

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา (OT) ของบุคลากรทางการแพทย์ กรณีศึกษา รพ.บางปะกอก 8

Analysis of Factors Affecting Overtime Needs of Medical Personnel Case Study of Bangpakok Hospital 8

นิธิลัทธ์ เลิศกิตติยศ

บทคัดย่อ

การวิจัยการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา (OT) ของบุคลากรทางการแพทย์ กรณีศึกษา รพ.บางปะกอก 8 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยมาพัฒนา แก้ปัญหาเพื่อให้งานล่วงเวลา(OT)เป็นไปอย่างเหมาะสมในโรงพยาบาลบางปะกอก 8 โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือบุคลากรทางการแพทย์ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับดูแลผู้ป่วย ในโรงพยาบาลบางปะกอก 8 จำนวน 170 ตัวอย่าง วิธีการดำเนินการวิจัยนี้จะใช้การวิจัยแบบผสมผสาน(Mixed methods research) โดยเป็นการใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทั้งสองแบบ โดยมีปัจจัยต้นคือ อัตราค่าจ้าง ภาระงาน สภาวะเร่งด่วนฉุกเฉิน และอัตรากำลัง มีตัวแปรตามคือ การทำงานล่วงเวลา (OT) เครื่องมือที่ใช้จะใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) และการสัมภาษณ์(Interview) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson) สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม สร้างขึ้นตามลักษณะการสร้างแบบวัดทัศนคติที่เรียกว่า Likert scale โดยมีตัวเลือกตอบแบบ 5 ระดับ ในส่วนของการสัมภาษณ์ จะใช้วิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เจาะลึก

ผลการวิจัยพบว่า สภาวะเร่งด่วนฉุกเฉินเป็นปัจจัยที่บุคลากรส่วนใหญ่คิดว่าส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT)สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.77 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 ปัจจัยที่เหลือพบว่าระดับความคิดเห็นทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อเปรียบเทียบความจำเป็นที่ต้องการทำงานล่วงเวลากับแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยค่าตอบแทนมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ และทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับการทำงานล่วงเวลาทั้งสิ้น

คำสำคัญ : การทำงานล่วงเวลา (Over time), ค่าตอบแทน (Compensation), ภาระงาน, สภาวะเร่งด่วนฉุกเฉิน

ABSTRACT

Analysis of factors affecting the need for overtime (OT) in this study, the purpose of this research was to develop the data obtained from the research. To solve the problem of overtime work (OT) in Bangpakok 8 Hospital. The target group is the medical staff involved in patient care. A total of 170 samples were used in this study. The research methodology used in this study was mixed methods research. The first factor is the rate of pay, workload, emergency conditions and man power. There are variables as follows. Overtime (OT) tools used for questionnaire and interview. Statistics used for data analysis are descriptive statistics such as frequency, percentage, Pearson Product Moment Correlation Coefficient (Pearson) for measuring respondents' opinions. Likert Scale: The Likert Scale and deep interviews.

The research found that Emergency and urgency is the factor most people think affects the need for maximum OT. The mean score was 3.77, standard deviation 0.734. The remaining factors were found to be moderate. However, when comparing the necessity of overtime work with each factor, it was found that the compensation factor was significantly different and all the factors are related to overtime.

Keywords : Overtime, Compensation, Workload, Emergency urgent condition

1. บทนำ (Introduction)

ค่าตอบแทน เป็นสิ่งที่เราให้ความสนใจเป็นลำดับต้นๆในการพิจารณาเลือกทำงาน ซึ่งแต่ละที่ก็มีค่าตอบแทนที่แตกต่างกันตามเหตุปัจจัยต่างๆกัน เช่น ชนิดของธุรกิจ ขนาดของบริษัท ผลประกอบการของบริษัท และสถานะเศรษฐกิจในขณะนั้น เป็นต้น

บริษัทบางแห่งค่าตอบแทนไม่สูงแต่มีการจูงใจโดยให้ทำงานล่วงเวลา(OT) เพื่อที่จะได้ค่าล่วงเวลา(OT) เพิ่มเติมจากค่าตอบแทนประจำในการทำงาน บริษัทบางที่แทบจะบอกล่วงหน้าได้ด้วยซ้ำว่าค่าล่วงเวลา(OT) อย่างน้อยจำนวนกี่ชั่วโมงต่อเดือน เมื่อเอามารวมกับค่าตอบแทนประจำเดือนจึงเป็นข้อเสนอที่สร้างแรงจูงใจในการสมัครงานไม่น้อย

ในทางกลับกัน หากบริษัทขาดการควบคุมการทำงานล่วงเวลา(OT)อย่างเหมาะสม ก็จะเป็นรายจ่ายก้อนใหญ่ของบริษัทที่ดูตรง EBITDA ของบริษัทได้ อีกทั้งเมื่อพนักงานมีการทำงานล่วงเวลามากกว่า 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนที่เป็นอันตรายต่อผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ได้ และจากการสำรวจของ HealthStream HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) Monitor พบว่าผู้ป่วยมีความรู้สึกไม่ค่อยประทับใจต่อการดูแลของพยาบาลที่ทำงานเกิน 13 ชั่วโมงต่อวัน เพราะฉะนั้นองค์กรและพนักงานจึงต้องมีระยะเวลาการขึ้นเวรที่เหมาะสม มีการทำงานล่วงเวลา(OT)ที่พอดีไม่มากเกินไปจนมีปัญหาทางด้านสุขภาพของบุคลากร หรือน้อยจนอัตรากำลังไม่เพียงพอจนกระทบต่อการบริการดูแลรักษาผู้ป่วย

ส่วนใหญ่การทำวิจัยจะเป็นการทำเพื่อหาผลลัพธ์เมื่อมีการทำงานล่วงเวลา(OT) มากเกินกำหนดเกินขอบเขตของกฎหมายที่กำหนด โดยการทำงานล่วงเวลา(OT) มากเกินกำหนดจะอ้างอิงจากพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ในมาตรา 23 กำหนดให้นายจ้างกำหนดเวลาทำงานปกติ (Regular working time) ต้องแจ้งให้ลูกจ้างทราบถึงเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดการทำงาน วันหนึ่งต้องไม่เกิน 8 ชั่วโมงและสัปดาห์รวมแล้วไม่เกิน 48 ชั่วโมง

การทำวิจัยนี้มุ่งเน้นความสนใจในการหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT) ซึ่งจะทำให้ทราบสาเหตุสำคัญที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT) เพื่อที่องค์กรจะได้ใช้ข้อมูลนี้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องตรงประเด็น

ในการทำวิจัยนี้จะเก็บข้อมูลที่โรงพยาบาลบางปะกอก 8 เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 120 เตียง ตั้งอยู่ที่เขตบางบอน แขวงบางบอน กรุงเทพฯ มีพนักงานเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 427 คน แบ่งเป็น 5 สายงานหลักๆ คือ

1. สายงานบริหาร มี 116 คน
2. สายงานประกันสุขภาพ มี 35 คน
3. สายงานสนับสนุนทางการแพทย์ มี 41 คน
4. สายงานการพยาบาล มี 218 คน
5. สายตรวจสุขภาพนอกสถานที่ มี 17 คน

นโยบายหนึ่งของโรงพยาบาล คือการทำงานล่วงเวลา(OT)อย่างสมเหตุสมผลและต้องควบคุมค่าล่วงเวลาให้อยู่ในสัดส่วน 70/30 กล่าวคือ ค่าตอบแทนอยู่ในสัดส่วนร้อยละ 70 ต่อค่าล่วงเวลา(OT) ร้อยละ 30 เพื่อไม่ให้ค่าใช้จ่ายในส่วนนี้สูง และเพื่อเป็นการป้องกันการดำเนินงานต่อเนื่องที่เกินกำหนดตามกฎหมายจนมีผลกระทบต่อผู้ป่วยและบุคลากรของโรงพยาบาล โดยหัวหน้า/ผู้จัดการแผนกต่างๆที่มีหน้าที่จัดตารางเวรและผู้อำนวยการของแต่ละสายงานก่อนที่จะอนุมัติการทำงานล่วงเวลา(OT) จะต้องพิจารณาความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT)ของพนักงานเจ้าหน้าที่อย่างรอบคอบในทุกๆด้าน

การทำวิจัยนี้จึงคาดหวังว่าจะนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ประโยชน์ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาจากต้นเหตุต่างๆที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT)ของบุคลากรทางการแพทย์ ในโรงพยาบาลบางปะกอก8

วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทำงานล่วงเวลา(OT)

จากการสำรวจของ HCAHPS (Marcia Faller.2008) ผู้ป่วยรู้สึกไม่พอใจกับการดูแลของพยาบาลที่ทำงานกะนานเกิน 13 ชั่วโมง จึงมีคำแนะนำว่าควรลดชั่วโมงการทำงานล่วงเวลาของพยาบาลให้เหมาะสมจะช่วยให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่ดี และลดการadmitซ้ำของผู้ป่วยด้วย และจากการศึกษายังพบอีกว่าพยาบาลที่ทำงานกะนานกว่า 12 ชั่วโมงและมากกว่า 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ไม่เพียงแต่จะมีแนวโน้มที่จะเกิดความคลาดเคลื่อนในการทำงาน ลดความปลอดภัยของพนักงานและผู้ป่วยเท่านั้น แต่ยังมีแนวโน้มที่ผู้ป่วยจะไม่พอใจในการรับบริการ อีกทั้งพยาบาลมีแนวโน้มที่จะลาออกอีกด้วย การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับการทำงานล่วงเวลาจึงเป็นสิ่งสำคัญในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่ต้นเหตุเพื่อป้องกันผลที่จะเกิดขึ้นตามมา

อัตรากำลัง

กรณีศึกษาของโรงพยาบาลใน New York City (David Galic.2016) ปัญหาหลักของสถาบันการดูแลสุขภาพหลายแห่งทั่วประเทศคือการขาดแคลนพยาบาล ดังนั้นวิธีเดียวที่จะมีพยาบาลเพียงพอที่จะสามารถบริการคนไข้ได้เพียงพอจึงต้องมีการทำงานล่วงเวลา จากเหตุผลนี้สมาคมพยาบาลอเมริกัน(ANA) จึงปรับปรุงคุณภาพของการดูแลผู้ป่วย และปรับปรุงสุขภาพของพยาบาลที่จำเป็นต้องได้รับเมื่อจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลา ทำให้หลายรัฐไม่มีการบังคับพยาบาลให้ทำงานล่วงเวลา

เมื่อเทียบเคียงกับกรณีศึกษาของโรงพยาบาลบางปะกอก8 (แผนกบุคคล.2018) ประเด็นการขาดแคลนบุคลากรด้านการพยาบาลก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้ต้องทำงานล่วงเวลา ถึงแม้จะมีการอนุมัติให้เพิ่มอัตรากำลังแล้วก็ตาม ในบางสายวิชาชีพก็ยังไม่สามารถหาบุคลากรมาเพิ่มเติมให้มีจำนวนเหมาะสมกับการดูแลผู้ป่วยได้ การทำงานล่วงเวลาจำนวนมากจึงควรนำข้อมูลที่ได้มาหาสาเหตุ และประเด็นปัญหาอื่นๆน่าสนใจ ที่อาจซ่อนเร้นรวมกับประเด็นการขาดแคลนบุคลากร

ภาระงาน

ตามคำชี้แจงของ Academy of Medical-Surgical Nurse (AMSN) (Bradley University.2017)เมื่อพยาบาลถูกบังคับทำงานล่วงเวลา ส่วนใหญ่มักหมายถึงการทำงานเกิน 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ไม่สามารถเลือกที่จะทำงานล่วงเวลาได้ และในขณะที่พยาบาลบางคนอาจไม่มีผลกระทบต่อการทำงานล่วงเวลา แต่สำหรับคนอื่นๆอาจไม่พึงประสงค์เพราะไปรบกวนเวลาว่างของพวกเขา

การวิเคราะห์ภาระงานที่เหมาะสมสามารถอ้างอิงได้จากการจัดทำกรอบอัตรากำลังและจัดสรรตำแหน่งเพื่อบรรจุเป็นข้าราชการ ปี57 โดยใช้หลักการและแนวทางคำนวณ FTE (Full time equivalent) ซึ่งค่าFTE (Full time equivalent)นี้ ใช้เป็นมาตรฐานในการคำนวณอัตรากำลังในกรณีศึกษาของโรงพยาบาลบางปะกอก8 (แผนกบุคคล.2018) เช่นกัน

สภาวะเร่งด่วนฉุกเฉิน

โรงพยาบาลบางปะกอก8 พบว่าสภาวะเร่งด่วนฉุกเฉิน มีความเกี่ยวข้องกับแผนกที่ต้องดูแลผู้ป่วยโดยตรง และเป็นแผนกที่รองรับสภาวะอากาศที่ไม่แน่นอนของผู้ป่วย เช่น แผนกฉุกเฉิน แผนกผู้ป่วยนอก แผนกผ่าตัด เป็นต้น เพื่อให้เห็นภาพได้ชัดเจนขึ้นจึงขอยกกรณีศึกษาที่เกี่ยวกับการกล่าวอ้างเรื่องสภาวะเร่งด่วนฉุกเฉินแล้วส่งผลให้เกิดการบังคับทำงานล่วงเวลา(OT) จนถึงการฟ้องร้องตีความในต่างประเทศ สภาวะเร่งด่วนฉุกเฉินจึงควรนำมาศึกษาความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการทำงานล่วงเวลา (Jess White.2015)

คำตอบแทน

คำตอบแทนเป็นอีกตัวสำคัญอีกแปรหนึ่ง ถึงแม้จะได้คำตอบแทนที่เหมาะสมแต่ความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด(ข้อคิดชีวิต.2016) และยังในกรณีเมื่อมีรายจ่ายมากกว่ารายได้จึงเป็นแรงผลักดันให้ต้องทำงานล่วงเวลา การทำวิจัยในครั้งนี้จึงนำคำตอบแทนมาเป็นหนึ่งในตัวแปร

ในกรณีศึกษาของโรงพยาบาลบางปะกอก8 พบว่าคำตอบแทนในส่วนของวิชาชีพ และพนักงานอยู่ในเกณฑ์ตามกฎหมาย(แผนกบุคลากรพ.บางปะกอก8.2018) คำตอบแทนอยู่เฉลี่ยโดยทั่วไปของธุรกิจโรงพยาบาล เพราะฉะนั้นประเด็นปัญหาเรื่องคำตอบแทนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานล่วงเวลาหรือไม่ จึงจำเป็นต้องดูรายละเอียดหรือปัจจัยอื่น ๆร่วมด้วย

ความต้องการการทำงานล่วงเวลา(OT)ของบุคลากร

ความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด คำกล่าวนี้มาจากแนวความคิดทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (ข้อคิดชีวิต.2016) ซึ่งแต่ละบุคคลความต้องการแตกต่างกัน การสนองตอบต่อความต้องการนั้นต้องใช้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง และหนึ่งในนั้นคือค่าจ้าง ซึ่งเป็นรายได้หลักในการดำเนินชีวิต หากความต้องการนั้นไม่สมดุลกันกับรายรับ กล่าวคือรายจ่ายมากกว่ารายรับ มนุษย์ก็จะมีแรงจูงใจให้หาวิธีสนองตอบต่อความต้องการนั้น ในที่นี้ก็คือการทำงานล่วงเวลา(OT) หากรายได้เพิ่มเพื่อตอบสนองต่อความต้องการนั่นเอง

2. วิธีการดำเนินการ (Methodology)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย : พนักงานและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางปะกอก8 จำนวนทั้งสิ้น 427 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย : พนักงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการดูแลคนไข้ทุกระดับ ได้แก่ ฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์, ฝ่ายการพยาบาล เป็นต้น ซึ่งมีจำนวนประมาณ 276 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) : 170 ตัวอย่าง

ซึ่งคำนวณได้จากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) $n = N / 1+(Ne^2)$

โดย N คือ กลุ่มตัวอย่าง และ

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้ = +5%

มีความเชื่อมั่นในกลุ่มน้อยที่สุดที่ยอมรับได้ คือ มีความเชื่อมั่นในการสุ่ม 95%

แทนค่า = $276 / 1+(276*(0.05)^2)$

= 163.31 ตัวอย่าง

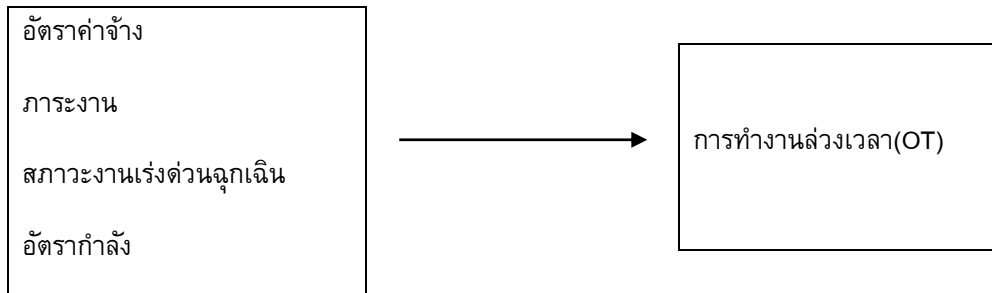
จึงใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 170 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น : อัตราค่าจ้าง, ภาระงาน, สภาวะเร่งด่วนฉุกเฉิน, อัตราค่าจ้าง

ตัวแปรตาม : การทำงานล่วงเวลา(OT)

กรอบแนวคิดการวิจัย :



รูปแบบที่นำมาใช้ในการวิจัย :

วิธีการดำเนินการวิจัยนี้จะใช้การวิจัยแบบผสมผสาน(Mixed methods research) โดยเป็นการใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทั้งสองแบบ กล่าวคือ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และการสัมภาษณ์ในเชิงคุณภาพ รวมถึงการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม(Participatory observation)

การทำการวิจัยนี้จะใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล :

- ใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) : โดยเน้นคำถามปลายปิดเพื่อป้องกันความสับสนแต่ก็มีคำถามปลายเปิดประกอบด้วยเล็กน้อยเพื่อให้เห็นความคิดเห็นเพิ่มเติม

การกำหนดรูปแบบของคำถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : คำถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, ช่วงรายได้, อายุการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่

ส่วนที่ 2 : คำถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT)

ส่วนที่ 3 : คำถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานล่วงเวลา(OT)

ส่วนที่ 4 : ปัจจัยอื่นๆที่บุคลากรทางการแพทย์ในรพ.บางปะกอก8 เห็นว่ามีความสัมพันธ์ต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

- ความตรงเชิงเนื้อหา : ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ในตัดสินใจการวิเคราะห์ข้อมูลว่าครอบคลุม และตรงกับเนื้อหาที่ต้องการจะค้นหาหรือไม่ โดยนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดคำนวณหาค่า IOC (ดัชนีความสอดคล้องของแบบทดสอบกับวัตถุประสงค์ ตัวแปรและสมมติฐานการวิจัย) จากสูตร ผลรวมของคะแนนหารด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญ ต้องได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.05 – 1.00 คะแนนถึงจะยอมรับได้ หากคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่านี้แบบสอบถามนั้นต้องนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข

- ความเชื่อมั่น : จะใช้การทดสอบก่อน(Pre-test) โดยเก็บแบบสอบถาม 30 ชุด ต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(α) ของCronbach ไม่น้อยกว่า 0.7

การวิเคราะห์ข้อมูล :

- 1) การวิเคราะห์ตัวแปรส่วนบุคคลจะใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา คือ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการแจกแจง

ความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) ซึ่งจำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระดับรายได้ ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานในปัจจุบัน

2) การวิเคราะห์ตัวแปรต้นหรือตัวแปรตามจะใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา โดยนำเสนอในรูปแบบของจำนวนเป็น ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ เพียร์สัน (Pearson) การศึกษาครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม สร้างขึ้นตามลักษณะการสร้างแบบวัดทัศนคติที่เรียกว่า Likert scale โดยมีตัวเลือกตอบแบบ 5 ระดับ แต่ละระดับ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

| เกณฑ์การให้คะแนนต่อการตัดสินใจ | ระดับคะแนน |
|--------------------------------|------------|
| ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด | 5 |
| ระดับความเห็นด้วยมาก | 4 |
| ระดับความเห็นด้วยปานกลาง | 3 |
| ระดับความเห็นด้วยน้อย | 2 |
| ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด | 1 |

ส่วนในการตีความค่าเฉลี่ยผลการศึกษาจะใช้เกณฑ์พิจารณา ดังนี้
คะแนนระหว่าง 4.51 - 5.00 แสดงว่า เป็นระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนระหว่าง 3.51 - 4.50 แสดงว่า เป็นระดับความเห็นด้วยมาก
คะแนนระหว่าง 2.51 - 3.50 แสดงว่า เป็นระดับความเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนระหว่าง 1.51 - 2.50 แสดงว่า เป็นระดับความเห็นด้วยน้อย
คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.50 แสดงว่า เป็นระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

การสัมภาษณ์ในเชิงคุณภาพ :

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีวิจัยในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

1) การสัมภาษณ์เจาะลึก : วิธีการสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยนี้มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยอาศัยแนวการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในรูปแบบต่างๆ คือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก(In-depth interview) โดยกำหนดผู้ที่ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ (Key-information)

2) การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม : ประสบการณ์จากการสังเกตที่ได้จากการทำงานอยู่ในโรงพยาบาลบางปะกอก 8 เป็นเวลา 6 ปี

การวิเคราะห์ข้อมูล

จะใช้การตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อเพิ่มเติมคำอธิบายตารางจากการสำรวจให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร ตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วน และถูกต้องของข้อมูล จากการบันทึกสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลแต่ละประเด็นหลัก สรุปข้อค้นพบที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการตีความข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร

3. ผลการวิจัย (Results)

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการแจกแจงความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) ซึ่งจำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระดับรายได้ ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานในปัจจุบัน

ตารางที่ 1 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 37 | 21.9 |
| หญิง | 132 | 78.1 |
| รวม | 169 | 100.0 |
| สถานภาพ | | |
| โสด | 119 | 70.4 |
| สมรส | 50 | 29.6 |
| รวม | 169 | 100.0 |
| กลุ่มอายุ | | |
| < 25 ปี | 58 | 34.3 |
| 25 - 34 ปี | 69 | 40.8 |
| 35 - 44 ปี | 31 | 18.3 |
| 45 - 54 ปี | 11 | 6.5 |
| รวม | 169 | 100.0 |
| ระดับการศึกษา | | |
| น้อยกว่าปริญญาตรี | 87 | 51.5 |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 82 | 48.5 |
| รวม | 169 | 100.0 |
| แผนก | | |
| Ward 3/1 | 20 | 11.8 |
| Ward 4 | 18 | 10.7 |
| Ward 5 | 13 | 7.7 |
| ICU | 19 | 11.2 |
| OPD | 29 | 17.2 |
| OPD Surgery | 5 | 3.0 |
| ER | 20 | 11.8 |
| แผนกเคลื่อนย้าย | 10 | 5.9 |
| OPD ENT | 7 | 4.1 |
| OR | 15 | 8.9 |
| แผนกไตเทียม | 7 | 4.1 |
| แผนกทันตกรรม | 6 | 3.6 |

| | | |
|----------------------------|-----|-------|
| รวม | 169 | 100.0 |
| ระดับรายได้ต่อเดือน | | |
| 9,000 - 15,000 บาท | 63 | 37.3 |
| 15,001 – 25,000 บาท | 48 | 28.4 |
| 25,001 – 35,000 บาท | 28 | 16.6 |
| 35,001 – 45,000 บาท | 21 | 12.4 |
| 45,001 – 55,000 บาท | 8 | 4.7 |
| 55,001 บาทขึ้นไป | 1 | 0.6 |
| รวม | 169 | 100.0 |
| ประสบการณ์การทำงาน | | |
| 0 – 1 ปี | 40 | 23.7 |
| 1 – 3 ปี | 59 | 34.9 |
| 3 – 4 ปี | 18 | 10.7 |
| 4 – 5 ปี | 9 | 5.3 |
| 5 ปีขึ้นไป | 43 | 25.4 |
| รวม | 169 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 169 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 และสถานภาพสมรส จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6

อายุ กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 25 – 34 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 มีช่วงอายุ 35 – 44 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และมีช่วงอายุ 45 - 54 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5

แผนกที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ที่แผนก OPD (ผู้ป่วยนอก) จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 รองลงมาคือแผนก Ward 3/1 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5, แผนก Ward 4 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7, แผนก ER (ฉุกเฉิน) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8, แผนก ICU (ผู้ป่วยวิกฤติ) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2, แผนก OR (ผ่าตัด) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9, แผนก Ward 5 จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7, แผนกเคลื่อนย้ายผู้ป่วย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7, แผนก OPD เฉพาะทาง หู คอ จมูก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1, แผนกไตเทียม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0, แผนกทันตกรรม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และแผนก OPD ศัลยกรรม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ระดับรายได้ส่วนต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ส่วนต่อเดือน 9,000 – 15,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา มีระดับรายได้ส่วนต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4, ระดับรายได้ส่วนต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็น

ร้อยละ 16.6 ,ระดับรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และระดับรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงานในองค์กร กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในองค์กร อยู่ในช่วง 1 – 3 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาประสบการณ์การทำงานในองค์กร อยู่ในช่วง 5 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4, ประสบการณ์การทำงานในองค์กร อยู่ในช่วง 0 - 1 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ,ประสบการณ์การทำงานในองค์กร อยู่ในช่วง 3 – 4 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และประสบการณ์การทำงานในองค์กร อยู่ในช่วงน้อยกว่า 4 - 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT) โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.2 – ตารางที่ 4.7

ตารางที่ 2 : แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT)

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT) | \bar{X} | SD. | ระดับความคิดเห็น |
|---|-----------|-------|------------------|
| 1. อัตราค่าจ้าง | 2.95 | 0.577 | ปานกลาง |
| 2. ภาระงาน | 3.32 | 0.542 | ปานกลาง |
| 3. สภาพะงานเร่งด่วนฉุกเฉิน | 3.77 | 0.734 | มาก |
| 4. ค่าตอบแทน | 2.93 | 0.405 | ปานกลาง |
| 5. ความต้องการทำงานล่วงเวลาของบุคลากร | 2.98 | 0.478 | ปานกลาง |
| รวม | 3.19 | 0.315 | ปานกลาง |

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานล่วงเวลา(OT) ของผู้ตอบแบบสอบถามส่งผลอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.315$) ซึ่งเมื่อพิจารณาของแต่ละปัจจัยพบว่า สภาพะงานเร่งด่วนฉุกเฉิน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.734$) รองลงมาคือภาระงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.542$), ความต้องการทำงานล่วงเวลาของบุคลากร อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, $SD = 0.478$), อัตราค่าจ้าง อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.577$) และค่าตอบแทน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$, $SD = 0.405$)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานล่วงเวลา(OT)

ตารางที่ 3 : แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการทำงานล่วงเวลา

| การทำงานล่วงเวลา | \bar{X} | SD. | ระดับความคิดเห็น |
|--|-----------|-------|------------------|
| 1.ท่านมีกิจกรรมที่นอกเหนือจากการทำงานน้อยมาก | 3.18 | 0.934 | ปานกลาง |
| 2.ท่านมีเวลาให้กับครอบครัวเสมอ | 2.69 | 1.052 | ปานกลาง |
| 3.ท่านคิดว่าการทำงานล่วงเวลา(OT)ไม่ส่งผลต่อสุขภาพของท่าน | 2.67 | 1.015 | ปานกลาง |
| 4.ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการการทำงานล่วงเวลา(OT) | 2.61 | 0.914 | ปานกลาง |
| 5.ท่านต้องการวันหยุดพักผ่อนมากกว่าที่เป็นอยู่ | 3.08 | 0.970 | ปานกลาง |

| | | | |
|-----|------|-------|---------|
| รวม | 2.85 | 0.457 | ปานกลาง |
|-----|------|-------|---------|

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การทำงานล่วงเวลา(OT) ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางมีค่า $\bar{X} = 2.83$, $SD = 0.457$ เมื่อดูจากคำถามในหัวข้อ พบว่าคำถาม ท่านมีกิจกรรมที่นอกเหนือจากการทำงานน้อยมาก อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางมีค่า $\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.934$ สูงที่สุด รองลงมาคือคำถาม ท่านต้องการวันหยุดพักผ่อนมากกว่าที่เป็นอยู่ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่า $\bar{X} = 3.08$, $SD = 0.970$, คำถาม ท่านมีเวลาให้กับครอบครัวเสมอ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่า $\bar{X} = 2.69$, $SD = 1.052$, คำถาม ท่านคิดว่าการทำงานล่วงเวลา(OT)ไม่ส่งผลต่อสุขภาพของท่าน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางมีค่า $\bar{X} = 2.67$, $SD = 1.015$ และคำถาม ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการการทำงานล่วงเวลา(OT) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่า $\bar{X} = 2.61$, $SD = 0.914$

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT) กับการทำงานล่วงเวลา โดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson)

ตารางที่ 4 : วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT) กับการทำงานล่วงเวลา

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT) | การทำงานล่วงเวลา |
|---|------------------|
| 1.อัตราค่าจ้าง | 0.09 |
| 2.ภาระงาน | -0.04 |
| 3.สภาวะงานเร่งด่วนฉุกเฉิน | 0.05 |
| 4.ค่าตอบแทน | 0.20** |
| 5.ความต้องการการทำงานล่วงเวลาของบุคลากร | 0.09 |
| ภาพรวม | 0.12 |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT) กับการทำงานล่วงเวลา(OT) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT)มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับการทำงานล่วงเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำมาก($r = 0.12$) แต่ไม่พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ภาพรวมค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทุกด้านอยู่ระหว่าง $-0.04 - 0.20$ ซึ่งด้านค่าตอบแทนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.20$) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เพียงด้านเดียว นอกจากนี้ด้านอัตราค่าจ้าง ภาระงาน สภาวะงานเร่งด่วนฉุกเฉิน และความต้องการการทำงานล่วงเวลาของบุคลากรไม่พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านอัตราค่าจ้างกับการทำงานล่วงเวลา(OT)พบว่าความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำมาก ($r = 0.09$) และไม่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับการทำงานล่วงเวลา(OT)พบว่า ความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้ามกันอยู่ในระดับต่ำมาก ($r = -0.04$) และไม่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะงานเร่งด่วนฉุกเฉินกับการทำงานล่วงเวลา(OT)พบว่าความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำมาก ($r = 0.05$) และไม่พบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับการทำงานล่วงเวลา(OT)พบว่า ความสัมพันธ์กันไปในทิศทาง

เดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.20$) และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการการทำงานล่วงเวลาของบุคลากรกับการทำงานล่วงเวลา(OT)พบว่าความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.09$) และไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ

4. สรุปและอภิปรายผล (Discussion)

1. เมื่อเปรียบเทียบความจำเป็นที่ต้องการทำงานล่วงเวลากับแต่ละปัจจัยคือ อัตรากำลัง ภาระงาน สภาวะงานเร่งด่วน และความต้องการทำงานล่วงเวลาของบุคลากรพบว่า ไม่พบความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ปัจจัยค่าตอบแทนพบว่ามีค่าแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงได้ทำการเปรียบเทียบความจำเป็นที่ต้องการทำงานล่วงเวลาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าตอบแทน เป็นรายค่าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความจำเป็นที่ต้องการทำงานล่วงเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มเห็นด้วยน้อย กับกลุ่มเห็นด้วยมาก ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

2. อัตรากำลังมีความสัมพันธ์ทางกับการทำงานล่วงเวลา(OT)ของผู้สอบถาม มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำมาก($r = 0.09$) โดยอัตรากำลังต่างกันส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT)ไม่ต่างกัน และไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประกอบกับเมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในส่วนของอัตรากำลังพบว่า ปัญหาเรื่องอัตรากำลังไม่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา โดยเฉพาะการทำวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นแผนกที่ขาดแคลน บุคลากรหายาก ไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ป่วย เช่น แผนกฉุกเฉิน ยังขาดอัตรากำลังอีก 1 ตำแหน่ง, OPD(ผู้ป่วยนอก) ยังขาดอัตรากำลังพยาบาลอีก 2 ตำแหน่ง, แผนกOR(ห้องผ่าตัด)ที่ยังขาดอัตรากำลังพยาบาลอีก 8 ตำแหน่ง เป็นต้น ทำให้บุคลากรที่มีอยู่ต้องสลับกันทำงานล่วงเวลาตามความเหมาะสมและตามข้อกำหนดของกฎหมาย บางแผนกต้องหาพยาบาล/บุคลากรล่วงเวลา(Part time) มาทำงานเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการของผู้ป่วยเพราะฉะนั้นแผนกที่อัตรากำลังจึงไม่ส่งผลให้มีการทำงานล่วงเวลามากขึ้น

ประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจ มีนโยบายของโรงพยาบาลในการบริหารงานของฝ่ายการพยาบาลให้มีการสไลด์ช่วงเวลาการทำงาน โดยเทียบจากสถิติจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการตามช่วงของแต่ละวัน ทำให้แต่ละแผนกมีอัตรากำลังเพียงพอต่อการให้บริการผู้ป่วยอย่างเหมาะสม หากช่วงเวลาใดอัตรากำลังไม่เพียงพอก็จะสามารถหาบุคลากรล่วงเวลา(Part time) มาทำงานเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการของผู้ป่วยได้

3. ภาระงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานล่วงเวลา(OT)ของผู้สอบถาม มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำมาก($r = -0.04$) โดยภาระงานต่างกันส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT)ไม่ต่างกัน และไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในส่วนของภาระงานพบว่า การกำหนดหน้าที่การทำงานในแต่ละวันอย่างชัดเจนส่งผลให้บุคลากรเกิดความมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งในส่วนนี้แผนกผู้ป่วยใน เช่น Ward ต่างๆจะได้รับผลกระทบไม่มาก เนื่องจากมีการมีจำนวนเตียงสำหรับให้บริการผู้ป่วยอย่างชัดเจน แผนกที่กระทบจึงเป็นแผนกที่ต้องต้อนรับและดูแลผู้ป่วยนอก เช่น OPD, OPD ENT, ER เป็นต้น การทำงานแต่ละวันนั้นจะกำหนดจำนวนผู้ป่วยให้แม่นยำนั้นเป็นไปได้ เพียงแค่สามารถกำหนดคร่าวๆให้ใกล้เคียงในแต่ละช่วงเวลาได้เท่านั้น บางวันจำนวนผู้ป่วยมีพอดีกับที่คาดการณ์ไว้ บุคลากรก็ไม่ต้องอยู่ทำงานล่วงเวลา แต่ถ้าหากจำนวนผู้ป่วยมีปริมาณมาก บุคลากรก็อาจจะต้องอยู่ทำงานล่วงเวลา

จากการสัมภาษณ์บุคลากรหญิงที่ทำงานในแผนกOPD(ผู้ป่วยนอก) พบว่า การจัดตารางเวรในแต่ละวันที่ทำงานนั้นจะมีการจัดเวรที่ต้องมีหน้าที่อยู่ต่อจนกว่าจะเคลียร์ผู้ป่วยให้พบแพทย์เพื่อตรวจรักษาจนหมด(อาคาร 2 ปิดบริการ 20.00 น.) ซึ่งเวรดังกล่าวจะสลับกันไป โดยเฉลี่ยแล้วบุคลากรต้องอยู่ทำงานต่อประมาณเกือบๆ 30 นาทีต่อวัน ซึ่งเวลาที่เลยนี้ไม่ถือเป็นการทำงานล่วงเวลา แต่เป็นความรับผิดชอบที่ต้องทำงานที่กำหนดในแต่ละวันให้ลุล่วง

ในกรณีของแผนกอื่นๆ การทำงานจะเป็นช่วงเวลา ซึ่งถ้าหากงานยังไม่เสร็จลุล่วง ก็สามารถส่งงานนั้นให้เพื่อนที่ทำงานต่อช่วงได้ กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางปะกอก 8 ในส่วนของภาระงานที่ต่างกันจึงส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT)ไม่ต่างกัน

4. สภาวะงานเร่งด่วนฉุกเฉินมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการทำงานล่วงเวลา(OT)ของผู้สอบถาม มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำมาก($r = 0.05$) โดยสภาวะงานเร่งด่วนฉุกเฉินที่ต่างกันส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT)ไม่ต่างกัน และไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะเมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้หญิงทำงานแผนกER (ฉุกเฉิน) ในส่วนของสภาวะงานเร่งด่วนฉุกเฉินพบว่า แผนกที่มีอัตรากำลังเพียงพอต่อการให้บริการ สภาวะงานเร่งด่วนฉุกเฉินจะมีผลกระทบต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT)น้อย เนื่องจากมีการทำงานเป็นช่วงเวลาคาบเกี่ยวกัน การทำงานต่อก็เป็นเพียงการช่วยเหลือกันฉันทมิตรเพื่อน ไม่ได้ทำเรื่องแจ้งหัวหน้าเพื่อทำการคิดค่าล่วงเวลา การทำงานล่วงเวลาที่เลยไปส่วนใหญ่มักจะเฉลี่ยอยู่ประมาณ 10-20 นาทีต่อครั้งก่อนขึ้นหรือลงเวร เพราะต้องมีการส่งข้อมูลต่างๆระหว่างรอยต่อของช่วงรอบการทำงาน

นอกจากสภาวะงานเร่งด่วนฉุกเฉินจะมุ่งเน้นไปที่กลุ่มผู้ป่วยที่มาใช้บริการ แต่ยังมีสถานการณ์อื่นๆที่เกี่ยวข้องอีก เช่น การเจ็บป่วยของเพื่อนร่วมงานกะทันหัน, การที่เพื่อนร่วมงานขอแลกเปลี่ยนเวร/ยกเวรให้ แบบปัจจุบันทันด่วน ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นเหตุที่เข้าเกณฑ์ของสภาวะงานเร่งด่วนฉุกเฉินทั้งสิ้น จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้หญิงทำงานแผนกER (ฉุกเฉิน) พบว่าเมื่อมีการลาฉุกเฉินผู้จัดการแผนกสามารถแก้ปัญหาได้โดยการสไลด์การขึ้นเวรทำงานทำให้ช่วงเวลาที่ผู้ป่วยหนาแน่นก็สามารถมีบุคลากรบริการอย่างพอเพียง

5. ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับการทำงานล่วงเวลา(OT)ของผู้สอบถาม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกันอยู่ในระดับต่ำมาก($r = 0.20$) โดยค่าตอบแทนที่ต่างกันส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT)ต่างกัน และมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรหญิงในแผนกOPD ซึ่งมีค่าตอบแทนอยู่ในช่วง15,001-25,000 พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นคนต่างจังหวัด และมีภาระที่ต้องเลี้ยงดูคุณพ่อคุณแม่ที่อยู่ต่างจังหวัด บางท่านแต่งงานมีครอบครัวยังทำให้มีภาระที่ต้องดูแลมากขึ้น การที่ได้ค่าตอบแทนเพียงทางเดียวจึงไม่เพียงพอต่อการดูแลในส่วนต่างๆดังกล่าว ถึงแม้ค่าตอบแทนในแต่ละเดือนนั้นจะอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานทั่วไปของธุรกิจโรงพยาบาลก็ตาม บุคลากรจึงต้องทำงานล่วงเวลา(OT) หรือหารายได้ทางอื่น เพื่อเพิ่มรายรับให้มากขึ้นเพียงพอกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ซึ่งก็สอดคล้องกับคำถามที่มีการตอบโดยเฉลี่ยสูงสุด ท่านต้องการหารายได้เพิ่ม ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.990$) อันดับ 2 คือ รายได้ที่มากขึ้นเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ต้องทำงานล่วงเวลา (OT) ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 0.963$) และคำถามที่มีการตอบโดยเฉลี่ยสูงสุดอันดับ 3 คือ ท่านรู้สึกว่ารายได้ไม่สมดุลกับรายจ่ายของท่าน ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.995$) การทำงานล่วงเวลาจึงสามารถตอบสนองความต้องการจึงเป็นสิ่งจูงใจของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการ-แรงขับ-สิ่งจูงใจ (Need-Drive-Incentive Theory) (Hull, 1952 & Spence, 1956)

6. ความต้องการทำงานล่วงเวลาของตัวบุคลากรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการทำงานล่วงเวลา(OT)ของผู้สอบถาม มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำมาก ($r = 0.09$) โดยความต้องการทำงานล่วงเวลาของตัวบุคลากรต่างกันส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา(OT)ไม่ต่างกัน และไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ความต้องการทำงานล่วงเวลาของตัวบุคลากรไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา กล่าวคือ เมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรชายแผนกเคลื่อนย้าย พบว่ามีความต้องการทำงานล่วงเวลา หากมีเพื่อนยกเวรให้ เนื่องจากตนมีภาระมากต้องดูแลครอบครัว ส่งเงินให้คุณพ่อคุณแม่ที่ต่างจังหวัด และถ้าหากเป็นไปได้จะเก็บเงินเพื่อเรียนต่อจนจบปริญญาตรี จากการสัมภาษณ์บุคลากรหญิงแผนก Ward พบว่ามีความต้องการทำงานล่วงเวลาเช่นกัน เนื่องจากตนเป็นคนชอบแต่งตัว ชื้อของจุกจิก และต้องมีภาระ

ส่งเงินให้ที่บ้านต่างจังหวัดทุกเดือน อีกทั้งต้องเก็บเงินให้ลูก ๆ 3 คน เพราะแฟนรายได้น้อยไม่สามารถสนับสนุนทางการเงินได้ทั้งหมดจึงต้องต้องการทำงานล่วงเวลาเพื่อหารายได้เพิ่มเติม แต่ทั้ง 2 กรณีนี้ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น มีบุคคลากรท่านอื่นยกเวรทำงานให้ อัตราค่าจ้างของแผนกขาดบุคคลากร มีภาระงานเพิ่มมากขึ้นหรือเกิดสภาวะงานเร่งด่วนฉุกเฉิน เป็นต้น และต้องผ่านความเห็นชอบจากหัวหน้า/ผู้จัดการก่อน จึงจะสามารถทำงานล่วงเวลาได้ จากข้อจำกัดดังกล่าวทำให้ถึงแม้บุคคลากรมีความต้องการทำงานล่วงเวลา ก็ไม่สามารถทำงานล่วงเวลาตามความตั้งใจได้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา (OT) ของบุคลากรทางการแพทย์ กรณีศึกษา รพ.บางปะกอก 8 ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา (OT) ของบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนา แก้ปัญหาเพื่อให้การทำงานล่วงเวลา (OT) เป็นไปอย่างเหมาะสมในโรงพยาบาลบางปะกอก 8

โดยทุกปัจจัยส่งผลต่อการทำงานล่วงเวลา(OT) หากแต่จะสัมพันธ์กันมากน้อยต่างกันไป บางกรณีก็เกิดจากหลายปัจจัยประกอบกัน โดยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบคำถามก็มีส่วนสำคัญโดยเฉพาะรายได้ การที่จะทำให้เกิดสมดุลในการทำงานล่วงเวลาไม่มากเกินไปหรือน้อยไปจึงเป็นสิ่งที่ท้าทายต่อการบริหาร เพราะความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อมีรายได้ระดับหนึ่งก็จะมีความต้องการต่อไปอีก

การวิจัยนี้ทำในโรงพยาบาลบางปะกอก 8 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มขนาดเล็ก อีกทั้งคำถามในแต่ละหมวดอาจเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันทำให้ผู้ตอบคำถามเกิดความลังเลในการตอบได้

การทำการวิจัยนี้เป็นแนวทางที่จะสามารถทำวิจัยต่อไปถึงผลลัพธ์ที่จะตามมา หากมีการทำงานล่วงเวลา มากจนเกินไปจะเกิดผลดีหรือเสียอย่างไร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยมีความปลอดภัย และพึงพอใจในการเข้ารับบริการ

5. กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements)

การศึกษาเรื่อง “ การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นที่ต้องทำงานล่วงเวลา (OT) ของบุคลากรทางการแพทย์ กรณีศึกษา รพ.บางปะกอก 8 ” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่าน ทั้งบุคลากรในโรงพยาบาลบางปะกอก 8 ที่ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณ นายแพทย์พนะ จันทรมล กรรมการผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกอก 8 ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้เก็บข้อมูลแบบสอบถามแก่บุคลากรภายในโรงพยาบาล

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.เกวลิณ เศรษฐกร อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของงานวิจัยฉบับนี้ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกท่านที่ได้มอบความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำความรู้ที่ได้รับนั้นมาใช้ในการทำงานวิจัยฉบับนี้ และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่ทุกท่านที่ช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูลต่างๆ

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่ดียิ่ง ตลอดระยะเวลาที่ได้ทำการศึกษา

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยเป็นอย่างสูง ในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น และผู้เขียนหวังว่าการศึกษาดังกล่าวโดยอิสระฉบับนี้คงมีประโยชน์บ้างไม่มากนักน้อยสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้สนใจที่จะศึกษาต่อไป

6. เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงแรงงาน.2021:การคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. ออนไลน์.สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, <http://protection.labor.go.th/>, สืบค้นเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2561
- ข้อคิดชีวิต.2016:ขั้นบันได5ขั้น มุ่งมั่นให้ประสบความสำเร็จแบบฉบับมาสโลว์.ออนไลน์.สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, <http://moneyhub.in.th/article/maslows-hierarchy-of-needs-and-success/>,สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2561
- แรงขับ-สิ่งจูงใจ.2018:ทฤษฎีความต้องการ-แรงขับ-สิ่งจูงใจ.ออนไลน์.สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, www.healthcarethai.com/แรงขับ-สิ่งจูงใจ/,สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2561
- Bradley University.2017.สิ่งที่ต้องรู้ในการทำงานล่วงเวลาที่จำเป็น.ออนไลน์สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, <http://amsn.org/practice-resource/position-statements/archive/mandatory-overtime>, ค้นเมื่อวันที่ 13 เดือน มกราคม พ.ศ.2561
- David Galic.2016.การที่พยาบาลต้องทำงานนอกเวลาเป็นเรื่องของการบังคับหรือไม่.ออนไลน์สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, <http://www.humanity.com/block/is-mandatory-overtime-hurting-nursing.html>, ค้นเมื่อ วันที่ 13 เดือน มกราคม พ.ศ.2561
- Jess White.2015.การหลีกเลี่ยงข้อทางกฎหมายที่มีนัยสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงของพยาบาลการทำงานล่วงเวลา. ออนไลน์.สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, <http://www.healthcarebusinesstech.com/Nurse-shift-overtime>, ค้น เมื่อวันที่ 13 เดือนมกราคม พ.ศ.2561
- Knowledge Park.2012 : ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom.ออนไลน์.สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, kantacandidate.blogspot.com/2012/02/vroom.html ,สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2561
- Marcia Faller.2008:การหยุดการทำงานล่วงเวลาที่จำเป็น.ออนไลน์.สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, <http://www.americannursetoday.com/stopping-the-vicious-cycle-of-mandatory-overtime>, ค้นเมื่อวันที่ 14 เดือน มกราคม พ.ศ.2561
- Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis (3rded.). New York: Harper and Row.