

ความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุขต่อการให้บริการ ของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านค่าย

สมชาย สุกวาทิน*

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุขที่มีต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลบ้านค่าย ในด้านการวางแผน, ด้านการจัดองค์กร, ด้านการนำองค์กร, และด้านการควบคุมติดตามประเมินผล. กลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากรสาธารณสุขที่ทำงานในเครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลบ้านค่าย ๑๑๘ คน. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ, คะแนนเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การทดสอบค่าเอฟ. การวิจัยพบว่าบุคลากรสาธารณสุขมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารฯ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน; บุคลากรสาธารณสุขที่มี เพศ, อายุ, อายุราชการ, ระดับการศึกษา, สถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารหน่วยบริการปฐมภูมิแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕.

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, บุคลากรสาธารณสุข, คณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพ

Abstract

Satisfaction of Public Health Personnel with the Services Provided by the Contracting Unit of the Primary Care Board, Bankhai Hospital, Rayong Province
Somchai Supavatin*

**Bankhai Hospital, Rayong Province*

The purpose of this descriptive research study was to examine the level of satisfaction of health personnel with the services provided by the Contracting Unit of Primary Care (CUP) Board, Bankhai Hospital. Those services consist of planning, organizing, leading and controlling. The study samples were 118 public health personnel working in the CUP Board. The research instruments were demographic questionnaire and satisfaction questionnaire with a five rating-scale. Data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, and F-test.

The results of this study revealed that the public health personnel's satisfaction was at the middle level. Their differences in sex, age, work experience, education level, and place of work were statistically different at the 0.05 level with regard to satisfaction with the CUP Board's services.

Key words: satisfaction, health personnel, contracting unit of primary care (CUP)

*โรงพยาบาลบ้านค่าย, จังหวัดระยอง



ภูมิหลังและเหตุผล

มนุษย์เป็นทรัพยากรสำคัญที่จำเป็นต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่ตั้งแต่อยู่ในครรภ์มารดา และการสาธารณสุขเป็นรากฐานที่สำคัญของการพัฒนาสุขภาพของประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย. “พณฯ พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ นายกรัฐมนตรี ได้แถลงนโยบายของรัฐบาลใน พ.ศ. ๒๕๔๙ มีเป้าหมายของการพัฒนา คือ ทำให้คนมีความสุข ซึ่งประกอบด้วยการมีสุขภาพแข็งแรง, ครอบครัวยุติธรรม, มีสภาพแวดล้อมที่ดี, มีสังคมที่สันติและเอื้ออาทร. รัฐบาลได้ถือเป็นนโยบายสำคัญที่จะต้องพัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ ๘ ถึงฉบับที่ ๑๐ โดยเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา และให้ความสำคัญต่อการรวมพลังทางสังคมจากทุกภาคส่วน, รวมทั้งอัญเชิญ “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวม.

กระทรวงสาธารณสุขในฐานะตัวแทนของรัฐบาล ได้นำโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามาใช้ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๔^(๑) เพื่อพัฒนาสุขภาพของประชาชนให้มีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี โดยการพัฒนาหน่วยบริการสาธารณสุขในทุกระดับ โดยเฉพาะในชุมชนและท้องถิ่นซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน. กระทรวงสาธารณสุขได้มอบให้คณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพระดับอำเภอเป็นผู้ดูแลและให้บริการประชาชนในลักษณะของหน่วยบริการปฐมภูมิ (Contracting Unit of Primary Care; CUP).

คณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพระดับอำเภอประกอบด้วยผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนเป็นประธาน และมีสาธารณสุขอำเภอเป็นรองประธาน. กรรมการมาจากทั้ง ๒ ส่วนในปริมาณเท่า ๆ กัน และในบางแห่งมีตัวแทนชุมชนเข้าร่วมเป็นกรรมการด้วย โดยทำหน้าที่บริหารจัดการในภาพรวมระดับอำเภอ ควบคุมกำกับการทำงานสาธารณสุขให้เป็นไปตามเป้าหมาย, สนับสนุนติดตามนิเทศ, ประเมินผลงานตามโครงการที่วางไว้, จัดสรรงบประมาณ, พัฒนาศูนย์บริการและองค์ความรู้ให้สามารถปฏิบัติตามโครงการ ด้วยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร.

ภารกิจของผู้บริหารที่สำคัญเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคลากรประกอบด้วยเหตุผล ๒ ประการ^(๒) คือ การสร้างระดับความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงาน และเกี่ยวข้องกับผลกระทบของความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงาน. หากบุคลากรไม่พึงพอใจในงาน จะนำไปสู่การลดการผลิตในองค์กร, การขาดงาน และการลาออกสูง เป็นต้น.

เครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลบ้านค่าย ได้สร้างแนวความคิดให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีจิตสำนึกที่ดีต่อการพัฒนางาน และพัฒนาองค์การเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยีต่าง ๆ โดยการพัฒนาจะต้องดำเนินการทุกส่วนของโรงพยาบาล. ส่วนสำคัญที่ไม่ยิ่งหย่อนกว่าส่วนอื่น คือ การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเครือข่ายทุกคน. จากสภาพการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหาในด้านต่าง ๆ ตามมามากมาย ส่งผลให้เจ้าหน้าที่บางส่วนไม่พอใจการเปลี่ยนแปลง, เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน, ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน, ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น. สิ่งเหล่านี้มีสาเหตุมาจากหลายปัจจัยด้วยกัน ที่ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคลากรโดยส่วนรวมเป็นอย่างมาก.

ผู้วิจัยในฐานะประธานคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลบ้านค่าย จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุขที่มีผลต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารงาน และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลบ้านค่าย ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป.

ระเบียบวิธีศึกษา

การวิจัยเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา, เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ได้แก่ตอนที่ ๑ สอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและสถานที่ทำงาน, และตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากร

สาธารณสุขที่มีต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหาร เครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลบ้านค่าย. ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ จำนวน ๓๒ ข้อ มีค่าช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ เท่ากับ ๐.๙๘. กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสาธารณสุขในเครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลบ้านค่าย ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโรงพยาบาลบ้านค่าย, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย, ศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอบ้านค่าย และสถานีอนามัยในอำเภอบ้านค่าย, เลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายได้ ๑๑๘ คน. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเอฟ, กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05 .

คะแนนจากการประมาณค่าแบ่งเป็นระดับโดยประยุกต์ตามเกณฑ์การประเมินของบุญชม ศรีสะอาด^(๓) ดังนี้

ระดับมากที่สุด หมายถึงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๕๑ - ๕.๐๐.

ระดับมาก หมายถึงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๓.๕๑ - ๔.๕๐.

ระดับปานกลาง หมายถึงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๒.๕๑ - ๓.๕๐.

ระดับน้อย หมายถึงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๑.๕๑ - ๒.๕๐.

ระดับน้อยที่สุด หมายถึงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๑.๐๐ - ๑.๕๐.

ความพึงพอใจต่อการให้บริการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคลากรสาธารณสุขที่มีต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลบ้านค่าย ในด้าน

การวางแผน ได้แก่การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดวางโครงการและแผนปฏิบัติการรวมทั้งวิธีการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานให้บรรลุจุดประสงค์ที่กำหนดไว้.

การจัดองค์กร ได้แก่การดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ, การแบ่งส่วนงานและการจัด

สายงาน, การจัดอัตรากำลัง, การสรรหา, การจัดแผนปฏิบัติงาน.

การนำองค์กร หมายถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร, การเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี เพื่อให้เกิดความร่วมมือและความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง.

การควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน หมายถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการวินิจฉัยสั่งการ, การควบคุมบังคับบัญชา และการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการรายงานผลที่เกิดขึ้น.

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูล	ราย	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๓	๑๙.๕๐
หญิง	๙๕	๘๐.๕๐
อายุ (ปี)		
๒๑-๓๐	๑๖	๑๓.๖๐
๓๑-๔๐	๕๘	๔๙.๒๐
๔๑-๕๐	๔๑	๓๔.๗๐
๕๑ ขึ้นไป	๓	๒.๕๐
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๕	๑๒.๗๐
ปริญญาตรี	๑๐๒	๘๖.๔๐
ปริญญาโท	๑	๐.๘๐
อายุราชการ (ปี)		
น้อยกว่า ๕	๖	๕.๑๐
๕-๑๐	๑๘	๑๕.๓๐
๑๑- ๑๕	๔๓	๓๖.๔๐
มากกว่า ๑๕	๕๑	๔๓.๒๐
สถานที่ทำงาน		
โรงพยาบาล	๗๐	๕๙.๓๐
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	๖	๕.๑๐
ศูนย์สุขภาพชุมชน	๒	๑.๗๐
สถานีอนามัย	๔๐	๓๓.๙๐
รวม	๑๑๘	๑๐๐.๐๐



ผลการศึกษา

บุคลากรสาธารณสุขในเครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลบ้านค่าย ๑๑๘ ราย เป็นหญิงร้อยละ ๘๐.๕๐, อายุ ๓๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๔๙.๒๐, ระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ ๘๖.๔๐, อายุราชการ ๑๑- ๑๕ ปี ร้อยละ ๘๖.๔๐, และทำงานที่โรงพยาบาลร้อยละ ๕๙.๓๐ (ตารางที่ ๑).

ความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุขที่มีต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๗, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๑๒). เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการวางแผน (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๒, ค่าเบี่ยงเบน ๐.๖๖), ด้านการจัดองค์กร (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙, ค่าเบี่ยงเบน ๐.๗๑), ด้าน

การนำองค์กร (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๕, ค่าเบี่ยงเบน ๐.๗๘) และด้านการควบคุมและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๗, ค่าเบี่ยงเบน ๐.๖๕) (ตารางที่ ๒).

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุขที่มีต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพจำแนกตาม เพศ, อายุ, อายุราชการ, ระดับการศึกษา และสถานที่ทำงาน พบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุราชการและสถานที่ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕.

วิจารณ์

จากการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพของบุคลากรสาธารณสุขโรงพยาบาล, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ, ศูนย์

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุข ที่มีต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับที่
ด้านการวางแผน	๓.๔๒	๐.๖๖	ปานกลาง	๑
ด้านการจัดองค์กร	๓.๓๙	๐.๗๑	ปานกลาง	๒
ด้านการนำองค์กร	๓.๓๕	๐.๗๘	ปานกลาง	๓
ด้านการควบคุมและติดตามประเมินผล	๓.๓๗	๐.๖๕	ปานกลาง	๔
รวม	๓.๓๗	๐.๑๒	ปานกลาง	

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุขต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุราชการ

ความพึงพอใจ	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		อายุราชการ		ค่าเอฟ	ค่าพี
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
ด้านการวางแผน	๒๕.๓๔	๔.๑๔	๒๕.๕๔	๔.๑๗	๒๕.๔๕	๔.๒๒	๒๔.๑๖	๔.๒๕	๖๖.๕๖	๐.๐๐*
ด้านการจัดองค์กร	๒๕.๑๗	๔.๕๕	๒๕.๓๗	๕.๐๓	๒๕.๒๙	๕.๐๐	๒๓.๕๕	๕.๑๓	๕๔.๗๖	๐.๐๐*
ด้านการนำองค์กร	๒๔.๗๗	๕.๐๖	๒๔.๕๗	๕.๐๕	๒๔.๘๕	๕.๐๘	๒๓.๕๕	๕.๐๗	๕๓.๖๔	๐.๐๐*
ด้านการควบคุมและติดตามประเมินผล	๒๔.๗๑	๔.๒๓	๒๔.๕๒	๔.๒๓	๒๔.๖๓	๔.๒๕	๒๓.๕๓	๔.๓๒	๖๓.๔๐	๐.๐๐*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุข ต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการสุขภาพ จำแนกตามสถานที่ทำงาน

ความพึงพอใจ	โรงพยาบาล		สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ		ศูนย์สุขภาพชุมชน		สถานีอนามัย		ค่าเอฟ	ค่าที
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
	ด้านการวางแผน	๒๓.๑๔	๓.๖๒	๒๖.๘๓	๒.๔๘	๑๕.๕๐	๐.๗๑	๒๒.๕๒		
ด้านการจัดองค์กร	๒๖.๒๓	๕.๒๔	๒๖.๖๗	๓.๘๘	๑๕.๕๐	๓.๕๓	๒๒.๕๕	๔.๕๗	๕๒.๓๔	๐.๐๐*
ด้านการนำองค์กร	๒๕.๖๗	๔.๕๗	๒๗.๕๐	๓.๕๖	๒๓.๕๐	๗.๗๘	๒๒.๖๓	๕.๓๐	๕๑.๐๒	๐.๐๐*
ด้านการควบคุมและติดตามประเมินผล	๒๕.๒๓	๔.๓๘	๒๖.๖๗	๓.๗๘	๒๐.๐๐	๑.๔๑	๒๓.๓๒	๔.๔๗	๖๑.๕๐	๐.๐๐*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

สุขภาพชุมชน และสถานีอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นผลมาจากคณะกรรมการบริหารเครือข่ายประกอบด้วย ตัวแทนที่มีความรู้ ความสามารถ, อยู่ในตำแหน่งบริหารของแต่ละหน่วยบริการ, มีประสบการณ์ในการบริหาร, การวางแผนงาน, การจัดองค์กร, รวมทั้งอยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงานจริง ทราบปัญหา, ความต้องการ และสามารถตอบสนองได้ตรงประเด็น ร่วมกับการมีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน, มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถวางแผนปฏิบัติงานโดยใช้การบริหารเชิงกลยุทธ์ มอบหมายงานให้ตรงกับความรู้และความสามารถของบุคลากร, ร่วมกับการเสริมสร้างกิจกรรมพัฒนาคุณภาพสถานบริการให้มีความต่อเนื่อง และการส่งเสริมให้หน่วยงานปฏิบัติที่ดีที่สุด จึงส่งผลให้การบริหารมีทิศทางเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เข้าใจในบทบาทหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง^(๔,๕).

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านการวางแผน ความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุขที่มีต่อการให้บริการของ CUP อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการกำหนดเป้าหมายของงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน และวัตถุประสงค์ด้านสาธารณสุขมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก. ทั้งนี้เป็นผลมาจากการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของเครือข่ายสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัดและของกระทรวง ในการวางแผนยุทธศาสตร์มีเป้าหมายหลักเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ. ในการดำเนินการนำยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติจะตั้งอยู่

บนพื้นฐานของข้อมูล และทำแผนให้ตรงกับความเป็นจริง และจำเพาะต่อปัญหาของพื้นที่ทุกด้าน มีการชี้แจงแผนต่อผู้ปฏิบัติ ประกอบกับบุคลากรในพื้นที่ได้รับการพัฒนาในเรื่องการบริหารเชิงกลยุทธ์ และนำแผนสู่การปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพ, มีการประชุมทีมและกำหนดผู้รับผิดชอบ, ทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผน, มีวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน ร่วมกับผู้บริหาร ได้ใช้แผนเป็นเครื่องมือในการจัดการ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง^(๖).

ด้านการจัดองค์กร พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุขที่มีต่อการให้บริการของคณะกรรมการ CUP อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ในระดับมาก. ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการสาธารณสุขนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เชิงวิชาชีพเฉพาะ จะต้องมีความรอบรู้วิชาชีพ, กรอบอัตรากำลังยังระบุตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน. ในการจัดการองค์กรส่วนอื่น ๆ คณะกรรมการบริหารเครือข่ายสุขภาพได้นำนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมากำหนดเป็นนโยบายเป้าหมายและแผนงานของเครือข่ายที่มีความชัดเจน, ปรับโครงสร้างการทำงานร่วมกันให้สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ และมอบหมายให้หน่วยบริการในเครือข่ายจัดทำแผนงานที่สอดคล้องกัน. คณะกรรมการมีแผนกำกับกับการดำเนินงานและติดตาม แผนการ



ประเมินและรายงาน และใช้แนวคิดการบริหารระบบคุณภาพ ทำให้การจัดตงครเป็นองค้ประกอบสาคัญของการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารเครือขาย. ผลการศึกษาสอดคลองกับนวารตั้น แก้วกะเเ (๓) ผูบ้บริหารระดับกลางมีความพึงพอใจปานกลางในเรื่องการหาคนอื่นมาทดแทนตําหนงและการไดรับการยกยองและยอมรับจากผูบ้บังคับบัญชา.

ดานการนาองค้กร พบวาความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุขที่มีต่อการใหบริการของคณะกรรมการ CUP อยูในระดบปานกลาง เนื่องจากคณะกรรมการใหการสนับสนุนใหผูใ้บังคับบัญชาแสวงหาความรูใหม ๆ อยูเสมอ เช่น การศึกษาตอ, การเขารับการอบรมสัมมนา, การที่คณะกรรมการมีความยึดหยุนในการทำงานรู้จักผอนหนกผอนเบา และปรับปรุงวิธีการทำงานใหทันตอความเปลี่ยนแปลงของนโยบายและวิทยาการยุคใหม, เตรียมพรอมรับการระบดของโรคอุบัติใหมและอุบัติซ้ำ, สภาพการเจ็บป่วยเรื้อรังของประชาชนจากการบริโภคอาหารที่ไม่ถูกหลักสุขภาพ. ผูบริหารจะตองใช้เทคนิคการเป็นผู้นำที่เหมาะสม มีวุฒิภาวะทางอารมณ์รวมทั้งการประสานความร่วมมือกับภาคีเครือขาย เพื่อใหงานสาธารณสุขเกิดผลสำเร็จ สนับสนุนใหบุคลากรไดรับการศึกษาตอเนื่อง สอดคลองกับสมใจ กอปรพิพัฒน์ (๒) กลาววาคนเราตองฝึกฝนตนเองใหมีความคิดริเริ่มสร้งสร้ง พยายามศึกษาสิ่งทีควรปรับปรุงและเมื่อปรับปรุงแล้เกิดประโยชน์อะไร. บุคคลทีมีความคิดริเริ่มสร้งสร้งในการทำงาน จะกอใหเกิดคุณลักษณะของผู้นำทีมีความสามารถ.

ดานการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน พบวาความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุขทีมีต่อการใหบริการของคณะกรรมการ CUP อยูในระดบปานกลาง เป็นผลมาจากผูบริหารได้ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการใช้แผนปฏิบัติงานและตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานทีกำหนด และส่งเสริมการประเมินผลตนเอง การปรับปรุงตนเองของบุคลากร. นอกจากนี้ระบบพัฒนาคุณภาพสถานบริการ ตั้งแตระดบโรงพยาบาลที่ใช้มาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, สำนักงานสาธารณสุขพัฒนาตามมาตรฐาน PMQA, ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานเอนามัยพัฒนาระบบ

บริการตามมาตรฐาน HCA ทีมีการประเมินผลเริ่มตั้งแตระดบผูปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และหัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารเครือขายยังใช้ระบบการนิเทศติดตามผล และการรายงานผลการปฏิบัติงานในการประชุมคณะกรรมการ. ผลของวิธีการควบคุมและติดตามประเมินผลงานดังกล่าว ทำให้หน่วยบริการตางๆมีการดำเนินกิจกรรมคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามวงจรของการพัฒนา จนผลสำเร็จของงานเป็นที่ภาคภูมิใจของหน่วยบริการและเป็นที่ยอมรับของประชาชน, บุคลากรเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน.

เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุขทีมีต่อการใหบริการของคณะกรรมการ CUP โรงพยาบาลบ้านค่าย พบวา เพศ อายุ อายุราชการ ระดบการศึกษาและสถานที่ทำงานตางกันมีความพึงพอใจตางตางกันอยางมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดบ.๐๕. ทีเป็นเช่นนี้เพราะวา

เพศ ตางกันมีระดบความพึงพอใจตางตางกัน. ในปัจจุบัน สิทธิและเสรีภาพของชายและหญิงจะเท่าเทียมกัน, ผู้หญิงสามารถทำงานได้ทัดเทียมและมีโอกาสได้รับผิดชอบในงานสำคัญ ๆ ไม่ตางตางจากผู้ชาย, ถึงแม้ว่าในอดีตจะมองวาเพศหญิงมีสถานภาพต้อยกว่า มีความต้องการด้านการเงินและความทะเยอทะยานในอาชีพน้อยกว่าเพศชายก็ตาม, สอดคลองกับถนอมทรัพย์ สกุลทอง (๔) พบวาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดบตำบล จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทีเพศตางกันมีความพึงพอใจในการทำงานตางตางกัน, แต่ไม่สอดคลองกับกัญญสิริ บุญทัน (๕) และพรมาลี สิ้นสมบุรณ์ (๖) พบวา เพศไม่มีผลต่อการยอมรับบทบาทการบังคับบัญชาและค้ยภาพทางการบริหาร.

อายุ ทีตางตางกันมีความพึงพอใจตางตางกัน. บุคคลเมื่อมีอายุมากขึ้นมีแนวโน้มทีจะมีความพึงพอใจต่อการบริหาร สูงขึ้น เป็นเพราะเมื่ออายุมากขึ้น ความคาดหวังเรื่องตาง ๆ จะลดน้อยลง และมีการปรับตัวตอสภาพการทำงานได้ดี ตรงข้ามกับผูทีมีอายุน้อย ซึ่งยังมีความคาดหวังสูงและการปรับตัวไม่เหมาะสม, สอดคลองกับถนอมทรัพย์ สกุลทอง (๔) พบวาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดบตำบล จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทีมีอายุตางตางกัน, มีความพึงพอใจในการทำงานตางตางกัน

และสอดคล้องกับนารัตน์ แก้วกะโม่^(๗) พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยกย่องและยอมรับจากผู้บังคับบัญชาของผู้บริหารระดับกลาง, แต่ไม่สอดคล้องกับกัญญศิริ บุญทัน^(๘) กล่าวว่าอายุไม่มีผลทำให้ระดับการยอมรับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน.

อายุราชการ หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน เนื่องจากถ้าบุคลากรมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนานเท่าใด ทำให้สามารถนำประสบการณ์มาช่วยในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ส่งผลให้เกิดผลดีต่อองค์กร เพราะประสบการณ์การทำงาน เป็นการสะสมทักษะในการทำงานที่ดี, ยิ่งปฏิบัติงานนานเท่าใด ความรู้ความสามารถและทักษะในงานจะเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น, สอดคล้องกับที่ธงชัย สันติวงษ์^(๑๐) กล่าวว่า ประสบการณ์ทำให้บุคคลได้มีโอกาสได้เรียนรู้ได้ทำความเข้าใจมองเห็นปัญหาได้ชัดเจน ถูกต้องตามหลักความเป็นจริง ทำให้เกิดทักษะและเจตคติที่ดีในการทำงาน.

ระดับการศึกษา ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน เนื่องจากการศึกษาเป็นปัจจัยที่ช่วยให้คนมีประสิทธิภาพ มีสมรรถภาพในการปรับตัวและมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่างๆอย่างมีเหตุผล, มีความเข้าใจได้ถูกต้องและรวดเร็วกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า, สอดคล้องกับถนอมทรัพย์ สกุลทอง^(๘) ศึกษาที่กล่าวว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน, แต่ไม่สอดคล้องกับพรมมาลี ลินสมบุญ^(๙) พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหารไม่แตกต่างกัน, อาจเป็นไปได้ว่าระดับการศึกษาของครูส่วนใหญ่ใกล้เคียงกันคือในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท.

สถานที่ทำงาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยเฉพาะบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขมีระดับความพึงพอใจในทุกด้านสูง เนื่องจากการแบ่งประเภทของสถานที่ทำงานในระดับอำเภอได้แบ่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบ. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีหน้าที่ความรับผิดชอบในเรื่องของการบริหารงาน, การวางแผนงาน, การติดตามประเมินผล, รวบรวมผลงาน

และปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ. ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ประกอบด้วยนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถ, มีประสบการณ์ในการบริหาร เป็นคณะกรรมการบริหารเครือข่าย หรือเคยดำรงตำแหน่งคณะผู้บริหาร. ส่วนในระดับโรงพยาบาลชุมชน ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีอนามัย เป็นการปฏิบัติงานในระดับบริการประชาชน และการนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมทั้งลำดับขั้นและจำนวนขั้นในการสื่อสารหลายลำดับ และการติดตามนิเทศเพียงปีละ ๒ ครั้ง จึงอาจทำให้ผู้ปฏิบัติมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างจากระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ, สอดคล้องกับสมใจ กอปรสิริพัฒน์^(๖) พบว่าครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้บริหารโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ โดยครูอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่มีความคิดเห็นสูงกว่าครูอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดเล็ก.

ข้อเสนอแนะทั่วไป ผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานให้ครอบคลุมปัจจัยในการบริหารทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ การวางแผน, การจัดองค์การ, การนำองค์การและการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการบริการสาธารณสุขต่อไป. นอกจากนี้ผู้บริหารควรใช้หลักการบริหารเชิงกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องในการติดตามประเมินผลและควรตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารเครือข่ายมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ ๑๐.

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้บริหารในภาพรวมของระดับจังหวัดและพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายอำเภอ และควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น การพิจารณาความดีความชอบ, การส่งเสริมการทำผลงานและนวัตกรรมในหน่วยงาน, การพัฒนาคุณภาพสถานบริการ.

กิตติกรรมประกาศ

บุคลากรสาธารณสุขในเครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลบ้านค่ายได้ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น



ให้ข้อมูล ได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์. นายแพทย์สาธารณสุข จังหวัดระยอง, สาธารณสุขอำเภอบ้านค่าย และสาธารณสุข อำเภอนิคมพัฒนา ได้ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจในการ ศึกษาวิจัยครั้งนี้.

เอกสารอ้างอิง

๑. คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ.แผน ยุทธศาสตร์สุขภาพพอเพียง.กรุงเทพฯ: บ้านสวนศิลป์; ๒๕๕๐.
๒. ชาลนชัย อัจฉินสมาจาร. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี; ๒๕๔๒.
๓. บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น; ๒๕๓๕.
๔. กัญญาสิริ บุญทัน. การยอมรับบทบาทการบังคับบัญชาและศักยภาพ ทางการบริหารของตำรวจหญิงตำแหน่งสารวัตร. วิทยานิพนธ์ศิลป ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๐.
๕. เฉลิมพล กิจกาญจน์. การสำรวจความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่มี ต่อผู้บริหารของข้าราชการและลูกจ้างประจำองค์การบริหารส่วน จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๔.
๖. สมใจ กอปรสิริพัฒน์. การศึกษาความพึงพอใจของครูโรงเรียน มัธยมศึกษา ที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกรม สามัญศึกษา เขตการศึกษาที่ ๑๑. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๔.
๗. นรารัตน์ แก้วกะโตะ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ระดับกลางของกลุ่มบริษัท เอส.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๒.
๘. ฉนวนทรัพย์ สุกุลทอง. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๗.
๙. พรมาลี สิ้นสมบูรณ์. ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของ ผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สมาคมสหศึกษาสัมพันธ์ สังกัดคณะ กรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๔.
๑๐. ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช; ๒๕๒๖.
๑๑. มาลีรัตน์ สุกโต. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอลานสัก จังหวัด อุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง; ๒๕๔๓.