

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ปี ๒๕๕๔

นายศุภชัย กันทาใจ

สำนักบริหาร

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ” ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในการดำเนินการส่งเสริมและสร้างความผาสุกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพซึ่งเป็นการศึกษาในลักษณะของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผาสุก โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน ๘๖๒ ตัวอย่าง โดยการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวนทั้งสิ้น ๔๖๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๓ ของประชากรทั้งหมดในการศึกษาครั้งนี้

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ประกอบด้วยกองวิศวกรรมการแพทย์ ๑๖๕ คน (ร้อยละ ๓๕.๓๓) กองแบบแผน ๗๗ คน (ร้อยละ ๑๖.๔๙) กองสุขศึกษา ๗๒ คน (ร้อยละ ๑๕.๔๒) สำนักบริหาร ๔๗ คน (ร้อยละ ๑๐.๐๕) สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ๒๘ คน (ร้อยละ ๖.๐๐) กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ๒๓ คน (ร้อยละ ๔.๙๓) สำนักกฎหมาย ๙ คน (ร้อยละ ๑.๙๓) สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ ๘ คน (ร้อยละ ๑.๗๑)

ผลการวิเคราะห์ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำแนกตามหน่วยงาน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จากการดำเนินการส่งเสริมและสร้างความผาสุกและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๔ และเมื่อพิจารณาภายใต้ ๖ ประเด็น จะพบว่า ประเด็น การประเมินผลการปฏิบัติงาน และ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีร้อยละความพึงพอใจที่ ๖๙.๗๘ และ ๗๔.๘๔ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับร้อยละความพึงพอใจจำแนกตามหน่วยงาน จะพบว่า ส่วนใหญ่ มีร้อยละความพึงพอใจ ในประเด็น การประเมินผลการปฏิบัติงาน และ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

การวิเคราะห์ผลการตอบความพึงพอใจในภาพรวมของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ต่อการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในประเด็น นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สรุปได้ว่า ร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จากการดำเนินการส่งเสริมและสร้างความผาสุกและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่มีร้อยละความพึงพอใจภาพรวม สูงสุดที่ ได้แก่ สำนักกฎหมาย (ร้อยละ ๙๗.๖๓) รองลงมา ได้แก่ สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ (ร้อยละ ๙๖.๖๗) กองสุខศึกษา (ร้อยละ ๙๓.๒๔) และ กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) สำหรับ หน่วยงานที่มีร้อยละความพึงพอใจภาพรวม น้อยที่สุด ได้แก่ กองวิศวกรรมการแพทย์ (ร้อยละ ๖๙.๔๖) และ กองแบบแผน (ร้อยละ ๗๗.๒๒)

ซึ่งจากการวิเคราะห์ภาพรวมทั้งหมด จะพบประเด็นที่สำคัญ **ในด้านนโยบายและการบริหารงาน (ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ)** บุคลากรของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ยังต้องการให้ เพื่อนร่วมงานยังรับรู้ขอบเขตความรับผิดชอบงานของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา **ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน** บุคลากรของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ยังต้องการความชัดเจนจากการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนเงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน โดยเฉพาะผู้ที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีเด่น และดีมากในหน่วยงาน และ ช่องทางการแจ้งการอุทธรณ์และร้องทุกข์ที่จะสร้างความเชื่อมั่นว่าไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้อง **ในด้านการพัฒนาบุคลากร** บุคลากรของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ บางส่วนยังต้องการ ให้มีการแนะนำและสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ **ในด้านการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ** บุคลากรของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ บางส่วนยังต้องการให้ กำหนดความก้าวหน้าในสายอาชีพให้ลึกลงในระดับงานที่รับผิดชอบ และ **ในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต** บุคลากรของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เห็นว่า ได้รับการยอมรับและให้คุณค่าจากเพื่อนร่วมงาน มีเวลาได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานได้ตามความเหมาะสม และ การทำงานที่รับผิดชอบเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว แต่ส่วนใหญ่ยังไม่รู้สึกเบื่อหน่าย หรือ ท้อแท้ ในการทำงานประจำวัน ซึ่งมีบางส่วนยังต้องการให้ มีการจัดสวัสดิการตามความจำเป็นพื้นฐาน โดยจะเห็นว่าประเด็นการจัดสวัสดิการตามความจำเป็นพื้นฐาน ยังคงเป็นความต้องการที่บุคลากรทุกหน่วยงานต้องการ และเป็นบทบาทขององค์กรที่ต้องกำหนดแผนรองรับให้ชัดเจน เนื่องจากเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการสร้างความผาสุกและความพึงพอใจให้กับบุคลากรขององค์กร