

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยดำเนินการสรุปตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ใน จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สถานีอนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัด มหาสารคาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานประจำสถานีนามัยในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ปี พ.ศ. 2545 จำนวน 521 คน โดยได้จาก 11 อำเภอ 2 กิ่งอำเภอ คือ อำเภอเมือง จำนวน 57 คน อำเภอโกสุมพิสัย 59 คน อำเภอกันทรวิชัย จำนวน 42 คน อำเภอเชียงยืน 28 คน อำเภอบรบือ จำนวน 54 คน อำเภอแกลง จำนวน 26 คน อำเภอวาปีปทุม จำนวน 63 คน อำเภอนาเชือก จำนวน 32 คน อำเภอขามเฒ่า จำนวน 27 คน อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จำนวน 57 คน อำเภอนาคู จำนวน 29 คน กิ่งอำเภอกุดรัง จำนวน 27 คน และกิ่งอำเภอชื่นชม จำนวน 20 คน

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 231 คน ได้จากการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ **Rajabhat Mahasarakham University**

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่สถานีนามัยในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง

ส่วนที่ 2 ผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สถานีนามัยตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง แยกเป็น 11 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน
2. ด้านความรับผิดชอบ
3. ด้านนโยบายและการบริหาร
4. ด้านความมั่นใจในความปลอดภัย
5. ด้านการยอมรับนับถือ
6. ด้านการประชาสัมพันธ์
7. ด้านการตรวจเฝ้า
8. ด้านค่าตอบแทน
9. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

10. ด้านผู้รับบริการ

11. เงินบำรุง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีนามัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง มี 10 องค์ประกอบ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Correlation Analysis)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะทั่วไปของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานประจำสถานีนามัยในจังหวัดมหาสารคาม ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า

- 1.1 เพศส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง
- 1.2 อายุ ส่วนใหญ่อายุ 35 – 44 ปี (เฉลี่ย 36 ปี)
- 1.3 สถานภาพการสมรส ส่วนใหญ่สมรส
- 1.4 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า

2.1 ระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีนามัยตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับสมมติฐาน ของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้

2.1.1 ด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ ตามนโยบายการรักษาพยาบาล
ตลอด 24 ชั่วโมง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

2.1.2 ด้านความพร้อมและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตามนโยบาย
การรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

2.1.3 ด้านการบริหารจัดการงบประมาณ ตามนโยบายการรักษาพยาบาล
ตลอด 24 ชั่วโมง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.4 ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามนโยบายการ
รักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.5 สิ่งอำนวยความสะดวกและเกื้อกูลในการปฏิบัติงานตามนโยบาย
การรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.6 ความรู้และความสามารถของผู้บังคับบัญชา ตามนโยบายการ
รักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.7 ความก้าวหน้าและการเลื่อนตำแหน่ง จากการปฏิบัติงานตามนโยบาย
การรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.8 นโยบาย และกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ตามนโยบาย
การรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.9 ตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตามนโยบายการรักษาพยาบาล
ตลอด 24 ชั่วโมง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.10 ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ตามนโยบายการรักษาพยาบาล
ตลอด 24 ชั่วโมง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย

2.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย
ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม
ผลการวิเคราะห์ ข้อมูล พบว่า ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้งหมด 17 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาล
ตลอด 24 ชั่วโมง ของจังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3
ปัจจัย โดยผู้วิจัยแยกการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.2.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย
ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับสมมติฐาน จำนวน 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้

2.3.1 เงินบำรุง (X_{17})

2.3.2 การปกครองและบังคับบัญชา (X_9)

ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาทั้งหมด สามารถร่วมกันอธิบายการผันแปรในตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยสามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 26.4 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยในรูปแบบแนบดัด ดังนี้

Rajabhat Mahasarakham University

$$Y = (1.41)X_1 + 5.010X_2 + 7.123X_3 + 6.465X_4 + (-2.92)X_5 + 1.284 X_6 + 2.617X_7 + (-1.70)X_8 + 7.913X_9 + 8.907X_{10} + 2.178X_{11} + (-1.58)X_{12} + (-4.86)X_{13} + (-3.22)X_{14} + 4.781X_{15} + 3.024X_{16} + .128X_{17}$$

สมการถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = -.026Z_1 + .071Z_2 + .083Z_3 + .124Z_4 - .047Z_5 + .235Z_6 + .066Z_7 - .043Z_8 + .163Z_9 + .024Z_{10} + .056Z_{11} - .045Z_{12} - .131Z_{13} - .086Z_{14} + .120Z_{15} + .066Z_{16} + .315Z_{17}$$

เมื่อ Y และ Z แทน ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาล 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ จำนวน 15 ปัจจัย ดังนี้

3.1 เพศ

3.2 อายุ

3.3 สถานภาพการสมรส

3.4 ตำแหน่งงาน

3.5 ระดับการศึกษา

3.6 อายุราชการ

3.7 ด้านความสำเร็จของงาน

3.8 ด้านความรับผิดชอบ

3.9 ด้านความมั่นใจในความปลอดภัย

3.10 ด้านการยอมรับนับถือ

3.11 ด้านการประชาสัมพันธ์

3.12 ด้านการตรวจเวร

3.13 ด้านค่าตอบแทน

3.14 ความก้าวหน้าในหน้าที่

3.15 ด้านผู้รับบริการ

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 ด้านนโยบายการดำเนินงาน

เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มีความเห็นว่า นโยบายการดำเนินงาน ไม่ชัดเจน เปลี่ยนแปลง

อยู่เสมอ ซึ่งส่งผลต่อการนำไปสู่การปฏิบัติสร้างระเบียบข้อบังคับ ผู้บังคับบัญชา จะต้องทำความเข้าใจ และวางแผนการพัฒนาระบบงานตามโครงการที่ดีขึ้น และก่อนปฏิบัติงาน ต้องทำการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบและเข้าใจอย่างถูกต้อง

4.2 ด้านการกำกับและประเมินผล

เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มีความเห็นว่าการติดตามประเมินผล ของผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สม่ำเสมอ บางครั้งทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความสับสน เช่นเรื่องเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับด้านการเงิน การคลัง แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน ต้องละเอียด ตรวจสอบง่าย มีคำชี้แจงที่ชัดเจน แบบรายงานไม่ยุ่งยาก ไม่ซ้ำซ้อน น่าจะนำผลการปฏิบัติงานไปวิเคราะห์ผลสำเร็จ ผลงานให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบถึงความมุ่งมั่น ทุ่มเท และ รายงานผลให้ทันตามกำหนด ก่อนเริ่มปีงบประมาณ ปีถัดไป

4.3 ระเบียบข้อบังคับ

เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มีความเห็นว่าการระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง จะเปลี่ยนแปลงปรับปรุงเสมอ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน ไม่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถอธิบายและแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากการปฏิบัติงานไม่เป็นตามระเบียบ

4.4 สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มีความเห็นว่าการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง จำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดหาวัสดุสิ่งของ ครุภัณฑ์เครื่องใช้ กรณีฉุกเฉิน เช่น โทรศัพท์ รถยนต์ วิทยุสื่อสาร ตลอดจนระบบป้องกันความปลอดภัยที่สามารถใช้งานได้ในภาวะฉุกเฉิน

4.5 ช่วงเวลาของการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มีความเห็นว่าการช่วงเวลาของการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ซึ่งมีจำนวนน้อยมาก ไม่สามารถเปลี่ยนเวรกัน ได้ ตามเวลาที่กำหนด เห็นควรปรับเปลี่ยนเวลาในการปฏิบัติงานเฉพาะ ช่วงที่ประชาชน มารับบริการจำนวนมาก เช่น ในวันปกติ เวลา 17.30 – 21.00 น. และวันหยุดราชการเวลา 08.30 – 16.30 น

4.6 อื่น ๆ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มีความเห็นว่า

4.6.1 ค่าตอบแทนสำหรับผู้ปฏิบัติงานควรเพิ่มให้ตามวิชาชีพ

4.6.2 การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทน ล้าช้า แก้ไขบ่อย

4.6.3 รายงานการดำเนินงานซ้ำซ้อน

4.6.4 สถานีอนามัยที่มี ผู้รับบริการจำนวนน้อย ควรลดการปฏิบัติงาน

ตามนโยบาย

4.6.5 ควรบรรจุเจ้าหน้าที่ ให้ครบตามกรอบอัตราที่กำหนด

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม ที่ได้จากเครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถามมีประเด็นที่น่าสนใจพอที่จะนำมาอภิปราย เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

Rajabhat Mahasarakham University

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จรินทร์ พินนอก (2541 : 85) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บริการนอกเวลาราชการ และในวันหยุดราชการ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัย จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง

ที่ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ของจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง น่าจะเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม ได้ปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บังคับบัญชามากกว่าการที่จะคิดวางแผนการทำงานเอง เมื่อนโยบายกำหนดมาอย่างไร ก็จะปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้รับ โดยไม่ได้แสดงความคิดเห็นต่อนโยบายนั้น ประกอบการปฏิบัติงานด้านบริการ ของสถานีอนามัย เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับชุมชน จึงไม่มีทางเลือกที่จะปฏิเสธการให้บริการ อีกประการ

หนึ่ง เรื่องการให้บริการรักษาพยาบาลระดับสถานื่อนามัยเป็นการให้บริการระดับต้น ขึ้นตอน การคัดกรอง ผู้มารับบริการจึงน้อย เครื่องอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ความเป็นกันเอง กับชาวบ้าน ทำให้การบริการเป็นแบบญาติพี่น้อง จึงไม่ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ถือได้เป็นหลัก ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัยตามนโยบายการรักษาพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม

2.1 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่สถานื่อนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มี 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก คือ ด้านเงินค่าบำรุง และด้านการ ปกครองและบังคับบัญชา ได้ดังนี้

2.1.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ปัจจัย เรียงลำดับ ดังนี้

2.1.1.1 ประเด็นที่หนึ่ง ด้านเงินบำรุง มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สเตร้าส์ และเซย์เลส (Strauss and Sayles. 1960 : 119 – 121) ที่กล่าวไว้ว่า คนทำงานมักจะหาเหตุผลที่ทำงานว่า เพื่อหารายได้ ไปใช้ในการยังชีพ ทางจิตวิทยาถือว่าเป็นการสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ของมนุษย์โดย ถือว่าค่าเงินสามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกชนิด และอาชีพที่มีรายได้ดี จะทำให้คนรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จ เพราะจากรายได้จะสนองความต้องการระดับต่ำได้แล้ว ยังสามารถใช้ตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นได้ด้วย การได้เงินบำรุงของสถานื่อนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมงที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม เพราะการมีเงินบำรุงทำให้การบริหารจัดการ เพื่อ ตอบสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาหน่วยงานในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ โดย สถานื่อนามัยสามารถบริหารจัดการเงินบำรุงของตนเองได้ตามระเบียบราชการได้อย่างเหมาะสม

เมื่อได้รับเงินบำรุงเพิ่มมากขึ้น เจ้าหน้าที่สถานีนามัย จึงมีความพึงใจในการปฏิบัติงาน ตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง มากขึ้นได้

2.1.1.2 ประเด็นที่สอง ด้านการปกครองและบังคับบัญชา

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 403-406) ที่กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความมุ่งมั่น และแนบเนียนในการว่ากล่าวตักเตือน และไต่ถามทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา สอดคล้องกับแนวคิดของ สุรพันธ์ ยนต์ทอง (2525 : 88) ที่กล่าวไว้ว่า ในการปกครองจะต้องยึดหลักความยุติธรรม คือ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง พิจารณาทุกอย่าง ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบ การปกครองบังคับบัญชา เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของผู้บริหารต่อผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่ง เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ในการบังคับบัญชา สำหรับระเบียบธรรมเนียมของข้าราชการจะเน้น การปกครองบังคับบัญชาเป็นสำคัญ ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 377) ได้กล่าวไว้ว่า ในการสั่ง การใด ๆ

ผู้บริหารย่อมประสงค์อย่างหนึ่ง คือ ต้องการที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี ทำงานอย่างขยันขันแข็ง และทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพ ในการนี้ สิ่งที่น่าสนใจ ของผู้บริหาร จึงอยู่ที่การพยายามเข้าใจ กลไกของพฤติกรรมว่าลักษณะอย่างไร และเพื่อที่จะให้ สามารถควบคุมพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสมอ การศึกษาทำให้ทราบวิธีการจูงใจ ย่อม ทำให้ผู้บริหารในฐานะเป็นผู้นำ สามารถชักจูง กำกับ หรือผลักดัน ให้พฤติกรรมในการทำงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร ที่วางไว้

2.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีนามัย ในการปฏิบัติงาน ตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 14 ปัจจัย สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้ ดังนี้

2.2.1 กลุ่มที่ 1 ตำแหน่งงาน การวิจัยครั้งนี้ พบว่า ได้ค่า Sig เท่ากับ .056 ผู้วิจัยคาดว่า ถ้าหากเก็บข้อมูลในการวิจัยมากขึ้น ตัวแปรนี้ น่าจะมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่สถานีนามัยในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.2 กลุ่มที่ 2 ได้แก่ เพศ การตรวจเวร ความก้าวหน้าในหน้าที่

สถานภาพการสมรส ความมั่นใจในความปลอดภัย อายุราชการ ค่าตอบแทน การยอมรับนับถือ อายุ การประชาสัมพันธ์ ด้านผู้รับบริการ และด้านความสำเร็จของงาน ปีวิจัยกลุ่มนี้ แม้ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาแล้ว แต่การวิจัยครั้งนี้ ได้ค่า Sig เรียงลำดับดังนี้จากน้อยไปหามาก ดังนี้ .163, .167, .327, .382, .456, .461, .506, .547, .593, .661, .730, .846 และ .922 ตามลำดับ

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม

จากผลการวิจัยดังกล่าว ข้างต้น มีประเด็นที่น่าสนใจพอที่จะอภิปรายให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นได้ ดังนี้

3.1 ประเด็นที่หนึ่ง ด้านนโยบายการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มีความเห็นว่ นโยบายในการปฏิบัติงานนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง เป็นสิ่งที่ดี แต่เนื่องจากความไม่เข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนผู้รับบริการ ยังเข้าใจไม่ตรงกัน ในเรื่องเกี่ยวกับการรับบริการ ก่อนการดำเนินงานจะต้องมีแนวทางและข้อปฏิบัติที่ชัดเจน มีคณะกรรมการติดตามประเมินผล มีการประชาสัมพันธ์อย่างดี เพราะการให้บริการในปริมาณที่มาก ทำให้เกิดปัญหาของผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนน้อย จากนโยบายที่ได้กำหนดให้สถานีอนามัยทุกแห่งเปิดให้บริการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่บางส่วนไม่เข้าใจนโยบายแนวทางในการปฏิบัติงาน ปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการจึงเกิดขึ้น และควรจะมีนโยบายเพิ่มอัตรากำลังบุคลากรในส่วนขาดให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน

3.2 ประเด็นที่สอง ด้านการกำกับและประเมินผล เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มีความเห็นว่าการติดตามประเมินผลของผู้บังคับบัญชาไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ทำให้ไม่ทราบปัญหาที่แท้จริง สถานีอนามัยบางแห่งไม่เคยได้รับการติดตามนิเทศจากผู้บังคับบัญชา

3.3 ประเด็นที่สาม ระเบียบข้อบังคับ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มีความเห็นว่ ระเบียบข้อบังคับตลอดจนแนวทางการปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ไม่ชัดเจนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อย ๆ โดยเฉพาะเรื่องการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทน ระเบียบที่เกี่ยวข้องกระทรวงการคลัง และระเบียบกระทรวงสาธารณสุข จะต้องสอดคล้อง โดยจะต้องกำหนดให้ปฏิบัติตามระเบียบ

อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

3.4 ประเด็นที่สี่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยที่ปฏิบัติงาน ตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มีความเห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง จะต้องจัดสรรให้พร้อมมากกว่านี้ ซึ่งแยกเป็น 2 อย่าง คือ

3.4.1 ด้านการให้บริการ เช่นคอมพิวเตอร์ เวชภัณฑ์ เครื่องมือแพทย์ เป็นต้น

3.4.2 ด้านสนับสนุน เช่นการสื่อสารวิทยุ โทรศัพท์ รถยนต์ เป็นต้น

3.5 ประเด็นที่ห้า ช่วงเวลาของการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มีความเห็นว่า การให้บริการควรแยกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงบริการทั่วไป เช่น การรักษาพยาบาล ปกติ งานส่งเสริมสุขภาพและวางแผนครอบครัว ควรกำหนดให้บริการได้เฉพาะในช่วงบางเวลา เป็นเวลา 16.30 น – 20.30 น. และ 06.00 – 08.30 น. ส่วนกรณีอุบัติเหตุฉุกเฉิน ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง แต่ต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจ คำว่า “ฉุกเฉิน”

3.6 ประเด็นที่หก (อื่น ๆ) เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มีความเห็นว่า ในเรื่องกำหนดค่าตอบแทนของการปฏิบัติงานควรจะกำหนดให้เป็นแนวทางเดียวกัน ค่าตอบแทนเท่ากัน การประเมินผลด้านประชาชนหรือจำนวนผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับการดำเนินการต่อไปหรือไม่ หากไม่มีผู้รับบริการควรจะเลิกดำเนินการ และการจัดสรรงบประมาณ เห็นว่า น่าจะถ่ายโอนการบริหารจัดการด้านการเงินให้กับ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อบต.) เป็นหน่วยงานในการดำเนินการเบิกจ่ายเงิน และควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1.1 ควรมีการศึกษาวิจัย ประเมินนโยบายดังกล่าวในแง่ของผลการดำเนินงาน ทั้งในภาพรวม และเปรียบเทียบกับการลงทุน ความคุ้มค่าในการดำเนินงาน ในแง่คุณภาพ เช่น ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ ความจำเป็นของการดำเนินงานในแต่ละพื้นที่ เป็นต้น สถานการณ์

ของสถานีนอมนายแต่ละแห่ง ว่าแห่งใดมีความจำเป็นต้องดำเนินการ หรือแห่งใดควรให้ยกเลิก ปฏิบัติตามนโยบาย เช่น จำนวนผู้รับบริการ การมีสถานบริการเลือกอื่น หรือระยะทาง การคมนาคม เป็นต้น

1.2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบพื้นที่อื่น ๆ ที่ดำเนินแตกต่างกัน และพื้นที่ที่มี ผลการดำเนินงานสำเร็จสูง

1.3. การศึกษาวิจัยในเรื่องเดียวกันนี้ หากจะให้สมบูรณ์มากกว่านี้ ควรจะเป็นการ ศึกษาในเชิงคุณภาพควบคู่กันไปด้วยเพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ละเอียดชัดเจนกว่านี้ เช่น การสัมภาษณ์ แบบมีส่วนร่วม หรือการสนทนากลุ่ม เป็นต้น

1.4. ควรมีการศึกษาวิจัยในแง่ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อจะ ทราบความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในการนำมาพัฒนาโครงการ ให้บรรลุเป้าหมาย ได้มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยที่สามารถนำผลงานการวิจัยไปใช้ในการ
บริหารงาน ได้ดังนี้

กระทรวงสาธารณสุข ในฐานะกระทรวงเจ้าสังกัด ที่เกี่ยวข้องกันโยบาย ควรจะสนับสนุนองค์ความรู้และ พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ พัฒนาหลักสูตรการศึกษาแก่ เจ้าหน้าที่สถานีนอมนาย ที่เกี่ยวข้องให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ เหมาะสม

ก.พ. ในฐานะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสรรหาบุคลากร ควรพิจารณาเพิ่ม อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในสถานีนอมนายให้เพิ่มขึ้นอย่างเหมาะสม ให้สามารถบริการประชาชนได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในฐานะหน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่กำกับและ สนับสนุนการปฏิบัติงานตามนโยบาย ควรพิจารณาความเหมาะสมในการจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนการดำเนินงานของสถานีนอมนายให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกใน การบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระทรวงการคลังในฐานะหน่วยงานที่กำกับ ดูแล ด้านระเบียบข้อบังคับที่ เกี่ยวกับการเบิกจ่ายด้านการเงินการคลัง ควรพิจารณาปรับปรุงระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติ ให้ลดขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงินให้น้อยลง มอบอำนาจในส่วนที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในฐานะหน่วยงานสายบังคับบัญชาโดยตรง และอยู่ใกล้ชิด ควรวางแผนการติดตามสนับสนุน และประเมินผลให้เหมาะสม และสม่ำเสมอ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพื่อคุณภาพของผลงานที่ดีต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University