

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในสายงานการพยาบาล โรงพยาบาลสมุทรปราการ

พรรณนิภา ราชเวียง

กำไลทอง ภูทัตโต

ศรีสมร สุขศิริ

รพ. สมุทรปราการ

ABSTRACT :

Rachavieng P, Putatto K, Suksiri S. The Attitude of Samutprakan Nursing Personnels to Their Carreer in Samutprakan Hospital. (Region 7 Medical Journal 1996 ; 2 : 215-221).

Department of nursing, Samutprakan, Samutprakan, Thailand.

The objective of this research is to study the attitude of all nursing teams in Samutprakan hospital to their work.

The questionnaires were sent to 432 nurses. The details of question concerned income, task, welfare, professional promotion and continuing educational.

The result was indicated as follow ;

1. **Income generally.** Most of the nurses were satisfied with their income from Samutprakan hospital. However, to earn more money from extra job, they had to work in other places, such as factories, private hospitals and taking care of patients.

2. **Tasking.** Most nurses enjoyed their own working responsibility. But some complained that they had to work over load because the number of patients did not balance to the number of nurses.

3. **Co-ordination.** The result showed that most nurses would rather work with doctors only. A few nurses suggested that doctors should reduce the degree of self-confidence.

4. **Welfare.** It was recongnied by the nurses that welfare must be better improved such as health care insurance, accommodation, nursery, transportation, public telephone and shopping stores.

5. **The opportunity of education and career successful.** Most nurses were satisfied with progressive of their carreer and education. Some nurses claimed that the chance to step up in these higher position was too slow, hospital should provide education and special training to nursing staffs in order to develop organization.

บทคัดย่อ :

พรรณธิดา ราชเวียง, กำไลทอง ภูทัตโต, ศรีสมร สุขศิริ. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในสายงานการพยาบาล โรงพยาบาลสมุทรปราการ. (วารสารแพทย์เขต 7 2539 ; 2 : 215-221).

กลุ่มงานการพยาบาล, รพ. สมุทรปราการ.

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในสายการพยาบาล โรงพยาบาลสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ในสายการพยาบาลทั้งหมด จำนวน 423 คน ข้อมูลได้จากแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด โดยศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ผลการศึกษา พบว่า

1. รายได้. โดยทั่วไปรายได้อยู่ในเกณฑ์พอใช้ ไม่มีเงินออม ต้องทำงานล่วงเวลาในสถานที่อื่น ๆ เช่น โรงพยาบาลเอกชน โรงงานอุตสาหกรรม และเผ้าไข้ เพื่อเสริมรายได้
2. งาน. ส่วนมากพอใจในลักษณะงาน การอยู่เวรป่วย, เวรเด็ก ต้องรับผิดชอบงานมากเกินไป กำลัง
3. การประสานงาน. พบว่าพอใจในผู้บังคับบัญชาระดับต้นและผู้ร่วมงาน พอใจแพทย์ผู้ร่วมงาน ผู้ไม่พอใจให้เหตุผลว่า แพทย์ส่วนใหญ่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ให้เกียรติ ใช้อารมณ์ ไม่มีเหตุผล
- 4.สวัสดิการ. ส่วนใหญ่พอใจในที่พัก สวัสดิการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ต้องการให้มีสวัสดิการด้านอื่น ๆ เพิ่ม เช่น รถรับส่ง โทรศัพท์สาธารณะ ร้านค้า ฯลฯ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง. ส่วนใหญ่พอใจ ไม่พอใจเรื่องเลื่อนระดับเนื่องจากช้ามาก ความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในการศึกษา มีความคิดเห็นว่าควรจะได้ไปศึกษาอบรม และดูงานในโรงพยาบาลอื่นบ้าง เพื่อจะได้นำความรู้กลับมาพัฒนาโรงพยาบาลให้ดีขึ้น

บทนำ

วิชาชีพพยาบาล เป็นวิชาชีพที่ขาดแคลน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสายการพยาบาล มีการโยกย้าย (สมองไหล) ไปสู่ภาคเอกชนและลาออก เป็นจำนวนมาก โรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร ต้องปิดหอผู้ป่วยบางหอ เนื่องจากมีอัตรากำลังไม่เพียงพอ ขณะนี้เป็นที่ทราบดีว่ามีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในสายการพยาบาล มีปริมาณ 50%¹ ของกรอบอัตรากำลังโดยแบ่งเป็นโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชนมีพยาบาลวิชาชีพคิดเป็นร้อยละ 52.29² 44.38 และ 55.22 ของกรอบอัตรากำลัง พยาบาลเทคนิคปฏิบัติ 41.98 และ 57.35 ตามลำดับ พยาบาลที่ปฏิบัติงานจะต้องรับภาระ¹ หนักถึงสองเท่าจิตใจตึงเครียดจะต้องอยู่เวรในยามวิกาลมากขึ้น ซึ่งมีผลกระทบต่อครอบครัวสุขภาพทางกายและจิตใจ

ขณะนี้โรงพยาบาลในภาครัฐ ขาดแคลนอัตรากำลังเนื่องจากเกิดสมองไหลไปสู่ภาคเอกชน อันน่าจะมีสาเหตุมาจากความไม่พึงพอใจในรายได้จากการทำงาน และสวัสดิการ นอกจากนี้ยังพบว่ามีปัญหาอื่น ๆ เช่น²

1. อัตรากำลังตามกรอบที่ ก.พ. กำหนดให้เป็นการกำหนดไว้ขั้นต่ำ และไม่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และเทคโนโลยี ตลอดจนความต้องการของพยาบาลผู้ป่วยและประชาชน มีมากขึ้น ภาวะยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าในอดีต

2. พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค ส่วนหนึ่งไม่ได้มีหน้าที่บริการผู้ป่วย เช่น งานประชาสัมพันธ์

3. พยาบาลมีงานนอกเหนือหน้าที่บริการที่จะต้องให้การสนับสนุน เช่น การจัดประชุมของโรงพยาบาลหรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร

4. การจัดสรรอัตรากำลังจากส่วนกลาง หรือจากผู้บริหารไม่กระจายให้ถูกต้องเหมาะสมและเป็นธรรม ไม่นิ่งถึงปริมาณงาน

5. พยาบาลทำงานเกินขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะวิชาชีพ จนไม่สามารถให้บริการทางการพยาบาล เช่น การทำหน้าที่แทนแพทย์

6. ขาดความสมดุลระหว่างแพทย์และพยาบาล ในหอผู้ป่วยเฉพาะทาง

7. พยาบาลมีหน้าที่สนับสนุนการศึกษา พยาบาลมีน้อยมีผลกระทบต่อการเรียนการสอน

8. ภาวะสมองไหลเป็นปัญหาค่าคัญที่ทำให้ขาดแคลนพยาบาลมากขึ้น

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลสมุทรปราการ จำนวน 423 คน ได้แก่

- พยาบาลวิชาชีพ	150 คน
- พยาบาลเทคนิค	97 คน
- เจ้าหน้าที่พยาบาล	27 คน
- ผู้ช่วยเหลือคนไข้	63 คน
- พนักงานประจำตึก	19 คน
- คนงาน	52 คน
- อื่น ๆ	15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เป็นแบบสอบถามและสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 6 ส่วน คือ

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลทั่วไป 8 ข้อ คือ เพศ อายุ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ประจำเดือน (เงินเดือน) รายได้พิเศษต่อเดือน และการปฏิบัติงานพิเศษต่อเดือน ส่วนที่สอง เป็นการสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจในรายได้ เป็นการศึกษาลำโพงรายได้ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายการพยาบาลและคำตอบแทนที่ได้รับในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลเพียงแห่งเดียว และการปฏิบัติงานพิเศษที่ โรงพยาบาลเอกชนและโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนที่สาม เป็นการสำรวจความพึงพอใจในงานโรงพยาบาลสมุทรปราการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ จำนวนคนไข้ที่รับผิดชอบ การปฏิบัติงานร่วม

กับผู้บังคับบัญชาในระดับต้น การปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและแพทย์ในกลุ่มงาน ส่วนที่สี่ เป็นการสำรวจความพึงพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ได้แก่ เรื่อง สวัสดิการในเรื่องบ้านพัก การรักษาพยาบาล ด้านอาหาร และสวัสดิการอื่น ๆ ที่ต้องการ ส่วนที่ห้า เป็นการสำรวจความพึงพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ได้แก่ การเลื่อนระดับ การทำผลงานทางวิชาการ และการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนที่หก เป็นการสำรวจความพึงพอใจ ในโอกาสก้าวหน้าการศึกษา ได้แก่ ความต้องการศึกษาต่อ หลักสูตรที่ต้องการศึกษาต่อ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาให้ศึกษาต่อ การได้รับโอกาสในการศึกษาอบรม ดูงาน และความต้องการไปทัศนศึกษาในบริเวณโรงพยาบาลอื่น ๆ ข้อมูลที่รวบรวมได้วิเคราะห์ด้วยสมองกลโดยส่งข้อมูลไปวิเคราะห์ที่คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์

ผลการศึกษา

การศึกษครั้งนี้ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจในแง่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมุทรปราการ ดังนี้

สภาพทั่วไป พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 27 - 34 ปี และต่ำกว่า 27 ปี มีตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค หากรวมวุฒิการศึกษาเทียบเท่าปริญญาตรีกับกลุ่มปริญญาตรี จะเป็นกลุ่มที่เจ้าหน้าที่จบมากที่สุด รองลงมาเป็นประกาศนียบัตร มีอายุการทำงานระหว่าง 3 - 5 ปี มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,000 - 9,999 บาท ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้พิเศษ

ความพึงพอใจในรายได้ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมุทรปราการแห่งเดียว และปฏิบัติงานพิเศษแหล่งอื่นได้แก่โรงงานอุตสาหกรรม และโรงพยาบาลเอกชน ส่วนใหญ่รายได้อยู่ในเกณฑ์พอใช้ ไม่มีเงินออม ไม่มีโอกาสเผื่อใช้ ผู้ที่มีโอกาสเผื่อใช้จะพอใจในค่าตอบแทน

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจเงินเดือนที่ได้รับจากโรงพยาบาลสมุทรปราการ

ความพอใจในเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	247	58.40
ไม่พอใจ	176	41.60
รวม	423	100.00

ตารางที่ 2 ความเหมาะสมในการรับผิดชอบคนไข้เวรป่วย เวรเด็ก

ความเหมาะสม	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	101	35.40
น้อยเกินไป	3	1.10
มากเกินไปกำลัง	117	41.10
ไม่ตอบ	64	22.50
รวม	285	100.00

ตารางที่ 3 ความพอใจในลักษณะงานหรือหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ความพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	304	71.90
ไม่พอใจ	72	17.00
ไม่ตอบ	47	11.10
รวม	423	100.00

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในผู้ร่วมงาน

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	333	78.70
ไม่พอใจ	25	5.90
ไม่แน่ใจ	23	5.50
ไม่ตอบ	42	9.90
รวม	423	100.00

ตารางที่ 5 ลักษณะสถานที่พัก

สถานที่พัก	จำนวน	ร้อยละ
บ้านตนเอง	200	47.30
บ้านเช่า	103	24.30
บ้านพักราชการ	40	9.50
อื่น ๆ *	70	16.50
ไม่ตอบ	10	2.40
รวม	423	100.00

* อาศัยบ้านญาติ บ้านบิดามารดา หอพักเก่า ห้องพักแรม อาศัยเจ้าหน้าที่ที่ติดพิเศษอยู่

ตารางที่ 6 ความพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ความพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	212	50.12
ไม่พอใจ	135	31.91
ไม่ตอบ	76	17.97
รวม	423	100.00

ตารางที่ 7 ความต้องการการศึกษาต่อ

ความต้องการการศึกษาต่อ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	247	58.40
ไม่ต้องการ	90	21.30
ไม่ตอบ	86	20.30
รวม	423	100.00

ที่ได้รับ ในเรื่องค่าตอบแทนเวรป่วย ดึก ส่วนใหญ่พอใจที่ไม่พอใจค่าตอบแทนทั้งสองดังกล่าว เนื่องจากน้อยเกินไปและได้รับช้า

ความพึงพอใจในโรงพยาบาลสมุทรปราการ พบว่ามีการปฏิบัติงานมาก แต่อัตราค่าจ้างน้อย เสนอให้มีการจัด OT เวรป่วยและเวรดึก

ความพึงพอใจในสวัสดิการ พบว่า สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับน้อยมาก เช่น มีบ้านพักไม่เพียงพอกับเจ้าหน้าที่สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลต้องทดลองจ่ายไปก่อนแล้วจึงเบิกคืนเข้ามา ฯลฯ

ความพึงพอใจความก้าวหน้าในตำแหน่ง มีการเลื่อนระดับที่ช้า โอกาสบรรจุถูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำมีน้อยมาก

ความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าทางการศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อในหลักสูตร

ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากที่สุด

สรุปและวิจารณ์

จากแบบสอบถาม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่พอใจในรายได้มากที่สุด 15,000 บาท โอกาสที่หาเงินพิเศษได้คือการเฝ้าไข้ แต่ผลการศึกษาพบว่าผู้มีโอกาสเฝ้าไข้ประจำเพียงร้อยละ 3.8 อีกร้อยละ 77.3 ไม่มีโอกาสเฝ้าไข้ประจำ เฝ้าไข้เป็นบางครั้งร้อยละ 13.5 อื่น ๆ อีกร้อยละ 5.4 ควรศึกษาในเรื่องของการเพิ่มอัตราค่าเฝ้าไข้และมีศูนย์เฝ้าไข้พยาบาลพิเศษโดยตรง

ปริมาณงาน จำนวนผู้ป่วยที่ต้องรับผิดชอบดูแลเหมาะสมดีแต่บางครั้งเกิดความไม่พึงพอใจในผู้ร่วมงาน มีการเลี้ยงงาน เกีย่งงาน ไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่ หน่วยงงาน (ER) เสนอน่าจะจัดสรร OT ให้พอดีและเหมาะสมกับงาน การไม่พึงพอใจเนื่องจากต้องดูแลผู้ป่วยมาก ควร

มีระบบ Screening ผู้ป่วยก่อนที่จะ Admitted เพราะจะทำให้เกิดภาวะในการดูแลรับผิดชอบมากกว่าเดิม ควรมีส่วนร่วมนักวิชาการที่ร่อบยาคักกลับบ้านและผู้ป่วยเรื้อรัง

ความพึงพอใจในความก้าวหน้าของพยาบาลวิชาชีพ ระดับต่าง ๆ ข้างมาก โดยเฉพาะระดับ 6 เป็นระดับ 7

ความพึงพอใจในโอกาสศึกษาต่อเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันไปศึกษาต่อ ให้ฝ่ายการพยาบาลจัดสรรบุคลากรไปทดแทนในหน่วยงานที่สอบแข่งขันได้ การเวียนหนังสือข่าวสารทางการศึกษา ควรใช้ระยะเวลาในการเวียนให้เหมาะสม มีผู้ปิดประกาศประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วกัน เพราะลักษณะงานเป็นการปฏิบัติงานเวรป่วย เวดึกและเวรเช้า ทำให้รับข่าวสารช้าไม่ทันเวลา

เกี่ยวกับสวัสดิการ ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสมุทรปราการ จะต้องทรรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลไปก่อนแล้วจึงเบิกคืนให้ภายหลัง ระยะเวลาการเบิกคืนไม่ควรเกิน 30 วัน แต่ทางโรงพยาบาลควรจัดสวัสดิการให้โดยไม่ต้องทรรองจ่ายไปก่อน

สวัสดิการอื่น ๆ ควรมีตู้ ATM ห้องพักแรมที่มีเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ วิทยุทัศน์ เครื่องปรับอากาศ ร้านเสริมสวยในโรงพยาบาล แจกผ้าสำหรับตัดเครื่องแบบ

จากการวิจัย พบว่า มีเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งที่ไม่พอใจในลักษณะงานในโรงพยาบาลสมุทรปราการ ควรทำการศึกษาวิจัยหาสาเหตุต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้รายงานขอขอบคุณ เรืออากาศโท นายแพทย์ วิสุทธิ์ เผ่าทองสุข อดีตผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรปราการ และ นายแพทย์เกรียงศักดิ์ ภูพัฒน์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครปฐม ที่สนับสนุนและอนุญาตให้ทำงานวิจัยโดยอนุมัติให้ใช้เงินบำรุงโรงพยาบาลสมุทรปราการ ดำเนินการวิจัยครั้งนี้

ผศ. ดร. ธรรมบุญ พงษ์ศรีกูร คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้ให้คำ

ปรึกษาแนะนำในการวิจัย และขอบคุณเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานการพยาบาลทุกคนที่ช่วยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและ นางอภิญญา โพธิ์ศรีทอง พนักงานบริษัท โปรเทคเนียดิเวอร์โรปเมเนส์ จำกัด ได้ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมองกล ในการทำวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. ณรงค์ศักดิ์ คุณญารักษ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2537
2. กองงานวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. รายงานการวิจัยสรุปการศึกษาเพื่อประเมินหลักสูตรการพยาบาล 4 ปี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530 : 11.
3. ชำนาญ ภูเยี่ยม. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ. สมุทรปราการ : ข. แสงงามการพิมพ์ 2537 : 17.
4. ทศนา บุญทอง. สัมภาษณ์พิเศษ ผศ. ดร. ทศนา บุญทอง "พยาบาลกับปัญหาสมองไหล ใครรับผิดชอบ." วารสารการพยาบาล 2534 ; 4(3) : 24-8.
5. ธนชัย ยมจินดา. เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2529, 206-7.
6. นุปลา อธิธมณฑล. ปัญหาและอุปสรรคของวิชาชีพพยาบาล. การสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง วิชาชีพพยาบาล : อนาคตอยู่ที่ไหน 2537.
7. เจริมศร เวชชะ, และคณะ. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์พยาบาล สังกัดกองงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2535
8. โอสถ วาริรักษ์. โครงการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ หลักสูตรการบริหารบุคลากรในการบริการสุขภาพสู่ความเป็นเลิศ โรงพยาบาลสมุทรปราการ. สมุทรปราการ : ข. แสงงามการพิมพ์ 2536 : 52.