

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียน
ระหว่างโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors that Influence Happiness Working of Medical
Records Staffs in the Government and Private Hospitals
in Bangkok Thailand

อรจิรา อยู่พิจิตร¹ อัจฉริยา เกตุพานิช² อัญญา หงส์สุวรรณ³ และแสงเทียน อยู่เถา^{4*}
Ornjira Yupijit¹ Archariya Katpanich² Unna Hongsuwan³ and
Sangtien Youthao^{4*}

¹โรงพยาบาลพญาไท 2 พญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

²สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

³โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ สาทร กรุงเทพมหานคร 10120

⁴คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พุทธมณฑล นครปฐม 73170

¹Phyathai 2 Hospital, Putthamonthon, Phaya Thai, Bangkok 10400 Thailand

² National Health Security Office (NHSO), Laksi, Bangkok 10210 Thailand

³Saint Louis Hospital, Sathorn, Bangkok 10120 Thailand

⁴Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University, Putthamonthon,
Nakhon Pathom 73170 Thailand

*Corresponding Author, E-mail : sangtien.you@mahidol.ac.th

(Received: 12 October 2020 Revised: 5 November 2020 Accepted: 15 December 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุข เปรียบเทียบระดับความสุข
และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียนระหว่าง
โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิจัยเชิงสำรวจ
ภาคตัดขวาง จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรด้านเวชระเบียนโรงพยาบาลรัฐบาลและ
โรงพยาบาลเอกชนจำนวน 176 คน ด้วยแบบสอบถาม ที่ใช้การวิเคราะห์ค่าที และ

สมการถดถอยพหุ พบว่า มิติด้านสุขภาพของบุคลากรด้านเวชระเบียนโรงพยาบาลเอกชนดีกว่าของโรงพยาบาลรัฐ ส่วนในด้านมิติอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ มิติอ่อนคลายดี มิติน้ำใจดี มิติจิตวิญญาณดี มิติครอบครัวดี มิติสังคมดี มิติไฟ รู้ดี มิติการเงินดี มิติการงานดี ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียนในโรงพยาบาลรัฐบาล คือ ปัจจัยด้านการรับรู้คุณลักษณะงาน และ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ตามลำดับ ส่วนในโรงพยาบาลเอกชนมีเพียงปัจจัยด้านคุณลักษณะงานเท่านั้น และจากตัวแปรทั้งหมดในปัจจัยด้านการรับรู้คุณลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน พบว่า หากมีการหมุนเวียนงานไปสู่ตำแหน่งใหม่ และกลุ่มตัวอย่างสามารถทำได้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด ถัดมาคือ แผนปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความชัดเจน ปฏิบัติได้ง่าย เพื่อนร่วมงานและผู้มารับบริการมีส่วนสำคัญต่องานที่ปฏิบัติ สถานที่ทำงานกว้างขวางเพียงพอกับจำนวนบุคลากร การกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความชัดเจน และ งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อการอยู่รอดของหน่วยงานรองลงมาตามลำดับ

คำสำคัญ : ปัจจัยความสุข ความสุขในการทำงาน เวชระเบียน

Abstract

This research aims to study the level of happiness, compare Happiness and factors that influence happiness working of medical records staffs in the government and private hospitals in Bangkok Thailand. Use the Cross-sectional survey research from 176 staffs in medical record unit by questionnaires that use t-test and multiple regression analysis. It found that the health dimension of medical records staffs in private hospitals better than public hospitals. In the other dimensions including the relaxing kindness spiritual family social inquisitive knowledge financial and working dimensions are not different ($P\text{-value} < 0.05$). Factors influencing happiness working of the medical record staffs in government

hospital is the main factors of job characteristics recognition and the working environment but in private hospitals is the factors of job characteristics recognition only. From the all variables of factors of job characteristics recognition and the working environment found that the job rotation to new positions and can work in that position is the most factors influencing happiness working. Next is the working plan is clear and simple, co-worker and patients see the importance of the work performed, workplace spacious enough all of staffs, defining the roles and responsibilities of the medical record staffs in the unit are clear and the practice is very important to the survival of the medical record units respectively.

Keywords : Happiness Factors, happiness working, Medical Record

131

บทนำ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ในยุทธศาสตร์หนึ่งของแผนพัฒนาฯ ซึ่งมีความสุขเป็นเป้าหมายหลัก ได้กล่าวถึง ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่มาจากการพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทย เน้นคน เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างคนไทย ให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสันติสุข มุ่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของคนในสังคม ดำรงชีวิต อย่างมั่นคง ทั้งในระดับครอบครัวและชุมชน ส่งเสริมการดำรงชีวิตที่มีความปลอดภัย น่าอยู่ เสริมสร้างจิตสำนึกให้ตระหนักถึงคุณค่าและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เพื่อลดความขัดแย้ง และมุ่งสู่การสร้าง “ความสุข” ให้เกิดขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554) ในแต่ละวัน คนส่วนใหญ่ใช้เวลาหมดไป กับการทำงาน ซึ่งจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ล้วนทำให้เกิด ความเครียดและความกดดันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นทุกคนจึงต้องการแสวงหาสิ่ง ที่ทำให้ตนเองนั้นผ่อนคลายจากความเครียดและความกดดันลง เพื่อเพิ่มความสุขให้มากขึ้นองค์การที่จะประสบความสำเร็จได้ ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวผลักดันและ

มองข้ามไม่ได้เลยก็คือ ปัจจัยแห่งความสุข “ชีวิตคนทำงานไม่มีใครที่ไม่ต้องการความสุข เพราะความสุขที่เกิดขึ้น เป็นเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น อันนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องการ

ดังนั้น ความสุขจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนแสวงหา (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2553ก; อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2553ข) องค์กรมีหน้าที่โดยตรงในการส่งเสริมทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยของอารมณ์ทางบวก มีความคิดในทางสร้างสรรค์อยากทำงานด้วยความสนุกสนาน ด้วยความรู้สึกมีความสุข แม้ว่าจะงานจะหนักและเหนื่อย แต่ถ้ามีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล ก็จะทำให้เกิดการช่วยเหลือกัน เต็มใจทำงาน มีความรักในงาน เกิดความผูกพัน พึงพอใจปฏิบัติงานด้วยความสุข มีผลต่อการพัฒนางานในองค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพของงานบริการได้ (Warr,1990; รัชนี้ ชาญสมสกุล, 2550) บุคลากรด้านเวชระเบียน เป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งของทุก ๆ โรงพยาบาลหรือแม้กระทั่งสถาบันทางการแพทย์และสาธารณสุขต่าง ๆ เพราะงานด้านเวชระเบียนต้องอาศัยความละเอียด รอบคอบในการทำงาน เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ป่วย (แสงเทียน อยู่เถา, 2560) ไม่ว่าจะเป็นประวัติของผู้ป่วย ทั้งประวัติส่วนตัว ประวัติครอบครัว ประวัติการแพ้ยา เอกสารการยินยอมให้ทำการรักษาพยาบาล ประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและปัจจุบัน ข้อมูลบ่งชี้เฉพาะของบุคคล การรักษาพยาบาล ค่ารักษาพยาบาล ผลจากห้องปฏิบัติการ ผลการชันสูตรบาดแผล หรือพลิกศพ ผลการบันทึกค่าทั้งที่เป็นตัวเลข ตัวอักษร รูปภาพหรือเครื่องหมายอื่นใดจากอุปกรณ์ เครื่องมือในสถานบริการสาธารณสุขหรือเครื่องมือทางการแพทย์ทุกประเภท หรือเอกสารการบันทึกการกระทำใด ๆ ที่เป็นการสั่งการรักษา การปรึกษาเพื่อการรักษาพยาบาล การส่งต่อผู้ป่วยไปทำการรักษาที่อื่น การรับผู้ป่วยรักษาต่อการกระทำตามคำสั่งของผู้มีอำนาจในการรักษาพยาบาลตามที่สถานบริการสาธารณสุขกำหนดไว้ เอกสารอื่น ๆ ที่ใช้ประกอบเพื่อการตัดสินใจทางการแพทย์ เรียกได้ว่าเป็นการบันทึกและเก็บรวบรวมเอกสารทางการแพทย์ทุกประเภท (แสงเทียน อยู่เถา, 2556) ซึ่งการทำงานกับข้อมูลปริมาณมาก อาจจะส่งให้เกิดความเครียด กัดดัน เหนื่อยล้า และหากเกิดข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลผู้ป่วยเพียงเล็กน้อย อาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ต่อตัวบุคลากรด้านเวชระเบียนและโรงพยาบาลได้ เช่น การถูกฟ้องร้อง ส่งผลให้ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลลดลง ดังนั้น โรงพยาบาลและหน่วยงานควรตระหนัก

ถึงความสุขในการทำงานของบุคลากร เพื่อลดความเครียดและความกดดัน อันจะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข

งานด้านเวชระเบียนในแต่ละโรงพยาบาล มีหลักการบริหารงานที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาถึงระดับความสุขในการทำงานและปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียน ระหว่างโรงพยาบาลรัฐบาลกับโรงพยาบาลเอกชน เพื่อเปรียบเทียบและทราบระดับความสุขในการทำงานภายใต้ข้อจำกัดด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมในปัจจุบัน โดยทางผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อพัฒนาความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียน ซึ่งจะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงผู้ที่มารับบริการได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียนของโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน
- 2) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียนของโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียนของโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียนของโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน โดยศึกษามิติความสุขที่มีกรอบแนวคิดในมิติ 9 ด้านประกอบด้วย สุขภาพดี ผ่อนคลายดี น้ำใจดี จิตวิญญาณดี ครอบครัวยุติ ใฝ่รู้ดี การเงินดี และการงานดี

2) ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรด้านเวชระเบียน ในโรงพยาบาลรัฐบาลจำนวน 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเอกชน จำนวน 3 แห่ง คือ โรงพยาบาลพญาไท 2 อินเตอร์เนชั่นแนล โรงพยาบาลบางมด และโรงพยาบาลบางปะกอก 1 ซึ่งมีจำนวนบุคลากรด้านเวชระเบียน ดังนี้

- (1) โรงพยาบาลพระ มงกุฎเกล้า จำนวน 58 คน
- (2) โรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 60 คน
- (3) โรงพยาบาลพญาไท 2 อินเตอร์เนชั่นแนล จำนวน 38 คน
- (4) โรงพยาบาลบางมด จำนวน 19 คน
- (5) โรงพยาบาลบางปะกอก 1 จำนวน 15 คน

จำแนกเป็นโรงพยาบาลรัฐบาล จำนวน 118 คน โรงพยาบาลเอกชน จำนวน 72 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 190 คน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรศึกษา โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากประชากรทุกคน และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบกลับมาซึ่งในการศึกษาครั้งนี้สามารถจัดเก็บได้จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 94.74

3) ขอบเขตด้านสถานที่และเวลา

สถานที่ที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้คือ โรงพยาบาลรัฐบาล จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และโรงพยาบาลราชวิถี และโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลพญาไท 2 อินเตอร์เนชั่นแนล โรงพยาบาลบางมด และโรงพยาบาลบางปะกอก 1

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจภาคตัดขวาง (Cross-sectional survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงาน การเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียนระหว่างโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) มีขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม ภายใต้การศึกษา ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแบบสอบถาม ด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา

3) หลังจากการปรับแก้แบบสอบถามตามความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมตามแบบประเมิน IOC ซึ่งมีค่าเกิน 0.5 ในทุกรายการ และทำการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4) ปรับแก้แบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว จึงนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยหลังจากเก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีดังนี้

1) บรรยายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) นำเสนอด้วย จำนวน และร้อยละ

2) บรรยายคุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน และความสุขในการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) นำเสนอด้วยร้อยละ

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กระบวนการทางสถิติ t-test

4) หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติวิเคราะห์ความถดถอย (Multiple Regression) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

ผลการวิจัย

ระดับความพึงพอใจระหว่างโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสุขในการทำงาน จำแนกเป็นองค์ประกอบรายมิติและโดยรวมของบุคลากรด้านเวชระเบียนโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน

n = 180

มิติความสุข	โรงพยาบาลรัฐ		ระดับ	โรงพยาบาลเอกชน		ระดับ	P-value
	Mean	SD		Mean	SD		
สุขภาพดี	3.4654	0.579	มาก	3.628	0.36	มาก	0.024*
ผ่อนคลายดี	3.0723	0.624	ปานกลาง	3.114	0.5228	ปานกลาง	0.643
น้ำใจดี	3.8986	0.588	มาก	3.910	0.627	มาก	0.896
จิตวิญญาณดี	3.9387	0.574	มาก	3.921	0.545	มาก	0.843
ครอบครัวดี	3.7264	1.004	มาก	3.639	0.584	มาก	0.513
สังคมดี	3.6038	0.659	มาก	3.567	0.517	มาก	0.702
ใฝ่รู้ดี	3.6887	0.887	มาก	3.742	0.581	มาก	0.653
การเงินดี	3.0283	0.688	ปานกลาง	2.985	0.614	ปานกลาง	0.676
การงานดี	3.4962	0.642	มาก	3.328	0.723	ปานกลาง	0.109
ความสุขรวม	3.5569	0.414	มาก	3.547	0.319	มาก	0.872

136

*significant at $\alpha = 0.05$

ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรเวชระเบียนโรงพยาบาลรัฐบาลพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานจากการมีองค์ประกอบมิติสุขภาพดี มิติน้ำใจดี มิติจิตวิญญาณดี มิติครอบครัวดี มิติสังคมดี มิติใฝ่รู้ดี และมิติการงานดีอยู่ในระดับมาก ส่วนความผ่อนคลายดีและการเงินดี เป็นมิติที่อยู่ในระดับปานกลาง และรวมสุขโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างของโรงพยาบาลเอกชนพบว่า การมีความสุขในการทำงานมีองค์ประกอบมิติสุขภาพดี มิติน้ำใจดี มิติจิตวิญญาณดี มิติครอบครัวดี มิติสังคมดี และมิติใฝ่รู้ดีในระดับมาก ส่วนมิติที่อยู่ระดับปานกลาง คือ มิติผ่อนคลายดี มิติการเงินดี และมิติการงานดีโดยจากผลการวิเคราะห์ระดับความสุขของบุคลากรด้านเวชระเบียนระหว่างโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนพบว่า บุคลากรด้านเวชระเบียนโรงพยาบาลเอกชนมีมิติด้านสุขภาพที่ดีมากกว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ในด้านมิติอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ มิติผ่อนคลายดี, มิติน้ำใจดี มิติจิตวิญญาณดี มิติครอบครัวดี มิติสังคมดี มิติใฝ่รู้ดี มิติการเงินดี, มิติการงานดี พบว่า บุคลากรทางด้านเวชระเบียนโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนไม่มีแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน

การวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอย (Multiple Regression) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สมการโดยจำแนกสมการตามประเภทของโรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน คือ ด้านการรับรู้คุณลักษณะงาน และด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน แบ่งได้เป็น 4 สมการ ดังนี้

1) สมการที่ 1 โรงพยาบาลรัฐบาล

$$Y = 0.938 + 0.608(X_1) + 0.318(X_2), R^2 = 0.353$$

ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียน = $0.938 + 0.608$ (ระดับการรับรู้คุณลักษณะงาน) + 0.318 (ระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน) $R^2 = 0.353$

2) สมการที่ 2 โรงพยาบาลเอกชน

$$Y = 2.388 + 0.387(X_1) R^2 = 0.163$$

ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียน = 2.388 (ระดับการรับรู้คุณลักษณะงาน)

3) สมการที่ 3 โรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชน $R^2 = 0.163$

$$Y = 1.628 + 0.493(X_1) + 0.174(X_2), R^2 = 0.257$$

ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียน = $1.628 + 0.493$ (ระดับการรับรู้คุณลักษณะงาน) + 0.174 (ระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน) $R^2 = 0.163$

4) สมการที่ 4 โรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชน วิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมด

$$Y = 1.714 + 0.133(V46) + 0.107(V53) + 0.103(V51) + 0.086(V58) + 0.078(V55) + 0.064(V49) R^2 = 0.299$$

ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียน = $1.714 + 0.133$ (หากมีการหมุนเวียนงานไปสู่ตำแหน่งใหม่ สามารถทำได้) + 0.107 (แผนปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความชัดเจน ปฏิบัติได้ง่าย) + 0.103 (เพื่อนร่วมงานและผู้มารับบริการเห็นความสำคัญในงานที่ปฏิบัติ) + 0.086 (สถานที่ทำงานกว้างขวางเพียงพอกับจำนวน

บุคลากร) + 0.078 (การกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความชัดเจน) + 0.064 (งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อการอยู่รอดของหน่วยงาน) $R^2 = 0.299$

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้คุณลักษณะงาน และด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียนโรงพยาบาลรัฐบาล (สมการที่ 1) ซึ่งในส่วนของโรงพยาบาลเอกชน (สมการที่ 2) พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านคุณลักษณะงานเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียน และเมื่อวิเคราะห์ทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนแล้ว (สมการที่ 3) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้คุณลักษณะงาน และด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน และเมื่อนำ ตัวแปรทั้งหมดในปัจจัยด้านการรับรู้คุณลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานมาวิเคราะห์ (สมการที่ 4) พบว่า หากมีการหมุนเวียนงานไปสู่ตำแหน่งใหม่ และกลุ่มตัวอย่างสามารถทำได้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด ถัดมา คือ แผนปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความชัดเจน ปฏิบัติได้ง่าย เพื่อนร่วมงานและผู้มารับบริการเห็นความสำคัญในงานที่ปฏิบัติ สถานที่ทำงานกว้างขวางเพียงพอกับจำนวนบุคลากร การกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความชัดเจน และงานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อการอยู่รอดของหน่วยงานรองลงมาตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาระดับความสุขในการทำงานและหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียน โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรด้านเวชระเบียนของทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน มีระดับความสุขโดยรวมที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน 2 ด้าน คือ ด้านรับรู้คุณลักษณะงาน 5 ประการ และ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Hackman and Oldham (1980) ที่ได้อธิบายความสัมพันธ์ของรูปแบบคุณลักษณะงาน 5 ประการ คือ 1) ด้านความหลากหลายของทักษะ 2) ด้านลักษณะเฉพาะของงาน 3) ด้านความสำคัญของงาน 4) ด้านความมีอิสระในงาน

5) ด้านการรับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงาน การรับรู้ใน 5 คุณลักษณะของงาน(Care job characteristic) นี้ส่งผลให้เกิดการรับรู้ที่เป็นสภาวะทางจิตใจ (Critical psychological state) ที่มีต่องานใน 3 สภาวะ คือ รู้คุณค่าในงาน รู้ถึงความรับผิดชอบต่องาน รู้ผลจากการปฏิบัติงานและทำให้เกิดผลลัพธ์จากสภาวะทางจิตใจที่มีต่องานดังกล่าว ได้แก่ เพิ่มแรงจูงใจในงาน ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยความพึงพอใจในงานเป็นส่วนประกอบหนึ่งที่แสดงถึงการมีความสุขในการทำงาน (Hackman and Oldham, 1980) ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมสอดคล้องกับทฤษฎีของ Warr (1990) ที่ได้ทำการศึกษาลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงานและพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความพอเหมาะพอดี จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานควรส่งเสริมให้พอดีกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในขอบเขตที่หน่วยงานสามารถจัดให้ได้อย่างเหมาะสม (Warr, 1990; ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551)

จากผลการศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียน โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิศุภา แก้วมีศรี (2556) ซึ่งพบว่า ระดับความสุขโดยรวมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับปฐมภูมิ จังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานรายได้ของครอบครัว คุณลักษณะงานและสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน โดยพบว่า รายได้ของครอบครัว คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานและสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานที่ร่วมกันอธิบายโอกาสมีความสุขในการทำงานระดับมาก ได้ร้อยละ 25 แตกต่างจากผลการวิจัยของเสาวภา จตุทอง (2556) ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่พบว่า ระดับพฤติกรรมผู้นำของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยการวิจัยของอภิศุภา แก้วมีศรี (2556) และเสาวภา จตุทอง (2556) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานโดยใช้แบบสอบถามจากรูปแบบของ Happinometer (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2553) และแนวคิดของ Diener (1999) ตามลำดับ ซึ่งเป็นการวัดความสุขในการทำงานที่แตกต่างจากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ผลการวิจัยมีทั้ง

ที่สอดคล้องและแตกต่างกัน ดังนั้น การวัดความสุขในการทำงานจะใช้แบบใดวัด จึงขึ้นอยู่กับมุมมองของความสุขและวัตถุประสงค์ของผู้ศึกษาแต่ละคน สำหรับการวัดความสุขในการวิจัยครั้งนี้ ได้วัดความสุขของบุคลากรด้านเวชระเบียนโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากการประเมินองค์ประกอบ 9 มิติ ทำให้เห็นภาพรวมความสุขในการทำงานของหน่วยงานและทราบว่ามีองค์ประกอบด้านใดที่ควรได้รับการพัฒนา ซึ่งเป็นแนวทางการเสริมสร้างความสุขในการทำงานแก่บุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

- 1) ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาในเรื่องของความรู้สึที่ดีต่องานเป็นหลักทั้งในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน เพราะมิติทางจิตวิญญาณดีจะมีค่าสูงสุดของความสุขในการปฏิบัติงาน การสร้างความรู้สึที่ดีต่องาน การรักในงาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน องค์กร และเพื่อนร่วมงาน จึงต้องส่งเสริมในเรื่องนี้อย่างจริงจัง
- 2) ควรมีการสนับสนุนในเรื่องของการจัดสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีต่อการทำงาน
- 3) ควรมีการหมุนเวียนงานในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีระดับความสุขในที่ทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียน ทำให้เข้าใจงานของบุคคลอื่นด้วย สร้างความเข้าใจและสามารถที่จะช่วยเหลือกันได้มากขึ้นในการปฏิบัติงาน
- 4) ผู้บริหารองค์กรควรใส่ใจในเรื่องความสุขในการทำงานของบุคลากรด้านเวชระเบียน โดยให้ความสำคัญในการส่งเสริมความสุขในการทำงาน จัดตั้งคณะกรรมการที่ทำหน้าที่ดูแลและกำหนดนโยบายในการพัฒนาความสุขในการทำงานให้ดีขึ้นต่อไป
- 5) ควรให้การสนับสนุนในการส่งเสริมความสุขในด้านจัดสรรเวลาพักผ่อนหรือเปิดโอกาสให้ทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่จะเสริมสร้างกิจกรรมสังสรรค์นอกเหนือจากงานประจำ เช่น งานรื่นเริงประจำปีนอกจากนี้ควรดูแลเรื่องสวัสดิการ เพราะสวัสดิการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานที่พนักงานควรจะได้รับ ทำให้พนักงานมีความสุข มีเงินเก็บ ส่งผลให้รู้สึกมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554)*. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2553ก). *การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พิมพ์ดีการพิมพ์ .
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2553ข). *ระบบการบริหารผลงาน*. กรุงเทพฯ : เอชอาร์ เซ็นเตอร์.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210.
- รัชนิ ชาญสมสกุล. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ลักษณะงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรพยาบาลประจำสถานพยาบาลสังกัดกรมราชทัณฑ์*. [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการพยาบาล]. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แสงเทียน อยู่เถา. (2560). *การบริหารงานเวชระเบียน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แสงเทียน อยู่เถา. (2556). *เวชระเบียน*. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้ (ประเทศไทย).
- Hackman R.J. and Oldham G.R. (1980). *Work Redesign*. Massachusetts : Addison-Wesley.
- Warr P. (2007). *Happiness and Unhappiness*. New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates.
- ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงานความสามารถในการเผชิญ และฟันฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาลงานการพยาบาลผ่าตัด : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- อภิศญา แก้วมีศรี. (2556). *ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับปฐมภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข]. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.
- เสาวภา จตุทอง. (2556). *พฤติกรรมผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณสุขและการจัดการภาครัฐ]. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2553). *แบบสำรวจความสุขด้วยตนเอง : HAPPINOMETER ความสุขวัดเองก็ได้*. (เอกสารออนไลน์). ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2562. ค้นจาก <http://cstproject.exteen.com/20100926/entry>.
- Diener E., Suh M.E., Lucas R.E. and Smith H.L. (1999). Subjective Well-being : Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*; 125(2) : 276-302.