

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคล กับความพึงพอใจของบุคลากรโรงพยาบาลกาฬสินธุ์

ศุภวรรณ มาเมือง¹ เยาวเรศ ก้านมะลิ² พิชา คนกาญจน์³

บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงพรรณนาครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ที่มีต่อการบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์กับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ประชากร คือ บุคลากรของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จำนวน 1,869 คน กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 327 คน เลือกโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ ประกอบด้วย แบบสอบถามส่วนบุคคล แบบวัดการบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ และแบบวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคล ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน หาค่าความเที่ยงด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้เท่ากับ 0.75 และ 0.82 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยายและสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ผลการวิจัย พบว่า การบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.29) ด้านการใช้ทรัพยากรบุคคลมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.29) ความพึงพอใจในการรับบริการต่องานบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = 0.34) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโดยรวมกับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (r = 0.89, p < .01) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปวางแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่เป็นนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ ในงานพัฒนาทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ รวมทั้งส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีความทันสมัย

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, งานบริหารทรัพยากรบุคคล, การบริหารจัดการ

¹นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์

²กลุ่มงานวิจัยและพัฒนาการพยาบาล โรงพยาบาลกาฬสินธุ์

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Corresponding Author: Picha konkanghana E-mail: pkk68@gmail.com

Received: October 19, 2024; Revised November 29, 2024; Accepted December 02, 2024

The Relationship between the management of human resource department and Kalasin Hospital personnel's satisfaction

Supawan Mamuang¹ Yaowaret Kanmali² Picha Konkanghana³

Abstracts

The purpose of this correlational descriptive research was to study the satisfaction of Kalasin Hospital personnel with the management of human resource management, and the relationship between the management of human resource department and Kalasin Hospital personnel's satisfaction. The population and sample were 1,869 personnel of Kalasin Hospital. The sample consisted of 327 people selected by simple random sampling. The research tools included a personal questionnaire and a questionnaire regarding satisfaction with human resource management. Content validity by 3 experts was passed and 0.75, 0.82 Cronbach's alpha coefficients respectively. Data was analyzed by using descriptive statistic and pearson's correlation. Research result as followed; The management of human resources management at Kalasin Hospital average score is high level. ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.29). The human resource utilization is the highest average score, and the highest level ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.29). Satisfaction with the overall human resource management service at Kalasin Hospital was at a high average level. ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.34). The relationship score between human resources management and personnel satisfaction is high level significantly. ($r = 0.89$, $p < .01$). The research results can be used to plan new strategies planning, that is innovation for the human resource development work of Kalasin Hospital. Including promoting training and development that is modern training and development.

Keywords : satisfaction, human resource management, management

¹Human Resource Officer, Professional Level, Kalasin Hospital

²Nursing Research and Development Department, Kalasin Hospital

³Assist.Prof. of faculty of nursing, Ramkhamhaeng University

บทนำ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) หรือการบริหารงานบุคคล (Personnel Resource Management) ในทุกองค์กรต้องมีหลักการพื้นฐานและแนวปฏิบัติ มีการนำแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่และการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาเป็นกรอบในการกำหนดหลักปรัชญาในการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิผลสูงสุดและบุคลากรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันได้อย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพ สร้างความคล่องตัวให้แก่ผู้บริหาร การบริหารงานบุคคลจึงเป็นความสำคัญในลำดับต้นๆ ที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริหารงานบุคคลจะเป็นกลไกอันสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย บุคลากรในองค์กรจึงถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์กร การบริหารยุคใหม่เชื่อว่าทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีความสำคัญยิ่ง มีความรู้ ความสามารถและศักยภาพ การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการวางแผนงานโครงการและนโยบายของทางราชการไปสู่การปฏิบัติ และวิธีการเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลในองค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันทำให้ได้มาซึ่งผลงานที่มีประสิทธิภาพ เกิด ประสิทธิภาพ ผล องค์กร มีความ

เจริญก้าวหน้า บุคลากร มีขวัญและกำลังใจ ในการ ปฏิบัติหน้าที่ ย่อม กระตุ้น ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหาร กับบุคลากรการทำงานในองค์กรจะเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีความสุขในการดำรงชีวิต อยู่ในองค์กร และได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อน สมาชิก งานบริหารทรัพยากรมนุษย์มีส่วน เกี่ยวข้องที่จะต้องสร้างปัจจัยต่างๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ทั้งด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย รวมไปถึง ความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจที่ได้ ปฏิบัติงานในองค์กร รักองค์กร ต้องการอยู่ใน องค์กรนั้นนานๆ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน^{1,2} โรงพยาบาลกาฬสินธุ์เป็นโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 570 เตียง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทหน้าที่ให้บริการรักษา ทั้งผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก และเป็นศูนย์แพทยศาสตร ศึกษาชั้นคลินิก และสถาบันสมทบเพื่อการ ผลิตแพทย์ให้กับ คณะแพทยศาสตร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (โรงพยาบาล กาฬสินธุ์) มีบุคลากร 1,869 คน งานบริหาร ทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ มีหน้าที่ในการสรรหาบุคลากร บรรจุแต่งตั้ง และบรรจุกลับข้าราชการ เลขานุการคัดเลือก รองผู้อำนวยการฝ่ายแพทย์ รองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหาร หัวหน้าพยาบาลระดับเชี่ยวชาญ ทุกสายงาน จัดทำก.พ.7 แฟ้มประวัติ ข้าราชการ การเปลี่ยนสายงานข้าราชการ/

การเลื่อนระดับ การปรับเงินเดือนตามคุณวุฒิ การจัดทำคำสั่งรักษาการในตำแหน่งให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่/มอบหมายหน้าที่ โควตาแพทย์ การลาศึกษาต่อ/การลาออก จากราชการ งานทะเบียนบำเหน็จบำนาญ การขอปรับปรุง/กำหนดใช้ตำแหน่งว่าง หนังสือรับรองการปฏิบัติราชการ/ลูกจ้าง การเยียวยาข้าราชการ งานอัตรากำลัง งานสารบรรณหนังสือราชการและงานที่ได้รับ มอบหมาย ตลอดจนการบริหารงานลูกจ้าง เป็นต้น³ สามารถสรุปได้ว่างานของการ บริหารบุคคลของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ด้าน HRM ประกอบด้วย การสรรหา และการดำรง ไว้ซึ่งบุคลากร สำหรับงานด้าน HRD ประกอบด้วย การใช้พัฒนาบุคลากร สำหรับ ข้อมูลด้านจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาล กาฬสินธุ์ ตั้งแต่ปี 2565 – 2567 พบว่า มีจำนวนเพิ่มขึ้นจาก 1,640, 1,671 และ 1,869 คน ตามลำดับ สำหรับปี 2567 บุคลากรประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 818 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 21 คน พนักงานราชการ จำนวน 43 คน พนักงาน กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 427 คน ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน จำนวน 71 คน และ ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน จำนวน 489 คน⁴ ด้วยทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรไปสู่ ความสำเร็จตามเป้าหมายและเป็นปัจจัย ที่สร้างความแตกต่างที่สำคัญในการแข่งขัน⁵ และที่สำคัญในแต่ละวันบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

ในโรงพยาบาลเกือบทุกสาขา มีภารกิจ ให้บริการทั้งบุคลากรภายในและบุคลากร ภายนอกที่เป็นผู้ป่วยจำนวนมาก ซึ่งอาจ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแต่ละแผนก ได้รับความเหน็ดเหนื่อยและบ่อยครั้งทำให้ กิจกรรมการบริการในแต่ละแผนกทำให้เกิด ปัญหาจากความผิดพลาดในการสื่อสาร ส่งผลให้เกิดความล่าช้าจากปัจจัยหลาย อย่างทำให้บุคลากรขาดโอกาสการพัฒนา ตนเอง และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตและคุณภาพชีวิต ของบุคลากรในโรงพยาบาล และ ขณะเดียวกันจำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล มีจำนวนมากขึ้น มักเกิดปัญหาในด้านการ สรรหาบุคลากรที่เหมาะสมและตอบสนอง ความต้องการของแต่ละสาขา การให้บริการ แก่ผู้มารับบริการทั้งในและนอกโรงพยาบาล อันมีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร ผู้วิจัย ในฐานะผู้รับผิดชอบในการจัดการงานบุคคล โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ได้ความตระหนักถึง ความสำคัญของทรัพยากรบุคคลใน โรงพยาบาล ซึ่งเป็นสถานพยาบาลด้าน สุขภาพ จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการของ งานบริหารทรัพยากรบุคคลกับความพึงพอใจ ของบุคลากรโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ เพราะ ปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลหรือ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่อาจจะเกิดจาก คำบอกเล่าปากต่อปาก ซึ่งเป็นคำบอกเล่า ที่ได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

จากเพื่อน หรือคนรู้จัก ซึ่งเคยมาใช้บริการ แล้วได้รับบริการที่ดี จึงทำให้เกิดความคาดหวังและความต้องการในบริการที่ได้ หรือเกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ⁶ ซึ่งเป็นความต้องการของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน หรือจากประสบการณ์ในอดีต เป็นประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความต้องการ อาจจะเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกพึงพอใจต่อบริการที่เคยได้รับหรือเป็นประสบการณ์ไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับมาก็ได้ ซึ่งข้อมูลความสัมพันธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการบริหารจัดการบุคคลากรให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานบุคคลในองค์กร อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร สร้างความผาสุก ความรักผูกพันและแรงจูงใจในการทำงาน⁷ ของบุคลากรโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์กับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของงานบริหาร

ทรัพยากรบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลกาฬสินธุ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ระเบียบงานวิจัยเชิงความสัมพันธ์ (Correlational Research)⁸ ตามขั้นตอน ดังนี้ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จำนวน 1,869 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามแนวคิดของเครซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 327 คน⁹ และทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยทำการศึกษาในระหว่างเดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2567 (2) เครื่องมือและการหาคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งดัดแปลงมาจากแนวคิดความพึงพอใจของผู้วิจัยใช้แนวคิดของพาราสุราแมน, ซีสแธม, และเบอร์รี่^{6,10,11} ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบวัดการบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การสรรหาทรัพยากรบุคคล 2) การใช้ทรัพยากรบุคคล 3) การพัฒนา ฝึกอบรม และการสร้างกำลังใจ จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในการรับบริการ (Satisfaction Scale) 4 ด้าน ได้แก่ เกิดจาก

คำบอกเล่าปากต่อปาก เกิดจากความ ต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ เกิดจาก ประสบการณ์ในอดีต และเกิดจากการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ จำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกตอื่นๆ ที่ได้จากการ เก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบ คุณภาพเครื่องมือ การทดสอบความตรงตาม เนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำเครื่องมือ วิจัยฉบับร่าง เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหา และ ข้อคำถาม โดยการวัดดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยการ วิจัยด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป สำหรับ ค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้เท่ากับ .75 และ .82 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ (n=327)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	40	12.23
หญิง	287	87.77
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	41	12.54
26 – 35 ปี	126	38.53

ผู้วิจัยได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการ วิจัยโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ตามหนังสือรับรอง เลขที่ COA 036-2024 รับรอง ณ วันที่ 14 มิถุนายน 2567 และดำเนินการรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามในระบบออนไลน์ภายใน แก่บุคลากรโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ที่เป็น กลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ เิงบรรยายและสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation)

ผลการวิจัย

กลุ่ม ตัวอย่าง เป็น บุคลากร ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จำนวน 327 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 87.77 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ร้อยละ 38.53 ส่วนใหญ่เป็นสายงานกลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมากที่สุด ร้อยละ 82.87 เป็นข้าราชการร้อยละ 70.95 มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 47.40 ดังตารางแสดงที่ 1

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
36 – 45 ปี	67	20.49
46 ปีขึ้นไป	93	28.44
สายงาน		
กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล	271	82.87
กลุ่มงานที่เป็นฝ่ายสนับสนุน	56	17.13
ประเภทของตำแหน่ง		
ข้าราชการพลเรือน	232	70.95
พนักงานราชการ	1	0.31
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	35	10.70
ลูกจ้างประจำ	49	14.98
ลูกจ้างชั่วคราว	10	3.06
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 2 ปี	58	17.74
3 – 5 ปี	51	15.60
6 – 10 ปี	63	19.27
10 ปีขึ้นไป	155	47.40

การบริหารจัดการของงานบริหาร
ทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50,
S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า
ด้านการใช้ทรัพยากรบุคคลมีค่าคะแนนเฉลี่ย
สูงที่สุด ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50, S.D.

= 0.29) รองลงไปคือ ด้านการสรรหา
ทรัพยากรบุคคลมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับ
มาก ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = 0.33) สำหรับด้าน
การพัฒนา อัตรารักษา และการสร้างกำลังใจ
มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมาก
($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.34) ดังตารางแสดงที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการบริหารจัดการของงาน

บริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ รายด้าน

การบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคล	Mean	S.D.	ระดับการบริหารจัดการ
1. ด้านการใช้ทรัพยากรบุคคล	4.52	0.37	มากที่สุด
2. ด้านการสรรหาทรัพยากรบุคคล	4.49	0.33	มาก
3. ด้านการพัฒนา อัตรารักษา และการสร้างกำลังใจ	4.47	0.34	มาก
เฉลี่ยรวม	4.50	0.29	มาก

การบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ในรายข้อพบว่า การมีกลยุทธ์ในการปฐมนิเทศ (Orientation) และการทดลองงาน (Probation) การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) การสร้างทีมงาน (Teamwork Building) ที่ครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.48) รองลงไปคือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.48) และสามารถตรวจสอบความจริงในกระบวนการสรรหาบุคลากรได้ตลอด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.50) ตามลำดับสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดแต่อยู่ในระดับมาก คือ การมีแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.47) ดังตารางแสดงที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ รายข้อ

การบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคล	Mean	S.D.	ระดับการบริหารจัดการ
1. การมีกลยุทธ์ในการปฐมนิเทศ (Orientation) และการทดลองงาน (Probation) การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) การสร้างทีมงาน (Teamwork Building) ที่ครบถ้วน	4.69	0.46	มากที่สุด
2. การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า	4.63	0.48	มากที่สุด
3. สามารถตรวจสอบความจริงในกระบวนการสรรหาบุคลากรได้ตลอด	4.54	0.50	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการงานด้านบุคลากรครบถ้วน	4.54	0.50	มากที่สุด
5. กระบวนการสรรหาบุคลากรมีความชัดเจน โปร่งใส	4.50	0.58	มาก
6. การมีกลยุทธ์สำหรับการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรทุกระดับและทุกสายงาน	4.44	0.49	มาก
7. การใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.44	0.60	มาก
8. การมีแผนยุทธศาสตร์เพื่อการธำรงรักษาคงไว้ซึ่งบุคลากรทุกระดับและทุกสายงาน	4.44	0.61	มาก
9. การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกระบวนการสรรหาบุคลากร	4.43	0.50	มาก
10.การมีแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน	4.31	0.47	มาก

ความพึงพอใจในการรับบริการต่องานบริหาร
ทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาความ
พึงพอใจในรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจที่
เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ
มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.38) รองลงไป คือ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในการรับบริการ
ต่องานบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ รวบรวม

ความพึงพอใจในการรับบริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การเกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ	4.57	0.38	มากที่สุด
2. การเกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก	4.50	0.33	มาก
3. การเกิดจากประสบการณ์ในอดีต	4.46	0.61	มาก
4. การเกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์	4.43	0.39	มาก
เฉลี่ยรวม	4.49	0.34	มาก

เมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจ
ในการรับบริการต่องานบริหารทรัพยากร
บุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า การได้รับคำปรึกษา/
แนวทาง/ความช่วยเหลือต่างๆ ด้านการ
บริหารงานบุคลากรจากบุคลากรของงาน
บริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลกาฬสินธุ์
มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.48) รองลงไปคือ
การมีส่วนสำคัญที่เอื้ออำนวยให้ท่านมีความ
เจริญก้าวหน้าในหน้าที่และตำแหน่งตาม

การเกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก
มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$,
S.D. = 0.33) สำหรับความพึงพอใจที่เกิดจาก
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีค่าคะแนนเฉลี่ย
ต่ำที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. =
0.39) ดังตารางแสดงที่ 4

สายงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) ข้อที่มีค่าคะแนน
เฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การมีส่วนสำคัญที่
เอื้ออำนวยให้ท่านมีความเจริญก้าวหน้า
ทำหน้าที่ในภาคราชการที่เป็นไปตาม
ระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.49)

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหาร
จัดการโดยรวมกับความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับสูง ($r = 0.89$, $p < .01$) เมื่อจำแนก
แต่ละด้านพบว่า ด้านการใช้ทรัพยากรบุคคล

กับความพึงพอใจของบุคลากร ($r = 0.86$, $p < .01$) มีค่าความสัมพันธ์สูงสุด รองลงไป คือ ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการสรรหาทรัพยากรบุคคลกับความพึงพอใจของบุคลากร ($r = 0.67$, $p < .01$) ด้านที่มีค่า

สัมพันธ์ลำดับสุดท้ายคือ ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการพัฒนา อารมณ์รักษา และการสร้างกำลังใจกับความพึงพอใจของบุคลากร ($r = 0.66$, $p < .01$) ดังตารางแสดงที่ 5

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลกาฬสินธุ์กับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลกาฬสินธุ์

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)					p-value
	ความพึงพอใจ	ด้านการสรรหาทรัพยากรบุคคล	ด้านการใช้ทรัพยากรบุคคล	ด้านการพัฒนา อารมณ์รักษา	การบริหารจัดการโดยรวม	
ความพึงพอใจ	-	0.67**	0.86**	0.66**	0.89**	$p < 0.01$
ด้านการสรรหาทรัพยากรบุคคล		-	0.44**	0.45**	0.75**	$p < 0.01$
ด้านการใช้ทรัพยากรบุคคล			-	0.69**	0.87**	$p < 0.01$
ด้านการพัฒนา อารมณ์รักษา				-	0.86**	$p < 0.01$
การบริหารจัดการโดยรวม					-	

** $p < 0.01$

อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

การบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D.= 0.29) ด้านการใช้ทรัพยากรบุคคลมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D.= 0.29) สำหรับรายชื่อ พบว่า การมีกลยุทธ์ในการปฐมนิเทศ (Orientation) และการทดลองงาน (Probation) การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) การสร้างทีมงาน (Teamwork Building)

ที่ครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงไปคือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดแต่อยู่ในระดับมาก คือ การมีแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน เนื่องจากการบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2560 ข้อ 14 กองบริหารทรัพยากรบุคคลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบงานและบริหารงานบุคคล ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านวินัย การเสริมสร้างและพัฒนาด้านวินัย คุณธรรม และจริยธรรม และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ความพึงพอใจในการรับบริการต่องานบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยในรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากที่สุด สำหรับรายข้อ พบว่า การให้คำปรึกษา/แนวทาง/ความช่วยเหลือต่างๆ ด้านการบริหารงานบุคลากรจากบุคลากรของงานบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การมีส่วนสำคัญที่เอื้ออำนวยให้ท่านมีความเจริญก้าวหน้าในทำหน้าที่ในภาคราชการ

ที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก เนื่องจากทีมงานบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดี สนใจซักถามความต้องการเมื่อมารับบริการ ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการต้อนรับ และความเอาใจใส่ ใช้รูปแบบการปฏิบัติงานที่เข้าใจง่าย คุณลักษณะดังกล่าวสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การมีบุคลากรที่ดี มีความเป็นกันเอง ใช้การติดต่อสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดี ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพบริการ^{7,12} เป็นผลลัพธ์ของการบริการ ถ้าบริการใดสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ก็ถือว่าบริการพยาบาลนั้นมีคุณภาพดี¹³ การเพิ่มศักยภาพความสามารถในการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้องของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการลดแรงกดดัน ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในกระบวนการต่างๆ ที่งานบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ให้บริการ ทั้งในเรื่องระเบียบปฏิบัติทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจเมื่อมารับการบริการ และมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับซึ่งเป็นคุณภาพตามการรับรู้ของผู้รับบริการ^{14,16} การที่ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความครอบคลุมทำให้ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตามขั้นตอน ระเบียบปฏิบัติของทางราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อนให้เกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ³

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโดยรวมกับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ($r = 0.89, p < 0.01$) เมื่อจำแนกแต่ละด้านพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการใช้ทรัพยากรบุคคลกับความพึงพอใจของบุคลากร มีค่าความสัมพันธ์สูงสุด รองลงไปคือ ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการสรรหาทรัพยากรบุคคลกับความพึงพอใจของบุคลากรด้านที่มีค่าสัมพันธ์ลำดับสุดท้าย คือ ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการพัฒนา อารมณ์ รักษา และการสร้างกำลังใจกับความพึงพอใจของบุคลากร เพราะงานด้านการใช้ทรัพยากรบุคคลเป็นงานที่ประกอบภารกิจหลากหลายทั้งด้านการปฐมนิเทศ (Orientation) และการทดลองงาน (Probation) การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) การสร้างทีมงาน (Teamwork Building) ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการ ผู้รับบริการเกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ในการติดต่อประสานงาน¹⁴ การใช้บริการเป็นผลให้ผู้รับบริการได้มีประสบการณ์ตรงกับการให้บริการของทีมงานบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ความพึงพอใจจึงมีส่วนสัมพันธ์กับการให้บริการในงานส่วนนี้โดยตรง¹⁵ ส่งผลให้มีค่าคะแนนความสัมพันธ์สูงที่สุดสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างด้านการสรรหาทรัพยากรบุคคลกับความพึงพอใจมีค่าคะแนนความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง เนื่องจากกระบวนการสรรหาบุคลากรเป็นกระบวนการเริ่มต้นของงานด้านบุคลากรและเป็น

ครั้งแรกที่ทำให้ผู้ใช้บริการจากงานบุคลากร อาจจะเกิดความซาบซึ้งประทับใจในความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำตั้งแต่การสมัคร สอบคัดเลือก การเตรียมตัวเข้าสู่กระบวนการคัดเลือก การปฏิบัติตนในขณะเข้ารับการคัดเลือก การรายงานตัวเมื่อผ่านการคัดเลือก การปฐมนิเทศแนวทางการปฏิบัติราชการ หรือหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบุคลากรและเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับหนึ่ง สำหรับด้านการพัฒนา อารมณ์รักษามีค่าคะแนนความสัมพันธ์กับความพึงพอใจน้อยที่สุดแต่อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากวิธีการขั้นตอน หรือกระบวนการเพื่อการอำนวยการรักษาบุคลากรนั้น เป็นขั้นตอนที่ค่อนข้างซับซ้อนและต้องใช้เวลา การอำนวยการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรนั้นต้องใช้กลยุทธ์ ดังนี้ (1) สร้างงานที่ตอบสนองต่อความต้องการ (2) สื่อสารโอกาสของความก้าวหน้าในวิชาชีพหรืออาชีพ (3) สร้างความสัมพันธ์เชิงบวกตั้งแต่ก่อนเริ่มต้นทำงานหรือปฏิบัติหน้าที่ (4) สร้างความประทับใจตั้งแต่วันแรกของการทำงาน (5) จัดหา Mentor ให้กับบุคลากรใหม่ (6) สื่อสารและอธิบายความคาดหวังอย่างชัดเจน (7) สร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมให้กับบุคลากรรุ่นใหม่สามารถตั้งคำถามได้ (8) เข้าใจชีวิตนอกเหนือการทำงาน (9) ส่งเสริมบรรยากาศแห่งความเคารพและให้เกียรติบุคลากรใหม่ทุกคน (10) สร้างสถานที่ทำงานที่มีความเท่าเทียม¹⁷

สรุปผลการวิจัย

1. การบริหารจัดการของงานบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.29) ด้านการใช้ทรัพยากรบุคคลมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.29) ความพึงพอใจในการรับบริการต่องานบริหารทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = 0.34)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโดยรวมกับความพึงพอใจ (r = 0.89, p < .01) มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

บทบาทด้านการใช้ทรัพยากรบุคคล ความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจของบุคลากร ฝ่ายพัฒนามูลค่าควรตระหนัก โดยสามารถนำไปวางแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่เป็นนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ ในงานพัฒนาทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาล รวมทั้งส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีความทันสมัย (Modern Training and Development)

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคลและกลุ่มงานวิจัย และพัฒนาการพยาบาล โรงพยาบาล

กาฬสินธุ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ และบุคลากรโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. วิภาลักษณ์ คุงแสงทอง. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัด สงขลา . สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2567 [เข้าถึงเมื่อ 20 ตค.2567] เข้าถึงได้จาก: <https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/17545>.
2. Aday LN, Andersen R. Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care. Social Science and Medicine; 1978, 12: 28.
3. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2560. [เข้าถึงเมื่อ 15 สค.2567] เข้าถึงได้จาก:

<https://dhes.moph.go.th/wpcontent/uploads/2018/12/%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%87.pdf>

4. โรงพยาบาลกาฬสินธุ์. รายงานประจำปี 2566. [เข้าถึงเมื่อ 15 สค.2567] เข้าถึงได้จาก: <https://anyflip.com/afjkg/jiqa/>

5. Kotler P. Marketing management: analysis, planning, implementation & control 8th ed. Englewood Cliffs NJ: Prentice-Hall; 1994.

6. Parasuraman A., Zeithaml VA., Berry LL, Delivering quality service: Balancing customer perception and expectation. London: The Free Press; 1990.

7. กลุ่มทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ. แผนปฏิบัติการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567.

8. Burn N.& Grove SK. The practice of nursing research: conduct, critique, and Utilization. 5th ed St. Louis :Elsevier Saunders; 2005.

9. Krejcie RV, Morgan DW. Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement. 1970;30(3), 607–610.

10. Davis BA, Bush HA. Developing effective measurement tools: A case study of the consumer emergency caresatisfaction scale. JNCQ. 1995;9(3)26-35.

11. Hua HC, Canbam D. Measuring Patient Satisfaction as an Outcome of Nursing Care at a Teaching Hospital of Southern Taiwan. JNCQ. 2003;18(2) 143-150.

12. Donabedian B. Evaluating the quality of medicine care. Milbank Memorial Fund Quarterly. 1966;44,166-206.

13. Omachono VK. Quality of care and the patient: New criteria for evaluation. Health Car Management Review. 1990;15 (4) , 3-10.

14. Clark CA, Pokorney ME, Brown ST. Consumer Satisfaction with nursing care in rural community hospital emergency department. J. Nursing Care Quality. 1990; 10(2),49-57.

15. Bandura A. Principle of Behavior Modification. New York: Holt Rinchart and Winston; 1989.
16. Olsen SO. Repurchase loyalty: The role of involvement and satisfaction

Psychology and Marketing
Intelligence & Planning. 2007;24
(4):315-341.
17. สุทธิญา ตั้งวันเจริญชัย. วัฒนธรรมองค์กรของคุณตอบโจทย์พนักงานรุ่นใหม่แล้วหรือยัง? [อินเทอร์เน็ต] 2020. [เข้าถึงเมื่อ 10 พ.ย. 2567] เข้าถึงได้จาก:
<https://blog.happily.ai/th/key-to-retaining-young-talent/>