



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

โดย

นางปทุมทิพย์ สุภานันท์
นายสันติ พันธุ์วิไล

กุมภาพันธ์ 2546



บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

การวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น” มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ที่มีต่องานบริการในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบ โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนผู้ให้บริการ (ขนาดตัวอย่าง) 282 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ จำนวน 325 คน พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการเป็นเพศหญิง 143 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และเพศชาย 128 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่สมรสแล้ว และทำงานอยู่คนเดียว 138 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 สำหรับกลุ่มที่มีคู่สมรสนั้นอาชีพของคู่สมรสส่วนใหญ่รับราชการ 115 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 ด้านวุฒิการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่จบปริญญาตรีและสูงกว่า 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 โดยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 261 คน คิดเป็นร้อยละ 92.6

สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการในภาพรวม ณ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผู้ให้บริการประเมินให้ร้อยละ 52.4 โดยที่ ความพึงพอใจในด้านระบบการปฏิบัติงาน พบว่า ในประเด็นงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัด และการทำงานเป็นทีม ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุด เกินร้อยละ 50 ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด มีเพียงด้านรายได้เท่านั้นที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับเหตุผลที่ทำให้มาทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น คือ ใกล้บ้านและเป็นภูมิลำเนา ชอบงานที่เป็นประโยชน์ และรักในวิชาชีพที่ได้ช่วยเหลือผู้ป่วยและสังคม เป็นอาชีพที่มั่นคง โรงพยาบาลมีระบบคุณภาพ มีผู้นำและเพื่อนร่วมงานดี สิ่งแวดล้อมดี สำหรับปัญหาในการให้บริการผู้ป่วยในปัจจุบัน คือ ปริมาณผู้ป่วยมาก อาการทางจิตเวชของผู้ป่วย และความไม่เข้าใจของญาติเกี่ยวกับวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความเครียด อุปกรณ์ที่จำเป็นไม่เพียงพอ มีความรู้สึกไม่ปลอดภัยในการให้บริการผู้ป่วยทางจิตเวช ส่วนเรื่องความปลอดภัยในการให้บริการผู้ป่วยในปัจจุบันได้เสนอแนวทางแก้ไข คือ เพิ่มอัตรากำลังในการให้บริการ โดยเฉพาะควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพศชายให้มากขึ้น พัฒนาระบบและทักษะในการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยจิตเวช เพิ่มขวัญ กำลังใจด้านสวัสดิการ ด้านปัญหาของระบบการบริหารของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในปัจจุบันเห็นว่ามีปัญหาเนื่องจากการสื่อสาร และขั้นตอนการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติสับสน งบประมาณไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการยังคงรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และต้องการทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นต่อไปในอนาคต ด้วยเหตุผล คือ รักและพอใจงานบริการ ได้ช่วยเหลือสังคม รักและผูกพันกับผู้ป่วย ผูกพันกับโรงพยาบาลและเพื่อนร่วมงาน และใกล้บ้าน เป็นต้น

คำนำ

รายงานฉบับนี้ เป็นรายงานของโครงการวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น” ซึ่งโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นมอบหมายให้ฝ่ายแผนงานเป็นผู้ทำการวิจัย เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น (บุคลากรทุกระดับ) ที่มีต่องานบริการในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบ โดยเป็นการประเมินต่อเนื่องจากช่วงเดือนสิงหาคม 2545 ที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว และในการวิจัยนี้ต้องการประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบกับเป้าหมายคุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งผลการวิจัยนี้จะสะท้อนถึงผลการปรับปรุงการดำเนินงานที่ผ่านมาของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในด้านการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ผู้จัดทำ

กุมภาพันธ์ 2546

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่าย เช่น ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล บุคลากรในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คณาจารย์ในภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่กรุณาให้คำปรึกษาในเรื่องการสร้างเครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูล สำนักงานคุณภาพ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ที่ให้คำปรึกษาในการวางแผนการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น นายแพทย์ทวี ตั้งเสรี ที่สนับสนุนการทำวิจัยครั้งนี้จนแล้วเสร็จ ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ ที่นี้

ผู้จัดทำ

กุมภาพันธ์ 2546

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 ขอบเขตของวิจัย	1
1.4 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	1
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	2
3. วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล	4
3.1 วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล	4
3.2 ประชากรและตัวอย่าง	4
3.3 การสร้างแบบสอบถามหรือเครื่องมือ	4
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	5
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	5
3.6 การแปลผลข้อมูล	6
3.7 สูตรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	7
4. ผลการวิจัย	8
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ	8
4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	11
4.2.1 ความพึงพอใจด้านระบบการปฏิบัติงาน	11
4.2.2 ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน	12
4.2.3 ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา	12
4.2.4 ความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน	15
4.2.5 ความพึงพอใจด้านความมั่นคงและ	
ก้าวหน้าในการทำงาน	17
4.2.6 ความพึงพอใจด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	17
4.2.7 ความพึงพอใจด้านรายได้	17
4.2.8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม	19
4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการ	20

สารบัญ(ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่	
4 ผลการวิจัย (ต่อ)	
4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการ(ต่อ)	
4.3.1 เหตุจูงใจที่ทำให้มาทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	20
4.3.2 ปัญหาในการให้บริการผู้ป่วยในปัจจุบัน	20
4.3.3 ความปลอดภัยในการให้บริการผู้ป่วยในปัจจุบัน	21
4.3.4 ปัญหาของระบบการบริหารของโรงพยาบาลจิตเวช ขอนแก่นในปัจจุบัน	22
4.3.5 การทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นต่อไป ในอนาคต	22
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	24
5.1 สรุปผลการวิจัย	24
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ	24
5.1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	25
5.1.3 ความคิดเห็นในด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการ	26
5.2 อภิปรายผล	27
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	28
บรรณานุกรม	29
ภาคผนวก	30

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	9
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละอายุเฉลี่ยและอายุการทำงานเฉลี่ยของผู้ให้บริการ จำแนกตามหน่วยงานต่างๆ	11
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงาน	13
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงาน	14
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชา	14
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน	16
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านความมั่นคงและ ความก้าวหน้าในการทำงาน	18
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านความเป็น ส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	18
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านรายได้	18
ตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นต่อ เหตุจูงใจที่ทำให้มาทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	19
ตารางที่ 4.11 แสดงความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นต่อ การปฏิบัติงานในภาพรวมที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	20
ตารางที่ 4.12 แสดงความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นต่อ ปัญหาในการให้บริการผู้ป่วย ในปัจจุบันที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	21
ตารางที่ 4.13 แสดงความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นในด้าน ความปลอดภัยในการให้บริการผู้ป่วยในปัจจุบัน ที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	21
ตารางที่ 4.14 แสดงความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นในด้าน ปัญหาของระบบการบริหารของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	22
ตารางที่ 4.15 แสดงความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นด้าน การทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในอนาคต	23

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น เป็นโรงพยาบาลหนึ่งในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้รับการรับรองมาตรฐานบริการคุณภาพตามระบบ ISO 9001 : 2000 ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่มีมาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจไปสู่ลูกค้า และความเป็นเลิศขององค์กร ดังวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลที่ว่า “เราจะเป็นโรงพยาบาลจิตเวชที่เป็นเลิศในระดับประเทศ” โดยมีนโยบายคุณภาพคือ “โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น มุ่งมั่นให้บริการและวิชาการด้านสุขภาพจิตและจิตเวช ในระดับตติยภูมิที่มีคุณภาพโดยการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้ให้และผู้รับบริการ” จากนโยบายดังกล่าวโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นได้ดำเนินโครงการและกิจกรรม เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพ คุณภาพ และมาตรฐานบริการสุขภาพจิตและจิตเวชอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2543 และได้รับการตรวจเพื่อธำรงรักษาระบบมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 เป็นครั้งที่ 5 เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2545 เพื่อเป็นการประเมินผลตามนโยบายคุณภาพดังกล่าว ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งโดยบุคลากรภายในและโดยบุคลากรภายนอก และความพึงพอใจของผู้ให้บริการปีละ 2 ครั้ง สำหรับครั้งนี้เป็นการประเมินครั้งที่ 1 / 2546 ได้มอบหมายให้ฝ่ายแผนงาน โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น เป็นผู้ทำการประเมินในช่วงเดือนมกราคม 2546 โดยต้องการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่องานในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 1 – 31 มกราคม 2546 โดยสถานที่ทำการวิจัย คือ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

1.4 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรทุกประเภท ทุกตำแหน่ง และทุกระดับ ในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถทราบถึงความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่องานที่ตนรับผิดชอบ และประเด็นต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานจริง และแสดงถึงสภาพบรรยากาศการทำงานขององค์กรในเชิงพัฒนาต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับ เรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น” นั้น ได้ศึกษาจากงานวิจัยเรื่องที่ได้ดำเนินการผ่านมาเมื่อเดือนสิงหาคม 2545 และได้้นำแนวทางในการดำเนินงานมาปรับปรุง เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ตามความต้องการของทางโรงพยาบาลมากขึ้น โดยผลการวิจัยที่ผ่านมา ที่มีความเกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้สรุปได้ดังนี้

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น (บุคลากรทุกระดับในโรงพยาบาล) ที่มีต่องานบริการในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนผู้ให้บริการ (ขนาดตัวอย่าง) 371 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ จำนวน 371 คน พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 36.66 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการเป็นเพศชาย 82 คน คิดเป็นร้อยละ 60.29 และเพศหญิง 54 คน คิดเป็นร้อยละ 39.71 สำหรับกลุ่มที่มีคู่สมรสนั้นอาชีพของคู่สมรสส่วนใหญ่รับราชการ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 ด้านวุฒิการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่จบระดับมัธยมศึกษา 63 คน คิดเป็นร้อยละ 46.32 โดยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 134 คน คิดเป็นร้อยละ 98.53

สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการในภาพรวม ณ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดนี้ ผู้ให้บริการประเมินให้ร้อยละ 52.90 โดยที่ ความพึงพอใจในด้านระบบการปฏิบัติงาน พบว่า ในประเด็นความชัดเจนและความเป็นไปได้ของแผนปฏิบัติงาน การประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น งานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดของผู้ให้บริการเอง ปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่ และการทำงานเป็นทีม ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 50 ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และด้านรายได้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด สำหรับเหตุจูงใจที่ทำให้มาทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น คือ ชอบงานในลักษณะให้บริการช่วยเหลือประชาชน .สถานที่ทำงานอยู่ใกล้บ้าน หรือต้องติดตามสามีมา โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความมั่นคง สำหรับปัญหาในการให้บริการผู้ป่วยในปัจจุบัน คือ ผู้ป่วยไม่เข้าใจในหลักการให้บริการของโรงพยาบาล เกิดความเครียดในการให้บริการเนื่องจากงานในความรับผิดชอบมีมาก มีความรู้สึกละเลยต่อการให้บริการผู้ป่วยทางจิตเวช เพราะยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองผู้ให้บริการอย่างชัดเจน ส่วนเรื่องความปลอดภัยในการให้บริการผู้ป่วยในปัจจุบันควรให้ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง เพิ่มอัตราค่าจ้างในการให้บริการ โดยเฉพาะควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพศชายให้มากขึ้น และควรแยกผู้ป่วยที่มีอาการทางจิตในชั้นต่าง ๆ ออกจากกัน ด้านปัญหาของระบบการบริหารของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ในปัจจุบัน เห็นว่ามีปัญหาเนื่องจาก มีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานบ่อยครั้ง ทำให้ผู้ปฏิบัติสับสน งบประมาณไม่เพียงพอ มีความขัดแย้งกันทั้งในระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการยังคงต้องการทำงานที่โรง

พยาบาลจิตเวชขอนแก่นในอนาคต ด้วยเหตุผลดังนี้ คือ รักงานบริการ ได้ช่วยเหลือสังคม รักและผูกพันกับโรงพยาบาลและเพื่อนร่วมงาน ใกล้บ้าน และเป็นงานที่ตรงกับสาขาที่เรียนมา เป็นต้น

ด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (62.50%) สมรสแล้วทำงานอยู่คนละแห่ง (50.0%) วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับอาชีวศึกษาและอนุปริญญา (37.50%) มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (93.80%) บางคนมีอาชีพเสริมโดยอาชีพเสริมส่วนใหญ่คืออาชีพค้าขาย (42.10%) ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีหนี้สินจำนวนหนึ่ง และทำงานมาแล้วมากกว่า 2 ปี ทรรศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้นประเด็นที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่คิดว่ามีปัญหามากที่สุด คือ ด้านอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน (68.8%) ส่วนประเด็นที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ด้านการทำรายงานการปฏิบัติงาน และด้านแผนการปฏิบัติงาน (29.2%) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 9 ด้านได้แก่ ด้านระบบปฏิบัติการ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านการประสบผลสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านรายได้ ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) โดยพึงพอใจด้านการประสบผลสำเร็จในงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านรายได้ ($\bar{X} = 3.11$) ทรรศนคติเกี่ยวกับผลสำเร็จของงานแบ่งเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ประชาชนในเขตให้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ 2) หน่วยงานของท่านมักได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้รับบริการ 3) หน่วยงานของท่านดำเนินการตามนโยบายได้ผลดีตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ 4) ผู้มารับบริการมีความมั่นใจในความสามารถในการให้บริการของท่าน และ 5) ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน โดยภาพรวมทั้ง 5 ประเด็นดังกล่าวผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นความจริง (72.08%)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล

3.1 วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งทำการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น (บุคลากรทุกระดับในโรงพยาบาล) ที่มีต่องานบริการในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบ

3.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร

ได้แก่ บุคลากรทุกคนในฝ่าย / กลุ่มงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ขนาดตัวอย่าง

ได้แก่ บุคลากรจาก	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	จำนวน	42	คน
	ฝ่ายการเงินและพัสดุ	จำนวน	12	คน
	ฝ่ายแผนงาน	จำนวน	11	คน
	ฝ่ายโภชนาการ	จำนวน	4	คน
	กลุ่มงานผู้ป่วยนอก	จำนวน	17	คน
	กลุ่มการพยาบาล	จำนวน	150	คน
	กลุ่มงานจิตวิทยา	จำนวน	3	คน
	กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์	จำนวน	3	คน
	กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ	จำนวน	2	คน
	กลุ่มงานเภสัชกรรม	จำนวน	12	คน
	กลุ่มงานทันตกรรม	จำนวน	5	คน
	กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก	จำนวน	3	คน
	กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการฯ	จำนวน	7	คน
	สำนักงานคุณภาพ	จำนวน	4	คน
	ศูนย์ประชาสัมพันธ์	จำนวน	5	คน
	งานสิทธิบัตร	จำนวน	2	คน
	รวม		282	คน

3.3 การสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ อาศัยเครื่องมือจากการวิจัยในการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น เมื่อเดือนเมษายนและสิงหาคม 2545 เป็นฐาน ซึ่งแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่องานบริการในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบ ประเด็น

ที่กำหนดเป็นข้อคำถามเพื่อให้หน่วยตัวอย่างประเมินในแบบสอบถามนั้น ได้ปรับปรุงในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กระชับและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังได้เพิ่มในส่วนของการสอบถามความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับทัศนของผู้ให้บริการต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ว่า มีความคิดเห็นอย่างไรและในอนาคตจะดำเนินการต่อการปฏิบัติงานอย่างไรอีกด้วย

แบบสอบถามหรือเครื่องมือที่สร้างขึ้นนี้ ได้มุ่งเน้นการถามคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกส่วนที่ต้องการประเมินให้มากที่สุด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ภูมิลำเนา ตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน เป็นต้น

ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความคิดเห็นต่อความสำเร็จของงาน ด้านความรู้สึกล้ม่นกและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจของรายได้ นอกจากนี้ ยังถามในลักษณะที่เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้หน่วยตัวอย่างได้มีโอกาสตอบตามความรู้สึกและทัศนของตนเอง เกี่ยวกับเรื่อง ปัญหาในการให้บริการในปัจจุบัน ความรู้สึกในการให้การรักษายาบาลผู้ป่วยจิตเวช ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารของโรงพยาบาลในปัจจุบัน เป็นต้น

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยขนาดตัวอย่าง 282 ชุด ดังที่กำหนดไว้ข้างต้น เนื่องจากการวิจัยเรื่องนี้มีจุดมุ่งหมายเพียงเพื่อต้องการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น จึงใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรทุกท่านในฝ่าย / กลุ่มงานต่าง ๆ ให้กรอกแบบสอบถามเองโดยอิสระ โดยกำหนดวันที่จะกลับมาเก็บแบบสอบถามคืน ซึ่งคาดว่าจะได้ตัวแทนของประชากรครอบคลุมตามที่กำหนดไว้ และการเก็บข้อมูลนี้เก็บในช่วงเดือนมกราคม 2546

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้วิเคราะห์ในส่วนสำคัญ ๆ เพื่อสรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น (บุคลากรทุกระดับ) ที่มีต่องานบริการในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือหน่วยตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (%)

3.5.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและความรู้สึกของผู้ให้บริการที่มีต่องานในขอบเขตความรับผิดชอบ การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) โดยให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 ซึ่งความหมายของค่าคะแนนแบ่งเป็นระดับ ดังนี้

ระดับ 5	มีความคิดเห็นในระดับ	มากที่สุด หรือดีมาก หรือพอใจอย่างยิ่ง หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	มีความคิดเห็นในระดับ	มาก หรือดี หรือพอใจ หรือ เห็นด้วย
ระดับ 3	มีความคิดเห็นในระดับ	ปานกลาง
ระดับ 2	มีความคิดเห็นในระดับ	น้อย หรือไม่ดี หรือไม่พอใจ หรือ ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	มีความคิดเห็นในระดับ	น้อยที่สุด หรือแย่มาก หรือไม่พอใจอย่างยิ่ง หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยในส่วนนี้จะวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความรู้สึกเป็นเพียง 3 ระดับเท่านั้น เพื่อให้สามารถเห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

ระดับ 4, 5	มีความคิดเห็นในระดับ	มาก หรือดี หรือพอใจ หรือ เห็นด้วย และมากที่สุด หรือดีมาก หรือพอใจอย่างยิ่ง หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 3	มีความคิดเห็นในระดับ	ปานกลาง
ระดับ 1, 2	มีความคิดเห็นในระดับ	น้อย หรือไม่ดี หรือไม่พอใจ หรือ ไม่เห็นด้วยและน้อยที่สุด หรือแย่มาก หรือไม่พอใจอย่างยิ่ง หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.5.3 การวิเคราะห์คำถามปลายเปิด ใช้วิธีวิเคราะห์โดยการประมวลจากคำตอบต่างๆ ที่หน่วยตัวอย่างตอบมา (Content Analysis)

3.6 การแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าในรูป ค่าความถี่และค่าร้อยละ สำหรับคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

- 1) ข้อคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
- 2) ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือความรู้สึก ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยในส่วนนี้จะวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความรู้สึกเป็นเพียง 3 ระดับเท่านั้น น้อยถึงน้อยที่สุด ปานกลาง และ มากถึงมากที่สุด เพื่อให้สามารถเห็นภาพจากการประเมินจากผู้รับบริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

3.7 สูตรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การหาค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่ต้องการเปรียบเทียบ} \times 100}{\text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}}$$

2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \bar{X} = [\sum_i^n X_i] / n$$

เมื่อ X_i คือ ค่าของข้อมูลที่ i ; $i = 1, 2, 3, \dots, n$
 n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3) การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

$$\text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน} = \text{S.D.} = \sqrt{\frac{\sum_i^n X_i^2 - [(\sum_i^n X_i)^2 / n]}{n - 1}}$$

เมื่อ X_i คือ ค่าของข้อมูลที่ i ; $i = 1, 2, 3, \dots, n$
 n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ที่มีต่องานบริการในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ
- 4.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 4.3 ความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการแจกแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการจำนวน 325 ชุด พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 282 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.77 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการเป็นเพศหญิง 143 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และเพศชาย 128 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่สมรสแล้ว และทำงานคนละแห่ง 138 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ สมรสแล้วและทำงานอยู่แห่งเดียวกัน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 โสด 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 หม้าย 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และหย่า 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 สำหรับกลุ่มที่มีคู่สมรสนั้นอาชีพของกลุ่มสมรสส่วนใหญ่รับราชการ 115 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาคือ อาชีพอื่น ๆ เช่น ลูกจ้างชั่วคราว 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 อาชีพค้าขาย 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ทำงานบริษัท 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และรัฐวิสาหกิจ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ด้านการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 รองลงมาคือ การศึกษาอื่น ๆ เช่น มัธยมศึกษา 69 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 อาชีวศึกษา, อนุปริญญา 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ภูมิลำเนาของผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 261 คน คิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมาคือภาคกลาง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ภาคเหนือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ภาคใต้และภาคตะวันออกภาคละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1.ชาย	128	45.4
2.หญิง	143	50.7
3.ไม่ตอบ	11	3.9
สถานภาพสมรส		
1.สมรสแล้วทำงานอยู่แห่งเดียวกัน	64	22.7
2.สมรสแล้ว ทำงานอยู่กันคนละแห่ง	138	48.9
3.โสด	52	18.4
4.หย่า	6	2.1
5.หม้าย	9	3.2
6.ไม่ตอบ	13	4.6
อาชีพของคู่สมรส (เฉพาะผู้ที่มีคู่สมรส)		
1.รับราชการ	115	56.9
2.รัฐวิสาหกิจ	6	3.0
3.ค้าขาย	24	11.9
4.ทำงานบริษัท	12	5.9
5.อื่นๆ	45	22.3
การศึกษา		
1.ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	48	17.0
2.ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	25	8.9
3.อาชีวศึกษา, อนุปริญญา	42	14.9
4.ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	75	26.6
5.อื่นๆ	69	24.5
6.ไม่ตอบ	23	8.2
ภูมิลำเนา		
1.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	261	92.6
2.ภาคกลาง	5	1.8
3.ภาคใต้	1	0.4
4.ภาคเหนือ	4	1.4
5.ภาคตะวันออก	1	0.4
6.ไม่ตอบ	10	3.5

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามกลับมาสังกัดในหน่วยงานต่างๆ 5 อันดับแรก ดังนี้ อันดับที่ 1 กลุ่มการพยาบาล 138 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 มี อายุเฉลี่ย 39 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 8.9 ปี อันดับที่ 2 คือฝ่ายบริหารงานทั่วไป 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 อายุเฉลี่ย 37.8 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 12.5 ปี อันดับที่ 3 คือ กลุ่มงานผู้ป่วยนอก 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 อายุเฉลี่ย 45.9 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 17.5 ปี อันดับที่ 4 มี 2 หน่วยงาน คือ ฝ่ายการเงินและพัสดุ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 อายุเฉลี่ย 36.5 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 10.3 ปี และกลุ่มงานเภสัชกรรม อายุเฉลี่ย 39 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 14.7 ปี และอันดับที่ 5 คือฝ่ายแผนงาน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 อายุเฉลี่ย 42.2 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 16.3 ปี

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ อายุเฉลี่ย และอายุการทำงานเฉลี่ย ของผู้ให้บริการจำแนกตามหน่วยงานต่าง ๆ

ชื่อหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ	อายุ (ปี)		อายุการทำงาน (ปี)	
			ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1.ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	42	14.9	37.8	10.5	12.5	9.4
2.ฝ่ายการเงินและพัสดุ	12	4.3	36.5	10.6	10.3	11.0
3.ฝ่ายแผนงาน	11	3.9	42.2	11.3	16.3	10.5
4.ฝ่ายโภชนาการ	4	1.4	44.0	5.4	12.3	4.5
5.กลุ่มฝ่ายงานผู้ป่วยนอก	17	6.0	45.9	8.9	17.5	12.6
6.กลุ่มงานการพยาบาล	150	53.2	39.0	11.0	15.0	8.9
7.กลุ่มงานจิตวิทยา	3	1.1	42.0	13.0	17.3	13.1
8.กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์	3	1.1	27.3	1.5	4.7	0.6
9.กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ	2	0.7	35.5	14.9	9.5	12.0
10.กลุ่มงานเภสัชกรรม	12	4.3	39.0	8.2	14.7	6.5
11.กลุ่มงานทันตกรรม	5	1.8	45.6	2.3	20.6	4.5
13.กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก	3	1.1	43.0	20.1	17.3	15.2
14.กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการฯ	7	2.5	31.9	8.0	2.4	1.3
16.สำนักงานคุณภาพ	4	1.4	37.3	4.4	9.3	6.1
18.ศูนย์ประชาสัมพันธ์	5	1.8	33.8	9.9	6.8	5.9
19.งานสถิติบัตร	2	0.7	29.0	2.8	3.0	1.4

4.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ซึ่งได้ประเมินระดับความพึงพอใจเป็น 3 ระดับ คือ ระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง ระดับปานกลาง และระดับพอใจมากถึงพอใจมากที่สุด

4.2.1 ความพึงพอใจด้านระบบการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจด้านระบบการปฏิบัติงาน ประเมินทั้งหมด 13 ประเด็น พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ประเมินความพึงพอใจต่อประเด็นต่าง ๆ ในระดับพอใจปานกลาง และพอใจมากถึงมากที่สุด ประเด็นที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นที่ 6 งานที่ทำปฏิบัติตรงกับความต้องการของท่าน (ร้อยละ 63.1) ประเด็นที่ 11 การทำงานเป็นทีม (ร้อยละ 54.2) และประเด็นที่ 3 การประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น (ร้อยละ 45.1) ส่วนประเด็นอื่น ๆ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ประเมินความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในกลุ่มที่ประเมินความพึงพอใจ

ใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง พบว่า ประเด็นที่ 12 อัตรากำลังในการปฏิบัติงาน และประเด็นที่ 5 ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีถึงร้อยละ 19.2 และร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

4.2.2 ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในประเด็นที่ 1 การช่วยเหลือและร่วมมือกันของเพื่อนร่วมงานในระดับพอใจมากถึงมากที่สุด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ความพึงพอใจในระดับปานกลางมีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 และพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่งจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ส่วนประเด็นที่ 2 ความจริงใจของเพื่อนร่วมงาน มีผู้ประเมินความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ความพึงพอใจในระดับปานกลางมีผู้ประเมินจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 และความพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่งมีผู้ประเมินจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

4.2.3 ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชาในระดับพอใจมากถึงมากที่สุด โดยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นที่ 1 ความสามารถในการบริหารงานของหัวหน้างาน มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 68.1 รองลงมาคือประเด็นที่ 2 ความกระตือรือร้นในการทำงานของหัวหน้า มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 66.6 และประเด็นที่ 6 ความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของหัวหน้างาน มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 สำหรับเรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นที่ 4 ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่งจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 รองลงมา คือ ประเด็นที่ 3 ผลการตัดสินใจเพื่อส่งบุคลากรไปอบรมสัมมนา ดูงาน มีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจด้านระบบการปฏิบัติงาน

สถานการณ์ที่ท่านประสบอยู่ในปัจจุบัน	ไม่พอใจ		ปานกลาง		พอใจมาก		ไม่ตอบ		รวม	
	ถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง				ถึงมากที่สุด					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความชัดเจนและความเป็นไปได้อย่างแผนปฏิบัติงาน	5	1.8	141	50.0	120	42.5	16	5.7	282	100.0
2. คู่มือการปฏิบัติงาน	6	2.1	130	46.1	129	45.8	17	6.0	282	100.0
3. การประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น	17	6.0	119	42.2	127	45.1	19	6.7	282	100.0
4. งบประมาณที่อนุมัติเพื่อพัฒนางานในหน่วยงาน	38	13.5	161	57.1	61	21.6	22	7.8	282	100.0
5. ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้	42	14.8	139	49.3	85	30.2	16	5.7	282	100.0
6. งานที่ท่านปฏิบัติตรงกับความต้องการของท่าน	9	3.2	78	27.7	178	63.1	17	6.0	282	100.0
7. ความยากง่ายของงาน	6	2.2	147	52.1	107	37.9	22	7.8	282	100.0
8. ปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่	22	7.8	133	47.2	112	39.7	15	5.3	282	100.0
9. ความมีอิสระในการดำเนินงาน	15	5.3	126	44.7	124	44.0	17	6.0	282	100.0
10. ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	22	7.7	122	43.3	122	43.3	16	5.7	282	100.0
11. การทำงานเป็นทีม	17	6.1	96	34.0	153	54.2	16	5.7	282	100.0
12. อัตราค่าจ้างในการปฏิบัติงาน	54	19.2	140	49.6	71	25.2	17	6.0	282	100.0
13. ข้อมูลเพื่อประกอบการทำรายงานการปฏิบัติงาน	20	7.1	148	52.5	93	33.0	21	7.4	282	100.0

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน

สถานการณ์ที่ท่านประสบอยู่ในปัจจุบัน	ไม่พอใจ		ปานกลาง		พอใจมาก		ไม่ตอบ		รวม	
	ถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง				ถึงมากที่สุด					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การช่วยเหลือและร่วมมือกันของเพื่อนร่วมงาน	15	5.3	87	30.9	165	58.5	15	5.3	282	100.0
2. ความจริงใจของเพื่อนร่วมงาน	23	8.2	101	35.8	139	49.3	19	6.7	282	100.0

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา

สถานการณ์ที่ท่านประสบอยู่ในปัจจุบัน	ไม่พอใจ		ปานกลาง		พอใจมาก		ไม่ตอบ		รวม	
	ถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง				ถึงมากที่สุด					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสามารถในการบริหารงานของหัวหน้างาน	9	3.2	66	23.4	192	68.1	15	5.3	282	100.0
2. ความกระตือรือร้นในการทำงานของหัวหน้างาน	4	1.5	75	26.6	188	66.6	15	5.3	282	100.0
3. ผลการตัดสินใจเพื่อส่งบุคลากรไปอบรม สัมมนา ดูงาน	17	6.0	111	39.4	139	49.3	15	5.3	282	100.0
4. ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาค	22	7.8	99	35.1	144	51.1	17	6.0	282	100.0
5. ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบของหัวหน้างาน	16	5.7	114	40.4	131	46.5	21	7.4	282	100.0
6. ความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของหัวหน้างาน	7	2.5	73	25.9	186	65.9	16	5.7	282	100.0
7. การติดตามและนิเทศงานของหัวหน้างาน	10	3.5	102	36.2	150	53.2	20	7.1	282	100.0

4.2.4 ความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานในระดับพอใจมากถึงมากที่สุด โดยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นที่ 8 งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำประโยชน์ให้กับสังคมในระดับมากถึงมากที่สุด จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมา คือ ประเด็นที่ 7 ท่านมีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 และประเด็นที่ 5 ท่านรู้สึกชอบและประสบความสำเร็จในการทำงานที่นี่ มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากถึงพอใจมากที่สุด จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 สำหรับประเด็นที่มีความไม่พึงพอใจ คือ ประเด็นที่ 4 ตำแหน่งของท่านมีเกียรติ มีชื่อเสียงในสังคม และมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับข้าราชการหน่วยงานอื่นที่ระดับเดียวกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 รองลงมา คือ ประเด็นที่ 10 หน่วยงานของท่านสามารถดำเนินการตามนโยบายได้ผลดีตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน

สถานการณ์ที่ท่านประสบอยู่ในปัจจุบัน	ไม่พอใจ		ปานกลาง		พอใจมาก		ไม่ตอบ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสามารถในการรักษาพยาบาล	4	1.4	110	39.0	142	50.4	26	9.2	282	100.0
2. ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ	1	0.4	99	35.1	164	58.1	18	6.4	282	100.0
3. งานสำเร็จตามแผนงานและโครงการที่รับผิดชอบ	1	0.4	100	35.5	160	56.7	21	7.4	282	100.0
4. ตำแหน่งของท่านมีเกียรติ มีชื่อเสียงในสังคมและมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับข้าราชการหน่วยงานอื่นที่ระดับเดียวกัน	15	5.4	109	38.7	142	50.2	16	5.7	282	100.0
5. ท่านรู้สึกชอบและประสบความสำเร็จในการทำงานที่นี้	15	5.4	77	27.3	173	61.3	17	6.0	282	100.0
6. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน	4	1.4	154	54.6	98	34.8	26	9.2	282	100.0
7. ท่านมีความภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติ	1	0.4	67	23.8	198	70.1	16	5.7	282	100.0
8. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำให้ประโยชน์ให้กับสังคม	2	0.7	55	19.5	206	73.1	19	6.7	282	100.0
9. หน่วยงานของท่านมักได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้ให้บริการ	2	0.7	126	44.7	136	48.2	18	6.4	282	100.0
10. หน่วยงานของท่านสามารถดำเนินการตามนโยบายได้ผลดีตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้	5	1.8	97	34.4	161	57.1	19	6.7	282	100.0
11. ประชาชนในเขตให้บริการของท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการจากหน่วยงานของท่าน	-	-	92	32.6	170	60.3	20	7.1	282	100.0
12. ผู้มารับบริการมีความมั่นใจในความสามารถต่อการให้บริการของท่าน	1	0.4	93	33.0	168	59.5	20	7.1	282	100.0

4.2.5 ความพึงพอใจด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงานในระดับพอใจมากถึงมากที่สุด โดยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นที่ 1. ความมั่นคงในตำแหน่งที่ได้รับ มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และความพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 รองลงมาคือประเด็นที่ 2 พึงพอใจกับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และความพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

4.2.6 ความพึงพอใจด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานในระดับพอใจมากถึงมากที่สุด โดยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นที่ 3 ปฏิบัติงานสนองนโยบายของหน่วยงานท่านได้อย่างเต็มที่ มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และความพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 รองลงมา คือ ประเด็นที่ 2 ความเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรม งานสังสรรค์ต่าง ๆ มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 61.9 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และความพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 สำหรับเรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นที่ 1 การเสียสละเวลา ความสุขส่วนตัวเพื่องานของหน่วยงานของท่าน มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และความพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

4.2.7 ความพึงพอใจด้านรายได้

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ประเมินความพึงพอใจด้านรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นที่ 1 ความเหมาะสมของเงินเดือนเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับ มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 และความพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 รองลงมา คือ ประเด็นที่ 4 เรื่องความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในเรื่องเงินเมื่อเดือดร้อน มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 และความพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 สำหรับเรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นที่ 2 เงินเดือนเพียงพอต่อการครองชีพ มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเพียง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 และความพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

สถานการณ์ที่ท่านประสบอยู่ในปัจจุบัน	ไม่พอใจ		ปานกลาง		พอใจมาก		ไม่ตอบ		รวม	
	ถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง				ถึงมากที่สุด					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความมั่นคงในตำแหน่งที่ได้รับ	35	12.4	74	26.2	155	55.0	18	6.4	282	100.0
2. พอใจกับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	36	12.8	96	34.0	127	45.0	23	8.2	282	100.0

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

สถานการณ์ที่ท่านประสบอยู่ในปัจจุบัน	ไม่พอใจ		ปานกลาง		พอใจมาก		ไม่ตอบ		รวม	
	ถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง				ถึงมากที่สุด					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การเสียสละเวลา ความสุขส่วนตัวเพื่องานของหน่วยงานของท่าน	2	0.7	77	27.3	170	60.3	33	11.7	282	100.0
2. ความเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรม งานสังสรรค์ต่าง ๆ	4	1.5	78	27.7	175	61.9	25	8.9	282	100.0
3. ปฏิบัติงานสนองนโยบายของหน่วยงานท่านได้อย่างเต็มที่	2	0.7	66	23.4	187	66.3	27	9.6	282	100.0

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจด้านรายได้

สถานการณ์ที่ท่านประสบอยู่ในปัจจุบัน	ไม่พอใจ		ปานกลาง		พอใจมาก		ไม่ตอบ		รวม	
	ถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง				ถึงมากที่สุด					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความเหมาะสมของเงินเดือนเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับ	49	17.4	120	42.6	91	32.2	22	7.8	282	100.0
2. เงินเดือนเพียงพอต่อการครองชีพ	93	33.0	125	44.3	44	15.6	20	7.1	282	100.0
3. ความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องเงินเมื่อเดือดร้อน	60	21.3	142	50.4	52	18.4	28	9.9	282	100.0
4. ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในเรื่องเงินเมื่อเดือดร้อน	42	14.9	153	54.3	58	20.5	29	10.3	282	100.0

4.2.8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องของการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า ผู้ให้บริการประเมิน ณ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านต่าง ๆ โดยรวมแล้วร้อยละ 52.4 ซึ่งเมื่อเทียบกับความพึงพอใจระดับอื่น ๆ ที่เหลือ จะเห็นว่าผู้ให้บริการได้ประเมินความพึงพอใจ ณ ระดับนี้สูงที่สุดโดยที่ ณ ระดับพึงพอใจปานกลางประเมินให้ร้อยละ 41.1 ในขณะที่ ณ ระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง ผู้ให้บริการประเมินให้ร้อยละ 6.5 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม

สถานการณ์ที่ท่าน ประสบอยู่ใน ปัจจุบัน	1. ไม่พอใจ ถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง		3. ปานกลาง		5. พอใจมาก ถึง มากที่สุด		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	237	7.0	1,680	49.4	1,482	43.6	3,399	100.0
2. ด้านเพื่อนร่วม งาน	38	7.2	188	35.5	304	57.4	530	100.0
3. ด้านผู้บังคับ บัญชา	85	4.6	640	34.5	1,130	60.9	1,855	100.0
4. ด้านความสำเร็จ ของงาน	51	1.6	1,179	37.5	1,918	60.9	3,148	100.0
5. ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้า	71	13.6	170	32.5	282	53.9	523	100.0
6. ด้านความเป็น ส่วนหนึ่งของหน่วย งาน	8	1.1	221	29.0	532	69.9	491	100.0
7. ด้านรายได้	244	23.7	540	52.5	245	23.8	1,029	100.0
รวม	734	6.5	4,618	41.1	5,893	52.4	11,245	100.0

4.3 ความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ

4.3.1 เหตุุงใจที่ทำให้มาทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ให้บริการจำนวน 282 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นในด้านนี้ จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า เหตุุงใจที่ทำให้มาทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวช ได้แก่

- 1) สถานที่ทำงานใกล้บ้าน ใกล้ครอบครัว และเป็นภูมิลำเนา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9
- 2) ขอบงานที่เป็นประโยชน์ และรักในวิชาชีพ ได้ช่วยเหลือผู้ป่วยและสังคม จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0
- 3) มีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน เป็นอาชีพที่มั่นคง และมีรายได้เพื่อความเป็นอยู่ที่ดี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9
- 4) อื่น ๆ เช่น อยากเรียนรู้งานและพัฒนาตนเอง หาประสบการณ์การทำงาน โรงพยาบาลมีระบบคุณภาพ ผู้นำมีวิสัยทัศน์ เพื่อนร่วมงานดี สิ่งแวดล้อมดี จำนวน 45 คน คิดร้อยละ 17.4
- 5) เป็นนักเรียนทุนของโรงพยาบาล จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นต่อ
เหตุุงใจที่ทำให้มาทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด	282	100.0
จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นด้านนี้	238	84.4

4.3.2 ปัญหาในการให้บริการผู้ป่วยในปัจจุบัน

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ให้บริการจำนวน 282 คน มีผู้เห็นว่ามีปัญหาในการให้บริการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และไม่มีปัญหาในการให้บริการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 โดยพบว่า ในกลุ่มผู้ที่เห็นว่ามีปัญหาในการให้บริการนั้นมีความคิดเห็นสรุปได้ดังนี้

- 1) ปริมาณผู้ป่วยมากเกินไปจนอัตรากำลังที่มีอยู่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5
- 2) อาการของผู้ป่วย และความไม่เข้าใจของญาติเกี่ยวกับวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เครียด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3
- 3) อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อผู้ป่วยไม่เพียงพอ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3
- 4) ความไม่ปลอดภัยจากอาการรุนแรงของผู้ป่วย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3
- 5) ระบบเอกสารมากเกินไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นด้าน
ปัญหาในการให้บริการผู้ป่วยในปัจจุบัน ที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ให้บริการที่ตอบว่ามีปัญหา	66	23.4
จำนวนผู้ให้บริการที่ตอบว่าไม่มีปัญหา	120	42.6
ไม่ตอบ	96	34.0
รวม	282	100.0

4.3.3 ความปลอดภัยในการให้บริการผู้ป่วยในปัจจุบัน

จากตารางที่ 4.13 พบว่า มีผู้เห็นว่ามีความปลอดภัยในการให้บริการ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รู้สึกไม่ปลอดภัยในการให้บริการ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 โดยพบว่าในกลุ่มผู้ที่เห็นว่าไม่มีความปลอดภัยในการบริการ ได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขดังนี้

- 1) เสนอให้เพิ่มอัตรากำลัง จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.6
- 2) พัฒนาระบบบริการ ปรับปรุงสถานที่ และจัดบุคลากรให้เหมาะสม เช่น เจ้าหน้าที่ชายอยู่เวรฉุกเฉิน จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.2
- 3) อบรมเพิ่มทักษะการเข้าช่วยเหลือผู้ป่วยจิตเวช และระมัดระวังตัวเองเมื่อเข้าไปใกล้ผู้ป่วย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9
- 4) หามาตรการด้านความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ เพิ่มขวัญกำลังใจ และเงินทดแทน สวัสดิการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1
- 5) ความแม่นยำด้านข้อมูลผู้ป่วย และการสังเกตอาการ การตรวจสอบอาวุธ และป้ายชี้บ่ง จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นด้าน ความ
ปลอดภัยในการให้บริการผู้ป่วยในปัจจุบัน ที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ให้บริการที่ตอบว่าปลอดภัย	94	33.3
จำนวนผู้ให้บริการที่ตอบว่าไม่ปลอดภัย	123	43.6
ไม่ตอบ	65	23.0
รวม	282	100.0

4.3.4 ปัญหาของระบบการบริหารของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ในปัจจุบัน

จากตารางที่ 4.14 พบว่า มีผู้เห็นว่าระบบการบริหารในปัจจุบันมีปัญหา จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 และเห็นว่าไม่มีปัญหาจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 โดยพบว่าในกลุ่มผู้ที่เห็นว่ามีปัญหาเนื่องจาก

- 1) การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ระหว่างฝ่ายบริหาร และระดับปฏิบัติไม่ครอบคลุม ชัดเจน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2
- 2) ปัญหาด้านงบประมาณ เช่น งบประมาณน้อย และส่งงบประมาณล่าช้า ทำให้ทำงานได้ช้ากว่าที่กำหนด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5
- 3) ขั้นตอนการปฏิบัติงานยืดเยื้อ ไม่ชัดเจน สับสน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7
- 4) นโยบายไม่สอดคล้องกับผู้ปฏิบัติ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5
- 5) ผู้ปฏิบัติไม่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นด้าน
ปัญหาของระบบการบริหารของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในปัจจุบัน

	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ให้บริการที่ตอบว่ามีปัญหา	106	37.6
จำนวนผู้ให้บริการที่ตอบว่าไม่มีปัญหา	81	28.7
ไม่ตอบ	95	33.7
รวม	282	100.0

4.3.5 การทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นต่อไปในอนาคต

มีผู้เห็นว่ายังงคงทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นต่อไป จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 มีผู้เห็นว่าจะไม่ทำต่อ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 โดยพบว่าในกลุ่มผู้ที่งคงทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นต่อไป ด้วยเหตุผลดังนี้

- 1) รักและพอใจในงานที่ทำ เป็นวิชาชีพที่ท้าทายกับสังคม และผู้ป่วย มีความสุขและผูกพันกับผู้ป่วย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6
- 2) โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านต้องดูแลครอบครัว จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9
- 3) อายุมากแล้ว ทำงานนี้มานานจึงไม่คิดจะไปทำอย่างอื่น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5
- 4) งานที่ทำมั่นคง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8
- 5) ผูกพันกับโรงพยาบาลและเพื่อนร่วมงาน อยากเห็นความก้าวหน้าขององค์กร จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1

สำหรับกลุ่มที่คิดว่าจะไม่ทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นต่อ เพราะ

- 1) ต้องการหาความก้าวหน้าในตำแหน่งที่ดีกว่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7
- 2) จะไปประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6
- 3) เกษียณ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3
- 4) ต้องย้ายไปดูแลมารดา มีปัญหาสุขภาพ และจะลาออก อย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นด้าน
การทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในอนาคต

	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ให้บริการที่ตอบว่าทำต่อ	185	65.6
จำนวนผู้ให้บริการที่ตอบว่าไม่ทำต่อ	16	5.7
ไม่ตอบ	81	28.7
รวม	282	100.0

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น มีจุดมุ่งหมายในการศึกษา เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น (บุคลากรทุกระดับ) ที่มีต่องานบริการในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในประมวลผลข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ จำนวน 325 ชุด พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 282 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.7 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการเป็นเพศหญิง 143 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และเพศชาย 128 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่สมรสแล้ว และทำงานคนละแห่ง 138 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ สมรสแล้วและทำงานอยู่แห่งเดียวกัน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 โสด 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 หม้าย 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และหย่า 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 สำหรับกลุ่มที่มีคู่สมรสนั้นอาชีพของกลุ่มสมรสส่วนใหญ่รับราชการ 115 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาคือ อาชีพอื่น ๆ เช่น ลูกจ้างชั่วคราว 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 อาชีพค้าขาย 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ทำงานบริษัท 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และรัฐวิสาหกิจ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ด้านการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีและสูงกว่า 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 รองลงมาคือ การศึกษาอื่น ๆ เช่น มัธยมศึกษา 69 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 อาชีวศึกษา, อนุปริญญา 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ภูมิลำเนาของผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 261 คน คิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมาคือภาคกลาง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ภาคเหนือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ภาคใต้และภาคตะวันออกภาคละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามกลับมาสังกัดในหน่วยงานต่างๆ 5 อันดับแรก ดังนี้ อันดับที่ 1 กลุ่มการพยาบาล 138 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 มี อายุเฉลี่ย 39 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 8.9 ปี อันดับที่ 2 คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 อายุเฉลี่ย 37.8 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 12.5 ปี อันดับที่ 3 คือ กลุ่มงานผู้ป่วยนอก 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 อายุเฉลี่ย 45.9 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 17.5 ปี อันดับที่ 4 มี 2 หน่วยงาน คือ ฝ่ายการเงินและพัสดุ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 อายุเฉลี่ย 36.5 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 10.3 ปี และกลุ่มงานเภสัชกรรม อายุเฉลี่ย 39 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 14.7 ปี และอันดับที่ 5 คือฝ่ายแผนงาน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 อายุเฉลี่ย 42.2 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 16.3 ปี

5.1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเกี่ยวกับเรื่องของการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า ผู้ให้บริการประเมิน ณ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านต่าง ๆ โดยรวมแล้วร้อยละ 52.4 ซึ่งเมื่อเทียบกับความพึงพอใจระดับอื่น ๆ ที่เหลือ จะเห็นว่าผู้ให้บริการได้ประเมินความพึงพอใจ ณ ระดับนี้สูงที่สุด และเมื่อแยกพิจารณาในด้านต่าง ๆ คือ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และด้านรายได้ พบว่า ด้านระบบการปฏิบัติงาน ซึ่งประเมินเรื่องต่างๆ ทั้งหมด 13 ประเด็นนั้น ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ได้รับการประเมินความพึงพอใจต่อเรื่องต่าง ๆ ในระดับพอใจปานกลางและพอใจมากที่สุด โดยที่เมื่อพิจารณา ณ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด พบว่า ในประเด็นงานที่ปฏิบัติตรงกับความถนัดและการทำงานเป็นทีม ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้เกิน ร้อยละ 50 ส่วนในประเด็นอื่น ๆ นั้นผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจในระดับไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง พบว่า ประเด็นอัตราค่าจ้างในการปฏิบัติงานมีผู้ให้บริการไม่พอใจถึงไม่พอใจอย่างยิ่งมากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ส่วนความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการช่วยเหลือและร่วมมือกันของเพื่อนร่วมงานในระดับพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นความจริงใจของเพื่อนร่วมงาน ในเรื่องความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชาในระดับถึงพอใจมากที่สุด โดยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ความสามารถในการบริหารงานของหัวหน้างาน รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นในการทำงานของหัวหน้างาน และความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของหัวหน้างาน สำหรับเรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ เรื่องความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาค รองลงมา คือ การตัดสินใจเพื่อส่งบุคลากรไปอบรม สัมมนา ดูงาน และความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบของหัวหน้างาน ในด้านความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานในระดับถึงพอใจมากที่สุด โดยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด คือ งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม รองลงมา คือ มีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ สำหรับประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เรื่องตำแหน่งของท่าานมีเกียรติ มีชื่อเสียงในสังคม และมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับข้าราชการหน่วยงานอื่นที่ระดับเดียวกัน ในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานในระดับถึงพอใจมากที่สุด โดยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ความมั่นคงในตำแหน่งที่ได้รับ รองลงมา คือ พอใจกับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง สำหรับด้านความพึงพอใจด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานในระดับถึงพอใจมากที่สุด โดยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ปฏิบัติงานสนองนโยบายของหน่วยงานได้อย่างเต็มที่ รองลงมา คือ ความเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรม งานสังสรรค์ต่าง ๆ สำหรับเรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเสียสละเวลา ความสุขส่วนตัวเพื่องานของหน่วยงาน ในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ โดยเมื่อพิจารณาแล้วเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุดคือความเหมาะสมของเงินเดือนเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับ รองลงมา คือ เรื่องความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในเรื่องเงินเมื่อเดือดร้อน สำหรับเรื่องที่พึงพอใจ

น้อยที่สุด คือ เรื่องเงินเดือนเพียงพอต่อการครองชีพ แต่อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านรายได้อยู่ในระดับปานกลาง

5.1.3 ความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ

เกี่ยวกับเรื่องของเหตุจูงใจที่ทำให้มาทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น พบว่า ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นในด้านนี้สรุปได้ว่าเหตุจูงใจที่ทำให้มาทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชได้แก่

- 1) ที่ทำงานใกล้บ้าน ใกล้ครอบครัว และเป็นภูมิลำเนา
- 2) ชอบงานที่เป็นประโยชน์ และรักในวิชาชีพ ได้ช่วยเหลือผู้ป่วยและสังคม
- 3) มีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน เป็นอาชีพที่มั่นคง และมีรายได้เพื่อความเป็นอยู่ที่ดี
- 4) อื่น ๆ เช่น อยากเรียนรู้งานและพัฒนาตนเอง หาประสบการณ์การทำงาน โรงพยาบาลมีระบบคุณภาพ ผู้นำมีวิสัยทัศน์ เพื่อนร่วมงานดี สิ่งแวดล้อมดี
- 5) เป็นนักเรียนทุนของโรงพยาบาล

สำหรับเรื่องปัญหาในการให้บริการผู้ป่วยในปัจจุบัน พบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นสรุปได้ดังนี้

- 1) ปริมาณผู้ป่วยมากเกินไปจนอัตรากำลังที่มีอยู่
- 2) อาการของผู้ป่วย และความไม่เข้าใจของญาติเกี่ยวกับวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เครียด
- 3) อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อผู้ป่วยไม่เพียงพอ
- 4) ความไม่ปลอดภัยจากอาการรุนแรงของผู้ป่วย
- 5) ระบบเอกสารมากเกินไป

ในด้านความปลอดภัยในการให้บริการผู้ป่วยในปัจจุบัน พบว่า ผู้ให้บริการได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขดังนี้

- 1) เสนอให้เพิ่มอัตรากำลัง
- 2) พัฒนาระบบบริการ ปรับปรุงสถานที่ และจัดบุคลากรให้เหมาะสม เช่น เจ้าหน้าที่ชายอยู่เวรฉุกเฉิน
- 3) อบรมเพิ่มทักษะการเข้าช่วยเหลือผู้ป่วยจิตเวช และระมัดระวังตัวเองเมื่อเข้าใกล้ผู้ป่วย
- 4) หามาตรการด้านความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ เพิ่มขวัญกำลังใจ และเงินทดแทน สวัสดิการ
- 5) ความแม่นยำด้านข้อมูลผู้ป่วย และการสังเกตอาการ การตรวจสอบอาวุธ และป้ายชี้บ่ง

ด้านปัญหาของระบบการบริหารของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในปัจจุบัน พบว่า ผู้ให้บริการเห็นว่ามีความเป็นปัญหาเนื่องจาก

- 1) การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ระหว่างฝ่ายบริหาร และระดับปฏิบัติไม่ครอบคลุม ชัดเจน
- 2) ปัญหาด้านงบประมาณ เช่น งบประมาณน้อย และส่งงบประมาณล่าช้า ทำให้ทำงานได้ช้ากว่าที่กำหนด
- 3) ขั้นตอนการปฏิบัติงานยืดเยื้อ ไม่ชัดเจน สับสน

- 4) นโยบายไม่สอดคล้องกับผู้ปฏิบัติ
- 5) ผู้ปฏิบัติไม่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

สำหรับด้านการทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นต่อไปในอนาคต จากผู้ให้บริการจำนวน 282 คน มีผู้เห็นว่ายังคงทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นต่อไปจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 มีผู้เห็นว่าจะไม่ทำต่อจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 โดยพบว่าในกลุ่มผู้ที่ยังคงทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นต่อไป ด้วยเหตุผลดังนี้

- 1) รักและพอใจในงานที่ทำ เป็นวิชาชีพที่ทำประโยชน์กับสังคม และผู้ป่วย มีความสุขและผูกพันกับผู้ป่วย
- 2) โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านต้องดูแลครอบครัว
- 3) อายุมากแล้ว ทำงานนี้มานานจึงไม่คิดจะไปทำอย่างอื่น
- 4) งานที่ทำมั่นคง
- 5) ผูกพันกับโรงพยาบาลและเพื่อนร่วมงาน อยากเห็นความก้าวหน้าขององค์กร

สำหรับกลุ่มที่คิดว่าจะไม่ทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นต่อไป เพราะ

- 1) ต้องการหาความก้าวหน้าในตำแหน่งที่ดีกว่า
- 2) จะไปประกอบอาชีพส่วนตัว
- 3) เกษียณ
- 4) ต้องย้ายไปดูแลมารดา มีปัญหาสุขภาพ และจะลาออก

5.2 อภิปรายผล

สำหรับการวิจัยเพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่องานที่ผู้ให้บริการในครั้งนี้ ได้กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเพิ่มมากขึ้น จากร้อยละ 36.6 (สิงหาคม 2545) เป็นร้อยละ 86.8 (กุมภาพันธ์ 2546) ข้อมูลด้านเพศและการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างเปลี่ยนแปลง คือ ครั้งที่ผ่านมา (สิงหาคม 2545) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เปลี่ยนเป็นเพศหญิง การศึกษาส่วนใหญ่ระดับอื่น ๆ เช่น มัธยมศึกษาเปลี่ยนเป็นระดับปริญญาตรีและสูงกว่า การเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ดำเนินการโดยฝ่ายแผนงานแทนบุคลากรภายนอก แต่ผลของการวิจัยที่ได้วิเคราะห์และนำเสนอนี้ ก็ได้แสดงให้เห็นค่อนข้างชัดเจนว่า ส่วนใหญ่แล้วมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในขอบเขตที่ตนเองรับผิดชอบ ในระดับปานกลางถึงระดับมากและมากที่สุดเกือบทุกประเด็นในด้านต่าง ๆ ที่ได้ประเมินไป ไม่ว่าจะเป็นด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน มีเพียงด้านรายได้ เท่านั้นที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แล้วพบว่าในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 52.4 ซึ่งยังไม่ถึงเกณฑ์คุณภาพของทางโรงพยาบาลที่ได้กำหนดไว้ คือ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบ ร้อยละ 80

แต่อย่างไรก็ตาม ในการสอบถามเกี่ยวกับเรื่องความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ เพื่อประเมินว่า ผู้ให้บริการมีทัศนะอย่างไรต่อ โรงพยาบาล ตลอดจนงานที่ผู้ให้บริการปฏิบัติอยู่ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นชัดเจนว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานและโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งจะเห็นได้จากผลการวิจัยว่า ในประเด็นด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานถึงร้อยละ 69.9

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การวางแผนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และกลุ่มตัวอย่างอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวางแผนดังนี้

- 1) เพิ่มกลุ่มตัวอย่างมากขึ้นเป็น 100% ของบุคลากรในโรงพยาบาล
- 2) ปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เช่น ตัดความพึงพอใจด้านรายได้ออก เนื่องจากไม่สามารถนำผลการวิจัยไปแก้ไขปัญหาในระบบคุณภาพได้

บรรณานุกรม

1. จิราพร เขียวอยู่ จินตนา ลีละไกรวรรณ ชุศรี คุชชัยสิทธิ์. รายงานการวิจัย ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
2. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข แผนปฏิบัติงานโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ปีงบประมาณ 2545.
3. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข รายงานประจำปี 2545 โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น, 2545.
4. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตว์งศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นที่มีต่องานบริการในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบ. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
5. ฝ่ายแผนงานโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นเอกสารประกอบการตรวจเยี่ยมโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และศูนย์สุขภาพจิตเขต6 โดยอธิบดีกรมสุขภาพจิตและคณะ, 2544.

ภาคผนวก

แบบสอบถามผู้ให้บริการ(เจ้าหน้าที่ พยาบาล) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น
เรื่องความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบ

หมายเลขแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามสภาพความเป็นจริง
หรือตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน และโปรดตอบให้ครบทุกข้อถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี
- 3 สถานภาพสมรส
 - ☐ 1. สมรสแล้วทำงานอยู่ที่แห่งเดียวกัน ☐ 2. สมรสแล้ว ทำงานอยู่กันคนละแห่ง
 - ☐ 3. โสด ☐ 4. หย่า ☐ 5. หม้าย
4. อาชีพของคู่สมรสของท่านคือ
 - ☐ 1 รับราชการ ☐ 2. รัฐวิสาหกิจ ☐ 3. ค้าขาย
 - ☐ 4. ทำงานบริษัท ☐ 5. อื่นๆ ระบุ.....
- 5.วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - ☐ 1. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ☐ 2. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ☐ 3. อาชีววะ, อนุปริญญา
 - ☐ 4. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ☐ 5. อื่นๆ ระบุ.....
6. ภูมิลำเนา
 - ☐ 1. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ☐ 2. ภาคกลาง ☐ 3. ภาคใต้
 - ☐ 4. ภาคเหนือ ☐ 5. ภาคตะวันตก ☐ 6. ภาคตะวันออก
7. หน่วยงานหลักที่ท่านปฏิบัติงานในปัจจุบัน
 - ☐ 1. ฝ่ายบริหาร ☐ 2. ฝ่ายการเงินและพัสดุ ☐ 3. ฝ่ายแผนงาน ☐ 4. ฝ่ายโภชนาการ
 - ☐ 5. กลุ่มฝ่ายงานผู้ป่วยนอก ☐ 6. กลุ่มงานการพยาบาล ☐ 7. กลุ่มงานจิตวิทยา
 - ☐ 8. กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ ☐ 9. กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ☐ 10. กลุ่มงานเภสัชกรรม
 - ☐ 11. กลุ่มงานทันตกรรม ☐ 12. กลุ่มงานนิติจิตเวช ☐ 13. กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก
 - ☐ 14. กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการและบริการสุขภาพจิต ☐ 15. สำนักงานผู้ช่วยผู้อำนวยการจังหวัด
 - ☐ 16. สำนักงานคุณภาพ ☐ 17. ศูนย์คอมพิวเตอร์ ☐ 18. ศูนย์ประชาสัมพันธ์
 - ☐ 19. งานสิทธิบัตร ☐ 20. คณะอนุกรรมการให้การปรึกษาทางโทรศัพท์
 - ☐ 21. คณะอนุกรรมการป้องกันควบคุมโรคเอดส์และให้การปรึกษา ☐ 22. คณะอนุกรรมการคลายเครียด
 - ☐ 23. คณะอนุกรรมการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก
8. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง.....
9. ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้มาแล้ว.....ปี
10. เหตุจูงใจที่ทำให้ท่านมาทำงาน ที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นคือ.....

สำหรับเจ้าหน้าที่

สถานการณ์ที่ท่านประสบอยู่ในปัจจุบัน	ระดับความพึงพอใจ				
	1: ไม่พอใจ อย่างยิ่ง	2: ไม่พอใจ	3: ปานกลาง	4: พอใจ มาก	5: พอใจมากที่สุด
38. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
39. ท่านมีความภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติ					
40. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม					
41. หน่วยงานของท่านมักได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้ใช้บริการ					
42. หน่วยงานของท่านสามารถดำเนินการตามนโยบายได้ผลดีตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้					
43. ประชาชนในเขตให้บริการของท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการจากหน่วยงานของท่าน					
44. ผู้มารับบริการมีความมั่นใจในความสามารถต่อการให้บริการของท่าน					
ความรู้สึกมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน					
45. ความมั่นคงในตำแหน่งที่ได้รับ					
46. พอใจกับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน					
47. การเสียสละเวลา ความสุขส่วนตัวเพื่องานของหน่วยงานของท่าน					
48. ความเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรม งานสังสรรค์ต่างๆของหน่วยงาน					
49. ปฏิบัติงานสนองนโยบายของหน่วยงานท่านได้อย่างเต็มที่					
ความเพียงพอของรายได้					
50. ความเหมาะสมของเงินเดือนเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับ					
51. เงินเดือนเพียงพอต่อการครองชีพ					
52. ความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องเงินเมื่อเดือดร้อน					
53. ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในเรื่องเงินเมื่อเดือดร้อน					

54. ปัจจุบันท่านมีปัญหาในการให้บริการผู้ป่วยหรือไม่.....อย่างไร.....

.....

55. ท่านมีความรู้สึกอย่างไรกับการให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยจิตเวช

○ 1. รู้สึกปลอดภัย

○ 2. รู้สึกไม่ปลอดภัย (โปรดให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข).....

.....

ก.ร.
กขท5
จ/ว.ร.ก
8946



20 040264 33

56. ท่านคิดว่าระบบการบริหารของโรงพยาบาลในปัจจุบันนี้มีปัญหาหรือไม่

☐ 1. มี เพราะ.....

☐

☐ 2. ไม่มี เพราะ.....

57. ในอนาคตท่านจะทำงานที่โรงพยาบาลจิตเวชต่อไปหรือไม่

☐ 1. ทำ เพราะ.....

☐

☐ 2. ไม่ทำ เพราะ.....

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือกรอกแบบสอบถาม