

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เป้าหมายสูงสุดของของระบบสุขภาพคือ การมีสุขภาพหรือการมีสุขภาพดีของประชาชนซึ่งสุขภาพอนามัยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้สังคมเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ เพื่อให้คนไทยมีสุขภาพดี รัฐบาลจึงมีนโยบายให้มีการปฏิรูประบบสุขภาพและกำหนดยุทธศาสตร์หลักในการดำเนินการปรับระบบบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานและมีคุณภาพ โดยเน้นการบริการสุขภาพเชิงรุกสนับสนุนการดำเนินงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (Primary Care) และปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการมากที่สุด

ศูนย์สุขภาพชุมชน (Primary Care Unit : PCU) เป็นองค์กรด้านสุขภาพที่เกิดขึ้นจากการปฏิรูประบบสุขภาพ ที่มุ่งทิศทางให้สอดคล้องกับสังคมไทยในปัจจุบัน และมีทีมสุขภาพที่ทำหน้าที่ให้บริการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และฟื้นฟูสุขภาพแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งทีมสุขภาพที่ให้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชนจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ในการให้บริการ จากผู้ให้บริการสุขภาพ (Health Care Provider) ไปเป็นส่วนในการดูแลสุขภาพแบบยั่งยืน (Sustained Partnership) มีความรู้ความเข้าใจต่อการให้บริการแบบองค์รวม (Holistic Care) และทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ (สำเร็จ แหงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ, 2545) จากการเปลี่ยนแปลงบทบาทของทีมสุขภาพที่ให้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชนดังกล่าว ข้อมส่งผลกระทบต่อการทำงานของทีมสุขภาพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากการทำงานจะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาจากนโยบายโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ที่มุ่งเน้นให้ศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นสถานบริการด้านแรกหรือบริการระดับปฐมภูมิ ที่ต้องดูแลสุขภาพประชาชนทั้งในระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชนอย่างใกล้ชิด โดยดูแลตั้งแต่ก่อนป่วยไปจนถึงการดูแลเบื้องต้นเมื่อเจ็บป่วยและหลังเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม จิตวิญญาณ และหน่วยคู่สัญญาของบริการปฐมภูมิ (Contracting Unit For Primary Care : CUP) ต้องรับผิดชอบในการจัดทีมสุขภาพที่ประกอบด้วยสหวิชาชีพ (ได้แก่ แพทย์ 1 คน ทันตแพทย์ 1 คน เภสัชกร 1 คน พยาบาลวิชาชีพ 2 คน

และเจ้าหน้าที่ทางสาธารณสุขอื่นๆ 4 คน) เข้าไปปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนแต่ละแห่ง (สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ, 2545)

จากการดำเนินงานตามโครงการการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ของจังหวัดหนองบัวลำภูในระยะ 3 ปีที่ผ่านมาพบว่า มีปัญหาอุปสรรคต่างๆ มากมาย ได้แก่ การจัดหน่วยบริการในรูปแบบของทีมสุขภาพที่ประกอบด้วยสหวิชาชีพ ซึ่งศูนย์สุขภาพชุมชนในแต่ละแห่งไม่สามารถจัดบุคลากรจากหน่วยคู่สัญญาของบริการปฐมภูมิ (CUP) หมุนเวียนออกมาช่วยให้บริการ และยังพบปัญหาเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน การเบิกจ่ายค่าตอบแทนและรูปแบบของการดำเนินการให้บริการ ก่อให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพงาน ทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดูแลด้านสุขภาพของประชาชนลดลง จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการในสถานบริการทุกแห่งในจังหวัดหนองบัวลำภู ปี 2546 พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเพียงร้อยละ 57 เท่านั้น (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองบัวลำภู, 2547) และจากการสำรวจความคิดเห็นของทีมสุขภาพจากสถานพยาบาล 156 แห่ง ใน 13 จังหวัดทั่วประเทศ ที่เข้าร่วมโครงการการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) พบว่า ประเด็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรที่ให้บริการตัดสินใจลาออกหรือมีความคิดที่จะลาออก เนื่องจากภาระการงานเพิ่มขึ้น รายได้และค่าตอบแทนไม่เพียงพอ ปัญหาเรื่องสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงานและการศึกษาต่อ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2547; สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2547)

ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่มีต่อสถานภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อม ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดความตั้งใจเพียรพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่ชื่นชอบต่องานและเป็นความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Locke, 1983; Strauss & Sayles, 1960 อ้างใน รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์, 2545; อารี เพชรสุต, 2530) ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญโดยตรงต่อองค์กรและผู้มารับบริการ และมีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจ ทำให้เกิดความร่วมมือกันขึ้นในการปฏิบัติงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และมีความเข้าใจองค์กรมากขึ้น (Wolf and Alutto, 1994 อ้างใน รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์, 2545) เมื่อองค์กรทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น ก็จะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กร นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่จะบันดาลให้กิจกรรมขององค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูง

จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่ำ หากสมาชิกขาดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลเสียหายติดตามมาหลายประการ ได้แก่ ความเฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน การลดลงของผลผลิต การขาดงานและการลาออกจากงานในที่สุด (John P. Meyer and others, 1989 อ้างใน พรพรรณ ศรีใจวงศ์, 2541) อย่างไรก็ตามผลกระทบของการมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ มีแนวโน้มที่จะเป็นปัญหาอย่างมากในวงราชการไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการอีกด้วย

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความผูกพัน (Commitment) ต่อองค์กรของทีมสุขภาพ จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานควรตระหนักและให้ความสำคัญ เพราะบุคลากรแต่ละคนของทีมสุขภาพย่อมมีความคาดหวังและมีความต้องการที่แตกต่างกัน หากหน่วยงานสามารถสนองตอบความต้องการของบุคลากรได้ ก็จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานส่งผลให้บุคลากรในทีมสุขภาพเกิดความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจและความรู้สึกของทีมสุขภาพที่เป็นไปในทางบวกจะส่งผลให้บุคคลเหล่านั้นมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน หากองค์กรใดไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรให้แก่บุคลากรได้ ก็จะทำให้บุคลากรขาดความตั้งใจในการทำงาน หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ปฏิเสธที่จะริเริ่มทำสิ่งใหม่ๆ ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพของงานและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนลดลงด้วย

ผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรสาธารณสุขจึงสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของทีมสุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการวางแผนดำเนินการ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดกับทีมสุขภาพ พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของทีมสุขภาพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดหนองบัวลำภูต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของทีมสุขภาพ
- 2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของทีมสุขภาพ
- 2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของทีมสุขภาพ
- 2.4 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของทีมสุขภาพ

### 3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ได้ทำการศึกษาเฉพาะ ทีมสุขภาพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 48 แห่ง ในจังหวัดหนองบัวลำภู เฉพาะสังกัด กระทรวงสาธารณสุข โดยทำการศึกษาตั้งแต่ เดือนมีนาคม-กันยายน พ.ศ. 2548

### 4. คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

**4.1 ทีมสุขภาพ** หมายถึง บุคลากรทางสาธารณสุข ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข พยาบาลเทคนิค เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข แพทย์แผนไทย และพนักงานผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู และปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป

**4.2 ศูนย์สุขภาพชุมชน** หมายถึง หน่วยบริการหรือสถานบริการระดับปฐมภูมิในจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีองค์ประกอบทางด้านบุคคล วัสดุ สิ่งของ และระบบการทำงานเพื่อจัดบริการที่ชัดเจน ถูกต้องตามความหมายของบริการปฐมภูมิ และเปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2545- 30 ตุลาคม 2547

**4.3 ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่องานที่เกิดจากการรับรู้และการประเมินของแต่ละบุคคลในทีมสุขภาพ ที่มีผลทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ อย่างเต็มศักยภาพ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1) ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์สุขภาพชุมชน ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน แสงสว่างและการถ่ายเทอากาศ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ความกว้างขวางของพื้นที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั่วไป

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ภาระงานที่รับผิดชอบ ความมีอิสระในการทำงาน ความสำเร็จของงาน นโยบายการบริหารงาน และการพัฒนาคนของผู้บริหาร รวมถึง การควบคุมกำกับ นิเทศงาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน

3) ด้านสัมพันธภาพและการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและประชาชน ได้แก่ ความร่วมมือของหน่วยงานทั้งในภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความร่วมมือของประชาชน ความเอื้ออาทร และความห่วงใยของผู้ร่วมงาน

4) ด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้าที่ได้รับ ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ หลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน การอบรม สัมมนา และการศึกษาต่อ

**4.4 ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความเต็มใจของทีมสุขภาพในการที่จะปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน รวมถึงการมีทัศนคติที่เป็นไปในทางบวกต่อองค์กร โดยดูจากการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อผลสำเร็จของศูนย์สุขภาพชุมชน ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- 3) ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

**4.4 ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง สิ่ง/เงื่อนไข ที่จูงใจให้บุคลากรในทีมสุขภาพพอใจในงานที่ทำอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ปริมาณงาน ความท้าทายและความน่าสนใจของงานที่ทีมสุขภาพปฏิบัติอยู่ รวมทั้งการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน และงานที่ต้องตรงกับความต้องการและความถนัดของบุคลากรแต่ละคน
- 2) ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความพึงพอใจของทีมสุขภาพที่เกิดขึ้นจากงานที่รับผิดชอบ และมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ รวมทั้งการมีอิสระในการทำงานไม่ถูกควบคุมจนเกินไป
- 3) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง บุคลากรในทีมสุขภาพมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การเลื่อนขั้น การมีโอกาสได้ศึกษาต่อ และการพัฒนาความรู้ ความสามารถจากงานที่ปฏิบัติอยู่
- 4) ด้านความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความภูมิใจของทีมสุขภาพในผลงานที่ทำผ่านมา รวมถึงการมีส่วนร่วมในการทำงานของศูนย์สุขภาพชุมชนให้สำเร็จลุล่วง การได้ใช้ความรู้ ความสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ในงาน และการที่สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด
- 5) ด้านการได้รับการชมเชยและการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ทีมสุขภาพได้รับการยอมรับนับถือจากคนรอบข้าง การยกย่องในความสามารถของแต่ละบุคคลในทีมสุขภาพ

**4.4 ปัจจัยค้ำจุน** หมายถึง สิ่ง/เงื่อนไข ที่ทำให้บุคลากรในทีมสุขภาพเกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ซึ่งถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านค่าตอบแทน หมายถึง เงินรายได้ที่บุคลากรในทีมสุขภาพได้รับ เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา เงินประจำตำแหน่ง และที่ไม่เป็นเงิน เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการด้านที่พักอาศัย การพิจารณาความดีความชอบ
- 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานในทีมสุขภาพ หมายถึง การติดต่อระหว่างผู้ร่วมงานในทีมสุขภาพไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

ทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี มีความห่วงใยเอื้ออาทรต่อกันและมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทีม  
สุขภาพ

3) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพรวมทั้ง  
สิ่งแวดลอมอื่นๆ ในศูนย์สุขภาพชุมชน เช่น แสง เสียง อากาศ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ที่ใช้ในการ  
ปฏิบัติงาน รวมทั้งความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงานของบุคลากรในทีมสุขภาพ

4) ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา การ  
ยอมรับฟังความคิดเห็น ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา และการให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

5) ด้านนโยบาย การมอบหมายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายของศูนย์สุขภาพ  
ชุมชนที่สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โดย  
จะต้องมีความชัดเจนในนโยบาย มีการแบ่งงานที่เป็นธรรม ไม่ซ้ำซ้อน และเป็นลายลักษณ์อักษร

6) ด้านบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในทีมสุขภาพ หมายถึง ความสำคัญของตำแหน่ง  
งานที่บุคลากรในทีมสุขภาพปฏิบัติ อยู่ซึ่งมีผลต่อทั้งทีมสุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชนและประชาชน

7) ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของทีมสุขภาพที่มีต่อความมั่นคงของ  
ศูนย์สุขภาพชุมชน และความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ

8) ด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกของทีมสุขภาพที่มีต่ออาชีพ มี  
เกียรติ มีศักดิ์ศรีเทียบเท่าวิชาชีพอื่นๆ รวมทั้งความเป็นอยู่ทุกๆ ไป ของทีมสุขภาพ

## 5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

5.1 เป็นแนวทางในการสร้างเสริมความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรให้  
เกิดขึ้นกับทีมสุขภาพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน

5.2 เป็นแนวทางในการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งจะทำได้  
เกิดความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของทีมสุขภาพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพ  
ชุมชนให้ดีขึ้น

5.3 ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนาวิชาความพึงพอใจและความผูกพันต่อ  
องค์กรในทีมสุขภาพอื่นๆ ต่อไป