

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสาธารณสุขในพื้นที่อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ

สารโณ ประพรมมา *

บทคัดย่อ

การโอนย้ายของบุคลากรสาธารณสุขในเขตอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ได้ส่งผลกระทบต่ออัตรากำลังคนด้านสาธารณสุขเป็นอย่างมาก ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจที่จะคงปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอนี้ประการหนึ่งก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขจะทำให้ได้ข้อมูลที่น่านำไปใช้ในการวางแผนแก้ไขปัญหาการโอนย้ายในอนาคต การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุขในอำเภอภักดีชุมพล เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรสาธารณสุขทุกคนในอำเภอภักดีชุมพล ประกอบด้วยข้าราชการและลูกจ้างจำนวน 164 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามที่กรอกด้วยตนเองผ่านหน่วยงานต้นสังกัด เก็บข้อมูลแล้วเสร็จในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2556 อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 52.4 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสาธารณสุขส่วนใหญ่ (quartile 2; ร้อยละ 31.4) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ถดถอยแบบควอนไทล์ (quantile regression) พบว่าสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารส่งผลดีต่อบุคลากรกลุ่มที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (coeff. = 3.00; 95% CI: 0.33, 5.67) ความสมดุลในชีวิตและงานส่งผลดีต่อบุคลากรที่มีความพึงพอใจในระดับสูง (coeff. = 3.00; 95% CI: 1.60, 4.40) และโอกาสความก้าวหน้าในงานมีผลต่อความพึงพอใจในทุกระดับ จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะว่า การเสริมสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรสาธารณสุข ควรคำนึงถึงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ กิจกรรมการพัฒนาองค์กร การสร้างพฤติกรรมและค่านิยมร่วม รวมถึงการบรรจุแต่งตั้ง และการได้รับค่าตอบแทนพิเศษด้วย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรสาธารณสุข

Abstract Factors Affecting Job Satisfaction of Health Professionals in Pakdiechumphol District, Chaiyaphum Province

Saroj Papomma*

*Pakdiechumphol District Health Office, Chaiyaphum Province

Moving out from the area of health workforce affects staff shortages. Job satisfaction is the key factor in the decision to remain or move. Satisfaction analysis will lead to a plan to tackle in the future. This research aimed to identify the factors that were associated with job satisfaction and satisfaction level. The instrument was a questionnaire of motivation, morale and satisfaction in their work. All health personnel included health professional, supporting staff and employees. A questionnaire was filled out by hand. Data collection was completed in June 2013 with response rate of 52.4%. The research found that most

*สำนักงานสาธารณสุขอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ

health personnel were satisfied with the work at a moderate level (31.4% satisfied at quartile 2). Quantile regression showed that working relationships with colleagues and administrators had significant effect on satisfaction of personnel who were satisfied at a moderate level (coeff. = 3.00; 95% CI: 0.33, 5.67). Life balance had significant effect on those who had a high level of satisfaction (coeff. = 3.00; 95% CI: 1.60, 4.40), while advancement opportunities significantly influenced satisfaction at all levels. The researcher proposed that the support of health worker should take into account the different levels of customer satisfaction through organizational development, behaviors and shared value formation, including proper appointment and special compensation.

Keywords: job satisfaction, health personnel

ภูมิหลังและเหตุผล

การขาดแคลนกำลังคนด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะสาขาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล ฯลฯ ส่งผลกระทบต่อการเข้าถึงบริการสาธารณสุขของประชาชน และต่อคุณภาพของบริการที่อาจไม่ได้มาตรฐาน อันเนื่องมาจากบุคลากรไม่เพียงพอ รวมทั้งผลกระทบต่อผู้ให้บริการที่ต้องรับภาระงานหนักขึ้น เกิดความเสี่ยงและความเครียดจากการปฏิบัติงาน^(1,2)

มิติของปัญหากำลังคนด้านสาธารณสุขนั้น นอกจากปริมาณที่ไม่เพียงพอแล้ว ยังเกี่ยวกับการกระจายตัวที่ไม่เป็นธรรมอีกด้วย โดยพบว่า บุคลากรสาธารณสุขส่วนใหญ่จะกระจุกตัวอยู่ในเมืองใหญ่ หรือพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ⁽³⁾ มีความพยายามของภาครัฐในการแก้ปัญหา ด้วยการเพิ่มกำลังการผลิตในสาขาที่ขาดแคลน เช่น แพทย์และพยาบาล ขณะเดียวกันก็ได้สร้างเงื่อนไขการชดเชยทุนเพื่อรั้งบุคลากรให้คงอยู่ในระบบ รวมถึงการสร้างขวัญกำลังใจ ด้วยการเพิ่มค่าตอบแทนพิเศษให้แก่พื้นที่ชนบทมากกว่าเขตเมือง เพื่อให้เกิดการกระจายตัวที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม พื้นที่ชนบทส่วนใหญ่ก็ยังคงขาดแคลนบุคลากรสาธารณสุข⁽⁴⁾

อำเภอภักดีชุมพลมีเนื้อที่ประมาณ 900.4 ตร.กม. ห่างจากตัวจังหวัด 85 กม. ประชากร 30,753 คน ความหนาแน่นของประชากรคือ 34.15 คนต่อตร.กม. จัดว่าเป็นอำเภอในชนบทขนาดเล็กและห่างไกลแห่งหนึ่งของจังหวัดชัยภูมิ⁽⁵⁾ สถานบริการสาธารณสุขระดับอำเภอประกอบด้วย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวน 6 แห่ง ซึ่งรับผิดชอบการให้บริการ

สาธารณสุขระดับปฐมภูมิใน 4 ตำบล อยู่ภายใต้การควบคุมกำกับของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอภักดีชุมพล และสถานบริการระดับทุติยภูมิ คือ โรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง 1 แห่ง สภาพปัญหาในบริบทของบุคลากรสาธารณสุขในพื้นที่นี้คือการย้ายงาน เหตุผลหลักนอกจากการเป็นคนนอกพื้นที่แล้ว ความห่างไกลและความกันดารเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจย้าย จากรายงานการประชุมพิจารณาโยกย้ายประจำปีของปี พ.ศ. 2550 - 2558 พบว่ามีบุคลากรสาธารณสุขขอย้ายออกจากพื้นที่เฉลี่ยปีละ 6 คน⁽⁶⁾ ซึ่งอำเภออื่นๆ จะมีบุคลากรขอย้ายเพียง 1 คนต่อปีเท่านั้น จึงนับได้ว่าอำเภอภักดีชุมพลมีการเคลื่อนย้ายบุคลากรที่ค่อนข้างสูงกว่าอำเภออื่นๆ ในจังหวัดชัยภูมิ

การขอย้ายของบุคลากรสาธารณสุขแต่ละครั้ง มีผู้ได้รับการอนุมัติให้ย้ายจริงเพียง 1 - 2 คนต่อปีเท่านั้น และทางอำเภอจะได้รับการจัดสรรบุคลากรทดแทน ซึ่งเป็นบุคลากรจบใหม่ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน แต่ทั้งนี้การขอย้ายออกจากพื้นที่ของบุคลากรสาธารณสุขก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบสาธารณสุข ได้แก่ เกิดความขาดแคลนบุคลากร องค์กรขาดความมั่นคง บุคลากรขาดขวัญกำลังใจ และองค์กรขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจุบันการศึกษาถึงสาเหตุการย้ายของบุคลากรสาธารณสุขในพื้นที่ยังมีค่อนข้างน้อย จึงขาดข้อมูลสำคัญที่จะนำมาใช้วางแผนสำรองไว้ซึ่งกำลังคนด้านสาธารณสุข จากงานวิจัยของ Irvine และ Evans⁽⁷⁾ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยต้นที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมกรย้ายงาน นอกจากนี้ Herzberg⁽⁸⁾ ยังได้เสนอให้องค์กรกระตุ้นให้บุคลากรพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะจะ

ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นประเด็นแรก โดยผลของการวิเคราะห์จะนำไปสู่การเชื่อมโยงกับปัจจัยอื่นๆ ในลำดับถัดไป

การทบทวนวรรณกรรม

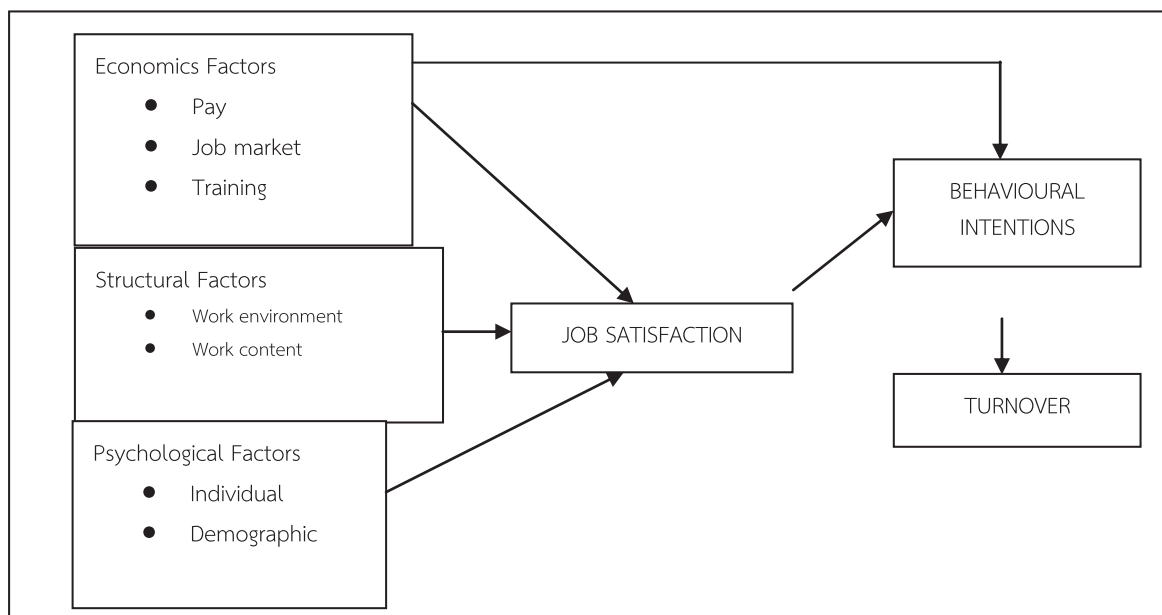
จากการศึกษาพฤติกรรมการย้ายงานของพยาบาลของ Irvine and Evans⁽⁷⁾ พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยลำดับต้นๆ ของพฤติกรรมการย้ายงาน โดยปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยเฉพาะส่วนบุคคลเป็นปัจจัยเสริมในการก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังรูปที่ 1

การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจในงาน ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในกลุ่มพยาบาลและผดุงครรภ์ ซึ่งเป็นบุคลากรสาธารณสุขแขนงใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานหรือระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ลักษณะของการให้บริการ⁽⁹⁾ การได้รับการยอมรับ การประสบความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ภาระงาน นโยบายการพัฒนาบุคลากร

การบริหารงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร รายได้หรือค่าตอบแทน สวัสดิการอื่นๆ ที่นอกเหนือจากรายได้ ความมั่นคงของการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม⁽¹⁰⁾ ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว^(11,12) โดยปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวมา ให้ผลการศึกษาที่แตกต่างกันตามบริบทของงานวิจัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุข และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัย ดังนี้
 - 2.1 สถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข
 - 2.2 สายงานการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข
 - 2.3 ประเภทของการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข
 - 2.4 ลักษณะการให้บริการของบุคลากรสาธารณสุข
 - 2.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข



รูปที่ 1 Model of nurse turnover behavior by Irvine and Evans (1995)⁽⁷⁾

ระเบียบวิธีศึกษา

การวิจัยนี้ใช้ข้อมูลจากการสำรวจแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกระทรวงสาธารณสุข โดยทำการสำรวจบุคลากรสาธารณสุขในพื้นที่อำเภอภักดีชุมพล ในช่วงเดือนมิถุนายน ปี พ.ศ. 2556 กลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรสาธารณสุข ประกอบด้วย กลุ่มข้าราชการและกลุ่ม ลูกจ้าง ทั้งสายวิชาชีพและสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลชุมชน จำนวนทั้งหมด 164 คน โดยทุกคนจะได้รับแบบสอบถามที่ให้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง และให้หน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้รวบรวมนำส่งคืน เก็บบันทึกข้อมูลโดยผู้วิจัยและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติแบบสำเร็จรูป

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 5 หน้า ซึ่งสร้างจากแนวคิดของ Herzberg แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ฯลฯ จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 2 ประกอบด้วย ตัวแปรที่เป็นแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจและความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุข ตัวแปรละ 14 ข้อ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน เป็นคำถามปลายเปิด สำหรับงานวิจัยนี้ใช้ข้อมูลในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2

ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยตัวแปรผลลัพธ์ (outcome variable) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 14 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดอัตราส่วน (rating scale) 4 ระดับ คือ ไม่พอใจ พอใจน้อย พอใจปานกลาง และ พอใจมาก ให้ค่าคะแนนเรียงลำดับ 1 ถึง 4 คะแนน คือ ตอบไม่พอใจ - 1 คะแนน, พอใจน้อย - 2 คะแนน, พอใจปานกลาง - 3 คะแนน และ พอใจมาก - 4 คะแนน ส่วนการแปลผลจะแบ่งเป็นช่วงควอร์ไทล์ 4 กลุ่ม, ควอร์ไทล์ที่ 1 percentile 0 - 25, ควอร์ไทล์ที่ 2 percentile 26 - 50, ควอร์ไทล์ที่ 3 percentile 51 - 75, ควอร์ไทล์ที่ 4 percentile 76 - 100

ส่วนตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วยเพศ

อายุ สถานที่ปฏิบัติงาน สายงาน ประเภทของบุคลากร ระยะเวลากิจการปฏิบัติงาน ลักษณะการให้บริการ และ แรงจูงใจและ ขวัญกำลังใจของบุคลากรสาธารณสุข ซึ่งมีตัวแปรย่อยอีก 14 ตัวแปร โดยตัวแปรอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรต่อเนื่อง ส่วนตัวแปรเพศ สถานที่ปฏิบัติงาน สายงาน ประเภทบุคลากร ลักษณะการให้บริการ เป็นตัวแปรแบบแบ่งกลุ่ม (nominal scale) สำหรับแรงจูงใจและขวัญกำลังใจของบุคลากรสาธารณสุข ซึ่งมี 14 ตัวแปรย่อย มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า (rating scale) 4 ระดับ และเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด และการให้คะแนนดำเนินการเช่นเดียวกับตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ใช้สถิติถดถอยแบบควอนไทล์ (quantile regression) โดยคัดเลือกตัวแปรเดียวเข้าสู่การวิเคราะห์เชิงพหุด้วย bivariate analysis (p -value < 0.25) วิเคราะห์เชิงพหุด้วยวิธี backward selection กำหนดระดับนัยสำคัญของการคัดตัวแปรออกที่ระดับนัยสำคัญ 0.20 (p -value > 0.20) ส่วนการตอบคำถามข้อ 2 ใช้สถิติไค-สแควร์ และสถิติ one-way ANOVA

ผลการศึกษา

บุคลากรสาธารณสุขได้ตอบกลับแบบสอบถาม 86 คน (ร้อยละ 52.4) ความพึงพอใจสามารถจำแนกได้เป็น 4 กลุ่มตามควอร์ไทล์ โดยพบความพึงพอใจระดับน้อย (quartile1: q1) ร้อยละ 25.6, ความพึงพอใจระดับปานกลาง (quartile2: q2) ร้อยละ 31.4, ความพึงพอใจระดับมาก (quartile3: q3) ร้อยละ 19.8 และความพึงพอใจระดับมากที่สุด (quartile4: q4) ร้อยละ 23.2

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข จำแนกตามปัจจัยต่างๆ เช่น เพศ สถานที่ปฏิบัติงาน สายงาน ประเภทบุคลากร และลักษณะบริการ ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจในแต่ละปัจจัย ตามตารางที่ 1

พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข กลุ่มที่มีความ

ตารางที่ 1 Satisfaction of health personnel by personnel information

Factor	Satisfaction level; frequency (percent)				Statistics	P-value
	Somewhat dissatisfied	Neither satisfied	Somewhat satisfied	Very satisfied		
Sex						
- Male	8 (27.6)	9 (31.0)	4 (13.8)	8 (27.6)	$\chi^2 = 1.213$	0.750
- Female	14 (14.6)	18 (31.6)	13 (22.8)	12 (21.0)		
Work place						
- DHO/HPH	3 (18.8)	5 (31.2)	2 (12.5)	6 (37.5)	$\chi^2 = 2.599$	0.458
- Hospital	19 (27.2)	22 (31.4)	15 (21.4)	14 (20.0)		
Work line						
- Profession	11 (30.6)	10 (27.8)	6 (16.6)	9 (25.0)	$\chi^2 = 1.239$	0.744
- Support	11 (22.0)	17 (34.0)	11 (22.0)	11 (22.0)		
Job type						
- Government official	6 (19.4)	10 (32.2)	7 (22.6)	8 (25.8)	$\chi^2 = 1.076$	0.783
- Employee	16 (29.1)	17 (30.9)	10 (18.2)	12 (21.8)		
Service type						
- Direct service	15 (21.7)	22 (31.9)	13 (18.8)	19 (27.6)	$\chi^2 = 4.943$	0.176
- Not available	7 (41.2)	5 (29.4)	4 (23.5)	1 (5.9)		
Total	22 (25.6)	27 (31.4)	17 (19.8)	20 (23.2)		

Notes: DHO = District health office, HPH = Health promoting hospital

พึงพอใจมากที่สุด มีระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 14 ปี (mean = 14.15, SD = 9.82) ขณะที่กลุ่มอื่นๆ มีระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ยใกล้เคียงกัน (mean = 7.55 to 8.75) เมื่อทำการทดสอบรายคู่ เพื่อหาความแตกต่างด้วยวิธี Bonferroni multiple-comparison test พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อย (q1) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากกลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (q4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p -value = 0.029) ตามตารางที่ 2

การวิเคราะห์เชิงพหุ ด้วยวิธีถดถอยควอนไทล์ โดยวิธี backward selection พบ 3 ปัจจัย ซึ่งเป็นส่วนประกอบของแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน และภาวะสมดุลระหว่างงานและ

ชีวิตส่วนตัว อธิบายจำแนกรายปัจจัยได้ดังนี้

1. การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาส่งผลดีต่อกลุ่มบุคลากรสาธารณสุขที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง (q_2 ; coeff. = 3.00; 95% CI: 0.33, 5.67)
2. โอกาสความก้าวหน้าในงาน มีผลต่อกลุ่มบุคลากรสาธารณสุขที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกระดับ โดยพบว่าบุคลากรที่มีระดับความพึงพอใจในงานสูงขึ้น จะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในงานสูงขึ้นเช่นกัน (q_1 ; coeff. = 2.14; 95% CI: 0.33, 3.95) (q_2 ; coeff. = 3.00; 95% CI: 1.33, 4.65) และ (q_3 ; coeff. = 4.00; 95% CI: 2.88, 5.12)
3. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ผลวิเคราะห์ระบุว่า แรงจูงใจด้านสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วน

ตารางที่ 2 Mean of performance and satisfaction in the work by quantile group

Satisfaction	n	Mean	SD	F	P-value
Somewhat dissatisfied	22	7.55	6.57	3.18	0.029
Neither satisfied	27	8.08	7.36		
Somewhat satisfied	17	8.75	6.99		
Very satisfied	20	14.15	9.82		

ตารางที่ 3 Estimating satisfaction in the work of health personnel

Variable	Quantile 25	Quantile 50	Quantile 75
1. Good relationship with colleagues or commander	2.14 (-1.78, 6.06)	3.00 (0.33, 5.67)*	2.00 (-0.06, 4.06)
2. Job opportunities	2.14 (0.33, 3.95)*	3.00 (1.35, 4.65)*	4.00 (2.88, 5.12)*
3. Work-life balance	1.57 (-1.61, 4.75)	2.00 (-0.13, 4.13)	3.00 (1.60, 4.40)*

Notes: outside the parentheses is the parameter estimates, the numbers in parentheses are the 95 percent confidence and the symbol (*) indicates statistically significant at $\alpha = 0.05$

ตัวเพิ่มระดับสูงขึ้น เมื่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่จะพบปรากฏการณ์นี้เฉพาะกลุ่มที่มีความพึงพอใจในระดับสูงเท่านั้น (α_3 ; coeff. = 3.00; 95% CI: 1.60, 4.40)

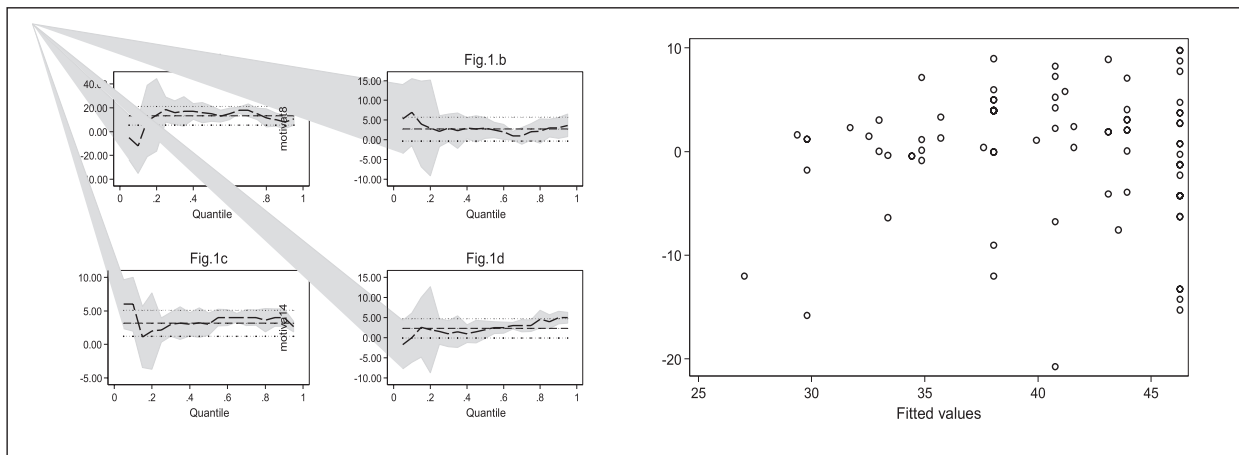
แรงจูงใจ และขวัญกำลังใจทั้ง 3 ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ประเมินค่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข ได้ร้อยละ 24, 28 และ 32 ในควอร์ไทล์ที่ 1, 2 และ 3 ตามลำดับ

เมื่อตรวจสอบค่า coefficient ของตัวแปรสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน, ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต และโอกาสก้าวหน้าในชีวิตกับค่าควอร์ไทล์ในแต่ละระดับของตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความเข้ากันได้ค่อนข้างดี รวมถึงการตรวจสอบหลังจากการประมาณค่าพารามิเตอร์ โดยการพล็อตกราฟค่าประมาณกับส่วนตกค้าง (residual) พบว่ามีความแปรปรวนของส่วนตกค้างไม่มากนัก ดังรูปที่ 2 - 4

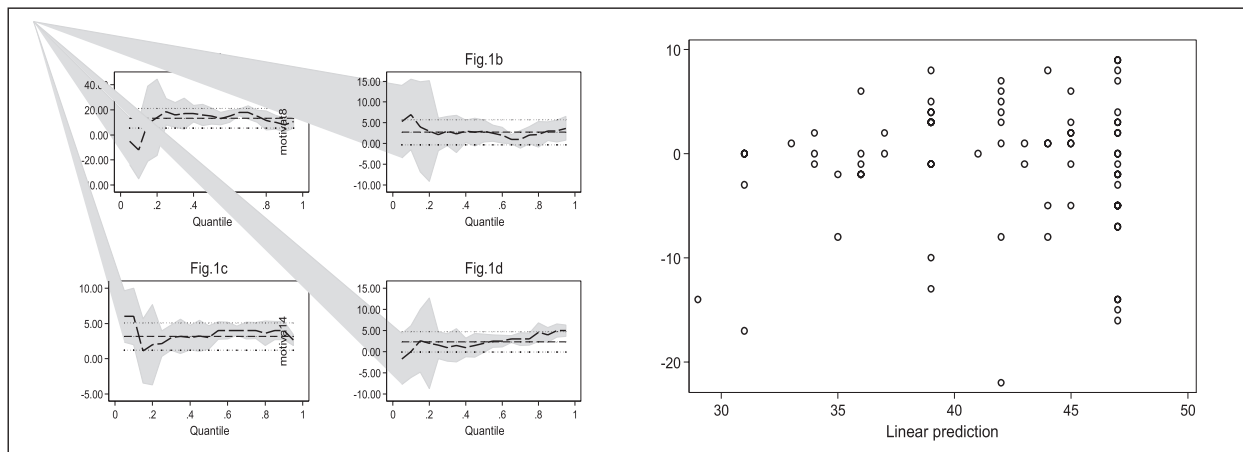
วิจารณ์

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข ในพื้นที่อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติ quantile regression ซึ่งใช้ในกรณีที่ตัวแปรผลลัพธ์หลัก (outcome variable) มีการแจกแจงที่ไม่เป็นแบบปกติ (normal distribution) การวิเคราะห์จะใช้วิธีการรวมกลุ่มของข้อมูลที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเข้าไว้ด้วยกัน ทำให้แต่ละกลุ่มของข้อมูลมีความแปรปรวนลดลง ด้วยวิธีนี้ จะสามารถแก้ปัญหาค่าการกระจายตัวที่ผิดปกติของข้อมูลตัวแปรตามได้ ทำให้ผลการวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือยิ่งกว่าการวิเคราะห์ด้วยสถิติ การถดถอยเชิงเส้นแบบธรรมดา (linear regression)

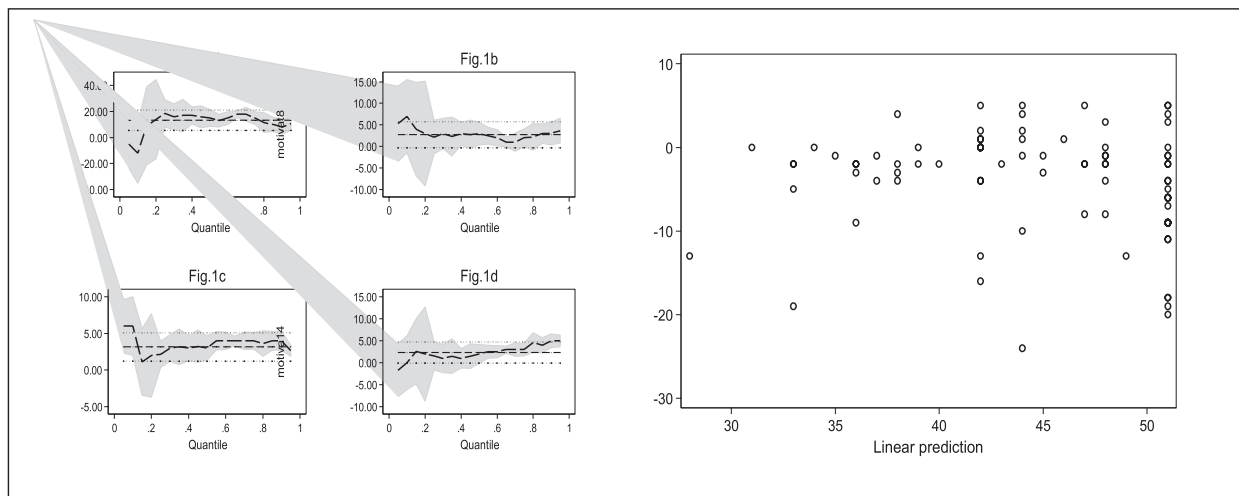
จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น พบว่า บุคลากรสาธารณสุขในอำเภอภักดีชุมพล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกันในแต่ละระดับความพึงพอใจ (น้อย



รูปที่ 2 Quantile regression covariate effect on satisfaction level 25 and testing residual



รูปที่ 3 Quantile regression covariate effect on satisfaction level 50 and testing residual



รูปที่ 4 Quantile regression covariate effect on satisfaction level 75 and testing residual

ปานกลาง มาก มากที่สุด) คือ ประมาตร้อยละ 19.8 - 31.4 โดยส่วนใหญ่ (quartile 2) ร้อยละ 31.4 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลแม่ระมาด จังหวัดตาก⁽¹³⁾ และเมืองปะริส ประเทศมาเลเซีย ของ Alam and Mohammad⁽¹⁴⁾ แสดงให้เห็นถึงสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขโดยทั่วไป ที่มักจะมีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการศึกษานี้ พบว่า บุคลากรสาธารณสุขที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานขึ้น โดยเฉลี่ย 14 ปี (mean = 14.15, SD = 9.82) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ซึ่งแตกต่างจากบุคลากรสาธารณสุขที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ และปานกลาง ส่วนมากจะมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า (mean = 7.55, SD = 6.57) ผลวิจัยดังกล่าวใกล้เคียงกับรายงานวิจัยของ Steward et al.⁽⁹⁾ ที่ระบุว่า พยาบาลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อยมักจะย้ายงานมากกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานค่อนข้างนาน ทั้งนี้เป็นผลพวงมาจากความพึงพอใจในงาน ผลที่ได้ชี้ให้เห็นว่าการปฏิบัติงานในสถานที่เดิมๆ เป็นเวลานานๆ ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเฉพาะส่วนบุคคลอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์พื้นฐานความแตกต่างของเพศ สถานที่ปฏิบัติงาน สายงานที่ปฏิบัติการเป็นข้าราชการหรือลูกจ้าง และการทำหน้าที่ให้บริการโดยตรงหรือสนับสนุนการบริการ ไม่ได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขในอำเภอภักดีชุมพล เหตุผลส่วนหนึ่งอาจเนื่องด้วย สภาพแวดล้อมของอำเภอภักดีชุมพลเป็นอำเภอขนาดเล็ก สถานบริการสาธารณสุขหรือสถานที่ทำงานอยู่ไม่ห่างไกลกันมากนัก รวมถึงพื้นที่ยังมีความเป็นชนบท บุคลากรส่วนใหญ่จะรู้จักกันเป็นอย่างดี ในการปฏิบัติงานอาจไม่ได้มีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน แต่เป็นการช่วยกันดำเนินการ ดังนั้น ความรู้สึกแตกต่างในเรื่องสายงานปฏิบัติ อาจจะมีค่อนข้างน้อย จึงไม่มีความ

สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์เชิงพหุ พบแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขอำเภอภักดีชุมพล คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งจะอภิปรายเป็นรายปัจจัย ดังนี้

1. การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่ส่งผลในกลุ่มบุคลากรสาธารณสุขที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง กล่าวคือ บุคลากรสาธารณสุขจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นถ้าเห็นว่าการตนเองมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานหรือผู้บริหาร ซึ่งผลการวิเคราะห์ระบุว่า เหตุการณ์ดังกล่าวจะเกิดในกลุ่มผู้ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Glimmer⁽¹⁵⁾ ที่อธิบายมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ด้าน โดยสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาเป็นหนึ่งในนั้น ขณะที่ Edwin A. Locke⁽¹²⁾ ระบุว่า เพื่อนร่วมงานซึ่งให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและมีมิตรภาพที่ดีต่อกัน ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มบุคลากรที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางควรได้รับการส่งเสริมจากทั้งผู้ร่วมงานและผู้บริหาร เพื่อให้เกิดแรงตอบสนองที่ดีในการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ส่วนบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับสูง ส่วนใหญ่จะมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารอยู่แล้ว

2. โอกาสความก้าวหน้าในงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกระดับ อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ทั้งนี้ นักพฤติกรรมศาสตร์หลายท่านที่ได้ศึกษาในเรื่องทฤษฎีความพึงพอใจ ได้อธิบายเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ เช่น Glimmer⁽¹⁵⁾ สรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน โดยผู้ชายจะมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง แต่เมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง หรือ French⁽¹⁶⁾ ได้ให้ความเห็นว่า บุคคลที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรจะบังเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้นั้น



ยอมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่า งานที่เขาทำนั้นโดยส่วนรวมได้ตอบสนองความต้องการของตัวเองได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งความก้าวหน้าในงานเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณา ขณะที่ Edwin A. Locke⁽¹²⁾ ระบุว่า การได้เลื่อนตำแหน่งเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคล นอกจากนี้ วิจิตร ศรีสุพรรณ และ กฤษดา แสงดี⁽¹⁷⁾ ยังได้เสนอแนวทางลดการสูญเสีย และเพิ่มการธำรงรักษาพยาบาลวิชาชีพไว้ในระบบบริการสาธารณสุข ด้วยการปรับปรุงค่าตอบแทนในลักษณะ hardship allowance สำหรับการปฏิบัติในชนบทและพื้นที่ห่างไกล จะเห็นได้ว่า ความก้าวหน้าในงาน การได้เลื่อนตำแหน่ง การได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น เป็นสิ่งที่ต้องการของบุคลากรทั่วไป ซึ่งบุคลากรสาธารณสุขของอำเภอภาคีชุมชนพลในทุกกระดับความพึงพอใจต่างปรารถนาปัจจัยดังกล่าวเช่นกัน

3. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว เป็นปัจจัยที่ส่งผลในกลุ่มบุคลากรสาธารณสุขที่มีความพึงพอใจระดับสูง โดยสามารถอธิบายนิยามความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวได้ว่า การกำหนดเวลาในการดำเนินชีวิตให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคมและตนเอง ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ การมีความสุขในชีวิตส่วนตัว (การใช้ชีวิตให้มีความสุขด้วยตนเอง การเอาใจใส่ซึ่งกันและกันของสมาชิกในครอบครัว) และการมีความสุขในงาน (ความสุขที่เกิดจากตนเอง การจัดการความเครียด การมีผู้ร่วมงานสนับสนุน การได้รับสวัสดิการที่เพียงพอจากองค์กร)⁽¹⁸⁾ ซึ่งบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับสูง ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมาแล้วค่อนข้างนาน (เฉลี่ย 14 ปี) ส่วนใหญ่มีครอบครัวและปักหลักตั้งถิ่นฐานอยู่ภายในพื้นที่ ขณะที่บุคลากรสาธารณสุขกลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับน้อยและปานกลาง ส่วนใหญ่ยังมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย และเป็นบุคคลต่างถิ่น อาจไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวเท่าที่ควร ทั้งนี้ การสร้างสมดุล ทำได้ทั้งระดับองค์กรและส่วนบุคคล โดย ศิริภัสสร วงศ์ทองดี⁽¹⁹⁾ ได้อธิบายไว้ว่า องค์กรมีส่วนช่วยให้เกิดดุลยภาพ โดยทำให้บุคลากรเกิดแรงบันดาลใจและให้คุณค่าต่องาน ด้วยการหล่อหลอมวัฒนธรรมที่ดีให้แก่คนในองค์กร โดยการสร้างค่านิยมร่วม รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนให้

เกิดการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน การส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการปรับปรุงค่าตอบแทนให้เหมาะสม ตลอดจนการปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมยิ่งขึ้นด้วย ส่วนระดับบุคคล ใช้หลัก Happy 8 ประการ คือ การมีสุขภาพกายดี สุขภาพจิตดี สุขภาพสังคมดี รู้จักผ่อนคลาย การศึกษาหาความรู้ การมีศรัทธา ความเชื่อและเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ รู้จักเก็บออม และการมีครอบครัวอบอุ่น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะในการพัฒนางานในระดับอำเภอ ดังนี้

1. ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีสัมพันธภาพที่ดีในองค์กร เช่น การพัฒนาองค์กร (organization development) ควรจัดให้มีอย่างน้อยปีละครั้ง ทั้งนี้เพื่อลดความตึงเครียดและสร้างสัมพันธภาพอันดีภายในองค์กร และเป็นการเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่แตกต่างให้เป็นความเห็นพ้องกัน ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรสาธารณสุขที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลางได้มีส่วนร่วมในองค์กรมากขึ้น
2. ส่งเสริมการสร้างดุลยภาพในชีวิตและการปฏิบัติงานด้วยตนเอง เช่น สร้างโอกาสในการดำเนินกิจกรรมที่สร้างค่านิยมและพฤติกรรมร่วมขององค์กร เช่น การนุ่งชุดไทยในวันพระ การงดเหล้าเข้าพรรษา การจัดกิจกรรมรื่นเริงในวันสำคัญ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ลอยกระทง และส่งเสริมวัฒนธรรมการไหว้ การเคารพในความอาวุโส ทั้งนี้เป็นหนึ่งในแผนสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีความพึงพอใจในระดับสูงซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มิมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานค่อนข้างนาน ซึ่งควรได้รับเกียรติและคำชมเชยเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ
3. โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและแรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อบุคลากรที่มีความพึงพอใจในทุกๆระดับ ดังนั้น การพิจารณาให้มีการบรรจุแต่งตั้งหรือเลื่อนตำแหน่ง และการพิจารณาค่าตอบแทนพิเศษให้แก่บุคลากรสาธารณสุขภายในอำเภอ ควรได้รับการพิจารณาเป็นลำดับต้นๆ

เอกสารอ้างอิง

1. Buddhachart P. Factors influencing quality of life of physicians in the three southern border provinces of Thailand. *Songkla Med Journal* 2007;25(1):29-37.
2. Kantha A. Impact of and solution to the shortage of manpower in nursing. *Journal of Nursing Science* 2014;32(1):81-90.
3. Pakaiya N, Hongtong P. The health workforce, is and will be. *Butterfly Effect Journal* 2011;7 Suppl 1:S10-15.
4. Jongudomsuk P. Forge Strategic Health Workforce. *HSRI Forum* 2012;1(3):1-5.
5. Kongnonkok S. History of Pakdiechumpol district [internet]. 2013 [cited 2015 May 18]. Available from: http://chaiyaphum3614.blogspot.com/2013/01/blog-post_8.html.
6. Chaiyaphum Province Health Office. The decision to move the official servants employed and temporary employees no 1/2558. Monthly meeting of the management of health offense: April 2015; Meeting Chaiyaphum Province Health Office. 1 - 15.
7. Irvine DM, Evans MG. Job satisfaction and turnover among nurses: integrating research finding across studies. *Nursing Research* 1995;44(4):246-53.
8. Herberg F, Mausner B, Synderman B. *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons; 1956.
9. Stewart NJ, D'Arcy C, Kosteniuk J, Andrews ME, Morgan D, Forbes D, et al. Moving on? Predictors of intent to leave among rural and remote RNs in Canada. *The Journal of Rural Health* 2011;27(1):103-13.
10. Phuttanugool J. Factor affecting the job performance satisfaction of staffs at Saraburi Industrail and Community Education College in Saraburi [dissertation]. Patum Thani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi; 2011.
11. Jantaummoa U. To assess job satisfaction, balance between life and work of health personnel in the Ministry of Public Health. Nonthaburi: Bureau of Nursing, Department of Medical Service, Ministry of Public Health; 2011.
12. Locke E A, Shaw KN. "The nature and causes of job satisfaction" In *Handbook of Industrial and Organization Psychology*, 77. Edited by Marvin D. Dunnett. Chicago; Rand McNally: 1976.
13. Takumpunya C. Nurse's job satisfaction, Maeramad Hospital, Tak Province. *Buddhachinaraj Medical Journal* 2009;26(1):3-15.
14. Alam MM, Mohammad JF. Level of job satisfaction and intent to leave among Malaysian nurses. *Semiannual Publication* 2010; 3(1):113-23.
15. Glimmer, Van Haller B. *Industrial psychology*. New York: McGraw Hill Book; 1966.
16. French W, Bell JC. *Organization development*. New Jersey: Prentice-Hall; 1984: 88-91.
17. Srisuphan W, Sawaengdee G. Recommended policy-based solution to shortage of registered nurses in Thailand. *The Journal of Nursing Council* 2012;27(1):5-12.
18. Intuluk K, Oumtanee A. Building work-life balance of professional nurse in a private hospital. *Journal of The Royal Thai Army Nurses* 2014;15(3):382-9.
19. Wongtongdee S. Work-life balance / Work-life effectiveness. The document, The institute maintains Rajanupab No 9/2552; Bangkok: 2009.