

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของบุคลากร บริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน)

มณีเนตร คงนคร¹และผศ.ดร. กิรภัทร ภัทศิรี²

บทคัดย่อ

รายงานการค้นคว้าอิสระและบทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากร บริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) ประชากรที่ทำการวิจัย คือ บุคลากร บริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) จำนวน 450 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 212 ชุด จากนั้นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชากร ทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Anova)

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรเป็นเพศชาย 21 คน เพศหญิง 191 คน โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดฝ่ายบริการผู้ป่วยใน ระดับเจ้าหน้าที่ อายุงาน 1-5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 15,000 บาท โดยภาพรวมบุคลากรพึงพอใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลระดับพึงพอใจมาก โดยการบริหารทรัพยากรบุคคลที่บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านลักษณะงาน ค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมา คือ ด้านการนำของผู้บริหาร และสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.80 และด้านสภาพแวดล้อม และความปลอดภัยในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ฝ่าย มีผลต่อความพึงพอใจรวมของบุคลากรในการบริหารทรัพยากรบุคคล ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ย ไม่มีผลต่อความพึงพอใจรวมของบุคลากรในการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ,การบริหารงานทรัพยากรบุคคล , บริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน)

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาอุตสาหกรรมบริการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Factors affecting human resource management satisfaction of personnel Wattanapat Hospital Trang Public Company Limited

Maneenate Kongnakorn² and Asst. Prof. Dr. Piraphat Phakkiri ²

ABSTRACT

The objectives of this research were report and research articles aim to study personal factors that affect the human resource management satisfaction of people Wattanapat Hospital Trang Public Company Limited. The population of the research was 450 personnel at Wattanapat Hospital Trang Public Company Limited and used the questionnaire as a tool to collect 212 sets of data. The data analyze by statistical programs as Percentage ,Frequency, Mean ,S.D. , Independent Samples T-Test ,One-Way Anova.

Research shows that the cohort is 21 males and 191 females. Most are between the ages of 26 and 35, undergraduate studies under the inpatient ward service, staff level, seniority 1-5 years old and have an average income of less than 15,000 baht. Overall, personnel are very satisfied with human resource management level. The most satisfied personnel personnel management is the job description, the average of 4.02, second only to the leadership of the executive and the relationship with the supervisor. Average 3.80 and environment and work safety average 3.77.

And it was found that personal factors, parties, affect the total satisfaction of personnel in human resource management. But, gender, age, education level, job level, working age and average income have no effect on the total satisfaction of personnel in the company's human resource management Wattanapat Trang Hospital Public Company Limited at a statistical significance of 0.05.

Keywords : Satisfaction ,Human Resource Management , Wattanapat Hospital Trang Public Company Limited

1 Master's Degree Student of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University

2 Assistant professor Department of Hospitality Industry, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ในปัจจุบันพบว่า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและบรรลุได้ตามเป้าหมายนั้น มักขึ้นอยู่กับการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคคล ด้านเงินทุน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ก็นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง องค์กรจำเป็นที่จะต้องสรรหา ดูแล และรักษาบุคคลที่มีอยู่ในองค์กรให้ดำรงอยู่กับองค์กร พร้อมกับการพัฒนาบุคคลเหล่านั้นให้มีการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนการอยู่ร่วมกันในองค์กรอย่างมีความสุข รักษาสมดุลทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยการบริหารทรัพยากรบุคคลเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาและคัดเลือก มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน และเมื่อเราได้คัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว งานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลก็ไม่ได้หยุดอยู่เพียงเท่านั้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะต้องดูแลฝึกอบรมและพัฒนาให้พนักงานเป็นบุคคลที่เก่ง ได้รับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่จะเป็นฐานเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ และพร้อมจะปฏิบัติงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถ สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การบริหารงานบุคคลมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด และถือเป็นหัวใจของความสำเร็จขององค์กร มีความสำคัญต่อการกำหนดทิศทางในการพัฒนา การบริหารจัดการ การคิดค้นนวัตกรรม และการใช้ทรัพยากรทุกชนิด หากองค์กรใดมีกำลังคนที่มีคุณภาพองค์กรนั้นย่อมจะประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี (รุ่ง แก้วแดง 2542 : 129)

และสิ่งที่สำคัญที่สุดนอกเหนือจากกระบวนการเหล่านี้ คือ เราจะทำอย่างไรให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคล อยู่ด้วยกันในองค์กรด้วยความรัก ความสามัคคี สัมผัสได้ถึง ความอบอุ่น ความเป็นครอบครัว ความเป็นบ้านหลังที่สองที่พร้อมให้ทุกคนได้พักผ่อนตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความตั้งใจที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร นำพาองค์กรสู่ความสำเร็จอย่างมั่นคงและถาวร ดังนั้นการทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรคงอยู่กับองค์กร และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้กับองค์กร จนองค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายสูงสุด

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากร บริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับใช้ในการการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทำให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน)

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรบริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจรวมในการบริหารทรัพยากรบุคคลต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยทำการวิจัยจากบุคลากรของบริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) จำนวนบุคลากรรวม 450 คน

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่าย ระดับตำแหน่งในองค์กร อายุการทำงาน รายได้

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

- ด้านลักษณะงาน
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน
- ด้านรักษาสมดุลการทำงานและครอบครัว
- ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่งาน
- ด้านการประเมินผลการทำงาน

- ด้านการอบรมและพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน
- ด้านการนำของผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อ้างถึงทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow 1970, 23-25) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือความต้องการที่เป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงที่สุดทฤษฎีหนึ่ง

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต ได้แก่ ความต้องการเพื่อตอบสนองความหิว ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ปัจจัยสี่ ดังนั้น ในขั้นแรกองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการต่อไป คือ ความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางทรัพย์สินหรือเงินเดือน ได้แก่ การมีอาชีพ การงานมั่นคง เงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในการทำงาน การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การได้ปรับเงินประจำปี การได้รับเงินโบนัสรางวัลประจำปี อันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเล็องงานใหม่

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการตอบรับแล้วความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน การมีผู้คนรู้จัก เชิดหน้าชูตาความเป็นมิตรที่ดี

ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความเชื่อใจและไว้วางใจของหัวหน้า ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากรยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้นด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาส

4. ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) หมายรวมถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ตลอดจนต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่ออยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหน และพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด เกิดการพัฒนาตนเองทั้งความรู้และการทำงาน

จึงสรุปได้ว่า การทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ มีทัศนคติเชิงบวกในการบริหารงาน มีความรัก ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร องค์กรประกอบพื้นฐานมาจากการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคล หากเราสามารถตอบสนองได้ตรงความต้องการ เราก็จะสามารถธำรงรักษาให้บุคลากรอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน

ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์แยกออกเป็น 2 ประเด็น คือ

1. การบริหาร (Management) เมสคอนและคณะ (Mescon , Albert and Kheddouri 1985 : 4) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหาร คือ กระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และการควบคุมการปฏิบัติงาน ของสมาชิกในองค์กร และการใช้ทรัพยากรอื่นใดที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย การบริหารจะเป็นกิจกรรมหรือวิธีการที่บุคคลหนึ่งกระทำต่อบุคคลหนึ่ง หรือหลายบุคคล เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ ลักษณะของการบริหารจึงต้องประกอบด้วย ผู้ที่ทำหน้าที่บริหาร เรียกชื่อต่าง ๆ กัน เช่น เจ้านาย ผู้บังคับบัญชา หัวหน้า ผู้จัดการ ผู้อำนวยการ เป็นต้น ส่วนผู้ถูกบริหารเรียกชื่อว่า ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกน้อง เจ้าหน้าที่ เป็นต้น บุคคลทั้งสองกลุ่มจะมีความสัมพันธ์กัน ลักษณะความสัมพันธ์เหล่านี้ มีผลต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานหรือองค์กร ถ้ามีความสัมพันธ์ในทางที่ดี แนวโน้มของการดำเนินขององค์กรก็เป็นไปได้ด้วยดี แต่ถ้ามีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีแล้ว ความสำเร็จจะเป็นไปด้วยความยากลำบาก เกิดความขัดแย้งซึ่งกันและกัน ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือการบรรลุเป็นไปอย่างช้า

2. ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) คำว่า ทรัพยากรมนุษย์ ถ้าแปลตามตัวอักษรแล้ว แปลว่า คนมีค่าเป็นทรัพย์ ซึ่งหมายถึง มนุษย์เป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อสังคม เช่นเดียวกับทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ กล่าวคือ คนใน หน่วยงาน หรือองค์กรเป็นสิ่งมีค่า จึงเป็นการสมควรที่จะต้องทำนุบำรุงรักษาให้คนมีคุณค่าเหมาะสม กับองค์กรให้นานเท่านาน เพราะความมีค่าของคน

นั้นสามารถก่อให้เกิดผลผลิตต่อองค์กรได้ ก็ เท่ากับเป็นหลักประกันที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดปลอดภัยและรุ่งเรือง (ทองศรี กำภู ณ อยุธยา 2534 : 151)

สรุปได้ว่า คน หรือบุคคล หรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรหลักที่สำคัญขององค์กร องค์กรจะเติบโตและยั่งยืนอยู่ได้ขึ้นอยู่กับการณ์บุคคลากรที่มีประสิทธิภาพนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้น้องค์กรจึงต้องมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการบริหาร เพราะผู้บริหารก็ถือเป็นบุคคลสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการคงอยู่ของบุคลากร ความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรที่จะสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้บริหาร เพื่อที่จะสามารถตอบสนอง หรือแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด หรือสิ่งใดที่ที่จะได้พัฒนาดำเนินการต่อไป จากกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ข้างต้น สามารถนำมาสรุปและทำแบบประเมินเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยแบ่งปัจจัยเป็น 8 ด้าน ข้างต้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรบริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด (มหาชน) จำนวน 450 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 212 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งในองค์กร ฝ่าย อายุการทำงาน และรายได้ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และการเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านลักษณะงาน 2.ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

3.ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน 4.ด้านการรักษาสมดุลการทำงานและ
ครอบครัว 5.ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่งาน 6.ด้านการอบรมและพัฒนาสมรรถนะ
ในการทำงาน 7.ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน 8.ด้านผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบ
แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ โดยวิธีการทางสถิติและเสนอ
ผลการวิจัยโดยการพรรณนาอธิบายประกอบตารางแสดงข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใน
การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยใช้ค่าร้อยละในการวิเคราะห์และนำเสนอเป็นตารางประกอบคำ
บรรยาย

ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการ
บริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท โรงพยาบาลวิวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) ของผู้ตอบ
แบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแจงแบบที่หรือการทดสอบ t - test
ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน
(Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Anova) ซึ่งใน
การศึกษาครั้งนี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตาม คือ
ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านต่างๆ โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ยน้ำหนัก (\bar{X}) ความ
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์และนำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้นำความคิดเห็น
มาสรุปรวบรวมเป็นรายงานนำเสนอประกอบคำบรรยาย

ผลการวิจัย

บุคลากรบริษัท โรงพยาบาลวิวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน
ทั้งสิ้น 212 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 90.1 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 9.9 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุ
26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา คือ อายุ 36-45 ปี และ อายุ 46-55 ปี ร้อยละ 23.6 อายุไม่
เกิน 25 ปี ร้อยละ 6.6 และอายุ 56 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.4 ตามลำดับ สำหรับระดับการศึกษาสูงสุด

ส่วนใหญ่จะจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.4 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 20.8 ปวช./ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 12.7 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.2 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 1.9 ตามลำดับ บุคลากรที่ตอบคำถามส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายบริการหรือผู้ช่วยในคิดเป็นร้อยละ 41.0 ฝ่ายบริการผู้ป่วยนอก ร้อยละ 25.0 ฝ่ายสำนักงาน ร้อยละ 8.5 ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง ร้อยละ 5.7 ฝ่ายสนับสนุนการแพทย์และฝ่ายพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 5.2 ฝ่ายการพยาบาล 4.7 และฝ่ายบัญชีและการเงิน 4.2 ตามลำดับ โดยที่บุคลากรส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 85.5 รองลงมา คือ หัวหน้าแผนก 11.8 และระดับผู้จัดการ 2.4 ตามลำดับ อายุการทำงาน ส่วนใหญ่ 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 27.8 รองลงมา คือ อายุงาน 5 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 10 ปี ร้อยละ 23.6 อายุงาน 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.2 อายุงาน 10 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 15 ปี ร้อยละ 11.8 อายุงาน 15 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 7.5 และอายุงาน ไม่เกิน 1 ปี ร้อยละ 7.1 ตามลำดับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมา คือ 25,001-35,000 บาท ร้อยละ 23.1 15,000-25,000 บาท ร้อยละ 22.2 35,001 -45,000 บาท ร้อยละ 7.1 และ 45,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 1.9 ตามลำดับ สำหรับระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับตำแหน่งพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมา คือ พนักงานอาวุโส ร้อยละ 28 และหัวหน้าแผนก ร้อยละ 16 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านต่างๆ ของบริษัท โรงพยาบาลวิวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.733) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.793) และรองลงมา คือ ด้านการนำของผู้บริหารและสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739) ด้านสภาพแวดล้อม และความปลอดภัยในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.759) ด้านการอบรมและพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.757) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.798) ด้านการรักษาสมดุลการทำงานและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย = 3.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.768) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย = 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785) และด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.868) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจรวมของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามฝ่าย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ One Way Anova ในการใช้สถิติทดสอบค่าแปรปรวนทางเดียว พบว่ามีค่า Sig 0.035 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่าความพึงพอใจรวมของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล จำแนกตามฝ่ายมีความพึงพอใจรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ฝ่ายมีผลต่อความพึงพอใจรวมของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า ผู้ที่สังกัดฝ่ายสำนักงาน บริการผู้ป่วยนอก การพยาบาล สนับสนุนการแพทย์ และจัดซื้อจัดจ้าง มีความพึงพอใจรวมต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลแตกต่างกับฝ่าย บริการผู้ป่วยใน บัญชีและการเงิน และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่ สังกัดฝ่ายสำนักงาน บริการผู้ป่วยนอก การพยาบาล สนับสนุนการแพทย์ และจัดซื้อจัดจ้าง มีความพึงพอใจรวมต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลสูงกว่าฝ่ายบริการผู้ป่วยใน บัญชีและการเงิน และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรบริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจรวมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรบริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) คือ ฝ่าย ส่วนเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรบริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองคำ ศรีเนตร (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุและอายุราชการ การดำรงตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจรวมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธรไม่แตกต่างกัน

ผลความพึงพอใจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตรัง จำกัด(มหาชน) มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 โดยการบริหารทรัพยากรบุคคลที่บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านลักษณะงาน ค่าเฉลี่ย 4.02 อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึก ว่า งานที่ทำหรืองานที่ได้รับมอบหมาย ตรงกับตำแหน่งงาน ตรงกับความสามารถ เป็นงานที่ทำหาย และพอใจกับงานที่ทำ

อันดับ 2 คือ ด้านการนำของผู้บริหารและสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าการบริหารเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดการบริหารคน บริหารงานดีมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน

อันดับ 3 คือ ด้านสภาพแวดล้อม และความปลอดภัยในการทำงาน ความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 บุคลากรส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในนโยบายของโรงพยาบาลในการสร้างสภาพแวดล้อม สะอาด เป็นสัดส่วน และมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย

อันดับ 4 ด้านการประเมินผลการทำงาน ความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากค่าเฉลี่ย 3.69 บุคลากรส่วนใหญ่ พึงพอใจในหลักเกณฑ์การประเมินผลการทำงานที่ชัดเจน การประเมินมีความยุติธรรม และเชื่อว่าปฏิบัติงานได้ดีเยี่ยม หรือทำประโยชน์ให้แก่โรงพยาบาล จึงได้รับการยกย่อง ชมเชย หรือได้รับคะแนนการประเมินที่ดี

อันดับ 5 ด้านการอบรมและพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 บุคลากรส่วนใหญ่ พึงพอใจที่โรงพยาบาลสนับสนุนให้โอกาสแก่บุคลากรในการเพิ่มพูนความรู้ให้ตนเอง โดยจัดให้มีการอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร อย่างเท่าเทียม

อันดับ 6 ด้านรักษาสมดุลการทำงานและครอบครัว ความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 บุคลากรส่วนใหญ่พึงพอใจในงานและความพอเพียงของอัตราค่าจ้าง แต่บางครั้งงานที่ทำเป้าหมายเพื่อค่าตอบแทนที่ได้รับ ทำให้เวลาส่วนตัว หรือการออกกำลังกายน้อยลง

อันดับ 7 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.38 บุคลากรส่วนใหญ่ อยู่ในระดับเจ้าหน้าที่และสังกัดฝ่ายที่บุคลากรในฝ่ายส่วนใหญ่เป็นระดับเจ้าหน้าที่ มีฝ่ายวิชาชีพทำแบบสอบถามน้อย จึงทำให้บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จึงให้ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ

อันดับ 8 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.35 เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่เป็นระดับเจ้าหน้าที่ เป็นมีอายุงาน 1- 5 ปี จึงยังมองไม่ถึงความสำเร็จ เป้าหมาย และการเลื่อนตำแหน่งตามความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ

ข้อเสนอแนะ

1. บริษัทควรทบทวนหรือส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานหรือจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ เพื่อเป็นการจูงใจเพิ่มความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
2. บุคลากรที่เข้าใหม่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี ควรเพิ่มการสื่อสาร การแนะนำ หรือการอบรมเกี่ยวกับการวางแผน การบรรลุตามเป้าหมาย ความสำเร็จของงานและความก้าวหน้าในอาชีพ
3. สามารถเพิ่มเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพและได้ข้อมูลครอบคลุมมากขึ้น
4. ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามภาพรวมองค์กรมีการบริหารที่ดีอยู่แล้ว อาจเพิ่มเติมโครงการเกี่ยวกับการออมทรัพย์

เอกสารอ้างอิง

- ทองคำ ศรีเนตร (2561) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยาและคณะ. (2534). รายงานการวิจัยเรื่อง ความสนใจและความเข้าใจของผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐบาลและภาคเอกชนต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ทฤษฎีความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานสถาน พ.ศ. 2542 (หน้า 775). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- Maslow, A. H. (1970). Motivation and Personality (2nd ed.). Upper Saddle River, New Jersey : Prentice Hall.
- Mescon, Michael H., Albert, Michael. and Khedouri, Franklin. (1985). Management : Individual and Organizational Effectiveness. New York : Harper & Row.