

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จังหวัดศรีสะเกษ ปี 2549

วิภาดา คำทองดี* และคณะ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จังหวัดศรีสะเกษ ปี 2549” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ และปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/กิ่งอำเภอ และสถานีอนามัย (รวมศูนย์สุขภาพชุมชน) ของจังหวัดศรีสะเกษ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2548 - กรกฎาคม 2549 โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้คือ ร้อยละ พิสัย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ T-test, ANOVA และ Correlation

ผลการวิจัยพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,414 คน เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพึงพอใจร้อยละ 70 ขึ้นไป จำนวน 1,014 คน คิดเป็นร้อยละ 71.71 และเมื่อวิเคราะห์รายอำเภอ พบว่าอำเภอที่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจร้อยละ 70 ขึ้นไป คือ อำเภอขุขันธ์ บึงบูรพ์ พยุห์ ศรีรัตนะ อุกุมพรพิสัย น้ำเกลี้ยง โพธิ์ศรีสุวรรณ เมืองศรีสะเกษ โนนคูณ กันทรารมย์ ภูสิงห์ และกันทรลักษ์ คือ ร้อยละ 85.71, 84.44, 83.33,

79.41, 78.41, 76.47, 76.19, 75.30, 73.81, 73.39, 72.72 และ 70.63 ตามลำดับ โดยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเมื่อวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอย (Regression) ซึ่งสามารถควบคุมตัวแปรอื่นที่อาจจะมีส่วนให้มีความสัมพันธ์ พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้แก่ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านผู้บังคับบัญชา อายุ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ รายได้ และด้านเพื่อนร่วมงาน ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่คือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมากเกินไป/ ต้องให้บริการผู้รับบริการจำนวนมากในแต่ละวัน (ร้อยละ 26.13) การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน / การประสานงาน / ความรักสามัคคี ในหน่วยงานไม่ดี (ร้อยละ 21.61) การสนับสนุนงบประมาณ / วัสดุครุภัณฑ์ ไม่เพียงพอ ระบบ IT ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ทันสมัย สถานที่ปฏิบัติงานคับแคบ ร้อน ไม่เหมาะในการทำงาน (ร้อยละ 16.50) ข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เสนอให้มีการจัดคนให้เหมาะกับงาน/ มีการบริหารงานบุคคลที่ดี และจัดสรรค่าตอบแทนให้เสมอภาคกัน (ร้อยละ 23.86) ในหน่วยงานต้องมีการประสานงานที่ดี และต่อเนื่อง มีความเสียสละ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกัน จะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

* วท.บ. (สาธารณสุขศาสตร์), สส.ม.(ชีวสถิติ) * นักวิชาการสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ทำให้ระบบราชการมีการเปลี่ยนแปลงทั้งโครงสร้างของหน่วยงาน วิธีการทำงาน การปรับเปลี่ยนแนวคิด พฤติกรรมการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วยิ่ง คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สถานบริการทุกแห่งต้องมี ทั้งนี้เพื่อให้มีการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นบริการที่เหมาะสมได้มาตรฐาน ผู้รับบริการพึงพอใจ (พิรุณ รัตนวนิช, 2543) ส่งผลกระทบต่อบุคลากรทุกระดับในการให้บริการ ซึ่งอาจทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ มีหน่วยงานในสังกัดคือ โรงพยาบาลจังหวัด 1 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน 17 แห่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ / กิ่งอำเภอ 22 แห่ง และสถานีอนามัย (รวมศูนย์สุขภาพชุมชน) 255 แห่ง ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน จะต้องมีการปรับปรุงการทำงานให้ได้มาตรฐาน และย่อมมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ดังนั้นหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลหน่วยงานบริการจำนวนมาก จึงมีความจำเป็นต้องประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ ยังไม่เคยมีการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาก่อน ทั้งนี้เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปัจจัยพื้นฐานที่มีความสัมพันธ์กับระดับ

ความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บุคลากรสาธารณสุขมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ ปี 2549
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research)
2. ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกคนในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
3. ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ทุกคนในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ และปฏิบัติงานในโรงพยาบาล / สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/กิ่งอำเภอ และสถานีอนามัยทุกแห่ง (รวมศูนย์สุขภาพชุมชน) ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2548 - กรกฎาคม 2549
4. ตัวอย่างที่ศึกษา

4.1 การคำนวณขนาดตัวอย่าง เนื่องจากเป็นการศึกษาหาสัดส่วนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือร้อยละของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและทราบประชากรที่แน่นอนและต้องการให้สามารถเป็นตัวแทนในแต่ละอำเภอได้ จึงใช้สูตรต่อไปนี้ในการคำนวณขนาดตัวอย่างของแต่ละอำเภอ (อรุณ จิรวัดณ์กุล บรรณาธิการ, 2542)

$$n = \frac{N Z^2 \alpha_{/2} p(1-p)}{e^2 (N-1) + Z^2 \alpha_{/2} p(1-p)}$$

ได้ขนาดตัวอย่างการศึกษาในครั้งนี้ 1,835 ตัวอย่าง



4.2 การสุ่มตัวอย่าง ได้มีการเก็บข้อมูลกระจายทุกส่วนได้แก่ เจ้าหน้าที่จากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ / กิ่งอำเภอ สถานีอนามัย และโรงพยาบาล โดยให้มีการเก็บข้อมูลกระจายในบุคลากรทุกวิชาชีพ แล้วให้ส่งแบบสอบถามกลับทางไปรษณีย์

5. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษซึ่งได้ประยุกต์ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ของนางสาวมะลิवास ธนะศรี (2547) ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบเลือกคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ประกอบด้วยลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นข้อคำถามแบบประมาณค่า

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

5.2 การแปลผลคะแนน

5.2.1 การแปลผลความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์การแปลผลของสำนักตรวจราชการและประเมินผล (2549) ซึ่งกำหนดให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 70 ขึ้นไป และใช้เกณฑ์ร้อยละในการแบ่งคะแนน ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ ร้อยละ 80.00 - 100 หมายถึง

เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจมาก / เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนตั้งแต่ ร้อยละ 70.00 - 79.99 หมายถึง
เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจ / เห็นด้วย

คะแนนตั้งแต่ ร้อยละ 60.00 - 69.99 หมายถึง
เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจน้อย / ไม่เห็นด้วย

คะแนนต่ำกว่า ร้อยละ 60.00 หมายถึง
เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด / ไม่เห็นด้วย
อย่างยิ่ง

5.3 การสร้างเครื่องมือ และหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนมาปรับปรุงพร้อมตรวจสอบความตรงของเนื้อหาความถูกต้องชัดเจน รวมถึงความครอบคลุมของสิ่งที่ต้องการวัดแล้วทดลองใช้แบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจากโรงพยาบาลศรีสะเกษ และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองศรีสะเกษ จำนวน 30 ชุด วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.82

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

6.1 ผู้ศึกษาได้จัดทำหนังสือส่งแบบสอบถามให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกแห่ง และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/กิ่งอำเภอทุกแห่ง ให้ผู้รับผิดชอบงานได้แจกแบบสอบถามตามตัวอย่างที่กำหนดให้ โดยให้กระจายในบุคลากรทุกวิชาชีพทุกหน่วยงานทุกแผนก ทุกตึก

6.2 ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับแบบสอบถามตอบแบบสอบถาม และให้ปิดผนึกส่งแบบสอบถามกลับกลุ่มงานพัฒนาศาสตร์สาธารณสุขสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ ทางไปรษณีย์ (ผู้วิจัยติดตามเรียบร้อยแล้ว) ภายใน 2 สัปดาห์หลังจากได้รับแบบสอบถาม

7. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาวิเคราะห์

ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิเคราะห์สถิติ ดังนี้

7.1 สถิติพรรณนา

7.1.1 ข้อมูลทั่วไป ใช้จำนวน ร้อยละ พิสัย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

7.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ นำมาวิเคราะห์หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม และรายด้าน

7.1.3 ปัญหา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นำมาจัดกลุ่มคำตอบวิเคราะห์โดยหาความถี่ และ ร้อยละ

7.2 สถิติอนุมาน ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนี้

7.2.1 ใช้ T-test กรณีหาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

7.2.2 ใช้ ANOVA กรณีหาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส สถานที่ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา แผนสิ้นสุดการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

7.2.3 ใช้ Correlation กรณีหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ อายุราชการ รายได้ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์รายด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

7.2.4 ใช้ Regression ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เบื้องต้นแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เพื่อให้ได้ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจริง

สรุปผลการวิจัย

มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 1,414 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75) อายุระหว่าง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 46.40) สมรส (ร้อยละ 63.51) ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลฯ (ร้อยละ 72.56) อายุราชการ 10 - 14 ปี (ร้อยละ 24.19) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 73.55) รายได้ต่อเดือน 10,000 - 19,999 บาท (ร้อยละ 47.37) และ ไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติงานจนเกษียณหรือไม่ (ร้อยละ 51.27)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมเมื่อใช้เกณฑ์ของสำนักตรวจและประเมินผล ซึ่งใช้เกณฑ์เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจร้อยละ 70 ขึ้นไป พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ มีความพึงพอใจจำนวน 1,014 คน คิดเป็นร้อยละ 71.71 และเมื่อวิเคราะห์รายอำเภอ พบว่า อำเภอที่มีเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์ที่ สำนักตรวจและประเมินผลกำหนดคือ อำเภอขุขันธ์ บึงบูรพ์ พยุหะ ศรีรัตนะ อุทุมพรพิสัย น้ำเกลี้ยง โพธิ์ศรีสุวรรณ เมืองศรีสะเกษ โนนคูณ กันทรารมย์ ภูสิงห์ และกันทรลักษ์ คือร้อยละ 85.71, 84.44, 83.33, 79.41, 78.41, 76.47, 76.19, 75.30, 73.81, 73.39, 72.72 และ 70.63 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

เมื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ อายุราชการ รายได้ต่อเดือน และแผนสิ้นสุดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (p-value = .000, .000, .000, .024 และ .000 ตามลำดับ) โดยเพศชาย มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง (เพศชาย= 11.85 เพศหญิง = 11.35) อายุ อายุราชการ และรายได้ มีความสัมพันธ์ใน



ทิศทางบวกแต่อยู่ในระดับน้อย ($r = 0.173, 0.142$ และ 0.058 ตามลำดับ) กล่าวคือ เมื่ออายุ อายุราชการ และรายได้สูงขึ้น คะแนนความพึงพอใจจะสูงขึ้นด้วยเช่นกัน แผนลึกลงสุดในการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มที่ตอบว่ามีแผนลึกลงสุดในการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่ตอบว่าไม่แน่ใจว่าจะมีแผนลึกลงสุดในการปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่ตอบว่าไม่มีแผนลึกลงสุดในการปฏิบัติงาน (คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตอบว่ามีแผนลึกลงสุดในการปฏิบัติงาน = 12.33 กลุ่มตอบไม่แน่ใจ = 11.24 กลุ่มตอบไม่ใช่ = 10.73) ด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และในภาพรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกด้าน มีค่า p -value = .000 ทุกด้าน โดยปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลางคือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และในภาพรวมทุกด้าน ($r = .472, .444, .427, .590$ และ $.631$ ตามลำดับ) สำหรับด้านที่มีระดับความสัมพันธ์น้อย ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($r = .355, .360$ และ $.312$ ตามลำดับ) แต่เมื่อนำตัวแปรที่พบว่ามีความสัมพันธ์ดังกล่าวเข้าสมการถดถอย(Regression)พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านผู้บังคับบัญชา อายุ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ รายได้ และด้านเพื่อนร่วมงาน ดังสมการต่อไปนี้

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่

$$= - 0.375 + 0.536 (\text{ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน}) + 0.198 (\text{ด้านสภาพแวดล้อม}) + 0.159 (\text{ด้านนโยบายและการบริหาร}) + 0.127 (\text{ด้านผู้บังคับบัญชา}) + 0.039 (\text{อายุ}) + 0.199 (\text{ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ}) - 0.00002 (\text{รายได้}) + 0.120 (\text{ด้านเพื่อนร่วมงาน})$$

ซึ่งจากสมการสามารถแปลผลได้ว่า เมื่อคะแนนด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้คะแนนความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น 0.536 คะแนน เมื่อคะแนนด้านสภาพแวดล้อมเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้คะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.198 คะแนน เมื่อคะแนนด้านนโยบายและการบริหารเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้คะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.159 คะแนน เมื่อคะแนนด้านผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้คะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.127 คะแนน เมื่ออายุเพิ่มขึ้น 1 ปี จะทำให้คะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.039 คะแนน เมื่อคะแนนด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้คะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.199 คะแนน เมื่อรายได้เพิ่มขึ้น 1 บาท คะแนนความพึงพอใจลดลง 0.00002 คะแนน และเมื่อคะแนนด้านเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้คะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.120 คะแนน

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ที่พบคือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมากเกินไป/ ต้องให้บริการผู้รับบริการจำนวนมากในแต่ละวัน (ร้อยละ 26.13) รายละเอียดดังตารางที่ 2 ส่วนข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เสนอให้มีการจัดคนให้เหมาะกับงาน/ มีการบริหารงานบุคคลที่ดี และจัดสรรค่าตอบแทนให้เสมอภาคกัน (ร้อยละ 23.86) รายละเอียดดังตารางที่ 3

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข รายโรงพยาบาลเพื่อทราบปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาของ นายแพทย์ประวิ อ่ำพันธ์ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ นางนิตยา อธิวาสวุฒิ

นักวิชาการสาธารณสุข 9 ด้านส่งเสริมพัฒนา นางลำพูน วรจักรี หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุขทุกท่าน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกแห่ง สาธารณสุขอำเภอ/กิ่งอำเภอทุกแห่ง รวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ในการวิจัยในครั้งนี้

และท้ายที่สุด ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ สาธารณสุขอำเภอเมืองศรีสะเกษ และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเขตอำเภอเมืองศรีสะเกษทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการทดลองใช้แบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้จริง

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษจำแนกรายอำเภอ จังหวัดศรีสะเกษ ปี 2549

อำเภอ	พึงพอใจ มาก (จำนวน/ ร้อยละ)	พึงพอใจ (จำนวน/ ร้อยละ)	พึงพอใจน้อย (จำนวน/ ร้อยละ)	พึงพอใจน้อย ที่สุด (จำนวน/ ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	พึงพอใจ ตั้งแต่ ร้อยละ 70 ขึ้นไป
เมืองศรีสะเกษ(n=251)	52(20.72)	137(54.58)	39(15.54)	23(9.16)	11.65	1.91	189(75.30)
กันทรลักษ์ (n=126)	19(15.08)	70(55.56)	22(17.46)	15(11.91)	11.37	2.03	89(70.63)
ราษีไศล (n=94)	11(11.70)	44(46.81)	23(24.47)	16(17.02)	10.86	1.99	55(58.51)
อุทุมพรพิสัย (n=88)	22(25)	47(53.41)	6(6.82)	13(14.77)	11.75	2.33	69(78.41)
ขุขันธ์ (n=119)	40(33.61)	62(52.10)	6(5.04)	11(9.24)	12.20	1.98	102(85.71)
กันทรารมย์ (n=124)	20(16.13)	71(57.26)	13(10.48)	20(16.13)	11.44	1.88	91(73.39)
ขุนหาญ (n=97)	9(9.28)	48(49.48)	10(10.31)	30(65.21)	10.50	2.36	57(58.76)
ยางชุมน้อย (n=46)	7(15.22)	24(52.17)	10(21.74)	5(10.87)	11.20	1.91	31(67.39)
ไพรบึง (n=57)	9(15.79)	26(45.61)	9(15.79)	13(22.81)	11.11	2.36	35(61.40)
ปรางค์กู่ (n=52)	9(17.31)	26(50.00)	12(23.08)	5(9.62)	11.35	1.85	35(67.31)
บึงบูรพ์ (n=45)	25(55.56)	13(28.89)	4(8.89)	3(6.67)	13.00	2.39	38(84.44)
ศรีรัตนะ (n=68)	11(16.18)	43(63.24)	7(10.29)	7(10.29)	11.74	1.82	54(79.41)
โนนคูณ (n=42)	13(30.95)	18(42.86)	8(19.05)	3(7.14)	11.91	1.94	31(73.81)
ห้วยทับทัน (n=4)**	4	0	0	0	11.50	1.92	4
น้ำเกลี้ยง (n=51)	11(21.57)	28(54.90)	5(9.80)	7(13.73)	11.61	1.94	39(76.47)
วังหิน (n=45)	7(15.56)	16(35.56)	9(20.00)	13(28.89)	10.60	2.58	23(51.11)



(ต่อ)

อำเภอ	พึงพอใจ มาก (จำนวน/ ร้อยละ)	พึงพอใจ (จำนวน/ ร้อยละ)	พึงพอใจน้อย (จำนวน/ ร้อยละ)	พึงพอใจน้อย ที่สุด (จำนวน/ ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	พึงพอใจ ตั้งแต่ ร้อยละ 70 ขึ้นไป
เมืองจันทร์ (n=11)	2(18.18)	5(45.45)	1(9.09)	3(27.27)	10.91	2.91	7(63.64)
ภูสิงห์ (n= 11)	2(18.18)	6(54.55)	1(9.09)	2(18.18)	11.36	1.57	8(72.73)
เบญจลักษ์ (n=21)	5(23.81)	9(42.86)	4(19.05)	3(14.29)	11.43	2.01	14(66.67)
พยุห์ (n= 18)	3(16.67)	12(66.67)	3(16.67)	0	11.89	1.41	15(83.33)
โพธิ์ศรีสุวรรณ (n=21)	2(9.52)	14(66.67)	4(19.05)	1(4.76)	11.67	1.43	16(76.19)
ศิลาลาด (n=16)	1(6.25)	8(50)	0	7(43.75)	10.31	2.57	9(56.25)
ไม่ทราบ (n=7)	0	3(42.86)	2(28.57)	2(28.57)	10.03	1.89	3(42.86)
รวม(n=1,414)	284(20.09)	730(51.63)	198(14.00)	202(14.29)	11.47	2.10	1,014(71.71)

หมายเหตุ ** ขนาดตัวอย่างน้อยมากจึงไม่สามารถเป็นตัวแทนในระดับอำเภอ และไม่เหมาะที่จะคิดค่าร้อยละได้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จังหวัดศรีสะเกษ ปี 2549

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน/การประสานงาน/ความรักความสามัคคี ในหน่วยงานไม่ดี	110	21.16
2. มีความอยุติธรรม/ ไม่เสมอภาค / ความขัดแย้ง / ความไม่มีวินัยของข้าราชการ ในหน่วยงาน	44	8.64
3. ควรมีการปรับอัตราค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราว	2	0.39
4. ในการปฏิบัติงาน ได้คำตอบแทนน้อยเกินไป ไม่เหมาะสม	54	9.73
5. การสนับสนุนงบประมาณ / วัสดุ-ครุภัณฑ์ ไม่เพียงพอ , ระบบ IT ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ทันสมัย สถานที่ปฏิบัติงานคับแคบ ร้อน	84	16.50
6. ขาดสวัสดิการในการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจและความก้าวหน้าในอาชีพ	29	5.70
7. ปริมาณงานที่รับผิดชอบมากเกินไป	133	26.13
8. ขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น งานจิตเวช งาน IT	20	3.93
9. บุคลากรไม่เพียงพอ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ จนท.รังสี จนท.เทคนิคฯ	32	6.29
10. ผู้มารับบริการเรียกร้องสิทธิมากเกินไป / ต้องการให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ชอบระบบคิว	1	0.20
รวม	509	100

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะที่พบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
จังหวัดศรีสะเกษ ปี 2549

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรมีการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่	62	9.13
2. ผู้บริหารควรเป็นนักบริหารที่ดี มีความยุติธรรม รับฟังความคิดเห็น	89	13.11
3. ในหน่วยงานต้องมีการประสานงานที่ดี และต่อเนื่อง มีความเสียสละ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกัน จะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	138	20.32
4. ควรมีการจัดคนให้เหมาะกับงาน / มีการบริหารงานบุคคลที่ดี และจัดสรรค่าตอบแทนให้เสมอภาคกัน	162	23.86
5. ควรส่งเสริมความก้าวหน้าในวิชาชีพ / สายงานที่ยังไม่ก้าวหน้า บรรจุเป็นพนักงานราชการ / พยาบาลวิชาชีพ	18	2.65
6. ในการทำงาน ทุกคนไม่ควรเอาเปรียบซึ่งกันและกัน บางคนไม่มาทำงาน มาทำงานไม่ตรงเวลา ควรตรวจสอบเวลามาทำงาน	8	1.18
7. การดำเนินงาน HA ควรกำหนดกรอบมาตรฐานใน รพช. ที่สามารถปฏิบัติได้เพิ่มเติม	1	0.15
8. บุคลากรมีน้อย ควรจัดสรรบุคลากรที่ขาดแคลนเพิ่มมากขึ้น เช่น แพทย์	59	8.69
9. สถานที่ทำงาน วัสดุ - อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงาน ระบบ IT ควรมีพร้อม	79	11.63
10. สสจ. ควรมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน ไม่เรียกประชุมบ่อย เพราะกระทบกับงานประจำ	1	0.15
11. ควรส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	16	2.36
12. ผู้บริหาร/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน/สาธารณสุขอำเภอ/กิ่งอำเภอ/หัวหน้าสถานีอนามัย ควรมีความเสียสละ และปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา	44	6.48
13. งาน/นโยบายต่างๆ ในการดำเนินงานควรมาจากระดับล่าง คือ สถานีอนามัย	1	0.15
14. สสจ.ศรีสะเกษ น่าจะมีการนิเทศติดตามงานอย่างสม่ำเสมอทุกไตรมาส	1	0.15
รวม	679	100

บรรณานุกรม

- กุลจิตร รุญเจริญ. (ม.ป.ท.). การเขียนตารางเสนอผลการวิจัย. เอกสารอัดสำเนา.
- จลี เจริญสรรพ. (2546). ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการสุขภาพในเครือข่ายการดูแลผู้ป่วยจิตเวชที่บ้านของโรงพยาบาลสวนสราญรมย์. การค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดวงใจ สุริยะ. (2546). ความพึงพอใจในงานของพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลตากลี. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียามา ปัญควณิช. (2546). ความพึงพอใจในงานของพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเพชรบูรณ์. การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มะลิวาส ณะศรี. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนอำเภอชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี.
- ละออ ตันติศิริินทร์, เกษสุดา ฉัตรอุทัย, วราภรณ์ เลิศพูนวิไลกุล และ ปารีชาติ รั้งคกุลนุวัฒน์. (2536). ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ต่อกิจกรรมพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน. รายงานวิจัยคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิภาดา คุณาวิฑิตกุล, วิจิตร ศรีสุพรรณ, รัตนาวดี ขอนตะวัน, เรมवल นันท์ศุภวัฒน์, อรพรรณ พุมอาภรณ์ และโรเบิร์ตแอล แอนเดอส์. (2543). การพัฒนาคุณภาพการพยาบาล. เชียงใหม่ : คณะพยาบาลศาสตร์.
- สำนักตรวจและประเมินผล. (2549). คู่มือแผนการตรวจราชการและนิเทศงานกรณีปกติระดับกระทรวงกระทรวงสาธารณสุข.
- อรุณ จิรววัฒน์กุล. บรรณานุกรม. (2534). ชีวสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. คลังนานาวิทยา ขอนแก่น.

