

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาด จังหวัดหนองคาย พ.ศ. ๒๕๕๐

ไพโรจน์ รัตนเจริญธรรม*

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาด จังหวัดหนองคาย ซึ่งปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี. เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน. ผลการศึกษาแสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = ๑๔๘.๗๖). เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง: ด้านนโยบายและการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย = ๒๗.๕๓), ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย = ๒๐.๕), ด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๑๗.๒๖), ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = ๑๓.๐๓), ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = ๑๘.๐๕), ด้านภาระหน้าที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = ๒๐.๘๓), ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย = ๑๔.๕๘), ด้านสภาพการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = ๑๕.๗๕). ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในครั้งนี้ คือ ควรให้ความสำคัญในการให้ค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการเพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร. ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มวิทยฐานะและพัฒนาบุคลากรในองค์กร.

คำสำคัญ: นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า, ความพึงพอใจ, เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

Abstract

Job Satisfaction of Hospital Personnel with the Universal Coverage Health Insurance Policy

Piroj Rattanacharoenthum*

*Pakkhad Hospital, Nongkhai Province

The purpose of this research was to study the levels of job satisfaction of Pakkhad Hospital staff, Nongkhai Province, with the policy on universal coverage of health insurance. The population comprised 80 staff who had been working at least one year. The data were collected by questionnaires. Descriptive statistics (percentage, mean, standard deviation) were used in data analysis. The result showed that the job satisfaction of the staff, with regard to the universal coverage of health insurance policy, was at a moderate level. Job satisfaction with regard to responsibility in work, satisfaction with policy and administration, compensation and fringe benefits, working freedom in health services, interpersonal relations, position advancement and working conditions was at a moderate level.

Based on this research, it is suggested that the compensation and fringe benefits of staff should be improved and health personnel should be supported in continuing their studies so as to improve their academic status. For this, they could be better equipped and become a greater help as human resources of the department for the development of the organization.

Key words: universal coverage of health insurance policy, job satisfaction, hospital personnel

*โรงพยาบาลปากคาด จังหวัดหนองคาย



ภูมิหลังและเหตุผล

ในปีงบประมาณ ๒๕๔๕ รัฐบาลได้ดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพกำหนดเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลที่ได้ดำเนินการครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศ โดยมีเป้าหมายต้องการให้ประชาชนไทยสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างเท่าเทียมกันตามความจำเป็น ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ มาตราที่ ๕๒ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาล จากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ”.

โรงพยาบาลปากคาดเป็นโรงพยาบาลชุมชนของรัฐขนาด ๓๐ เตียง มีจำนวนประชากร ๔๘,๗๙๐ คน. ประชากรร้อยละ ๘๓ เป็นกลุ่มผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ เป็นเขตพื้นที่รอยต่อระหว่าง ๓ อำเภอ. โรงพยาบาลปากคาดเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลที่ได้เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าตามนโยบายของรัฐบาลตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๕. ปัจจุบันดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ในขั้นเตรียมการประเมินเพื่อรับการรับรอง. การดำเนินงานตามโครงการดังกล่าวให้บรรลุผล จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งต้องอาศัยระบบการบริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น เช่นการถูกกำหนดให้เป็นเขตพื้นที่รอยต่อของจังหวัด ซึ่งต้องรับภาระให้การรักษาพยาบาลกับประชาชนอำเภอข้างเคียง โดยจำนวนผู้รับบริการเหล่านี้มีสัดส่วนเป็น ๑ ใน ๓ ของผู้รับบริการทั้งในผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน และต้องติดตามเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล. การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้รับบริการในเขตพื้นที่เองเนื่องจากบริการที่เข้าถึงง่าย, ปัญหาการใช้บริการข้ามเขตข้ามชั้นตอน, รวมไปถึงการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพของสถานบริการ. การศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจึงเป็นกุญแจสำคัญในการส่งเสริมและธำรงรักษาทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานให้ได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจและรักในหน่วยงาน และเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาองค์กร ตลอดจนจนเป็น

แนวทางให้ทีมชั้นนำระดับสูงได้ปรับปรุง หรือส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสร้างทัศนคติที่ดีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความเสมอภาคและคุณภาพต่อไป.

ระเบียบวิธีศึกษา

การวิจัยเชิงสำรวจแบบศึกษามากัดขวางครั้งนี้ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาด จังหวัดหนองคาย. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาด จังหวัดหนองคาย เฉพาะที่เป็นข้าราชการและพนักงานของรัฐ รวมทั้งลูกจ้างชั่วคราวที่ทำงานด้านเทคนิคบริการสุขภาพและด้านการเงิน, การจัดทำรายงานการตั้งเบิกเงิน ซึ่งทำงานมาไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๘๐ คน.

ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ตัวแปรอิสระประกอบด้วยลักษณะส่วนบุคคล เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ระดับตำแหน่ง (ซี), ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้. ตัวแปรตาม ประกอบด้วยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน, ด้านการให้บริการ, ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและหน่วยงาน, ด้านภาระหน้าที่รับผิดชอบ, ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง และด้านสภาพการทำงาน.

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยปรับใช้เครื่องมือการวิจัยของวิชญ อ่วมเนตร^(๑) ประกอบด้วย ๒ ส่วน. ส่วนที่ ๑ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล. ส่วนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.

การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บในช่วงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ถึง ๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๐. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง. จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social

Science).

ผลการศึกษา

ลักษณะส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษา

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาคด ร้อยละ ๖๕ เป็นหญิง, อายุ ๒๐-๕๕ ปี อายุเฉลี่ย ๓๒ ปี, ร้อยละ ๔๒.๕ อายุ ๒๐-๒๙ ปี, สถานภาพสมรสคู่ร้อยละ ๕๑.๓, ร้อยละ ๖๒.๕ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี, ร้อยละ ๓๓.๘ ปฏิบัติหน้าที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ, ดำรงตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวร้อยละ ๔๗.๕, ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลปากคาคดเป็นเวลา ๑-๑๐ ปี ร้อยละ ๕๗.๕ โดยเฉลี่ยระยะเวลาปฏิบัติงาน ๘ ปี. เจ้าหน้าที่ร้อยละ ๒๕.๖ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท โดยมีรายได้เฉลี่ย ๑๔,๒๖๓.๔๗ บาท/เดือน. เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่ำสุด ๔,๘๘๐ บาท และรายได้สูงสุดเท่ากับ ๔๐,๐๐๐ บาท.

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาคด จังหวัดหนองคาย

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาคด จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกัน

สุขภาพถ้วนหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๑๔๘.๗๖.

พิจารณารายด้านพบว่าด้านนโยบายและการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย= ๒๓.๙๓), ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย= ๒๐.๙), ด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๑๗.๒๖), ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย= ๑๓.๐๓), ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย= ๑๘.๐๕), ด้านภาระหน้าที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย= ๒๐.๘๓), ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย= ๑๔.๙๘), ด้านสภาพการทำงาน (ค่าเฉลี่ย= ๑๙.๗๕) ซึ่งทุกด้านเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ ๑.

ผลจากการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ารายข้อแสดงรายละเอียดในตารางที่ ๒-๙.

วิจารณ์

จากการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาคดมีความพึงพอใจในนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ในระดับปานกลางแสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติในเชิงบวก

ตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกในแต่ละด้าน และโดยรวม

| | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลความ |
|-------------------------------------|------------------|--------|---------|--------|-----|--------|-----------|---------------------|---------|
| | สูง | | ปานกลาง | | ต่ำ | | | | |
| | ราย | ร้อยละ | ราย | ร้อยละ | ราย | ร้อยละ | | | |
| ระดับความพึงพอใจโดยรวม | ๑๒ | ๑๕ | ๖๘ | ๘๕ | ๐ | ๐ | ๑๔๘.๗๖ | ๑๓.๘๕ | ปานกลาง |
| นโยบายและการบริหารงาน | ๑๗ | ๒๑.๒๕ | ๖๓ | ๗๘.๗๕ | ๐ | ๐ | ๒๓.๙๓ | ๒.๕๖ | ปานกลาง |
| ค่าตอบแทนและสวัสดิการ | ๔ | ๕ | ๓๐ | ๓๗.๕ | ๖ | ๗.๕ | ๒๐.๙ | ๓.๔๒ | ปานกลาง |
| การให้บริการ | ๑๘ | ๒๒.๕ | ๖๑ | ๗๖.๒๕ | ๑ | ๑.๒๕ | ๑๗.๒๖ | ๒.๕๗ | ปานกลาง |
| ความเป็นอิสระในการทำงาน | ๑๕ | ๒๓.๗๕ | ๕๖ | ๗๐ | ๕ | ๖.๒๕ | ๑๓.๐๓ | ๒.๒๕ | ปานกลาง |
| ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและหน่วยงาน | ๓๕ | ๔๓.๗๕ | ๔๕ | ๕๖.๒๕ | ๐ | ๐ | ๑๘.๐๕ | ๒.๕๕ | ปานกลาง |
| ภาระหน้าที่รับผิดชอบ | ๓๒ | ๔๐ | ๔๗ | ๕๘.๗๕ | ๑ | ๑.๒๕ | ๒๐.๘๓ | ๒.๖๑ | ปานกลาง |
| ความก้าวหน้าในตำแหน่ง | ๘ | ๑๐ | ๖๓ | ๗๙.๗๕ | ๕ | ๖.๒๕ | ๑๔.๙๘ | ๒.๘๘ | ปานกลาง |
| สภาพการทำงาน | ๑๓ | ๑๖.๒๕ | ๖๔ | ๘๐ | ๓ | ๓.๗๕ | ๑๙.๗๕ | ๓.๐๕ | ปานกลาง |



ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลภาคจังหวัดหนองคาย ด้านนโยบายและการบริหารงาน

| | ระดับความพึงพอใจ | | | | | แปลความ |
|---|------------------|--------------|--------------|-----------|---------------|---------|
| | สูง | ปานกลาง | ต่ำ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนฯ | |
| ๑. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้ประชาชนชาวไทย มีสิทธิเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสุขภาพของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง | ๓๕ (๖๐) | ๒๐.๓ (๑๕) | ๑.๓ (๑) | ๓.๕๖ | ๐.๓๑ | สูง |
| ๒. การที่หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรสาธารณสุขเพื่อรองรับงานนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดยกำหนดหน้าที่ขอบเขต ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งคำนึงถึงความเหมาะสมของงานและความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่แต่ละระดับเป็นอย่างดี | ๖๖.๒ (๕๓) | ๓๐ (๒๔) | ๓.๘ (๓) | ๓.๓๘ | ๐.๓๕ | สูง |
| ๓. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้กระทรวงสาธารณสุขต้องเพิ่มกฎระเบียบมากมาย ทำให้เป็นเรื่องยากไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน | ๘.๓ (๓) | ๕๑.๒ (๔๑) | ๔๐.๑ (๓๒) | ๒.๖๓ | ๐.๓๕ | ปานกลาง |
| ๔. การจัดบุคลากรในหน่วยบริการที่รับการส่งต่อ กำหนดให้มีแพทย์ในอัตราส่วนต่อผู้มีสิทธิ UC ที่ลงทะเบียน ๑:๑๕,๐๐๐ คน | ๓๒.๕ (๒๖) | ๕๒.๕ (๔๒) | ๑๕ (๑๒) | ๓.๑๘ | ๐.๓๔ | ปานกลาง |
| ๕. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้รูปแบบการจัดทำแผนงาน/โครงการและงบประมาณต่างไปจากเดิม ทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้น | ๑๕ (๑๒) | ๔๓.๘ (๓๕) | ๔๑.๒ (๓๓) | ๒.๖๓ | ๐.๘๖ | ปานกลาง |
| ๖. ความพึงพอใจนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และพร้อมที่จะปฏิบัติงานสนองนโยบายนี้เสมอ | ๖๕ (๕๒) | ๒๕ (๒๐) | ๑๐ (๘) | ๓.๓๒ | ๐.๘๓ | สูง |
| ๗. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้โรงพยาบาลต้องมีนโยบายการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล | ๓๖.๒ (๖๑) | ๒๑.๓ (๑๓) | ๒.๕ (๒) | ๓.๕๖ | ๐.๓๓ | สูง |

ต่องานในระดับปานกลาง ซึ่งจะส่งผลถึงคุณภาพ ประสิทธิภาพของงานด้วย กล่าวคือ พฤติกรรมในแง่ของความตั้งใจ และเอาใจใส่จะน้อยกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับสูง หากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลภาคมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับสูง ย่อมมีความตั้งใจและเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานสูง โอกาสเกิดข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานย่อมมีน้อย ส่งผลถึงคุณภาพ ประสิทธิภาพของงานหน่วยงานและสุขภาพของประชากรที่รับผิดชอบ ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิชฌุ อ่วมเนตร^(๑)

วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลท่าปางจังหวัดเพชรบุรี. เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้าน และรายข้อของแต่ละด้านจะเห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าต่ำสุดโดยเฉพาะในเรื่องนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย. อีกทั้งในด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านภาระหน้าที่รับผิดชอบมีด้านละ ๑

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

| ค่าตอบแทนและสวัสดิการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|---|------------------|--------------|--------------|-----------|---------------|---------|
| | สูง | ปานกลาง | ต่ำ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนฯ | แปลความ |
| ๑. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับค่าตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือน เช่นค่าเวรปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ค่าตอบแทนการออกชุมชน และการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ที่เหมาะสมกับภาระงาน | ๔๓.๓ (๓๕) | ๓๒.๕ (๒๖) | ๒๓.๘ (๑๕) | ๓.๒๓ | ๑.๐๖ | ปานกลาง |
| ๒. การเบิกจ่ายเบี้ยเลี้ยงในการออกปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว | ๓๒.๕ (๒๖) | ๔๓.๕ (๓๘) | ๒๐ (๑๖) | ๓.๑๑ | ๐.๘๘ | ปานกลาง |
| ๓. นโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนปีละ ๒ ขั้นลำบากมากยิ่งขึ้น | ๑๖.๒ (๑๓) | ๕๕ (๔๔) | ๒๘.๘ (๒๓) | ๒.๘๒ | ๐.๘๕ | ปานกลาง |
| ๔. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้ค่าเวรปฏิบัติงานนอกเวลาราชการหรือเบี้ยเลี้ยงการปฏิบัติงานนอกสถานที่ลดลง | ๒๒.๕ (๑๘) | ๕๕ (๔๔) | ๒๒.๕ (๑๘) | ๓.๐๓ | ๐.๘๕ | ปานกลาง |
| ๕. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้การลาพักผ่อน การลาป่วยและลากิจ ลำบากมากยิ่งขึ้น | ๒๓.๘ (๑๕) | ๔๘.๓ (๓๕) | ๒๓.๕ (๒๒) | ๒.๕๘ | ๐.๕๔ | ปานกลาง |
| ๖. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย | ๒๐ (๑๖) | ๔๓.๕ (๓๘) | ๓๒.๕ (๒๖) | ๒.๖๒ | ๐.๕๕ | ปานกลาง |
| ๗. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้การจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นสวัสดิการเรื่องที่พักอาศัย ยานพาหนะไม่เพียงพอกับความต้องการ | ๒๑.๒ (๑๗) | ๕๕ (๔๔) | ๒๓.๘ (๑๕) | ๒.๕๓ | ๐.๘๕ | ปานกลาง |

ข้อที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายข้อต่ำกว่าข้ออื่น ๆ คือนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้กระทรวงสาธารณสุขต้องเพิ่มกฎระเบียบมากมาย ทำให้เป็นเรื่องยากไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้บ่อยครั้งต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จ แม้ว่าเกินเวลาราชการ โดยมีได้รับค่าตอบแทน.

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในแต่ละด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

๑. ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลภาคความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อมีความพึงพอใจในระดับสูงถึง ๔ เรื่อง

แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติในทางบวกต่อนโยบายหลักประกันสุขภาพ. การมอบหมายงานของโรงพยาบาล, การเกิดนโยบายการพัฒนาเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และพร้อมที่จะปฏิบัติเพื่อสนองนโยบายด้วยความพึงพอใจ หากแต่การจัดทำโครงการที่ในปัจจุบันมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน อีกทั้งงบประมาณถูกแบ่งออกเป็นหลายส่วน ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องศึกษาข้อมูลและต้องปรับเปลี่ยนวิธีการจัดทำแผนงาน/โครงการซึ่งเป็นการเพิ่มงานซึ่งจะเห็นได้จากการพิจารณารายข้อเรื่องนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้รูปแบบการจัดทำแผนงาน/โครงการและ งบประมาณต่างไปจากเดิม ทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้นมีค่าเฉลี่ยรายข้อต่ำสุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญศรี สุวรรณพิบูลย์^(๒) พบว่าพยาบาลวิชาชีพใน วชิร



ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ด้านการให้บริการ

| | ระดับความพึงพอใจ | | | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนฯ | แปลความ |
|--|------------------|--------------|--------------|-----------|---------------|---------|
| | สูง | ปานกลาง | ต่ำ | | | |
| ๑. การให้บริการสุขภาพตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาอ่อนหวานกับผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยเสมอ | ๖๗.๕ (๕๔) | ๓๑.๒ (๒๕) | ๑.๓ (๑) | ๓.๘๖ | ๐.๗๔ | สูง |
| ๒. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเตรียมพร้อมตลอดเวลาในการให้บริการ | ๗๓.๗ (๕๕) | ๒๓.๘ (๑๕) | ๒.๕ (๒) | ๓.๘๗ | ๐.๗๐ | สูง |
| ๓. ปริมาณวัสดุ อุปกรณ์ ยานพาหนะและอาคารสถานที่ทำงาน ที่โรงพยาบาลจัดให้มีไว้ในการให้บริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีความเหมาะสม | ๓๓.๘ (๒๗) | ๕๑.๒ (๔๑) | ๑๕ (๑๒) | ๓.๒๕ | ๐.๘๗ | ปานกลาง |
| ๔. ปริมาณยา เวชภัณฑ์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทางโรงพยาบาลจัดให้มีไว้เพื่อการให้บริการตามนโยบายหลักประกันถ้วนหน้ามีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการ | ๔๐ (๓๒) | ๔๐ (๓๒) | ๒๐ (๑๖) | ๓.๒๑ | ๐.๘๖ | ปานกลาง |
| ๕. ความรู้ที่กล้าบอกใจในการให้บริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ต้องเตรียมพร้อมตลอดเวลา | ๒๒.๕ (๑๘) | ๕๘.๘ (๔๗) | ๑๘.๗ (๑๕) | ๓.๐๖ | ๐.๘๔ | ปานกลาง |

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน

| | ระดับความพึงพอใจ | | | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนฯ | แปลความ |
|--|------------------|--------------|--------------|-----------|---------------|---------|
| | สูง | ปานกลาง | ต่ำ | | | |
| ๑. โอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในตำแหน่งงาน และมีอิสระในการตัดสินใจต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ | ๓๘.๗ (๓๑) | ๔๒.๕ (๓๔) | ๑๘.๘ (๑๕) | ๓.๒๕ | ๐.๕๘ | ปานกลาง |
| ๒. ภายหลังจากการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เจ้าหน้าที่ได้คิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือลองหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่ทำให้การทำงานดีขึ้น โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ทำ | ๕๑.๒ (๔๑) | ๔๑.๓ (๓๓) | ๗.๕ (๖) | ๓.๕๖ | ๐.๘๐ | ปานกลาง |
| ๓. ภายหลังจากการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เจ้าหน้าที่มีอิสระในการจัดสรรงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยตนเองมากขึ้น | ๕๐ (๔๐) | ๔๓.๘ (๓๕) | ๖.๒ (๕) | ๓.๕๒ | ๐.๗๕ | ปานกลาง |
| ๔. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้มีเวลาว่างระหว่างการทำงานน้อยลงที่จะสนทนาปราศรัยกับเพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนต่างหน่วยงานเพื่อการผ่อนคลายและกระชับมิตร | ๑๘.๘ (๑๕) | ๔๐ (๓๒) | ๔๑.๒ (๓๓) | ๒.๗๐ | ๐.๕๔ | ปานกลาง |

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และหน่วยงาน

| | ระดับความพึงพอใจ | | | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนฯ | แปลความ |
|---|------------------|--------------|--------------|-----------|---------------|---------|
| | สูง | ปานกลาง | ต่ำ | | | |
| ๑. ความพอใจที่ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยที่รู้จักหรือคุ้นเคยกันมา รับบริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสกับเจ้าหน้าที่เสมอ | ๗๘.๘ (๖๓) | ๒๐ (๑๖) | ๑.๒ (๑) | ๔.๐๒ | ๐.๗๑ | สูง |
| ๒. ความพอใจที่ผู้ร่วมงานในหน่วยงานให้ความร่วมมือกัน ในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นอย่างดี | ๗๓.๗ (๕๕) | ๒๓.๘ (๑๕) | ๒.๕ (๒) | ๓.๕๐ | ๐.๗๒ | สูง |
| ๓. การได้รับความร่วมมือในการทำงานตามนโยบายหลัก ประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากหน่วยงานอื่นในโรงพยาบาล เป็นอย่างดี | ๖๓.๘ (๕๑) | ๓๐ (๒๔) | ๖.๒ (๕) | ๓.๖๖ | ๐.๗๒ | ปานกลาง |
| ๔. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้เกิดความ ขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงานและระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลเสมอ | ๒๗.๕ (๒๒) | ๔๓.๗ (๓๕) | ๒๘.๘ (๒๓) | ๒.๕๖ | ๐.๘๕ | ปานกลาง |
| ๕. เมื่อมีนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เข้ามาแล้ว เวลาเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่ได้รับคำปรึกษาแนะนำจาก ผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี | ๕๑.๓ (๔๑) | ๓๕.๐ (๒๘) | ๑๓.๘ (๑๑) | ๓.๕ | ๐.๕๖ | ปานกลาง |

ตารางที่ ๗ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ด้านภาระหน้าที่รับผิดชอบ

| ภาระหน้าที่รับผิดชอบ | ระดับความพึงพอใจ | | | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนฯ | แปลความ |
|--|------------------|--------------|--------------|-----------|---------------|---------|
| | สูง | ปานกลาง | ต่ำ | | | |
| ๑. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้ภาระงาน ของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น | ๑๗.๕ (๑๔) | ๔๑.๓ (๓๓) | ๔๑.๒ (๓๓) | ๒.๗๑ | ๑.๐๒ | ปานกลาง |
| ๒. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้บ่อยครั้งต้อง ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จ แม้ว่าเกินเวลาราชการ โดยมิได้รับค่าตอบแทน | ๑๓.๘ (๑๑) | ๓๒.๕ (๒๖) | ๕๓.๗ (๔๓) | ๒.๔๖ | ๑.๐๑ | ปานกลาง |
| ๓. การทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจ และพอใจ ที่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำงานให้สำเร็จตามนโยบายหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า | ๗๕ (๖๐) | ๒๑.๒ (๑๗) | ๓.๘ (๓) | ๓.๕๖ | ๐.๗๘ | สูง |
| ๔. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้เจ้าหน้าที่มีส่วน ร่วมรับผิดชอบงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและส่วนรวม เพิ่มมากขึ้น | ๗๑.๒ (๕๗) | ๒๒.๕ (๑๘) | ๖.๓ (๕) | ๓.๘๒ | ๐.๘๓ | สูง |
| ๕. การปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เจ้าหน้าที่คิดเสมอว่าเป็นหน้าที่ของตนที่จะทำให้โรงพยาบาล ได้รับความน่าเชื่อถือจากประชาชนและเป็นที่ยอมรับของสังคม | ๗๖.๒ (๖๑) | ๒๒.๕ (๑๘) | ๑.๓ (๑) | ๔.๐๕ | ๐.๗๖ | สูง |
| ๖. การดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องทำงานเชิงรุกมากขึ้น | ๖๘.๗ (๕๕) | ๒๓.๘ (๑๕) | ๗.๕ (๖) | ๓.๘๒ | ๐.๘๕ | สูง |



ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

| ความก้าวหน้าในตำแหน่ง | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|--------------|--------------|-----------|---------------|---------|
| | สูง | ปานกลาง | ต่ำ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนฯ | แปลความ |
| ๑. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้นหน่วยงานของท่านส่งเสริมและสนับสนุนในการลาศึกษาต่อเป็นอย่างดี | ๓๖.๒ (๒๕) | ๓๕ (๒๘) | ๒๘.๘ (๒๓) | ๒.๕๖ | ๑.๑๐ | ปานกลาง |
| ๒. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายังทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสเข้าร่วมประชุม อบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางานอยู่เสมอ | ๔๑.๓ (๓๓) | ๓๗.๕ (๓๐) | ๒๑.๓ (๑๗) | ๓.๒๘ | ๑.๐๕ | ปานกลาง |
| ๓. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่าการทำงานในองค์กรนี้ต่อไปคงจะไม่มีโอกาสก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน | ๓๐ (๒๔) | ๓๖.๒ (๒๕) | ๓๓.๘ (๒๗) | ๓.๐๓ | ๑.๑๑ | ปานกลาง |
| ๔. การปฏิรูประบบสุขภาพโดยมีนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่อาจคาดการณ์ในอนาคตได้ว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถปฏิบัติงานได้จนเกษียณอายุราชการ | ๑๗.๕ (๑๔) | ๔๖.๒ (๓๗) | ๓๖.๓ (๒๕) | ๒.๘๑ | ๑.๐๑ | ปานกลาง |
| ๕. ในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเจ้าหน้าที่มีความเชื่อว่า แม้จะทำงานเก่งก็สู้คนมีเส้นไม่ได้ ทำให้ท่านรู้สึกท้อแท้ | ๒๓.๘ (๑๕) | ๔๐ (๓๒) | ๓๖.๒ (๒๕) | ๒.๘๘ | ๑.๑๑ | ปานกลาง |

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ด้านสภาพการทำงาน

| สภาพการทำงาน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | |
|---|------------------|--------------|--------------|-----------|---------------|---------|
| | สูง | ปานกลาง | ต่ำ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนฯ | แปลความ |
| ๑. โรงพยาบาลได้จัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น แสงสว่าง อุดหนุน การระบายอากาศที่เหมาะสม และการจัดภูมิทัศน์ให้เกิดความสวยงาม ส่งเสริมให้นำทำงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้มารับบริการ | ๔๗.๕ (๓๘) | ๔๐ (๓๒) | ๑๒.๕ (๑๐) | ๓.๔๕ | ๑.๐๐ | ปานกลาง |
| ๒. เมื่อมีนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าการจัดสถานที่ภายในหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ มีส่วนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็ว | ๕๑.๒ (๔๑) | ๔๓.๘ (๓๕) | ๕ (๔) | ๓.๕ | ๐.๗๔ | ปานกลาง |
| ๓. โรงพยาบาลมีการจัดยานพาหนะ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นเพียงพอในการทำงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า | ๓๓.๓ (๒๗) | ๔๓.๘ (๓๕) | ๒๒.๕ (๑๘) | ๓.๑๓ | ๐.๕๗ | ปานกลาง |
| ๔. เมื่อมีนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เจ้าหน้าที่พอใจที่โรงพยาบาลจ้างบริษัทรักษาความสะอาด ทำความสะอาดโรงพยาบาล | ๖๐ (๔๘) | ๓๐ (๒๔) | ๑๐ (๘) | ๓.๕๘ | ๐.๘๓ | ปานกลาง |
| ๕. ความรู้สึกที่นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีส่วนทำให้โรงพยาบาลมีมาตรการปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัย ในขณะที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | ๓๑.๒ (๒๕) | ๔๓.๘ (๓๕) | ๒๕ (๒๐) | ๓.๐๘ | ๐.๕๗ | ปานกลาง |
| ๖. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวันเพิ่มมากขึ้น | ๒๒.๕ (๑๘) | ๔๗.๕ (๓๘) | ๓๐ (๒๔) | ๒.๘๘ | ๐.๕๒ | ปานกลาง |

พยาบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง. ด้านนโยบายการบริหาร, วิษณุ อ่วมเนตร^(๑) วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลท่ามาย จังหวัดเพชรบุรี พบว่าด้านนโยบายและการบริหารงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง.

๒. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ โดยพิจารณารายชื่อแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลางทุกข้อ แต่เป็นความพึงพอใจระดับกลางที่มีค่าเฉลี่ยรายข้อต่ำกว่าข้ออื่น ๆ (ตารางที่ ๓) จึงอธิบายได้ว่าน่าจะมาจากขณะนี้โรงพยาบาลมีเป้าหมายมุ่งสู่โรงพยาบาลคุณภาพตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยเลือกพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐาน HA จึงทำให้เกิดกิจกรรม และมีการมอบหมายงาน การนัดหมายประชุมนอกเวลาราชการ มีเอกสารที่ต้องจัดทำเพิ่มขึ้น รวมทั้งปริมาณการเข้ารับบริการเฉลี่ย/วัน ก็สูงขึ้น ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันอัตราค่าครองชีพขยายตัวสูงขึ้น ทำให้คาดหวังว่าจะได้รับค่าตอบแทนสูง แต่ค่าตอบแทนที่ได้รับเท่าเดิม ซึ่งถ้าความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนต่ำแล้ว ความพึงพอใจในงานก็จะต่ำด้วย^(๓) จึงควรมีการทบทวน การพิจารณาให้ค่าตอบแทนเพิ่มและจัดสวัสดิการเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานควบคู่กับการปลูกฝังให้มีความภาคภูมิใจในงาน คำนึงถึงคุณค่าและความสำคัญของงานผลลัพธ์ที่เกิดต่อสุขภาพของประชากร มีความเสียสละในการทำงาน โดยผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ซึ่งถ้าหากความพึงพอใจสูงขึ้น ย่อมส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงาน. ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วิษณุ อ่วมเนตร^(๑) พบว่าด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง. แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ขัดแย้งกับ ศิริพงษ์ ศิริอมรรณ^(๔) ที่ศึกษากำลังขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าบุคลากรสาธารณสุข มีขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับสูง.

๓. ด้านการให้บริการ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจระดับสูง เรื่องนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเตรียมพร้อมตลอดเวลา. รองลงมา คือการให้บริการสุขภาพตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาอ่อนหวานกับผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยเสมอ ซึ่ง หลุย จำปาเทศ^(๕) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีความสุข จะสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก ความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่. แต่เจ้าหน้าที่รู้สึกลำบากใจในการให้บริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ต้องเตรียมพร้อมตลอดเวลาซึ่งค่าเฉลี่ยต่ำสุดในดัชนี แสดงว่านโยบายที่มีเมื่อนำลงสู่การปฏิบัติงานจริงสร้างภาระงานและความลำบากใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน. จากข้อมูลดังกล่าวย่อมเป็นการสะท้อนความรู้สึกต่อความรู้สึกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องจัดระบบการจัดการบริการตามนโยบาย และสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องให้กับเจ้าหน้าที่ รวมถึงจำเป็นต้องเสริมสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น เพราะถ้าเจ้าหน้าที่ขาดความพึงพอใจประสิทธิภาพของงานก็จะลดลง. ผู้บริหารควรตระหนักและหมั่นตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ.

๔. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด. ในเรื่องภายหลังจากการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เจ้าหน้าที่ได้คิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือลองหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่ทำให้การทำงานดีขึ้นโดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ทำ และภายหลังจากการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เจ้าหน้าที่มีอิสระในการจัดสรรงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยกันเองมากขึ้นแสดงถึงความมีอิสระในการได้คิดริเริ่มหรือทดลองวิธีการทำงานใหม่ๆ และยังมีโอกาสได้จัดสรรงานกันเองกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิดา



ทัศนเศรษฐกิจและคณะ^(๖) พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลสุรินทร์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเป็นอิสระ อยู่ในระดับปานกลาง.

๕. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและหน่วยงาน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง. เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ความพอใจที่ผู้ป่วย หรือญาติผู้ป่วยที่รู้จักหรือคุ้นเคยกัน มารับบริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสกับเจ้าหน้าที่เสมอ, ความพอใจที่ผู้ร่วมงานในหน่วยงานให้ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน ตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นอย่างดี แสดงให้เห็นว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติตามนโยบายอย่างจริงจังและจากการทำตามนโยบายนั้นมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ได้เห็นว่ามีผู้มารับบริการมาด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเสมอ. ความสัมพันธ์ที่ดีดังกล่าวนี้ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข มีความพึงพอใจในงาน.

๖. ด้านภาระหน้าที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง. เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เจ้าหน้าที่ที่คิดเสมอว่าเป็นหน้าที่ของตนที่จะทำให้ โรงพยาบาลได้รับความน่าเชื่อถือจากประชาชนและเป็นที่ยอมรับของสังคม แสดงให้เห็นถึงเจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนัก และสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ มีความตื่นตัวที่จะทำงานสนองนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่เสมอถึงแม้ด้วยภาระงานที่เพิ่มขึ้น และต้องรับผิดชอบงานที่ตนเองได้รับมอบหมายจนเสร็จแม้จะเกินเวลาโดยมิได้รับคำตอบแทน. แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ขัดแย้งกับ วิษณุ อ่วมเนตร^(๗) ที่พบว่าด้านภาระหน้าที่รับผิดชอบมีความพึงพอใจในระดับสูง.

๗. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง. เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ยังทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสเข้าร่วมประชุม อบรมและศึกษาดูงาน

เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางานอยู่เสมอ. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องการปฏิบัติระบบสุขภาพโดยมีนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไม่อาจคาดการณ์ในอนาคตได้ว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถปฏิบัติงานได้จนเกษียณอายุราชการ อธิบายได้ว่าแม้จะไม่อาจคาดการณ์ความมั่นคงในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า แต่เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจที่ในระหว่างปฏิบัติงานนี้ได้รับโอกาส และการสนับสนุนในการพัฒนาตนเอง.

๘. ด้านสภาพการทำงาน พบว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวันเพิ่มมากขึ้น. ทีมซึ่งนำระดับสูงควรมีการทบทวนการกำหนดภาระงาน ที่สอดคล้องกับนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้อยู่ในช่วงระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่จะสามารถรับผิดชอบให้เสร็จสิ้นได้ หรือหากมีการปฏิบัติงานด้วยระยะเวลาที่เกินเวลาราชการไปควรมีการพิจารณาให้ค่าตอบแทน ย่อมส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในสภาพการทำงาน ตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสูงกว่านี้.

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ทีมซึ่งนำระดับสูงควรให้ความสำคัญในเรื่องค่าตอบแทน และสวัสดิการโดยการทบทวนความซับซ้อนของกระบวนการทำงานเพื่อลดภาระงาน และทบทวนภาระงานที่บุคลากรรับผิดชอบอยู่ให้เหมาะสมกับความสามารถ และหากเป็นช่วงของการปฏิบัติงานที่ต้องการให้เกิดผลงานภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด เช่น ในช่วงที่มีการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA ที่บุคลากรจากทุกฝ่าย/งานในโรงพยาบาลได้มีการอยู่เพื่อทบทวนการทำงานร่วมกันแล้วลงเลยเวลาราชการ. ทีมซึ่งนำระดับสูงควรทบทวนการให้ค่าตอบแทนเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและเป็นขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร.

กิตติกรรมประกาศ

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปากคาดทุกคนได้ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี. เจ้าหน้าที่ศูนย์สถิติบัตรได้กรุณาให้

คำปรึกษาการใช้โปรแกรมประมวลผล จนการศึกษาครั้งนี้
บรรลุความสำเร็จ.

เอกสารอ้างอิง

๑. วิชญ อ่วมเนตร. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายหลัก
ประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลท่ามาย จังหวัด
เพชรบุรี. ปรินญาณิพนธ์สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น ขอนแก่น; ๒๕๔๖.
๒. บุญศรี สุวรรณพิบูลย์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล
วิชาชีพในวชิรพยาบาล. วชิรเวชสาร ๒๕๔๑;๔๒:๑๙๓-๕.
๓. ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพฯ :
บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด; ๒๕๔๐.
๔. ศิริพงษ์ ศิริอมรรพธ. กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สาธารณสุขตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จังหวัด
ร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร; ๒๕๔๕.
๕. หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการสูงใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีศาสตร์
จำกัด; ๒๕๓๓.
๖. นิดา ทศนเศรษฐ. พรเพ็ญ ฐิติสมบุญ, เพ็ญฉาย ประทีปธนากร. ความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลสุรินทร์.
วารสารการแพทย์โรงพยาบาล ศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์
๒๕๔๒;๑๔:๑๔๗-๕๘.
๗. ธวัชชัย วรพงศธร. หลักการวิจัยทางสาธารณสุขศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่
๓. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; ๒๕๕๐.
๘. วิจิตร ระวิวงศ์, นาย ธีระสุด, ประวิ อ่าพันธ์, ทิพาภรณ์ โทธฉวิล,
สัญญา สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยเรื่อง
ลักษณะปัญหาการรับบริการสุขภาพภายใต้ ระบบประกันสุขภาพ
ต่าง ๆ. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข; ๒๕๔๓.
๙. สงวน นิตยารัมภ์พงศ์, ศุภสิทธิ์ พรรณารุโณทัย, สัมฤทธิ์ ศรีธำรงค์
สวัสดิ์. ผู้การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. กรุงเทพฯ :
สำนักงานโครงการปฏิรูปบริการสาธารณสุข; ๒๕๔๓.
๑๐. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. ข้อเสนอระบบหลักประกันสุขภาพ
ถ้วนหน้า. กรุงเทพฯ : บริษัท ดีไซร์ จำกัด; ๒๕๔๔.
๑๑. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. แนวทางการตรวจประเมิน
ขึ้นทะเบียนหน่วยบริการ หน่วยบริการที่รับส่งต่อ. กรุงเทพฯ:
บริษัทศรีเมืองการพิมพ์ จำกัด; ๒๕๔๕.