

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

สุขภาพอนามัยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้สังคมเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ การพัฒนางานสาธารณสุขมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของประชากรและสังคม การมีสุขภาพดีเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิทธิมนุษยชนประการหนึ่งที่มนุษย์พึงได้รับ ประชาชนทุกคนจึงจำเป็นต้องได้รับบริการด้านสุขภาพอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม สามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่เหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่สังคม

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ถูกกำหนดให้มีภาระหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุน ควบคุม และประสานกิจกรรมทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ตลอดจนความเป็นอยู่ของประชาชน (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย, 2541: 30)

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจึงมีบทบาทในการจัดบริการสาธารณสุขให้เป็นที่ไปตามวัตถุประสงค์ หรือนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข บริการสาธารณสุขดังกล่าวประกอบด้วย การป้องกันโรค การวินิจฉัยโรคแต่แรกเริ่ม การรักษาพยาบาลให้หายป่วยแต่เนิ่นๆ การป้องกันความพิการและการฟื้นฟูสภาพ

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขเหล่านี้ปฏิบัติงานอยู่ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในระดับตำบล คือปฏิบัติงานในสถานีอนามัย ซึ่งต้องใช้ชีวิตส่วนใหญ่อยู่กับประชาชน บทบาทในชุมชนจึงเป็นทั้งหมดของชาวบ้าน ในขณะที่เดียวกันต้องเป็นตัวแทนของประชาชนในพื้นที่ เพื่อทำหน้าที่บอกกล่าวถึงปัญหาสาธารณสุขในพื้นที่ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อจะได้กำหนดนโยบายที่สนองต่อความต้องการของประชาชนได้ ขณะที่บทบาทหน้าที่ที่สำคัญถึงระดับนี้แต่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลเกือบทั้งหมดได้รับการศึกษา เพื่อประกอบวิชาชีพในหลักสูตรที่มีระยะการเรียนและฝึกปฏิบัติงานเพียง 2 ปี

สถานีอนามัยทั้งหมดในจังหวัดสมุทรสาครมีจำนวน 56 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสมุทรสาคร อำเภอกระทุ่มแบน และอำเภอบ้านแพ้ว มีทั้งหมด 40 ตำบลในบางตำบลมีสถานีอนามัย มากกว่า 1 แห่ง อย่างไรก็ตามพบว่าสถานีอนามัยยังคงต้องดูแลประชากรในเขตรับผิดชอบจำนวนสูงเกินไป โดยต้องรับผิดชอบประชากรเฉลี่ย 4,000-5,000 คนต่อแห่ง โดยเกณฑ์มาตรฐานที่ควรจะเป็น 3,000 คนต่อแห่ง และจากข้อมูลบุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครพบว่าจำนวนเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานที่สถานีอนามัยมีประมาณ 3 คน

ต่อสถานีอนามัย 1 แห่งซึ่งตามกรอบอัตรากำลังต้องมี 5 คนตั้งนั้นในเรื่องของขนาดความรับผิดชอบก็นับว่ามีปัญหาปริมาณงานมากเกินไปเกินอัตรากำลัง (เรณู ชัยवाद, 2545: 3)

ในปี พ.ศ. 2544 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครได้จัดสัมมนา เพื่อประเมินจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กร (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร, 2544: 2-7) เจ้าหน้าที่สาธารณสุขได้สะท้อนให้เห็นว่าพวกเขาต้องอยู่ในสภาพที่งานล้นมือต้องเผชิญปัญหาตลอดเวลา ขณะเดียวกันก็ว่าคุณภาพที่ตนเองและองค์กรต้องการให้เกิดขึ้น ซึ่งภาพที่ได้มีความตรงกันข้ามกับปัญหาที่เผชิญ ข้อมูลดังกล่าวถึงแม้จะไม่ได้เป็นตัวแทนของเจ้าหน้าที่ทั้งจังหวัด แต่ก็เป็นจุดเริ่มต้นเล็กๆที่แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานน่าจะมีปัญหาในส่วนของเจ้าหน้าที่ ผู้ที่ปฏิบัติ ซึ่งส่วนนี้อาจเกิดจากปัญหาความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน เพราะความพอใจในการปฏิบัติงานจะช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นคนระดับใด การทำงานเป็นจุดสิ่งหล่อหลอมชีวิตให้มีคุณค่าอยู่เสมอ ความพอใจในการปฏิบัติงานจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกรักมีคุณค่าให้แก่คนทำงานได้ นอกจากนี้การทำให้คนทำงานพอใจในการปฏิบัติงานยังอาจช่วยลดโอกาสการเป็นปฏิปักษ์ต่องานที่เกิดขึ้นได้ ความขัดแย้งนำไปสู่ความไม่พอใจ ความผิดหวัง และการเป็นปฏิปักษ์ต่องานในที่สุด การเป็นปฏิปักษ์ต่องานส่งผลเสียต่อองค์กรเพราะคนทำงานจะแสดงออกซึ่งการเป็นปฏิปักษ์ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ก้าวร้าว ขาดงาน ลาออกจากงาน เป็นต้น เมื่อเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะทำให้มีขวัญกำลังใจในการให้บริการแก่ประชาชนดีขึ้น

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบการจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล

ในจังหวัดสมุทรสาคร

2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ระดับตำบลในจังหวัดสมุทรสาคร

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดสมุทรสาคร
2. ได้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดสมุทรสาคร
3. สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนด สิ่งสนับสนุน เสริมสร้างขวัญกำลังใจและจงใจให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพื่อการพัฒนาคุณภาพในงานบริการสาธารณสุขแก่ประชาชนต่อไป

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ได้แก่ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นประกอบด้วย ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยที่เป็นแรงเสริมประกอบด้วย เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการบรรจุให้เป็นข้าราชการพนักงานของรัฐ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานีนอมนามัยในจังหวัดสมุทรสาคร