

นิพนธ์ต้นฉบับ

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ในสังกัดกลุ่มอำนวยการ โรงพยาบาลตราด

จำเนียร วงษ์ศรีแก้ว ส.ม.*

Abstract **Job satisfaction of personnel under the health director in Trat Hospital.****Jumnean Wongsrikaeo M.P.H.***

*Chaophaya Abhaibhubejhr Hospital, Prachinburi Province, Thailand.

*J Prapokklao Hosp clin Med Educat Center 2013; 30:316-326***Objective** : **To study the job satisfaction level and to investigate the factors influencing the job satisfaction of the staff under the supervision of administration group of Trat Hospital.****Design** : **Cross-sectional analytical research****Setting** : **Trat Hospital, Trat province**

Method : **It was the cross-sectional analytical research whereas the sampling group was the population under the supervision of administration group of Trat Hospital for 164 subjects. The data was collected based on questionnaire: the interpretation and definition was made to the subjects, the questionnaires were distributed and returned after completion, the accuracy and completeness were checked, the questionnaires were coded and recorded in the computer based on the packaged program. The descriptive analysis related to personnel factors, motivation factors, sustainability factors was made based on frequency distribution, percentage, independent variable difference such as personnel factors, motivation factors, and sustainability factors compared with the staff's job satisfaction with t-test or F-test. In case the mean differences of each variable was significantly found at $p < .05$, then Scheffe was used.**

* กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

Results : The staff under the supervision of administration group has a high level of satisfaction. The staff with age, income, working duration, and present position has significant satisfaction at .05 whereas the different gender and education has insignificant satisfaction level at .05. Furthermore, the staff with motivation factors such as work achievement, recognition, job description, responsibility, and work advancement, the staff has significant satisfaction at .05. Finally, the staff with sustainability factors such as remuneration, work hierarchy, personal relation, policy and administration of the work department, and work environment has significant satisfaction level at .05.

Conclusion : According to the study of job satisfaction of the staff under the supervision of administration group of Trat Hospital, it was found that most staff under the supervision of administration group has a high satisfaction. The result will be applied to make decision related to the job administration of the hospital director and the management level of the administration unit in order to determine the organizational strategy to achieve the ultimate job satisfaction of the staff under the supervision of administration group and to enhance the efficiency and effectiveness of the staff and the factors of motivation and sustainability such as the review of remuneration system with fair and appropriate adjustment, work system adaptation without complication, service minded embedding, development of staff relationship with good stability and more work passionate, support of staff advancement in their work unit and job security.

Keywords : Staff's job satisfaction, administration group of Trat Hospital.

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนวยการโรงพยาบาลตราด

รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบตัดขวาง (cross - sectional analytical research)

สถานที่ศึกษา

โรงพยาบาลตราด จังหวัดตราด

กลุ่มศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในเรื่องนี้คือประชากรกลุ่มอำนวยการ โรงพยาบาลตราดทุกคนในช่วงเวลาที่ศึกษา จำนวน 164 คน

วิธีการศึกษา

เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบตัดขวาง (cross - sectional analytical research) ในกลุ่มตัวอย่าง เป็น บุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนวยการโรงพยาบาลตราดทุกคนในช่วงเวลาที่ศึกษา จำนวน 164 คนเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยชี้แจงให้บุคลากรทราบถึงความหมายของข้อคำถามแต่ละข้อ แจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืน ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วน นำแบบสอบถามลงรหัส และบันทึกในคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค่าจ้าง และความพึงพอใจ โดยการหาค่าแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค่าจ้างกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยใช้ t - test หรือ F - test และกรณีที่พบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) จะวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ผลการศึกษา

บุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนวยการ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก บุคลากรที่มีอายุ รายได้ ระยะเวลาที่ทำงาน และตำแหน่งปัจจุบันที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) สำหรับบุคลากรที่เพศ และการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) บุคลากรที่มีปัจจัยจิตใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในการทำงาน บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และบุคลากรที่มีปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

สรุป

จากการศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรสังกัดกลุ่มอำนวยการ โรงพยาบาลตราด พบว่าบุคลากรสังกัดกลุ่มอำนวยการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน ของผู้บริหารโรงพยาบาล และผู้บริหารของกลุ่มอำนวยการ

มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อนำมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดกลุ่มอำนวยการทั้งหมดในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรตลอดจนปัจจัยที่บุคลากรคิดว่าเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่มีความพึงพอใจมากหรือน้อย เช่น ในการทบทวนระบบค่าตอบแทนโดยปรับให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม ปรับปรุงระบบงานไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ พัฒนาให้ทีมงานมีความสัมพันธ์ที่ดี และรักหน่วยงานมากขึ้น สนับสนุนให้บุคลากรความก้าวหน้าในสายงานที่ดำรงตำแหน่ง และมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน

คำสำคัญ ความพึงพอใจในงานบุคลากร กลุ่มอำนวยการโรงพยาบาลตราด

บทนำ

โรงพยาบาลตราด เป็นโรงพยาบาลขนาด 390 เตียง บุคลากรจำนวน 866 คน เปิดให้บริการด้านสุขภาพ 4 ด้าน ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ (health promotion) การป้องกันโรค (health prevention) การรักษาพยาบาล (health care) และการฟื้นฟูสภาพ (rehabilitation) โดยให้บริการประชาชนทั้งผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และญาติ ซึ่งผู้ป่วยที่มาตรวจรักษาหรือมารับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดตราด จังหวัดใกล้เคียงรวมทั้งประเทศเพื่อนบ้านหรือชาวต่างชาติ ในการให้บริการแก่ผู้ป่วยแต่ละรายนั้น จำเป็นต้องมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน และถ้าหากจำเป็นต้องรับไว้เพื่อการรักษาในโรงพยาบาลหรือส่งต่อเพื่อการรักษา ก็จะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นอีกหลายหน่วยงาน จะเห็นได้ว่าผู้ป่วย 1 ราย นั้น มีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรเกือบทุกหน่วยงานของโรงพยาบาล ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องดูแลบุคลากรทุกระดับของโรงพยาบาลให้มีความพึงพอใจในการทำงานและเต็มใจในการให้บริการโรงพยาบาลตราด เป็นโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาแล้ว ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรและบรรยากาศในองค์กรการเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินคุณภาพโรงพยาบาล

ทำให้โรงพยาบาลผ่านการรับรอง เนื่องจากความพึงพอใจมีผลต่อการทำงานและยังมีผลต่อประสิทธิภาพของงาน หากต้องการให้บุคลากรโรงพยาบาลตราดทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพตลอดไป จำเป็นต้องเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น การทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงาน เพราะมีผลต่อประสิทธิภาพของงานและความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ปฏิบัติงานด้วย ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเป็นผลให้การปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออก โอน ย้าย ทำงานผิดพลาดหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางวินัยขึ้นได้ ดังนั้นหากทราบว่าบุคลากรในแต่ละระดับที่ปฏิบัติงานนั้น มีความพึงพอใจในงานอยู่ระดับใด จะทำให้ผู้บริหารสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบอร์ก ประกอบด้วย “ปัจจัยสุขอนามัย” (hygiene factor) หรือ “ปัจจัยภายนอก” (extrinsic factor) หรือ “สิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจ” (dissatisfiers) และ “ปัจจัยจูงใจ” (motivator factor) หรือ “ปัจจัยภายใน” (intrinsic factor) หรือ “สิ่งที่ทำให้พึงพอใจ” (satisfiers) ปัจจัยทั้งสองประการนี้มีความ

สัมพันธ์กับลักษณะงานที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงาน ตามแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์ก แต่ละปัจจัยหรือตัวแปรต่างก็มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กัน

จากภารกิจของโรงพยาบาลที่กล่าวข้างต้น และกรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการดำรงรักษามาตรฐานการเป็นโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ซึ่งการคงไว้ในมาตรฐานดังกล่าว ย่อมทำให้เกิดผลกระทบต่อบุคลากรในองค์กร เพราะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ย่อมส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน ความคิด และความคาดหวังในการทำงาน ตลอดจนความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยเฉพาะบุคลากรที่อยู่ในกลุ่มอำนาจการ ซึ่งเป็นกลุ่มงานที่อำนวยความสะดวกหรือสนับสนุนการทำงานให้กับหน่วยงานด้านบริการต่าง ๆ ถ้าหากบุคลากรในกลุ่มอำนาจการขาดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ย่อมมีผลกระทบต่อหน่วยบริการอื่น ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเพื่อเป็นการสำรวจ ตรวจสอบ เพื่อนำมาวางแผนแก้ไขปัญหาก็อาจจะเกิดขึ้น ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนาจการโรงพยาบาลตราด จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสนใจว่ามีองค์ประกอบใดบ้าง ที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ และองค์ประกอบนั้นมีลักษณะที่สำคัญอย่างไร เพราะผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปปรับปรุงและเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสร้างเสริมบรรยากาศที่ดีแก่โรงพยาบาล ส่งผลให้งานนั้นบรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการ

ทำงานของบุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนาจการโรงพยาบาลตราด

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนาจการโรงพยาบาลตราด

วัสดุและวิธีการ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบตัดขวาง (cross - sectional analytical research) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนาจการโรงพยาบาลตราดทุกคนในช่วงเวลาที่ศึกษา จำนวน 164 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากการศึกษา ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงจิต ปัจจัยด้านงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ชี้แจงให้บุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนาจการทราบถึงความหมายของข้อคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยเป็นผู้ไปรับแบบสอบถามคืน พร้อมทั้งทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามทุกชุดในวันเดียวกัน หากแบบสอบถามชุดใดตอบไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ผู้วิจัยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามชุดดังกล่าวตอบเพิ่มเติมให้ครบทุกข้อคำถาม แล้วจึงนำแบบสอบถามทุกชุดไปลงรหัสและบันทึกใน

คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยคำจูน และความพึงพอใจ โดยการหาค่าแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยจิตใจ ปัจจัยคำจูน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยการหาค่าแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งมีเกณฑ์การวัดระดับตัวแปรตามแนวคิดของเบสท์³

ถ้าค่าคะแนนเฉลี่ยมีค่า 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ถ้าค่าคะแนนเฉลี่ยมีค่า 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ถ้าค่าคะแนนเฉลี่ยมีค่า 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ถ้าค่าคะแนนเฉลี่ยมีค่า 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ถ้าค่าคะแนนเฉลี่ยมีค่า 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูนกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสังกัดกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรกลุ่มอำนวยการโรงพยาบาลตราด ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 164)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	p-value
1. อายุ			.002*
- น้อยกว่า 40 ปี	97	59.15	
- 40 ปีขึ้นไป	67	40.85	
2. เพศ			.073
- ชาย	67	40.85	
- หญิง	97	59.15	

โรงพยาบาลตราด โดยใช้สถิติ t - test (Independent samples t - test) หรือ F - test และกรณีที่พบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการศึกษา

บุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนวยการ ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี ร้อยละ 59.15 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.15 จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 53.70 มีรายได้ 10,000 บาทหรือน้อยกว่า ร้อยละ 53.70 ระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีลงไป และส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 56.17 จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสังกัดกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการโรงพยาบาลตราด พบว่า บุคลากรที่มีอายุ รายได้ ระยะเวลาที่ทำงาน ตำแหน่งปัจจุบัน ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูน ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบุคลากรที่เพศ และการศึกษากันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรกลุ่มอำนาจการโรงพยาบาลตราด ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 164) (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	p-value
3. ระดับการศึกษา			.813
- มัธยมศึกษา หรือ ปวช. หรือต่ำกว่า	87	53.70	
- อนุปริญญา หรือ ปวส.	25	15.43	
- ปริญญาตรีขึ้นไป	50	30.86	
4. รายได้ต่อเดือน			.011*
- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	88	56.05	
- 10,001-20,000 บาท	58	36.94	
- มากกว่า 20,000 บาท	11	7.01	
5. ระยะเวลาที่ทำงานในกลุ่มภารกิจด้านอำนาจการ			.009*
- น้อยกว่า 10 ปี	97	63.82	
- 10-20 ปี	28	18.42	
- มากกว่า 20 ปี	27	17.76	
6. ตำแหน่งปัจจุบัน			.005*
- ข้าราชการ	16	9.88	
- พนักงานราชการ	4	2.47	
- ลูกจ้างประจำ	51	31.48	
- ลูกจ้างชั่วคราว	91	56.17	

ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยจิตใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัจจัยจิตใจในระดับมาก ร้อยละ 65.85 เมื่อจำแนกรายด้านก็พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด โดยส่วนใหญ่มีความสำเร็จในการทำงาน ร้อยละ 52.44 และมีความรับผิดชอบ ร้อยละ 52.44 เช่นเดียวกัน สำหรับปัจจัยค่าจูน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 56.10 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 54.27 ค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.83 และการบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 46.34 โดยมีความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 40.85 สำหรับความพึงพอใจ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 55.49 จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค่าจูนกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสังกัดกลุ่มภารกิจด้านอำนาจการโรงพยาบาลตราด พบว่า บุคลากรที่มี ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค่าจูน ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดังตาราง 2

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของระดับปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยคำจูน และความพึงพอใจของบุคลากรสังกัด กลุ่มอำนวยการ โรงพยาบาลตราด

ปัจจัย	ระดับ										p-value
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ปัจจัยเชิงใจ	0	0.00	0	0.00	37	22.56	108	65.85	19	11.59	.001*
-ความสำเร็จในการทำงาน	0	0.00	2	1.22	34	20.73	86	52.44	42	25.61	
-การได้รับการยอมรับนับถือ	0	0.00	9	5.49	65	39.63	72	43.90	18	10.98	
-ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0	0.00	7	4.27	65	39.63	68	41.46	24	14.63	
-ความรับผิดชอบ	1	0.61	6	3.66	52	31.71	86	52.44	19	11.59	
-ความก้าวหน้าในการทำงาน	2	1.22	14	8.54	41	25.00	75	45.73	32	19.51	
ปัจจัยคำจูน	0	0.00	1	0.61	48	29.27	92	56.10	23	14.02	.001*
-ค่าตอบแทน	3	1.83	17	10.37	85	51.83	46	28.05	13	7.93	
-การบังคับบัญชา	0	0.00	8	4.88	76	46.34	59	35.98	21	12.80	
-ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0	0.00	7	4.27	26	15.85	64	39.02	67	40.85	
-นโยบายและการบริหารงาน	1	0.61	4	2.44	34	20.73	89	54.27	36	21.95	
-สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3	1.83	11	6.71	56	34.15	63	38.41	31	18.90	
ความพึงพอใจ	0	0.00	1	0.61	14	8.54	91	55.49	58	35.37	
-ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย	0	0.00	1	0.61	22	13.41	79	48.17	62	37.80	
-ด้านหน่วยงาน	0	0.00	1	0.61	16	9.76	99	60.37	48	29.27	

วิจารณ์

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดกลุ่มอำนวยการโรงพยาบาลตราด สามารถอภิปรายผลดังนี้

1. บุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนวยการโรงพยาบาลตราด มีระดับความพึงพอใจในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ปัจจัยเชิงใจที่ทำให้มีความพึงพอใจมากที่สุดคือความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยคำจูนบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะบุคลากรของกลุ่มอำนวยการส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างจึงมีความรู้สึกว่าการได้ทำงานที่โรงพยาบาลเป็นงานที่มีความมั่นคงและมีเกียรติประจักษ์กับโรงพยาบาลตราด มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีความชัดเจน

และมีการจัดให้กลุ่มลูกจ้างได้มีส่วนร่วมในการทำงานและกิจกรรมของโรงพยาบาลค่อนข้างมาก และในกลุ่มลูกจ้างก็มีการรวมกลุ่มโดยการจัดตั้งเป็นชมรมลูกจ้างโรงพยาบาลตราด ซึ่งเป็นชมรมที่มีความเข้มแข็งมากแห่งหนึ่งซึ่งสอดคล้องกับวรรณิภา เปริตพราย ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีสยาม พบว่าพนักงานโรงพยาบาลศรีสยามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับคณิติน วรณโกมล ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาลศึกษากรณี:โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม พบว่าบุคลากรในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง สอดคล้องกับสุวิมล ฤๅณจันทร์ ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

หลังการแปลงสภาพรัฐวิสาหกิจเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และสอดคล้องกับ อรุณศิลป์ เนินสถาน ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในสังกัดโรงพยาบาลตราด พบว่าส่วนใหญ่มีปัจจัยเชิงบวก ปัจจัยด้านงานและความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนวยการ โรงพยาบาลตราด ปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านอายุ วิชัย โสสุวรรณจินดา กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากขึ้น จะมีความคาดหวังในระดับต่ำและมีการปรับตัวกับสถานการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่า อายุของบุคลากรที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับการศึกษาของฤทธิ์รงค์ สัมฤทธิ์ ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 ด้านรายได้ สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับ วรณิภา เพริทพราว ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีสยาม พบว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3 ด้านระยะเวลาที่ทำงานสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาที่ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับ วิไลพร สีดาจิตร ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกำกับของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

1.4 ด้านตำแหน่งปัจจุบัน บุคคลที่มีระดับตำแหน่งในการทำงานสูงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงาน เนื่องจากได้รับค่าจ้างสูง และมีสภาพการทำงานที่ดี หน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมีเกียรติจึงทำให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นด้วยสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับภกษณา สารบรรณ ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลหนองคาย พบว่า พยาบาลที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ปัจจัยเชิงใจ เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจทำงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยเชิงใจต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสุกัญญา เจียรวรรณ ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยเชิงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความสำเร็จในการทำงาน

3. ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยนี้จะทำหน้าที่จูงใจไม่ให้คนเกิดความท้อถอย ไม่อยากทำงาน และป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่า

บุคลากรที่มีปัจจัยค่าจูงต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครปฐม ของสำลี คิมนารักษ์ ที่ได้พบว่า ปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับสัทัญญา เจียรวานนท์ ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาธารณสุขจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าความพึงพอใจในด้านปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

สรุป

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดกลุ่มอำนวยการโรงพยาบาลตราด พบว่าบุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนวยการ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน ของผู้บริหารโรงพยาบาล และผู้บริหารของกลุ่มอำนวยการ มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อนำมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดกลุ่มอำนวยการทั้ง หมดในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรตลอดจนปัจจัยที่บุคลากรคิดว่า เป็นปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูง ที่มีความพึงพอใจมากหรือน้อย เช่น ในการทบทวนระบบค่าตอบแทนโดยปรับให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม ปรับปรุงระบบงาน ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ พัฒนาให้ทีมงานมีความสัมพันธ์ที่ดี และรักหน่วยงานมากขึ้น สนับสนุนให้บุคลากรความก้าวหน้าในสายงานที่ดำรงตำแหน่ง และมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรส่งเสริมให้มีการการศึกษา เรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลตราด
2. ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปในภาคตะวันออก

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณนายแพทย์จรัญ บุญฤทธิ์ การ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี (อดีตผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด) ที่สนับสนุนและอนุญาตให้ทำการวิจัยในครั้งนี้ คุณศศิพันธ์ คชศิลา หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป และคุณเจริญ สินธุวงศ์ หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์ และสารสนเทศ โรงพยาบาลตราด ที่กรุณาให้คำปรึกษาด้านสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล และเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย และบุคลากรสังกัดกลุ่มภารกิจอำนวยการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการศึกษาในครั้งนี้

บรรณานุกรม

1. Herzberg F. The Motivation to work. New York: 1959; 197-225.
2. วรณิภา เพร็ดพราว. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีสยาม[วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2546.
3. คณิติน วรณโกมล. ความพึงพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาลศึกษากรณี:โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. 2540.

4. สุวิมล ภูณะจันทร์. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานภายหลังการแปลงสภาพรัฐวิสาหกิจเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต; 2548.
5. อรุณศิลป์ เนินสถาน. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในสังกัดโรงพยาบาลตราด. ตราด. 2543.
6. วิชัย โสสุวรรณจินดา. ความลับขององค์กร พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ; 2535.
7. ฤทธิรงค์ คงสัมฤทธิ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์; 2549.
8. วิไลพร สีดาจิตร. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกำกับของรัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2544.
9. กฤษณา สารบรรณ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลหนองคาย [วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏมหาสารคาม; 2545.
10. สุกัญญา เจียรวรรณ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาธารณสุขจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช; 2548.
11. สำลี คิมนารักษ์. การศึกษาความพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครปฐม [วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช; 2545.