

BE-12

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์
กรณีศึกษาโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19

Radiologic technologists' Efficiency in Performing Services During the COVID-19 Period:
A Case Study of Srinakarin Hospital, Khon Kaen Province

วารารณ พงษ์อินทร์วงศ์¹ ทรรศิกา จารุกำจร³ นพดล มั่งมี³ และศิริพร น้อยวงศ์⁴

Waraporn Ponginwong¹, Tatsika Jarukamjorn², Noppadol Mungmee³ and Siriporn Noiwong⁴

^{1,2} หลักสูตรบริหารมหาบัณฑิต/ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

³ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต/ภาควิชาธุรกิจระหว่างประเทศและการตลาดดิจิทัล คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

⁴ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต/ภาควิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

อีเมล: noppadol@cas.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่นักรังสีการแพทย์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จำนวน 53 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานโดยการทดสอบความแตกต่าง t-test และ F-test และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1. การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน 2. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยที่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านสภาพการทำงานและเงื่อนไขการทำงาน และด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญเสนอว่า นักรังสีการแพทย์ต้องปฏิบัติงานบนความเสี่ยงและความขาดแคลนบุคลากร ขวัญและกำลังใจค่าตอบแทนที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญ การได้รับความช่วยเหลือหรือสนับสนุนวัสดุปัจจัยอื่นๆ หรือสวัสดิการและการดูแลภาวะความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด

คำหลัก: ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์, นักรังสีการแพทย์, ยุคโควิด-19



Abstract

The objectives of this research were to: 1) To compare personal factors on operational efficiency 2) To study the factors of motivation to work that affect the efficiency of work. 3) To propose guidelines for improving operational efficiency. The population and the sample was a group of medical radiologists. Srinakarin Hospital, 53 people. Data were analyzed by descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation. Inferential statistics by differential t-test and F-test and multiple regression analysis. The results showed that.

1. Comparative analysis of personal factors with different gender, age, status and length of service. There was a statistically significant difference in performance at 0.05. The level of education and income are different. There is no difference in performance. 2. Analysis of job motivation factors affecting performance with respect to performance have the greatest effect on operational efficiency followed by work stability The nature of the work in terms of working conditions and working conditions and in terms of salary, compensation and benefits statistically significant at 0.05. 3. Guidelines for improving operational efficiency from interviews with experts suggest that Radiologists must work with risks and shortages of personnel. Morale and appropriate compensation are therefore important. Getting help or other material support or welfare and care for possible stressful conditions in order to work with maximum efficiency.

Keywords: efficiency, medical service operations, radiologist, covid-19 era

บทนำ

ปัจจุบันมนุษย์หันมาใส่ใจในเรื่องของสุขภาพกันมากยิ่งขึ้น เนื่องมาจากความกลัวเป็นสิ่งเร้าที่สำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ จึงต้องการดูแลสุขภาพ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติ จึงมีการตรวจสุขภาพ และหันมาดูแลตัวเองขึ้น มีความต้องการบริการทางการแพทย์มากขึ้น งานบริการทางการแพทย์จึงเป็นอีกด้านของงานบริการเชิงธุรกิจ ที่เรียกว่าธุรกิจสุขภาพ การบริการทางการแพทย์นับได้ว่าเป็นการขยายตัวเป็นอย่างมากตามความต้องการของผู้มาใช้บริการที่มีความตื่นตัวด้านสุขภาพในยุคปัจจุบัน ทั้งในด้านการดูแลสุขภาพให้แข็งแรง การป้องกันโรคต่างๆ โดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิต การเข้ารับการตรวจสุขภาพเพื่อเป็นการป้องกันโรค การหาทางเลือกใหม่ในการรักษาพยาบาลที่ให้ประสิทธิภาพสูง ในการแข่งขันการบริการสุขภาพ นอกจากโรงพยาบาลเอกชนต้องแข่งขันกันเองแล้วยังต้องแข่งขันกับโรงพยาบาลรัฐบาลที่ได้มีการพัฒนาการบริการทางสุขภาพมากขึ้น (SMEs Knowledge Center, 2557) จะเห็นได้ว่าการแข่งขันมุ่งเน้นที่คุณภาพการบริการซึ่งงานบริการเกี่ยวข้องกับปฏิบัติการของบุคลากร การเพิ่มประสิทธิภาพงานซึ่งหมายถึงคุณภาพการบริการ โดยมีเป้าหมายให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนั้น แต่ละองค์กรจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการในเชิงธุรกิจสุขภาพ หรือกลยุทธ์การตลาดด้านบริการทางการแพทย์ โดยทั่วไปแล้ววัตถุประสงค์หลักที่สำคัญของงานบริการของโรงพยาบาล คือ การจัดให้มี



การบริการที่ส่งเสริมทางด้านสุขภาพอนามัย การป้องกันและควบคุมโรค รวมถึงการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ การบริหารโรงพยาบาลจึงถือว่าผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ เมื่อประชาชนมารับบริการ ผู้มารับบริการจะเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจก็ต่อเมื่อ การบริการที่สามารถตอบสนองความมุ่งหวังและความต้องการของผู้รับบริการ ได้ครบถ้วนตามที่ผู้มารับบริการได้คาดหวังเอาไว้ ดังนั้นการบริหารคุณภาพ (Quality Management) จึงเป็นเรื่องของระบบการบริหารจัดการ และวิธีการปฏิบัติที่มีมาตรฐานเพื่อประกันแก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการได้ว่าคุณภาพของการบริการจะมีความสม่ำเสมอและเป็นไปตามข้อกำหนด หรือความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา องค์กรจะอยู่รอดได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการที่มีคุณภาพในระดับที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งหรือโรงพยาบาลอื่นได้ ยิ่งปัจจุบันตลาดการรักษาของสถานพยาบาลต่างๆ ได้เกิดขึ้นมากมาย และมีการปรับตัวขององค์กรต่างๆ เพื่อสร้างองค์การให้มีคุณภาพและสร้างความก้าวหน้าเหนือคู่แข่งและเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

ส่วนสำคัญของงานโรงพยาบาลในการวางแผนงานการรักษาผู้ป่วยต้องมีการวิเคราะห์ วินิจฉัยโรคให้ชัดเจน เพื่อหาสาเหตุของอาการต่างๆที่ทำให้ไม่สุขสบาย เช่น ปวด จุกแน่นท้อง ซา แขนขาอ่อนแรง เหนื่อยหอบ เป็นต้น ซึ่งหมายถึงการต้องการตรวจหาความผิดปกติของอวัยวะภายในร่างกาย หรือบุคคลทั่วไปเป็นผู้ที่มาใช้บริการเพื่อตรวจเช็คสุขภาพเบื้องต้น ได้แก่ ต้องการตรวจปอด ตรวจตับ และอวัยวะอื่นๆ ซึ่งจำเป็นต้องใช้เครื่องมือทางรังสีวิทยาเพื่อช่วยให้เห็นอวัยวะภายในร่างกาย ที่เรียกว่าภาพวินิจฉัย โดยมีรังสีการแพทย์เป็นผู้สร้างภาพ และทำการแปลผลภาพในการวินิจฉัยโรคโดยรังสีแพทย์ นอกจากนั้นยังมีการรักษาโดยใช้รังสีเข้าไปฆ่าก้อนมะเร็ง หรือที่รู้จักกันทั่วไปว่าการฉายแสง จาก สถิติคาดการณ์สภาวการณ์ด้านกำลังคนสายงานรังสีการแพทย์ พ.ศ. 2555-2565 จะพบว่ายังขาดแคลนนักรังสีการแพทย์อีกเป็นจำนวนมากเกือบ 2,000 อัตราในปี 2565 ซึ่งแม้ว่าในปัจจุบันจะมีสถาบันผลิตบัณฑิตรังสีการแพทย์เพิ่มจาก 3 สถาบัน เป็น 9 สถาบันก็ตาม จะเห็นว่านักรังสีการแพทย์มีจำกัดด้วยเหตุผลเหล่านี้ สภาพของปัญหาการขาดแคลนนักรังสีการแพทย์ ได้แก่ 1. สามารถเพิ่มนักรังสีการแพทย์โดยเพิ่มจำนวนนักรังสีการแพทย์ใหม่ซึ่งมีมหาวิทยาลัยผลิตได้ 9 สถาบัน และดึงนักรังสีการแพทย์ที่ไปทำงานสายอื่นให้กลับมาทำงานในหน่วยงานและองค์กร 2. หากไม่สามารถเพิ่มนักรังสีการแพทย์ จำเป็นต้องเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน่วยงานและองค์กร นักรังสีการแพทย์ทั้งหมด 4,335 คน ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 ที่มาจาก สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ซึ่งจะเห็นได้ว่า จำนวนนักรังสีการแพทย์นั้นยังคงไม่เพียงพอต่อความต้องการ แม้ในปี 2565 ก็ตาม (รสรินทร์ วัชรกรินทร์, 2560)

สถานการณ์ปัจจุบัน จากรายงานประเมินตนเอง ภาควิชาการรังสีวิทยา โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ประจำปี 2563 มีนักรังสีการแพทย์ทั้งหมด 53 คน มีเครื่องมือทางรังสีวิทยาทั้งหมด 92 เครื่อง ข้อมูลเมื่อ 18 มกราคม พ.ศ.2564 (SA II-7.1 ภาควิชาการรังสีวิทยา, 2563) ในปี พ.ศ. 2560-2564 มีผู้เกษียณราชการจำนวน 5 คน และยังไม่มีโอกาสจะได้อัตรากำลังกลับมาทดแทน จึงเป็นปัญหาขาดแคลนบุคลากร จากสภาพที่มีนักรังสีการแพทย์จำนวนจำกัดในปัจจุบัน เพื่อรองรับการขยายงานบริการที่เพิ่มขึ้นตามนโยบายโรงพยาบาล รวมถึงมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากขึ้น หรือมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 (COVID-19) จึงต้องใช้เวลาและขั้นตอนการทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ จากปัญหาจำนวนบุคลากรมีน้อย เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพจึงต้องเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล ทรัพยากรมนุษย์ (Human resources) เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งขององค์กรที่จะต้องได้รับการจัดการและนำไปใช้อย่างมีคุณค่าเพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุด การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหน้าที่หลักสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานบุคคลแนวคิดด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development) นับเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการสร้างความก้าวหน้าที่เป็นต่อ



ดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรจึงถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของบุคลากรได้แก่ ทักษะ (ความเชี่ยวชาญ ความรู้รอบรู้ในงาน) ทรัพยากร รูปแบบการบริหารของผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจ ทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร (เอกสิทธิ์ สนามทอง, 2562)

วิกฤตโควิด 19 ได้สร้างบทเรียนสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมไทยคือ ปัญหาเรื่องสุขภาพ สังคม และเศรษฐกิจ โรคระบาดไม่เลือกปฏิบัติ การปรับตัวและร่วมมือของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ติดตามและเฝ้าระวัง ภาคประชาชนให้ความร่วมมือในการป้องกันโรค บริษัทเอกชนอนุญาตให้พนักงานทำงานที่บ้าน โรงพยาบาล ร้านค้า และสถานที่อื่นๆ มีการคัดกรองกลุ่มเสี่ยงก่อนเข้ารับบริการ ขณะที่บุคลากรทางการแพทย์ปรับตัวด้วยการป้องกันที่เพิ่มสูงขึ้น ภาระงานมากขึ้น ความเสี่ยงด้านการติดเชื้อระหว่างการทำงาน หรือกล่าวได้ว่าโรงพยาบาลหรือสถานแวดล้อมการทำงานที่เกิดส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการทำงานของบุคลากร จากสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่กล่าวข้างต้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ (ประทีป ธนกิจเจริญ, 2563)

ดังนั้น จากปัญหาคำนวณนักรังสีการแพทย์ที่มีจำกัด ประกอบกับสถานการณ์การระบาดของไวรัส โควิด 19 ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ กรณีศึกษาโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19 โดยศึกษาสภาพการณ์การทำงานในปัจจุบันที่มีการปรับการทำงานให้เหมาะสมกับการระบาดของไวรัส โควิด 19 และแรงจูงใจ รวมไปถึงปัจจัยความต้องการด้านต่างๆ ในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และสอบถามเพิ่มเติมด้านผลกระทบต่างๆที่เกิดจากการทำงาน อุปสรรคในการทำงาน นำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อวางแผนการบริหารงาน โดยมีทีมผู้บริหารภาคควิชารังสีวิทยา ด้านบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น ร่วมกำหนดกลยุทธ์ เป็นแนวทางวางแผนการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ เป็นที่พอใจของผู้มารับบริการ ด้วยจำนวนนักรังสีมีจำนวนจำกัดจึงต้องเพิ่มคุณภาพบุคคล โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและข้อมูลที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักรังสีการแพทย์ ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ อย่างต่อเนื่องทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ กรณีศึกษาโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ กรณีศึกษาโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ กรณีศึกษาโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ กรณีศึกษาโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19 การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้



1.ขอบเขตด้านเนื้อหาทางงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ปัจจัยด้านแรงจูงใจการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบต่องาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานและความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยค้ำ ประกอบด้วย ด้านเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และเงื่อนไขการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใช้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร การควบคุมบังคับบัญชา ตามแนวคิดของ Herzberg, F. et al. (1959).

2. ประชากร ที่ใช้ในครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ภาควิชารังสีวิทยา โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จำนวน 53 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 53 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 5 คน โดยรับฟังความคิดเห็นพร้อมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ ภาควิชาโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ภาควิชารังสีวิทยา โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4.เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามเป็นคำถามปลายปิด มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ ภาควิชาโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19 ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (ทฤษฎี Herzberg's motivation factors) ได้แก่ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบต่องาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานและความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน (ทฤษฎี Herzberg's hygiene factors) ได้แก่ ด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงานและเงื่อนไขการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใช้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร การควบคุมบังคับบัญชา เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ธ (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2560 :73)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ ภาควิชาโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19 ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ธ (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2560 :73)

ส่วนที่ 4 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ ภาควิชาโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19

5.การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

1.ศึกษาการสร้างแบบสอบถามของเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สร้างแบบสอบถามในการทราบความ



คิดเห็นเรื่องต่างๆ งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ วิทยาลัยพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19 ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-End Questionnaire) สำหรับคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ธ (Likert Scale) สำหรับคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน บริการทางการแพทย์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความชัดเจน ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องความชัดเจน ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม ใ้ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบลงความเห็นและให้คะแนนวิเคราะห์หาความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยหาค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) (บุญชม ศรีสะอาด 2560: 73) และพิจารณาความเที่ยงตรงดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งแบบสอบถามมีค่า IOC แต่ละข้อระหว่าง 0.80 -1.0

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์หรือเจ้าหน้าที่นักรังสีการแพทย์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

4. นำข้อมูลการทดลองใช้แบบสอบถาม มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.82 และนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

6.การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal Scale) วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

6.2 ส่วนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ วิทยาลัยพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19 ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (ทฤษฎี Herzberg's motivation factors) ได้แก่ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบต้องการได้รับการยอมรับนับถือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานและความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน (ทฤษฎี Herzberg's hygiene factors) ได้แก่ ด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงานและเงื่อนไขการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใช้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร การควบคุมบังคับบัญชา ใช้มาตรวัดแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale) วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อใช้อธิบายมูลเหตุของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

6.3 ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ วิทยาลัยพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19 ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ใช้มาตรวัดแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale) วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อใช้อธิบายมูลเหตุของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



7.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้ 1.ค่าเฉลี่ย (Mean) 2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 3.สถิติทดสอบค่าที (t-test) 4.สถิติการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) และ 5. สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย

1.การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ วิทยาลัยพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามอายุ พบว่า นักรังสีการแพทย์ที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย มีระดับความเห็นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักรังสีการแพทย์ที่มีสถานภาพต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย มีระดับความเห็นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักรังสีการแพทย์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย มีระดับความเห็นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ วิทยาลัยพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19



ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน (ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน) โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	Mean	S.D.	แปลผล
ปัจจัยจูงใจ			
1. ด้านลักษณะของงาน	4.05	.566	มาก
2. ด้านความรับผิดชอบต่องาน	3.80	.614	มาก
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.64	.768	มาก
4. ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	3.77	.630	มาก
5. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.90	.538	มาก
ปัจจัยค้ำจุน			
1. ด้านเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ	3.55	.748	มาก
2. ด้านสภาพการทำงาน และเงื่อนไขการทำงาน	3.54	.654	มาก
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.01	.641	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา	3.67	.567	มาก
5. ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร การควบคุมบังคับบัญชา	3.63	.610	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยจูงใจ	3.83	.520	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยค้ำจุน	3.65	.497	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	3.74	.477	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.74 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในทุกๆ ด้านของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.90 ด้านความรับผิดชอบต่องาน มีค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ และปัจจัยค้ำจุน มีค่าเฉลี่ย 3.65 ประกอบด้วย ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ย 3.67 ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร การควบคุมบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.63 ด้านเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ด้านสภาพการทำงาน และเงื่อนไขการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig.
ปัจจัยจูงใจ				
ด้านลักษณะของงาน (X ₁)	-.377	-.411	-2.740	.009*
ด้านความรับผิดชอบต่องาน (X ₂)	-.097	-.114	-.861	.394
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X ₃)	.365	.540	3.386	.002*
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (X ₄)	-.027	-.032	-.198	.844
ความสำเร็จในการทำงาน (X ₅)	-.009	-.010	-.064	.949
ปัจจัยค้ำจุน				
ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ (X ₆)	-.227	-.327	-2.433	.019*
ด้านสภาพการทำงานและเงื่อนไขการทำงาน (X ₇)	.303	.381	2.625	.012*
ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X ₈)	.389	.479	3.277	.002*
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา (X ₉)	-.104	-.114	-.711	.481
ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร การควบคุมบังคับบัญชา (X ₁₀)	.182	.213	1.472	.148
$R^2 = 0.668$ $F = 8.433$ $N = 53$ $p < 0.05^*$ $p < 0.01^{**}$				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 66.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงานและเงื่อนไขการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X₃) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาด้านความมั่นคงในการทำงาน (X₈) ด้านลักษณะของงาน (X₁) ด้านสภาพการทำงานและเงื่อนไขการทำงาน (X₇) และด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ (X₆) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ กรณีศึกษา โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19

จากการสัมภาษณ์ สรุปข้อมูลและหาปัจจัยที่มีความสำคัญพร้อมข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ เพื่อเสนอแนวการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ พบว่า ในช่วงสถานการณ์โควิด



บุคลากรทางการแพทย์และนักรังสีการแพทย์เป็นด่านหน้าที่สำคัญในการช่วยการวินิจฉัยโรคด้วยภาพถ่ายรังสีทำงานเสี่ยงภัยกันมาก วิชาชีพรังสีก็เป็นหนึ่งในบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องทำงานร่วมกับสหวิชาชีพต่างๆ บุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา รวมถึงปฏิบัติหน้าที่ในจุดเสี่ยงเพื่อคลี่คลายสถานการณ์การแพร่ระบาดของ

โควิด-19 ที่ระบาดระลอกเดือนเมษายน 2564 บุคลากรทางการแพทย์ติดเชื้อแล้ว 146 ราย ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ขณะที่การทำงานที่ในภาคสนาม ทั้งการตรวจหาผู้ป่วยเชิงรุก การฉีดวัคซีนให้ประชาชน การดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาลและโรงพยาบาลสนาม ล้วนเป็นงานที่หนักและเป็นหน้าที่แห่งชีวิต นักรังสีการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบันยังขาดแคลนเมื่อเทียบกับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ คณะกรรมการ COVID-19 ราชวิทยาลัยรังสีแพทย์แห่งประเทศไทย และรังสีวิทยาสมาคมแห่งประเทศไทย ได้จัดทำแนวทางการตรวจทางรังสี ในสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 เพื่อความปลอดภัยในการทำงานและการดูแลผู้ป่วยอย่างถูกต้องและชัดเจน

ในสถานการณ์เช่นนี้การสนับสนุนให้การยอมรับเห็นถึงความสำคัญของนักรังสีการแพทย์ที่ปฏิบัติงานบนความเสี่ยงและความขาดแคลนบุคลากร ขวัญและกำลังใจค่าตอบแทนที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญ เช่น มีผู้คน หน่วยงาน องค์กร เข้ามาช่วยสนับสนุนวัสดุปัจจัยเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพผลสูงสุด สนับสนุนสิ่งช่วยในการปฏิบัติงาน อาหาร ที่พักใกล้สถานพยาบาล บางองค์กรช่วยสนับสนุนกรรมธรรม์ประกันชีวิตคุ้มครองความเสี่ยงภัยแก่ดูแลผู้ป่วยที่ติดเชื้อโควิด 19 การให้การดูแลรักษาผู้ป่วย ทำให้บุคลากรทางการแพทย์ต้องเผชิญสภาวะกดดันต่าง ๆ ทั้งจากภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น การทำงานภายใต้สถานการณ์ที่มีทรัพยากรจำกัด ความซับซ้อนของระบบงานและการสื่อสาร ปัญหาในชีวิตส่วนตัวที่เป็นผลกระทบจากการระบาดของโรค ต้องเผชิญกับการสูญเสียต่าง ๆ ภาวะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไปกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย อาจส่งผลให้เกิดความเครียดต่าง ๆ และปัญหาทางด้านสุขภาพจิต ดังนั้นบุคลากรทางการแพทย์จึงควรมีความสามารถที่จะตระหนักถึงความเครียดที่กำลังเกิดขึ้นกับตนเอง มีวิธีการการดูแลจิตใจตนเอง เพื่อจัดการกับความเครียด เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถขอความช่วยเหลือจากองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อช่วยลดความเครียดทางจิตใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นได้

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ ภาควิชาวิทยาการรังสีวิทยา โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19 พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามอายุ พบว่า นักรังสีการแพทย์ที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย มีระดับความเห็นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักรังสีการแพทย์ที่มีสถานภาพต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย มีระดับความเห็นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน พบว่า นักรังสีการแพทย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักรังสีการแพทย์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีผล



ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย มีระดับความเห็นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ต่อเนื่องโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2559) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ในขณะนี้ไม่ใช่สถานการณ์ปกติจึงทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความกดดัน ความเหนื่อยล้า กำลังใจ เป็นต้น

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ ภูมิศึกษาโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษพบว่า ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน คุณภาพงาน และปริมาณการผลิต เนื่องจากพนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีความถูกต้องทันเวลา ผลงานที่ออกมามีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับต่อองค์กร กับงานวิจัยของ นวพร รัตนจรรยา และชนะพล ศรีฤๅชา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการควบคุมการติดเชื้อตามมาตรฐานของทันตบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าปัจจัยทางการบริหารเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน เนื่องจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยการบริหาร หากได้รับทรัพยากรสนับสนุนมาอย่างเพียงพอและเหมาะสม ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ ภูมิศึกษาโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ยุคโควิด 19 พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ปัจจัยจูงใจ มีค่าเฉลี่ย 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิรญา ชื่นวงศ์ (2560) เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ภูมิศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีปัจจัยที่พิจารณาคือ ด้านตัวงาน ที่เป็นลักษณะของงานที่ชัดเจน มีความท้าทาย ความหลากหลาย และความ เป็นอิสระ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานสูง เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่หรือลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทายน่าสนใจ และสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ และปัจจัยค้ำจุน มีค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา วิชา หลาบคำ และกล้าหาญ ณ น่าน (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ภูมิศึกษา : บริษัท โยม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหนึ่งใน



กลไกที่สำคัญ อย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กรเพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้รับอิทธิพลจากการบริหารจัดการ การสร้างแรงจูงใจ การสร้างความพึงพอใจในงาน ซึ่งทฤษฎีเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อการสร้างประสิทธิภาพกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หนึ่งในทฤษฎีแรงจูงใจที่ถูกนำมาใช้ใน การศึกษามากอีกทฤษฎีคือ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริค เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ในด้านการดูแลพนักงาน พบว่า บริษัทฯ มีความกังวลในเรื่องการดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพและความสามารถไว้ในองค์กร ดังนั้น บริษัทจึงได้ให้ความสำคัญในการดูแลพนักงานเพื่อให้เกิดความผูกพันกับองค์กร โดยได้กำหนดกลยุทธ์ไว้ดังนี้ ดูแลพนักงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร และดึงดูดผู้ที่มีศักยภาพและความสามารถเข้ามาร่วมงานการพัฒนาความสามารถของพนักงานและภาวะผู้นำ และ การสร้างพฤติกรรมความปลอดภัย ลดความเสี่ยง และควบคุม การปฏิบัติงานอย่างมีวินัย จากข้อมูลวิจัยพบว่า ถ้าบริษัทฯ มีความต้องการที่จะรักษาพนักงานที่มีศักยภาพและความสามารถไว้ในองค์กรควรที่จะต้องมี การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มเข้ามา ในกลยุทธ์ของการดูแลพนักงานด้วย เพื่อให้กลยุทธ์ด้านการดูแลพนักงานมีความสมบูรณ์และครอบคลุมทุกองค์ประกอบของการ ดูแลพนักงาน ซึ่งส่งผลไปถึงประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ดี ยิ่งขึ้นด้วย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยค่าจูงใจโดยรวมมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการศึกษาของ สุธิมา เกิดสุข และดวงพร พุทธวงศ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูงใจและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค่าจูงใจด้านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ด้านสวัสดิการ ด้านเงินค่าตอบแทน (โบนัส) และด้านเงินเดือน และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง และด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการ ยุติธรรม มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.จากการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ พบว่า ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 บุคลากรทางการแพทย์และนักรังสีการแพทย์ต้องทำงานแข่งกับเวลา รวมถึงปฏิบัติหน้าที่ในจุดเสี่ยงเพื่อคลี่คลายสถานการณ์การแพร่ระบาด ในสถานการณ์เช่นนี้การสนับสนุนให้การยอมรับเห็นถึงความสำคัญของนักรังสีการแพทย์ที่ปฏิบัติงานบนความเสี่ยงและความขาดแคลนบุคลากร ขวัญและกำลังใจค่าตอบแทนที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญ เช่น มีผู้คน หน่วยงาน องค์กร เข้ามาช่วยสนับสนุนวัสดุปัจจัยเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพประสิทธิภาพสูงสุดสนับสนุนสิ่งช่วยในการปฏิบัติงาน อาหาร ที่พักใกล้สถานพยาบาล บางองค์กรช่วยสนับสนุนกรรมธรรม์ประกันชีวิตคุ้มครองความเสี่ยงภัยเข้าดูแลผู้ป่วยที่ติดเชื้อโควิด 19 การให้การดูแลรักษาผู้ป่วย ทำให้บุคลากรทางการแพทย์ต้องเผชิญสภาวะกดดันต่าง ๆ ทั้งจากภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น การทำงานภายใต้สถานการณ์ที่มีทรัพยากรจำกัด ความซับซ้อนของระบบงานและการสื่อสาร ปัญหาในชีวิตส่วนตัวที่เป็นผลกระทบจากการระบาดของโรค ต้องเผชิญกับการสูญเสียต่าง ๆ ภาวะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไปกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย อาจส่งผลให้เกิดความเครียดต่าง ๆ และปัญหาทางด้านสุขภาพจิต ดังนั้นบุคลากรทางการแพทย์จึงควรมีความสามารถที่จะตระหนักถึงความเครียดที่กำลังเกิดขึ้นกับตนเอง มีวิธีการการดูแลจิตใจตนเอง เพื่อจัดการกับความเครียด เมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถขอความช่วยเหลือจากองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อช่วยลดความเครียดทางจิตใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่



อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เปรมฤดี ศรีวิชัย (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ทักษะในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร ผู้บริหารควรพัฒนาปัจจัยเหล่านี้้อย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน (ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน) พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านสภาพการทำงานและเงื่อนไขการทำงาน และด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่า เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 นักรังสีการแพทย์ต้องทำงานหนักภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน ทำงานแข่งกับเวลา ความเครียดจากการทำงาน การให้ความสำคัญ การยอมรับนับถือกับวิชาชีพรังสี ให้การสนับสนุนเรื่องของขวัญ กำลังใจ ค่าตอบแทนสวัสดิการ สิทธิพิเศษอื่นๆ จึงเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อเป็นแรงจูงใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

2 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางการแพทย์ของนักรังสีการแพทย์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านลักษณะของงาน (ปัจจัยจูงใจ) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (ปัจจัยค้ำจุน) มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด รองลงมาด้านความสำเร็จในการทำงาน (ปัจจัยจูงใจ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (ปัจจัยค้ำจุน) และน้อยที่สุดด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (ปัจจัยจูงใจ) ด้านสภาพการทำงาน และเงื่อนไขการทำงาน (ปัจจัยค้ำจุน) ผู้วิจัยเห็นว่าควรทำการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนข้างต้น เพื่อส่งเสริมให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3 การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้กรอบแนวคิดอื่นๆ หรือปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้ขอขอบพระคุณ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ที่ให้การสนับสนุน คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดา มารดา บุรพจารย์ ตลอดจนบุคคลที่เคารพรักทุกท่าน สดุดีคุณอาจารย์และเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ที่ให้การสนับสนุนผลงานวิจัย

เอกสารอ้างอิง

นวพร รัตนจริยา และชนะพล ศรีฤๅชา. (2564). แรงจูงใจและปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการควบคุมการติดเชื้อตามมาตรฐานของทันตบุคลากร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9*. นครราชสีมา: ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา กรมอนามัย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.

ประทีป ธนกิจเจริญ (2563), *บทสัมภาษณ์ส่องสังคมไทยหลังโควิด 19 ต่อย้ำความสำคัญการกระจายอำนาจ ปูทางสู่การปฏิรูปประเทศ*, กลุ่มงานสื่อสารสังคม สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

เปรมฤดี ศรีวิชัยและพินทอง ปินใจ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา. *วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ*. ปีที่ 35 ฉบับที่ 3 : กรกฎาคม - กันยายน 2560.



- สรินทร์ วัชรกรัณท์. (2560). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักรังสีการแพทย์. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิวา หลาบคำ และกล้าหาญ ณ น่าน. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา : บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน). วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล. อุดรธานี: วิทยาลัยสันตพล.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์.(2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุธิมา เกิดสุข และดวงพร พุทธวงศ์. (2564). ปัจจัยค่าจุนและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เอกสิทธิ์ สนามทอง, (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวทางพัฒนาสู่ความสำเร็จขององค์กร. วารสารเกษมบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- Herzberg, F. et al. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- SMEs Knowledge Center, (2557). *ในบทความเรื่อง ภาพรวมธุรกิจ Healthcare ในประเทศไทย. การจัดทำเนื้อหาองค์ความรู้ SMEs ภายใต้งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SMEs Knowledge Center.*