

รายงาน

การศึกษาผลกระทบต่อการให้บริการของทันตแพทย์และ
การหาแนวทางในการแก้ปัญหาการจัดการบริการสุขภาพ
ในภาวะวิกฤติ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

โดย

ทพ.ญ.สลิล กาจกำแหง

ภญ.ปาริฉัตร อุทัยพันธ์

ภญ.อรุณทัย เดอรามันห์

ภญ.เบญจวรรณ พูนธนานิวัฒน์กุล

เอกสารฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
โครงการศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการระบบบริการสุขภาพ ในภาวะวิกฤติ
3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
โดยสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้

คำนำ

ภาวะวิกฤติซึ่งเกิดจากความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ส่งผลกระทบต่อระบบบริการสุขภาพเป็นอย่างมาก มีกิจกรรมหลายอย่างในระบบบริการสุขภาพที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงไป เช่น ไม่สามารถปฏิบัติงานส่งเสริมสุขภาพเชิงรุกได้อย่างเต็มที่ การปฏิบัติงานส่งเสริมและป้องกันโรคในชุมชนต้องยุติหรือลดลงทั้งในส่วน of โรงพยาบาลและสถานีนอนมัย ทำให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต้องรับภาระในการให้บริการมากขึ้น บุคลากรทางสาธารณสุขหลายคนมีการลาออกหรือย้ายออกนอกพื้นที่ รวมทั้งบุคลากรที่ยังคงต้องอยู่ในพื้นที่ต่อไป ก็ขาดขวัญกำลังใจ มีความเสี่ยงในชีวิตสูงขึ้น และภาระงานที่หนักมากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อระบบบริการด้านสุขภาพเป็นอย่างสูง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของโครงการศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการระบบบริการสุขภาพในภาวะวิกฤติ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ดำเนินการ เพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาสู่การแก้ปัญหาการจัดการระบบบริการสุขภาพดังกล่าวอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องในที่สุด

บทคัดย่อ

การศึกษาผลกระทบต่อบริการสุขภาพในภาวะวิกฤติ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) ของผลกระทบจากภาวะวิกฤติต่อการให้บริการของทันตแพทย์ในสถานบริการ เพื่อหาแนวทางการจัดบริการสุขภาพในภาวะวิกฤติ ซึ่งสถานบริการที่ทำการศึกษประกอบด้วย โรงพยาบาลศูนย์ 1 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป 4 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน 27 แห่ง และหน่วยบริการสาธารณสุขอื่นๆ 2 แห่ง เก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามและได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 52.3

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สนใจมาปฏิบัติราชการ ร้อยละ 56.5 สืบเนื่องมาจากมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จากเหตุการณ์ความไม่สงบนี้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะด้านความรู้สึกไม่ปลอดภัย ร้อยละ 90.6 ด้านความกังวลใจของบุคคลในครอบครัว ร้อยละ 75.0 และการดำเนินชีวิตประจำวัน ร้อยละ 75.0 ถึงแม้ภาครัฐจะเข้ามาดูแลและมีมาตรการต่างๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยแก่ประชาชน แต่ส่วนใหญ่คิดเห็นว่ายังไม่เพียงพอถึง ร้อยละ 52.2 บางส่วนคิดว่าเพียงพอ แต่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ร้อยละ 30.4 นอกจากการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยแล้ว ทางภาครัฐยังสร้างขวัญและกำลังใจในพื้นที่ โดยการจัดสรรเงินตอบแทนพิเศษในพื้นที่เสี่ยงภัยให้แก่บุคลากร แต่ก็ยังไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากรได้ เพราะส่วนใหญ่คิดว่าไม่มั่นใจที่จะได้รับค่าตอบแทนและเงินสวัสดิการตามที่แจ้ง ร้อยละ 60.9 ซึ่งบุคลากรบางส่วนคิดเห็นว่าเหมาะสมแล้ว ร้อยละ 21.7

สำหรับผลกระทบต่อบริการสุขภาพ พบว่า มีผลทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มารับบริการ โดยส่วนใหญ่คิดว่า คุณภาพการให้บริการเหมือนเดิม ร้อยละ 69.6 มีบางส่วนคิดว่าคุณภาพต่ำลง ร้อยละ 21.7 สืบเนื่องมาจากกิจกรรมบางอย่างที่เป็นเชิงรุกและอยู่ในแผนปฏิบัติงานต้องมีการยกเลิก เนื่องจากความไม่ปลอดภัยในชีวิต และบุคลากรบางส่วนมีการย้ายออก ทำให้โรงพยาบาลบางแห่งขาดบุคลากรในการทำงาน จากจุดนี้ทำให้ส่งผลกระทบต่อผู้มารับบริการด้วย ทำให้เกิดปัญหาด้านต่างๆตามมา ทำให้การเข้าถึงบริการของประชาชนลดลง เนื่องจากความไม่ปลอดภัยจึงทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ร้อยละ 67.4 ประชาชนได้รับบริการไม่ทั่วถึงจากการขาดแคลนบุคลากร ร้อยละ 50.0 มีการปรับลดกิจกรรมการให้บริการบางอย่าง ร้อยละ 43.5 และประชาชนขาดการเอาใจใส่ต่อการมารับบริการด้านสาธารณสุขหรือการดูแลสุขภาพตนเอง ร้อยละ 37.0

เมื่อศึกษาถึงความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของบุคลากรพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่จะปฏิบัติงานต่อ ร้อยละ 65.2 สืบเนื่องมาจากมีภูมิคุ้นเคยเดิมอยู่ในพื้นที่ มีเพียงบางส่วนที่มีความต้องการย้ายออกนอกพื้นที่ด้วยเหตุผลส่วนตัว ร้อยละ 4.3 ย้ายออกนอกพื้นที่หรือลาศึกษาต่อด้วยเหตุผลปัญหาความไม่สงบ ร้อยละ 17.4 ทั้งนี้มีบางส่วนที่ยังไม่ตัดสินใจ แต่ถ้าเหตุการณ์ยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นก็อาจเป็นเหตุผลในการตัดสินใจใหม่ได้ ซึ่งรัฐบาลควรเข้ามาแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดีขึ้น ส่วนใหญ่ต้องการให้ทางภาครัฐเข้ามาแก้ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ในหลายๆด้าน ทั้งทางด้านสังคม ร้อยละ 84.8 ด้านความมั่นคงปลอดภัย ร้อยละ 82.6 ด้านการศึกษา ร้อยละ 82.6 ด้านเศรษฐกิจ ร้อยละ 76.1 และด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง ร้อยละ 63.0

จะเห็นได้ว่า ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากภาวะวิกฤติ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ในครั้งนี้ส่งผลกระทบต่อระบบสุขภาพ ฉะนั้นทางภาครัฐควรเร่งแก้ปัญหาความไม่สงบสุขให้กลับมาเป็นปกติสุขเหมือนเดิม เพื่อให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น ซึ่งในขณะที่ยังอยู่ในระหว่างการแก้ปัญหานี้ควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรและประชาชนในพื้นที่ได้รับอย่างพอเพียงและเหมาะสมต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
บทคัดย่อ	2
สารบัญ	4
สารบัญตาราง	5
บทที่ 1 : บทนำ	6
บทที่ 2 : วิธีการศึกษา	10
บทที่ 3 : ผลการศึกษา	11
บทที่ 4 : สรุป วิจาร์ณ และเสนอแนะ	20
ภาคผนวก : แบบสอบถาม	24

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนหน่วยบริการสาธารณสุขภาครัฐ ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	11
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละโดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	12
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละแรงจูงใจและสิ่งสนับสนุนที่ ทำให้มาปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	14
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบ	14
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นต่อมาตรการทางด้าน ความปลอดภัยที่ทางราชการดำเนินการ	15
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นต่อการจัดสรร เงินค่าตอบแทนแก่บุคลากร	15
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาที่เกิดขึ้นต่อผู้มารับบริการ	16
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาที่เกิดขึ้นต่อผู้ปฏิบัติงาน	17
ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นต่อผลกระทบด้านคุณภาพ การให้บริการสุขภาพ	17
ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นต่อผลกระทบต่อ ความต้องการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาของบุคลากร	18
ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการการปฏิบัติงานของบุคลากร	19
ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการให้รัฐแก้ปัญหา ความไม่สงบในด้านต่างๆ	19

บทที่ 1

บทนำ

นับตั้งแต่เหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2547 เป็นต้นมา ซึ่งมีคนร้ายลอบวางเพลิง เผาโรงเรียน 20 แห่งในจังหวัดนราธิวาส นำกำลังพร้อมอาวุธ ประมาณ 100 คน บุกปล้นปืนเอ็ม 16 จำนวนกว่า 300 กระบอก จากค่ายทหารกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ที่ อำเภอเจาะไอร้อง และมีทหารเสียชีวิตไป 4 ศพ ต่อจากนั้นมีการทำร้ายพระ เณร ตำรวจ และประชาชนทั้งไทยพุทธ และไทยมุสลิมได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตอย่างต่อเนื่อง จนเกิดเหตุการณ์ปะทะอย่างรุนแรงระหว่างทหารและผู้ก่อความไม่สงบในวันที่ 28 เมษายน 2547 ในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา และที่อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา มีการต่อสู้ระหว่างทหารและผู้ก่อความไม่สงบมีผู้เสียชีวิตมากกว่า 100 ศพ รวมทั้งเหตุการณ์ล่าสุดที่มีการประชุมประท้วงที่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลานานในการสลายการชุมนุมและจากเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้มีผู้เสียชีวิต 87 ศพ หลังจากนั้นมาการทำร้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งก่อให้เกิดความหวาดกลัวไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่งผลให้วิถีการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่เปลี่ยนไปมาก ซึ่งสถานการณ์ความรุนแรงนี้ไม่มีแนวโน้มที่จะสงบ จำผู้ต้องหาได้น้อยมาก ไม่สามารถขยายผลได้ชัดเจน ซึ่งยังไม่อาจสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนได้ นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อระบบบริการสุขภาพอย่างมาก โรงพยาบาลจำนวนมากต้องประสบกับปัญหาความขาดแคลนบุคลากร เนื่องจากมีการขอย้ายหรือลาออกจากพื้นที่ รวมทั้งกิจกรรมต่างๆของโรงพยาบาลก็ไม่สามารถดำเนินการบริการได้อย่างปกติ รวมทั้งสถานบริการระดับตำบลบางแห่งไม่สามารถเปิดให้บริการได้อย่างปกติ ส่งผลกระทบต่อประชาชนทั้งที่เจ็บป่วยและควรได้รับการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคตามปกติ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ จึงควรมีการศึกษาเพื่อประเมินสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งในด้านระบบบริการสุขภาพ ผลกระทบในการทำงานของบุคลากรทางสาธารณสุข ผลต่อการให้บริการแก่ประชาชน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อันจะนำไปสู่แนวทางการปรับแก้ปัญหามาตรการจัดการระบบบริการสุขภาพของสังคมภายใต้วิกฤติ ปัจจุบันและในอนาคต

วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อศึกษาผลกระทบต่อการจัดบริการสุขภาพของทันตแพทย์ในสถานบริการและการหาแนวทางในการแก้ปัญหาการจัดบริการทันตสุขภาพในภาวะวิกฤติ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจและผลกระทบในการทำงานของทันตแพทย์
2. เพื่อหาแนวทางการจัดบริการสุขภาพในภาวะวิกฤติ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

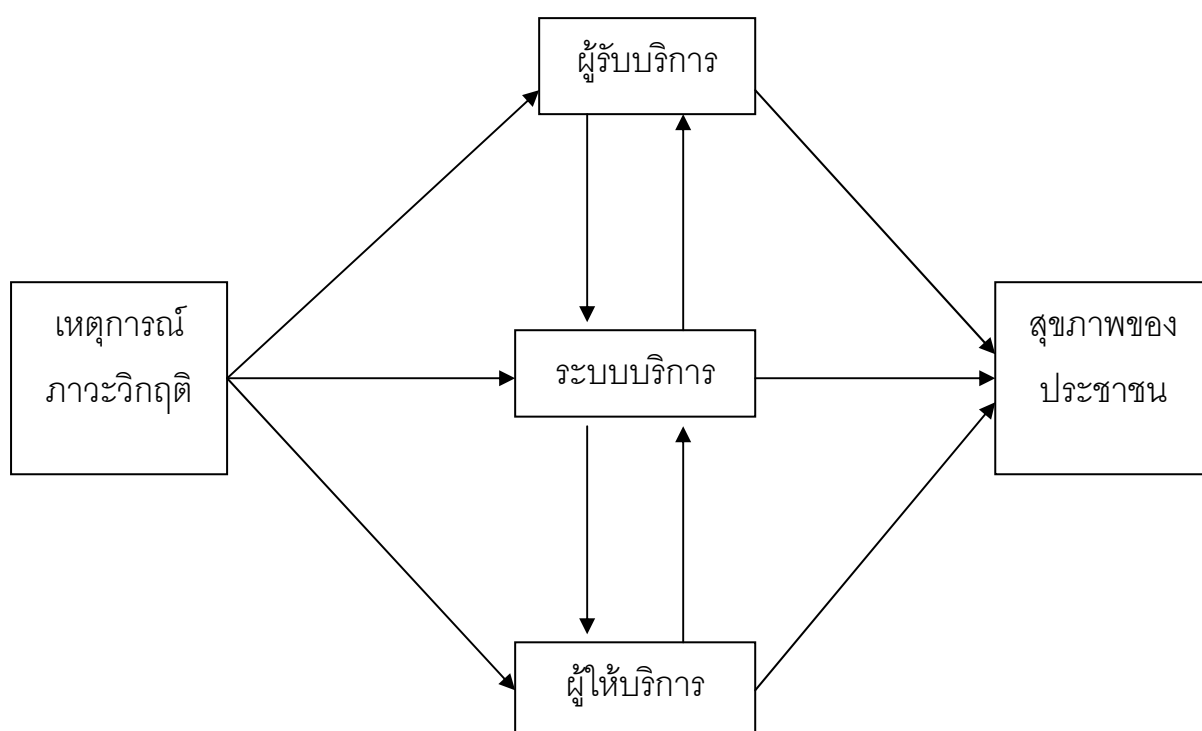
1. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาระบบบริการสุขภาพ
2. ประชาชนได้รับบริการสุขภาพภาครัฐที่มีคุณภาพและครอบคลุมมากขึ้น

นิยามศัพท์

1. จังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายถึง จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส
2. เหตุการณ์ภาวะวิกฤติ หมายถึง เหตุการณ์ความไม่สงบในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเกิดขึ้นตั้งแต่มีการปล้นปืนจากค่ายทหารที่อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2547 เป็นต้นมา ซึ่งจะมีเหตุการณ์ฆ่า ทำร้าย และวางระเบิดเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทหาร ประชาชนเป็นรายวัน อีกทั้งเผาทำลายสถานที่ราชการต่างๆ
3. ระบบบริการ หมายถึง ระบบบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของภาครัฐ ซึ่งให้บริการในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งในระดับโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และสถานีนอนมัย หรือศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งระบบบริการในระดับโรงพยาบาล ได้แก่
 - 3.1 ด้านการรักษาพยาบาล
 - 3.2 ด้านบริการทันตกรรม
 - 3.3 ด้านการส่งเสริมสุขภาพและควบคุมโรค
 - 3.4 ด้านการเยี่ยมบ้าน
 - 3.5 ด้านการนิเทศติดตาม
 - 3.6 ด้านการสนับสนุนบุคลากรแก่เครือข่าย

4. ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในระบบบริการของภาครัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยบุคลากรในที่นี่ หมายถึง เฉพาะข้าราชการ พนักงานของรัฐ และลูกจ้างประจำ
5. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ารับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขจากระบบบริการของภาครัฐ ทั้งในด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคและการรับบริการทางการแพทย์อื่นๆ ทั้งที่มารับบริการเป็นผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน
6. ผลกระทบด้านสุขภาพของประชาชน หมายถึง ผลกระทบในด้านความเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนต้องเข้ารับบริการสุขภาพ
7. หน่วยบริการ หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และหน่วยงานสาธารณสุขอื่นๆของภาครัฐ

กรอบแนวคิดในการศึกษา



บทที่ 2

วิธีการศึกษา

การศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม
ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2547

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา

1. การศึกษาสถานการณ์และปัญหาด้านการจัดระบบบริการสุขภาพ ทำการศึกษาเฉพาะ
ระบบบริการสุขภาพภาคสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งระดับจังหวัด (โรงพยาบาลศูนย์ 1 แห่ง
โรงพยาบาลทั่วไป 4 แห่ง) ระดับอำเภอ (โรงพยาบาลชุมชน 27 แห่ง) และหน่วยบริการ
สาธารณสุขอื่นๆ 2 แห่ง

2. การศึกษาแรงจูงใจและผลกระทบในการทำงานของทันตแพทย์ เป็นการศึกษาผลกระทบ
ต่างๆ ที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งในเรื่องขวัญกำลังใจในการ
ปฏิบัติงาน ความต้องการในการพัฒนาตนเอง และสิ่งที่ต้องการให้ภาครัฐช่วยแก้ปัญหาในด้าน
ต่างๆ

3. การศึกษาผลกระทบต่อการจัดบริการสุขภาพและแนวทางในการจัดบริการสุขภาพใน
ภาวะวิกฤติ เป็นการศึกษาผลกระทบต่างๆ ที่มีต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะ
ต่างๆ ที่เกี่ยวกับแนวทางการจัดบริการสุขภาพที่เหมาะสมภายใต้ภาวะวิกฤติ 3 จังหวัดชายแดน
ภาคใต้

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เก็บข้อมูลผลกระทบต่อการจัดบริการสุขภาพและการหาแนวทางการจัดบริการสุขภาพด้วย
แบบสอบถาม

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ

บทที่ 3

ผลการศึกษา

ผลจากการสำรวจความคิดเห็นกลุ่มทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป 4 แห่ง โรงพยาบาลศูนย์ 1 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน 27 แห่ง และหน่วยงานภาครัฐที่จัดให้มีบริการด้านสาธารณสุข 2 แห่งในจังหวัดยะลา ปัตตานีและนราธิวาส (ตารางที่ 1) โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และกำหนดระยะเวลาให้ส่งคืน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 46 ชุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 52.3

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนหน่วยบริการสาธารณสุขภาครัฐใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

จังหวัด	รพศ. / รพท.	รพช.	หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ
ยะลา	2	5	2
ปัตตานี	1	11	-
นราธิวาส	2	11	-
รวม	5	27	2

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.0 อายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 87.0 สถานภาพโสด ร้อยละ 82.6 ปฏิบัติงานในจังหวัดยะลา ปัตตานี และ นราธิวาส ร้อยละ 34.8, 39.1 และ 26.1 ตามลำดับ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลปัจจุบันต่ำกว่า 4 ปี ร้อยละ 76.1 ภูมิลำเนาเดิมเป็นคนในเขต 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ร้อยละ 65.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 97.8 ตำแหน่งระดับ 4 ร้อยละ 43.5 รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 52.2 รายได้จากการประกอบอาชีพเสริมต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 89.1 ที่พักอาศัยตั้งอยู่ในเขตอำเภอที่ตั้งโรงพยาบาล ร้อยละ 91.3 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละโดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน N=46 (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	29	63.0
หญิง	17	37.0
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	4	8.7
25 – 35 ปี	40	87.0
สูงกว่า 35 ปี	2	4.3
สถานภาพสมรส		
โสด	38	82.6
สมรส	8	17.4
ปฏิบัติงาน		
จังหวัดยะลา	16	34.8
จังหวัดปัตตานี	18	39.1
จังหวัดนราธิวาส	12	26.1
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน		
ต่ำกว่า 4 ปี	35	76.1
4 – 10 ปี	8	17.4
มากกว่า 10 ปี	3	6.5
ภูมิลำเนาเดิม		
ในเขต 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	30	65.2
นอกเขต 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	16	34.8
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	45	97.8
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.2

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน N=46 (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งการทำงาน		
ระดับ 4	20	43.5
ระดับ 5	14	30.4
ระดับ 6	8	17.4
ระดับ 7	3	6.5
ระดับ 9	1	2.2
รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	2	4.3
20,001 – 30,000 บาท	24	52.2
30,001 – 40,000 บาท	15	32.6
40,001 – 50,000 บาท	4	8.7
มากกว่า 50,000 บาท	1	2.2
รายได้จากการประกอบอาชีพเสริม		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	41	89.1
20,001 – 30,000 บาท	3	6.5
30,001 – 40,000 บาท	1	2.2
40,001 – 50,000 บาท	1	2.2
มากกว่า 50,000 บาท	-	-
ที่พักอาศัยในระหว่างการปฏิบัติงาน		
ในเขตอำเภอที่ตั้งโรงพยาบาล	42	91.3
นอกเขตอำเภอที่ตั้งโรงพยาบาล	4	8.7

ด้านแรงจูงใจและสิ่งสนับสนุนที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมาปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า สมัครใจมาปฏิบัติราชการ ร้อยละ 56.5 ได้รับการจัดสรรจากหน่วยงานที่มีการทำสัญญา ร้อยละ 28.3 จ้างลูกหาหรือได้รับการจัดสรร ร้อยละ 13.0 ย้ายติดตามครอบครัว ร้อยละ 8.7 เลื่อนผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 2.2 อื่นๆ เช่น ได้รับคำสั่งย้ายมาปฏิบัติราชการ ไม่มีตำแหน่ง ใกล้เคียงมีลำนาคาเดิม ร้อยละ 4.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละแรงจูงใจและสิ่งสนับสนุนที่ทำให้มาปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อมูล*	จำนวน N=46 (คน)	ร้อยละ
จับฉลากหรือได้รับการจัดสรร	6	13.0
เลือกผ่านทางคอมพิวเตอร์โดยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	1	2.2
ได้รับการจัดสรรจากหน่วยงานที่มีการทำสัญญา	13	28.3
สมัครใจมาปฏิบัติราชการ	26	56.5
ย้ายติดตามครอบครัว	4	8.7
อื่นๆ (ส่วนกลางให้มาช่วยราชการ / ไม่มีตำแหน่ง)	2	4.3

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ คือ ในด้านความรู้สึกไม่ปลอดภัย ร้อยละ 84.8 ด้านความกังวลใจของบุคคลในครอบครัว ร้อยละ 78.3 ด้านการดำเนินชีวิตประจำวัน ร้อยละ 71.7 ด้านฐานะและเศรษฐกิจ ร้อยละ 21.7 อื่นๆ ร้อยละ 8.7 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อมูล*	จำนวน N=46 (คน)	ร้อยละ
ด้านความรู้สึกไม่ปลอดภัย	39	84.8
ด้านความกังวลใจของบุคคลในครอบครัว	36	78.3
ด้านการดำเนินชีวิตประจำวัน	33	71.7
ด้านฐานะเศรษฐกิจ	10	21.7
อื่นๆ (การทำงาน, ราคายาที่ต้องตอบคำถามผู้อื่น)	4	8.7

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

การที่ภาครัฐมีการดำเนินมาตรการต่างๆทางด้านการลดภัยให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ไม่เพียงพอ ร้อยละ 52.2 เพียงพอแต่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ร้อยละ 30.4 เพียงพอเหมาะสม ร้อยละ 15.2 อื่นๆ ร้อยละ 2.2 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นต่อมาตรการทางด้านการลดภัยที่ทางราชการดำเนินการใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อมูล	จำนวน N=46 (คน)	ร้อยละ
เพียงพอเหมาะสม	7	15.2
เพียงพอแต่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่	14	30.4
ไม่เพียงพอ	24	52.2
อื่นๆ (เพียงพอในภาพรวม แต่ไม่เพียงพอในหน่วยงาน)	1	2.2

ในเรื่องการจัดสรรเงินค่าตอบแทนจากภาครัฐให้กับบุคลากรในพื้นที่เสี่ยงภัย ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการจัดสรรเงินค่าตอบแทนมีความเหมาะสม ร้อยละ 21.7 แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ไม่มั่นใจว่าจะได้รับค่าตอบแทนและเงินสวัสดิการจากภาครัฐ ร้อยละ 60.9 ระยะเวลาที่ได้รับนานเกินไป ร้อยละ 13.0 ต้องสำรองเงินเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานประจำ ร้อยละ 10.9 อื่นๆ ร้อยละ 28.3 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นต่อการจัดสรรเงินค่าตอบแทนแก่บุคลากรใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อมูล*	จำนวน N=46 (คน)	ร้อยละ
เหมาะสม	10	21.7
ระยะเวลาที่ได้รับนานเกินไป	6	13.0
ต้องสำรองเงินเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานประจำ	5	10.9
ไม่มั่นใจว่าจะได้รับค่าตอบแทนและเงินสวัสดิการจากภาครัฐ	28	60.9
อื่นๆ (ไม่ได้รับ, เงื่อนไขการรับมีมากเกินไป, ได้รับไม่แน่นอนตรงตามเวลา, ไม่เพียงพอไม่คุ้มค่า)	13	28.3

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

สำหรับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นต่อผู้มารับบริการ พบว่า การเข้าถึงบริการของประชาชนจากปัญหาความไม่ปลอดภัยจึงกำหนดเวลาเปิด/ปิดการให้บริการ ร้อยละ 67.4 ประชาชนได้รับการไม่ทั่วถึงจากการขาดแคลนบุคลากร ร้อยละ 50.0 ปัญหาการปรับลดกิจกรรมการให้บริการ ร้อยละ 43.5 ประชาชนขาดการเอาใจใส่ต่อการมารับบริการและ/หรือการดูแลสุขภาพ ร้อยละ 37.0 อื่นๆ ร้อยละ 13.0 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาที่เกิดขึ้นต่อผู้มารับบริการใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อมูล*	จำนวน N=46 (คน)	ร้อยละ
การเข้าถึงบริการของประชาชนจากการกำหนดเวลาเปิด/ปิดการให้บริการ	31	67.4
ประชาชนได้รับการไม่ทั่วถึงจากการขาดแคลนบุคลากร	23	50.0
ปัญหาการปรับลดกิจกรรมการให้บริการ		
ประชาชนขาดการเอาใจใส่ต่อการมารับบริการ/	20	43.5
การดูแลสุขภาพ	17	37.0
อื่นๆ (การออกหน่วยเจ้าหน้าที่ที่มีความหวาดกลัว, ไม่ทราบบทสนทิตของประชาชน)	6	13.0

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

นอกจาก ปัญหาการบริการซึ่งให้กับผู้ป่วยแล้ว ทางด้านผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการในหน่วยงานสาธารณสุขนั้น พบปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเช่นกัน โดยพบว่า การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด ร้อยละ 69.6 มีความกังวลใจในขณะปฏิบัติงาน ร้อยละ 56.5 มีผลกระทบต่อการพัฒนางานที่รับผิดชอบ ร้อยละ 47.8 เกิดความไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ร้อยละ 41.3 การปฏิบัติงานต้องเร่งรีบในแต่ละวัน ร้อยละ 32.6 ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ร้อยละ 21.7 เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและ/หรือผู้ร่วมงาน ร้อยละ 10.9 อื่นๆ ร้อยละ 4.3 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาที่เกิดขึ้นต่อผู้ปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อมูล*	จำนวน N=46 (คน)	ร้อยละ
ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด	32	69.6
การปฏิบัติงานต้องเร่งรีบในแต่ละวัน	15	32.6
เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชา/ ผู้ร่วมงาน	5	10.9
ความกังวลใจในขณะปฏิบัติงาน		
ความไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน	26	56.5
ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น	19	41.3
การพัฒนางานที่รับผิดชอบ	10	21.7
อื่นๆ (ความไม่ปลอดภัย, ปัญหาด้านกำลังใจ, ปัญหาด้านสังคมวัฒนธรรม)	22	47.8
	2	4.3

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ในด้านคุณภาพของการให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่คิดว่า
คุณภาพที่ให้บริการเหมือนเดิม ร้อยละ 69.6 คุณภาพต่ำลง ร้อยละ 21.7 คุณภาพดีขึ้น ร้อยละ
6.5 อื่นๆ ร้อยละ 2.2 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นต่อผลกระทบด้านคุณภาพการให้บริการสุขภาพ
ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อมูล	จำนวน N=46 (คน)	ร้อยละ
คุณภาพเหมือนเดิม	32	69.6
คุณภาพดีขึ้น	3	6.5
คุณภาพต่ำลง	10	21.7
อื่นๆ(คุณภาพเหมือนเดิม แต่ปริมาณลดลง โดยเฉพาะงานทันตกรรมชุมชน)	1	2.2

ความต้องการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาของบุคลากรใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ในภาวะวิกฤติเช่นนี้ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อ ร้อยละ 78.2 ไม่ต้องการศึกษาต่อ ร้อยละ 10.9 อื่นๆ ร้อยละ 10.9 ซึ่งสาขาที่สนใจส่วนใหญ่เป็นด้านวิชาชีพ ร้อยละ 73.9 ด้านการบริหารจัดการ ร้อยละ 15.2 ด้านกฎหมาย ร้อยละ 6.5 ด้านการศึกษา ร้อยละ 2.2 และ อื่นๆ ร้อยละ 15.2

นอกจากนี้การศึกษาที่สนใจอาจเป็นรูปแบบการอบรมระยะสั้น โดยความสนใจของบุคลากรในการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาที่เป็นความรู้หรือทักษะที่ต้องการพัฒนาระยะสั้นในเรื่องต่างๆ พบว่า ส่วนใหญ่สนใจทางด้านวิชาชีพ ร้อยละ 69.6 ด้านบริหารจัดการ ร้อยละ 23.9 ด้านการศึกษา ร้อยละ 17.4 ด้านกฎหมาย ร้อยละ 8.7 และอื่นๆ ร้อยละ 21.7 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นต่อผลกระทบต่อการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาของบุคลากรใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อมูล	จำนวน N=46 (คน)	ร้อยละ
ผลกระทบต่อการพัฒนาตนเองด้านการศึกษา		
ไม่ต้องการศึกษาต่อ	5	10.9
ต้องการศึกษาต่อ	36	78.2
อื่นๆ (ไม่แน่ใจ)	5	10.9
การศึกษาที่สนใจ*		
ด้านวิชาชีพ	34	73.9
ด้านการบริหารจัดการ	7	15.2
ด้านการศึกษา	1	2.2
ด้านกฎหมาย	3	6.5
อื่นๆ (ยังไม่ตัดสินใจ, สังคมศาสตร์, จิตวิทยา, สารสนเทศ)	7	15.2
ความรู้หรือทักษะที่ต้องการพัฒนาระยะสั้น*		
ด้านวิชาชีพ	32	69.6
ด้านการบริหารจัดการ	11	23.9
ด้านการศึกษา	8	17.4
ด้านกฎหมาย	4	8.7
อื่นๆ (ไม่ต้องการ, คอมพิวเตอร์, สังคม, ภาษา, ศิลปะ, คหกรรม, สาธารณสุข, ป้องกันตัว)	10	21.7

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

สำหรับความต้องการที่จะปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ต้องการปฏิบัติงานต่อ ร้อยละ 65.2 ย้ายด้วยเหตุผลปัญหาความไม่สงบ ร้อยละ 8.7 ลาศึกษาต่อด้วยเหตุผลปัญหาความไม่สงบ ร้อยละ 8.7 ย้ายออกด้วยเหตุผลส่วนตัว ร้อยละ 4.3 และอื่นๆ ร้อยละ 15.2 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการการปฏิบัติงานของบุคลากรใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อมูล*	จำนวน N=46 (คน)	ร้อยละ
ปฏิบัติงานต่อ	30	65.2
ลาออก	0	0
ย้ายออกด้วยเหตุผลส่วนตัว	2	4.3
ย้ายด้วยเหตุผลปัญหาความไม่สงบ	4	8.7
ลาศึกษาต่อด้วยเหตุผลปัญหาความไม่สงบ	4	8.7
อื่นๆ(ไม่แน่ใจ,ลาศึกษาต่อไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาความไม่สงบ,กลับภูมิลำเนา,อาจย้ายถ้าไม่ได้เงินเลี้ยงชีพ,ดูสถานการณ์ก่อนค่อยตัดสินใจ)	7	15.2

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

บุคลากรทางสาธารณสุขต้องการให้รัฐแก้ปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในด้านสังคม ร้อยละ 84.8 ด้านความมั่นคงปลอดภัย ร้อยละ 82.6 ด้านการศึกษา ร้อยละ 82.6 ด้านเศรษฐกิจ ร้อยละ 76.1 ด้านข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 63.0 อื่นๆ ร้อยละ 32.6 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการให้รัฐแก้ปัญหาความไม่สงบในด้านต่างๆ ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อมูล*	จำนวน N=46 (คน)	ร้อยละ
ด้านการศึกษา	38	82.6
ด้านเศรษฐกิจ	35	76.1
ด้านสังคม	39	84.8
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	38	82.6
ด้านข้อมูลข่าวสาร	29	63.0

ข้อมูล*	จำนวน N=46 (คน)	ร้อยละ
อื่นๆ(ทุกด้าน,ศาสนา,การเมืองการปกครอง,ด้าน สาธารณสุข,ประวัติศาสตร์ระหว่างไทย-มาเลเซีย, สุขภาพจิต,วางแผนครอบครัว)	15	32.6

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาผลกระทบต่อระบบการจัดบริการสุขภาพในภาวะวิกฤติ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) ของผลกระทบจากภาวะวิกฤติต่อการทำงานในการให้บริการของทันตแพทย์ในสถานบริการของภาครัฐ ประกอบด้วย โรงพยาบาลศูนย์ 1 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป 4 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน 27 แห่ง และหน่วยงานภาครัฐที่จัดให้มีบริการด้านสาธารณสุข 2 แห่งในจังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส โดยศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานของเภสัชกร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 52.3

ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจและสิ่งสนับสนุนที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมาปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่สมัครใจมาปฏิบัติราชการ ร้อยละ 56.5 รองลงมา มาจากการได้รับการจัดสรรจากหน่วยงานที่มีการทำสัญญา ร้อยละ 28.3 ซึ่งจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาเดิมในเขต 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ร้อยละ 65.2 ซึ่งอาจเป็นเหตุผลหลักในการตัดสินใจมาทำงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

เหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่งผลกระทบต่อทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เป็นอย่างมากในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านความรู้สึกไม่ปลอดภัย ด้านความกังวลใจของบุคคลในครอบครัว ด้านการดำเนินชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 84.8 , 78.3 และ 71.7 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า ผลกระทบในด้านต่างนั้น ส่วนใหญ่มุ่งไปทางด้านความรู้สึกหวาดกลัวและไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองและบุคคลในครอบครัว ซึ่งส่งผลให้วิถีการดำรงชีวิตประจำวันของตนเองเปลี่ยนไปอย่างมาก ซึ่งในปัจจุบันสถานการณ์ความรุนแรงไม่มีแนวโน้มที่จะสงบลง ทั้งที่ภาครัฐบาลได้เข้ามาแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง โดยมีมาตรการต่างๆ ออกมามากมาย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน แต่มาตรการด้านความปลอดภัยที่ทางราชการดำเนินการให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่ายังไม่เพียงพอถึง ร้อยละ 52.2 ที่คิดว่าเพียงพอ แต่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 30.4 และเพียงพอ คิดเป็น ร้อยละ 15.2 ซึ่งภาครัฐควรดำเนินการเพิ่มมาตรการด้านความปลอดภัยให้สูงขึ้น

ภาครัฐบาลได้มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการจัดสรรเงินตอบแทนให้แก่บุคลากรในพื้นที่ ซึ่งส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ไม่น่าพอใจว่าจะได้รับค่าตอบแทนและเงินสวัสดิการจากภาครัฐตามที่แจ้ง คิดเป็นร้อยละ 60.9 และเห็นว่ามีเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 21.7 ซึ่งความรู้สึกไม่มั่นใจนั้น อาจสืบเนื่องมาจากต้องใช้

ระยะเวลาในการรอรับคำตอบนานเกินไป (ร้อยละ 13.0) ต้องสำรองเงินเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานเป็นประจำ (ร้อยละ 10.9) ได้รับคำตอบแทนไม่ตรงตามเวลา บางส่วนไม่ได้รับคำตอบแทน หรือมีเงื่อนไขในการรับคำตอบแทนมากเกินไป

จากเหตุการณ์ความไม่สงบนี้ส่งผลกระทบต่อระบบบริการสุขภาพเป็นอย่างมาก ซึ่งมีผลทั้งผู้ให้บริการและผู้มารับบริการโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการเหมือนเดิม ร้อยละ 69.6 คุณภาพต่ำลง ร้อยละ 21.7 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมองว่าคุณภาพการให้บริการที่ต่ำลงนั้นมาจากการที่โรงพยาบาลให้บริการเชิงรุกลดลง ซึ่งตรงจุดนี้ถือเป็นผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานด้วย จากแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด (ร้อยละ 69.6) มีความกังวลในขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 56.5) ทำให้มีผลต่อการพัฒนางานที่ต้องรับผิดชอบ เช่น การทำงานเชิงรุก การทำงานในชุมชน การประเมินคุณภาพโรงพยาบาล (ร้อยละ 47.8) เนื่องจากแผนของโรงพยาบาลในปัจจุบันจะเน้นการส่งเสริมสุขภาพมากกว่าการรักษา นั่นคือ เน้นการให้บริการเชิงรุกให้มากขึ้น ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้การไม่มั่นใจในความปลอดภัยของบุคลากรส่งผลกระทบ ทำให้กิจกรรมเชิงรุกบางกิจกรรมต้องถูกยกเลิกไป ซึ่งสาเหตุนี้ส่งผลต่อผู้มารับบริการเช่นกัน โดยปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น คือ การเข้าถึงบริการของประชาชน ร้อยละ 67.4 เนื่องจากความไม่ปลอดภัยจึงกำหนดเวลาเปิด-ปิดการบริการ ประชาชนได้รับบริการไม่ทั่วถึงจากการขาดแคลนบุคลากร ร้อยละ 50.0 การปรับลดกิจกรรมการให้บริการ ร้อยละ 43.5 ประชาชนขาดการเอาใจใส่ต่อการมารับบริการ/การดูแลสุขภาพ ร้อยละ 37.0

การพัฒนาตนเองด้านการศึกษาของทันตแพทย์ในภาวะวิกฤติเหล่านี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีความสนใจในการศึกษาต่อ ร้อยละ 78.2 โดยสาขาที่สนใจส่วนใหญ่เป็นด้านวิชาชีพ เช่น สาขาเฉพาะทางด้านต่างๆ และด้านการบริหารจัดการ เช่น บริหารการตลาด บริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ 73.9 และ 15.2 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังต้องการพัฒนาความรู้หรือทักษะระยะสั้นด้วย ซึ่งส่วนใหญ่สนใจทางด้านวิชาชีพ เช่น การรักษารากฟัน การจัดฟัน ศัลยศาสตร์ ร้อยละ 69.6 และด้านการบริหารจัดการ เช่น การจัดการและการวิเคราะห์ฐานข้อมูล Balance score card ร้อยละ 23.9

เนื่องจากในปัจจุบันเหตุการณ์ที่รุนแรงเกิดขึ้นทุกวันส่งผลกระทบในด้านต่างๆแก่ผู้ปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอย่างมากซึ่งส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานต่อในพื้นที่เสี่ยงภัย จากการศึกษาพบว่า ทันตแพทย์ส่วนใหญ่ยังคงคิดที่จะปฏิบัติงานต่อ คิดเป็นร้อยละ 65.2 และย้ายด้วยเหตุผลส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 4.3 อาจสืบเนื่องมาจากทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นคนภูมิลำเนาเดิมอยู่ในพื้นที่นี้เป็นส่วนใหญ่จึงทำให้มีการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติงานต่อใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อไป แต่มีบางส่วนที่เห็นว่าถ้าสถานการณ์ยังไม่ได้ขึ้นก็มีโอกาสย้ายออกนอกพื้นที่เช่นกัน ดังนั้น รัฐบาลควรเร่งแก้ไขปัญหายาชายแดนภาคใต้อย่าง

เร่งด่วน ซึ่งสิ่งที่ทันตแพทย์ต้องการให้รัฐบาลเข้ามาแก้ปัญหาความไม่สงบในภาคใต้ พบว่าส่วนใหญ่ต้องการให้แก้ไขในด้านสังคม ร้อยละ 84.8 ความมั่นคงปลอดภัย ร้อยละ 82.6 ด้านการศึกษา ร้อยละ 82.6 ด้านเศรษฐกิจ ร้อยละ 76.1 ด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง ร้อยละ 63.0 จะเห็นได้ว่าความต้องการในแต่ละด้านค่อนข้างใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่า การแก้ไขปัญหาความไม่สงบในภาคใต้ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนในทุกๆด้าน เพื่อจะได้ไม่มีผลกระทบต่อประชาชนและระบบสุขภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า โดยส่วนใหญ่ต้องการให้ทางรัฐบาลเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการเพิ่มค่าตอบแทนหรือสวัสดิการต่างๆ ให้เพียงพอและเท่าเทียมกันทุกหน่วยงาน ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการรับค่าตอบแทนในพื้นที่เสี่ยงภัยด้วย เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ทุรกันดาร ซึ่งมีความเสี่ยงสูงทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงาน นอกจากนี้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆแล้ว สิ่งที่จะช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดีอย่างหนึ่งคือ ขวัญและกำลังใจจากผู้บริหารระดับสูง ซึ่งอาจเป็นการมาตรวจเยี่ยมผู้ปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อให้บุคลากรมีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น นอกจากนี้ เรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่สำคัญที่บุคลากรในพื้นที่เสี่ยงภัยต้องการ โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีมาตรการจัดการกับปัญหาที่ชัดเจนและให้ผลที่ดีกว่าปัจจุบัน หรือควรมีการสนับสนุนด้านการรักษาความปลอดภัยแก่เจ้าหน้าที่ทั้งในช่วงเวลาราชการและนอกเวลาราชการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัย และลดความหวาดระแวงในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของทันตบุคลากรได้

ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสุขภาพที่เหมาะสมกับ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในปัจจุบันกิจกรรมบางอย่างที่ต้องออกนอกสถานที่หรือดำเนินการในชุมชน เช่น การออกหน่วย หรือการลงตรวจพื้นที่ ต้องมีการงดเว้น สืบเนื่องมาจากเรื่องความไม่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทำให้กิจกรรมเชิงรุกทำได้ยากขึ้น เพราะฉะนั้นระบบการให้บริการที่เหมาะสมกับสถานการณ์เช่นนี้ คือการเน้นการให้บริการเชิงรับที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว เน้นในเรื่องการให้สุขศึกษาและความรู้เกี่ยวกับโรค ซึ่งเป็นการตอบสนองนโยบายของทางภาครัฐที่เน้นการส่งเสริมสุขภาพมากกว่าการรักษาสุขภาพ นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีจากประชาชนควรดึงผู้นำของชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม เช่น ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำศาสนา จะทำให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่ายขึ้น สำหรับกิจกรรมที่ดำเนินอยู่ในโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าที่ปฏิบัติในปัจจุบันอยู่ในคุณภาพที่ดีเช่นเดิม แต่เหตุการณ์

ความไม่สงบนี้จะส่งผลกระทบต่อจำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล ทำให้จำนวนบุคลากรลดลง ไม่เพียงพอต่อภาระงาน เป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่บุคลากรที่เหลืออยู่มากยิ่งขึ้น

สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนหรือช่วยเหลือเพื่อให้อยู่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในเรื่องความต้องการให้ทางภาครัฐรีบแก้ปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้เร็วที่สุด เพื่อให้คุณภาพชีวิตของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ 3 จังหวัดนี้ดีขึ้น และมีชีวิตที่ปกติสุขเหมือนเดิม ซึ่งในขณะที่รัฐบาลยังแก้ปัญหาไม่ได้นั้นมีข้อเสนอแนะให้ทางรัฐเข้ามาดูแลและให้ขวัญกำลังใจแก่ผู้ที่ปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่องของค่าตอบแทนพิเศษ และสวัสดิการต่างๆ ให้เหมาะสมกับพื้นที่และครอบคลุมทุกหน่วยงาน รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน นอกจากนี้บางส่วนมีข้อเสนอแนะในการเพิ่มงบประมาณจากรัฐบาลในการสนับสนุนงานต่างๆ ในโรงพยาบาลให้มากขึ้น เช่น อุปกรณ์ในโรงพยาบาล บ้านพัก รวมทั้งเรื่องของการอบรมด้านวิชาการ หรือการศึกษาต่อ ส่วนในเรื่องการจัดสรรบุคลากร ควรจัดสรรบุคลากรที่ต้องการทำงานในพื้นที่ สัมครใจในการทำงานเพื่อที่จะทำงานได้อย่างมีความสุข ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในสถานการณ์ความไม่สงบเช่นนี้ สิ่งที่ทางรัฐควรให้กับประชาชนได้ดีที่สุด คือ ความเชื่อมั่นในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง ขวัญและกำลังใจอย่างพอเพียงเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความสุขในการดำรงชีวิตมากขึ้น

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสุขภาพ
ในภาวะวิกฤติ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

เรียน เกสัชกร, ทันตแพทย์ ที่ปฏิบัติงานในสถานบริการสาธารณสุข ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาผลกระทบต่อการจัดบริการสุขภาพและการหาแนวทางการจัดบริการสุขภาพในภาวะวิกฤติ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในกลุ่มเกสัชกร และทันตแพทย์ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจังหวัด โรงพยาบาลชุมชนและหน่วยงานภาครัฐที่จัดให้มีบริการด้านสาธารณสุข ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามสภาพและความคิดเห็นที่เป็นจริง เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารระดับสูงต่อไป การนำเสนอผลจะเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้นไม่มีผลใดๆ กับตัวท่าน

เมื่อตอบแบบสอบถามแล้ว กรุณาส่งคืนให้ผู้วิจัยทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ด้านหลัง
 ภายในวันที่ 20 สิงหาคม 2547

ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ภญ.ปาริฉัตร อุตยพันธ์

ภญ.อรุณทิพย์ เดอรามันท์

ภญ.เบญจวรรณ พุณณานิวัฒน์กุล

ทพ.ญ.สลิล กาจก้าแหง

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา

สนับสนุนการวิจัย โดย.... สถาบันวิจัยระบบสุขภาพ(สวรส.) ภาคใต้

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ตอนที่ 2 แรงจูงใจและผลกระทบในการทำงาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการสร้างแรงจูงใจและแนวทางการจัดบริการสุขภาพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

1. เพศ ☐ 1). หญิง ☐ 2). ชาย
2. อายุ.....ปี.....เดือน
3. สถานที่ปฏิบัติงาน.....จังหวัด.....
4. ตำแหน่ง.....ระดับ.....
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสถานบริการสาธารณสุขแห่งนี้ปี.....เดือน
6. ภูมิลำเนาเดิมอำเภอ..... จังหวัด.....
7. สถานภาพสมรส ☐ 1). โสด
☐ 2). สมรส
☐ 3). หม้าย / หย่าร้าง
8. วุฒิกการศึกษา ☐ 1).ปริญญาตรี สาขา.....สถาบัน.....
☐ 2).ปริญญาโท สาขา.....สถาบัน.....
☐ 3).ปริญญาเอก สาขา.....สถาบัน.....
☐ 4). อื่นๆ (ระบุ).....
9. รายได้ประจำ เดือน/เดือน (รวมเงินเดือน,เงินวิชาชีพ,เงินประจำตำแหน่ง,เงินค่าล่วงเวลา โดยไม่รวมเงินเลี้ยง
ภัก)
☐ 1). น้อยกว่า 20,000 บาท
☐ 2). 20,001-30,000 บาท
☐ 3). 30,001-40,000 บาท
☐ 4). 40,001-50,000 บาท
☐ 5). มากกว่า 50,000 บาท
10. อาชีพอื่นนอกเหนือรับราชการหรือปฏิบัติงานประจำ
☐ 1). ไม่มี ☐ 2). มี (ระบุ).....
11. รายได้นอกเหนือรายได้ประจำ เดือน/เดือน
☐ 1). น้อยกว่า 20,000 บาท
☐ 2). 20,001-30,000 บาท
☐ 3). 30,001-40,000 บาท
☐ 4). 40,001-50,000 บาท
☐ 5). มากกว่า 50,000 บาท
12. ที่พักอาศัย ☐ 1). ในเขตอำเภอ ☐ 2). นอกเขตอำเภอ
(ระบุ).....

ตอนที่ 2 แรงจูงใจและผลกระทบในการทำงาน

1. แรงจูงใจและสิ่งสนับสนุนให้ท่านมาปฏิบัติงานที่ทำงานปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1). จັบฉลาก

- ☐ 2). เลือกผ่านทางคอมพิวเตอร์โดยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- ☐ 3). ได้รับการจัดสรร จากหน่วยงานที่มีการทำสัญญา
- ☐ 4). สมัครใจมาปฏิบัติราชการ
- ☐ 5). ย้ายติดตามครอบครัว
- ☐ 6). อื่นๆ (ระบุ).....
2. จากเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีผลต่อท่านในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1). ความรู้สึกไม่ปลอดภัย
- ☐ 2). ความกังวลใจของครอบครัว
- ☐ 3). วิธีการดำรงชีวิตประจำวัน
- ☐ 4). ฐานะทางเศรษฐกิจ
- ☐ 5). อื่นๆ (ระบุ).....
3. มาตรการทางด้านความปลอดภัยที่ทางจังหวัดของท่านดำเนินการ ท่านเห็นว่า
- ☐ 1). เพียงพอเหมาะสม
- ☐ 2). เพียงพอแต่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่
- ☐ 3). ไม่เพียงพอ
- ☐ 4). อื่นๆ (ระบุ).....
4. ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ท่านเห็นว่า
- ☐ 1). จะอยู่ปฏิบัติงานต่อ
- ☐ 2). ลาออก
- ☐ 3). ย้ายด้วยเหตุผลส่วนตัว
- ☐ 4). ย้ายด้วยเหตุผลปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
- ☐ 5). ลาศึกษาต่อด้วยเหตุผลปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
- ☐ 6). อื่นๆ (ระบุ).....
5. สิ่งที่ท่านต้องการให้ภาครัฐแก้ปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1). ด้านการศึกษา
- ☐ 2). ด้านเศรษฐกิจ
- ☐ 3). ด้านสังคม
- ☐ 4). ด้านความมั่นคงปลอดภัย
- ☐ 5). ด้านข้อมูลข่าวสาร
- ☐ 6). อื่นๆ(ระบุ).....
6. ลักษณะการได้รับค่าตอบแทนและเงินสวัสดิการอื่นๆ ท่านเห็นว่า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1). เพียงพอเหมาะสม

- ☐ 2). ระยะเวลาได้รับนานเกินไป
- ☐ 3). ต้องสำรองเงินส่วนตัวเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานเป็นประจำ
- ☐ 4). ไม่มั่นใจว่าจะได้รับค่าตอบแทนและเงินสวัสดิการอื่นๆ ตามที่แจ้ง
- ☐ 5). อื่นๆ (ระบุ).....
7. ผลกระทบด้านใดเป็นปัญหาสำคัญ ต่อผู้มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1). การเข้าถึงบริการของประชาชน (เช่น จากความไม่ปลอดภัยจึงกำหนดเวลาการเปิด-ปิด การให้บริการ)
- ☐ 2). ประชาชนได้รับบริการไม่ทั่วถึงจากการขาดแคลนบุคลากร
- ☐ 3). ปัญหาการปรับลดกิจกรรมการให้บริการของสถานพยาบาล
- ☐ 4). ประชาชนขาดการเอาใจใส่ต่อการมารับบริการด้านสาธารณสุขหรือการดูแลสุขภาพตนเอง
- ☐ 5). อื่นๆ (ระบุ).....
8. ผลกระทบด้านใดเป็นปัญหาสำคัญ ต่อผู้ปฏิบัติงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1). ปัญหาด้านการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด
- ☐ 2). ปัญหาการปฏิบัติงานต้องเร่งรีบในแต่ละวัน
- ☐ 3). ปัญหาความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา
- ☐ 4). ปัญหาความกังวลใจระหว่างการปฏิบัติงาน
- ☐ 5). ปัญหาความไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน
- ☐ 6). ปัญหาเรื่องปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น
- ☐ 6). ปัญหาเรื่องการพัฒนางานที่รับผิดชอบ
- ☐ 7). อื่นๆ (ระบุ).....
9. จากปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ท่านเห็นว่าคุณภาพการให้บริการสุขภาพ
- ☐ 1). คุณภาพเหมือนเดิม
- ☐ 2). คุณภาพดีขึ้น
- ☐ 3). คุณภาพต่ำลง
- ☐ 4). อื่นๆ (ระบุ).....
10. ความต้องการต่อการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาต่อ
- ☐ 1). ไม่ต้องการศึกษาต่อ (เหตุผล).....
- ☐ 2). ต้องการศึกษาต่อ
- ☐ 3). อื่นๆ (ระบุ).....
11. กรณีต้องการศึกษาต่อ มีความสนใจศึกษาต่อด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1). ด้านวิชาชีพ สาขา (ระบุ).....
- ☐ 2). ด้านการบริหารจัดการ สาขา (ระบุ).....
- ☐ 3). ด้านการศึกษา สาขา (ระบุ).....

☐ 4. ด้านกฎหมาย สาขา (ระบุ).....

☐ 5. อื่นๆ (ระบุ).....

12. ความต้องการต่อการอบรมพัฒนาความรู้หรือทักษะระยะสั้น ด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1). ด้านวิชาชีพ เรื่อง(ระบุ).....

☐ 2). ด้านการบริหารจัดการ เรื่อง(ระบุ).....

☐ 3). ด้านการศึกษา เรื่อง (ระบุ).....

☐ 4). ด้านกฎหมาย เรื่อง (ระบุ).....

☐ 5). อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการสร้างแรงจูงใจและแนวทางการจัดบริการสุขภาพ

1. แนวทางการสร้างแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

.....

2. แนวทางการจัดบริการสุขภาพที่เหมาะสมภายใต้ภาวะวิกฤติ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

.....

.....

.....

.....

.....

3. สิ่งที่ท่านต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนหรือช่วยเหลือเพื่ออยู่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถามอย่างสูง