

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โดยทั่วไป การบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เป็นที่เข้าใจกันว่าปัจจัยหรือทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการบริหารงาน หรือตัวบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์การทุกแห่ง จะต้องสร้างบุคลากรของตนเองให้มีความรู้สึกมั่นใจในการปฏิบัติงาน และให้บุคลากรมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน เพื่อประสิทธิภาพขององค์กร (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช. 2540 : 300)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงาน หากบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว องค์กรย่อมมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าบุคลากรไม่พึงพอใจในงานก็จะก่อให้เกิดปัญหาหลายประการในหน่วยงาน (กิตติมา ปรีดีติติก.2529 : 332) นักวิชาการหลายท่านได้พยายามค้นหา องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation – Hygiene Theory) ของเฮอริชเบอร์ก (Fredrick Herzberg.) ก็เป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในกลุ่มนักบริหาร เฮอริชเบอร์ก ได้เสนอว่า องค์ประกอบที่ส่งเสริมให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation) ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนองค์ประกอบช่วยค้ำจุนที่ไม่ให้มนุษย์เกิดความท้อถอยในการทำงานเรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) ประกอบด้วย ค่าจ้างและเงินเดือน นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ภาพแวดล้อมของการทำงานและวิธีการปกครองบังคับบัญชา (อ้างใน สมยศ นาวิการ. 2521: 95 – 110)

ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ โดยทั่วไปเข้าใจกันว่าเงินเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยให้เหตุผลง่าย ๆ ว่า คนสามารถใช้เงินบำบัดความต้องการทางร่างกาย ซึ่งเป็นความต้องการ ขั้นพื้นฐานของสิ่งมีชีวิตได้ นอกจากนั้นเงินยังเป็นสิ่งที่จะทำให้ได้รับการยกย่องจากสังคม และเป็นสัญลักษณ์ของความภูมิใจส่วนบุคคลด้วย (มนูญ วงศ์อารี. 2514 : 54) และจากการศึกษาวิจัยหลายฉบับ พบว่า การได้รับเงินเดือนสูงขึ้นมิใช่สิ่งสำคัญอันดับแรกที่ทำให้คน

พอใจในงาน มีปัจจัยหลายประการที่ทำให้คนพอใจในงาน เช่น สวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงาน ความก้าวหน้า การได้รับความเคารพนับถือจากเพื่อนร่วมงาน สภาพที่ทำงาน และสิ่งอื่น ๆ อีกหลายอย่าง (เดช กาญจนางกูร. 2525 : 3)

สถานีนอนามัย เป็นหน่วยบริการสาธารณสุขที่อยู่ใกล้ชุมชนมากที่สุด เพราะว่สถานีนอนามัยตั้งอยู่ในระดับตำบล หรือหมู่บ้าน ซึ่งมีครบทุกตำบลทั่วประเทศ โดยมีบทบาทหน้าที่ ให้บริการหลัก ๆ อยู่ 5 ด้าน คือด้านการรักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคด้านการฟื้นฟูสภาพ และด้านสนับสนุนบริการ ซึ่งเป็นการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน และการพัฒนาชุมชน

บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำสถานีนอนามัยแต่ละแห่ง ตามกรอบอัตรากำลังกำหนด มีจำนวน 3 - 5 อัตรา ซึ่งเป็นข้าราชการของกระทรวงสาธารณสุข ที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรหลักสูตรเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน และหลักสูตรการพยาบาลและการผดุงครรภ์ระดับต้น โดยปกติ สถานีนอนามัย จะเปิดให้บริการในเวลาราชการเท่านั้นตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึงเวลา 16.30 น. ซึ่งจะมีผู้มารับบริการเฉลี่ยประมาณวันละ 10 - 15 คน สถานีนอนามัย มีพื้นที่รับผิดชอบหมู่บ้านประมาณ 8 - 10 หมู่บ้าน รับผิดชอบประชากรประมาณ 3,000-5,000 คน การดำเนินการของสถานีนอนามัย จะมีหัวหน้าสถานีนอนามัยเป็นผู้บังคับบัญชา มีสาธารณสุขอำเภอเป็นผู้บังคับบัญชาในระดับอำเภอ (กระทรวงสาธารณสุข. 2537 : 42)

เมื่อปีงบประมาณ 2536 กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายให้สถานีนอนามัยดำเนินงานรักษาพยาบาลรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง โดยระยะแรกของการดำเนินงานได้คัดเลือกสถานีนอนามัย ที่มีความพร้อมด้านบุคลากร สถานที่ห่างไกลเปิดดำเนินการก่อน ผลการติดตามประเมินผลพบว่า การดำเนินงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ต่อมาในปีงบประมาณ 2540 กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกแห่งได้พิจารณา ให้สถานีนอนามัยทุกแห่งทดลองเปิดให้บริการเป็นแนวทางเดียวกัน โดยไม่มีข้อกำหนด ถือเป็นนโยบายสำคัญอย่างหนึ่งของกระทรวงสาธารณสุข (กองแผนงาน กระทรวงสาธารณสุข, 2535 : 23)

ต่อมาในปีงบประมาณ 2540 กระทรวงสาธารณสุขได้ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกแห่งได้พิจารณา ให้สถานีนอนามัยทุกแห่งทดลองเปิดให้บริการเป็นแนวทางเดียวกัน โดยไม่มีข้อกำหนด ถือเป็นนโยบายสำคัญอย่างหนึ่งของกระทรวงสาธารณสุข

จากการดำเนินงานตาม นโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ของสถานีนอนามัย ได้เปิดดำเนินการ พบว่า เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยได้มีปัญหาหลายประการในการปฏิบัติงานตาม นโยบาย อาทิ ปัญหาในการจ่ายเงินค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม และเป็นธรรม ปัญหาเจ้าหน้าที่ ลาออกจากราชการเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดมากขึ้น ปัญหาความขัดแย้งและความ ไม่เข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยกับประชาชน รวมถึงความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ที่อาจ เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยในการปฏิบัติงานอยู่เรื่อย ๆ ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ มีผลต่อ การให้บริการ ซึ่งจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และจะส่งผลไป สู่ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยเป็นอย่างยิ่ง เป็นสิ่ง สำคัญที่ผู้บริหารจะต้องหาแนวทางแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

ในสภาพการณ์ปัจจุบัน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย ยังไม่มีความคล่อง ตัวเท่าที่ควรเพราะ มีข้อจำกัดอยู่หลายประการ เช่นความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพ ความยุ่งยากซับซ้อน ต้องรับผิดชอบงานหลายอย่าง มีอัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์ ไม่ทันสมัย ขาดงบประมาณ การไม่มีเวลาพักผ่อน ภาวะความเครียด และยังต้องรับผิดชอบ งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำมากเกินไป ซึ่งปัญหา เหล่านี้ เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีความมั่นใจในตนเอง เกิดความ เบื่อหน่าย ประกอบกับการเลื่อนระดับตำแหน่งในสายงานมีข้อจำกัด กฎระเบียบต่างๆ ตาม นโยบายมากมายไม่เป็นที่น่าพึงพอใจดังนั้นความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติจึงไม่มี ประสิทธิภาพไม่บรรลุเป้าหมาย (จริยะ วิโรจน์. 2531:143 – 145)

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย จังหวัดขอนแก่น โดย จรินทร์ พินนอก (2541 : บทคัดย่อ) พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ ในองค์ประกอบรวมอยู่ในระดับปานกลาง องค์ ประกอบที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 3.627 รอง ลงมาคือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.551 ส่วนองค์ประกอบที่มีความ พึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ องค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในงาน ค่าเฉลี่ย 2.343 ปัจจัยที่มีความ สัมพันธ์กับความพึงพอใจพบว่า อายุ สถานภาพการสมรส อายุราชการ ภาระการเลี้ยงดูบุตร อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน อุปกรณ์สันทนการ จำนวนบุคลากรและการตรวจเวร ประเมินผล มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จังหวัดมหาสารคาม มีสถานื่อนามัยทั้งหมด 175 แห่ง ได้เปิดดำเนินงาน ตามนโยบายการให้บริการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง โดยในปี 2536 ได้คัดเลือกสถานื่อนามัยขนาดใหญ่ เปิดดำเนินการ จำนวน 11 แห่ง จาก 11 อำเภอ จากการติดตามนิเทศประเมินผล ของคณะกรรมการระดับจังหวัดพบว่า เจ้าหน้าที่สถานื่อนามัยสามารถให้บริการตามนโยบายได้อย่างเหมาะสม มีปัญหาเพียงเล็กน้อยและได้ปรับปรุงแก้ไข จนได้เป็นสถานื่อนามัยต้นแบบในการดำเนินงานในแต่ละอำเภอ ต่อมา ปี 2540 จึงได้มีนโยบายให้สถานื่อนามัยทุกแห่งจำนวน 175 แห่ง ในจังหวัดมหาสารคาม เปิดดำเนินงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม, 2543.)

ภายหลังจากที่สถานื่อนามัยได้เปิดดำเนินการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัยมีปัญหาหลายประการ อาทิ ปัญหาเรื่องการขาดเวร เจ้าหน้าที่ลาบ่อยขึ้น เกษียณอายุก่อนกำหนด ปัญหาการร้องเรียนจากประชาชน ปัญหาการบริการไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน เรื่องขัดแย้งกับชุมชน อยู่เรื่อย ๆ ตลอดจนผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ประชาชนไม่ให้ความเชื่อถือกับเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัยซึ่งปัญหาเหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ภาพลักษณ์ของสถานื่อนามัยเสียได้ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม, 2543.)

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้บริหารและมีความรับผิดชอบสถานื่อนามัย จึงได้สนใจที่จะศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัย และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามนโยบายรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลและแนวทาง ในการบริหารจัดการพัฒนาสถานื่อนามัยและเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัยตามนโยบาย และพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัย ให้สามารถบริการที่ดีแก่ประชาชนต่อไป และจะเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาระบบบริการของสถานื่อนามัย ให้เกิดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการตามนโยบายการบริการสู่ความเป็นเลิศ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัยตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม

3. เพื่อศึกษาถึงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม

ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ต้องการทราบ ปัญหา ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. มีปัจจัยอะไรบ้าง ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม **Rajabhat Mahasarakham University**
3. เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม อย่างไรบ้าง

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีสมมติฐาน ไว้ 2 ประการดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม มีดังต่อไปนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพการสมรส
4. ตำแหน่งงาน
5. ระดับการศึกษา
6. อายุราชการ
7. ด้านความสำเร็จของงาน
8. ด้านความรับผิดชอบ
9. ด้านการปกครองและบังคับบัญชา
10. ด้านความรู้สึkmั่นใจในความปลอดภัย
11. ด้านการยอมรับนับถือ
12. ด้านการประชาสัมพันธ์
13. ด้านการตรวจเเวร
14. ด้านค่าตอบแทน
15. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่
16. ด้านผู้มารับบริการ
17. ด้านเงินบำรุง

Rajabhat Mahasarakham University

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยกลุ่มประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานประจำสถานีอนามัย ตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 175 แห่ง โดยใช้ข้อมูลจากฝ่ายแผนงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2544 เป็นสำคัญ

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัย เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัย ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 11 อำเภอ 2 กิ่งอำเภอ สถานีนามัย 175 แห่ง

2. ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัยตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 521 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบธรรมดา (Sampling random) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 231 ตัวอย่าง

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

1. เพศ (พิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ และ วสันต์ ศิลปสุวรรณ.

2527 : 9)

2. อายุ (พิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ และ วสันต์ ศิลปสุวรรณ.

2527 : 9)

3. ระดับการศึกษาการศึกษาการศึกษา (จำเริญ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา.

2535 : 5)

4. ตำแหน่งงาน (จำเริญ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา. 2535 : 5)

5. สถานภาพการสมรส (จำเริญ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา. 2535 : 5)

6. อายุราชการ (ลักษณะ เต็มศิริกุลชัย. 2529 : 7)

7. ด้านความสำเร็จของงาน (บุหพันธ์ ถาวรวัฒนยงค์. 2539 :

บทคัดย่อ)

8. ด้านความรับผิดชอบ (บุหพันธ์ ถาวรวัฒนยงค์. 2539 : บทคัดย่อ)

9. ด้านการปกครองและบังคับบัญชา (บุหพันธ์ ถาวรวัฒนยงค์.

2539 : บทคัดย่อ)

10. ด้านความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย (บุหลัน ถาวรวัฒนยงค์. 2539 : บทคัดย่อ)
11. ด้านการยอมรับนับถือ (ชัยสิทธิ์ เสงี่ยมชัย. 2537 : บทคัดย่อ)
12. ด้านการประชาสัมพันธ์ (ชัยสิทธิ์ เสงี่ยมชัย. 2537 : บทคัดย่อ)
13. ด้านการตรวจเเว (จรินทร์ พินนอก. 2541 : บทคัดย่อ)
14. ด้านค่าตอบแทน (จารุวรรณ เสวกสุวรรณ. 2518 : 5)
15. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ (จารุวรรณ เสวกสุวรรณ. 2518 : 5)
16. ด้านผู้มารับบริการ (ลักขณา เต็มศิริชัยกุล. 2529 : 7)
17. ด้านเงินบำรุง

3.2. ตัวแปรตาม(Dependent Variable) คือความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม

นิยามศัพท์เฉพาะ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย ต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ผู้วิจัยได้นิยามคำศัพท์ไว้เป็นการศึกษาเฉพาะในการวิจัยครั้งนี้ ไว้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย หมายถึง เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย ในตำแหน่งต่าง ๆ ที่เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐและให้รวมถึงลูกจ้างประจำ ที่ได้รับเงินค่าจ้างจากกระทรวงสาธารณสุข หรือเงินบำรุงของหน่วยงานสถานีนอนามัยทุกตำแหน่ง ในสังกัดจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 175 แห่ง

2. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง หมายถึง ทักษะสติ และความรู้สึก ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่มีต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในสถานีนอนามัย ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 11 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การปกครองและบังคับบัญชา ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย การยอมรับนับถือ การประชาสัมพันธ์ การตรวจเเว ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในหน้าที่ ผู้มารับบริการและเงินบำรุง

3. การปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย ในการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลแก่ประชาชน ในสถานีนอนามัย เพื่อให้บริการได้ตลอดเวลาเมื่อมีประชาชนมารับบริการ ให้รวมถึงวันหยุด และนอกเวลาราชการ

4. นโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง หมายถึง นโยบายของ กระทรวงสาธารณสุขที่ให้สถานีนอนามัยเปิดทำการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชน ในการรักษาพยาบาลเบื้องต้นและให้คำปรึกษา ด้านสุขภาพขั้นพื้นฐานในสถานีนอนามัย ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ

5. ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสำเร็จความสมหวัง และความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ปฏิภาณไหวพริบ แก้ไขปัญหา และดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายของทางราชการและตนเอง

6. การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่อง ชมเชย รับการแสดงความยินดีหรือการยอมรับในความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา เมื่อได้ปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ

7. ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายและเป็นงานที่เหมาะสมกับความสามารถให้สำเร็จ

8. การปกครองและบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ มีความสามารถในการบังคับบัญชาหรือมีความยุติธรรม และมีภาวะผู้นำหรือไม่

9. ความมั่นใจในความปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ว่ามีความปลอดภัยในการทำงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง เพียงใด

10. การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสื่อสาร ทำความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามนโยบายให้เข้าใจเป็นอย่างดี

11. การตรวจเฝ้าระวัง หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ได้ออกตรวจ ติดตามผลการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงาน ตามระยะของการปฏิบัติงาน ว่าเป็นไปตามแนวทางและนโยบายหรือไม่

12. ค่าตอบแทน หมายถึง เงินค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับจากการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง

13. ความก้าวหน้าในหน้าที่ หมายถึง การได้รับการพิจารณาความดีความชอบ ประจำปี การเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน รวมถึงการได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ โดยอาจได้วุฒิเพิ่มขึ้นหรือไม่ก็ได้

14. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร่วมกิจกรรมตามนโยบายฯ มารับคำปรึกษาการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ที่มาในระหว่างการปฏิบัติงานตามนโยบาย

15. เงินบำรุง หมายถึง เงินที่หน่วยงาน ได้รับจากผู้มารับบริการ หรือได้รับจากทางรัฐบาล ที่เนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามนโยบาย ฯ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ในจังหวัดมหาสารคาม เพื่อจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

2. ทราบข้อมูลที่จะนำมาพัฒนาปรับปรุงวางแผนเพื่อพัฒนาสถานีอนามัยให้เหมาะสมกับการให้บริการรักษาพยาบาล ตลอดจนการเสริมสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการรักษาพยาบาล ตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ของสถานีอนามัย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม ต่อไป

3. ทราบแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการให้บริการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัย เพื่อที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศของการบริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่อไป

4. ทราบว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อจะได้นำปัจจัยดังกล่าว มาพิจารณาพัฒนาปรับปรุงงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง โดยจะได้กำหนดเป็นแนวทางและนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมต่อไป

5. ทำให้ทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่
สถานีอนามัย ในการปฏิบัติงานตามนโยบายการรักษาพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง ใน
จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานให้บรรลุเป้าหมายต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University