

ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุข
ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลา

Predicting Factors of Service-Mined Behavior among Public Health
Personnel in Health Promoting Hospitals, Songkhla Province

ณัฐวิมล วรรณโร*

Nattawimol Wannaro*

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา*

Songkhla Provincial Health Office*

(Received: July 7, 2020; Revised: August 22, 2020; Accepted: August 25, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยหาความสัมพันธ์เชิงทำนายนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 263 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการ และแบบสอบถามพฤติกรรมจิตบริการผ่านการตรวจสอบเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความตรงระหว่าง .67 – 1.00 และได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคระหว่าง .805 - .959 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบทีละขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า

1. การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล พฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0 และสมรรถนะทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความสามารถทางการบริหาร ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ระดับมาก สำหรับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ปัจจัยด้านความสามารถทางการบริหาร การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี สมรรถนะทางวัฒนธรรม และพฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0 สามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลา ร้อยละ 70.90 (adj.R² = .709) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ดังนั้นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลาควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาระบบบริการด้วยจิตบริการ ตลอดจนการเรียนรู้จากสถานบริการที่มีผลงานเด่นด้านจิตบริการและด้านวิชาการ

คำสำคัญ: พฤติกรรมจิตบริการ, บุคลากรสาธารณสุข, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

*ผู้ให้ารติดต่อ (Corresponding e-mail: Pu55sk@hotmail.com เบอร์โทรศัพท์: 091-0498099)

Abstract

This predictive correlational research aimed to determine predicting factors of service-minded behavior among public health personnel in health promoting hospitals, Songkhla province. Sample were 263, recruited by multi-stage sampling method. Instrument was a set of questionnaire including demographic data form, predicting factors of service-minded behavior questionnaire, and service-minded behavior questionnaire. Instruments were validated by a panel of 3 experts, yielding content validity index ranging from .67-1.00 and Cronbach alpha coefficient ranging from .805-.959. Data were analyzed using descriptive statistics and stepwise multiple regression. Research results revealed as follows;

1. Acceptance of individual differences, Thailand 4.0 cultural behavior, and cultural competency were at the highest level. Executive capacity, information technology management and creative thinking capacity were at a high level. Whereas service-minded behavior among public health personnel in sub-district health promoting hospitals, Songkhla province, was at the highest level.

2. Factors of executive capacity, acceptance of individual differences, information technology management capacity, cultural competency, and Thailand 4.0 cultural behavior could significantly predict service-minded behavior among public health personnel in health promoting hospitals, Songkhla province with 70.90 % (adj.R² = .709, p < .001).

Thus, Songkhla provincial public health office should provide activities adjusting service behavior to the best for public health personnel working in health promoting hospitals through workshops, learning from service places where have the outstanding works as well as contest for mind serviced system development.

Key Word: Service-Minded Behaviors, Public Health Personnel, Health Promoting Hospitals

บทนำ

พฤติกรรมจิตบริการเป็นการให้บริการที่เป็นมิตร มีความรักความเมตตา ใส่ใจในความทุกข์ที่เป็นปัญหาของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจะให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน วางใจเป็นกลางในการให้บริการ โดยคำนึงถึงความเป็นเหตุ เป็นผลบนพื้นฐานของความเข้าใจคนอื่นตามความจริง (สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข, 2556) จิตบริการจึงเสมือนกุญแจสำคัญต่อการให้บริการด้านหน้าเพื่อสร้างความประทับใจและมิตรไมตรีที่ดีของบุคลากรทางสาธารณสุขแก่ผู้รับบริการ

กระทรวงสาธารณสุข (2554) ได้จัดทำแผนพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2555-2559 สาระสำคัญเน้นให้บุคลากรสาธารณสุขมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างของคนดี แสดงบทบาทผู้มีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ที่สอดคล้องกับองค์กรที่บริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล มีวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การช่วยเหลือเกื้อกูล ประกอบกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดข้อบังคับด้วยจรรยาบรรณข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2560 ประกอบด้วย 7 ข้อได้แก่ 1) ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ 2) ยืนหยัดและยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง 3) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมเสมอภาค 4) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 6) ดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 7) ปฏิบัติตนตามค่านิยมหลักของคนไทย 10 ประการ ภายใต้กลไกการขับเคลื่อนจากผู้บริหารในรูปแบบของการเป็นแบบอย่างที่ดี การจัดอบรมส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณ การประชาสัมพันธ์ การคัดเลือกหน่วยงานดีเด่นทางด้านจรรยา ตลอดจนการให้รางวัลและลงโทษ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ยกฐานะจากสถานีอนามัย เป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับต้นของกระทรวงสาธารณสุขที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยมีผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ทันตภิบาล เป็นต้น (อาคม ปัญญาแก้ว และประจักษ์ บัวผัน, 2554) โดยบุคลากรทั้งหมดสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภารกิจส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนเป็นหลักการโดยให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีจิตบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความรับผิดชอบไม่เลือกปฏิบัติรวม เพื่อไม่ให้เกิดข้อครหาหรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของราชการ ส่งผลให้ประชาชนพึงได้ ไว้วางใจในการรับบริการด้านสาธารณสุข รวมทั้งมีความพึงพอใจต่อการบริการ (กระทรวงสาธารณสุข, 2554)

แต่จากการศึกษาภาระงานของบุคลากรที่ปฏิบัติในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพบว่าบุคลากรใน รพ.สต. ใช้เวลาส่วนใหญ่กับงานรักษาพยาบาล (ร้อยละ 60 – 70) มากกว่างานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคซึ่งเป็นภารกิจหลักของ รพ.สต. ในภาพรวม รพ.สต. ยังมีความขาดแคลนกำลังคนเมื่อเทียบกับภาระงาน และบุคลากรทุกตำแหน่งมีการใช้

เวลากว่าร้อยละ 30 ของเวลาการทำงานทั้งหมด เพื่อทำรายงานผลงานตามตัวชี้วัดที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด รวมถึงการทำงานด้านบริหาร งานเอกสารอื่น ๆ เช่น งานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง การเงิน การบันทึกข้อมูล มีผลทำให้เวลาที่ให้บริการสุขภาพประชาชนลดน้อยลง ในขณะที่เดียวกันบุคลากรส่วนใหญ่รู้สึกขาดขวัญกำลังใจ ที่ทำงานหนัก แต่ไม่ได้รับค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลาและไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร (วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, 2561) สำหรับจังหวัดสงขลาพบเรื่องร้องเรียนจากการให้บริการจากบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดสงขลา เช่น การพูดจาตะคอก พูดจาไม่ดี การบริการที่ไม่ดี แบ่งแยกตามฐานะ เป็นต้น (เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้, 2561) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบุคลากรสาธารณสุข

จากที่กล่าวมาจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลา อันจะส่งผลต่อการสร้างพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ต่อไป ควรเกริ่นถึงตัวแปรต้นที่จะศึกษา เพื่อโยงสู่กรอบการวิจัย

วัตถุประสงค์วิจัย

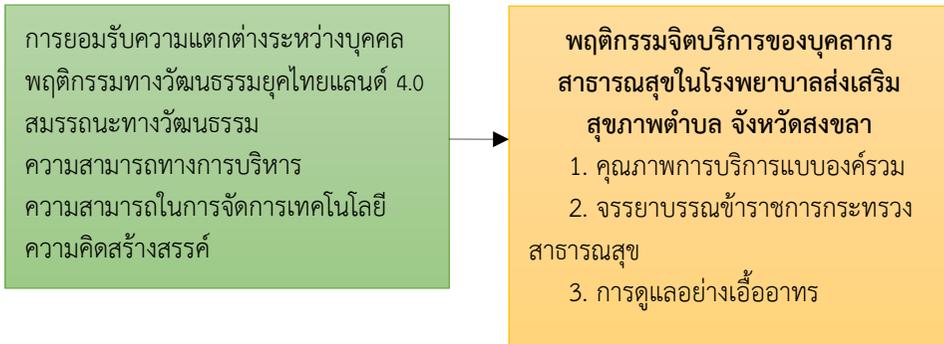
1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล พฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0 สมรรถนะทางวัฒนธรรม ความสามารถทางการบริหาร ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลา

2. เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลาได้แก่ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล พฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0 สมรรถนะทางวัฒนธรรม ความสามารถทางการบริหาร ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์

กรอบแนวคิดวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดพฤติกรรมจิตบริการของนักศึกษาพยาบาล (กิตติพร เนาว์สุวรรณ, 2557) ประกอบด้วยคุณภาพการบริการแบบองค์รวม จรรยาบรรณข้าราชการกระทรวงสาธารณสุข และการดูแลอย่างเอื้ออาทร มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลาเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมที่เป็น ตัวแปรที่สามารถนำมาปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาพฤติกรรมจิตบริการได้ คือ 1) การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล (กิตติพร เนาว์สุวรรณ, 2557) 2) พฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0 (นิตยา มณีวงศ์, 2560) 3) สมรรถนะทางวัฒนธรรม (ศิริพันธ์ุ ศิริพันธ์ุ และปราณีต ส่งวัฒนา, 2557) 4) ความสามารถทางการบริหาร

- 5) ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี (ศุสิทธิ์ เพชรเรียง และคณะ, 2562) และ
6) ความคิดสร้างสรรค์ (คมกริช นันทะโรจพงษ์, ประสพชัย พสุนนท์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2560) (ภาพ 1)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ใช้ระเบียบวิธีวิจัยหาความสัมพันธ์เชิงทำนาย (Correlational Predict Design)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน เจ้าพนักงานทันตภิบาล นักวิชาการทันตสาธารณสุขชุมชน และแพทย์แผนไทย ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 896 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข นักวิชาการทันตสาธารณสุขชุมชน และแพทย์แผนไทย ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 269 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน (อ้างอิง) ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน โดยสุ่มอำเภอ 2 อำเภอจากโซน 4 โซนในจังหวัดสงขลา ด้วยวิธีหยิบลูกบอลแบบไม่คืน จากนั้นสุ่มโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจากอำเภอที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีหยิบลูกบอลแบบไม่คืน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รวม 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล จำนวน 8 ข้อ และสมรรถนะทางวัฒนธรรม จำนวน 8 ข้อ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและสมรรถนะทางวัฒนธรรม มีอยู่ตรงกรอบการวิจัยแล้ว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความสามารถทางการบริหาร จำนวน 7 ข้อ และความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบพฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0 จำนวน 10

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดสร้างสรรค์ จำนวน 8 ข้อ

ทั้งนี้แบบสอบถามทั้ง 4 ส่วน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาให้คะแนนซึ่งแต่ละคะแนนมีช่วงคะแนนที่เท่ากันจากปฏิบัติเป็นประจำให้คะแนนเต็ม 5 ถึงไม่เคยปฏิบัติเลยให้คะแนนน้อยที่สุด 1 คะแนน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลา โดยด้านคุณภาพการบริการแบบองค์รวมจำนวน 9 ข้อ และด้านการดูแลอย่างเอื้ออาทรจำนวน 3 ข้อ สำหรับด้านจรรยาบรรณข้าราชการกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 11 ข้อ ตามข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2560 รวมทั้งสิ้น 23 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาให้คะแนนซึ่งแต่ละคะแนนมีช่วงคะแนนที่เท่ากันจากคะแนนเต็ม 5 ถึงคะแนนน้อยที่สุด 1 คะแนน สำหรับเกณฑ์การแบ่งระดับพฤติกรรมจิตบริการและปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการใช้เกณฑ์ของ ชูศรี วงศ์รัตน์ (2553) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	บุคลากรสาธารณสุขมีพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	บุคลากรสาธารณสุขมีพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	บุคลากรสาธารณสุขมีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	บุคลากรสาธารณสุขมีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	บุคลากรสาธารณสุขมีพฤติกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้ค่าความตรงเชิงเนื้อหา IOC ระหว่าง .67 – 1.00

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน นำมาทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรสาธารณสุขในอำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เท่ากับ .886 พฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0 เท่ากับ .814 สมรรถนะทางวัฒนธรรมเท่ากับ .806 ความสามารถทางการบริหาร เท่ากับ .848

ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี เท่ากับ .955 ความคิดสร้างสรรค์เท่ากับ .805 และ พฤติกรรมจิตบริการเท่ากับ .959

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือจากนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสงขลาและสาธารณสุขอำเภอ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บแบบสอบถาม จากนั้นชี้แจงการพิทักษ์สิทธิ์แก่กลุ่มตัวอย่าง ก่อนที่ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองโดย ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แจง วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อคำถามในแบบสอบถาม และการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างโดยใช้ให้เวลาตอบแบบสอบถาม 1 สัปดาห์ จากนั้นเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองโดยได้รับแบบสอบถามสมบูรณ์ มาทั้งหมด 263 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 97.77

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วไปจัดเตรียมแฟ้มข้อมูล บันทึกข้อมูลแล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป (ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Min) และค่าสูงสุด (Max)

2. วิเคราะห์ระดับระดับการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล พฤติกรรมทาง วัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0 สมรรถนะทางวัฒนธรรม ความสามารถทางการบริหาร ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และพฤติกรรมจิตบริการของ บุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Min) และค่าสูงสุด (Max)

3. วิเคราะห์ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลาโดยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise ทั้งนี้ก่อนการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้วิจัยทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption) (เพชรน้อย สิ่งช่างชัย, 2549; Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ประกอบด้วย ข้อมูลมีการ แจกแจงแบบปกติ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้น ตัวแปรอิสระแต่ละ ตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์พหุร่วมเชิงเส้นสูง และไม่เกิดปัญหาความคลาดเคลื่อน มีความสัมพันธ์

จริยธรรมวิจัย

ผู้วิจัยเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการ วิจัยในมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ได้หมายเลขรับรอง 25/2563 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2563

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.85 ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนร้อยละ 46.35 รองลงมาคือ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพร้อยละ 37.64 มีอายุเฉลี่ย 41.50 ปี ($SD=9.83$) โดยมีอายุต่ำสุด 22 ปี อายุสูงสุด 59 ปี ระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 15 ปี ($SD=11.86$) โดยระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 38 ปี

2. ระดับการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล พฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0 สมรรถนะทางวัฒนธรรม ความสามารถทางการบริหาร ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลา

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล พฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0 สมรรถนะทางวัฒนธรรม ความสามารถทางการบริหาร ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลา

ตัวแปร	M	SD	ระดับ
การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล	4.70	0.37	มากที่สุด
พฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0	4.55	0.40	มากที่สุด
สมรรถนะทางวัฒนธรรม	4.47	0.43	มาก
ความสามารถทางการบริหาร	4.53	0.43	มากที่สุด
ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี	4.42	0.53	มาก
ความคิดสร้างสรรค์	4.19	0.61	มาก
พฤติกรรมจิตบริการ	4.65	0.37	มากที่สุด
คุณภาพการบริการแบบองค์รวม	4.64	0.33	มากที่สุด
จรรยาบรรณข้าราชการกระทรวงสาธารณสุข	4.64	0.39	มากที่สุด
การดูแลแบบเอื้ออาทร	4.73	0.45	มากที่สุด

จากตาราง 1 ตัวแปรอิสระที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.70$, $SD=0.37$) รองลงมาคือ พฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.55$, $SD=0.40$) สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความคิดสร้างสรรค์ ($M=4.19$, $SD=0.61$)

สำหรับระดับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.65$, $SD=0.37$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการดูแลแบบเอื้ออาทร ($M=4.73$, $SD=0.45$)

3. ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลา

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลา

ปัจจัยทำนาย	B	SE	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	.580				
ความสามารถทางการบริหาร	.268	.053	.310	5.065	<.001
การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล	.316	.047	.314	6.786	<.001
ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี	.115	.033	.165	3.437	.001
สมรรถนะทางวัฒนธรรม	.102	.049	.120	2.089	.038
พฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0	.090	.046	.098	1.973	.050

$R=.845, R^2=.715, adj.R^2=.709, df=1,257, F=128.659^{***}, SE_{est}=.19881, p-value<.001$

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลา หรือเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทำนายพฤติกรรมจิตบริการ เรียงตามลำดับ ได้แก่ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล (Beta=.314) ความสามารถทางการบริหาร (Beta=.310) ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี (Beta=.165) สมรรถนะทางวัฒนธรรม (Beta=.120) และพฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0 (Beta=.098) โดยทั้ง 5 ตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสงขลา ร้อยละ 70.90 ($adj.R^2=.709$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย .19881 ดังแสดงในตาราง 5 โดยสามารถเขียนเป็นสมการทำนายได้ดังนี้

คะแนนดิบ

พฤติกรรมจิตบริการ = .580 + .268(ความสามารถทางการบริหาร) + .316(การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล) + .115(ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี) + .102(สมรรถนะทางวัฒนธรรม) + .090(พฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0)

คะแนนมาตรฐาน

Z (พฤติกรรมจิตบริการ) = .310(ความสามารถทางการบริหาร) + .314(การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล) + .165(ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี) + .120(สมรรถนะทางวัฒนธรรม) + .098(พฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0)

อภิปรายผล

ความสามารถทางการบริหาร เป็นอีกทักษะหนึ่งของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ทุกคนจะต้องบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ งานที่ตนเองรับผิดชอบสำเร็จตามเป้าหมาย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) (2553) ได้กำหนดสมรรถนะทางการบริหารในภาคราชการพลเรือน ประกอบด้วย 1) สภาวะผู้นำ ซึ่งหมายถึงความสามารถหรือศักยภาพในการเป็นผู้นำของกลุ่มเพื่อกำหนดนโยบาย ทิศทาง และเป้าหมายขององค์กร 2) วิสัยทัศน์ เป็นความสามารถในการกำหนด ทิศทาง เป้าหมาย และรายละเอียดของพันธกิจที่ชัดเจน เพื่อบริการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ 3) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ เป็นการแสดงความรอบรู้มาสู่การวางกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเปี่ยมรูปธรรม 4) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน เป็นความสามารถในการคิดริเริ่ม สามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในทุกรูปแบบ 5) การควบคุมตนเอง ซึ่งเป็นความสามารถที่จะต้องควบคุมทั้งอารมณ์และพฤติกรรมของตนเอง โดยเฉพาะกับ ผู้รับบริการซึ่งเป็นประชาชน และ 6) การสอนงานและการมอบหมายงาน เป็นสอนงานแก่สมาชิกในกลุ่มหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้หรือเกิดการพัฒนาด้านต่อเนื่อง สมรรถนะการบริหารดังกล่าวจะส่งผลให้บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้องนำมาปรับใช้ในการบริการกับประชาชนโดยเฉพาะการควบคุมตนเองให้มี พฤติกรรมตามจรรยาบรรณของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข การดูแลให้บริการแก่ ผู้รับบริการด้วยความเอื้ออาทร สอดคล้องกับการศึกษาของนิชดา สารถวัลย์แพศย์, วนิดา ชวเจริญพันธ์, พิริยลักษณ์ ศิริศุภลักษณ์ (2559) พบว่าการใช้ระบบพี่เลี้ยงโดยการสอนงาน การนิเทศงาน การเป็นแบบอย่างที่ดี การเสริมสร้างภาวะผู้นำจะช่วยให้ นักศึกษาพยาบาลมี พฤติกรรมจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เพิ่มขึ้นและปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดองค์การ และการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับสมรรถนะ สามารถร่วมกันพยากรณ์สมรรถนะหลัก ในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีนอนามัย เขตโซนเหนือ จังหวัดขอนแก่น ได้ ร้อยละ 49.10 (อาคม ปัญญาแก้ว และประจักษ์ บัวผัน, 2554) รวมทั้งการศึกษาของศุภสิพร เพชรเรียง, กิตติพร เนาว่าสุวรรณ, นภษา สิงห์วีระธรรม, รัถยานภิศ รัชตะวรรณ (2562) พบว่าคุณลักษณะ ความสามารถทางการบริหาร ส่งผลต่ออัตลักษณ์การพยาบาลด้วยหัวใจมนุษย์ของนักศึกษา พยาบาล ตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลเครือข่ายภาคใต้

การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นอีกตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรม จิตบริการได้เนื่องจากการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกถึง ความจริงใจ ไม่เสแสร้ง เปิดเผย ตระหนักในความต้องการและเข้าใจผู้รับบริการ การเคารพ ในเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การเคารพในความเป็นบุคคลและสิทธิส่วนบุคคล ตลอดจนคำนึงถึงวัฒนธรรมของผู้รับบริการ (Kleiman, 2009) จังหวัดสงขลาเป็นอีกจังหวัด หนึ่งของภาคใต้ที่มีประชาชนบางส่วนนับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งมีความเชื่อ วัฒนธรรม และ ขนบธรรมเนียมประเพณีที่แตกต่างกันทั้งในตัวบุคคล และลักษณะพื้นที่ บุคลากรสาธารณสุข

ซึ่งเป็นตัวแทนของระบบการภาครัฐซึ่งจำเป็นต้องเข้าใจในความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละบุคคลทั้งในเรื่องความเชื่อ เศรษฐฐานะ ความต้องการ เพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นมิตรด้วยพฤติกรรมจิตบริการอันเป็นหัวใจสำคัญจรรยาบรรณข้าราชการกระทรวงสาธารณสุข ที่ให้ความสำคัญของการส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตนตามหลักจรรยาบรรณและศีลธรรมอันดี เพื่อให้บุคลากรกระทรวงสาธารณสุขมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ศรัทธาของประชาชน อันเป็นส่วนสำคัญในการมุ่งสู่เป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุข “ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน” (กระทรวงสาธารณสุข, 2560) สอดคล้องกับการศึกษาของกิตติพร เนาว์สุวรรณ, ประไพพิศ สิงหเสม, สีนินาฏ เนาว์สุวรรณ และอัจฉรา คำมะหิตย์ (2559) พบว่าปัจจัยด้านการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และสมรรถนะทางวัฒนธรรม ร่วมกันทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ร้อยละ 61.90 เช่นเดียวกับการศึกษาของชมพู เนินหาด, ดาราวรรณ รองเมือง, ปาลิรัญญ์ ฐาสิริสวัสดิ์ และนุชนาถ ประภาส (2561) พบว่า การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมจิตบริการ

สำหรับตัวแปรความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี เป็นการแสวงหาความรู้จากเทคโนโลยีเพื่อให้ก้าวหน้า มีความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นองค์ความรู้จากฐานข้อมูลที่น่าเชื่อถือสามารถ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดต่อสื่อสารและการทำงาน ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการพัฒนาความสามารถส่วนบุคคลด้านเทคโนโลยี และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า คุ้มทุน จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 - 2564 และแนวคิดประเทศไทย 4.0 เน้นการขับเคลื่อนสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ภายใต้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการใช้นวัตกรรม การปฏิรูประบบต่าง ๆ โดยเฉพาะระบบบริการเพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.), 2560) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานที่ต้องปรับเปลี่ยนระบบการทำงานเพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐ โดยการปรับระบบบริการให้ทันสมัย รวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอยในการมาสถานบริการ และที่สำคัญที่สุดการได้รับการบริการรักษาพยาบาลด้วยอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่แม่นยำ ถูกต้อง บุคลากรดังกล่าวจึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบบริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เพื่อกำหนดตรรชนีการเข้าถึงสถานบริการสุขภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้เกิดความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงสถานพยาบาล ของผู้ป่วยโรคเบาหวานในจังหวัดเชียงใหม่ที่ยังเข้าถึงระบบบริการต่ำ และอาศัยในพื้นที่ห่างไกลส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (โชติรส นพพลกรัง, ศิรชล ศิริจร และถิรยุทธ ลิมานนท์, 2558) ไม่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับการศึกษาของศุภิสพร เพชรเรียง, กิตติพร เนาว์สุวรรณ, นกษา สิงห์วีรธรรม, รัชยานภิก รัชตะวรรณ (2562) พบว่าคุณลักษณะความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี และ

คุณลักษณะความสามารถทางการบริหาร ส่งผลต่ออัตลักษณ์การพยาบาลด้วยหัวใจมนุษย์ ของนักศึกษาพยาบาล ตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลเครือข่าย ภาคใต้ได้ร้อยละ 42.50

สมรรถนะทางวัฒนธรรมคือ กระบวนการไม่ใช่เหตุการณ์ เป็นบริการส่งมอบการ บริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพแก่ผู้รับบริการในบริบทของบุคคล ครอบครัวและชุมชนภายใต้หลากหลายทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) การ ตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม (Cultural Awareness) 2) ความรู้ทางวัฒนธรรม (Cultural Knowledge) 3) ทักษะทางวัฒนธรรม (Cultural Skill) 4) ปฏิสัมพันธ์ทางวัฒนธรรม (Cultural Encounters) และ 5) ความปรารถนามีวัฒนธรรม (Cultural Desire) (Campinha-Bacote, 2002) โดยทั้ง 5 ด้านต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ผู้ให้บริการ จำเป็นต้องปฏิบัติให้ครบทุกด้านตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงการปฏิบัติ ในบริบทของจังหวัด สงขลาที่มีพื้นที่บางส่วนของชาชนนับถือศาสนาอิสลามซึ่งมีความแตกต่างในบริบททาง วัฒนธรรม จำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมของพื้นที่อย่าง ลึกซึ้ง เช่นเดียวกับบุคลากรทางสาธารณสุขต้องใช้ความละเอียดอ่อนในการบริการทั้ง 4 มิติ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ ตลอดจนการ ดูแลแบบองค์รวมทั้งกาย จิตและจิตวิญญาณ จากการศึกษาของ Aragaw, Yigzaw, Tetemke, & G/Amlak (2015) พบว่าสมรรถนะทางวัฒนธรรมของผู้ให้บริการสุขภาพ แผนกมารดาทารกในประเทศเอธิโอเปียโดยใช้แนวคิดสมรรถนะทางวัฒนธรรมของแคมพิน ฮา- บาโฮท (Campinha Bacote's Model) ในภาพรวมมีร้อยละ 57.3 โดยเฉพาะความ ตระหนักในวัฒนธรรมตนเองมีมากถึงร้อยละ 73 นอกจากนี้ ร้อยละ 21.2 ไม่เข้าใจในการ ปฏิบัติศาสนกิจของผู้รับบริการ สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า มารดา และผู้ให้บริการมี ความเข้าใจต่างกันในด้านวัฒนธรรมทำให้มารดาไม่พึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิสัมพันธ์ จาก ผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นถึงความไม่เข้าใจกันระหว่างวัฒนธรรมของผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการส่งผลให้คุณภาพของมารดาทารกในประเทศไม่มีคุณภาพ สอดคล้องกับการศึกษา ของของ กิตติพร เนาว์สุวรรณ, ประไพพิศ สิงหเสน, สีนินาฏ เนาว์สุวรรณ และอัจฉรา คำมะ ทิตย (2559) พบว่าสมรรถนะทางวัฒนธรรม ทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้

พฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0 เป็นตัวแปรตัวสุดท้ายที่สามารถทำนาย พฤติกรรมจิตบริการได้ทั้งเนื่องจาก “วัฒนธรรม” เป็นวิถีการดำเนินชีวิต ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม จารีตประเพณี พิธีกรรม และภูมิปัญญา ซึ่งกลุ่มชนและสังคมได้ร่วมสร้างสรรค์สั่งสม ปลุกฝัง สืบทอด เรียนรู้ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดความเจริญงอกงาม ทั้งด้าน จิตใจและวัตถุอย่างสันติสุขและยั่งยืน วัฒนธรรม (กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวง วัฒนธรรม, 2559) การที่ประเทศไทยต้องก้าวสู่ Thailand 4.0 จำเป็นต้องขับเคลื่อน เศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม ภายใต้การเคลื่อนไหวของทุน (Globalization) สินค้าและบริการ

อย่างเสรี มีการสื่อสารแบบไร้พรมแดน ดังนั้นวัฒนธรรมของคนไทยมีการเปลี่ยนแปลงทั้ง การดำรงอยู่ การดำเนินธุรกิจ การทำงาน และการเรียนรู้ อย่างเป็นรูปธรรมด้วยมารยาทการ พุดอย่างสุภาพ มีกิริยาวางเรียบร้อย อ่อนโยนสุภาพ มีความสามารถของบุคคลที่สามารถ ควบคุม สถานการณ์ อารมณ์ ของตนเอง และละการให้บุคคลในชาติ รู้สึกสำนึกในความ รับผิดชอบต่อตนเอง ต่อครอบครัว และต่อส่วนรวม (นิตยา มณีวงศ์, 2562) สำหรับบุคลากร สาธารณสุขมีวัฒนธรรมตามจรรยาบรรณข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2560 (กระทรวงสาธารณสุข, 2560) ได้แก่ 1) การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง 2) ความตรงต่อเวลา 3) ไม่ทุจริต โดยไม่ประพฤติชั่ว ประพฤติไม่ดี ไม่ ซื่อตรง คดโกง ฉ้อโกง พฤติกรรมเหล่านี้ล้วนเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตบริการ ทั้งสิ้นสอดคล้องกับการศึกษาของปิยาภรณ์ ทองประดิษฐ์, สมใจ พุทธิพิทักษ์ผล และ ดวงใจ รัตนธัญญา (2557) คุณลักษณะที่สอดคล้องกับหลักอิทธิบาทสี่ (ฉันทะ วิริยะ จิตะ วิมังสา) และการได้รับคำชมเชยจากผู้ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร ร่วมกันทำนายทำนาย พฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 76

ความคิดสร้างสรรค์ เป็นตัวแปรเดียวที่ไม่สามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการได้ เนื่องจาก การคิดสร้างสรรค์มีองค์ประกอบสำคัญ คือการคิดคล่อง (Fluency) การคิด ยืดหยุ่น (Flexibility) การคิดละเอียดลออ (Elabolation) และการคิดต้นแบบ (Originality) ภายใต้การกำหนดเป้าหมายการคิดที่ชัดเจนและถูกต้อง การแสวงหาแนวคิดใหม่และต้อง ปฏิบัติได้จริงด้วยความคิดที่ใช้เหตุผล (สิริชัย ดีเลิศ, 2558) กระทรวงสาธารณสุข (2560) ให้ ความสำคัญของการวิจัย การสร้างสรรค์สิ่งใหม่และพัฒนานวัตกรรมเพื่อสุขภาพ ของ ประชาชน ถือเป็นหน้าที่ที่บุคลากรกระทรวงสาธารณสุขพึงกระทำ และ 6) ฝึกฝนตนเองให้ เป็นคนช่างสังเกต ตั้งคำถาม คิดวิเคราะห์ เพื่อนำมาพัฒนางานของตน รวมทั้งพัฒนาทักษะ ที่ใช้ในการต่อยอดสู่งานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมาจากการคิดสร้างสรรค์งานเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ วาซรี อมรโรจน์วรฤดี และคณะ (2562) ศึกษารูปแบบการจัดการศึกษาบูรณาการที่เน้น กระบวนการโค้ชและการเสริมสร้าง Growth mindset เพื่อพัฒนาคุณลักษณะความเป็น พลเมืองสร้างสรรค์ของนักศึกษาพยาบาล มีกระบวนการ 4 ขั้นตอน คือ การปรับกระบวนการ ทัศน การประยุกต์ใช้ การสะท้อนคิด และการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิด คุณลักษณะพลเมืองสร้างสรรค์ 12 ด้าน หนึ่งในนั้นคือด้านจิตบริการด้วยหัวใจความเป็น มนุษย์ ทั้งนี้เนื่องจากภาระงานของบุคลากรที่ปฏิบัติในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมี เป็นจำนวนมาก ในภาพรวมการทำงานของบุคลากรใน รพ.สต. ใช้เวลาส่วนใหญ่กับงาน รักษาพยาบาล (ร้อยละ 60 – 70) มากกว่างานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคซึ่งเป็นภารกิจ หลักของรพ.สต. 2) ในภาพรวม รพ.สต. ยังมีความขาดแคลนกำลังคนเมื่อเทียบกับภาระงาน อัตราากำลังบุคลากรที่มีในปัจจุบัน ไม่สอดคล้องกับกรอบอัตรากำลังที่สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนด โดยเฉลี่ยบุคลากรแต่ละคนในรพ.สต. มีการทำงาน

ประมาณ 1.2 FTE และบุคลากรทุกตำแหน่งมีการใช้เวลากว่าร้อยละ 30 ของเวลาการทำงานทั้งหมด เพื่อทำรายงานผลงานตามตัวชี้วัดที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด รวมถึงการทำงานด้านบริหาร งานเอกสารอื่น ๆ เช่น งานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง การเงิน การบันทึกข้อมูล มีผลทำให้เวลาที่ให้บริการสุขภาพประชาชนลดน้อยลง ในขณะเดียวกันบุคลากรส่วนใหญ่รู้สึกขาดขวัญกำลังใจ ที่ทำงานหนัก แต่ไม่ได้รับค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลาและไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร (วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, 2561) จากปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรไม่มีเวลาที่จะสร้างสรรค์งานใหม่เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการส่งผลทำให้ความคิดสร้างสรรค์ไม่มีผลต่อพฤติกรรมจิตบริการ

การนำผลการวิจัยไปใช้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลาควรดำเนินการจัดกิจกรรมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศแก่บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานเป็นด้านหน้าของสถานบริการกระทรวงสาธารณสุขคือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยการส่งเสริมความสามารถทางการบริหาร การสร้างความตระหนักให้เกิดการยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมและสมรรถนะทางวัฒนธรรม การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ รวมทั้งการสร้างพฤติกรรมวัฒนธรรมไทยแลนด์ 4.0 ภายในรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการการเรียนรู้จากสถานบริการที่มีผลงานเด่น ตลอดจนการประกวดการระบบบริการด้วยจิตบริการ อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพการบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลาและกระทรวงสาธารณสุข

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรนำปัจจัยความสามารถทางการบริหาร การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ความสามารถในการจัดการเทคโนโลยี สมรรถนะทางวัฒนธรรม และพฤติกรรมทางวัฒนธรรมยุคไทยแลนด์ 4.0 มาสร้างเป็นโปรแกรมและทดสอบประสิทธิภาพของโปรแกรมต่อพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

รายการอ้างอิง

- กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม. (2559). *วัฒนธรรม วิถีชีวิตและภูมิปัญญา*. กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1977) จำกัด
- กระทรวงสาธารณสุข. (2554). *แผนพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2555-2559*. นนทบุรี: แก้วกัลยาสิกขาลัย.

- กิตติพร เนาว์สุวรรณ, ประไพพิศ สิงหเสม, สีนีนานู เนาว์สุวรรณ และอัจฉรา คำมะทิตย์. (2559). ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 8(3), 51-62.
- กิตติพร เนาว์สุวรรณ. (2557). *การพัฒนาตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ของนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข. ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาดไทย.*
- เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้. (2561). *เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคใต้ คำชี้แจงสำหรับผู้บริโภค*. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <https://www.consumersouth.org/paper/1429>.
- ชมพู เนินหาด, ดารารวรรณ รองเมือง, ปาลีรัฐญ์ ฐาสริสวัสดิ์ และนุชนาด ประภาศ. (2561). ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 12(3), 43-55.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2553). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี: ไทเนรมิตกิจ อินเทอร์เน็ตโปรดักส์.
- โชติรส นพพลกรัง, ศิรตล ศิริธร และถิรยุทธ ลิมานนท์. (2558). *ดรชนี้การเข้าถึงบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานของผู้ป่วยโรคเบาหวานกรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่. วารสารสาธารณสุขชุมชนวิทยาลัยบูรพา*, 10(1), 77-86.
- นิชดา สารถวัลย์แพศย์, วนิดา ชวเจริญพันธ์ และพิริยลักษณ์ ศิริศุภลักษณ์. (2559). ผลของการใช้ระบบพยาบาลที่เลี้ยงต่อภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม ความสุข และพฤติกรรมการจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลในรายวิชาปฏิบัติการบริหารพยาบาล. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 10(2), 105-113.
- ปิยาภรณ์ ทองประดิษฐ์, สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล และ ดวงใจ รัตนธัญญา (2557) ศึกษาปัจจัยคัดสรรคุณลักษณะที่สอดคล้องกับหลักอิทธิบาทสี่กับพฤติกรรมการบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน. *วารสารสภาพการพยาบาล*, 26(4), 55-69.
- วัชรী อมรโรจน์วรวุฒิ และคณะ. (2562). รูปแบบการจัดการศึกษานูเรียนการที่เน้นกระบวนการโค้ชและการเสริมสร้าง Growth mindset เพื่อพัฒนาคุณลักษณะความเป็นพลเมืองสร้างสรรค์ของนักศึกษาพยาบาล. *วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร*, 9(2), 262-283.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร. (2561). *การศึกษาภาระงานและผลิดภาพกำลังคนในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.). สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.*

- ศิริพันธ์ุ ศิริพันธ์ุ และปราณีต ส่งวัฒนา. (2557). วิธีการสอนเพื่อส่งเสริมสมรรถนะทางวัฒนธรรมของนักศึกษาพยาบาล ตามแนวคิดทฤษฎีของ แคมพินฮา-บาโคท. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*, 6(1), 146-157.
- ศิริพันธ์ุ ศิริพันธ์ุ, ลดาวัลย์ ประทีปชัยกูร, ประณีต ส่งวัฒนา และเพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. (2557). คุณภาพชีวิตของพยาบาลวิชาชีพในพื้นที่ที่มีความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 8(2), 47-55.
- ศุสิทธิ์ เพชรเรียง, กิตติพร เนาว์สุวรรณ, นกษา สิงห์วีระธรรม, รัถยานภิศ รัชตะวรรณ. (2562). คุณลักษณะอาจารย์พยาบาลที่ส่งผลต่ออัตลักษณ์การพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล ตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลเครือข่ายภาคใต้. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 11(2), 71-82.
- สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. (2556). *คู่มือการดำเนินการเพื่อให้เกิดอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก*. กรุงเทพฯ: ยุทธธินทร์การพิมพ์ จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). *Digital Literacy คืออะไร*. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>.
- อาคม ปัญญาแก้ว และประจักษ์ บัวผัน. (2554). ปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารองค์การที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานื่อนามัย เขตโชนเหนือ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิจัย มข*, 16(7), 855-863.
- Aragaw, A., Yigzaw, T., Tetemke, D., & G/Amlak, W. (2015). Cultural Competence among Maternal Healthcare Providers in Bahir Dar City Administration, Northwest Ethiopia: Cross Sectional Study. *BMC Pregnancy & Childbirth*, 15, 227.
- Campinha-Bacote, J. (2002). The Process of Cultural Competence in the Delivery of Healthcare Services: a Model of Care. *Journal Transcultural Nursing*, 13(3), 181-184.
- Hair, F. J., Black, C. W., Babin, J. B., & Anderson, E. R. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed). New Jersey: Pearson Education.