

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนของโรงพยาบาลหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ธีรศักดิ์ รัตนทေးเนตร, สม.¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Analytical Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนของโรงพยาบาลหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 146 คน จากประชากรบุคลากรโรงพยาบาลหัวตะพานจำนวน 234 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และวิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถร่วมอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis: Enter Method) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร ลักษณะสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยด้านการบริหารตามแนวคิด POSDCORB สามารถร่วมอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนได้หรือไม่ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2569

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.03 มีอายุเฉลี่ย 43.08 ปี (S.D. = 8.93) ปัจจัยด้านการบริหารตามแนวคิด POSDCORB โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.94, S.D. = 0.33) และประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.32) บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับประสิทธิผลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ขณะที่ลักษณะขององค์กร ($r = 0.584$) สภาพแวดล้อมการทำงาน ($r = 0.707$) และปัจจัยด้านการบริหารตามแนวคิด POSDCORB โดยรวม ($r = 0.830$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าตัวแปรพยากรณ์สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนได้ร้อยละ 73.20 (adjusted $R^2 = 0.714$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยสะท้อนว่าประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนเป็นผลจากปัจจัยเชิงระบบและกระบวนการบริหารมากกว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมการทำงานและการบริหารงบประมาณ ซึ่งควรได้รับความสำคัญเป็นลำดับแรก ผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็กสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรและปรับปรุงกระบวนการบริหารงานสนับสนุนให้สอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพบริการภายในองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : ประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุน, แนวคิด POSDCORB, ผู้รับบริการภายใน

¹ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ, โรงพยาบาลหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ ; E-mail: theerasak_ratana@yahoo.com

Factors Associated with the Effectiveness of Support Services Administration at Hua Taphan Hospital, Amnat Charoen Province.

Theerasak Ratanatewanet, M.P.H.¹

Abstract

This study employed a cross-sectional analytical survey research design and aimed to examine the factors related to the effectiveness of support service administration at Huataphan Hospital, Amnat Charoen Province. Data were collected from a sample of 146 personnel, drawn from a population of 234 personnel at Huataphan Hospital, using proportional stratified random sampling. Data were collected through a questionnaire that had been validated for content validity by expert panelists and tested for reliability using Cronbach's alpha coefficient. The statistics employed for data analysis comprised descriptive statistics—namely frequency, percentage, mean, and standard deviation—and inferential statistics, including Pearson's product-moment correlation coefficient. In addition, the factors that could jointly explain the variance in support service administration effectiveness were examined using multiple linear regression analysis (Enter Method) in order to determine whether organizational characteristics, work environment characteristics, and POSDCORB administrative factors could jointly account for the variance in support service administration effectiveness, with the level of statistical significance set at 0.05. The study was conducted from October 2025 to June 2026.

The results revealed that the majority of respondents were female (76.03%), with a mean age of 43.08 years (SD = 8.93). Overall, POSDCORB administrative factors were rated at a high level (Mean = 3.94, SD = 0.33), and support service administration effectiveness was likewise rated at a high level overall (Mean = 3.98, SD = 0.32). No statistically significant differences in effectiveness were found among personnel with differing personal characteristics ($p > 0.05$). Meanwhile, organizational characteristics ($r = 0.584$), work environment ($r = 0.707$), and overall POSDCORB administrative factors ($r = 0.830$) were found to be significantly and positively correlated with support service administration effectiveness at the 0.01 level. Furthermore, the predictor variables were found to jointly account for 73.20% of the variance in support service administration effectiveness (adjusted $R^2 = 0.714$), a finding that was statistically significant at the 0.05 level. These findings suggest that the effectiveness of support service administration is attributable to systemic and administrative process factors rather than to the personal characteristics of service recipients, with work environment and budget management warranting the highest priority. Hospital administrators in small community hospitals may apply these findings as a guideline for allocating resources and improving support service administration processes in accordance with increasing workload demands, thereby sustainably enhancing the quality of internal services.

Keywords : support service administration effectiveness, POSDCORB, internal customer

¹ General Administrative Officer, Professional Level, Hua Taphan Hospital, Amnat Charoen Province ; E-mail: theerasak_ratana@yahoo.com

บทนำ

ระบบสาธารณสุขไทยในปัจจุบันกำลังเผชิญกับความท้าทายเชิงโครงสร้างที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อขีดความสามารถในการบริหารจัดการของโรงพยาบาลภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบริหารทรัพยากรและงบประมาณ ซึ่งเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของงานสนับสนุน มีข้อมูล ณ สิ้นเดือนกุมภาพันธ์ 2568 ระบุว่าโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 901 แห่ง มีเงินบำรุงสุทธิหลังหักภาระผูกพันรวมอยู่ที่ 51,375.00 ล้านบาท แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดกลับพบว่าโรงพยาบาลถึง 183 แห่งที่มีเงินบำรุงติดลบรวมกันถึง -4,380.90 ล้านบาท และจำนวนโรงพยาบาลที่อยู่ในระดับวิกฤตทางการเงินขั้นสูงสุดเพิ่มขึ้นจาก 2 แห่งในปีงบประมาณ 2567 เป็น 5 แห่งในปีงบประมาณ 2568 (อีสานอินไซด์, 2568) สถานการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นท่ามกลางภาระงานที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงปี 2564 ถึง 2567 จำนวนผู้ป่วยในเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 13.84 หรือเฉลี่ยปีละร้อยละ 4.42 ขณะที่การให้บริการผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 5.58 ภายในระยะเวลาเพียงหนึ่งปี จาก 149.00 ล้านราย เป็นกว่า 158.00 ล้านราย ในปี 2567 (อีสานอินไซด์, 2568) สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลภาครัฐไทยกำลังเผชิญแรงกดดันทั้งด้านความต้องการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นและข้อจำกัดด้านทรัพยากร ส่งผลให้การบริหารจัดการงานสนับสนุนมีความซับซ้อนมากขึ้น และจำเป็นต้องอาศัยระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพเพื่อรักษาคุณภาพบริการขององค์กร

ในทางการจัดการคุณภาพ แนวคิดผู้รับบริการภายใน (Internal Customer) ระบุว่าการทำงานของหน่วยงานหนึ่งในองค์กรต้องส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพให้แก่หน่วยงานถัดไป เพื่อให้องค์กรโดยรวมสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการภายนอกได้ในที่สุด (Juran, 1988) โรงพยาบาลหัวตะพานเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด F2 สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ มีบุคลากรทั้งสิ้นประมาณ 234 คน แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 12 กลุ่มงาน โดยบุคลากรทุกกลุ่มงานล้วนเป็นผู้รับบริการจากงานสนับสนุนของโรงพยาบาล ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นด้านพัสดุ การเงิน เวชระเบียน ยานพาหนะ หรือระบบสารสนเทศ จากการสังเกตการปฏิบัติงานเบื้องต้นในพื้นที่พบประเด็นปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริหารงานสนับสนุน ได้แก่ ภาระงานที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนผู้รับบริการ ความไม่ชัดเจนของขอบเขตหน้าที่ระหว่างกลุ่มงาน การประสานงานระหว่างสายวิชาชีพกับ

สายสนับสนุนที่ยังไม่ราบรื่นเต็มที่ และทรัพยากรและงบประมาณที่มีจำกัด

งานวิจัยที่ผ่านมาซึ่งศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายสนับสนุนโดยตรงส่วนใหญ่มุ่งเน้นการประเมินจากมุมมองของผู้ปฏิบัติงานเอง เช่น งานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ (ทิพอาศน์, 2568) และการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลอ่างทอง (วรารักษ์ วังเมธากุล, 2566) ซึ่งแม้จะให้ข้อมูลเชิงลึกด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล แต่ยังมีได้สะท้อนมุมมองของผู้รับบริการภายในต่อประสิทธิผลของงานสนับสนุนในภาพรวมขององค์กร ยิ่งไปกว่านั้น แม้สถานการณ์วิกฤตการเงินและภาระงานของโรงพยาบาลภาครัฐไทยจะได้รับการรายงานในระดับประเทศอย่างต่อเนื่อง (อีสานอินไซด์, 2568) แต่ยังไม่ปรากฏงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงการบริหารกับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนในบริบทเฉพาะของโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็กโดยตรง จึงเป็นช่องว่างขององค์ความรู้ที่ควรได้รับการศึกษา

ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิด POSDCORB ของ Gulick and Urwick (1937) เป็นกรอบในการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารแทนที่จะใช้เพียงกรอบตัวแปรทั่วไปตามแนวคิดประสิทธิผลองค์กรของ Steers, R. M., Ungson, G. R., & Mowday, R. T. (1985) เพียงอย่างเดียว เนื่องจาก POSDCORB ครอบคลุมภารกิจของฝ่ายบริหารอย่างเป็นระบบครบทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการด้านบุคลากร (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงานผล (Reporting) และการบริหารงบประมาณ (Budgeting) ซึ่งสอดคล้องโดยตรงกับลักษณะงานสนับสนุนของโรงพยาบาลที่ต้องอาศัยทั้งการวางแผนทรัพยากร การจัดสรรกำลังคน และการบริหารงบประมาณไปพร้อมกัน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนของโรงพยาบาลหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยกำหนดให้บุคลากรทุกกลุ่มงานในฐานะผู้รับบริการภายในเป็นผู้ประเมินเพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและสะท้อนคุณภาพของงานสนับสนุนในระดับองค์กรได้ดีกว่าการประเมินตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนเพียงฝ่ายเดียว และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการงานสนับสนุนของโรงพยาบาลหัวตะพานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถรองรับ

แรงกดดันด้านภาระงานและทรัพยากรที่จำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนของโรงพยาบาลหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยลักษณะขององค์กร ลักษณะสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านการบริหารตามแนวคิด POSDCORB ของโรงพยาบาลหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ
3. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนของโรงพยาบาลหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนของบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะองค์กร สภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านการบริหารตามแนวคิด POSDCORB กับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนของโรงพยาบาลหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ
6. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะองค์กร สภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยด้านการบริหารตามแนวคิด POSDCORB ที่ร่วมอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนของโรงพยาบาลหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Analytical Survey Research) ซึ่งมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational Research) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามในช่วงเวลาเดียว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยและระดับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุน ตลอดจนหาความสัมพันธ์และปัจจัยที่สามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนของโรงพยาบาลหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ ตุลาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2569

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรทุกประเภทที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ จำนวนประมาณ 234 คน กระจายอยู่ใน 12 กลุ่มงาน เนื่องจากบุคลากรทุกกลุ่มงานเป็นผู้รับบริการจากงานสนับสนุนของโรงพยาบาลในฐานะผู้รับบริการภายใน (Internal Customer) และสามารถประเมินประสิทธิผลของการบริหารงานสนับสนุนได้ (Juran, 1988)

กลุ่มตัวอย่างคำนวณขนาดด้วยสูตรของ Krejcie and Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 146 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยกำหนดให้ 12 กลุ่มงานของโรงพยาบาลหัวตะพานเป็นชั้นภูมิ (Strata) จากนั้นสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ภายในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วนจำนวนบุคลากรของแต่ละกลุ่มงาน เกณฑ์การคัดเข้า ได้แก่ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลหัวตะพานมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน และยินยอมเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ เกณฑ์การคัดออก ได้แก่ อยู่ระหว่างลาศึกษาต่อหรือลาป่วยต่อเนื่องในช่วงเก็บข้อมูล และตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Self-administered Questionnaire) แบ่งออกเป็น 5 ตอน รวมทั้งสิ้น 91 ข้อ ได้แก่ **ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 8 ข้อ **ตอนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะขององค์กรและสภาพแวดล้อมการทำงานของหน่วยงานสนับสนุน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 20 ข้อ **ตอนที่ 3** การรับรู้ต่อกระบวนการบริหารงานตามแนวคิด POSDCORB จำนวน 35 ข้อ ครอบคลุม 7 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ **ตอนที่ 4** ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุน จำนวน 25 ข้อ ครอบคลุม 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ และ **ตอนที่ 5** ความคิดเห็นอื่น ๆ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) จำนวน 3 ข้อ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือ

มีการสร้างเครื่องมือวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรตามกรอบแนวคิด กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของแต่ละตัวแปร ร่างข้อคำถามให้ครอบคลุมนิยามเชิงปฏิบัติการ นำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อ

พิจารณาความเหมาะสมเบื้องต้น และปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปตรวจสอบคุณภาพในขั้นตอนถัดไป

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิด้านสาธารณสุขและการบริหารโรงพยาบาลจำนวน 3 ท่าน หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค (Index of Item-Objective Congruence: IOC) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไปไว้ใช้งาน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป และพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวม (Corrected Item-Total Correlation) ให้มีค่ามากกว่า 0.30 ทุกข้อ

3. เกณฑ์การแปลผล

กำหนดเกณฑ์การแปลผลของเครื่องมือวิจัยแต่ละส่วนโดยใช้คะแนนรวม (Total Score) เป็นฐานในการแปลผล อ้างอิงแนวทางของ Likert (1932) คำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval Width) จากพิสัยของคะแนนรวมหารด้วยจำนวนระดับที่ต้องการ กำหนดเกณฑ์การแปลผลเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ทั้งในระดับคะแนนรวมทั้งฉบับและคะแนนรวมรายด้าน

4. การตรวจสอบความคลาดเคลื่อนจากวิธีวัดร่วม

(Common Method Variance)

ดำเนินการตรวจสอบปัญหาความเสี่ยงที่จะเกิดความคลาดเคลื่อนจากวิธีวัดร่วม (Common Method Variance: CMV) ด้วยวิธี Harman's Single Factor Test โดยนำข้อคำถามทั้งหมดเข้าสู่การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) โดยไม่หมุนแกน (Unrotated) ในครั้งเดียวกัน ตามหลักการที่ว่า หากพบว่ามีองค์ประกอบตัวแรก (Single Factor) สามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมของข้อมูลทั้งหมดได้เกินร้อยละ 50 จะถือว่าข้อมูลมีปัญหา CMV รุนแรง (Podsakoff & Organ, 1986) พบว่า ร้อยละความแปรปรวนที่องค์ประกอบตัวแรกอธิบายได้ 12.03% ร้อยละความแปรปรวนสะสมของ 5 องค์ประกอบแรก 22.05% ซึ่งน้อยกว่าเกณฑ์ตัดสิน <50% ไม่พบปัญหา CMV รุนแรง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ เมื่อได้รับการรับรองแล้วจึงทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการโรงพยาบาลหัวตะพาน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรทั้ง 12 กลุ่มงาน ประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มงานแต่ละกลุ่มงาน เพื่อขอรายชื่อบุคลากรใช้เป็นการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Frame) สุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ แจกแบบสอบถามพร้อมเอกสารชี้แจงข้อมูลผู้เข้าร่วมวิจัยและหนังสือแสดงความยินยอม กำหนดระยะเวลาตอบและเก็บคืนภายในระยะเวลาประมาณ 2 สัปดาห์ ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ผลต่อไป

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ของงานวิจัยนี้ สันนิษฐานจากแนวคิดประสิทธิผลองค์การของ Steers (1994, อ้างถึงใน เอี่ยมสะอาด และ จิตารีย์, 2561) ร่วมกับแนวคิดการบริหารตาม POSDCORB ของ Gulick and Urwick (1937) ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล (2) ลักษณะขององค์การ (3) ลักษณะสภาพแวดล้อมการทำงาน และ (4) ปัจจัยด้านการบริหารตามแนวคิด POSDCORB ทั้ง 7 ด้าน **ตัวแปรตาม** คือ ประสิทธิภาพการบริหารงานสนับสนุน ซึ่งสะท้อนผลลัพธ์ของกระบวนการบริหารตามแนวคิดผู้รับบริการภายในของ Juran (1988) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การบรรลุเป้าหมายของงาน คุณภาพการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test และ One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิผลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และวิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถร่วมอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis: Enter Method) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยด้าน

ลักษณะขององค์การ ลักษณะสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยด้านการบริหารตามแนวคิด POSDCORB สามารถร่วมอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการบริหารงานสนับสนุนได้หรือไม่ โดยก่อนการวิเคราะห์ถดถอย ผู้วิจัยตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น ได้แก่ ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ด้วยค่า Variance Inflation Factor (VIF) ที่ไม่เกิน 10 ตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2009) และความเป็นอิสระของค่าคลาดเคลื่อนด้วยค่า Durbin-Watson ที่อยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จริยธรรมการวิจัย

การวิจัยนี้ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ เลขที่ 69/2568 ลงวันที่ 30 กันยายน 2568 ถึง 30 กันยายน 2569 โดยยึดหลักเกณฑ์ตามคำประกาศเฮลซิงกิ (Declaration of Helsinki) จัดอยู่ในกลุ่มความเสี่ยงต่ำ (Minimal Risk) เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเท่านั้น ไม่มีการเจาะเลือด ไม่มีการทดลองยาหรือหัตถการใด ๆ ผู้วิจัยจัดทำเอกสารชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมวิจัย (Participant Information Sheet) และหนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย (Informed Consent Form) เป็นภาษาไทย เก็บข้อมูลแบบไม่ระบุตัวตน (Anonymous) นำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น และผู้เข้าร่วมวิจัยมีสิทธิ์ถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกเมื่อโดยไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงาน

ผลการศึกษา

1. **ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง** พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.03 มีอายุเฉลี่ย 43.08 ปี (S.D. = 8.93) อยู่ในกลุ่มอายุ 41-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 43.84 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 52.05 เป็นสายสนับสนุนมากที่สุด ร้อยละ 45.21 สังกัดกลุ่มบริหารทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 32.88 เป็นข้าราชการมากที่สุด ร้อยละ 41.10 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 11.94 ปี (S.D. = 7.19) รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 146)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	111	76.03
ชาย	35	23.97

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	11	7.53
31-40 ปี	40	27.40
41-50 ปี	64	43.84
51 ปีขึ้นไป	31	21.23
อายุเฉลี่ย ($\bar{X}$)	43.08	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	8.93	
อายุน้อยที่สุด (Minimum)	22	
อายุมากที่สุด (Maximum)	60	
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	34.25
ปริญญาตรี	76	52.05
สูงกว่าปริญญาโท	20	13.70
ตำแหน่ง/สายงาน		
สายสนับสนุน	66	45.21
สายวิชาชีพ (แพทย์/ทันตแพทย์/เภสัชกร/พยาบาล/นักวิชาชีพอื่น)	53	36.30
สายบริหาร	27	18.49
กลุ่มงานที่สังกัด		
กลุ่มบริหารทั่วไป	48	32.88
กลุ่มงานการพยาบาล	37	25.34
กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	21	14.38
กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	8	5.48
กลุ่มงานการแพทย์	6	4.11
กลุ่มงานทันตกรรม	6	4.11
กลุ่มงานประกันสุขภาพ		
ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์	5	3.42
กลุ่มงานเวชศาสตร์ฟื้นฟู	4	2.74
กลุ่มงานโภชนศาสตร์	4	2.74
กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	3	2.05
กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	3	2.05

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มงานรังสีการแพทย์	1	0.68
ประเภทการจ้างงาน		
ข้าราชการ	60	41.10
พนักงานกระทรวง	47	32.19
สาธารณสุข		
ลูกจ้างชั่วคราว/จ้างเหมา	35	23.97
บริการ		
พนักงานราชการ	4	2.74
ระยะเวลาปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลหัวตะพาน		
ไม่เกิน 5 ปี	28	19.18
6-10 ปี	28	19.18
11-20 ปี	73	50.00
มากกว่า 20 ปี	17	11.64
ระยะเวลาเฉลี่ย ($\bar{X}$)	11.94	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	7.19	
น้อยที่สุด (Minimum)	0.5	
มากที่สุด (Maximum)	35.0	
ความถี่ในการติดต่อ/ขอรับ บริการจากงานสนับสนุนโดย เฉลี่ย		
แทบทุกวัน	73	50.00
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	31	21.23
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	23	15.75
น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	19	13.01
รวม	146	100.00

2. ผลการวิเคราะห์ ลักษณะขององค์การและสภาพแวดล้อมการทำงานของหน่วยงานสนับสนุน พบว่าลักษณะขององค์การและสภาพแวดล้อมการทำงานของหน่วยงานสนับสนุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าลักษณะขององค์การมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสภาพแวดล้อมการทำงานเล็กน้อย ($\bar{X} = 3.93$ เทียบกับ 3.80) โดยทั้งสองด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับลักษณะขององค์การและสภาพแวดล้อมการทำงานของหน่วยงานสนับสนุน (n = 146)

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ลักษณะขององค์การ	3.93	0.36	มาก
2. สภาพแวดล้อมการทำงาน	3.80	0.40	มาก
โดยรวม	3.87	0.35	มาก

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารตามแนวคิด

POSDCORB พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการประสานงาน ($\bar{X} = 4.09$) ด้านการจัดองค์การ ($\bar{X} = 4.03$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.01$) ด้านการรายงานผล ($\bar{X} = 3.99$) ด้านการจัดการด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.93$) ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 3.88$) และด้านการงบประมาณ ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ โดยทุกด้านอยู่ในระดับมาก รายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยด้านการบริหารตามแนวคิด POSDCORB จำแนกรายด้าน (n = 146)

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การประสานงาน	4.09	0.49	มาก
การจัดองค์การ	4.03	0.48	มาก
การอำนวยความสะดวก/สั่งการ	4.01	0.45	มาก
การรายงานผล	3.99	0.47	มาก
การจัดการด้านบุคลากร	3.93	0.48	มาก
การวางแผน	3.88	0.43	มาก
การงบประมาณ	3.64	0.47	มาก
โดยรวม	3.94	0.33	มาก

4. ระดับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุน พบว่าโดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน ($\bar{X} = 4.08$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$) ด้านการบรรลุเป้าหมายของงาน ($\bar{X} = 4.00$) ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ($\bar{X} = 3.93$) และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและระดับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุน
จำแนกรายด้าน (n = 146)

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน	4.08	0.44	มาก
คุณภาพการให้บริการ	4.05	0.45	มาก
การบรรลุเป้าหมายของงาน	4.00	0.43	มาก
ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร	3.93	0.42	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.83	0.46	มาก
โดยรวม	3.98	0.32	มาก

5. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

บุคคล พบว่าบุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง/สายงาน กลุ่มงานที่สังกัด ประเภทการจ้างงาน กลุ่มอายุ และกลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p > 0.05$ ทุกตัวแปร) รายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุน
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 146)

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติ	ค่าสถิติ	p-value
เพศ	t-test	1.11	0.270
ระดับการศึกษา	F	0.72	0.488
ตำแหน่ง/สายงาน	F	1.39	0.252
กลุ่มงานที่สังกัด	F	0.94	0.505
ประเภทการจ้างงาน	F	0.49	0.691
กลุ่มอายุ	F	0.42	0.742
กลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงาน	F	0.86	0.463

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่าลักษณะขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนในระดับปานกลาง ($r = 0.584$, $p < 0.001$) สภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.707$, $p < 0.001$) และปัจจัยด้านการบริหารตามแนวคิด POSDCORB โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงมาก ($r = 0.830$, $p < 0.001$)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ร่วมพยากรณ์ประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุน (n = 146)

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE b	β	t	p-value	f^2
สภาพแวดล้อมการทำงาน	0.211	0.052	0.264	4.03	< 0.001**	0.119
ด้านการงบประมาณ	0.135	0.038	0.203	3.53	0.001**	0.092
ด้านการประสานงาน	0.121	0.039	0.190	3.14	0.002**	0.073
ด้านการรายงานผล	0.103	0.039	0.153	2.67	0.009**	0.052
ด้านการจัดการด้านบุคลากร	0.088	0.037	0.133	2.38	0.019*	0.042
ด้านการวางแผน	0.088	0.041	0.119	2.14	0.034*	0.034

โดยทุกด้านย่อยของ POSDCORB มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (r ระหว่าง 0.526–0.651) รายละเอียดตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปร
อิสระกับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุน (n = 146)

ตัวแปรอิสระ	r	p-value
ลักษณะขององค์การ	0.584**	< 0.001
สภาพแวดล้อมการทำงาน	0.707**	< 0.001
POSDCORB โดยรวม	0.830**	< 0.001

** $p < 0.01$ **7. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Enter Method)**

พบว่าตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 9 ตัว ได้แก่ ลักษณะขององค์การ สภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยด้านการบริหารตามแนวคิด POSDCORB ทั้ง 7 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนได้ร้อยละ 73.20 ($R^2 = 0.732$, Adjusted $R^2 = 0.714$, $F = 41.18$, $p < 0.001$) โดยพบว่าตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงาน ($b = 0.211$) ด้านการวางแผน ($b = 0.088$) ด้านการจัดการด้านบุคลากร ($b = 0.088$) ด้านการประสานงาน ($b = 0.121$) ด้านการรายงานผล ($b = 0.103$) และด้านการงบประมาณ ($b = 0.135$) ค่า VIF ของตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวอยู่ระหว่าง 1.89 ถึง 4.30 ต่ำกว่าเกณฑ์ 10.00 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.05 อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม แสดงว่าไม่เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุและค่าคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระต่อกัน เมื่อพิจารณาขนาดอิทธิพล (Effect Size: f^2) ตามเกณฑ์ของ Cohen (1988) พบว่าสภาพแวดล้อมการทำงานมีขนาดอิทธิพลระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($f^2 = 0.119$) รองลงมา คือ ด้านการงบประมาณ ($f^2 = 0.092$) และด้านการประสานงาน ($f^2 = 0.073$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการรายงานผล ด้านการจัดการด้านบุคลากร และด้านการวางแผน มีขนาดอิทธิพลอยู่ในระดับเล็กถึงปานกลาง ($f^2 = 0.034$ –0.052) รายละเอียดตามตารางที่ 7

$R^2 = 0.732$, Adjusted $R^2 = 0.714$, $F = 41.18$, $*p < 0.05$, $**p < 0.001$

หมายเหตุ: f^2 คำนวณตามสูตรของ Cohen (1988): $f^2 = (R^2 \text{ ทั้งสมการ} - R^2 \text{ เมื่อตัดตัวแปรนั้นออก}) / (1 - R^2 \text{ ทั้งสมการ})$ โดยเกณฑ์การแปลผล f^2 ได้แก่ $0.02 =$ ขนาดอิทธิพลเล็ก, $0.15 =$ ขนาดอิทธิพลปานกลาง, $0.35 =$ ขนาดอิทธิพลใหญ่

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านการบริหารตามแนวคิด POSDCORB ของหน่วยงานสนับสนุนโรงพยาบาลหัวตะพานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) สอดคล้องกับแนวคิดของ Gulick and Urwick (1937) ที่เสนอว่าภารกิจของฝ่ายบริหารทั้ง 7 ด้านเป็นกรอบที่ครอบคลุมและสามารถวัดพฤติกรรมการบริหารในเชิงประจักษ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการประสานงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าลักษณะงานของโรงพยาบาลชุมชนขนาด F2 ที่มีบุคลากรจำนวนไม่มากเอื้อต่อการสื่อสารและประสานงานแบบไม่เป็นทางการระหว่างกลุ่มงานได้สะดวกกว่าองค์การขนาดใหญ่ สอดคล้องกับแนวคิดผู้รับบริการภายในของ Juran (1988) ที่ระบุว่าคุณภาพของการส่งมอบงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเป็นเงื่อนไขสำคัญของคุณภาพบริการโดยรวม ในทางตรงกันข้าม ด้านการงบประมาณมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่นำเสนอไว้ในบทนำว่าโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวนมากกำลังเผชิญวิกฤตทางการเงิน (อีสานอินไซด์, 2568) ผลการวิจัยเชิงประจักษ์นี้จึงเป็นหลักฐานสนับสนุนว่าข้อจำกัดด้านงบประมาณในระดับนโยบายมหภาคได้ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของผู้รับบริการภายในในระดับปฏิบัติการจริง

ผลการวิจัยที่พบว่าประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก แม้จะอยู่ภายใต้ภาวะภาระงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีความสอดคล้องกับแนวคิดประสิทธิผลองค์การของ Steers (1997) ที่เสนอว่าองค์กรที่มีโครงสร้างชัดเจนและสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้ออำนวย แม้จะเผชิญข้อจำกัดด้านทรัพยากร ก็ยังสามารถรักษาระดับประสิทธิผลไว้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดชี้ให้เห็นช่องว่างที่น่าสนใจว่า แม้บุคลากรจะมีความพึงพอใจโดยรวมสูง แต่ในมิติของ "เวลา" ซึ่งเป็นตัวชี้วัดเชิงปฏิบัติการที่จับต้องได้ชัดเจนกว่า กลับได้รับการประเมินต่ำกว่ามิติอื่น เป็นปรากฏการณ์ที่พบได้บ่อยในบริบทองค์การภาครัฐไทยที่ผู้รับบริการมักแยกแยะระหว่าง "ความสัมพันธ์อันดีกับ

ผู้ให้บริการ" กับ "ประสิทธิภาพเชิงกระบวนการ" ออกจากกันในการประเมิน

ผลการวิจัยที่ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนตามปัจจัยส่วนบุคคลทุกตัวแปร อาจอธิบายได้ว่าประสิทธิผลของงานสนับสนุนเป็นคุณลักษณะเชิงระบบ (System-level Attribute) ที่หน่วยงานสนับสนุนให้บริการแก่บุคลากรทุกกลุ่มงานด้วยมาตรฐานเดียวกันโดยไม่จำแนกตามคุณลักษณะของผู้รับบริการ ต่างจากงานวิจัยก่อนหน้าบางเรื่องที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจหรือคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนเอง ซึ่งมักพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเอง (วังเมธากุล, 2566) แต่ในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งศึกษาการรับรู้ของผู้รับบริการภายในตามแนวคิดของ Juran (1988) พบว่าการประเมินคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะเป็นภาพรวมระดับองค์การมากกว่าจะผันแปรตามภูมิหลังส่วนบุคคลของผู้ประเมิน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยที่ส่วนหนึ่ง ศึกษาจากมุมมองของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนเอง (ทิพอาศน์, 2568; วังเมธากุล, 2566) ทั้งนี้ผู้วิจัยยังได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic Review) เพื่อยืนยันว่าไม่เคยมีการศึกษาประเด็นนี้มาก่อนในบริบทโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก ข้อค้นพบนี้จึงควรถือเป็นหลักฐานเพิ่มเติมที่สนับสนุนมุมมองการประเมินจากผู้รับบริการภายใน มากกว่าจะสรุปว่าเป็นองค์ความรู้ใหม่ในภาพรวม

สำหรับผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่พบว่าตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 9 ตัวมีความสัมพันธ์ร่วมกันในการอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลได้ถึงร้อยละ 73.20 บ่งชี้ว่าตัวแปรที่ผู้วิจัยเลือกใช้ตามกรอบแนวคิด POSDCORB และ Steers (1977) มีความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนในการศึกษารุ่นนี้ได้ในระดับสูง มีความเหมาะสมและครอบคลุมปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนได้ในระดับสูงที่น่าสนใจคือ แม้ด้านการงบประมาณจะมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่ำที่สุด แต่กลับมีน้ำหนักการพยากรณ์ในสมการถดถอยสูงเป็นอันดับต้น ($b = 0.135$) ข้อค้นพบนี้มีนัยเชิงนโยบายที่สำคัญ

กล่าวคือ ด้านการงบประมาณเป็นปัจจัยที่มี "ช่องว่างเชิงพัฒนา" (Improvement Gap) สูง หากผู้บริหารโรงพยาบาลสามารถปรับปรุงการบริหารงบประมาณได้ ก็มีความเป็นไปได้ที่จะสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกของประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนโดยรวม ทั้งนี้เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Design) จึงไม่สามารถยืนยันทิศทางความเป็นเหตุเป็นผล (Causality) ได้อย่างสมบูรณ์ ข้อเสนอเชิงนโยบายข้างต้นจึงควรได้รับการยืนยันเพิ่มเติมด้วยการศึกษาระยะยาว (Longitudinal Study) ในอนาคต

สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนของโรงพยาบาลหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่าปัจจัยด้านการบริหารตามแนวคิด POSDCORB และประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนของโรงพยาบาลหัวตะพานโดยรวมอยู่ในระดับมาก บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับประสิทธิผลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ลักษณะขององค์การสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยด้านการบริหารตามแนวคิด POSDCORB ทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัวแปร และพบว่าสภาพแวดล้อมการทำงานด้านการงบประมาณ ด้านการประสานงาน ด้านการจัดการด้านบุคลากร ด้านการรายงานผล และด้านการวางแผน สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการบริหารงานสนับสนุนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้บริหารโรงพยาบาลหัวตะพานควรกำหนดนโยบายการจัดสรรงบประมาณให้แก่งานสนับสนุนโดยพิจารณาจากปริมาณภาระงานจริงของแต่ละกลุ่มงาน (Workload-based Budgeting) สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของงานวิจัยก่อนหน้าที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารเป็นลำดับแรก (วังเมธากุล, 2566) และควรพิจารณาบทบาทนอกรอบอัตรากำลังและทรัพยากรของงานสนับสนุนให้สอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญสูงสุดในการพยากรณ์ประสิทธิผล

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ หน่วยงานสนับสนุนควรพัฒนาระบบแจ้งเตือนหรือติดตามสถานะงานแบบดิจิทัลเพื่อยกระดับด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ควรจัดอบรมพัฒนาทักษะบุคลากรงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และควรเสริมสร้างกลไกการประสานงานเชิงระบบระหว่างหน่วยงานสนับสนุนกับกลุ่มงานผู้รับบริการภายใน เพื่อรักษาและต่อยอดจุดแข็งด้านการประสานงานซึ่งเป็นด้าน POSDCORB ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในผลการวิจัยนี้

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้เข้าใจกลไกเชิงลึกเบื้องหลังปัญหาด้านการงบประมาณและความรวดเร็วในการให้บริการ และควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างโรงพยาบาลชุมชนขนาด F2 หลายแห่ง เพื่อทดสอบความสามารถในการอ้างอิงผลของแบบจำลองปัจจัยที่ค้นพบในการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- ฐาณิศรา กาบบัวศรี. (2562). เทคนิคและกระบวนการ POSDCoRB. *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย (สพบท.)*, 1(3), 15–22. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JAPDEAT/article/view/250849>
- วารารณ วังเมธากุล. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลอ่างทอง. *วารสารสิ่งแวดล้อมศึกษาการแพทย์และสุขภาพ*. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/hej/article/view/267639>
- อีสานอินไซด์. (2568ก). จาก ผู้ป่วยอนาถา สู่ บัตรทอง คนป่วยล้มละลาย vs โรงพยาบาลขาดทุน จะเกิดอะไรถ้าคนไทยไม่มีบัตรทอง 30 บาท. <https://isaninsight.kku.ac.th/archives/8750>
- อีสานอินไซด์. (2568ข). พาเปิดเบิ่ง วิกฤตสาธารณสุขไทย เปิดลิสต์ 10 โรงพยาบาล "เงินบำรุงติดลบ" หนักสุดในประเทศ. <https://isaninsight.kku.ac.th/archives/8456>
- Gulick, L., & Urwick, L. (1937). *Papers on the science of administration*. Institute of Public Administration.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Prentice Hall.
- Juran, J. M. (1988). *Juran's quality control handbook* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Goodyear Publishing Company.