

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional descriptive study) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยอง ระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2544 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2545 โดยใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเองให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลระยอง จำนวน 1,084 คน เป็นผู้ตอบ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การตอบกลับของข้อมูล

มีบุคลากรโรงพยาบาลระยองที่ตอบกลับแบบสอบถามทั้งหมด 896 คน คิดเป็นอัตราการตอบกลับรวม ร้อยละ 82.66 โดยบุคลากรสายการแพทย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีอัตราตอบกลับสูงสุด ร้อยละ 100 รองลงมา ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 95.59 เภสัชกร ร้อยละ 94.44 พยาบาลเทคนิค/เจ้าหน้าที่พยาบาล ร้อยละ 89.52 ตามลำดับ ส่วนแพทย์มีอัตราการตอบกลับต่ำสุด ร้อยละ 16.67 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 86.7 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 39.6 อายุต่ำสุด 20 ปี อายุสูงสุด 59 ปี อายุเฉลี่ย 34.3 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.7 ระดับต่ำกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 37.4 มากกว่าครึ่งหนึ่งมีสถานภาพสมรสแล้ว และเกินครึ่งหนึ่งอยู่ในกลุ่มงานการพยาบาล เป็นข้าราชการ ร้อยละ 49.7 ตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นพยาบาล ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี ร้อยละ 32.0 ประสบการณ์ 1 – 5 ปี ร้อยละ 31.3 บุคลากรที่เป็นข้าราชการระดับ 5 - 6 ร้อยละ 44.9 ระดับ 7 ขึ้นไป ร้อยละ 33.0 มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000 – 29,999 บาท ร้อยละ 41.2 ภาวะเศรษฐกิจของครอบครัว พอใช้แต่ไม่มีเหลือ ร้อยละ 38.8 ไม่พอใช้และเป็นหนี้ ร้อยละ 29.9 และจากการตอบแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลระยอง ร้อยละ 72.9 มีความพึงพอใจปานกลาง ส่วนคำถามปลายเปิดเรื่อง สถานภาพการปฏิบัติงานในอนาคต พบว่า ร้อยละ 64.4 ของบุคลากรยังต้องการปฏิบัติงานต่อไป

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยอง

บุคลากรโรงพยาบาลระยองมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกรายด้าน 11 ด้านดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ข้อความ ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจต่อตำแหน่งหน้าที่ของข้าพเจ้าเพราะมีคุณค่าทางสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีระดับความพึงพอใจมาก (mean=4.08, S.D.=0.77)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ข้อความ ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปหนึ่งระดับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (mean = 3.83, S.D. = 0.86)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ข้อความ ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีระดับความพึงพอใจมาก (mean = 4.03, S.D. = 0.70)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ข้อความ ข้าพเจ้าได้รับโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในงานเช่นเดียวกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (mean = 3.76, S.D. = 0.97)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ข้อความ ข้าพเจ้าพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบมาให้ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (mean = 3.87, S.D. = 0.71)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ข้อความ เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการทำงานของข้าพเจ้า และข้อความ ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจข้าพเจ้าในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (mean = 3.67, S.D. = 0.71), (mean = 3.67, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ข้อความ ข้าพเจ้าสามารถทำงานเสร็จทันภายในกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (mean = 3.90, S.D. = 0.69)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ข้อความ มีการปรับปรุงแก้ไขระเบียบปฏิบัติให้เหมาะสมอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (mean = 3.59, S.D. = 0.79)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ข้อความ ข้าพเจ้าเห็นว่าฝ่าย/กลุ่มงานของข้าพเจ้ามีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (mean = 3.66, S.D. = 0.88)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ข้อความ การกำหนดชั่วโมงการทำงานในหน่วยงานของข้าพเจ้ามีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (mean = 3.74, S.D. = 0.88)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ข้อความ ข้าพเจ้าเห็นว่าการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล รวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (mean = 3.35, S.D. = 1.23)

ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยรวมทั้ง 11 ด้านนั้นอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 3.56, S.D. = 0.46) โดยที่ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (mean = 3.80, S.D. = 0.70) ในขณะที่ความพึงพอใจในด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (mean = 3.17, S.D. = 0.77)

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกรายด้าน 11 ด้านตามประเภท

บุคลากร

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านและพิจารณาความพึงพอใจรวมทุกด้าน ตามประเภทบุคลากร พบว่า

แพทย์มีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับบุคลากรประเภทอื่น

ทันตแพทย์มีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก ส่วนความพึงพอใจรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจรายด้านนั้นมี 5 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับบุคลากรประเภทอื่น ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ

เภสัชกรมีความพึงพอใจรายด้านและความพึงพอใจรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจรายด้านมี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อเทียบกับบุคลากรประเภทอื่น ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจทั้งรายด้านและความพึงพอใจรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจรายด้านทั้ง 11 ด้านมีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในช่วงกลางระหว่างค่าเฉลี่ยสูงสุดและต่ำสุดเมื่อเทียบกับบุคลากรประเภทอื่น

พยาบาลเทคนิค/เจ้าหน้าที่พยาบาลมีความพึงพอใจรายด้านและความพึงพอใจรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจรายด้านมี 3 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อเทียบกับบุคลากรประเภทอื่น ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ

สำหรับบุคลากรสายการแพทย์ พบว่า มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความพึงพอใจรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับบุคลากรประเภทอื่น

บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานและความพึงพอใจรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับบุคลากรประเภทอื่น

ลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจรายด้านและความพึงพอใจรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจรายด้านนั้นมี 3 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับบุคลากรประเภทอื่น ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ลูกจ้างชั่วคราวมีความพึงพอใจรายด้านและความพึงพอใจรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจรายด้านมี 3 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อเทียบกับบุคลากรประเภทอื่น ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยรวมทั้ง 11 ด้าน ตามประเภทบุคลากร พบว่า บุคลากรทุกประเภทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยทันตแพทย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (mean=3.78, S.D.=0.29) ในขณะที่เภสัชกรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (mean=3.39, S.D.=0.56)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เพศ

ระดับความพึงพอใจรายด้านมีความแตกต่างกันตามเพศ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ($p = 0.002$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($p = 0.000$) ด้านความรับผิดชอบ ($p = 0.017$) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ ($p = 0.017$) โดยพบว่า เพศชายมีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับสูงมากกว่าเพศหญิง (ด้านลักษณะงานเพศชายมากกว่าเพศหญิง 0.5 เท่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพศชายมากกว่าเพศหญิง 0.3 เท่า ด้านความรับผิดชอบเพศชายมากกว่าเพศหญิง 0.6 เท่า และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ เพศชายมากกว่าเพศหญิง 0.5 เท่าตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อายุ

ระดับความพึงพอใจรายด้านมีความแตกต่างกันตามอายุ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ($p = 0.000$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($p = 0.030$) ด้านความรับผิดชอบ ($p = 0.001$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($p = 0.018$) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($p = 0.000$) ด้านนโยบายและ

การบริหารงาน ($p = 0.027$) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ($p = 0.038$) และด้านสภาพการทำงาน ($p = 0.025$) โดยพบว่า บุคลากรที่อายุมากมีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับสูงมากกว่าบุคลากรที่อายุน้อย (ด้านลักษณะงาน 3 เท่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 2 เท่า ด้านความรับผิดชอบ 3 เท่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3 เท่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3 เท่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน 2 เท่า ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 2 เท่า และด้านสภาพการทำงาน 2 เท่า) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สถานภาพสมรส

ระดับความพึงพอใจรายด้านมีความแตกต่างกันตามสถานภาพสมรส ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ($p = 0.044$) โดยพบว่า บุคลากรที่ไม่โสดมีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับสูงมากกว่าบุคลากรที่โสด 1.4 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วุฒิการศึกษา

ระดับความพึงพอใจรายด้านมีความแตกต่างกันตามวุฒิการศึกษา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($p = 0.004$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($p = 0.014$) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($p = 0.003$) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($p = 0.000$) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ($p = 0.005$) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ ($p = 0.039$) โดยพบว่า บุคลากรที่สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือต่ำกว่ามีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับสูงมากกว่าบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า (ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 0.6 เท่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 0.5 เท่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 0.5 เท่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน 0.2 เท่า ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 0.5 เท่า และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ 0.6 เท่า ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตำแหน่ง

ระดับความพึงพอใจรายด้านมีความแตกต่างกันตามตำแหน่ง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($p = 0.013$) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($p = 0.000$) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($p = 0.000$) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ($p = 0.012$) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ ($p = 0.010$) โดยพบว่า บุคลากรในกลุ่มบริหารมีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับสูงมากกว่าบุคลากรในกลุ่มวิชาชีพ (ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 1.6 เท่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2 เท่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน 3 เท่า ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 1.6 เท่า และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ 2 เท่า ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สถานภาพ

ระดับความพึงพอใจรายด้านมีความแตกต่างกันตามสถานภาพ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ($p = 0.025$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($p = 0.028$) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($p = 0.034$) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($p = 0.000$) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ($p = 0.022$)

และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ ($p = 0.003$) โดยพบว่า บุคลากรที่ไม่ใช่ข้าราชการมีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับสูงมากกว่าบุคลากรที่เป็นข้าราชการ (ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 1.4 เท่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 1.4 เท่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน 3 เท่า ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 1.6 เท่า และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ 2 เท่า) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รายได้

ระดับความพึงพอใจรายด้านมีความแตกต่างกันตามรายได้ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ($p = 0.009$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($p = 0.047$) และด้านความรับผิดชอบ ($p = 0.033$) โดยพบว่า บุคลากรที่มีรายได้ในช่วง 10,000-29,999 บาทมีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับสูงมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ในช่วงอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ระดับความพึงพอใจรายด้านมีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ($p = 0.000$) ด้านความรับผิดชอบ ($p = 0.000$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($p = 0.015$) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($p = 0.006$) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($p = 0.009$) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ($p = 0.016$) และด้านสภาพการทำงาน ($p = 0.024$) โดยพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปีมีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับสูงมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในช่วงอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาวะเศรษฐกิจของครอบครัว

ระดับความพึงพอใจรายด้านมีความแตกต่างกันตามภาวะเศรษฐกิจของครอบครัว ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($p = 0.003$) และด้านนโยบายและการบริหารงาน ($p = 0.018$) โดยพบว่าบุคลากรที่มีภาวะเศรษฐกิจครอบครัวไม่พอใช้แต่ไม่เป็นหนี้มีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับสูงมากกว่ากลุ่มอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับปัจจัยลักษณะบุคคล พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรโรงพยาบาลระยองมีความแตกต่างกันตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=0.011$, $p=0.000$ และ $p=0.006$ ตามลำดับ) และไม่มีความแตกต่างกันตาม วุฒิการศึกษา สถานภาพ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และภาวะเศรษฐกิจของครอบครัว

3. ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยอง

จากแบบสอบถามด้วยคำถามปลายเปิด สามารถจัดกลุ่มตามที่บุคลากรตอบแบ่งตามฝ่าย/กลุ่มงานได้ดังนี้

3.1 กลุ่มงานการพยาบาล

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานการพยาบาลพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน (อัตรากำลังไม่เพียงพอ, การประสานงานกัน, ความก้าวหน้าในวิชาชีพ) ด้านระบบการปฏิบัติงาน (การดำเนินการเรื่องการประกันคุณภาพ ความร่วมมือปฏิบัติตามมาตรฐาน การประสานระหว่างหน่วยงาน) และด้านผู้รับบริการ (ปัญหาการใช้บริการ/ใช้สิทธิ์ มีผู้ป่วยมาก ความคาดหวังคุณภาพบริการ)

3.2 สำนักงานแพทย์

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานแพทย์พบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา (ผู้บริหารขาดวิสัยทัศน์ ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของปัญหา) ด้านระบบการปฏิบัติงาน (ไม่มีความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน การบริหารงานในองค์กรไม่โปร่งใส) และด้านผู้ปฏิบัติงาน (ผู้ปฏิบัติงานไม่ใส่ใจผู้บริหาร ขาดความร่วมมือในการพัฒนาองค์กร)

3.3 กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและวิชาการ (พคบว.)

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและวิชาการพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน (ขาดความรู้ ทักษะ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน ขาดจิตสำนึกองค์กร อัตรากำลังไม่เพียงพอ) ด้านสถานที่ (สถานที่ปฏิบัติงาน/ห้องพักไม่เพียงพอ สถานที่รับประทานอาหารไม่เป็นส่วนตัว) และด้านระบบการปฏิบัติงาน (การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ปริมาณงาน/เวรนอกเวลามากเกินไป)

3.4 ฝ่ายธุรการ

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน (เพื่อนร่วมงานขาดความสามัคคี บุคลากรไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ อัตรากำลังไม่พอ) ด้านผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา (ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจงาน เลือกปฏิบัติ) และด้านสถานที่ (ที่จอดรถไม่เพียงพอ)

3.5 ฝ่ายการเงินและบัญชี

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชีพบ 1 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการปฏิบัติงาน (การเก็บข้อมูลการเงินไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ความต้องการข้อมูลทางการเงินของเขตและกระทรวงแตกต่างกัน)

3.6 ฝ่ายพัสดุและบำรุงรักษา

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายพัสดุและบำรุงรักษาพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน (อัตรากำลังไม่เพียงพอ การประสานระหว่างเพื่อนร่วมงาน ขาดความรู้ ทักษะในการ

ปฏิบัติงาน) ด้านเครื่องมือ / อุปกรณ์ (เครื่องมือ/อุปกรณ์ไม่เพียงพอ) และด้านระบบการปฏิบัติงาน (การประสานงานกับผู้บังคับบัญชา การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ปริมาณงานมาก)

3.7 กลุ่มงานเภสัชกรรม

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรมพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน (ขาดความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน) ด้านผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา (ผู้บริหารไม่เข้าใจบทบาทเภสัชกร) และด้านระบบการปฏิบัติงาน (ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารด้อยประสิทธิภาพ)

3.8 กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิกพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน (อัตรากำลังไม่พอ ขาดทักษะ ความรู้ในการใช้เครื่องมือ) ด้านสถานที่ (สถานที่คับแคบ สกปรก) และด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ (เครื่องมือ/อุปกรณ์ไม่เพียงพอ)

3.9 กลุ่มงานเวชกรรมสังคม

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานเวชกรรมสังคมพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการปฏิบัติงาน (การประสานระหว่างหน่วยงาน ปริมาณงานมาก) ด้านผู้ปฏิบัติงาน (ขาดจิตสำนึกรักองค์กร ขาดความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน) และด้านผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา (ไม่สนใจ ไม่จริงจังในการแก้ปัญหา)

3.10 กลุ่มงานทันตกรรม

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทันตกรรมพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน (ขาดความสามัคคี อัตรากำลังไม่เพียงพอ) ด้านระบบการปฏิบัติงาน (งานมากเกินไป การเข้าร่วมประชุมวิชาการน้อยไป) และด้านงบประมาณ (งบประมาณจำกัด)

3.11 กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟูพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน (อัตรากำลังไม่เพียงพอ ความก้าวหน้าในวิชาชีพมีน้อย) ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ (เครื่องมือ/อุปกรณ์ไม่เพียงพอ) และด้านสถานที่ (ห้องปฏิบัติงานคับแคบ)

3.12 กลุ่มงานรังสีวิทยา

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานรังสีวิทยาพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ (เครื่องมือ/อุปกรณ์ไม่เพียงพอ) ด้านผู้ปฏิบัติงาน (อัตรากำลังไม่เพียงพอ) และด้านสถานที่ (ห้องปฏิบัติงานคับแคบ)

3.13 ฝ่ายโภชนาการ

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน (อัตรากำลังไม่เพียงพอ) ด้านระบบการปฏิบัติงาน (ปริมาณงานมาก) และด้านผลประโยชน์และสวัสดิการ (วันหยุดพักผ่อนไม่เหมาะสม)

3.14 ฝ่ายสุขศึกษา

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายสุขศึกษาพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา (ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของหน่วยงาน) ด้านผลประโยชน์และสวัสดิการ (เงินเดือนน้อย ค่าตอบแทนไม่เหมาะสม) และด้านผู้ปฏิบัติงาน (อัตรากำลังไม่เพียงพอ)

3.15 งานวิสัญญีพยาบาล กลุ่มงานวิสัญญีวิทยา

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานวิสัญญีพยาบาลพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน (ปฏิบัติงานเกินหน้าที่ การประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน) ด้านระบบการปฏิบัติงาน (การประสานระหว่างหน่วยงาน) และด้านผลประโยชน์และสวัสดิการ (สวัสดิการไม่เหมาะสม)

3.16 งานห้องผ่าตัด กลุ่มงานศัลยกรรม

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานห้องผ่าตัดพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน (บุคลากรขาดความสามัคคี ความไม่เสมอภาคในการปฏิบัติงาน) ด้านระบบการปฏิบัติงาน (เวรมากเกินไป การแบ่งงานไม่ชัดเจน) และด้านผลประโยชน์และสวัสดิการ (ค่าตอบแทนไม่เหมาะสม)

3.17 ศูนย์ประกันสุขภาพ

ปัญหา / อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ประกันสุขภาพพบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการปฏิบัติงาน (ปริมาณงานมาก การประสานระหว่างหน่วยงาน) ด้านผู้รับบริการ (ไม่เข้าใจสิทธิ์การรักษา) และด้านผู้ปฏิบัติงาน (การปฏิบัติงานภายนอกความคล่องตัว)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาการตอบกลับของข้อมูลพบว่า แพทย์มีอัตราการตอบกลับต่ำที่สุด ซึ่งอาจเกิดภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากและทางผู้วิจัยไม่ได้ประสานกับแพทย์โดยตรง ทำให้ข้อมูลที่ได้รับอาจจะไม่ได้เป็นตัวแทนที่ดีของแพทย์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง เนื่องจากโดยลักษณะงานภายในโรงพยาบาลและตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นพยาบาล ซึ่งเป็นไปตามลักษณะของบุคลากรทั่วไปของโรงพยาบาล ที่ส่วนใหญ่เป็นพยาบาลและมักเป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 34.3 ปี ซึ่งอยู่ในวัยทำงาน เนื่องจากโรงพยาบาลระยองได้รับการยกฐานะเป็นโรงพยาบาลศูนย์เมื่อปี พ.ศ. 2540 ซึ่งถ้าพิจารณาจากระยะเวลาดังกล่าวจะเห็นว่าสอดคล้องกับช่วงอายุและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเริ่มปฏิบัติงานมาได้ระยะเวลาหนึ่ง และสอดคล้องกับข้อมูลที่พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับกลาง ซึ่งเป็นไปตามกรอบอัตรากำลังของโรงพยาบาล

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 11 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจด้านลักษณะงาน เมื่อพิจารณาข้อความข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจต่อตำแหน่งหน้าที่ของข้าพเจ้าเพราะมีคุณค่าทางสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่ามีคุณค่าทางสังคม เป็นความรู้สึกเชิงบวก และเป็นปัจจัยจูงใจที่ทำให้มนุษย์ปฏิบัติงานมากขึ้นตามทฤษฎีจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (17) ในขณะที่ข้อความ ข้าพเจ้ามีอิสระในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ควรพิจารณาถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติด้วย ในกรณีของงานที่มีกฎระเบียบหรือมาตรฐานกำหนดไว้ชัดเจนหรือเกี่ยวข้องกับ การดูแลชีวิตผู้ป่วย เช่น แพทย์ พยาบาล อาจจะมีการปรับให้มีความคล่องตัว เพื่อให้เกิดแรงจูงใจและเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากการเกิดแรงจูงใจ จะต้องมาจากการทำหายของงาน (6)

ส่วนความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เมื่อพิจารณาข้อความ ข้าพเจ้าเห็นว่าหากมีปัญหา ข้าพเจ้าสามารถขอคำปรึกษาแนะนำจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลได้โดยตรง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถขอคำปรึกษาแนะนำจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลได้โดยตรงนั้น เป็นรูปแบบหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน (17) ดังนั้นเมื่อเกิดความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา อาจทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานได้

ส่วนความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาข้อความ ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจข้อนี้อยู่ในระดับมาก ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (11) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานยังเป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย (17)

ความพึงพอใจด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ เมื่อพิจารณาข้อความ ร้านอาหารและสถานที่รับประทานอาหารมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งความเหมาะสมของร้านอาหารและสถานที่รับประทานอาหาร จัดว่าเป็นการอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้กับบุคลากร ซึ่งการให้ประโยชน์เกื้อกูลที่เหมาะสมจะเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการสร้างเสริมกำลังใจ สร้างความรู้สึกที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศการปฏิบัติงานที่ทุ่มเทมากขึ้น (9)

สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยโดยรวมทั้ง 11 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการตอบคำถามปลายเปิด เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาร่วมกับผลการตอบคำถามปลายเปิด เรื่อง สถานภาพการปฏิบัติงานในอนาคตของบุคลากรโรงพยาบาล พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ยังคงต้องการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่อไป ซึ่งอาจเกิดจากนโยบายการปรับลดอัตรากำลังของบุคลากรในส่วนราชการ รวมทั้งการที่บุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่งจึงสามารถปรับตัวได้

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน ตามประเภทบุคลากร พบว่า แพทย์และทันตแพทย์ มีความพึงพอใจด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ ในระดับมาก จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยนักวิชาการและวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร มีความพึงพอใจสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป (11) รวมทั้งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีอยู่ก็เอื้อให้เกิดการสร้างผลงานที่ดี และนำไปสู่ความพึงพอใจพอร์ตเตอร์ ลอร์เลอร์ และแอ็กแมน มีความเชื่อว่า คนเราได้รับรางวัลภายในจากการทำงานสำเร็จ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองและได้รับรางวัลภายนอก เช่น ได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับของหัวหน้าและของผู้อื่น ถ้ารางวัลเหล่านี้ถูกรับรู้ว่ามีเหมาะสมตรงตามที่ตนคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ (18) ในกรณีของแพทย์นั้นมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของปานัน กนกวงศ์นุวัฒน์ (38) ซึ่งพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของอาจารย์แพทย์ศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยความพึงพอใจรายด้านอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเช่นเดียวกัน ได้แก่ ด้านสภาพงาน ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การปฏิบัติงาน และด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูล

สำหรับบุคลากรประเภทอื่น ได้แก่ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค/เจ้าหน้าที่พยาบาล บุคลากรสายการแพทย์ บุคลากรสายสนับสนุน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ก็มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ในส่วนเภสัชกร ผลการวิจัยสอดคล้องกับเบญจวรรณ สายพันธ์ (28) ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานเภสัชกรรมทุกคนยกเว้นหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม มีความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี สำหรับความพึงพอใจรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิธีการปกครองบังคับบัญชา รองลงมาเป็นลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ในส่วนของพยาบาลวิชาชีพ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ อรุณช อีฐรัตน์ (26) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสุรินทร์ มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดเรื่องความเต็มใจรับผิดชอบงานในหน่วยงาน การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และการมีส่วนร่วมทำให้งานในหน่วยงานประสบความสำเร็จ และบุญศรี สุวรรณพิบูลย์ (27) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในวชิรพยาบาล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับผลการวิจัยในพยาบาลเทคนิค/เจ้าหน้าที่พยาบาลนั้นสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จำนงค์ อิ่มใจ (40) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค และเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสระบุรี มีความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ความรับผิดชอบ การปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ สัมพันธภาพในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร และความก้าวหน้าอยู่ในระดับดี ส่วนด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนลูกจ้างทั้งสองประเภทผลการวิจัยสอดคล้องกับ สมพร จันทร์แก้ว (30) ซึ่งพบว่า คนงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลยโสธร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 55.2 และพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับ การได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความคาดหวังความก้าวหน้า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สถานที่ทำงาน และการจัดการ และการได้รับความช่วยเหลือและสวัสดิการ โดยทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในงานแต่ละวัน และความพึงพอใจในงานของตนเองอยู่ในระดับมาก

สำหรับความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้านและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับปัจจัยลักษณะบุคคล พบว่า มีความแตกต่างตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยเรื่องเพศนั้นจากผลการวิจัยยังไม่เห็นความแตกต่างอย่างชัดเจน ถึงแม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นกับลักษณะงานด้วยว่าเป็นแบบไหน รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน (11) ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับ สนาม บินชัย (29) ซึ่งพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์

สำหรับอายุ งานวิจัยนี้พบว่า บุคลากรที่อายุมากมีความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรที่อายุน้อย ซึ่งแม้ว่าอายุจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่มีอายุมาก มักจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แต่ก็ขึ้นกับลักษณะงานและสถานการณ์ในการปฏิบัติงานด้วย (16) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมสุข ดิลกสกุลชัย (20) ซึ่งพบว่า พยาบาลในกลุ่มสูงอายุพึงพอใจในงานโดยรวมสูงกว่าพยาบาลที่อายุน้อยกว่า และนิดา ทศนเศรษฐ และ

คณะ (38) ซึ่งพบว่าพยาบาลโรงพยาบาลสุรินทร์มีความพึงพอใจด้านสถานภาพวิชาชีพในระดับสูง อายุและอายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจด้านสถานภาพวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในส่วนของประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปีมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น โดยประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ปฏิบัติงานมานานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ (11) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจวรรณ สายพันธ์ (28) ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน 4-6 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันน้อยกว่า

สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับประเภทบุคลากร พบว่า ประเภทบุคลากรที่มีความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก โดยดูจากสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ พบว่า ลูกจ้างประจำมีสัดส่วนสูงที่สุด อาจเนื่องจากโดยอายุของบุคลากรซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 30-39 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่มากกว่า 5 ปีซึ่งถือว่าเป็นระยะเวลานานพอสมควร สามารถปรับตัวเข้ากับงานที่ปฏิบัติได้แล้ว ประกอบกับลูกจ้างประจำส่วนใหญ่จะเป็นระดับปฏิบัติการซึ่งการปฏิบัติงานมีการควบคุมดูแลตามระบบจากบุคลากรประเภทอื่น เช่น พยาบาล เป็นต้น ทำให้ความรับผิดชอบไม่สูงมากนัก ในขณะที่พยาบาลเทคนิค/เจ้าหน้าที่พยาบาลมีสัดส่วนต่ำที่สุด อาจเนื่องจากภาระหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับพยาบาลวิชาชีพ แต่อำนาจการตัดสินใจ บทบาท รวมทั้งรายได้ก็น้อยกว่าพยาบาลวิชาชีพ ส่งผลให้ความพึงพอใจในงานลดลง

ในส่วนปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลระยองในภาพรวมส่วนใหญ่เป็นด้านผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องอัตรากำลังของบุคลากรที่ยังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เนื่องจากโดยบทบาทหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์นั้นจะต้องให้บริการสาธารณสุขทั้งระดับปฐมภูมิ ทติยภูมิ และตติยภูมิ โดยให้บริการผู้ป่วยที่ส่งต่อจากโรงพยาบาลชุมชนหรือโรงพยาบาลทั่วไป รวมทั้งผู้ป่วยที่มาใช้บริการโดยตรงซึ่งมีเป็นจำนวนมาก ในขณะที่อัตราส่วนของแพทย์ต่อผู้ป่วยนอก (GP) ในปีงบประมาณ 2543 = 1: 15,528 (19) นอกจากนี้โรงพยาบาลระยองเองก็ต้องการเพิ่มบริการเชิงรุก เช่น การให้บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ตามสถานประกอบการต่างๆ เป็นต้น เพื่อหารายได้เข้าโรงพยาบาล จึงจำเป็นต้องมีการเกลี้ยบุคลากรเพื่อให้บริการรองรับความต้องการของสถานประกอบการต่างๆ และสามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลอื่นได้ ทำให้ส่งผลกระทบต่ออัตรากำลังบุคลากรในส่วนอื่นมากขึ้น นอกจากนี้ปัญหาด้านระบบการปฏิบัติงาน เช่น การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ระบบการบริหารงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่จากพบบ่อยในหน่วยงานขนาดใหญ่ รวมทั้งด้านผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจเกิดมุมมองที่แตกต่างกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งปัญหาด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่ไม่เพียงพอและ/หรืออยู่ในสภาพที่ไม่ดี ทำให้การบริการไม่ทันกับความต้องการ

ข้อดีของการวิจัยครั้งนี้

1. การตอบกลับของข้อมูลจากแพทย์ค่อนข้างน้อย ข้อมูลที่ได้อาจจะไม่ได้เป็นตัวแทนจากกลุ่มแพทย์จริงๆ ทำให้ไม่ทราบถึงสภาพความเป็นจริงของปัญหา
2. งานวิจัยฉบับนี้ ข้อมูลบางส่วนอาจไม่สอดคล้องกับปัจจุบัน เนื่องจากงานวิจัยล่าช้า

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. บุคลากรส่วนใหญ่ยังมีความรู้สึกภูมิใจต่อตำแหน่งหน้าที่ แต่ขาดความพึงพอใจที่มีในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ผู้บริหาร/คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล/ผู้บังคับบัญชาในฝ่าย/กลุ่มงานควรหาวิธีสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการปฏิบัติงานตามที่ควรจะเป็น

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปหนึ่งระดับรวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานยังอยู่ในระดับดี จึงควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ดังกล่าวให้เพิ่มขึ้นไปเรื่อยๆ นอกจากนี้พบปัญหาในการขอคำปรึกษาแนะนำจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลโดยตรง ซึ่งทำให้ระดับความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาลดลง ผู้บริหาร/คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล/ผู้บังคับบัญชาในฝ่าย/กลุ่มงาน จึงควรมีนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้จริงสำหรับการขอคำปรึกษาแนะนำจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง โดยผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือแสดงความคิดเห็นด้วย

3. การเปิดโอกาสและสนับสนุนการศึกษาต่อเนื่องยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ผู้บริหาร/คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล/ผู้บังคับบัญชาในฝ่าย/กลุ่มงาน ควรมีนโยบายที่ชัดเจนและเป็นธรรมสำหรับการจัดสรรโควตาในการศึกษาต่อเนื่องของบุคลากร โดยพิจารณาตามความเร่งด่วนและความสำคัญ และการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นทางการ ผู้บริหาร/คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล/ผู้บังคับบัญชาในฝ่าย/กลุ่มงาน ควรมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนบุคลากร

4. นโยบาย/กฎระเบียบทุกอย่างที่กำหนดโดยองค์กร/กลุ่มงาน/ฝ่าย ควรมีการบริหารจัดการที่สอดคล้องและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง

5. การจัดหาสวัสดิการตอบแทนในรูปแบบต่างๆที่สามารถจะจัดหาได้ เช่น ร้านอาหาร/สถานที่รับประทานอาหารที่เหมาะสม เป็นต้น รวมทั้งปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ให้ทันกับความต้องการของบุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจ

6. จากข้อมูลปัญหาผู้ปฏิบัติงาน พบปัญหาในเรื่องอัตรากำลังไม่เพียงพอ จึงน่าจะมีการศึกษาถึงภาระงานของบุคลากรในฝ่าย/กลุ่มงาน เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาจัดสรรอัตรากำลังบุคลากรให้เหมาะสม รวมทั้งการนำปัญหา/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากบุคลากรในเรื่องอื่นๆไปพิจารณาตามความเร่งด่วนและความสำคัญ

7. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรเป็นระยะๆ เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์กร สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยด้านอื่นๆ ที่นอกเหนือจากงานวิจัยนี้
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างบุคลากรในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน เพื่อหารูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความเป็นจริง
3. ควรมีการศึกษาถึงวิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมในโรงพยาบาลระยองต่อไป