด็นผู้รับบริการห้องฝากครรภ์ (สัมภาษณ์ หญิงตั้งครรภ์ อายุครรภ์ 32 สัปดาห์ขึ้นไป)

- 1) หญิงตั้งครรภ์ทราบหรือไม่ว่า สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็กใช้ทำอะไร มีประโยชน์อะไร

- 2) หญิงตั้งครรภ์ ได้รับบริการ / ความรู้ในเรื่องดังต่อไปนี้อย่างไร
 - (1) ความสำคัญของการฝากครรภ์หญิงตั้งครรภ์ เข้าใจอย่างไร
 - (2) ทำอย่างไรให้ลูกในท้องน้ำหนักดี
 - (3) ความสำคัญของการรับประทานยาเม็ดเสริมธาตุเหล็ก
 - (4) สารไอโอดีนมีความสำคัญอย่างไร
 - (5) หญิงตั้งครรภ์ เข้าใจว่า โรคทาลัสซีเมีย เป็นอย่างไร
 - (6) หญิงตั้งครรภ์ รู้ถึงวิธีป้องกัน HIV จากแม่สู่ลูกอย่างไร
 - (7) หญิงตั้งครรภ์ ทราบหรือไม่ว่า การนับลูกคืบ ควรนับตั้งแต่อายุครรภ์เท่าไรและนับอย่างไร เพื่อลดโอกาสทารกเสียชีวิต
 - (8) หญิงตั้งครรภ์ วิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง ตามสมุดบันทึกสุขภาพหรือไม่
 - (9) หญิงตั้งครรภ์ ได้รับการตรวจสุขภาพช่องปากเมื่อฝากครรภ์หรือไม่
 - (10) หญิงตั้งครรภ์ ได้รับการสอนเรื่องการออกกำลังกายหรือการบริหารร่างกายในหญิงตั้งครรภ์หรือไม่ ถ้าได้ สาธิตสัก 2 ท่า
 - (11) ระหว่างการฝากครรภ์ เคยมีเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้ข้อมูลเรื่องผลดีของการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่แก่หญิงตั้งครรภ์ หรือไม่
- 3) เคยมีเจ้าหน้าที่พูดถึงเรื่องต่อไปนี้หรือไม่ ? (อ่านตามหัวข้อข้างล่าง)
 - (1) ความสำคัญของการให้ลูกคุณนมแม่โดยเร็วภายหลังคลอด
 - (2) ความสำคัญของการให้ลูกกับแม่อยู่ห้องหรือเตียงเดียวกัน
 - (3) ทำกินนมของลูกและแม่ และการอมหัวนมของลูก
 - (4) ความสำคัญของการให้นมทุกครั้งเมื่อลูกต้องการ
 - (5) แม่ทำอย่างไรจึงจะมีน้ำนมพอ
 - (6) ความสำคัญของการให้นมแม่เพียงอย่างเดียว
- 4) อาการหรือภาวะเสี่ยงที่หญิงตั้งครรภ์ ต้องไปพบแพทย์มีอะไรบ้าง
- 5) หญิงตั้งครรภ์และสามี / ญาติ ได้รับการบริการสอนเป็นกลุ่มอย่างน้อย 1 ครั้ง ในขณะตั้งครรภ์ เมื่ออายุครรภ์ 28 สัปดาห์ขึ้นไป
- 6) หญิงตั้งครรภ์ ได้รับทราบผลการตรวจเลือด/ปัสสาวะและได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฯ
- 7) หญิงตั้งครรภ์ ได้รับวิตามินเสริมและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่หรือไม่
 - (1) ธาตุเหล็ก

(2) ไอโอดีน

- 8) หญิงตั้งครรภ์ได้ฉีดวัคซีนป้องกันบาดทะยัก หรือไม่ ในการตั้งครรภ์ครั้งนี้
- 9) หญิงตั้งครรภ์ได้รับ ไอโอดีน (เกลือ, อื่นๆ) และคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่หรือไม่ ให้กินอย่างไร
- 10) หญิงตั้งครรภ์ได้พบแพทย์อย่างน้อย 1 ครั้ง ขณะตั้งครรภ์หรือไม่
- 11) หญิงตั้งครรภ์ได้รับการตรวจ และแก้ไขเต้านม หัวนมหรือไม่
- แนวประเด็นผู้รับบริการห้องหลังคลอด (สัมภาษณ์ หญิงหลังคลอด)**
- 1) หญิงหลังคลอดโดยวิธี คลอดเองหรือผ่าคลอด
- 2) หลังคลอดหญิงหลังคลอดได้โอบกอดลูกครั้งแรกตอนไหนและกอดนานเท่าใด
- 3) ตั้งแต่หลังคลอด ลูกได้ดูดนมแม่แล้วหรือยัง
- 4) เคยมีเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เสนอให้ความช่วยเหลือในการให้ลูกหญิงหลังคลอดกินนมตั้งแต่กลับมาอยู่ที่ห้องหรือไม่
- 5) หญิงหลังคลอดเคยได้รับการเสนอให้ความช่วยเหลือในเรื่องทำให้ลูกกินนมและให้ลูกดูดนมหญิงหลังคลอดหรือไม่
- 6) ขอให้หญิงหลังคลอดแสดงวิธีการบีบน้ำนม
- 7) ตั้งแต่หลังคลอดหญิงหลังคลอดเคยได้รับการแนะนำวิธีบีบน้ำนมแม่หรือไม่
- 8) หญิงหลังคลอดได้รับเอกสารสอนวิธีบีบน้ำนมหรือไม่
- 9) นอกจากนมแม่ ลูกได้กินอาหารอะไรบ้าง (เช่น น้ำเปล่า น้ำเกลือ นมผสม)
- 10) ลูกอยู่ในห้องเดียวกันกับแม่ภายใน 1 ชั่วโมงหลังคลอดหรือไม่ (ในรายผ่าตัดภายใน 1 ชั่วโมงหลังแม่ตอบสนองต่อลูกได้)
- 11) ไม่ว่าเวลาใดก็ตามระหว่างที่อยู่ รพ.ลูกได้แยกจากคุณแม่ 1 ชั่วโมงหรือไม่
- 12) มีการจำกัดการให้นมลูกของหญิงหลังคลอดหรือไม่ว่าจะให้ได้กี่ครั้งต่อวัน แต่ละครั้งต้องให้นานเท่าใด (ไม่มีถือว่าผ่าน)
- 13) หญิงหลังคลอดได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลว่าควรให้ลูกดูดนมบ่อยแค่ไหนในระยะเวลา 3 วันแรกหลังคลอด

14) หญิงหลังคลอด / เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล/ผู้ใดผู้หนึ่ง เคยให้ลูกดูดหัวนม ยาง หัวนมหลอกหรือดูดขวดนมหรือไม่

15) ถ้าหญิงหลังคลอดมีปัญหาในเรื่องการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่หลังออกจาก รพ. ไปแล้ว หญิงหลังคลอดได้รับคำแนะนำว่าจะไปขอความช่วยเหลือจากใคร/หรือไม่

16) คำแนะนำเพิ่มเติม ได้รับคำแนะนำอะไรบ้าง

17) หญิงหลังคลอดได้รับเอกสารหรือข้อมูลว่าจะไปขอความช่วยเหลือที่ใด หรืออย่างไรหากมีปัญหาการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่หรือไม่

18) หญิงหลังคลอดทราบหรือไม่ว่าเด็กควรกินนมแม่อย่างเดียวกี่เดือน

19) หญิงหลังคลอดได้รับความรู้ในเรื่องการดูแลสุขภาพทารกในประเด็น ต่อไปนี้หรือไม่

(1) การทำความสะอาดสะดือ

(2) การอาบน้ำ

(3) การถ่ายอุจจาระ

(4) การได้รับวัคซีนวัน โรก

(5) การได้รับวัคซีนตับอักเสบบี

20) หญิงหลังคลอดได้รับคำแนะนำการคุมกำเนิดหลังคลอดวิธีใดวิธีหนึ่ง หรือไม่

21) หญิงหลังคลอดได้รับคำแนะนำในการบริการตรวจหลังคลอดหรือไม่

22) หญิงหลังคลอดได้รับทราบถึงอาการผิดปกติของทารกที่ต้องนำมาพบ แพทย์ หรือไม่

23) เจ้าหน้าที่เจาะเลือดลูกเพื่ออะไร

แนวประเด็นผู้รับบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพเด็กดี มารับบริการมากกว่า 2 ครั้ง (กลุ่มสัมภาษณ์ มารดาที่พาบุตรมารับบริการในวันประเมิน)

1) มารดาทราบกำหนดการให้บริการส่งเสริมสุขภาพเด็กดีของโรงพยาบาล หรือไม่

2) จากข้อ 1 มารดาทราบกำหนดการจากแหล่งใด

3) มารดาคิดว่าสถานที่การให้บริการมีความเหมาะสมหรือไม่

4) ความพอเพียงวัสดุอุปกรณ์ที่คลินิกสุขภาพเด็กดีจัดให้เพื่อการส่งเสริม

พัฒนาการเด็ก

5) มารดาทราบหรือไม่ว่าภาวะโภชนาการของลูกเป็นอย่างไร

- 6) มารดาทราบหรือไม่ว่าพัฒนาการของลูกเป็นอย่างไร
- 7) เข้าหน้าที่สอนและสาธิตการดูแลสุขภาพช่องปากลูกหรือไม่
- 8) มารดาทราบหรือไม่ว่าวันนี้ลูกรับวัคซีนอะไร
- 9) มารดาเคยได้รับการอบรม / การให้ความรู้ตามหลักสูตร โรงเรียนพ่อแม่

เรื่องต่อไปนี้เป็นหรือไม่

- (1) การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ อย่างเดียว 6 เดือน
- (2) การให้อาหารตามวัย
- (3) การประเมินการเจริญเติบโตในสมุดบันทึกสุขภาพฯ
- (4) การประเมินพัฒนาการเด็กในสมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก
- (5) การดูแลหลังการได้รับวัคซีน
- (6) ประโยชน์ของสื่อเพื่อส่งเสริมพัฒนาการเด็ก (นิทาน ของเล่น)
- (7) การป้องกันอุบัติเหตุที่พบบ่อยในเด็กตามวัย

ในการประเมินตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการจะให้คะแนนแต่ละกิจกรรม เป็น 1 = ผ่าน และ 0 = ไม่ผ่าน ซึ่งแต่ละกิจกรรมรายชื่อ จะมีการให้คะแนน (weight) 1-3 คะแนน ถ้ากิจกรรมนั้นเป็นกิจกรรมที่สำคัญในระดับใด สรุปผลการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวตามระดับ ดังนี้

1) โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองแดง มีกระบวนการคุณภาพและระบบบริการอนามัยแม่และเด็ก ผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 % ของแต่ละหน่วยบริการ (ผู้บริหาร/หัวหน้างาน, ห้องฝากครรภ์, ห้องคลอด, ห้องหลังคลอด และ ห้องคลินิกส่งเสริมสุขภาพเด็กดี)

2) โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับเงิน ผ่านเกณฑ์ระดับทองแดงและมีชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว (การมีส่วนร่วมของชุมชน)

3) โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ผ่านเกณฑ์ระดับเงินและมีผลลัพธ์สถานะสุขภาพแม่และเด็กผ่านทุกข้อ

(สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย: www.saiyairathospital.com)

สรุป แนวคิดและแนวทางการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว เพื่อพัฒนาโรงพยาบาลให้มีการจัดระบบบริการที่ได้มาตรฐาน ตามกระบวนการคุณภาพ ตั้งแต่ระยะตั้งครรภ์ คลอด หลังคลอด การเลี้ยงดูบุตรอายุแรกเกิดถึง 5 ปี โดยชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการพัฒนาคุณภาพการบริการ ซึ่งมุ่งหวังให้แม่-ลูก ปลอดภัยจาก

การตั้งครรภ์และการคลอด ลูกได้รับการเลี้ยงดู ให้มีการเจริญเติบโตและพัฒนาการสมวัย ผลการดำเนินงานบรรลุผลลัพท์ ทารกแรกเกิดขาดออกซิเจนไม่เกิน 30 : พันการเกิดมีชีพ ทารกแรกเกิด น้ำหนักน้อยกว่า 2,500 กรัม ลดลงจากฐานข้อมูลเดิมปีละ ร้อยละ 0.5 (หรือไม่เกินร้อยละ 7) อัตราการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวนาน 6 เดือน เพิ่มขึ้นจากฐานข้อมูลเดิม ร้อยละ 2.5 (หรือร้อยละ 25) และเด็กแรกเกิดถึง 5 ปี มีพัฒนาการสมวัยไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 โดยใช้แนวทางการดำเนินงานตามคู่มือมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว

2. ผลการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช

เนื่องจาก การดำเนินงาน “โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว” เป็นนโยบายของ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 โดยให้ดำเนินการให้ครอบคลุมทุกสถานบริการของรัฐ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ในฐานะที่เป็น 1 ในจังหวัดทรงงาน 5 จังหวัด โครงการสายใยรักแห่งครอบครัวในพระอุปถัมภ์ฯ จึงได้ กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การดำเนินงานโครงการสายใยรักแห่งครอบครัว โดยผนวก กระบวนการคุณภาพและระบบคุณภาพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ Health Promotion Hospital (HPH), โรงพยาบาลลูกเกิดรอดแม่ปลอดภัย Safe-motherhood Hospital (SMH), โรงพยาบาลสายสัมพันธ์แม่-ลูก Baby-Friendly Hospital (BFH) และ Hospital Accreditation (HA) เข้าไปใน Core Quality system เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเชิง ผลลัพธ์ตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมียุทธศาสตร์ การดำเนินงาน 4 ประการ คือ

1) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอนามัยแม่และเด็กของจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และมีพัฒนาการด้านองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง

2) การพัฒนาระบบบริการอย่างบูรณาการ แบบองค์รวม ตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว บริหารจัดการความเสี่ยง พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ดูแลสิ่งแวดล้อม และจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม

3) วางแนวทางปฏิบัติการเชิงรุกเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ การเข้าถึงบริการของประชาชน อย่างครอบคลุมและเหมาะสม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างภาคประชาชน องค์กรเอกชน และภาคีเครือข่ายสาธารณสุข

4) การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมภาพลักษณ์ วัฒนธรรมคุณภาพขององค์กร

2.1 ขั้นตอนและกลวิธีการดำเนินงานโครงการโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวของ จังหวัดนครศรีธรรมราช

การดำเนินงานโครงการ โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ของจังหวัด
นครศรีธรรมราช กลวิธีการดำเนินงาน ตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ได้มีนโยบายให้
โรงพยาบาลของรัฐทุกแห่ง จำนวน 19 แห่ง สมัครเข้าร่วมโครงการโรงพยาบาลสายใยรักแห่ง
ครอบครัว เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2550
- 2) ทุกโรงพยาบาลได้รับพระราชทานพระบรมฉายาลักษณ์ของสมเด็จพระบรม
โอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าศรีรัศมิ์ฯ พระวรชายา และ
พระองค์เจ้าทีปังกรรัศมีโชติ รวม 3 พระองค์ เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2550
- 3) โรงพยาบาลที่สมัครเข้าร่วมโครงการ โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว
พัฒนาคุณภาพบริการอนามัยแม่และเด็ก ตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว
- 4) โรงพยาบาลทุกแห่งประเมินตนเองตามเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรัก
แห่งครอบครัว
- 5) คณะกรรมการพัฒนางานอนามัยแม่และเด็กระดับจังหวัด (MCH Board)
พิจารณา โรงพยาบาลที่มีความพร้อม เพื่อรับการประเมินตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่ง
ครอบครัวระดับทอง
- 6) คณะกรรมการระดับจังหวัดประเมินตามเกณฑ์ มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรัก
แห่งครอบครัว ส่งผลการประเมินให้ศูนย์เขตและศูนย์เขตจะทำการสุ่มประเมินและรับรองผล
การประเมินให้ส่วนกลางสำหรับระดับทองจะทำการประเมินจากทีมประเมินส่วนกลางโดยสุ่ม
ประเมินและรับรอง

2.2 ผลการประเมินคุณภาพบริการตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

จังหวัดนครศรีธรรมราช มีโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 19
แห่ง ระดับโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช และมี
โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 18 แห่ง ในปี 2550 การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการตาม
มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวมาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2551 จังหวัด
นครศรีธรรมราชและทุกจังหวัด จะต้องพัฒนาโรงพยาบาลผ่านการประเมินตามมาตรฐาน
โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองอย่างน้อย จำนวน 2 แห่ง ทุกจังหวัด
คณะกรรมการและคณะทำการพัฒนางานอนามัยแม่และเด็ก (MCH BOARD) ระดับจังหวัด

นครศรีธรรมราช ได้วางแผนการพัฒนาและประเมินโรงพยาบาล ตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง 5 เขตสาธารณสุขพื้นที่ ดังนี้

- | | | |
|--------------------------|------------------------------|-----------------|
| 1) เขตสาธารณสุขพื้นที่ 1 | โรงพยาบาลสิชล | อำเภอสิชล |
| 2) เขตสาธารณสุขพื้นที่ 2 | โรงพยาบาลปากพนัง | อำเภอปากพนัง |
| 3) เขตสาธารณสุขพื้นที่ 3 | โรงพยาบาลทุ่งสง | อำเภอทุ่งสง และ |
| | โรงพยาบาลนาบอน | อำเภอนาบอน |
| 4) เขตสาธารณสุขพื้นที่ 4 | โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชฉวาง | อำเภอฉวาง |
| 5) เขตสาธารณสุขพื้นที่ 5 | โรงพยาบาลพรหมคีรี | อำเภอพรหมคีรี |

รวม 6 โรงพยาบาล โดยจังหวัดมีเป้าหมายหลักในการพัฒนาและประเมินตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ปี 2551 คือ โรงพยาบาลทุ่งสงและโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชฉวาง สำหรับโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลศูนย์อนามัย จะประเมินโดยทีมประเมินจาก กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

สรุป ผลการประเมินความสำเร็จในการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ระดับทองของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครศรีธรรมราช ปี 2551 จำนวน 3 โรงพยาบาล และมีโรงพยาบาลศูนย์ ผ่านการประเมินโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง จำนวน 1 โรงพยาบาล รวม 4 โรงพยาบาล ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงผลการประเมินและผลลัพธ์การประเมินตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรัก
แห่งครอบครัว

ข้อที่	มาตรฐาน	คะแนนผลลัพธ์ที่ได้ (ร้อยละ)						หมายเหตุ
		ในโรงพยาบาลที่ผ่านเกณฑ์ฯ						
		รพ. สิชล	รพ. พรหมคีรี	รพ. ปากพนัง	รพ. ฉวาง	รพ.ทุ่งสง (ไม่ผ่าน)	รพ. นาบอน	
1	มาตรฐานนโยบาย (การนำองค์กร)	100	90.90	81.81	100	80.00	ประเมิน ไม่ได้	
2	มาตรฐานด้านกระบวนการบริการ คุณภาพห้องฝากครรภ์ (ANC)	89.29	95.00	85.72	76.92	ประเมิน ไม่ได้	33.33	ทุกมาตรฐาน ต้องผ่าน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80.00
3	มาตรฐานด้านการคลอดและการดูแล ทารกแรกเกิดในห้องคลอดอย่าง ถูกต้อง (LR)	100	100	81.81	100	91.00	87.3	
4	มาตรฐานด้านบริการดูแลมารดาและ ทารกหลังคลอด (PP)	98.00	98.52	93.75	97.72	80.00	81.25	
5	มาตรฐานคลินิกส่งเสริมสุขภาพเด็กดี (WBC)	85.00	80.00	82.00	85.00	ประเมิน ไม่ได้	75.00	
6	มาตรฐานด้านชมรมสายใยรักแห่ง ครอบครัว	100	100	81.81	100	100	50.00	
7	มาตรฐานด้านผลลัพธ์สถานะสุขภาพ แม่และเด็ก	อัตรา						หมายเหตุ
	- Birth Asphyxia 1000 LB (ไม่เกิน 30 : 1000เด็กเกิดมีชีวิต)	15.38	4.93	20.15	17.80	17.10	25.48	ผลลัพธ์ต้อง ผ่านทุกข้อ
	- Low Birth Weight (ไม่เกิน ร้อยละ 7)	6.12	2.05	6.58	5.00	5.33	5.73	
	- Exclusive Breast Feeding (มากกว่า ร้อยละ 25)	33.33	42.42	32.76	30.00	27.00	76.47	
	- พัฒนาการสมวัย (มากกว่า ร้อยละ 90)	99.87	98.93	99.64	99.13	98.00	98.80	

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานขององค์การ

3.1 ความหมายขององค์การ

ได้มีผู้กล่าวไว้มากมาย ล้วนแล้วแต่มีลักษณะใกล้เคียงกันทั้งสิ้น ฉะนั้นในที่นี้จึงขอทำความเข้าใจขององค์การที่บางท่านกล่าวเน้นในลักษณะที่แตกต่างกัน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบสาระสำคัญ ดังนี้

Chester I. Barnard (Barnard, 1970) กล่าวว่า องค์การ คือ ระบบที่บุคคลสองคนหรือมากกว่านั้น ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างมีจิตสำนึก จากความหมายขององค์การที่ บาร์นาร์ดกล่าวไว้ ยังพบว่ามิบุคคลอื่น ๆ อีกที่ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เช่น James D. Mooney ได้แสดงทรรศนะว่า องค์การคือ วิธีการหนึ่งที่บุคคลรวมตัวกัน เพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน สำหรับ John Piffner และ Frank Sherwood อธิบายความหมายขององค์การว่าเป็นวิธีการที่บุคคลจำนวนมากร่วมแรงร่วมใจกันทำงานที่มีความซับซ้อนอย่างมีระบบ เพื่อให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน

Herbert G. Hicks (Hicks, 1972) อธิบาย องค์การคือ กระบวนการจัดโครงสร้างให้บุคคลเกิดปฏิสัมพันธ์ (interact) ในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายขององค์การที่ Joseph L. Massie กล่าวว่า องค์การคือ โครงสร้างหรือกระบวนการที่กลุ่มจัดตั้งขึ้น มีการกำหนดกิจกรรม หรืองานออกเป็นประเภทต่าง ๆ และมอบหมายความรับผิดชอบในกิจกรรมนั้น ๆ ให้แก่สมาชิกได้ดำเนินการปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ขณะเดียวกัน Lyndall Unwick ก็ได้ให้ความหมายขององค์การในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน โดยกล่าวว่าองค์การ คือการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายแล้วจำแนกแบ่งกิจกรรมหรืองานนั้น ๆ ให้บุคคลในกลุ่มดำเนินการ

Daniel Katz and Robert Kahn (Kapoor and Narang, 1979 citing D. Katz and R. Kahn) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับองค์การในลักษณะใหม่ โดยนิยาม องค์การว่า คือระบบเปิดที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีลักษณะเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ประกอบด้วยสิ่งนำเข้า (input) กระบวนการเปลี่ยนแปลง (transformation Process) และผลผลิต (output)

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมาพอสรุปความหมายขององค์การได้ ดังนี้

องค์การคือ กลุ่มคนที่รวมตัว มีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการทำกิจกรรมหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยอาศัยกระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรมหรืองานนั้นออกเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อแบ่งงานให้แก่สมาชิกในองค์การดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย ลักษณะขององค์การเป็นระบบเปิดที่นำสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งนำเข้า (input) ซึ่งประกอบด้วย วัสดุ

อุปกรณ์ เครื่องมือ แรงงาน ทุน ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ฯลฯ ไปสู่กระบวนการ การเปลี่ยนแปลง (transformation Process) ซึ่งก็คือวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ในการจัดการเพื่อให้สิ่งนำเข้า (input) ไปสู่สิ่งส่งออก (output) ที่พึงประสงค์ และสิ่งส่งออก ดังกล่าว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Products) หรือการบริการต่าง ๆ (services) ขององค์การ

3.2 เป้าหมายขององค์การ (Organization Goal)

กล่าวโดยสรุป เป้าหมายขององค์การ คือ จุดหมายปลายทางที่กำหนดขึ้นเพื่อให้การจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อทิศทางสุดท้ายที่กำหนดไว้ในองค์การนั้น

อย่างไรก็ตามยังมีความคิดเห็นขัดแย้งเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การในกลุ่มต่าง ๆ อาทิเช่น กลุ่มเศรษฐศาสตร์มีปัญหาว่า เป้าหมายสุดท้ายขององค์การธุรกิจนั้นควรจะเป็นการก่อให้เกิดผลกำไรสูงสุด หรือเพื่อประโยชน์สูงสุดของสังคม สำหรับกลุ่มนักสังคมวิทยาก็มีองค์การที่มีรูปแบบ (Formal organization) นั้นควรจะนำมาศึกษาในแง่ที่เป็นสถาบันอันซับซ้อนประกอบด้วย วัฒนธรรมของเป้าหมายหลายอย่าง และมีเอกลักษณ์ของตนเอง หรือในแง่ที่เป็นเครื่องมือเพื่อให้นำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดขึ้นอย่างมีเหตุผล ส่วนกลุ่มนักทฤษฎีองค์การกล่าวว่า องค์การเป็นสิ่งที่กำหนดเป้าหมายและเป้าหมายเป็นสิ่งที่กำหนดโครงสร้างและหน้าที่ขององค์การ อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันว่า องค์การธุรกิจส่วนมากจะมุ่งแสวงหากำไรให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ แต่อย่างไรก็ตามก็จะเป็นเป้าหมายรอง (Subgoal) เข้ามาเสริม เช่นการให้สวัสดิการแก่คนงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น ส่วนเป้าหมายขององค์การของรัฐ โดยมากจะมุ่งในการจัดบริการสาธารณะ (public services) มีลักษณะเป็นการให้บริการแก่ประชาชน ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อสนองความต้องการโดยส่วนรวมของประชาชนนั่นเอง

3.2.1 ความสำคัญในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ

- 1) เป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรมขององค์การ เพราะในเป้าหมายขององค์การจะมีการระบุสิ่งที่จะต้องดำเนินการ เพื่อบรรลุเป้าหมาย
- 2) เป็นการอำนวยความสะดวกตามระเบียบแบบแผน หรือกฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การ
- 3) เป็นมาตรฐานที่สมาชิกในองค์การ และคนนอกองค์การสามารถใช้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การนั้น (สมปราชญ์ จอมเทศ, 2516)

สิ่งที่ควรตระหนักก็คือ ในองค์การมีทั้งเป้าหมายขององค์การ เป้าหมายของบุคคล หรือกล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์การย่อมมีเป้าหมายทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนรวม และเป้าหมายส่วนตัว ฉะนั้นการที่องค์การจะมีประสิทธิภาพ และสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้

ด้วยดีนั้น ข้อมขึ้นกับความสามารถของผู้บริหาร ในการหาแนวทางที่ทำให้เป้าหมายของบุคคลมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรให้ได้ หรือทำให้มีการขัดแย้งกันน้อยที่สุด

3.2.2 วัตถุประสงค์ขององค์กร (Organization Objectives)

วัตถุประสงค์ที่สำคัญขององค์กร อาจแยกได้เป็น 3 ประเภท (ธงชัย สันติวงษ์, 2523)

1) วัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจหรือกำไร (Economic or Profit Objectives) โดยปกติแล้ววัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจจะระบุไว้ว่า ทำกำไรสูงสุด (Profit maximization) กำไรในที่นี้อาจแสดงออกมาในรูปของจำนวนเงิน กำไรที่ได้จากการขายหรือผลตอบแทนจากการลงทุน (return on investment) ก็ได้ กำไรเป็นเครื่องแสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งหรืออ่อนแอขององค์กร

2) วัตถุประสงค์เกี่ยวกับการให้บริการ (Service Objectives) ในองค์กรที่เป็นหน่วยงานของรัฐนั้นวัตถุประสงค์หลัก คือ การมุ่งจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ สนองความต้องการของประชาชน สำหรับองค์กรทางธุรกิจเองก็ได้มีการพิจารณาปรับปรุงวัตถุประสงค์ด้านที่พยายามทำกำไรสูงสุด มาเป็นการเสริมวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการให้บริการ (Service Objectives) เพิ่มขึ้น

3) วัตถุประสงค์ทางด้านสังคม (Social objectives) วัตถุประสงค์ประเภทนี้จะเห็นได้ชัดในองค์กรภาคราชการ ทั้งนี้เพราะการก่อตัวขององค์กรเกิดขึ้น เพื่อจัดบริการต่าง ๆ สนองความต้องการของประชาชน หรือกล่าวโดยสรุป วัตถุประสงค์ขององค์กรประเภทนี้มุ่งสร้างความเจริญมั่นคงให้แก่ประเทศชาติ ดังนั้นการทำกิจกรรมใด ๆ จะคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อส่วนที่เกี่ยวกับสังคม สำหรับองค์กรทางธุรกิจนอกจากดำเนินกิจกรรมเพื่อแสวงหาผลกำไร ตามวัตถุประสงค์แล้ว องค์กรธุรกิจยังดำเนินการอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของสังคมฝ่ายต่าง ๆ อาทิเช่น ผู้ถือหุ้น พนักงานบริษัท ลูกค้า เจ้าหนี้ สังคมกลุ่มต่าง ๆ ตลอดจนถึงรัฐบาล

3.3 แนวความคิดและทฤษฎีการบริหาร

มีนักวิชาการและทฤษฎีทางการบริหารมากมายที่ได้ให้นิยามและคำจำกัดความเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิผล หรือความสำเร็จขององค์กรไว้หลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลส่วนหนึ่งที่ผู้วิจัยให้ความสนใจมาเสนอ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความสำเร็จในการดำเนินงาน ได้นำทฤษฎีการบริหารที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

3.3.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่กล่าวถึงความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ

จิออร์โกโพลอส และเทนเนนบัม (Georgopoulos and Tenengbaum, 1957 :53 อ้างถึงใน ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ 2529 : 65) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึง การที่องค์การในฐานะที่เป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้ โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหาย และไม่สร้างความเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก

ทอลคอตท์ (Talcott, 1964:40 ; อ้างถึงใน ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ 2529:5) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ความเป็นระบบขององค์การเป็นเครื่องวัดความมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยให้ชื่อว่า AGIL ซึ่งระบุถึงกิจกรรม 4 ประเภทที่ทุกองค์การจำเป็นจะต้องกระทำซึ่งประกอบไปด้วย 1) การปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม (Adaptation to the environment) 2) การบรรลุถึงเป้าหมาย (Goal attainment) 3) การประสานงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม (Integration – social stability) และ 4) สิ่งที่ยืดหยุ่นอยู่ในภายใน (Latency) ซึ่งหมายถึงการรักษารูปแบบ (Pattern maintenance) หรือการชำระไว้ซึ่งสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรมและการกระตือรือร้น

แคปโลว์ (Caplow, 1964 :21) เสนอไว้ว่าประสิทธิผลขององค์การสามารถวัดได้จากตัวแปรเหล่านี้ คือ 1) ความมั่นคงในระยะยาว (Stability) 2) การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของส่วนประกอบขององค์การ (Integration) 3) ความเต็มใจของคนในองค์การในอันที่จะยังคงมีส่วนร่วมในองค์การต่อไป (Voluntarism) และ 4) การบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ (Achievement)

เอทซियोนี (Etzioni, 1964:6) บาร์นาร์ด (Barnard) สเตียร์ และคณะ (Steers and other 1985: 72 อ้างถึงใน นพเก้า ไพลิน 2546 ,20) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นตัวที่ใช้ในการตัดสินวัตถุประสงค์ขององค์การได้ดีที่สุด ว่าบรรลุเป้าหมายขององค์การตามที่เป็นจริง

ไพร์ซ (Price, 1968 : 1) ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การว่า คือ ความสามารถในการบรรลุถึงเป้าหมาย (Degree of goal achievement) และไพร์ซ ยังพบตัวแปรแทรกซ้อนที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลต่อการแบ่งส่วนงานการติดต่อสื่อสาร และขนาดขององค์การอันได้แก่ 1) ความสามารถในการผลิต (Productivity) 2) การยินยอมปฏิบัติตามระเบียบขององค์การ (Conformity) 3) ขวัญ (Moral) 4) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptive) และ 5) ความเป็นปึกแผ่น (Institutionalization)

ชิน (Schein, 1970 : 117) แสดงทัศนะว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง สมรรถนะ (capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (survive) ปรับตัว (adapt) รักษาสภาพ (maintain) และเติบโต (grow)

ฟริแดนเดอร์และพิกเคิล (Friedlander and Pickle, 1975) กล่าวว่าไว้ว่า องค์ประกอบสำคัญของความมีประสิทธิภาพ ก็คือ ความมากน้อยของการที่องค์การสนองต่อ ความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าซึ่งวัดได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ ของคุณภาพสินค้า และบริการ ปริมาณ ความเรียบร้อย และความได้มาตรฐานของสินค้าหรือ บริการ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการสาธารณะได้เป็นอย่างดี โดย มองประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีอีกด้วย

ภรณ์ชัย (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529: 2) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพของ ระบบองค์การ หมายความว่า สมรรถนะ (Capacity) ขององค์การ ในการที่จะอยู่รอด (Survive) ปรับตัว (Adapt) รักษาสภาพ (Maintain) และเติบโต (Grow) ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ จะต้องกระทำให้ลุล่วงไป

ภรณ์ชัย (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529: 2) ได้ให้ความเห็นว่า ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางว่า แนวความคิดเรื่องประสิทธิภาพเป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่า การ บริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตามคำว่า ประสิทธิภาพยังมีความ แตกต่างกันอยู่ ในความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากันเช่นในทัศนะของนักเศรษฐศาสตร์หรือนักวิเคราะห์ทางการเงิน เห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การ (Organizational Effectiveness) มีความหมายอย่างเดียวกับผลกำไร (Profit) หรือผลประโยชน์จากการลงทุน (Return on Investment) ในขณะที่ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะเห็นว่า ประสิทธิภาพคือ คุณภาพหรือปริมาณของ ผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ นอกจากนี้นักวิทยาศาสตร์ อาจมองประสิทธิภาพว่า หมายถึง จำนวนหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ หรือผลผลิตใหม่ ๆ ขององค์การ และในขณะที่นักสังคมศาสตร์ ได้มองประสิทธิภาพว่า หมายถึง คุณภาพชีวิต ของการทำงาน เป็นต้น

ภาสวดี คหะวงศ์ (2541: 18) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง สภาพการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดหรือคาดหวัง

ธงชัย สันติวงษ์ (2543 : 22) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จของ การบริหารที่มีการพิจารณาทั้งในผลผลิตที่ทำได้ และความสามารถส่วนบุคคลของผู้บริหารคือ ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) ซึ่งหมายถึง การวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย ถ้าหาก สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ก็แสดงว่า การทำงานมีประสิทธิภาพสูง หรืออีกนัยหนึ่ง Effective หมายถึง ความมีประสิทธิภาพหรือการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถทำงานได้บรรลุผล

สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2544 : 27) ได้กล่าวไว้ว่า องค์การที่จะประสบความสำเร็จ (Successful Organizations) ในโลกธุรกิจจะมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) ธุรกิจต้องสามารถทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่ง 2) ธุรกิจต้องเติบโตเร็วกว่าคู่แข่ง 3) ธุรกิจจะต้องได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำของตลาดหรืออุตสาหกรรม

จากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ และจากหลากหลายความเห็นของนักวิชาการ ทำให้ผู้วิจัยพอสรุปความหมายของความสำเร็จขององค์การได้ว่า คือ ความสามารถขององค์การใด ๆ ในการที่จะอยู่รอด ปรับตัว รักษาสภาพ และเติบโตได้ ไม่ว่าจะสภาวะการหรือสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร และตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การพิจารณาได้จาก 1) ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ 3) ความสามารถในการปรับตัวขององค์การ

3.3.2 แนวความคิดและทฤษฎีที่กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ

กิปสัน และคณะ (Gibson, 1973) ได้สรุปรวบรวมการศึกษาวิจัยถึงเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การ ที่ควรประกอบด้วยตัวแปรต่อไปนี้ 1) ความสามารถในการผลิต (Productivity) 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4) การปรับตัว (Adaptiveness) 5) การพัฒนา (Development)

สเทียร์ (Steers, 1977 : 8) ได้เสนอตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การ โดยแยกออกตามลักษณะได้ 4 ประเภทใหญ่ คือ 1) ลักษณะขององค์การ 2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม 3) ลักษณะของบุคลากรในองค์การ 4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ

1) ลักษณะขององค์การ (Organization Characteristics)

(1) โครงสร้าง (Structure) ได้แก่ ความมากน้อยของการกระจายอำนาจ (Decentralization) การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) ความเป็นทางการ (Formalization) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์การ ขนาดขององค์การ ช่วงการบังคับบัญชา และขนาดของหน่วยงาน

(2) เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง กระบวนการที่องค์การแปลงสภาพวัตถุดิบ หรือตัวป้อนที่มีจำกัดให้เปลี่ยนเป็นผลผลิตที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายโดยอาศัยพลังงานทางเครื่องจักร และทางสมอง

2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม (Environment Characteristics)

(1) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ สภาพการณ์ด้านการตลาด เศรษฐกิจและการเมือง

(2) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร เช่น นโยบายด้านการบริหารงานบุคคล รูปแบบการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร

3) ลักษณะของบุคคลในองค์กร (Individual Characteristics) ได้แก่ ความผูกพันที่มีต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย

4) นโยบายด้านการบริหารและการปฏิบัติ (Managerial Policies & Practices) ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การจัดหาและใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ และการตัดสินใจ การปรับตัว

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 :10) ได้กล่าวถึง องค์กรที่จะประสบความสำเร็จนั้น ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้้องค์การมีประสิทธิภาพผลดีนั้น หากได้พิจารณาวิเคราะห์ย้อนกลับไปดูแล้วก็จะพบโดยส่วนมากว่า องค์กรเหล่านั้นมีการจัดโครงสร้างองค์กรอย่างเหมาะสมและชัดเจน มีบรรยากาศในทางสร้างสรรค์ เอื้ออำนวยต่อการทำงานที่มุ่งเน้นการตลาดและบริการ นอกจากนี้การพัฒนานักบริหารอย่างต่อเนื่องตลอดจนการติดตามดูความเป็นอยู่ของพนักงาน พร้อมกับสำรวจทัศนคติ ได้ทำให้ผู้บริหาร สามารถปรับปรุงการติดต่อสื่อสารกับพนักงานดีขึ้นเป็นลำดับตลอดเวลา ความเข้าใจในระหว่างกันเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และการร่วมแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้ลุล่วงไปได้อย่างราบรื่นเสมอ ได้ส่งผลให้กิจการเหล่านั้นเติบโตได้อย่างรวดเร็วและมั่นคง

อุไรวรรณ แชนนิม (2544 :166) ได้อ้างถึง ทฤษฎี McKinsey 7-S Framework ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงองค์กรที่มีประสิทธิภาพหรือประสบความสำเร็จในทางการบริหารดำเนินการว่า องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย 1) Strategy กลยุทธ์ที่บริษัท ใช้สร้างข้อได้เปรียบเหนือคู่แข่งอย่างยั่งยืน 2) Structure โครงสร้างขององค์กร การมอบหมายงาน และการแบ่งงานต้องเอื้อประโยชน์ให้้องค์การสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ 3) System ระบบการจัดซื้อ ระบบการควบคุมคุณภาพ ระบบการเงิน ระบบการตลาด ระบบการบัญชี ระบบสารสนเทศ และระบบการวัดผลงาน ต้องประสานงานกันอย่างใกล้ชิด ทั้งที่ต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี 4) Style สไตล์การบริหารงาน จรรยาบรรณและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารต้องกว้างไกล 5) Skill ทักษะขององค์กรและคนในองค์กร เก่งคิด เก่งทำ และเก่งคน 7) Share Value ค่านิยมร่วมกันของคนในองค์กรที่จะมุ่งมั่นให้้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

พรทิพย์ คีสมโชค (2542 : 4) ได้นำเสนอไว้ว่า เมื่อองค์การธุรกิจต้อง ประสบความปัญหาและความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ผู้บริหารมักจะเรียกหาวิธีการบริหารงานใหม่ๆ และ ทำการปรับปรุงโครงสร้างองค์การเสียใหม่ ดังจะเห็นได้จากเมื่อปี พ.ศ. 2520 บริษัทแมคคินซีซึ่งเป็นที่ปรึกษาธุรกิจของสหรัฐอเมริกาที่มีความสนใจเกี่ยวกับปัญหาที่ว่า ทำอย่างไรจึงจะทำให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ โดยมุ่งศึกษากลยุทธ์และการจัดโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม จนพบโครงร่างพื้นฐาน 7-S (McKinsey 7-S Framework) ประกอบด้วย กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) พนักงาน (Staff) ระบบและวิธีการ (System & Procedure) สไตล์การบริหาร (Style of management) ทักษะ (Skill) คุณค่าร่วม (Share Value) ซึ่งได้มาเป็นพื้นฐานสำคัญของการค้นหาคุณลักษณะดีเด่น ที่สร้างความเป็นเลิศทางการบริหาร 8 ประการ ได้แก่ เน้นปฏิบัติ ใกล้ชิดกับลูกค้ามีความอิสระในการทำงานและความรู้สึกร่วม เพิ่มผลผลิตโดยพนักงาน สัมผัสกับงานและมีความเชื่อมั่นในคุณค่า มุ่งทำแต่ธุรกิจที่เชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง รูปแบบเรียบง่ายและจำกัด จำนวนพนักงาน เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (Peter and Waterman, 1982)

จากแนวคิดดังกล่าวมาแล้ว จึงทำให้ผู้วิจัยเลือกศึกษาปัจจัยที่ทำให้การบริหารองค์การประสบความสำเร็จ ตามทฤษฎีของ 7-S (McKinsey 7-S Framework) ตามรายละเอียด ดังนี้

ทฤษฎี 7- S (The McKinsey 7-S Framework)

เป็นกลยุทธ์ในการบริหารขององค์กร ที่ให้ผู้บริหารได้ตระหนักถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กร และรวมถึงปรัชญาของสมาชิกภายในองค์กร ช่วยให้ผู้บริหารสามารถที่จะวัดประสิทธิภาพในการทำงานของสมาชิกในองค์กร รวมถึงการใช้ทรัพยากรมนุษย์ และเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในความสำเร็จขององค์กร องค์ประกอบของ 7 S ประกอบด้วย

1) กลยุทธ์ (Strategy)

องค์กรด้านสุขภาพจะสามารถบริหารจัดการภารกิจด้านสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น กลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นมา จำเป็นต้องตอบสนองทั้งปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน ซึ่งกลยุทธ์ที่ดีจะต้องคำนึงถึงภารกิจด้านสุขภาพมีความสอดคล้องกัน มีความยืดหยุ่น และมีความเป็นไปได้ ในการดำเนินงานทั้งหมดนี้เป็นเงื่อนไขหรือเป็นตัวชี้วัดกลยุทธ์ที่ดีที่บรรจุไว้ในแผนกลยุทธ์ขององค์กร

2) โครงสร้าง (Structure)

โครงสร้างองค์กร คือ รูปแบบของการจัดแบ่งกลุ่มงานอย่างเป็นระบบ และมีการกำหนดการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของงานนั้นเข้าด้วยกัน จุดมุ่งหมายของการจัด

โครงสร้างองค์กรก็เพื่อที่จะเป็นกลไกในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยโครงสร้างทั่ว ๆ ไปที่เราพบเห็นได้จะอยู่ในรูปของ “แผนผังองค์กร” นั้นเอง เมื่อกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม ไว้ในแผนกลยุทธ์และแผนกลยุทธ์ได้รับอนุมัติแล้ว ขั้นตอนต่อมา คือ การวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างขององค์กร โครงสร้างที่กล่าวถึงนี้ มิได้หมายถึงโครงสร้างตามกรอบอัตรากำลังที่ถูกกำหนดโดยกระทรวง แต่เป็นโครงสร้าง ที่องค์กรออกแบบรองรับกับกลยุทธ์ใหม่ เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบหรือมี “เจ้าภาพ” ในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัตินั่นเอง ซึ่งในแต่ละองค์กรย่อมมีโครงสร้างที่แตกต่างกันแล้วแต่กลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ การกำหนดโครงสร้างรองรับกับกลยุทธ์ที่ดี จะเป็นการแสดงความสัมพันธ์ของตำแหน่งงาน อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ การควบคุม หรือการกำกับดูแล การออกแบบโครงสร้างที่ดี ควรเป็นโครงสร้างที่ตอบสนองต่อการบริหารจัดการแบบระบบเปิดที่มีการกระจายอำนาจทุกระดับของโครงสร้างและไม่มีความซับซ้อนในแนวปฏิบัติ โครงสร้างขององค์กร จะมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ

- (1) มีการจัดกลุ่มงาน/หน่วยงาน
- (2) มีการกำหนดงานและความรับผิดชอบให้กับแต่ละบุคคล และแต่ละหน่วยงาน
- (3) มีการจัดบุคลากรให้เป็นหน่วยงาน (Unit) หลายหน่วยงานรวมกันเป็นฝ่าย(Department) และเมื่อรวมกันก็จะกลายเป็นองค์กร (Organization)
- (4) กำหนดความสัมพันธ์ในแนวตั้ง คือ มีการกำหนดสายงานเป็นลำดับชั้น เพื่อประโยชน์ต่อการรายงานให้ตรงตามสายงาน และจะได้ทราบว่าใครมีขอบเขตอำนาจแค่ไหน
- (5) กำหนดความสัมพันธ์ในแนวนอน คือ มีการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกันของหน่วยงานในระดับเดียวกัน เพื่อประโยชน์ต่อการประสานงานและการทำงานให้สอดคล้องกันในการจัดโครงสร้างนั้นมีหลักการจัดอยู่หลายลักษณะ ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว โครงสร้างองค์กรจะมีให้เห็นด้วยกัน 4 แบบ คือ

ก. โครงสร้างแบบลักษณะงาน (Functional Structure) เป็นการจัดโครงสร้างตามหน้าที่การทำงาน คือ การเอางานที่มีลักษณะเดียวกันมาไว้ด้วยกัน เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายการเงิน ฝ่ายขาย ฝ่ายวิจัยและพัฒนา ฝ่ายการตลาด ฯลฯ

ข. โครงสร้างแบบจัดส่วน (Divisional Structure) เป็นการจัดโครงสร้างโดยคำนึงถึงความเหมือนกันของสินค้าและบริการที่เรามีอยู่เช่น ฝ่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ฝ่ายสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า ฝ่ายสินค้าสำนักงาน เป็นต้น

ค. โครงสร้างแบบผสมผสาน (Hybrid Structure) เป็นการจัดโครงสร้างผสมผสานกันระหว่าง 2 แบบที่กล่าวมาแล้ว โดยอาศัยข้อได้เปรียบหรือข้อเด่นของแต่ละแบบมาผสมผสานกัน กล่าวคือ แบบแรกมีจุดเด่นตรงที่การรวบรวมงานที่มีลักษณะเดียวกันไว้ด้วยกันซึ่งทำให้ใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนใน แบบที่ 2 จะมีจุดเด่นตรงที่ถ้าต้องการจะเน้นลงไปทีสินค้าหรือกลุ่มเป้าหมายเป็นการเฉพาะ การจัดโครงสร้างแบบนี้จะตอบสนองได้ดีที่สุด ดังนั้นโครงสร้างแบบผสมผสาน จึงมีลักษณะส่วนหนึ่งเป็นแบบแรกและอีกส่วนเป็นแบบที่ 2 อยู่ในองค์กรเดียวกัน

ง. โครงสร้างแบบมิติ (Matrix Structure) เป็นเหมือนกับการนำโครงสร้างแบบแรกและแบบที่ 2 มาวางซ้อนทับกันก่อให้เกิดเป็นตารางสี่เหลี่ยม ซึ่งจะมีข้อแตกต่างจากแบบผสมผสานตรงที่ แบบมิตินี้ไม่ว่าจะมองไปที่จุดใดก็จะยังคงเห็นเป็นโครงสร้างของทั้ง 2 แบบอยู่ ในขณะที่แบบผสมผสานนั้นจะเลือกเอาเฉพาะข้อเด่นของแต่ละแบบมาใช้เท่านั้น ดังนั้นในแง่ของโครงสร้างองค์กรนั้น เราจะสามารถเห็นได้ว่าโครงสร้างที่ติดนั้น จะต้องตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับลักษณะงานขององค์กร มีส่วนช่วยที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างราบรื่น รวมทั้งยังมีส่วนช่วยในการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร และที่สำคัญต้องก่อให้เกิดความสามารถทางการแข่งขันอีกด้วย ส่วนโครงสร้างองค์กรที่ไม่เหมาะสมนั้น สามารถสร้างปัญหาให้กับองค์กรได้ ซึ่งพอจะรวบรวมได้ ดังนี้

- ก) ปัญหาที่เกิดจากโครงสร้างองค์กรไม่เหมาะสม
- ข) โครงสร้างเทอะทะ เป็นอุปสรรคต่อการเติบโตของบริษัท
- ค) โครงสร้างไม่สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร
- ง) โครงสร้างมีจุดศูนย์กลางการบริหารอยู่ที่บุคคลคนเดียว

(Limited Span of Control) ทำให้เกิดการกระจุกตัวของการปฏิบัติงาน

จ) โครงสร้างไม่สนับสนุนสภาวะการแข่งขัน เช่น ทำให้ต้นทุนประกอบการสูง เป็นต้น

- ฉ) โครงสร้างไม่เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจ
- ช) เกิดความขัดแย้งกันระหว่างหน่วยงาน เนื่องจากความ

ไม่ชัดเจนของโครงสร้าง

ซ) ความไม่ชัดเจนของการกำหนดงานให้กับบุคลากร สร้างความ

สับสนในการทำงาน

- ฅ) อำนาจตามสายงานไม่มีความชัดเจน
- ฉ) โครงสร้างไม่เอื้ออำนวยต่อการปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง

3) ระบบ (System)

เมื่อออกแบบโครงสร้างเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อมาเป็นการออกแบบระเบียบวิธี กระบวนการ และขั้นตอนในการปฏิบัติ ระบบการทำงาน คือ วิธีการทำงาน การปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นทางการหรือไม่ก็ตาม เช่น ระบบจัดซื้อ ระบบบริหารงานบุคคล ระบบการฝึกอบรม ระบบบัญชี ระบบการผลิต ระบบการจัดจำหน่าย ระบบการพัฒนาสินค้าและบริการ ระบบการให้บริการ ลูกค้า ระบบข้อมูลสารสนเทศ ระบบการสื่อสารระหว่างกัน เหล่านี้เป็นต้น ระบบการทำงานในองค์กรเป็นตัวช่วย ทำให้องค์กรจัดการกับงานประจำวันให้เสร็จลุล่วงไปได้ โดยมีบุคลากรเป็นตัวขับเคลื่อนในแต่ละส่วนของระบบงานและในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนช่วยให้ระบบงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ทั้งนี้ในระบบบริหารจัดการที่ดี ควรออกแบบทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งการออกแบบไว้ในลักษณะนี้ จะช่วยในการประสานงานภายในโครงสร้างเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกื้อหนุนกับกลยุทธ์และโครงสร้างองค์กร นอกจากนี้สิ่งสำคัญที่จะละเลยมิได้ คือ การพิจารณาภาวะเบี่ยงหรือข้อบังคับที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบการนำเอากลยุทธ์ไปปฏิบัติได้ ด้วย หากเป็นไปได้ควรทำการศึกษาและวิเคราะห์ระบบทั้งหมด เพื่อทำการปรับให้เกิดความยืดหยุ่น หรืออาจจะออกกระบวนใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดความคล่องตัวมากกว่าเดิม

4) รูปแบบ (Style)

รูปแบบการบริหารจัดการในแต่ละองค์กร ย่อมมีความแตกต่างกันทั้งนี้ รูปแบบ หรือ Style ในแต่ละองค์กร ขึ้นอยู่กับการนำขององค์กร ซึ่งมักจะหมายถึง การนำ (leading) ที่จะก่อให้เกิดการได้ผลงานและบุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี รูปแบบการบริหารงานจะครอบคลุมตั้งแต่ภาวะผู้นำ การจูงใจสวัสดิการ ขวัญและกำลังใจ การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ ทั้งนี้หัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ขององค์กรอยู่ที่ผู้นำให้ความสำคัญกับภารกิจในแต่ละภารกิจ อย่างเท่าเทียมกัน โดยส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับ และผู้ปฏิบัติได้สร้างภาวะผู้นำมากกว่าภาวะผู้ตาม

5) บุคลากร (Staff)

ความสำคัญของการบริหารเชิงกลยุทธ์ในองค์กรคือการสรรหาและพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่การจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงานตลอดจนการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

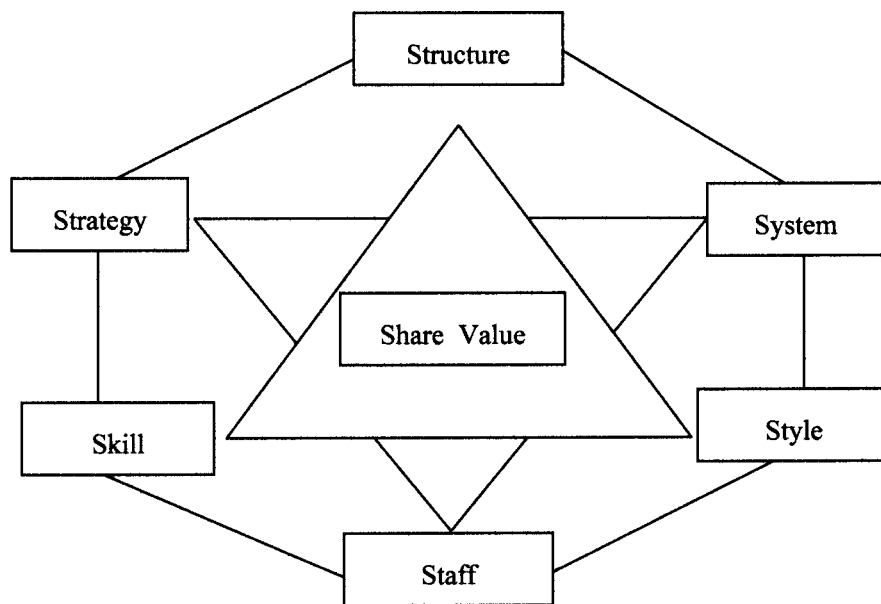
6) ทักษะ (Skill)

การเสริมสร้างทักษะให้กับบุคลากรในแต่ละฝ่าย ให้เกิดความชำนาญในแต่ละภารกิจที่รับผิดชอบ เพื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน แต่ก็ยังมีแนวคิดทฤษฎีในการบริหารจัดการเชิงบูรณาการว่า องค์กรยุคใหม่จำเป็นต้องเพิ่มขีดความสามารถให้กับบุคลากรในทุกด้าน ในรูปสหสาขาวิทยาการเพื่อที่จะปรับปรุงองค์กรให้เล็กลง และ

ทำให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติงาน (Rotation Management) ซึ่งจะก่อให้เกิดการเสริมพลัง (Synergistic) มากกว่าการแบ่งงานตามแผนก (Division of labor)

7) ค่านิยมร่วม (Shared value)

ค่านิยมร่วม เกิดขึ้นเมื่อแผนกกลยุทธ์ในองค์กรได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว การถ่ายทอดค่านิยมร่วมเพื่อให้สมาชิกในองค์กรได้ซาบซึ้งในค่านิยมขององค์กร จะเป็นแรงผลักดันให้ทุกคนในองค์กรขับเคลื่อนกลยุทธ์ได้เร็วกว่าที่เป็นอยู่ และทุกคนก็จะมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน การสร้างค่านิยมร่วม จะต้องสร้างบ่อยครั้งตามความเหมาะสมของเวลา เพื่อที่จะเป็นการกระตุ้นเตือนให้บุคลากรตื่นตัวในการปฏิบัติงาน ในการบรรลุตามวิสัยทัศน์โดยเร็ว



ภาพที่ 2.2 McKinsey 7-S Framework (Waterman, 1982 : 69-73)

จากภาพที่ 2.1 ในการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความสำเร็จไปที่ ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งหรือสองปัจจัย โดยส่วนใหญ่ผู้บริหารที่กำหนดกลยุทธ์มักจะทำให้ความสำคัญ ต่อตัวกลยุทธ์กับการกำหนดหน่วยงานเป็นหลัก การคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ อีก 6 ปัจจัย จึงจะสามารถ ครอบคลุมความสลับซับซ้อนต่าง ๆ ในการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ดังนั้น ปัจจัยแห่ง ความสำเร็จ จึงประกอบด้วยปัจจัย 7 ปัจจัย ดังกล่าว ข้างต้น

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

ปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัยดังกล่าว ต่างมีความเชื่อมโยงระหว่างกัน(interconnectedness) อธิบายตามการพิจารณาความหมายทั่วไป ได้ดังนี้

- 1) Strategy = ชุดกิจกรรมต่าง ๆ อันมุ่งจะรักษาความได้เปรียบอย่างถาวรในการแข่งขัน
- 2) Structure = แผนภูมิและข้อมูลประกอบที่แสดงว่าใครรายงานต่อใคร และระบุวิธีการแบ่งงาน และความร่วมมือกัน
- 3) System = เน้นกระบวนการต่าง ๆ และการเชื่อมโยงถึงการดำเนินงานแต่ละช่วงเวลา
- 4) Style = เรื่องที่ผู้บริหารพิจารณาว่าสำคัญในรูปของการใช้เวลาและความสนใจร่วมกัน รวมทั้งวิธีการเชิงพฤติกรรมต่างๆ พึงระลึกว่าการกระทำสำคัญกว่าคำพูดเสมอ
- 5) Staff = การให้ความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาผู้บริหารและการเชื่อมโยงค่านิยมในการทำงานร่วมกันเป็นทีม
- 6) Shared values = ค่านิยมที่ยึดถือร่วมกันเพื่อความชัดเจนของจุดมุ่งหมายปลายทางของกิจการ
- 7) Skill = คุณลักษณะที่สะท้อนศักยภาพอันสำคัญที่กิจการหนึ่งๆ จะต้องมี การประยุกต์ในการนำไปปฏิบัติ

นอกจากผู้บริหารจะให้ความสำคัญต่อการหนดกลยุทธ์ (Strategy) แล้วจะต้องพิจารณาความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ที่มีต่อโครงสร้าง (Structure) ที่แสดงให้เห็นถึง รูปแบบในการแบ่งงาน ความรับผิดชอบระหว่างกลุ่มงานต่างๆ ระบบรายงาน รวมทั้งกำหนดแบบแผนการควบคุม บังคับบัญชา ทั้งกลยุทธ์และโครงสร้างมีความเกี่ยวข้องกับระบบ (System) ซึ่งหมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ซึ่งย่อมจะมีความเชื่อมโยงระหว่างกันในการทำงานร่วมกันของแต่ละกิจกรรมแต่ละประเภท ทั้ง กลยุทธ์ โครงสร้าง และ ระบบ มีความเชื่อมโยงโดยตรงกับการกำหนดวิถีในการปฏิบัติงานหรือขั้นเชิงต่างๆ ในการปฏิบัติงาน (Style) ทั้ง กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ และ Style ต่างมีผลเชื่อมโยงโดยตรงกับบุคลากร (Staff) กระบวนการต่างๆ ในการพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีค่านิยมร่วม (Shared values) และมีทักษะ (Skill) เพื่อให้องค์การหนึ่งมีคุณลักษณะที่ดีเพียงพอเพื่อตอบโต้หรือรับมือกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ของงานและสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่มีการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนไปตลอดเวลา

ความสัมพันธ์หรือความเชื่อมโยงที่จะเชื่อมโยงไปสู่เรื่องอื่น ๆ ตามกรอบความคิด McKinsey 7-S Framework ทำให้นักบริหารและนักวางแผนสามารถสร้างแนวทางการ

ปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นไปได้ขององค์การ อันจะนำไปสู่การบริหารงานที่ประสบความสำเร็จ

สรุปจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ดังกล่าวข้างต้น ปัจจัยที่มีผลต่อบริหารงานขององค์การ ที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการบริหารงานของบุคคล ได้แก่ ลักษณะของบุคคล (Individual Attributes) ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะประชากร ความรู้ความสามารถลักษณะทางจิตวิทยา ความพยายามในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์การ ส่วนการที่บุคลากรในองค์การจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสิ่งจูงใจเป็นองค์ประกอบ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ อายุ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ และปัจจัยจูงใจ มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช หรือไม่ อย่างไร

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การ

องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นกับความสามารถของผู้บริหารที่จะก่อให้เกิดความร่วมมืออย่างดี ระหว่างสมาชิกฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำ คือ สามารถโน้มน้าวจูงใจทำให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมมือกันทำงานให้ได้ผลดี มีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจของผู้ปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังนั้นภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การ (ซงชัย สันติวงษ์, 2537; เสนาะ ดิยาวัว, 2536)

4.1 ภาวะผู้นำ

4.1.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

นักทฤษฎีและนักวิจัยได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้หลากหลาย ขึ้นกับทัศนะ และความสนใจของแต่ละบุคคล ตัวอย่างของความหมายภาวะผู้นำ มีดังต่อไปนี้

ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการที่ผู้นำชักจูงผู้ตามให้ปฏิบัติตามสิ่งที่ผู้นำต้องการ (Bennis, 1959 cited in Marriner-Tomey, 1993)

ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการที่ผู้นำและผู้ตาม ร่วมกันยกระดับแรงจูงใจ และจริยธรรมของแต่ละฝ่ายให้สูงขึ้น (Burns, 1978 cited in Marriner-Tomey, 1993)

ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการชักจูงใจ หรือตัวอย่างที่บุคคล (หรือทีมผู้นำ) ชักนำให้กลุ่มดำเนินรอยตามวัตถุประสงค์ที่ผู้นำยึดถืออยู่ หรือมีอยู่ร่วมกันระหว่างผู้นำและผู้ตาม (Gardner, 1990 สายฟ้า พลวานู , 2541 : 23 แปล)

ภาวะผู้นำ คือ การใช้อิทธิพลที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม ซึ่งมีความตั้งใจที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยสะท้อนให้เห็นถึงจุดมุ่งหมายร่วมกัน

(Richard L. Daft, 1997 : 5)

กวี วงศ์พูน (2542 : 18) ได้วิเคราะห์ภาวะผู้นำ โดยแสดงออกเป็นความหมายสำคัญ 3 ประการ คือ 1) ความสามารถของหัวหน้าที่จะต้องเป็นผู้นำ 2) ความสามารถของหัวหน้าที่จะเอาชนะจิตใจลูกน้อง และ 3) ความสามารถที่จะต้องบากบั่นฟันฝ่าอุปสรรคในการเป็นผู้นำ

ภาวะผู้นำ คือ ศิลปะหรือความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะจูงใจหรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการอำนวยการ โดยใช้กระบวนการสื่อความหมาย หรือการติดตามกันและกันให้ร่วมใจกับคนดำเนินการจนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดให้การดำเนินการจะเป็นไปในทางดี หรือชั่วก็ได้ ฉะนั้นไม่ว่าคนคนนั้นจะเป็นอธิบดี ประธานกรรมการ ผู้อำนวยการ หรือผู้จัดการบริษัท แม้แต่หัวหน้าโจรแต่ละคนจะต้องมีภาวะผู้นำทั้งนั้น แต่เป็นลักษณะของผู้นำที่มีรูปแบบไม่เหมือนกัน (กิติ ตยัคคานนท์, 2535 : 20)

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการใช้อำนาจและอิทธิพลที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การ (อุดม ทุมโฆสิต, 2544 : 230)

ภาวะผู้นำ หมายถึง ความพยายามของผู้นำที่จะต้องอยู่ในตำแหน่งที่มีอำนาจสั่งการหรือไม่ก็ได้เพื่อที่จะกระตุ้นให้ผู้ตามที่จะเข้ามาร่วมมือกันเพื่อให้ไปสู่เป้าหมาย เป้าหมายนี้จะต้องมีนัยสำคัญไม่ใช่แค่การทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเท่านั้น (Kellerman, 1999 cited by Lambert, 2003 อ้างถึงใน http://www.supatta.haysamy.com/leader_pro.html)

ภาวะผู้นำ หมายถึง ภาวะผู้นำมีนัยอยู่ 3 ประการ คือ ผู้นำต้องทำอะไรเพื่อให้เกิดกิจกรรมใด หรือทำกิจกรรมกับใคร และเพื่อนำกิจกรรมนั้นไปไปสู่เป้าหมายอะไร (Lambert, 2003)

ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง กระบวนการในการแนะแนวและนำทางพฤติกรรมของคนในสภาพของการทำงาน (Nelson & Quick, 1997: 346)

ภาวะผู้นำ คือ ศิลปะในการกระตุ้นหรือชักจูงของผู้นำที่ทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความต้องการทุ่มเทปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Kouzes & Posner, 1995 อ้างถึงใน สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2545 : 20)

จากความหมายของภาวะผู้นำดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการ หรือการกระทำของบุคคลหนึ่งต่อบุคคลอื่น หรือร่วมกันกระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดความหมายภาวะผู้นำของคูซส์และ

โพสเนอร์ เป็นแนวทางในการศึกษา

4.1.2 ภาวะผู้นำของคูซส์และโพสเนอร์

ในปี 1987 คูซส์และโพสเนอร์ (Kouzes & Posner, 1995) ได้ศึกษาประสบการณ์ภาวะผู้นำที่เป็นลักษณะส่วนตัวที่ดีที่สุดของผู้นำที่สามารถพลิกผัน “วิกฤตการณ์” ให้เป็น “โอกาส” จนประสบความสำเร็จ ได้ข้อสรุปว่า ผู้นำที่ดีควรมีการปฏิบัติภาวะผู้นำที่สมควรเป็นตัวอย่าง 5 ด้าน คือ การสร้างกระบวนการท้าทาย การสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน การทำให้คนอื่นแสดงความสามารถ การเป็นแบบอย่าง และการเสริมสร้างกำลังใจ ซึ่งจะได้กล่าวรายละเอียดต่อไป

การปฏิบัติภาวะผู้นำที่สมควรเป็นตัวอย่าง (The practices of exemplary Leadership) ผู้นำที่ดีควรมีการปฏิบัติภาวะผู้นำที่สมควรเป็นตัวอย่าง 5 ด้าน (Kouzes & Posner, 1995) ดังนี้

1) การสร้างกระบวนการท้าทาย (Challenging the process)

(1) แสวงหาโอกาสที่ท้าทายการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนาและริเริ่มสิ่งใหม่ ผู้นำจะแสวงหาโอกาส ทำงานที่ท้าทาย เพื่อทดสอบทักษะและความสามารถของตนเอง เป็นโอกาสที่จะได้ทำสิ่งที่แตกต่างออกไปซึ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและริเริ่มสิ่งใหม่ และสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กร ผู้นำจะเสริมสร้างแรงจูงใจภายใน สร้างความท้าทาย ผู้ร่วมงานให้พยายามแสวงหาสิ่งใหม่ ๆ จากภายนอกองค์กร นำมาปรับปรุงงานที่ทำอยู่อย่างสม่ำเสมอ

(2) ทดลอง กล้าเสี่ยง และเรียนรู้จากความผิดพลาด ผู้นำจะทดลองและกล้าเสี่ยง แม้ว่ามีโอกาสล้มเหลว เพื่อเป็นแบบอย่างในการนำผู้อื่นให้ทำตาม ผู้นำจะเป็นผู้เริ่มต้นเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ แม้ว่าผลลัพธ์ที่ได้จะไม่แน่นอน และเมื่อสิ่งที่ได้ทำไปไม่เป็นไปตามที่คาดหลังไว้ ผู้นำก็จะยอมรับความผิดพลาด หรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นนั้นเป็นโอกาสในการเรียนรู้

2) การสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Inspiring a shared vision)

(1) จินตนาการและปรับปรุงภาพอนาคต ผู้นำ
(2) แสวงหาแนวร่วมในวิสัยทัศน์ด้วยคำนิยาม ผลประโยชน์ ความหวัง และความฝันร่วมกัน

3) การทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ (enabling others to act)

(1) สร้างความร่วมมือระหว่างกันโดยส่งเสริมเป้าหมายร่วมกันและสร้างความไว้วางใจ ผู้นำจะสร้างความร่วมมือระหว่างกัน ด้วยการคำนึงถึงเป้าหมายในการทำงาน

และสร้างความไว้วางใจ

(2) พัฒนาคคนโดยให้อำนาจให้ทางเลือก พัฒนาความสามารถมอบหมายงานที่สำคัญ และให้การช่วยเหลือสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม ผู้นำจะพัฒนาคคนโดยให้อำนาจ ขยายขอบข่ายอิทธิพล สร้างวีรบุรุษจากผู้ร่วมงาน

4) การเป็นแบบอย่าง (modeling the way)

(1) ทำตัวอย่างตามค่านิยมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ผู้นำจะมีความชัดเจนในหลักปรัชญาของภาวะผู้นำ มีค่านิยมของตนเอง

(2) เริ่มจากความสำเร็จทีละน้อย ซึ่งจะส่งเสริมให้ก้าวหน้าอย่างมั่นคง และสร้างความยึดมั่นผูกพัน ผู้นำจะริเริ่มสิ่งใหม่ที่มีคุณภาพ

5) การเสริมสร้างกำลังใจ (encouraging the heart)

(1) ขอมรับการมีส่วนร่วมของแต่ละบุคคลในความสำเร็จของทุกโครงการ ทุกช่วงเวลา ผู้นำพร้อมที่จะยกย่องผู้ที่ทำงานสำเร็จด้วยดี และผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อค่านิยมร่วมกันเป็นตัวอย่างอย่างเปิดเผย

(2) ฉลองความสำเร็จของทีมเป็นประจำสม่ำเสมอ ผู้นำจะตระหนักว่าความสำเร็จของทีมเป็นผลงานของความพยายาม และความร่วมมือของทุกคนในทีม ดังนั้นจึงต้องฉลองความสำเร็จร่วมกันของทีม ผู้นำจะค้นหาวิธีการเฉลิมฉลองในรูปแบบต่างๆ มากมาย เพื่อเสริมสร้างกำลังใจแก่ทุกคนในองค์กรเป็นระยะๆ เสมอ ผู้นำจะแสดงความประทับใจอย่างจริงใจ และให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ สำหรับการมีส่วนร่วมช่วยเหลือของสมาชิกทีม

สรุปจากแนวคิดดังที่กล่าวมาแล้ว จึงทำให้ผู้วิจัยเลือกศึกษาภาวะผู้นำของคูซส์และโพสเนอร์ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้จากการศึกษาจากประสบการณ์ภาวะผู้นำที่เป็นลักษณะส่วนตัวที่ดีที่สุดของผู้นำที่ประสบความสำเร็จ และเป็นการปฏิบัติภาวะที่สมควรเป็นตัวอย่างตามความคิดเห็นของผู้ตามที่มีต่อผู้นำ

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

องค์กรจะบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างสมานฉันท์นั้น จะบังเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารองค์กรเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์ และสามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติเกิดความมั่นใจและเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเพื่องานได้ถูกต้อง ซึ่งการจูงใจนี้มีผลอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร โดยเป็นที่ยอมรับกันว่าผลการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับ การจูงใจและความสามารถของบุคคล ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจเป็นแนวทางในการศึกษา ดังจะเสนอตามลำดับต่อไปนี้

4.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมาจากฐานคติที่ว่า โดยทั่วไปแล้วคนอาจมิได้ทำงานเต็มความสามารถเท่าที่คนมีอยู่เสมอไป อันเป็นผลมาจากแรงจูงใจของบุคคลนั้น ๆ บุคคลที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่แน่นอน ระดับในการทำงานสม่ำเสมอและมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลที่ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงกล่าวได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นเสมือนพลังกระตุ้นพฤติกรรมให้แต่ละบุคคลใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2544 : 118) ซึ่งแรงจูงใจในภาษาอังกฤษคือ คำว่า Motivation มีความหมายหลากหลายแตกต่างกันตามแนวคิดและการนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กร มีนักวิชาการส่วนใหญ่ได้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความไปในทิศทางที่ค่อนข้างจะสอดคล้องกัน เช่น

ทองใบ สุคชาติ (2543: 194) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นวิธีการที่จะทำให้บุคคลหนึ่งบุคคลใด ได้ให้ความพยายามในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้เงื่อนไขที่สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายส่วนบุคคล

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 23) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ชุดของทัศนคติที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นที่ใช้สำหรับปฏิบัติต่อกรณีต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน เป็นสิ่งที่มีอยู่ภายในที่มีแรงผลักดัน และมีทิศทางที่ใช้กำกับพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ

ไมเคิล คอมแมน (Domjan 1996:199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

จากความหมายของ “แรงจูงใจ” ดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ผลักดันให้บุคคลปฏิบัติตาม โดยมีสิ่งจูงใจ เพื่อเพิ่มความพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ แรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรม เพราะคนเรามีความต้องการ การที่เราต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แสดงว่า เราขาดสิ่งนั้น ทำให้เป็นแรงผลักดันให้คนเราแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้สิ่งนั้นมา ดังนั้นการเข้าใจในความต้องการของมนุษย์จึงนับเป็นจุดแรกที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการเลือกวิธีการจูงใจ

4.2.2 แรงจูงใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่ง เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2522 : 99-100,131-132)) กล่าวถึง แรงจูงใจ (Motivation) ของมนุษย์ว่าขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการนี้เป็นผลของสภาพ

ทางกาย (Physical Condition) และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ส่วนความสามารถ (Ability) ของมนุษย์เป็นผลมาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์การศึกษาและการฝึกอบรม ในขณะที่สตีล (Steer อ้างใน ภรณ์ กิริติบุตร , 2529 : 81-95) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานที่ดีของบุคคลประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ 1) ความสามารถ 2) ลักษณะเฉพาะตัว และ 3) ความสนใจของบุคคล ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยนี้ รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะของบุคคล ซึ่งในส่วนของคุณลักษณะตัวที่สำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ธงชัย และ ชัยยศ สันติวงศ์ (2548:67) อธิบายว่าควรประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษา

จากการทบทวนปัจจัยดังกล่าวข้างต้น หากบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานในทิศทางบวก แต่หากแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำจะส่งผลในทิศทางลบต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน

4.2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

มนุษย์มีแรงผลักดันบางอย่างที่ทำให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองแรงผลักดันที่เกิดขึ้น เช่น เมื่อหิวน้ำก็ต้องการน้ำมาดื่ม เพราะมีแรงผลักดัน คือ ความกระหาย ซึ่งเป็นความต้องการของร่างกายและเป็นแรงผลักดันตามธรรมชาติเพื่อความอยู่รอด ดังนั้นถ้าบุคคลใดสามารถสร้างแรงผลักดันให้เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น ได้ก็เท่ากับเป็นการสร้างพฤติกรรมให้เกิดขึ้นด้วย และถ้าต้องการให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมแบบใดก็ตาม ก็ต้องสร้างแรงผลักดันที่เป็นต้นเหตุแห่งพฤติกรรมนั้น จากหลักการนี้ทำให้มนุษย์เริ่มรู้จักการสร้างแรงผลักดันให้คนอื่นทำในสิ่งที่ตัวเองต้องการ ซึ่งเรียกวิธีนี้ว่า แรงจูงใจ (Motivation)

1) หลักพื้นฐานของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Schermerhorn , Hunt and Osborn, 2000:G-7) การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรม และกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป็นมาบางประการได้ (Certo,2000:555) มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกาย (น้ำ อากาศ อาหาร การพักผ่อน และที่อยู่อาศัย) และมีความต้องการด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น การยกย่อง สถานะ ความรัก ความผูกพันกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ดี การให้ การประสบความสำเร็จ และการรักษาผลประโยชน์ส่วนตัว โดยทั่วไปความต้องการจะเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไป และความต้องการจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชา ก็อาจ

ใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร ด้วยการจูงใจผู้บริหารให้เกิดความพึงพอใจแก่ตน

สิ่งจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่เป็นการจูงใจในการทำงานมากขึ้น เช่น ทำให้เกิดความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น มีโอกาสสำหรับการเจริญเติบโตและการยอมรับของบุคคล ตลอดจนความรู้สึกต้องการความสำเร็จ (Bateman Thomas S. and Scott A Snell, 1999:G-4) หรือเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือเป็นอิทธิพล (Forcer) ซึ่งชักจูงบุคคลให้กระทำ เป็นอิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลจะทำให้บุคคลสร้างความแตกต่างในตัวเองภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารเป็นผู้จูงใจและเป็นผู้ค้นหาสิ่งเหล่านี้ เนื่องจากบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการได้หลายด้าน

2) ทฤษฎีการจูงใจ

จากการทบทวนแนวคิดการจูงใจของแอนจิโล ไคนิคกี และไบรอัน เค. วิลเลียม (Kinicki, Angelo and Brian K. Williams, 2006) พบว่า วิธีการจูงใจเพื่อผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีทฤษฎีสันับสนุนอยู่ 3 กลุ่มทฤษฎี ด้วยกันคือ

(1) ทฤษฎีความต้องการ (Need-Based Perspective) หรือทฤษฎีความพอใจ (Content Theory)

ทฤษฎีในกลุ่มนี้ กล่าวถึงความต้องการที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ ทฤษฎีความต้องการอยู่บนพื้นฐานที่ว่า ความต้องการประเภทใดของใจพนักงานในองค์กรทำงาน ส่วนความต้องการหมายถึง สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งความต้องการของมนุษย์อาจจะมี ความแรงกล้าหรืออ่อนแอทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น เช่น สภาพแวดล้อม เป็นต้น กลุ่มทฤษฎีความต้องการนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ทฤษฎีด้วยกัน คือ

ก. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

ข. ทฤษฎีความต้องการเป็นลำดับขั้นของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

ค. ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Theory)

ง. ทฤษฎีความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลัง (McClelland's Acquired Needs Theory)

(2) ทฤษฎีกระบวนการ (Process Perspective)

ในขณะที่ทฤษฎี ความต้องการมุ่งเน้นศึกษาความต้องการของมนุษย์ (ของพนักงาน) แต่ทฤษฎีกระบวนการมุ่งเน้นที่จะศึกษาว่าเพราะเหตุใดมนุษย์จึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน และพฤติกรรมแบบใดที่มนุษย์เลือกเพื่อตอบสนองความต้องการและมนุษย์ประเมิน

ความพอใจของคนอย่างไรถ้าหากพวกเขาประสบผลสำเร็จ ทฤษฎีกระบวนการแบ่งเป็น 3 ทฤษฎีด้วยกันคือ

- ก. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)
- ข. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)
- ค. ทฤษฎีตั้งเป้าหมายเพื่อผลสำเร็จ (Goal-Setting Theory)
- (3) ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal-Setting Theory)

ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย ค้นพบโดย Edwin Locke และ Gray Latham เน้นไว้ว่ามนุษย์สามารถถูกจูงใจโดยเป้าหมาย เพราะเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดทิศทางการกระทำต่าง ๆ การตั้งเป้าหมายเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้กับพนักงานมีผลดีในแง่ที่ว่าผู้จัดการสามารถจัดตั้งรางวัลเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลว่าเขาคาดหวังอะไรจากองค์การได้อย่างไรอย่างเสมอภาคเท่าเทียม แต่ทั้งนี้เป้าหมายจะต้องมีลักษณะเฉพาะเจาะจง ทำท่าย สามารถบรรลุผลและได้รับการยอมรับจากพนักงานด้วย นอกจากนี้ผู้จัดการต้องมีการแจ้งให้ทราบถึงผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองพร้อมทั้งให้รางวัลตามที่ตกลงกันไว้เมื่อพวกเขาสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมาย

(1) กลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need-Based Perspective Content Theory)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอทฤษฎีกลุ่มความต้องการ ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีที่นิยมนำมาใช้เป็นแบบวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

ก. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

ทฤษฎีนี้ เฮร์ซเบิร์ก ได้สรุปถึงความต้องการของคนในองค์การหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานที่ทำและความไม่พอใจในงานที่ทำไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มคือ ปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยที่จำเป็นกับปัจจัยจูงใจ (Herzberg,1959:45:49)

ก) ปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยที่จำเป็น (Hygiene Factor) เป็นความต้องการขั้นต่ำของมนุษย์หรือสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ มีอยู่ 7 ประการคือ

(ก) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพอันได้แก่ แสง การถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิหรือเครื่องมือต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงาน ตลอดจนเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน

(ข) เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary and Compensation)

หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน หรือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

(ค) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึก

ของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน เช่น ระยะเวลาของงาน (Tenure) ความมั่นคงหรือไม่มั่นคงขององค์กร

(ง) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration)

หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร เช่น การให้อำนาจแก่บุคคลในการดำเนินงาน ได้สำเร็จรวมถึงการติดต่อภายในองค์กร นั่นคือ นโยบายขององค์กรจะต้องเป็นที่แน่ชัดเพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

(จ) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision – Technical)

หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงานอาจรวมถึงความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการที่จะให้คำแนะนำหรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

(ฉ) ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน (Interpersonal Relation)

ได้แก่การติดต่อพบปะกันไม่ว่าจะเป็นทางกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีกันกับผู้บังคับบัญชา (Superior) ผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinate) และเพื่อนร่วมงาน (Peers)

(ช) สถานภาพในการทำงาน (Status) หมายถึง ลักษณะของ

สถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีเลขานุการ การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

ข) ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) เป็นความต้องการขั้น

สูงสุดของมนุษย์หรือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและความสำเร็จของงานโดยตรง ถ้ามีอยู่ก็จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่ถ้าไม่มีไม่ได้หมายความว่า คนจะไม่พอใจที่จะทำงานหรือปัจจัยจูงใจที่ทำให้พอใจในการทำงานมีอยู่ 5 ประการ คือ

(ก) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่

บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นผลงานของบุคคล

(ข) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจ

ที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

(ค) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา กลุ่มเพื่อน บุคคลในหน่วยงาน หรือจากบุคคลอื่น โดยทั่วไปซึ่งการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย

(ง) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งมีกำหนดเวลาหรือเป็นกิจวัตรหรือยึดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อเป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นงานที่คุณค่า รวมทั้งปฏิบัติงานได้สมบูรณ์หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

(จ) การพัฒนาตนเอง หรือโอกาสที่จะได้รับความเจริญก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่แต่ละบุคคลในองค์การมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญใหม่ ๆ ในการทำงานให้กับตนเอง

ข. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory)

มาสโลว์ (Maslow, 1970:35-47) เป็นนักจิตวิทยาและมนุษยวิทยาโดยเขาได้นำประสบการณ์ที่ได้จากการเป็นนักจิตวิทยาและผู้ให้คำปรึกษามาเป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่ามีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้น 5 ขั้น โดยมาสโลว์มีฐานแนวคิดหรือสมมุติฐานของทฤษฎี 3 ประการ คือ 1) คนมีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด 2) เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความพอใจแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมต่อไปอีก 3) ความต้องการของคนจะเรียงลำดับตามความสำคัญเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แบ่งออกเป็น 5 ลำดับ จากต่ำไปหาสูง ได้แก่

ก) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่ อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ

ข) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งใจปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความอบอุ่นใจ

ค) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) ความต้องการขั้นนี้จะเกี่ยวกับการต้องการหาความรัก การอยู่ร่วมในสังคม การต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม

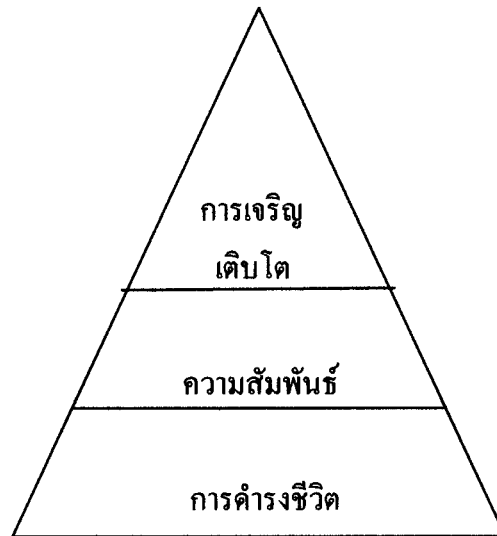
ง) ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem Need) ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความอยากเด่นในสังคม ต้องการให้บุคคลอื่นยกย่อง รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ความสามารถความเป็นอิสระเสรี ความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

จ) ความต้องการสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Need) เป็นความต้องการระดับสูงสุดที่อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้

ทฤษฎีของมาสโลว์ ได้รับความนิยมนำมาปรับใช้ในองค์การต่าง ๆ อย่างกว้างขวางและแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์การ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของคนในองค์การ อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน ในการศึกษาเพื่อต้องการทราบถึงความต้องการของคนนั้นมีอะไรบ้างในความต้องการแต่ละลำดับขั้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความต้องการทางด้านร่างกาย รางวัลทั่วไป ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ เพศและการพักผ่อนนอนหลับ เป็นต้น แต่ในความต้องการปัจจัยที่จะตอบสนองในระดับองค์การนั้น ได้แก่ การจ่ายเงิน เงื่อนไขการทำงานที่พึงพอใจ สถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัย รางวัลทั่วไป ได้แก่ การคุ้มครองป้องกัน ส่วนปัจจัยที่ต้องการในระดับองค์การนั้น ได้แก่ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและการงานที่มั่นคง ความต้องการทางด้านสังคม รางวัลทั่วไป ได้แก่ ความรัก การมีส่วนร่วม ปัจจัยที่ต้องการในระดับองค์การ ได้แก่ การรวมกลุ่มทำงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การนิเทศสมาคมอาชีพ ความต้องการยอมรับนับถือ รางวัลทั่วไป ได้แก่ เกียรติยศ ชื่อเสียง สถานภาพปัจจัยที่ต้องการในระดับองค์การนี้ ได้การยอมรับจากสังคม ชนิตของงาน ตำแหน่งงาน และความต้องการความสำเร็จ รางวัลทั่วไป ได้แก่ ความก้าวหน้า การสร้างสรรค์พัฒนา ปัจจัยที่ต้องการในระดับองค์การนั้น ได้แก่ งานที่ทำทาสัมฤทธิ์ผลในงาน ความก้าวหน้าในองค์การ

ค. ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Theory)

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2540:307) ได้ปรับปรุงทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์เสียใหม่ให้เป็นความต้องการ 3 ระดับ ดังแผนภูมิ



ภาพที่ 2.3 แสดงทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Theory)

ที่มา: สมยศ นาวิการ (2526) ทฤษฎีองค์การ กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บรรณกิจ

อัลเดอร์เฟอร์ ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

ก) ความต้องการดำรงชีวิต (Existence Need) คือความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้เปรียบได้กับความต้องการระดับต่ำ

ข) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relationship Need) คือความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน

ค) ความต้องการด้านความก้าวหน้า (Growth Need) คือความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม ได้รับความสำเร็จในชีวิต

เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์แล้ว ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์มีความเห็นไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ 2 ประเภท คือ 1) ทฤษฎี ERG เชื่อว่าในเวลาเดียวกันคนมีความต้องการมากกว่า 1 อย่างได้ 2) ทฤษฎี ERG เชื่อว่าถ้าความพึงพอใจในความต้องการระดับสูงสุดถูกปิดกั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความปรารถนาที่จะมีความพึงพอใจในความต้องการระดับล่างจะเพิ่มขึ้น

นอกจากนั้นทฤษฎี ERG ยังไม่เคร่งเครียดกับลำดับขั้นของความต้องการมากนัก ในข้อที่ว่าต้องได้รับความพึงพอใจในความต้องการขั้นต้นก่อน จึงจะมีความต้องการขั้นต่อไป แต่ทฤษฎี ERG เห็นว่า คนอาจทำงานเพื่อความต้องการเจริญก้าวหน้าก็ได้

ถึงแม้จะยังไม่ได้รับความพึงพอใจในความต้องการดำรงชีวิตและความต้องการสัมพันธ์ก็ตาม หรือความต้องการทั้ง 3 นี้ อาจดำเนินไปพร้อมกันในขณะเดียวกันก็ได้

สรุปทฤษฎีลำดับความต้องการ จะอยู่บนพื้นฐานของหลักความพอใจความก้าวหน้า นั่นคือ บุคคลจะก้าวไปสู่ระดับความต้องการที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการระดับต่ำได้ถูกตอบสนองแล้ว

ง. ทฤษฎีความต้องการที่ได้มาในภายหลัง (*Acquired Needs Theory*) ของ แมคคลีแลนด์ (*McClelland's Achievement Motivation Theory*)

แมคคลีแลนด์ (McClelland อ้างถึงในอุทัย ปัญญาโกญ , 2539:36-37) เป็นนักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจในของมนุษย์ในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า คนนั้นมีความต้องการ อยู่ 3 ประการ คือ

ก) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความปรารถนาจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรคบางอย่าง มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ มีความวิตกกังวลเมื่อประสบความสำเร็จ ความต้องการความสำเร็จสูงเป็นที่ทราบกันดีว่า เป็นความต้องการที่กระทบผลการดำเนินงานของบุคคลอย่างมาก

ข) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) หมายถึง ความต้องการความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรการยอมรับของกลุ่มและการได้รับความชื่นชมจากบุคคลอื่น การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีเอาไว้ภายในองค์การจะเป็นหน้าที่ ที่สำคัญอย่างหนึ่ง บุคคลที่มีความต้องการผูกพันสูงจะใช้เวลาการติดต่อสื่อสารมากกว่าบุคคลที่ไม่ต้องการมีความผูกพัน

ค) ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) หมายถึง ความปรารถนาที่จะได้มาและรักษาการควบคุมบุคคลอื่นเอาไว้ในขณะที่บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง พยายามจะมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของเป้าหมาย ต้องการอำนาจที่จะควบคุมบุคคล ข้อมูล และทรัพยากรอื่นที่จำเป็นต้องการบรรลุเป้าหมายมากกว่าความต้องการอำนาจที่สูง หมายความว่าบุคคลจะแสวงหาอิทธิพลหรือการควบคุมบุคคลอื่น บุคคลเช่นนี้จะมีคุณลักษณะที่มุ่งการได้มา การใช้หรือการรักษาอำนาจหรืออิทธิพลเหนือบุคคลอื่น

จากการศึกษาของแมคคลีแลนด์ (McClelland) พบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจในด้านความสำเร็จโดยตัวของเขาเอง จะมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

ก) พวกเขาต้องการกำหนดเป้าหมายของเขาเองไม่ต้องการความเลื่อนลอยไร้เป้าหมาย

ข) พวกเขาจะไม่กำหนดเป้าหมายยากหรือง่ายต่อความสำเร็จ มากเกินไป

ค) พวกเขาต้องการข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ของพวกเขาซึ่งเข้าต้องการรู้ว่าเขาทำงาน ได้แค่ไหนสำหรับบุคคลแล้วความต้องการอำนาจ บารมี เป็นความต้องการที่สูงกว่าความต้องการความสัมฤทธิ์ผลและความต้องการผูกพัน

สาระสำคัญหนึ่งของทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคลีแลนด์ ก็คือ ผู้ที่จะทำงาน ได้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องฝึกให้ตนเป็นผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงด้วยการเริ่ม ปลูกฝังให้เกิดขึ้น ในครอบครัวก่อนเป็นอันดับแรก ต่อมาเมื่อมาถึงองค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการสานต่อ โดยการพยายามฝึกฝนหรือปลูกฝังให้เกิดขึ้นตามมาให้ได้

จากแนวคิดทฤษฎีกลุ่มความต้องการหรือเนื้อหา ผู้วิจัยจึงได้ กำหนดศึกษาปัจจัยกระตุ้นการปฏิบัติงาน โดยประยุกต์แนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์ก ในเรื่องของ ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากแนวคิดของเฮิร์ซเบอร์ก ในส่วนของปัจจัยจูงใจน่าจะมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงาน

ผู้บริหารจะนำแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์ก ไปประยุกต์ใช้ ในการทำงาน โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ โดย คำนึงถึงปัจจัยห้าฐาน ซึ่งได้แก่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี นโยบายและการบริหารจัดการ ที่ชัดเจน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เงินเดือนที่เหมาะสม ประโยชน์ตอบแทนที่ เพียงพอ รวมทั้งความมั่นคงของงาน เป็นต้น ดังนั้นปัจจัยห้าฐานเหล่านี้ จึงมีความสำคัญและมีความ จำเป็น และเมื่อมีปัจจัยเหล่านี้อยู่แล้วก็จะเป็นการง่ายที่จะจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยจูงใจ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปจากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาได้ว่า “แรงจูงใจ” เป็น ปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้บุคคลใช้พลังงานไปเพื่อจุดมุ่งหมายที่ปรารถนา ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไป ประยุกต์ใช้เพื่อช่วยจูงใจและสร้างความพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้เพราะบุคคลเมื่อมีความ พพอใจในการทำงานและเกิดความตั้งใจในการทำงานและเต็มในอุทิศเวลา แรงกาย และความคิด ของตนเองเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน (จ้านง สมประสงค์, 2522:109) ซึ่งจากการศึกษา ของรุ่งเรือง เคนดวงใจ (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของครูผู้รับผิดชอบ งานสุขาภิบาลอาหารในโรงเรียน จังหวัดราชบุรี ประชากรที่ศึกษา คือครูผู้รับผิดชอบงาน สุขาภิบาลอาหารในโรงเรียนที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน จำนวน 95 คน 95 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงลำดับความสำคัญจากน้อย ไปมาก ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การตรวจแนะนำของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข การ

สนับสนุนของผู้บริหารโรงเรียน ชั่วโมงสอนนักเรียน การรับรู้บทบาท ความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหาร อายุ เพศ และการอบรมด้านสุขาภิบาล และผลการศึกษาของปลายมาศ ชุนภักดี (2533:99) พบว่า แรงจูงใจของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน

4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, et. al.,1991 : 104-112) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลได้แก่ ลักษณะของบุคคล (Individual Attributes) ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะประชากร ความรู้ ความสามารถลักษณะทางจิตวิทยา ความพยายามในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้การรับรู้บทบาท เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้วย ถ้าหากการรับรู้บทบาทไม่ถูกต้องแล้ว ผลการปฏิบัติงานจะเท่ากับศูนย์ ถึงแม้ว่าความสามารถ และแรงจูงใจจะอยู่ในระดับสูงก็ตาม (Porter, L. W. and Lawer III, E.E., 1975 : 24) ส่วนการที่บุคลากรในองค์กรจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสิ่งจูงใจเป็นองค์ประกอบ

คูนท์ (Koontz, H. D., 1982 : 399) กล่าวว่า แรงจูงใจนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้บุคคลมีความพยายามในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามความต้องการ (อ้างใน ขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์, 2543 : 3)

สรุปว่าในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่จะกำหนดว่าการปฏิบัติงานนั้นเกิดความสำเร็จหรือไม่ ทั้งนี้เพราะผู้ปฏิบัติงานแม่และเด็ก มีภาระงานในความรับผิดชอบมากในขณะที่จำนวนบุคลากรมีอยู่จำกัด ซึ่งอาจทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความเบื่อหน่ายหรือทอดทิ้งในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น ปัจจัยกระตุ้นการปฏิบัติงาน อันได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน จึงน่าจะเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการบริหารให้ประสบความสำเร็จ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ผู้วิจัยพบว่า ยังไม่เคยมีผู้วิจัยมาก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานและปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน มาเป็น

แนวทางในการศึกษาครั้งนี้

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

5.1.1 อายุ

ขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์ (2543:123) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ฉนวนศรี มงคลเดช (2538) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับ อายุ รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน แต่ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน

บุษบา บุศยพลากร (2542 : 106) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษากรณีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารโรงพยาบาลชุมชนแต่อย่างใด

นพเก้า ไพรลีน (2545: 42-56,63-70) ได้ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มโรงงานบริษัท โตชิบา ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างกันทางด้าน อายุ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยที่ผลต่อระดับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

สุนรี ศรีผดุง (2550: 90) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์เด็กเล็กเล็กน้อของผู้ดูแลเด็ก จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 กับความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์เด็กเล็กเล็กน้อ

อารีรัตน์ มณีรัตน์ (2547: 55-56) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าสถานีอนามัย จังหวัดเชียงราย พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าสถานีอนามัยจังหวัดเชียงราย ด้านบริหารทั่วไป

สรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาว่า มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองของคณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก ในจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือไม่ อย่างไร

5.1.2 รายได้

ฉนวนศรี มงคลเดช (2538: 89) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดปทุมธานี พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน

บุษบา นุศยพลากร (2542 : 106) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษากรณีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพกับประสิทธิผลการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน

สมบุญ สอนประภา (2536) ได้ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับรายได้

สุนรี ศรีสุคนธ์ (2550: 90) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์เด็กเล็กเล็กน่อของผู้ดูแลเด็ก จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า เงินเดือนหรือค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์เด็กเล็กน่ออยู่

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาว่า มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองของคณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก ในจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือไม่ อย่างไร

5.1.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ประสบการณ์)

บุษบา นุศยพลากร (2542 : 106) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษากรณีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารโรงพยาบาลชุมชนแต่อย่างใด

นพเก้า ไพรลีน (2545: 42-56,63-70) ได้ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มโรงงานบริษัท โตชิบา ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านระบบภายในองค์กร ด้านพนักงานขององค์กรและด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

วาริ สุตกรยุทธ์ (2548 : 64) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพเด็กวัยก่อนเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของผู้ดูแลเด็ก พบว่า

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานส่งเสริมทันตสุขภาพเด็กวัยเรียนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารโรงพยาบาลชุมชนแต่อย่างไร

สุนรี ศรีผุดผ่อง (2550: 90) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์เด็กเล็กเล็กน้อของผู้ดูแลเด็ก จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์เด็กเล็กน้อ

มติมา ดันประยูร (2544) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการคลัง คือ ระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระยะเวลาในปฏิบัติงานมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหาร ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาว่า มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองของคณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก ในจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือไม่ อย่างไร

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ

แฉล้ม บุญสนอง (2539: 99) อ้างอิงเก่ามาก ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าสถานอนามัยกับประสิทธิผลงานสาธารณสุขในจังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าสถานอนามัยมีภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ โดยคุณลักษณะของผู้นำ ตามความคิดเห็นของหัวหน้าสถานอนามัย กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และภาวะผู้นำที่มุ่งสัมพันธ์ มีประสิทธิผลงานสาธารณสุขในระดับดีเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.8 และพบว่าสามารถใช้ภาวะผู้นำ ทำนายประสิทธิผลงานสาธารณสุขได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถพยากรณ์ความผันแปรของประสิทธิผลงานสาธารณสุขได้ ร้อยละ 9.6 ($R^2 = 0.096$)

ภูษิตา อินทรประสงค์ (2539 : 144) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน เรียงตามลำดับความสำคัญ 7 ข้อ ได้แก่ 1) ปัจจัยการทำงานเป็นทีม 2) ลักษณะความเป็นผู้นำ 3) ความสามารถในการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน 4) ความสามารถให้ทุนให้โทษ 5) การสร้างความผูกพัน และการยอมรับ 6) การมีส่วนร่วม 7) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารโรงพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา สำหรับความชัดเจนของงาน ความสามารถบริหารภายในหน่วยงานและการจูงใจกลับมีบทบาทน้อยกว่าปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัยข้างต้นดังกล่าว

มติมา ต้นประยูร (2544) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการคลัง คือ ปัจจัยลักษณะของผู้มาได้แก่ การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์สุจริต และการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสมาชิก และปัจจัยการบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผน โครงสร้างองค์การ การกำหนดอำนาจหน้าที่ การจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงาน การใช้อำนาจตามกฎหมายและการปฏิบัติตามระเบียบ การติดตามและประเมินผล การตรวจสอบและควบคุม

ปุลิกา ประกอบเขตกรณ์ (2549: 101) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของ อบต. ในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของ อบต. ในระดับค่อนข้างต่ำ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ภาวะผู้นำมีผลต่อการบริหารงาน ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาว่า มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองของคณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก ในจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือไม่ อย่างไร

5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจ

กนกวรรณ มุกดาสนิท (2541: 57-58) ได้ศึกษาแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมือง ของบุคลากรสาธารณสุขเทศบาล พบว่า แรงจูงใจรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมือง โดยที่แรงจูงใจรายด้านที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน และด้านนิเทศทางวิชาการ

กฤษณ์ เสร็จกิจดี (2548: 71-79) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูระดับประถมศึกษาของโรงเรียนเอกชน ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากและปัจจัยจูงใจในเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้า

จิราภรณ์ ขอสว่างรัตน์ (2544: 74) ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลเมืองปากพนัง พบว่า มีความสัมพันธ์ด้านวัสดุอุปกรณ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ

ภรณ์อนงค์ กุลเกล้า (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อนามัยแม่และเด็กของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า มีแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุนรี ศรีผุดผ่อง (2550: 90) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ ในการดำเนินงานศูนย์เด็กเล็กเล็กน้าอยู่ของผู้ดูแลเด็ก จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ปัจจัยจูงใจในการ ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์เด็กเล็กน้าอยู่

รัฐติมา เข้มพราย (2548: 129-130) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจกับผลการดำเนินงานของบุคลากรศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า แรงจูงใจของบุคลากรสาธารณสุขด้านปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงาน โดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ความสำเร็จของงานและความรับผิดชอบ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการ ปฏิบัติงานกิจกรรมด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาว่า มีผลต่อการบริหารงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทองของคณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรัก แห่งครอบครัวและผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก ในจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือไม่ อย่างไร

สรุป ผลจากการศึกษาเอกสารและการทบทวนแนวคิดทฤษฎีการบริหาร ภาวะ ผู้นำแรงจูงใจ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงาน ได้แก่ อายุ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ โดยใช้ทฤษฎีภาวะผู้นำ คูซส์และโพสเนอร์ (Kouzes & Posner, 1995) 5 ด้าน และปัจจัยจูงใจ โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ซินเดอร์แมนและ มัวส์เนอร์ (Herzberg, Snyderman & Maunsner, 1995) เฉพาะปัจจัยจูงใจ (Motivators) ที่มีผลใน การจูงใจและสร้างความพอใจ 5 ด้าน ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นตัวแปรเหล่านี้มาศึกษาว่า มีผลต่อการ บริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง โดยใช้ทฤษฎีการบริหาร 7 - S (The McKinsey 7-S Framework) ของคณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่ง ครอบครัวและผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก ในจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือไม่ อย่างไร ดังกรอบ แนวคิดในการวิจัย (ภาพที่ 1.1)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว มีวิธีการดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก ในโรงพยาบาลที่ประเมินผ่านเกณฑ์ ตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ปี 2551 จำนวน 4 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 231 คน (ดังตารางที่ 3.1)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จ โดยการใช้ตารางสำเร็จในทฤษฎีของเคร์คกีและมอร์แกน (Krefcie and Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 144 คน

วิธีการกำหนดและเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 144 คน กำหนดขนาดตัวอย่าง ตามสัดส่วนประชากรในแต่ละโรงพยาบาลในการสุ่มตัวอย่าง (proportional prosperity to size) แล้ว จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างง่าย จนกว่าจะครบตามขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ (ดังตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย	จำนวนประชากร(231 คน)				จำนวนตัวอย่าง (144 คน)			
	รพ.	รพ.	รพ.	รพ.	รพ.	รพ.	รพ.	รพ.
	มหาราช	พรหมคีรี	ปากพ่อง	สิชล	มหาราช	พรหมคีรี	ปากพ่อง	สิชล
- เป็นคณะกรรมการดำเนินงาน	33	16	36	35	21	10	22	22
- ผู้ปฏิบัติงานแม่และเด็ก	68	25	5	13	42	16	3	8
รวม	101	41	41	48	63	26	26	30

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นคณะกรรมการดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและ ผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก ในโรงพยาบาลที่ประเมินผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า จากเอกสารต่าง ๆ และพัฒนาขึ้นตามกระบวนการสร้างเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ มี 1 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรสรายได้ การศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่ง การเป็นคณะกรรมการโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว และการได้รับการอบรมในงานที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นภาวะผู้นำต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) มี 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนของแต่ละระดับ เป็นดังนี้

ข้อความเชิงบวก (Positive Statement) กำหนดให้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3
เห็นด้วย	ให้คะแนน	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5

ข้อความเชิงลบ (Negative Statement) กำหนดให้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	4
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3
เห็นด้วย	ให้คะแนน	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1

การแปลผล

เกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (Best, 1981 :236 อ้างถึงใน
 ญาดา พงศบริพัตร 2542:44) ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจต่อการบริหารงาน

โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert
 Rating Scales) มี 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนของแต่ละระดับ เป็นดังนี้

ข้อความเชิงบวก (Positive Statement) กำหนดให้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3
เห็นด้วย	ให้คะแนน	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5

ข้อความเชิงลบ (Negative Statement) กำหนดให้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	4
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3
เห็นด้วย	ให้คะแนน	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1

การแปลผล

เกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (Best, 1981 :236 อ้างถึงใน
 ญาดา พงศบริพัตร 2542:44) ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงาน
 โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert
 Rating Scales) มี 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนของแต่ละระดับ เป็นดังนี้

ข้อความเชิงบวก (Positive Statement) กำหนดให้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3
เห็นด้วย	ให้คะแนน	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5

ข้อความเชิงลบ (Negative Statement) กำหนดให้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	4
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3
เห็นด้วย	ให้คะแนน	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1

การแปลผล

เกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (Best, 1981 :236 อ้างถึงใน
 ญาดา พงศบริพัตร 2542:44) ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
ตอนที่ 5 สอบถามปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการบริหารงานตามมาตรฐาน
โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง เป็นคำถามปลายเปิด

2.2 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อใช้ในการรวบรวม
ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหาร
งานขององค์กร จากตำรา เอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ความคิดเห็นที่มีผลสำเร็จต่อการบริหารงาน

2.2.2 จัดทำร่างแบบสอบถามการวิจัยจากกรอบแนวคิดในงานวิจัยครั้งนี้ และทำ
การพัฒนาแบบสอบถามให้สอดคล้องกับงานวิจัยที่สนใจศึกษา

2.2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) ความตรงในเนื้อหา (Content Validity)

โดยนำแบบสอบถามที่ได้ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เป็นผู้
พิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมให้ตรงตามเนื้อหาในงานวิจัยและทำการเรียบเรียงข้อความและ
นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน(รายละเอียดในภาคผนวก) ตรวจสอบความ
ตรงตามเนื้อหาและการใช้ภาษา แล้วปรับปรุงแบบสอบถามฉบับร่างตามคำแนะนำของอาจารย์
ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้เสนอแนะไว้

2) ความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability)

โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับ
ประชากรผู้ปฏิบัติงานแม่และเด็กที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ที่ไม่ใช่
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่า
สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถามแต่ละส่วน ดังนี้

(1) ค่าความเชื่อมั่นของภาวะผู้นำต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรัก
แห่งครอบครัว เท่ากับ 0.96

(2) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยจิตใจต่อการบริหารงาน
โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว เท่ากับ 0.88

(3) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยการบริหารต่อการ
ดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว เท่ากับ 0.95

(4) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับได้ เท่ากับ 0.97

2.2.4 นำเสนอผลการทดลองเครื่องมือต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ ในครั้งนี้ ขอความเห็นชอบและข้อเสนอแนะ เพื่อปรับแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ที่สุด ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล ในกลุ่มที่จะทำการวิจัย

2.2.5 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปยังโรงพยาบาล โดยประสานการเก็บข้อมูลไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือและขอความร่วมมือ ไปยังหน่วยงานโรงพยาบาลที่เก็บข้อมูลที่ไหนบ้าง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยได้ผู้ประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานดังกล่าว ทางโทรศัพท์ และนำจดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อชี้แจงแบบสอบถามและขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลที่เก็บข้อมูลแต่ละแห่ง โดยให้พิทักษ์สิทธิ์ก่อนเก็บข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามมีสิทธิที่จะตอบรับหรือปฏิเสธ และยกเลิกการเก็บข้อมูลตามต้องการ

3.3 เก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลที่เก็บข้อมูลแต่ละแห่ง จำนวน 144 ฉบับ ระหว่าง วันที่เท่าไร โดยให้ผู้ประสานงานนำกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงแบบสอบถาม และเน้นการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ตอบแบบสอบถามก่อนเก็บข้อมูลและให้ส่งแบบสอบถามกลับมาให้ผู้วิจัยภายใน วันที่เท่าไร

3.4 ผู้วิจัยติดตามผลการตอบแบบสอบถาม โดยผ่านเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำนวน 125 ฉบับ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 144 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.81

3.6 นำแบบสอบถามมามาลงรหัสเพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างไปตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจสอบให้คะแนน และลงรหัส จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

แสดงด้วยค่า ความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด เพื่อพรรณนาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ปัจจัยจูงใจ การบริหารงาน และปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

4.2 สถิติเชิงอนุมาน

โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับทอง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราชครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง โดยเก็บรวบรวมระหว่างวันที่ 15 กันยายน ถึง 30 กันยายน 2552 จากกลุ่มตัวอย่าง 144 คน ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 125 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.81 ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกตามการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของคณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แสดงด้วยค่า ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

			n = 125	
ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ	
เพศ				
-	ชาย	6	4.8	
-	หญิง	119	95.2	
รวม		125	100.0	
อายุ (ปี)				
-	ต่ำกว่า 35 ปี	45	36.0	
-	35-45 ปี	41	32.8	
-	มากกว่า 45 ปี	39	31.2	
รวม		125	100.0	
$\bar{x} = 39.62$		$SD = 8.329$	$Min = 23$	$Max = 58$
สถานภาพสมรส				
-	โสด	33	26.4	
-	คู่	89	71.2	
-	ม้าย/หย่า/แยก	3	2.4	
รวม		125	100.0	
รายได้ (บาทต่อเดือน)				
-	ต่ำกว่า 20,000 บาท	29	23.2	
-	20,000 - 35,000 บาท	23	18.4	
-	สูงกว่า 35,000 บาท	73	58.4	
รวม		125	100.0	
$\bar{x} = 30,702$		$SD = 15,548.577$	$Min = 7,900$	$Max = 100,000$
ระดับการศึกษา				
-	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	3.2	
-	ปริญญาตรี	111	88.8	
-	สูงกว่าปริญญาตรี	10	8.0	
รวม		125	100.0	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

			n = 125
	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน			
	- หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน	15	12.0
	- ผู้ปฏิบัติงาน	110	88.0
	รวม	125	100.0
แผนกที่ปฏิบัติงาน			
	- งานฝากครรภ์ /สุขภาพเด็กดี	20	16.0
	- ห้องคลอด	25	20.0
	- คูแลมารดาและทารกหลังคลอด	64	51.2
	- คลินิกนมแม่	12	9.6
	- สุขศึกษา	2	1.6
	- อื่น ๆ (แพทย์)	2	1.6
	รวม	125	100.0
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ปี)			
	- น้อยกว่า 10 ปี	78	62.4
	- 10-20 ปี	31	24.8
	- มากกว่า 20 ปี	16	12.8
	รวม	125	100.0
	$\bar{X} = 10.33$	$SD = 7.756$	$Min = 1$ $Max = 35$
คณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว			
	- ไม่เป็น	62	49.6
	- เป็น	63	50.4
	รวม	125	100.0
การอบรมในงานที่เกี่ยวข้อง ในนอก หน่วยงาน			
	- ได้รับการอบรม	107	85.6
	- ไม่เคยได้รับการอบรม	18	14.4
	รวม	125	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 95.2 มีอายุเฉลี่ย 39.62 ปี อายุต่ำสุด 23 ปี สูงสุด 58 ปี ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี ร้อยละ 36 รองลงมา กลุ่มอายุระหว่าง 35–45 ปี ร้อยละ 32.8 มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 71.2 มีรายได้เฉลี่ย 30,702 บาทต่อเดือน รายได้ต่ำสุด 7,900 บาท สูงสุด 100,000 บาท ส่วนใหญ่รายได้มากกว่า 35,500 บาทต่อเดือน ร้อยละ 58.4 รองลงมา มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 23.2 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 88.8 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.0 ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 85.6 ปฏิบัติงานในแผนกดูแลมารดาและทารกหลังคลอด ร้อยละ 51.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย 10.3 ปี ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี ร้อยละ 62.4 รองมาระยะเวลาในการปฏิบัติงานในระยะเวลาระหว่าง 10–20 ปี ร้อยละ 24.8 เป็น/ไม่เป็นคณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ 50.40/49.60 ส่วนใหญ่ได้รับการอบรมในงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในและนอกหน่วยงาน คิดเป็น ร้อยละ 85.60

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำ

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำใน ภาพรวมและรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การสร้างกระบวนการแบบทำทาย, การสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน, การทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ, การเป็นแบบอย่าง และการเสริมสร้างกำลังใจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แสดงด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และโดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2 และผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำรายข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำโดยรวมและรายด้าน

n = 125

ภาวะผู้นำ	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. การสร้างกระบวนการแบบทำทาย	3.77	.538	มาก
2. การสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน	3.84	.533	มาก
3. การทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ	3.85	.556	มาก
4. การเป็นแบบอย่าง	3.80	.649	มาก
5. การเสริมสร้างกำลังใจ	3.65	.623	มาก
รวม	3.78	.509	มาก

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาวะผู้นำ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ การสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเป็นแบบอย่าง การสร้างกระบวนการแบบทำทาย และการสร้างเสริมกำลังใจ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำรายข้อ

n = 125

ภาวะผู้นำ	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านการสร้างกระบวนการแบบทำทาย			
1. มีความคิดริเริ่มสิ่งใหม่อยู่เสมอ	3.88	.604	มาก
2. แสวงหาวิธีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จากภายนอก หน่วยงาน และนำมาปรับปรุงอยู่เสมอ	3.86	.668	มาก
3. แสวงโอกาสที่ท้าทายและกล้าเสี่ยง	3.59	.731	มาก
4. ยอมรับความผิดพลาดเพื่อเป็น โอกาสแห่งการเรียนรู้	3.75	.643	มาก
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน			
5. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	3.92	.617	มาก
6. มีความสามารถในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ที่ทำให้ประสบ ความสำเร็จได้ จากการทำงานร่วมกัน	3.83	.606	มาก
7. สามารถชักชวนผู้ร่วมงานเพื่อให้เกิดการยอมรับและ สนับสนุนวิสัยทัศน์	3.84	.588	มาก
8. สามารถอธิบายภาพอนาคตที่ควรเป็นเพื่อให้เกิดการ ยอมรับและการสนับสนุนตามมา	3.76	.614	มาก
ด้านการทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ			
9. ได้พัฒนาการสร้างสัมพันธภาพที่ก่อให้เกิดการร่วมแรง ร่วมใจ ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน	3.78	.642	มาก
10. มีการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจในการ ดำเนินงานได้	3.86	.618	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

n = 125

ภาวะผู้นำ	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านการทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ (ต่อ)			
11. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีอิสระในการพัฒนางาน	3.94	.626	มาก
12. ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในมุมมองต่างๆ ที่หลากหลาย ของผู้ปฏิบัติงาน	3.83	.669	มาก
ด้านการเป็นแบบอย่าง			
13. เป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน	3.88	.758	มาก
14. ได้สร้างความรู้สึกรับประกันและศรัทธา	3.76	.689	มาก
15. สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน	3.78	.694	มาก
16. สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน	3.79	.699	มาก
ด้านการเสริมสร้างกำลังใจ			
17. มีการยกย่อง ชมเชย เมื่อดำเนินงานได้ผลสำเร็จ	3.80	.660	มาก
18. มีการประกาศเกียรติคุณ เมื่อทำงานได้ผลสำเร็จ	3.64	.712	มาก
19. มีการจัดงานฉลองความสำเร็จร่วมกันของผู้ร่วมงานทั้งหมด	3.51	.779	มาก
20. พิจารณาความดีความชอบผู้ใต้บังคับบัญชา โดยใช้ผลงานเป็นเกณฑ์	3.64	.766	มาก

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาวะผู้นำรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีอิสระในการพัฒนางาน มีวิสัยทัศน์กว้างไกล และมีความคิดริเริ่มสิ่งใหม่อยู่เสมอ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยงูใจ

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยงูใจในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน, การยอมรับหรือการยกย่องนับถือ, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านลักษณะงาน และด้านพัฒนาตนเอง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แสดงด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และโดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.4 และผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำรายข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยงูใจโดยรวม และรายด้าน

n = 125

ปัจจัยงูใจ	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.02	.454	มาก
2. ด้านการยอมรับหรือการยกย่องนับถือ	3.65	.559	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบ	3.81	.504	มาก
4. ด้านลักษณะงาน	3.84	.577	มาก
5. ด้านพัฒนาตนเอง	3.69	.638	มาก
รวม	3.80	.468	มาก

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยงูใจ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านพัฒนาตนเอง และด้านการยอมรับหรือการยกย่องนับถือ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจรายชื่อ

n = 125

ปัจจัยจูงใจ	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านความสำเร็จในการทำงาน			
1. การเป็นกำลังสำคัญที่ช่วยในการดำเนินงานให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว	3.94	0.63	มาก
2. การต้องการพัฒนางานความสำเร็จของงานของตนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น	4.22	0.59	มาก
3. สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ	3.81	0.58	มาก
4. ความภาคภูมิใจที่ได้ประสบผลสำเร็จการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว	4.11	0.53	มาก
ด้านการยอมรับหรือการยกย่องนับถือ			
5. การได้รับการยกย่อง ชมเชย จากเพื่อนร่วมงานในการดำเนินงาน	3.55	0.64	มาก
6. การเสนอความคิดเห็นได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร	3.59	0.69	มาก
7. การเสนอความคิดเห็น ได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมวิชาชีพ	3.68	0.62	มาก
8. ได้ให้คำแนะนำการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	3.79	0.65	มาก
ด้านความรับผิดชอบ			
9. การดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทำให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น	3.90	0.52	มาก
10. การมีอิสระในการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวของหน่วยงาน	3.78	0.66	มาก
11. การได้รับมอบอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ	3.81	0.64	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

n = 125

ปัจจัยงูใจ	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น
12. สามารถรับผิดชอบงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวจนได้รับความสำเร็จ	3.75	0.63	มาก
ด้านลักษณะงาน			
13. การดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว เป็นงานที่น่าสนใจและน่าท้าทายความสามารถ	3.85	0.66	มาก
14. การดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทำให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่หลากหลาย	3.88	0.60	มาก
15. การดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทำให้สามารถทำงานประจำให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาล ผู้รับบริการ และผู้ปฏิบัติงาน	3.93	0.66	มาก
16. การดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทำให้มีโอกาสได้แสดงออกอย่างเต็มที่	3.70	0.70	มาก
ด้านพัฒนาตนเอง			
17. การดำเนิน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทำให้ได้รับการพัฒนาศักยภาพตนเองด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น	3.90	0.60	มาก
18. การดำเนิน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทำให้ได้เข้ารับการอบรมและประชุมวิชาการที่เกี่ยวข้อง	3.77	0.82	มาก
19. การดำเนิน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทำให้ได้มีโอกาสดูแลสุขภาพแม่และเด็กมากขึ้น	3.94	0.63	มาก
20. การดำเนิน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทำให้ได้มีโอกาสไปศึกษา/ดูงานจากที่อื่น ซึ่งประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน	3.20	1.03	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยงูใจ รายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก

ได้แก่ ความต้องการพัฒนางานความสำเร็จของงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น, ความภาคภูมิใจที่ประสบผลสำเร็จการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว และการดำเนินโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทำให้ได้มีโอกาสดูแลสุขภาพแม่และเด็กมากขึ้น

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงาน

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักครอบครัวในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง, ด้านกลยุทธ์, ด้านระบบ, ด้านรูปแบบการบริหารงาน, ด้านบุคลากร, ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แสดงด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และโดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.6 และผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำรายชื่อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานโดยรวม และรายด้าน

n=125			
ปัจจัยการบริหาร	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านโครงสร้าง	3.98	0.391	มาก
2. ด้านกลยุทธ์	3.97	0.410	มาก
3. ด้านระบบ	3.80	0.502	มาก
4. ด้านรูปแบบการบริหารงาน	3.80	0.578	มาก
5. ด้านบุคลากร	3.69	0.576	มาก
6. ด้านทักษะ	3.73	0.509	มาก
7. ด้านค่านิยมร่วม	3.80	0.477	มาก
รวม	3.80	0.400	มาก

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยการบริหาร โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่

ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านค่านิยมร่วม ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านทักษะ และด้านบุคลากร

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานรายชื่อ

n=125

ปัจจัยการบริหาร	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านโครงสร้าง			
1. หน่วยงานมีการแบ่งสายงานอย่างชัดเจน	3.88	0.60	มาก
2. หน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายตามมาตรฐานการบริการ โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	4.03	0.42	มาก
3. หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ไว้อย่างชัดเจน	4.05	0.46	มาก
4. หน่วยงานได้กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานไว้อย่าง ชัดเจน	3.99	0.48	มาก
5. หน่วยงานมีการมอบหมายงานแก่เจ้าหน้าที่เป็นลาย ลักษณ์อักษร	3.95	0.61	มาก
ด้านกลยุทธ์			
6. หน่วยงานมีการนำข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ ตามนโยบายตามมาตรฐานการบริการ โรงพยาบาลสายใย รักแห่งครอบครัว มาใช้ในการจัดทำแผน	3.84	0.48	มาก
7. หน่วยงานให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความจริงใจ	4.18	0.54	มาก
8. การดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวได้ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.98	0.57	มาก
9. การให้บริการตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่ง ครอบครัวสามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้	3.90	0.50	มาก
10. หน่วยงานมีแผนการติดตามประเมินความก้าวหน้าของ โรงพยาบาลตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่ง ครอบครัวอย่างสม่ำเสมอ	3.92	0.53	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

n=125			
ปัจจัยการบริหาร	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านระบบ			
11. การดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวมีขั้นตอนการทำงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.69	0.63	มาก
12. หน่วยงานมีการปรับกิจกรรมดำเนินงานของโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวตามความเหมาะสมกับสถานการณ์	3.88	0.55	มาก
13. หน่วยงานมีการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว	3.98	0.52	มาก
14. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขการทำงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว	3.70	0.72	มาก
15. หน่วยงานมีระบบการสื่อสารที่มุ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	3.77	0.66	มาก
ด้านรูปแบบการบริหารงาน			
16. ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน	3.86	0.59	มาก
17. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถมองเหตุการณ์ในอนาคตได้	3.82	0.68	มาก
18. ผู้บริหารมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจในการดำเนินงาน	3.80	0.67	มาก
19. ผู้บริหารมีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป	3.74	0.67	มาก
20. ผู้บริหารมีความไวและความรอบคอบต่อการแก้ไขสถานการณ์ในการดำเนินงาน	3.75	0.63	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

n=125			
ปัจจัยการบริหาร	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านบุคลากร			
21. เจ้าหน้าที่ที่มีอิสระและมีความสุขในการทำงาน	3.62	0.78	มาก
22. หน่วยงานดูแลเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.61	0.77	มาก
23. เจ้าหน้าที่ / ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานโรงพยาบาล สายใยรักแห่งครอบครัว มีโอกาสในการฝึกอบรม ทั้ง ภายในและภายนอกหน่วยงาน	3.72	0.74	มาก
24. เจ้าหน้าที่ / ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานโรงพยาบาล สายใยรักแห่งครอบครัว มีการทำงานเป็นทีม	3.94	0.57	มาก
25. การได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน โรงพยาบาลสายใย รักแห่งครอบครัว	3.58	0.72	มาก
ด้านทักษะ			
26. ผู้บริหารมีเวลาในการสอนและให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ	3.48	0.71	ปานกลาง
27. ผู้บริหารมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นอย่างดี	3.71	0.68	มาก
28. ผู้บริหารมีความสามารถในการประสานงานกับ หน่วยงานอื่นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	3.77	0.61	มาก
29. ผู้ปฏิบัติมีความรู้ ความสามารถด้านวิชาการและเทคนิคที่ ใช้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่ง ครอบครัว	3.87	0.47	มาก
30. ผู้ปฏิบัติงานมี โอกาสในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ	3.80	0.54	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

n=125			
ปัจจัยการบริหาร	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านค่านิยมร่วม			
31. หน่วยงานมีค่านิยมที่ยึดถือปฏิบัติเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงานร่วมกัน	3.70	0.66	มาก
32. หน่วยงานมีการสร้างค่านิยมและศรัทธาร่วมกันในการทำงานของเจ้าหน้าที่	3.75	0.64	มาก
33. ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความรักและมีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน	3.81	0.56	มาก
34. ผู้ปฏิบัติงานมีค่านิยมในความรับผิดชอบต่อน้ำที่สูง	3.86	0.56	มาก
35. ผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมแรงร่วมใจในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย	3.86	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยการบริหารงานรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ หน่วยงานให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความจริงใจ หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และหน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายตามมาตรฐานการบริการโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ส่วนข้อที่ ผู้บริหารมีเวลาในการสอนและให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจและสะดวกในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรและสัญลักษณ์ที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

- X_1 หมายถึง อายุ
- X_2 หมายถึง รายได้
- X_3 หมายถึง ระยะเวลาปฏิบัติงานในแผนก

X ₄	หมายถึง	ภาวะผู้นำ
X ₄₁	หมายถึง	ด้านการสร้างกระบวนการแบบทำทาย
X ₄₂	หมายถึง	ด้านการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน
X ₄₃	หมายถึง	ด้านการทำให้คนอื่น ได้แสดงความสามารถ
X ₄₄	หมายถึง	ด้านการเป็นแบบอย่าง
X ₄₅	หมายถึง	ด้านการเสริมสร้างกำลังใจ
X ₅	หมายถึง	ปัจจัยจูงใจ
X ₅₁	หมายถึง	ด้านความสำเร็จในการทำงาน
X ₅₂	หมายถึง	ด้านการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน
X ₅₃	หมายถึง	ด้านการทำให้คนอื่น ได้แสดงความสามารถ
X ₅₄	หมายถึง	ด้านลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ
X ₅₅	หมายถึง	ด้านการเสริมสร้างกำลังใจ
Y	หมายถึง	ปัจจัยการบริหาร

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ ระยะเวลาปฏิบัติงานในแผนก ปัจจัยภาวะผู้นำ ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างกระบวนการแบบทำทาย ด้านการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ ด้านการเป็นแบบอย่าง และด้านการเสริมสร้างกำลังใจ ปัจจัยจูงใจ ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ ด้านลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ และด้านการเสริมสร้างกำลังใจ ตัวแปรตาม ปัจจัยการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของการนำเข้าสู่สมการ(Stepwise Multiple Analysis) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหาร โรงพยาบาลครอบครัวระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ อายุ รายได้ ระยะเวลาปฏิบัติงานในแผนก ปัจจัยภาวะผู้นำ ในภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างกระบวนการแบบทำทาย ด้านการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ ด้านการเป็นแบบอย่าง และด้านการเสริมสร้างกำลังใจ ปัจจัยจูงใจ ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ

ให้เกิดวิสัยทัศน์ ร่วมกัน ด้านการทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ ด้านลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ และ ด้านการเสริมสร้างกำลังใจ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 เมตริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารโรงพยาบาลสายใยรัก แห่งครอบครัวระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₄₁	X ₄₂	X ₄₃	X ₄₄	X ₄₅	X ₅	X ₅₁	X ₅₂	X ₅₃	X ₅₄	X ₅₅	Y
X ₁	1.000															
X ₂	.413	1.000														
X ₃	.471	.129	1.000													
X ₄	-.016	-.077	.032	1.000												
-X ₄₁	.078	.142	.058	.494*	1.000											
-X ₄₂	-.117	-.143	.014	.843*	.394*	1.000										
-X ₄₃	-.056	-.127	.018	.896*	.437*	.781*	1.000									
-X ₄₄	.017	.009	.056	.875*	.421*	.623*	.750*	1.000								
-X ₄₅	.074	-.085	.076	.929*	.447*	.742*	.786*	.784*	1.000							
X ₅	-.010	-.003	-.027	.843*	.463*	.586*	.643*	.689*	.744*	1.000						
-X ₅₁	.091	.110	-.016	.405*	.804*	.327*	.344*	.361*	.388*	.351*	1.000					
-X ₅₂	.192	.238*	.120	.353*	.849*	.241*	.322*	.301*	.311*	.365*	.676*	1.000				
-X ₅₃	.087	.168	.053	.383*	.910*	.282*	.323*	.320*	.348*	.398*	.664*	.765	1.000			
-X ₅₄	.045	.071	.048	.488*	.919*	.384*	.472*	.427*	.443*	.418*	.707*	.699*	.829*	1.000	1.000	
-X ₅₅	.080	.071	.109	.611*	.713*	.479*	.539*	.541*	.603*	.511*	.490*	.563*	.648*	.692*	.692*	1.000
Y	.080	.071	.109	.611*	.713*	.479*	.539*	.541*	.603*	.511*	.490*	.563*	.648*	.692*	.692*	1.000

จากตารางที่ 4.8 ในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารโรงพยาบาลสายใยรัก แห่งครอบครัวระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ ขั้นตอน (Stepwise multiple regression) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อายุ รายได้และระยะเวลาปฏิบัติงานไม่มีตัวแปรพยากรณ์ คู่ใดที่มีความสัมพันธ์สูงเกิน 0.65 (Burn & Grove, 1993 อ้างถึงในเพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, 2546:70) จึงไม่เกิดปัญหาตัวแปรอิสระ

มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ทุกคู่มีค่าระหว่าง 0.01 – 0.47 โดยตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดคือ ภาวะผู้นำ และ ปัจจัยจูงใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.49 ส่วนตัวแปรอิสระคู่ที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน คือ ภาวะผู้นำ กับ อายุ รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.01, 0.07 และ 0.03 ปัจจัยจูงใจ กับ อายุ รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.07, 0.14 และ 0.05 รายได้ กับ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.12 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าไม่มีตัวแปรใดละเมิดสมมติฐานที่กำกับเทคนิคการวิเคราะห์และตัวแปรทุกตัวมีความอิสระแยกจากกันเหมาะสมในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และเมื่อพิจารณาผลการทดสอบเดอร์บิน วัตสัน (Durbin Watson test) พบว่า ได้ค่าเป็น 1.988 (ค่ามากกว่า 1.55) แสดงว่าข้อมูลที่ต้องการเป็นไปตาม ข้อตกลงของสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (ไม่เกิดปัญหา Autocorrelation)

5.2 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ได้แก่ อายุ รายได้ ระยะเวลาปฏิบัติงานในแผนก ปัจจัยภาวะผู้นำ ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างกระบวนการแบบทำทาย ด้านการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ ด้านการเป็นแบบอย่าง และด้านการเสริมสร้างกำลังใจ ปัจจัยจูงใจ ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านการเสริมสร้างกำลังใจ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงการเพิ่มสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เมื่อเพิ่มปัจจัยเข้าไปทีละตัว

ลำดับ model	ชุดตัวแปรที่เข้าสมการ	R	R^2	Adj. R^2	R^2 change	SE _{est}	F	p-value
1	ปัจจัยจูงใจ (X_3)	.713	.509	.505	.509	.281	127.461	.000
2	ปัจจัยจูงใจ (X_3), ภาวะผู้นำ (X_4)	.773	.597	.591	.088	.255	90.473	.000
3	ปัจจัยจูงใจ (X_3), ภาวะผู้นำ (X_4), ด้านการเป็นแบบอย่าง (X_{44})	.781	.610	.600	.013	.252	63.121	.000
4	ปัจจัยจูงใจ (X_3), ภาวะผู้นำ (X_4), ด้านการเป็นแบบอย่าง (X_{44}), ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_{51})	.797	.635	.622	.025	.245	52.117	.000

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยจูงใจ(X_3) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดที่สามารถพยากรณ์การบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 50.2 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการพยากรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ตัวแปรที่ถูกนำเข้าไปในสมการถดถอยลำดับ 2 คือ ภาวะผู้นำ (X_4) ซึ่งสามารถร่วมพยากรณ์ได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 59.7 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการพยากรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ตัวแปรที่ถูกนำเข้าไปในสมการถดถอยลำดับ 3 คือ ปัจจัยภาวะผู้นำ ด้านการเป็นแบบอย่าง (X_{44}) ซึ่งสามารถร่วมพยากรณ์ได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 61 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการพยากรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อเพิ่มตัวแปรที่ถูกนำเข้าไปในสมการถดถอยลำดับ 4 คือ ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_{51}) สามารถร่วมพยากรณ์ได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 63.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการพยากรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 หลังจากนั้น เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์อื่นๆ เข้าไป พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการพยากรณ์เพิ่มขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจ(X_3), ภาวะผู้นำ(X_4), ด้านการเป็นแบบอย่าง (X_{44}), ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_{51}) สามารถพยากรณ์การบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวได้ร้อยละ 63.5 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ $\pm .24$

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอย ค่าคงที่ และค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์

ตัวแปร	b	β	t	p-value
ปัจจัยจูงใจ	.650	.761	7.769	.000***
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	-.233	-.264	-2.839	.005**
ภาวะผู้นำ	.014	.017	.112	.911
ด้านการเป็นแบบอย่าง	.215	.349	2.325	.022*
Constant = 1.418		S.E est. = $\pm .245$	adj R ² = 0.622	F= 52.117

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
 *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ปัจจัยจูงใจ สามารถพยากรณ์การบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักระดับทอง ได้สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .650 อธิบายได้ว่า เมื่อคะแนนของตัวแปรปัจจัยจูงใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การบริหารโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง เพิ่มขึ้น 0.650 หน่วย เมื่อทำการควบคุมค่าของตัวแปรอิสระอื่น ๆ ให้คงที่แล้วจะมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) = 0.761 อธิบายได้ว่า เมื่อคะแนนของตัวแปรปัจจัยจูงใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การบริหารโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง เพิ่มขึ้น 0.375 หน่วย รองลงมา ภาวะผู้นำด้านการเป็นแบบอย่าง และ ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน สามารถพยากรณ์การบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักระดับทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 โดยมีสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ และสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน .233 กับ .264 และ .215 กับ 2.325 ตามลำดับ และภาวะผู้นำ สามารถพยากรณ์การบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักระดับทอง ได้น้อยที่สุด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบและสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็น .014 กับ .017 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ $\pm .24$

ผลการวิจัยในตารางที่ 4.10 ได้สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ซึ่งเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_kx_k$$

เมื่อ Y = การบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

a = ค่าคงที่

b_1 = สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบของตัวแปรอิสระตัวที่ 1

x_1 = ตัวแปรอิสระตัวที่ 1 คือ ค่าคะแนนปัจจัยจูงใจ

x_2 = ตัวแปรอิสระตัวที่ 2 คือ ค่าคะแนนภาวะผู้นำ

x_3 = ตัวแปรอิสระตัวที่ 3 คือ ค่าคะแนน ด้านการเป็นแบบอย่าง

x_4 = ตัวแปรอิสระตัวที่ 4 คือ ค่าคะแนน ด้านความสำเร็จของงาน

แทนค่าสมการ ได้ดังนี้

$$Y = 1.418 + 0.650 (x_1) + 0.014 (x_2) + 0.349 (x_3) - 0.233 (x_4)$$

ผลการวิจัยในตารางที่ 4.10 ได้สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ซึ่งเป็นสมการทำนาย
ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \dots + \beta_kx_k$$

เมื่อ $Z =$ การบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

$\beta_0 =$ ค่าคงที่

$\beta_1 =$ สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบของตัวแปรอิสระตัวที่ 1

$x_1 =$ ตัวแปรอิสระตัวที่ 1 คือ ค่าคะแนนปัจจัยจิตใจ

$x_2 =$ ตัวแปรอิสระตัวที่ 2 คือ ค่าคะแนนภาวะผู้นำ

$x_3 =$ ตัวแปรอิสระตัวที่ 3 คือ ค่าคะแนน ด้านการเป็นแบบอย่าง

$x_4 =$ ตัวแปรอิสระตัวที่ 4 คือ ค่าคะแนน ด้านความสำเร็จของงาน

แทนค่าสมการ ได้ดังนี้

$$Z = 0.761 (x_1) + 0.017(x_2) + 0.215 (x_3) - 0.264 (x_4)$$

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงาน
โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำองค์กร
ด้านผลลัพธ์สถานะสุขภาพแม่และเด็ก ด้านกระบวนการบริการคุณภาพห้องฝากครรภ์ ด้านห้อง
คลอด ด้านดูแลมารดาและทารกหลังคลอด ด้านคลินิกสุขภาพเด็กดี และ ด้านชมรมสายใยรัก
แห่งครอบครัว โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แสดงด้วยค่าถี่ของการมีปัญหาและไม่มีปัญหา โดย
นำเสนอผลการวิเคราะห์ปัญหาโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.11 และนำเสนอผลข้อเสนอแนะ
โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละของปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

n = 125

มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว	มีปัญหา		ไม่มีปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านผู้นำองค์กร				
- นโยบาย	1	0.80	124	99.20
- พัฒนาศักยภาพบุคลากร	11	8.80	114	91.20
- ข้อมูลและสถานการณ์แม่และเด็ก	19	15.20	106	84.80
2. ด้านผลลัพธ์สถานะสุขภาพแม่และเด็ก				
- Birth Asphyxia 1000 LB (ไม่เกิน 30 : 1000 เด็กเกิดมีชีพ)	10	8.00	115	92.00
- Low Birth Weight (ไม่เกิน ร้อยละ 7)	13	10.40	112	89.60
- Exclusive Breast Feeding (มากกว่า ร้อยละ 25)	6	4.80	118	94.40
- พัฒนาการสมวัย (มากกว่า ร้อยละ 90)	2	1.60	123	98.40
3. ด้านกระบวนการบริการคุณภาพห้องฝากครรภ์ (ANC)				
- สถานที่ให้บริการและขั้นตอนการ ให้บริการ การแยกผู้ตั้งครรภ์	2	1.60	123	98.40
- การให้บริการ	3	2.40	122	97.60
- ความรู้การดูแลขณะตั้งครรภ์	1	0.80	124	99.20
- ข้อมูลและสถานการณ์อนามัยแม่และเด็ก	4	3.20	121	96.80
4. ด้านห้องคลอด (LR)				
- ทารกแรกเกิดในห้องคลอด	-	-	125	100.00
- บริการคลอดตามมาตรฐาน	-	-	125	100.00
- เก็บข้อมูล/วิเคราะห์/วางแผนแก้ไข	1	0.80	124	99.20
5. ด้านดูแลมารดาและทารกหลังคลอด (PP)				
- ดูแลมารดาหลังคลอด	6	4.80	119	95.20
- การดูแลทารกแรกเกิดตามมาตรฐานทารกปกติ	3	2.40	122	97.60
- การเก็บข้อมูล/วิเคราะห์/วางแผนแก้ไข	5	4.00	120	96.00

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

n = 125

มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว	มีปัญหา		ไม่มีปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6. ด้านคลินิกสุขภาพเด็กดี (WBC)				
- สถานที่ให้บริการเหมาะสม	5	4.00	120	96.00
- วัสดุ อุปกรณ์	2	1.60	123	98.40
- สัดส่วนผู้ให้บริการ: ผู้รับบริการ 1:10-15	3	2.40	122	97.60
- การบริการในคลินิก	2	1.60	123	98.40
- การให้ความรู้ตามหลักสูตรโรงเรียนพ่อแม่	6	4.80	119	95.20
- ระบบการส่งต่อเด็กที่มีปัญหาสุขภาพและ พัฒนาการล่าช้า	1	0.80	124	99.20
- การจัดกิจกรรมส่งเสริมโภชนาการและ ส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย	-	-	125	100.00
- ข้อมูลและสถานการณ์ รวบรวม/ วิเคราะห์/วางแผน	1	0.80	124	99.20
7. ด้านชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว				
- การจัดตั้งสมาชิกชมรม	1	0.80	124	99.20
- การดำเนินกิจกรรมชมรม	3	2.40	122	97.60
- การสนับสนุนชมรม	3	2.40	122	97.60
- การติดตามเยี่ยมสมาชิกชมรม	7	5.60	118	94.40
- การส่งเสริม/แก้ไขปัญหาของสมาชิก/มี เครือข่ายชมรม	3	2.40	122	97.60

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว 7 ด้าน เพื่อให้ผ่านมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง พบว่า ด้านผู้นำองค์กร ข้อมูลและสถานการณ์ แม่และเด็ก มีปัญหา ร้อยละ 15.20 รองลงมา เป็นปัญหาการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ร้อยละ 8.80 และผลลัพธ์สถานะสุขภาพแม่และเด็ก คือ Low Birth Weight (ไม่เกิน ร้อยละ 7) มีปัญหาในการดำเนินงาน ร้อยละ 10.40

ตารางที่ 4.12 แสดงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะตามมาตรฐานการบริหารงานโรงพยาบาล
สายใยรักแห่งครอบครัว (เฉพาะผู้ที่ให้ความคิดเห็น)

n = 125

ประเด็นปัญหา/อุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านผู้นำองค์กร	31	24.8	- ต้องการอบรม พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง - ปรับปรุงระบบจัดเก็บข้อมูล - ผู้บริหารเห็นความสำคัญ
2. ด้านผลลัพธ์สถานะสุขภาพแม่และเด็ก	31	24.8	- ปรับปรุงระบบจัดเก็บข้อมูล - วิชาการเพิ่มเติม เพื่อลดปัญหาสุขภาพ - การนำเสนอสถานะสุขภาพ
3. ด้านบริการคุณภาพห้องฝากครรภ์ (ANC)	10	8.00	- ต้องการแพทย์เฉพาะทาง - ปรับปรุงระบบจัดเก็บข้อมูล
4. ด้านห้องคลอด (LR)	1	0.80	- พัฒนาระบบรายงาน - อบรมในงานที่เกี่ยวข้องทุกคน
5. ด้านดูแลมารดาและทารกหลังคลอด (PP)	14	11.20	- ต้องการแยกผู้รับบริการอย่างชัดเจน - อบรมเพิ่มเติมวิชาการอย่างต่อเนื่อง - นิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง - ขอบุคลากรเพิ่มเติม
6. ด้านคลินิกสุขภาพเด็กดี (WBC)	20	16.00	- สถานที่คับแคบ ไม่สอดคล้องกับผู้รับบริการ - อบรมการให้ความรู้โรงเรียนพ่อแม่ - สื่อ หนังสือ สนับสนุน อย่างพอเพียง
7. ด้านชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว	7	5.60	- นิเทศ ติดตาม อย่างต่อเนื่อง - งบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง - ประกาศเกียรติคุณชมรมดีเด่น

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว 7 ด้าน เพื่อให้ผ่านมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ดังนี้

1) ด้านผู้นำองค์กร กลุ่มตัวอย่าง เสนอว่า ต้องการอบรม พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงระบบจัดเก็บข้อมูล และผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญ

2) ด้านผลลัพธ์สถานะสุขภาพแม่และเด็ก กลุ่มตัวอย่าง เสนอว่า ต้องการวิชาการ เพื่อลดปัญหาสุขภาพ การนำเสนอสถานะสุขภาพ และการปรับปรุงระบบข้อมูล

- 3) ด้านกระบวนการบริการคุณภาพห้องฝากครรภ์ (ANC) กลุ่มตัวอย่าง เสนอว่า ต้องการแพทย์เฉพาะทาง ปรับปรุงระบบจัดเก็บข้อมูลให้ตรงกันในแต่และแผนก และอบรมในงานที่เกี่ยวข้อง
- 4) ด้านการคลอดและการดูแลทารกแรกคลอดในห้องคลอด (Labor Room) กลุ่มตัวอย่าง เสนอว่า ต้องการพัฒนาระบบรายงาน และ อบรมในงานที่เกี่ยวข้องทุกคน
- 5) ด้านบริการดูแลมารดาและทารกหลังคลอด (Post partum) กลุ่มตัวอย่าง เสนอว่า ต้องการแยกผู้รับบริการอย่างชัดเจน อบรมเพิ่มเติมวิชาการอย่างต่อเนื่อง และขอบุคลากรเพิ่มเติม
- 6) ด้านคลินิกสุขภาพเด็กดี (Well Baby Clinic) กลุ่มตัวอย่าง เสนอว่า สถานที่คับแคบ ไม่สอดคล้องกับผู้รับบริการ อบรมการให้ความรู้โรงเรียนพ่อแม่ และ สื่อ หนังสือ สนับสนุนอย่างพอเพียง
- 7) ด้านชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว กลุ่มตัวอย่าง เสนอว่า ควรมีนิเทศงานอย่างสม่ำเสมอ งบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และควรมีการประกาศเกียรติคุณชมรมที่สำเร็จ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจ ระดับความคิดเห็นต่อการบริหาร ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงาน และปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะ ในการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ประชากรในการวิจัย คือ คณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและผู้บริหารปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็กในโรงพยาบาลที่ประเมินผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง จังหวัด นครศรีธรรมราช ปี 2551 จำนวนทั้งสิ้น 231 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จ ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 144 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 กันยายน ถึง วันที่ 30 กันยายน 2552 โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 5 ตอน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำ 3) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจ 4) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงาน 5) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย ได้จากการประมวลเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์การ ซึ่งเป็น ตัวแปรตาม (dependent Variable) ส่วนตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การได้รับการอบรม ภาวะผู้นำ และปัจจัยเชิงใจ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แสดงด้วยค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด เพื่อพรรณนาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำ ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยการบริหาร 2) สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับทอง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

1. สรุปการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 95.20 อายุเฉลี่ย 39.62 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 70.97 มีรายได้เฉลี่ย 30,702 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 88.80 และ 8.00 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในแผนกดูแลมารดาและทารกหลังคลอด คิดเป็นร้อยละ 51.20 เป็น/ไม่เป็น คณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ 50.40/49.60 ส่วนใหญ่ได้รับการอบรมในงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในและนอกหน่วยงาน คิดเป็น ร้อยละ 85.60

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างต่อภาวะผู้นำ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงจากลำดับ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การทำให้คนอื่นได้แสดงความสามารถ การสร้างแรงบันดาลใจให้ เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเป็นแบบอย่าง การสร้างกระบวนการแบบทำทาย และการสร้างเสริม กำลังใจ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาวะผู้นำรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้นำเปิดโอกาส ให้ผู้ร่วมงานมีอิสระในการพัฒนางาน ผู้นำมีวิสัยทัศน์กว้างไกล และผู้นำมีความคิดริเริ่มสิ่งใหม่อยู่เสมอ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยจูงใจ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงจากลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านพัฒนาตนเอง และปัจจัยด้านการยอมรับหรือการยกย่องนับถือ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยจูงใจรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความ ต้องการพัฒนางานความสำเร็จของงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ความภาคภูมิใจที่ได้ประสบผล สำเร็จการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว และในการดำเนิน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทำให้ท่านได้มีโอกาสดูแลสุขภาพแม่และเด็กมากขึ้น

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยการบริหารจัดการ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้าน กลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านค่านิยมร่วม ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านทักษะ และด้านบุคลากร เมื่อ พิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยการบริหารรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ

มาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ หน่วยงานให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความจริงใจ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และ หน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายตามมาตรฐานการบริการ โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ส่วนข้อที่ ผู้บริหารมีเวลาในการสอนและให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัย การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระที่นำมาวิเคราะห์ 5 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล 3 ตัวแปร ได้แก่ อายุ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจิตใจ และภาวะผู้นำ พบว่า ปัจจัยผู้นำ เป็นตัวแปรตัวแรกที่สามารถพยากรณ์การบริหาร โรงพยาบาลสายใยรักระดับทองได้ ต่อมาเป็นภาวะผู้นำ ปัจจัยภาวะผู้นำรายด้านการเป็นแบบอย่าง และปัจจัยจิตใจรายด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .797 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสามารถพยากรณ์การบริหารงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ได้ร้อยละ 63.5 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ $\pm .24$ สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ซึ่งเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบ

$$Z = 1.418 + 0.650 (\text{ปัจจัยจิตใจ}) + 0.014 (\text{ภาวะผู้นำ}) + 0.349 (\text{ด้านการเป็นแบบอย่าง}) - 0.233 (\text{ด้านความสำเร็จของงาน})$$

ผลการวิเคราะห์ ปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว 7 ด้าน ตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง พบว่า ด้านผู้นำองค์กร ข้อมูลและสถานการณ์แม่และเด็ก มีปัญหา ร้อยละ 15.20 รองลงมา การพัฒนาศักยภาพบุคลากร ร้อยละ 8.80 และผลลัพธ์สถานะสุขภาพแม่และเด็ก คือ Low Birth Weight มีปัญหาในการดำเนินงาน ร้อยละ 10.40

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว 7 ด้าน เพื่อให้ผ่านมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ดังนี้

- 1) ด้านผู้นำองค์กร กลุ่มตัวอย่าง เสนอว่า ต้องการอบรม พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงระบบจัดเก็บข้อมูล และผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญ
- 2) ด้านผลลัพธ์สถานะสุขภาพแม่และเด็ก กลุ่มตัวอย่าง เสนอว่า ต้องการวิชาการ เพื่อลดปัญหาสุขภาพ การนำเสนอสถานะสุขภาพ และการปรับปรุงระบบข้อมูล
- 3) ด้านกระบวนการบริการคุณภาพห้องฝากครรภ์ (ANC) กลุ่มตัวอย่าง เสนอว่า ต้องการแพทย์เฉพาะทาง ปรับปรุงระบบจัดเก็บข้อมูลให้ตรงกันในแต่ละแผนก และอบรม

ในงานที่เกี่ยวข้อง

- 4) ด้านการคลอดและการดูแลทารกแรกคลอดในห้องคลอด (Labor Room) กลุ่มตัวอย่าง เสนอว่า ต้องการพัฒนาระบบรายงาน และ อบรมในงานที่เกี่ยวข้องทุกคน
- 5) ด้านบริการดูแลมารดาและทารกหลังคลอด (Post partum) กลุ่มตัวอย่าง เสนอว่า ต้องการแยกผู้รับบริการอย่างชัดเจน อบรมเพิ่มเติมวิชาการอย่างต่อเนื่อง และขอบุคลากรเพิ่มเติม
- 6) ด้านคลินิกสุขภาพเด็กดี (Well Baby Clinic) กลุ่มตัวอย่าง เสนอว่า สถานที่คับแคบ ไม่สอดคล้องกับผู้รับบริการ อบรมการให้ความรู้โรงเรียนพ่อแม่ และ สื่อ หนังสือ สนับสนุนอย่างพอเพียง
- 7) ด้านชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว กลุ่มตัวอย่าง เสนอว่า ควรนิเทศงานอย่างสม่ำเสมอ งบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และควรมีการประกาศเกียรติคุณชมรมที่สำเร็จ

2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ปัจจัยเชิงใจ มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจาก มีนโยบายชัดเจนจากผู้บริหารระดับสูงของจังหวัด การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานมีทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรงมีการจัดสรรงบประมาณลงที่หน่วยงานบริการโดยตรง (โรงพยาบาล) ในทางอ้อม มีการจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ไปยังกองทุนสุขภาพตำบล ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขของการใช้งบประมาณ และงบประมาณจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งได้จัดทำแผนงาน/โครงการที่สนับสนุนงานอย่างเต็มที่ตามสภาพปัญหาของพื้นที่ในจังหวัดนครศรีธรรมราช และประการสุดท้าย จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นพื้นที่ทรงงานโครงการสายใยรักแห่งครอบครัวในพระอุปถัมภ์ของ สมเด็จพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าศรีรัศมิ์ พระวรชายา ในสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัฐติมา เข้มพราย (2548: 129-130) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจกับผลการดำเนินงานของบุคลากรศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า แรงจูงใจของบุคลากรสาธารณสุขด้านปัจจัยเชิงใจที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานโดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ความสำเร็จของงานและความรับผิดชอบ

2.2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจาก มินโยบายชัดเจนจากผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงและจังหวัด เพราะมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวเป็นการบูรณาการมาตรฐานของงานอนามัยแม่และเด็กเข้าด้วยกัน ประกอบด้วย 2 มาตรฐานหลักคือ มาตรฐานโรงพยาบาลสายสัมพันธ์แม่ลูก (Baby Friendly Hospital หรือ BFH) และ มาตรฐานโรงพยาบาลลูกเกิดรอดแม่ปลอดภัย (Safe Motherhood Hospital หรือ SMH) ผนวกกับเรื่องเดิม ๆ ของงานอนามัยแม่และเด็ก ได้แก่ มุมส่งเสริมสุขภาพเด็ก NDDC (Nutrition Dental and Development Corner) โรงเรียนพ่อแม่ (Parental Class หรือ PC) คลินิกนมแม่ (Lactation Clinic หรือ LC) โดยมีเรื่องใหม่คือ ชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว และเห็นผลดีในการดำเนินงานตามมาตรฐาน โดยเฉพาะในปัจจุบันมีการแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชนที่เกิดขึ้นมากมาย มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแม่และเด็ก การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีระบบ ซึ่งเป็นไปตามข้อบังคับตาม พ.ร.บ. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ผู้บริหารโรงพยาบาลในปัจจุบัน น่าจะมีลักษณะภาวะผู้นำตามธรรมชาติ ต้องการพัฒนางานเพื่อให้มีระบบบริการคุณภาพตามมาตรฐาน ในการป้องกันผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกฤษดา อินทรประสงค์ (2539 : 144.) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน เรียงตามลำดับความสำคัญ 7 ข้อ ได้แก่ 1) ปัจจัยการทำงานเป็นทีม 2) ลักษณะความเป็นผู้นำ 3) ความสามารถในการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน 4) ความสามารถให้ทุนให้โทษ 5) การสร้างความผูกพัน และการยอมรับ 6) การมีส่วนร่วม 7) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารโรงพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา

2.3 ปัจจัยด้านอายุ พบว่า อายุ ไม่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องจากลักษณะงานที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัว มีลักษณะงานที่ต้องออกไปเยี่ยมบ้านในการดูแลมารดาและทารกหลังคลอด การบันทึกข้อมูลในปัจจุบันมีการจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล อาจเป็นผลให้ผู้มีอายุมากขึ้นและประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ไม่สะดวกหรือคล่องตัวในการปฏิบัติงานเท่ากับผู้ที่อายุน้อยกว่า การเรียนรู้ก็เร็วกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของไพเราะ ไตรติลาพันธ์ (2534: 100) ที่พบว่า อายุของเจ้าหน้าที่ระดับตำบลมีความสัมพันธ์ในทางลบกับคุณภาพงานสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของสถานอนามัยในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งลักษณะงานคล้ายกัน แต่แตกต่างกันกับการศึกษาสมพร อิทธิเดช (2530:43-55) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน” เมื่อ พ.ศ. 2530 โดยศึกษาจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 142 คน พบว่า อายุของผู้อำนวยการโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์ (2543:123) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.4 ปัจจัยด้านรายได้ พบว่า รายได้ ไม่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจาก รายได้ แม้ว่าจะเป็นสิ่งสำคัญแต่ไม่ใช่สิ่งสำคัญที่สุด แต่ในปัจจุบัน การปฏิบัติงานนอกเวลา (over time) การอยู่เวรส่งต่อผู้ป่วย หรือการรับจ้างอยู่เวร สามารถทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นทั้งสิ้น การยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาสุนรี ศรีผุดผ่อง (2550: 90) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์เด็กเล็กเล็กน้าอยู่ของผู้ดูแลเด็ก จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า เงินเดือนหรือค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์เด็กเล็กน้าอยู่ แต่แตกต่างกันกับการศึกษาของบุษบา นุศยพลากร (2542 : 106) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษากรณีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพกับประสิทธิผลการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน

2.5 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหรือประสบการณ์ในการทำงานจะทำให้บุคคลมีโอกาสเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ มาก ทำให้อาจเผชิญกับปัญหา ซึ่งการแก้ปัญหาเหล่านั้นเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาทักษะในการตัดสินใจ ช่วยให้ผู้ดูแลสามารถจินตนาการได้อย่างกว้างไกล รอบคอบ มีเหตุผล และสามารถเลือกทางเลือกได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและรวดเร็วก็ตาม แต่การดูแลกลุ่มแม่และเด็กนั้น นอกจากจะอาศัยประสบการณ์ในการทำงานแล้ว อาจจะต้องอาศัยปัจจัยอื่นประกอบด้วย เช่น ความรู้ การเพิ่มทักษะ หรือมีการศึกษาเพิ่มเติมอยู่เสมอ อาจมีการดูแลแม่และเด็กได้ดีกว่าก็เป็นได้ นอกจากนี้ผู้ผ่านการตั้งครรภ์ คลอดบุตร หรือมีประสบการณ์การดูแลบุตร หลาน หรือน้อง ๆ ก็อาจจะนำมาใช้ในการดูแลแม่และเด็กได้เช่นกัน จากผลการศึกษาดังกล่าวนี้ จึงสอดคล้องกับการศึกษาของเพ็ญพิลาศ แจ่มดวง (2535:43-55) และขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์ (2543:123) ที่พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

3.1 ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการบริหารโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากในทุกด้าน แต่ด้านการยอมรับหรือการยกย่องนับถือ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด คณะกรรมการพัฒนางานแม่และเด็ก ระดับจังหวัด โรงพยาบาล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการยกย่องชมเชย คณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก โดยการประกาศเกียรติคุณ ชื่นชม ยกย่อง หรือโดยวิธีการใด ๆ ควรมีการมอบหมายงาน การรับฟังความเห็น เพื่อสร้างความมั่นใจ ภาคภูมิใจแก่ผู้ปฏิบัติ

3.1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการบริหารโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากในทุกด้าน แต่ด้านการเสริมสร้างกำลังใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ผู้นำหน่วยงาน ควรมีจัดงานฉลองความสำเร็จร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงาน การพิจารณาความคิดความชอบเป็นกรณีพิเศษ โดยใช้ผลงานเป็นเกณฑ์ หรือมีการ ยกย่อง ชมเชย คณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก ที่ดำเนินงานให้เกิดความสำเร็จ

3.1.3 จากผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากในทุกด้าน แต่ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ผู้บริหารหน่วยงาน ควรเพิ่มการทำงานแบบมีส่วนร่วมหรือการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้นในการปฏิบัติงาน การสร้างความอิสระและความสบายใจในการทำงาน หรือเพิ่มการดูแลเอาใจใส่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทั้งในและนอกหน่วยงาน ในงานที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุมแก่บุคลากรทุกคน โดยการใช้หลักสูตรมาภิบาล ปฏิบัติงานควรเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในการทำงานแบบมีส่วนร่วมหรือการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้นในการปฏิบัติงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานในโรงพยาบาลที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวกับจังหวัดอื่น ๆ ในประเทศไทย

3.2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลในการบริหารงานในโรงพยาบาลตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

3.2.3 ควรศึกษาโดยใช้รูปแบบวิจัยการประเมินผลโครงการโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัญญา ชื่นอารมณ (2541) *กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจ* วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีลำปาง
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2552) *การใช้ SPSS for window ในการวิเคราะห์ข้อมูล* พิมพ์ครั้งที่ 15
กรุงเทพมหานคร บริษัทธรรมสาร จำกัด
_____ (2552) *การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 11
กรุงเทพมหานคร บริษัทธรรมสาร จำกัด
- กนกวรรณ มุกดาสนิท (2541) “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจ การรับรู้
บทบาท กับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมืองของบุคลากรสาธารณสุข
เทศบาล” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- กศมา เหล่าเมือง (2543) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็กของ
เจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขระดับตำบล ในเขต 8” วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- กฤษณ์ เสรีกิจดี (2548) “ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อสภาพความสำเร็จของการนิเทศการศึกษา
ในโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- กวี วงศ์พุด (2542) *ภาวะผู้นำ Leadership* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร บี.เค. อินเตอร์ปรีนท
กิติ ดยัคคานนท์ (2543) *เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ* พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร เปลวอักษร
<http://www.vu.ac.th/ULIB4>
- ขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์ (2543) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสุขาภิบาลและ
อนามัยสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมือง” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- จิราภรณ์ ขอบแสงรัตน์ (2544) “ปัจจัยการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานครูเทศบาลเมืองพนาัง” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช
- จอมขวัญ โยธาสมุทร พิศพรรณ และยศ ตีระวัฒนานนท์ (2552) การจัดลำดับความสำคัญของ
การวิจัยด้านสุขภาพในประเทศไทย : ประสพการณ์การจัดลำดับความสำคัญของ
โครงการประเมินเทคโนโลยีและนโยบายด้านสุขภาพ” วารสารสาธารณสุขและการ
พัฒนา เลขปีที่ 7 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2552 : 101-111

- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ “การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล” <http://WWW.Watpon.com>
- ฐิติมา เข้มพราย (2548) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจกับผลการดำเนินงานของบุคลากรศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสมุทรสงคราม” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาสาธาณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- คุสิต สุจิรารัตน์ (2550) *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS For window* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร เจริญดีการพิมพ์
- ทองใบ สุดชาติ (2543) *ภาวะผู้นำและการจูงใจ* พิมพ์ครั้งที่ 2 อุบลราชธานี คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี
- ทองหล่อ เฉชไทย (2528) “แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสาธาณสุข” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานสาธาณสุขทั่วไป หน่วยที่ 1 – 7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน้า 13 – 15 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ชวนพิมพ์
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- ธงชัย สันติวงศ์ (2523) *องค์การและการบริหาร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- _____ (2543) *หลักการจัดการ* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- ธงชัย สันติวงศ์ และชัยยศ สันติวงศ์ (2548) *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร ประชุมการช่าง
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552) *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วย SPSS* พิมพ์ครั้งที่ 10 นนทบุรี เอส.อาร์.พรินติ้งแมสโปรดักส์
- นพเก้า ไพลิน (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ *รวมบทความ การวิจัย การวัดและประเมินผล* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ศรีอนันต์
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2546) *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร จามจรีโปรดักท์
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2546) *คู่มือการเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์* พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร จามจรีโปรดักท์

- นุชบา นุศยพลากร (2542) รายงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน
โรงพยาบาลชุมชน : ศึกษากรณีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
- ปฐนิกา ประกอบเขตกรณ์ (2549) “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับการดำเนินงาน
ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของ อบต. ในจังหวัดเพชรบูรณ์” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์
สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปกรณ์ ปรียากร (2546) การวางแผนกลยุทธ์: แนวคิดและแนวทางเชิงประยุกต์ พิมพ์ครั้งที่ 5
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์เสมาธรรม
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542) แรงจูงใจในการทำงาน จิตวิทยาการอุตสาหกรรม พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพมหานคร ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ
- พิมลพลพรรณ คุณสิทธิ์ (2549) “ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนา
และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดน่าน”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พิเชฐ บัญญัติ (2548) “ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ :
โรงพยาบาลบ้านตาก” โรงพยาบาลบ้านตาก จ.ตาก
- พะยอม วงศ์สารศรี (2542) องค์การและการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
สุภา
- ภูริชญา บุญสมนึก (2548) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการสร้างเว็บไซต์ของการ
กีฬาแห่งประเทศไทยในระดับจังหวัด” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ภรณ์อ่อนงค์ กุลเกล้า (2546) “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็กของเจ้าหน้าที่
สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดปทุมธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยปทุมธานี
- ภูษิตา อินทรประสงค์ (2539) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหารงานของ
ผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข”
กรุงเทพมหานคร กองการพยาบาล
- ภรณ์ (กীরดีบุตร) มหานนท์ (2529) การประเมินประสิทธิผลขององค์การ กรุงเทพมหานคร
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สำนักพิมพ์โอเคียนสโตร์

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2550) “ระบบสาธารณสุขและการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนา
งานสาธารณสุข” พิมพ์ครั้งที่ 5 นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
_____. (2550) “การบริหารและพัฒนางานงานสาธารณสุข” พิมพ์ครั้งที่ 5 นนทบุรี
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มติมา ต้นประยูร (2544) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการคลังขององค์การ
บริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารรัฐกิจ) สาขาบริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) การจูงใจและการเสริมแรง พฤติกรรมองค์การ พิมพ์ครั้งที่ 1
กรุงเทพมหานคร ชรรมสาร
_____. (2544) ภาวะผู้นำ กรุงเทพมหานคร ชนรัชการพิมพ์
- รุ่งเรือง เด่นดวงใจ (2540) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของครูผู้รับผิดชอบงานสุขาภิบาล
ในโรงเรียนจังหวัดราชบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
บริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ลำพูน อิงคภากร (2550) “ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์แห่งชาติด้าน
สุขอนามัยของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด” วารสารวิชาการสาธารณสุข ฉบับปีที่
16 ฉบับที่ 4 กรกฎาคม - สิงหาคม 2550, 606-617
- วารี สุกครบุทธิ์ (2548) “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลและบทบาทของเจ้าหน้าที่
สาธารณสุขกับการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพทันตสุขภาพเด็กวัยก่อนเรียนในศูนย์
พัฒนาเด็กเล็กของผู้ดูแลเด็ก จังหวัดกาฬสินธุ์” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตร
มหาบัณฑิต แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วิภาดา คุปตานนท์ (2544) การจัดการและพฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยรังสิต
- สมยศ นาวิการ (2540) แรงจูงใจ การบริหารพฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
ตะวันออก
_____. (2540) การบริหารและพฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ผู้จัดการ
- สมิทธา จิตตลดากร (2546) แรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีองค์การ พิมพ์ครั้งที่ 3
กรุงเทพมหานคร แสงเทียนการพิมพ์

- สุพัตรา จึงสง่าสม (2541) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่าย
บริหารงานสาธารณสุข เทศบาลเมือง” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2545) *ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร บூคส์ลิงค์
- สร้อยตระกูล (ศิวยานนท์) อรรถมานะ (2543) *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุนทร โรจน์สุริยวงศ์ (2551) “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก
ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในอำเภอบางไทร พระนครศรีอยุธยา”
วารสารวิชาการสาธารณสุข ฉบับปีที่ 17 ฉบับเพิ่มเติม มีนาคม- เมษายน 2551, 529-539
- สุนรี ศรีหุด่อง (2550) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์เด็กเล็กนอกระบบ
ของผู้ดูแลเด็ก จังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช (2551) *สรุปผลการตรวจราชการครั้งที่ 1/2551*
กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช
- สำนักส่งเสริมสุขภาพ (2551) *มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว พิมพ์ครั้งที่ 2*
กรุงเทพมหานคร สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
..... (2551) *คู่มือการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว* กรุงเทพมหานคร
สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข (2550) *การสาธารณสุขไทย 2548 – 2550*
กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- เสวก ศรีไพโรจน์ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงาน
บริษัท โอซาก้าไดมอนด์อินดัสตรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด” ปัญหาพิเศษหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา
- สิริอร วิชชาวุธ (2544) *แรงจูงใจกับการเรียนรู้ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*
พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2545) *ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บூคส์ลิงค์
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547) *ประเภทของแรงจูงใจ จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่* พิมพ์ครั้งที่ 2
ฉบับปรับปรุง กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ศิริพร พูนชัย (2547) เอกสารประกอบการสอน เรื่อง ผู้นำและภาวะผู้นำ การพัฒนาภาวะผู้นำ และบทบาทของผู้บริหาร (Leadership) วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก
- อารีรัตน์ มณีรัตน์ (2547) “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของหัวหน้าสถานีนอนามัย จังหวัดเชียงราย” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตร มหาบัณฑิต แขนงวิชาสาธาณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อุดม ทุมโหมสิต (2544) การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น : กรณี องค์การบริหารส่วนตำบล ขอนแก่น
 _____ . (2544) สถิติสำหรับการวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อการจัดการ กรุงเทพมหานคร
 เสมาธรรม
- Daft, Richard L. (1997.) Management. 3rd ed. Florida : The Drydev Press, 1993. Davis, Schwatz.
 Richard D. Irwin,
www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/.../Bibliography.pdf
- Daft, R. L. (2002). The leadership experience. 2nd ed. Orlando, Fl : Hartcourt College Publishers.
- Moorhead, G. and Griffin, R.W. (1995). Organizational behavior : Managing people and organizations. Boston : Houghton Mifflin Co.
- Petrick, J.A. and Furr, D.S.(1995). Total quality in managing human resources. Delray Beach, Fla : St. Lucie Press. <http://eric.uoregon.edu/publications/digests/digesto91.html>.
- Burn , 1978 cited in Marriner-Tomey, 1993
- Best, J.W. *Research in Education*. 3rd ed. New Jersey :Prentice Hall, 1981
- Bennis, 1959 cited in Marriner-Tomey, 1993
- Burns, 1978 cited in Marriner-Tomey, 1993
- Caplow, Theodore. *Principles of Organization*. New York : Harcourt, Trace & World, 1964
- Certo Jamenel C. (2000). *Moderm Management*. 8thed. New Jersey: Prentice-Hall, c2006.
- Kellerman, 1999 cited by Lambert, 2003
- Herzberg, Frederick et al. (1959). *The Motivation to work*. 2 md.ed. New York : John Willey and Son
- Mitchell, T. R. , & Larson, J. R. , Jr. (1987). People in organizations : An introduction ...
dusithost.dusit.ac.th/~research/pdf/report/TemplateReferent.doc -

- Lambert, C.C. and G. Lambert (2003) Persistence and differential distribution of nonindigenous ascidians in harbors of the Southern California Bight. *Marine Ecology Progress Series* 259: 145-161.
- Nelson, D.L., & Quick, J.C. (1997). *Organizational Behavior : Foundations Realities, and Challenges*. New York : West Publishing Company.
- Schermerhorn, John R. , James G. Hunt and Richard N. Osborn. 2003. *Organizational Behavior*. (8th ed). USA : John Wiley & Sons.
- Schiffman, Leon G. and Leslie Lazar Kanuk. 2000. *Consumer Behavior*. (7th ed). New Jersey : Prentice – Hall. <http://dit.dru.ac.th/home/023/psychology/chap1-chap7.html>
- Den Hartog, D.N., & Koopman, P.L. (2001). *Leadership in Organization*. *Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology: Volume 2 Organizational Psychology*. London: Sage.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J.H. (1997). *Organization Behavior Structure Process*. (9th ed). New York : McGraw-Hill.
- Muchinsky, P.M. (2003). *Psychology applied to work : an introduction to industrial and organizational psychology*. (7th ed). North Carolina : Thomson Wadsworth.
- Huse and Bowditch. (1977). *Behavior in Organization: A System Approach to Managing*. 2nd ed. Reading Mass: Addison – Wesley Publish.
- Kinicki Angelo and Brian K. Williams. (2006). *Management: a Practical Introduction*. 2nd ed. McGraw-Hill
- Kouzes & Posner, (1995) *The Jossey-Bass Management Series*
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper and Row.
- McMahon, Rosemal. Barton, Elizabeth. Pilot, Maurice. (1992). *On Being in Charge*. Geneva: World Health Organization.
- Mitchell, Terence R. & James Larson. (1987). *People in Organization*. 3rd ed. Singapore: McGraw-Hill.
- Richard L. Daft *Management*. Fifth Edition. Harcourt College Publishers, 2000
- Schermerhorn and others. (1982). *Managing Organization behavior*. New York : Wiley & Sons.
- Schermerhorn John. R.Jr., James G. Hunt and Richard N. Osborn .(2000). *Organization Behavior*. 7th ed. USA: John Wiley & Son

Steers, R.M. *Organizational Effectiveness : A Behavioral View*. Santa Monica. California :
Goodyear Publishing Company, Inc., 1977.

Waterman, Jr. R.H. (1982) "*The Seven Elements of Strategy Fit*,". *Journal of Business
Strategy*. 2 : 3 1982 : pp.69-73

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาในแบบสอบถาม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาในแบบสอบถาม

อาจารย์จินตนา พัฒนพงศ์ธร	นักวิชาการสาธารณสุขระดับชำนาญการพิเศษ หัวหน้างานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
อาจารย์แพทย์หญิงวรลักษณ์ ศิริรินทร์นนท์ นายแพทย์ ระดับชำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการประเมินโรงพยาบาลสายใยรักแห่ง ครอบครัว ระดับจังหวัดและระดับศูนย์เขต ศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช
อาจารย์เชิษฐ์รัตน์ มาลาภรณ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ คณะกรรมการประเมินโรงพยาบาลสายใยรักแห่ง ครอบครัว ระดับจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

ภาคผนวก ข

สำเนานั่งสื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล



ที่ ศธ 0522.20(บ) 1631

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

25 กันยายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูล เพื่อประกอบการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสมรธรรม จุลนวล นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
สาธารณสุขศาสตร์ วิชาเอกบริหารสาธารณสุข สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่ง
ครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช” ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของอาจารย์ ดร.ช่อทิพย์ บรรณรัตน์ อาจารย์
ที่ปรึกษาหลัก ในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์จะเก็บข้อมูล เพื่อประกอบการ
ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยเก็บข้อมูลจากคณะกรรมการโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวและผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่
และเด็กทุกแผนกซึ่งอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของท่าน โดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 7 - 30
กันยายน 2552

ในการนี้สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุมัติให้
นักศึกษาได้เก็บข้อมูล เพื่อประกอบการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระตามที่เห็นสมควรด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จัทกรกฤษณ์ ศิวะเศหาเทพ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

โทร. (02) 503-3610, 504-8020

โทรสาร. (02) 503-3570



ที่ ศธ 0522.20(บ)/1632

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๕ กันยายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูล เพื่อประกอบการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสมรธรรม จุลนวล นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
สาธารณสุขศาสตร์ วิชาเอกบริหารสาธารณสุข สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่ง
ครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช” ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของอาจารย์ ดร.ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์จะเก็บข้อมูล เพื่อ
ประกอบการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยเก็บข้อมูลจากจากคณะทำงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว
และผู้ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็กทุกแผนกซึ่งอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของท่าน โดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม
ระหว่างวันที่ 15 – 30 กันยายน 2552

ในการนี้สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุมัติให้
นักศึกษาได้เก็บข้อมูล เพื่อประกอบการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระตามที่เห็นสมควรด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ สีวะระเทศ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

โทร. (02) 503-3610, 504-8020

โทรสาร. (02) 503-3570

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว
จังหวัดนครศรีธรรมราช
 เลขที่แบบสอบถาม () () ()

คำชี้แจง

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1	แบบสอบถามคุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน 7	ข้อ
ส่วนที่ 2	ภาวะผู้นำ	จำนวน 20	ข้อ
ส่วนที่ 3	ปัจจัยจูงใจ	จำนวน 20	ข้อ
ส่วนที่ 4	ปัจจัยการบริหาร	จำนวน 35	ข้อ
ส่วนที่ 5	ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว	จำนวน 7	ข้อ

การวิจัยนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนเป็นรายงานการค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช การแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามนี้ถือเป็นเรื่องส่วนบุคคลและเป็นความลับ ซึ่งผู้วิจัยจะไม่เผยแพร่ข้อมูลของท่านเป็นรายบุคคล แต่จะทำการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นภาพรวม และเพื่อให้สามารถทำการวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์ ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอนและทุกข้อ

ด้วยความขอบพระคุณยิ่ง

สมรรถรม จุฑนวล

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ผู้สัมภาษณ์เติมข้อความในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

	สำหรับผู้วิจัย
1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง	SEX ()
2. อายุ.....ปี (ระบุจำนวนปีเต็ม)	AGE () ()
3. สถานภาพสมรส	STAT ()
() 1. โสด	
() 2. คู่	
() 3. ม่าย / หย่า / แยก	
() 4. อื่น ๆ ระบุ.....	
4. รายได้เฉลี่ย..... บาท / เดือน (โดยรวม)	INC ()
5. การศึกษา....ระบุ.....	EDU ()
6. ตำแหน่งงาน	POS ()
() 1. ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล	
() 2. หัวหน้ากลุ่มงาน	
() 3. ผู้รับผิดชอบโครงการ	
() 4. ผู้ปฏิบัติงาน (ระบุ)	ACT ()
() 4.1 งานเวชปฏิบัติครอบครัว	
() 4.2 ห้องคลอด.....	
() 4.3 ตึกหลังคลอด	
() 4.4 คลินิกนมแม่	
7. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้.....ปี	PoAge ()
8. ท่านเป็นคณะกรรมการดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวของ โรงพยาบาล	COMM ()
() 1. ไม่เป็น	
() 2. เป็น	
9. การอบรมในงานที่เกี่ยวข้อง ใน/นอก หน่วยงาน	TRA ()
() 1. ได้รับการอบรม	
() 2. ไม่เคยได้รับการอบรม	

ส่วนที่ 2 ภาวะผู้นำ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นต่อผู้นำของท่านมากที่สุด

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นทั้งหมด
เห็นด้วย	หมายถึง	มีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นเกือบทั้งหมด
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ท่านมีความคิดเห็น ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆ กัน
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านมีความคิดเห็น ไม่ตรงกับข้อความนั้นเกือบทั้งหมด
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านมีความคิดเห็น ไม่ตรงกับข้อความนั้นทั้งหมด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	ผู้นำของท่านมีความคิดริเริ่มสิ่งใหม่อยู่เสมอ					
2	ผู้นำของท่านจะแสวงหาวิธีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ จากภายนอกหน่วยงาน และนำมาปรับปรุงอยู่เสมอ					
3	ผู้นำของท่านแสวงโอกาสที่ท้าทายและกล้าเสี่ยง					
4	ผู้นำของท่านยอมรับความผิดพลาดเพื่อเป็น โอกาส แห่งการเรียนรู้					
5	ผู้นำของท่านมีวิสัยทัศน์กว้างไกล					
6	ผู้นำของท่านมีความสามารถในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ที่ ทำให้ประสบความสำเร็จได้ จากการทำงานร่วมกัน					
7	ผู้นำของท่านสามารถชักชวนผู้ร่วมงานเพื่อให้เกิดการ ยอมรับและสนับสนุนวิสัยทัศน์					
8	ผู้นำของท่านสามารถอธิบายภาพอนาคตที่ควรเป็นเพื่อ ให้ เกิดการยอมรับและการสนับสนุนตามมา					
9	ผู้นำของท่าน ได้พัฒนาการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ก่อให้เกิด การร่วมแรงร่วมใจ ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน					
10	ผู้นำของท่านมอบอำนาจให้ท่านสามารถตัดสินใจในการ ดำเนินงาน ได้					
11	ผู้นำของท่านเปิดโอกาส ให้ผู้ร่วมงานมีอิสระในการ พัฒนางาน					
12	ผู้นำของท่านยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะใน มุมมองต่าง ๆ ที่หลากหลาย ของผู้ปฏิบัติงาน					
13	ผู้นำของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานให้แก่ท่าน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
14	ผู้นำของท่าน ได้สร้างความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาแก่ท่าน					
15	ผู้นำของท่านสร้างแรงบันดาลใจให้ท่านเกิดความรู้สึกรักภักดีต่อหน่วยงาน					
16	ผู้นำของท่านสร้างแรงบันดาลใจให้ท่านเกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน					
17	ผู้นำของท่าน ยกย่อง ชมเชย เมื่อท่านดำเนินงานได้ผลสำเร็จ					
18	ผู้นำของท่าน ประกาศเกียรติคุณ เมื่อท่านทำงานได้ผลสำเร็จ					
19	ผู้นำของท่านจัดงานฉลองความสำเร็จร่วมกันของผู้ร่วมงานทั้งหมด					
20	ผู้นำของท่านพิจารณาความดีความชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยใช้ผลงานเป็นเกณฑ์					

ส่วนที่ 3 บังคับใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นต่อตัวของท่านมากที่สุด

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นทั้งหมด

เห็นด้วย หมายถึง มีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นเกือบทั้งหมด

ไม่แน่ใจ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆ กัน

ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น ไม่ตรงกับข้อความนั้นเกือบทั้งหมด

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น ไม่ตรงกับข้อความนั้นทั้งหมด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านคิดว่าตนเองเป็นกำลังสำคัญที่ช่วยในการดำเนินงาน ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน โรงพยาบาลสายใยรัก แห่งครอบครัว					
2	ท่านต้องการพัฒนางานความสำเร็จของงานให้มีคุณภาพ ยิ่ง ๆ ขึ้น					
3	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงาน ตามมาตรฐาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวที่ ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ					
4	ท่านภาคภูมิใจที่ได้ประสบผลสำเร็จการดำเนินงานตาม มาตรฐาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว					
5	ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชย จากเพื่อนร่วมงานในการ ดำเนินงาน					
6	การเสนอความคิดเห็นของท่านในการดำเนินงาน ได้รับ ความสนใจและเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร					
7	การเสนอความคิดเห็นของท่านในการดำเนินงาน ได้รับ ความสนใจและเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและ เพื่อนร่วมวิชาชีพ					
8	ท่านได้ให้คำแนะนำการดำเนินงานตามมาตรฐาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน					
9	ในการดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ทำให้ท่านมีความรับผิดชอบมากขึ้น					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
10	ท่านมีอิสระในการดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรัก แห่งครอบครัวของหน่วยงาน					
11	ท่านได้รับมอบอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงาน ให้ประสบความสำเร็จ					
12	ท่านสามารถรับผิดชอบงาน โรงพยาบาลสายใยรัก แห่งครอบครัวจนประสบความสำเร็จ					
13	ในการดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว เป็นงานที่น่าสนใจและน่าท้าทายความสามารถของท่าน					
14	ในการดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ทำให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่ หลากหลาย					
15	ในการดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ทำให้ท่านสามารถทำงานประจำให้ดีขึ้น ซึ่งเป็น ประโยชน์ต่อโรงพยาบาล ผู้รับบริการ และผู้ปฏิบัติงาน					
16	ในการดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ทำให้ท่านมีโอกาสได้แสดงออกอย่างเต็มที่					
17	ในการดำเนิน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทำให้ ท่านได้รับการพัฒนาศักยภาพตนเองด้านความรู้และ ทักษะที่จำเป็น					
18	ในการดำเนิน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทำให้ ท่านได้เข้าร่วมชมและประชุมวิชาการที่เกี่ยวข้อง					
19	ในการดำเนิน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทำให้ ท่านได้มีโอกาสดูแลสุขภาพแม่และเด็กมากขึ้น					
20	ในการดำเนิน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวทำให้ ท่านได้มีโอกาสไปศึกษา/ดูงานจากที่อื่น ซึ่งประสบ ความสำเร็จในการดำเนินงาน					

ส่วนที่ 4 ปัจจัยการบริหาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นต่อหน่วยงานของท่านมากที่สุด

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นทั้งหมด

เห็นด้วย หมายถึง มีความคิดเห็นตรงกับข้อความนั้นเกือบทั้งหมด

ไม่แน่ใจ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆ กัน

ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น ไม่ตรงกับข้อความนั้นเกือบทั้งหมด

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น ไม่ตรงกับข้อความนั้นทั้งหมด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	ในหน่วยงานของท่านมีการแบ่งสายงานอย่างชัดเจน					
2	ในหน่วยงานของท่านมีชี้แจงนโยบายตามมาตรฐานการบริการ โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ					
3	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
4	หน่วยงานของท่านได้กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน					
5	หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายงานแก่เจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร					
6	มีการนำข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการตามนโยบายตามมาตรฐานการบริการ โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว มาใช้ในการจัดทำแผน					
7	หน่วยงานของท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความจริงใจ					
8	ในการดำเนินงาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว ได้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
9	การให้บริการตามมาตรฐาน โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวสามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
10	หน่วยงานของท่านมีแผนการติดตามประเมิน ความก้าวหน้าของโรงพยาบาลตามมาตรฐานโรงพยาบาล สายใยรักแห่งครอบครัวอย่างสม่ำเสมอ					
11	ในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรัก แห่งครอบครัวมีขั้นตอนการทำงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
12	หน่วยงานของท่านมีการปรับกิจกรรมดำเนินงานของ โรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวตามความเหมาะสม กับสถานการณ์					
13	หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาการดำเนินงานตาม มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว					
14	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นในการ ปรับปรุงแก้ไขการทำงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล สายใยรักแห่งครอบครัว					
15	หน่วยงานของท่านมีระบบการสื่อสารที่มุ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการ					
16	ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน					
17	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถมองเหตุการณ์ ในอนาคตได้					
18	ผู้บริหารได้มอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจ ในการดำเนินงาน					
19	ผู้บริหารมีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
20	ผู้บริหารมีความไวและความรอบคอบต่อการแก้ไข สถานการณ์ในการดำเนินงาน					
21	เจ้าหน้าที่มีอิสระและมีความสบายใจในการทำงาน					
22	หน่วยงานของท่านดูแลเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี					
23	เจ้าหน้าที่ / ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานโรงพยาบาล สายใยรักแห่งครอบครัว มีโอกาสในการฝึกอบรม ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
24	เจ้าหน้าที่ / ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานโรงพยาบาล สายใยรักแห่งครอบครัว มีการทำงานเป็นทีม					
25	ท่านได้รับความก้าวหน้าในการทำงานโรงพยาบาล สายใยรักแห่งครอบครัว					
26	ผู้บริหารมีเวลาในการสอนและให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ					
27	ผู้บริหารมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นอย่างดี					
28	ผู้บริหารมีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงาน อื่นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน					
29	ผู้ปฏิบัติมีความรู้ ความสามารถด้านวิชาการและเทคนิคที่ ใช้ในการปฏิบัติตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่ง ครอบครัว					
30	ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ					
31	หน่วยงานของท่านมีคำขวัญที่ยึดถือปฏิบัติเพื่อเป็น กำลังใจในการทำงานร่วมกัน					
32	หน่วยงานของท่านมีการสร้างค่านิยมและศรัทธาร่วมกัน ในการทำงานของเจ้าหน้าที่					
33	ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความรักและมีความรู้สึก ผูกพันกับหน่วยงาน					
34	ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีค่านิยมในความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่สูง					
35	ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานให้ความร่วมแรงร่วมใจในการ ทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย					

**ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรัก
แห่งครอบครัว**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ถูก ลงในช่อง ปัญหาอุปสรรคตามความเป็นจริงในการดำเนินงานตาม
มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัวระดับของไม่ประสบความสำเร็จ
หากมีปัญหา โปรดระบุประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานตาม
มาตรฐานโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว

1. ด้านผู้นำ

1.1 นโยบาย

ไม่มีปัญหา

มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

1.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากร

ไม่มีปัญหา

มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

1.3 ข้อมูลและสถานการณ์แม่และเด็ก

ไม่มีปัญหา

มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

2. ด้านผลลัพธ์สถานะสุขภาพแม่และเด็ก

2.1 Birth Asphyxia 1000 LB (ไม่เกิน 30 : 1000เด็กเกิดมีชีวิต)

ไม่มีปัญหา

มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

2.2 Low Birth Weight (ไม่เกิน ร้อยละ 7)

ไม่มีปัญหา

มีปัญหา

ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

2.3 Exclusive Breast Feeding (มากกว่า ร้อยละ 25)

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

2.4 พัฒนาการสมวัย (มากกว่า ร้อยละ 90)

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

3. ด้านกระบวนการบริการคุณภาพห้องฝากครรภ์ (ANC)

3.1 สถานที่ให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ การแยกผู้ตั้งครรภ์เสี่ยง

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

3.2 การให้บริการ

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

3.3 ความรู้การดูแลขณะตั้งครรภ์

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

3.4 ข้อมูลและสถานการณ์อนามัยแม่และเด็ก

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

4 ด้านการคลอดและการดูแลทารกแรกเกิดในห้องคลอดอย่างถูกต้อง (LR)

4.1 ทารกแรกเกิดในห้องคลอด

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

4.2 บริการตลอดตามมาตรฐาน

 ไม่มีปัญหา มีปัญหา ระบุ.....ข้อเสนอแนะ.....

4.3 เก็บข้อมูล/วิเคราะห์/วางแผนแก้ไข

 ไม่มีปัญหา มีปัญหา ระบุ.....ข้อเสนอแนะ.....

5 ด้านบริการดูแลมารดาและทารกหลังคลอด (PP)

5.1 ดูแลมารดาหลังคลอด

 ไม่มีปัญหา มีปัญหา ระบุ.....ข้อเสนอแนะ.....

5.2 การดูแลทารกแรกเกิดตามมาตรฐานทารกปกติ

 ไม่มีปัญหา มีปัญหา ระบุ.....ข้อเสนอแนะ.....

5.3 การเก็บข้อมูล วิเคราะห์ วางแผน

 ไม่มีปัญหา มีปัญหา ระบุ.....ข้อเสนอแนะ.....

6 คลินิกส่งเสริมสุขภาพเด็กดี (WBC)

6.1 สถานที่ให้บริการเหมาะสม

 ไม่มีปัญหา มีปัญหา ระบุ.....ข้อเสนอแนะ.....

6.2 วัสดุ อุปกรณ์

 ไม่มีปัญหา มีปัญหา ระบุ.....ข้อเสนอแนะ.....

6.3 สักส่วนผู้ให้บริการ: ผู้รับบริการ 1 : 10-15

ไม่มีปัญหา

มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

6.4 การบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี.

ไม่มีปัญหา

มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

6.5 การให้ความรู้ตามหลักสูตร โรงเรียนพ่อแม่

ไม่มีปัญหา

มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

6.6 ระบบการส่งต่อเด็กที่มีปัญหาสุขภาพและพัฒนาการล่าช้า

ไม่มีปัญหา

มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

6.7 จัดกิจกรรมส่งเสริมโภชนาการและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย

ไม่มีปัญหา

มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

6.8 ข้อมูลและสถานการณ์ รวบรวม/วิเคราะห์/วางแผน

ไม่มีปัญหา

มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

7 ด้านชมรมสายใยรักแห่งครอบครัว

7.1 การจัดตั้งสมาชิกชมรม

ไม่มีปัญหา

มีปัญหา ระบุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

7.2 การดำเนินกิจกรรมชมรม

 ไม่มีปัญหา มีปัญหา ระบุ.....ข้อเสนอแนะ.....

7.3 การสนับสนุนชมรม

 ไม่มีปัญหา มีปัญหา ระบุ.....ข้อเสนอแนะ.....

7.4 การติดตามเยี่ยมสมาชิกชมรม

 ไม่มีปัญหา มีปัญหา ระบุ.....ข้อเสนอแนะ.....

7.5 การส่งเสริม/แก้ไขปัญหาของสมาชิก/ มีเครือข่ายชมรม

 ไม่มีปัญหา มีปัญหา ระบุ.....ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณที่เสียสละเวลาให้มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านรุ่งเรืองยิ่ง ๆ ขึ้นไป

ภาคผนวก ง
ผลการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ

Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
L1	270.9000	1062.9897	.4603	.9732
L2	271.2000	1043.0621	.7154	.9727
L3	270.9667	1047.7575	.6016	.9730
L4	270.9667	1044.7230	.7402	.9727
L5	270.7000	1045.0448	.6888	.9728
L6	270.9667	1051.0678	.6949	.9728
L7	271.2333	1042.4609	.7314	.9727
L8	270.9667	1052.5851	.7075	.9728
L9	271.2667	1034.3402	.8445	.9724
L10	271.1333	1052.6713	.5697	.9731
L11	270.8667	1049.0851	.7082	.9728
L12	271.1000	1051.3345	.7344	.9727
L13	271.1667	1043.1782	.7762	.9726
L14	271.1667	1050.0057	.7251	.9727
L15	271.1333	1050.1195	.7177	.9728
L16	271.1333	1038.8092	.8139	.9725
L17	271.3000	1040.5621	.7474	.9727
L18	271.4333	1045.9092	.6663	.9728
L19	271.1000	1058.7828	.4613	.9733
L20	271.4000	1042.8690	.6329	.9730
M1	270.7333	1069.7195	.3489	.9734
M2	270.1667	1082.0057	.1330	.9736
M3	270.8000	1070.4414	.4642	.9732
M4	270.4667	1056.7402	.6081	.9730
M5	271.3000	1070.8379	.3735	.9734
M6	271.1667	1052.3506	.6770	.9728
M7	270.8667	1077.4299	.2453	.9735
M8	270.6667	1069.1954	.4553	.9732
M9	270.6000	1080.5931	.1315	.9737
M10	270.8333	1066.1437	.5754	.9731
M11	270.7333	1068.6161	.3727	.9734
M12	270.8333	1069.1092	.4899	.9732
M13	270.5667	1081.1506	.1387	.9737
M14	270.5667	1076.5989	.3595	.9734
M15	270.4333	1073.4264	.3568	.9734
M16	270.7667	1064.2540	.5358	.9731
M17	270.5000	1071.0172	.3761	.9734
M18	270.7000	1058.0103	.5130	.9732
M19	270.4333	1067.3575	.3751	.9734
M20	271.0333	1044.8609	.6024	.9730

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V1	270.9333	1080.3402	.1106	.9739
V2	270.5667	1070.7368	.3831	.9733
V3	270.5000	1067.2931	.4301	.9733
V4	270.3667	1084.5161	.0594	.9737
V5	270.7333	1062.9609	.4951	.9732
V6	270.8000	1051.8207	.7121	.9728
V7	270.1333	1083.1540	.0826	.9738
V8	270.4000	1067.0069	.5144	.9732
V9	270.5667	1066.5989	.4869	.9732
V10	270.7667	1046.5989	.6737	.9728
V11	270.8333	1070.4885	.3156	.9735
V12	270.8000	1059.8897	.7777	.9728
V13	270.6000	1067.0069	.5659	.9731
V14	270.9333	1050.8230	.6310	.9729
V15	270.6000	1064.0414	.5821	.9731
V16	270.7667	1067.4954	.5039	.9732
V17	270.9000	1047.8862	.6889	.9728
V18	270.7667	1057.7713	.6967	.9729
V19	270.8333	1061.6609	.6313	.9730
V20	270.8000	1059.7517	.6332	.9730
V21	271.1333	1039.7747	.7968	.9726
V22	271.2667	1039.3057	.7609	.9726
V23	271.0000	1048.9655	.6044	.9730
V24	270.8333	1059.7989	.4548	.9733
V25	271.3333	1037.3333	.7251	.9727
V26	271.6333	1031.6885	.8748	.9724
V27	271.1333	1045.0851	.6733	.9728
V28	271.2000	1049.2000	.7059	.9728
V29	270.7333	1059.9954	.6032	.9730
V30	270.8000	1066.2345	.3840	.9734
V31	271.1333	1033.6368	.8344	.9724
V32	271.2000	1032.5793	.8606	.9724
V33	270.8333	1068.2816	.5137	.9732
V34	270.6667	1077.2644	.3186	.9734
V35	270.7000	1065.7345	.6837	.9730

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 75

Alpha = .9734

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	สมรรถธรรม จุลนวล
วัน เดือน ปีเกิด	27 มกราคม 2507
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2552
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุข ระดับชำนาญการ