

ความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา กรมแพทย์ทหารอากาศ

The Opinions of Chandrubeksa Hospital Personnel on Human Resource Management in
Chandrubeksa Hospital, Directorate of Medical Service, Royal Thai Air Force

จิรพร เกตุแก้ว¹

Jiraporn Ketkaew¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา กรมแพทย์ทหารอากาศ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรของโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา จำนวนทั้งสิ้น 240 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .965 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง 3 ด้าน ได้แก่ สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีความคิดเห็นระดับปานกลางใน 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การคัดเลือกสรรหา บรรจุและแต่งตั้งบุคลากร ความก้าวหน้าในอาชีพ ผลตอบแทนและสวัสดิการ และจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้าน อายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=.004, .002, .019$ และ $.001$ ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้าน เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษาไม่แตกต่างกัน ($p=.114, .204$, และ $.664$ ตามลำดับ)

คำสำคัญ : การบริหารทรัพยากรมนุษย์

¹ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จ. นครปฐม 73140
A Graduate of Master of Arts in Political Science, Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Kamphaeng Saen
Campus, Nakhon Pathom 73140

ABSTRACT

The objectives of this research were to explore and compare the opinions of Chandrubeksa Hospital personnel on human resource management in Chandrubeksa Hospital. The samples consisted of 240 personnel who worked at Chandrubeksa Hospital. They were selected by stratified random sampling. Data were collected by five-scale questionnaires developed by the researcher with .965 reliability coefficient, and then analyzed by using a computer program. The statistical methods for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way Analysis of Variance, with statistical level of significance at .05

The research found that the opinions of Chandrubeksa Hospital personnel on human resource management in Chandrubeksa Hospital were at a moderate level. The personnel opinions were at a high level in 3 aspects; (1) Health and safety at workplace, (2) training and human resource development, (3) performance appraisals, and were at a moderate level in 4 aspects; (1) human resource planning, (2) recruitment, selection and appointment, (3) progress in career path, (4) compensation and welfare. The hypothesis test found that age, experience, position and type of work significantly affected the opinions ($p = .004, .002, .019, .001$, respectively) but gender, education and salary did not affect the opinions on human resource management in Chandrubeksa Hospital. ($p = .114, .204, .664$, respectively)

Keywords : Human Resource Management

E-mail : tomjira@hotmail.com

คำนำ

องค์การจะปฏิบัติภารกิจหลักให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน และมนุษย์ ถือว่าเป็นทุนสำคัญขององค์การในการสร้างรายได้เปรียบในการดำเนินงาน คนนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เพราะการที่องค์กรได้บุคคลที่ดีและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ ตลอดจนการได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสมและคุ้มค่ากับงานที่ปฏิบัติแล้ว บุคคลนั้นจะก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร ทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วย ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าหัวใจหลักขององค์การ คือการบริหารทรัพยากรบุคคลนั่นเอง

การบริหารงานบุคคลนั้นมีความยุ่งยากซับซ้อน เนื่องจากคนมักมีพฤติกรรมที่หลากหลายทั้งนี้ขึ้นกับความต้องการสิ่งแวดล้อม, เจตคติและอารมณ์ รวมทั้งแรงจูงใจ ซึ่งส่งผลต่อผลสำเร็จของงานตามเป้าหมาย การสร้างเจตคติที่ดีให้แก่บุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นโดยเฉพาะในด้านการบริหารงานบุคคล ถ้าบุคลากรมีเจตคติที่ดีต่องาน ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อหน่วยงานในด้านต่างๆ ที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ก็จะทำให้เกิดความผูกพันกับองค์กรและสามารถอยู่ในองค์กรอย่างมีความสุข

โรงพยาบาลจันทบุคกษา เป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่ให้บริการแก่ทหารและประชาชนทั่วไป เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความสุขในการทำงาน โรงพยาบาลจันทบุคกษา จึงได้มีการพัฒนาระบบบริการและระบบการบริหารงานด้านต่างๆ คือ ด้านการบริหารงานบุคคลและการจ่ายค่าตอบแทน รวมถึงการ

พัฒนาสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นคณะกรรมการบริหารและพัฒนาศูนย์พยาบาลบุคคลของโรงพยาบาลจันทบุรีศึกษา พบข้อร้องเรียนว่า บุคลากรส่วนหนึ่งขาดจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ขาดความกระตือรือร้น ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจต่ำ มีเจตคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพบริการ โดยจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจลดลงและจำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มสูงขึ้นโดยเฉพาะด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จากสถิติในเดือน มกราคม 50 ผู้ใช้บริการประเภทผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจในบริการร้อยละ 76.18 และในเดือน กรกฎาคม ปีเดียวกัน ความพึงพอใจลดลงเหลือร้อยละ 72.88 นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากร ลาออก โอน ย้าย ในปี 49,50 ถึงร้อยละ 12.82 และ 11.96 ตามลำดับ และจากการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงานและค่าตอบแทนน้อยที่สุดติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปี ปัญหาที่เกิดขึ้นจำเป็นต้องได้รับการแก้ไข การแก้ปัญหาจึงจำเป็นต้องมีข้อเท็จจริง เพื่อวิเคราะห์ปัญหา กำหนดแผนงาน โครงการ และวิธีการที่จะแก้ปัญหา โดยใช้ผลการวิจัยที่สะท้อนสภาพความเป็นจริง เพื่อพัฒนาระบบการบริหารงาน และสร้างความพึงพอใจในงานแก่บุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง

เครื่องมือและวิธีการ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย คำถามแบบปลายเปิด และคำถามปลายปิด การกำหนดคะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มีคะแนนเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 5,4,3,2,1 ตามลำดับ เกณฑ์การแปลผลเป็น 3 ระดับ โดยใช้ช่วงคะแนนเฉลี่ย คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และ ระดับต่ำ โดยมีความกว้างของขั้นเท่ากับ 1.33

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรทุกระดับของโรงพยาบาลจันทบุรีศึกษาที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา ในปี พ.ศ. 2551 จำนวน 484 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 219 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนตามกลุ่มประเภทบุคลากร (Proportional Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยค่าสถิติที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยและวิจารณ์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 62.3 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และ 41-50 ปี ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 28.9 และ 28.5 ตามลำดับ มีระดับการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.9 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.1 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 21 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีตำแหน่งงานเป็นระดับปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.8 และมีลักษณะงานเป็นพยาบาลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.9 ทั้งนี้อาจเนื่องจากองค์กรมีภารกิจหลักที่ต้องให้การ

รักษาพยาบาล ทำให้จำเป็นต้องมีบุคลากรเพศหญิงมากกว่าเพศชายและผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ในช่วง 18-30ปี มากที่สุด เนื่องจากเป็นวัยทำงานและต้องการความมั่นคงในการทำงาน บุคลากรระดับปฏิบัติงาน มีจำนวนมากกว่าระดับหัวหน้าหน่วยงาน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เนื่องจากบุคลากรในองค์กร นอกเหนือจากกลุ่มแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร และพยาบาลแล้ว บุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กรจะจ้างในอัตราที่มีคุณวุฒิ ต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งจะเป็นข้าราชการทั่วไป ลูกจ้างและอาสาสมัคร บุคลากรมีรายได้ต่อเดือน 20,001 ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป ซึ่งรายได้สัมพันธ์กับอายุงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.52$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวี สี่หามาตย์ (2548) ที่พบว่า ข้าราชการและพนักงานของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมและ รายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$) เช่นเดียวกัน

บุคลากรโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาล จันทบุรีเบกษา อยู่ในระดับสูง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X}=3.78$) ด้านการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร ($\bar{X}=3.72$) และ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.69$) ซึ่งส่งผลดีต่อโรงพยาบาลและ ตัวบุคลากรเอง เนื่องจากโรงพยาบาลมีภารกิจหลักในการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาและฟื้นฟูสภาพร่างกาย แก่ผู้รับบริการและชุมชน ดังนั้นเมื่อบุคลากรมีสุขภาพที่ดี จะเป็นเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งการจัดการ สภาพแวดล้อมให้ความปลอดภัย จะทำให้องค์กรไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น อีกทั้งจะอ้างรักษาบุคลากรให้อยู่กับ องค์กรต่อไป ส่วนด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรที่พบว่าอยู่ในระดับสูงนั้นจะมีผลทำให้บุคลากรมีการพัฒนา ตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของการรักษาพยาบาลและการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ส่วนด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา คัดเลือก บรรจุและแต่งตั้งบุคลากร ด้าน ความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ,3.41, 3.33 และ 3.31 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยพบว่าด้านการสรรหา คัดเลือก บรรจุและแต่งตั้งนั้น ในประเด็นเกี่ยวกับกระบวนการ สอบแข่งขัน/สอบคัดเลือกบุคลากรมีความเป็นธรรมนั้นมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.05$) ประกอบกับเมื่อพิจารณา ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด พบว่าบุคลากรจำนวนหนึ่งมีความคิดเห็นว่าการ คัดเลือก บรรจุและแต่งตั้งบุคลากรนั้นยังมีระบบอุปถัมภ์ อาจเป็นเพราะระบบราชการไทยยังมีระบบอุปถัมภ์อยู่ อีกทั้งกฎระเบียบ นโยบายต่างๆ ทำให้ได้บุคลากรที่ไม่ตรงตามความต้องการ และการสรรหา คัดเลือก บรรจุและแต่งตั้ง บุคลากรนั้น โรงพยาบาลไม่สามารถดำเนินการเองได้ทุกตำแหน่ง ทำให้ได้บุคลากรที่ไม่ตรงตามที่ต้องการ ซึ่ง สอดคล้องกับผลงานวิจัยในหน่วยงานอื่นของกองทัพอากาศ เช่น ผลงานวิจัยของ สุมาลี จันทยุคล (2541) ที่พบว่า สถาบันวิชาการทหารอากาศชั้นสูง มีปัญหาในการสรรหาบุคลากรเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของ วัลยาภรณ์ ทังสุภฤติ (2548) ที่พบว่า สถานการณ์การบริหารกำลังคนของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุข จังหวัด เขต 1 ประสบปัญหา คือ หน่วยงานสาธารณสุขจัดบุคลากรไม่เหมาะสมกับงาน ไม่ตรงกับความรู้ ความสามารถที่มีและในขณะที่โรงพยาบาลไม่ได้รับการจัดสรรบุคลากรตามแผนที่วางไว้ เนื่องจากการจัดสรรกำลัง

พลันโรงพยาบาลไม่มีเอกภาพในการดำเนินการทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายระดับกรม ซึ่งขาดแคลนพยาบาล และปัญหาพยาบาลขาดแคลนเป็นปัญหาวิกฤตในระบบบริการสาธารณสุข ทำให้ไม่ได้รับการจัดสรรพยาบาลตามแผนที่วางไว้ นอกจากนี้ยังอาจเกิดจากขาดการสื่อสาร ทำให้ผู้ปฏิบัติไม่ทราบแผนงาน และขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานของหน่วยงาน การที่ผู้บริหารมีการสื่อสารนโยบายให้บุคลากรในหน่วยงานทราบอย่างทั่วถึง จะทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองหรือบุคลากรนั้นๆ มีส่วนเป็นเจ้าของหน่วยงานด้วย ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจ เกิดความรู้สึกของการมีส่วนร่วม ส่งผลให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รักและภักดีต่อหน่วยงาน เกิดความมุ่งมั่นจะพัฒนางานให้ก้าวหน้าด้วย

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) โดยประเด็นเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบมีส่วนส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.41$) ในขณะที่ประเด็นเกี่ยวกับการได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด พบว่าบุคลากรจำนวนหนึ่งเห็นว่าโอกาสก้าวหน้าในงานมีน้อยมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมรรัตน์ นิรันดรเกียรติ (2541) ที่พบว่าบุคลากรของโรงเรียนตำรวจนครบาลและโรงเรียนตำรวจภูธรที่ 1-9 ขาดความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการเช่นเดียวกัน อาจเนื่องจากระบบราชการมีตำแหน่งจำกัด และการลดขนาดองค์กร ทำให้ตำแหน่งต่างๆลดลง อีกทั้งยังมีระบบอุปถัมภ์ในระบบราชการไทยอยู่ จึงทำให้โอกาสที่จะความก้าวหน้ามีน้อย ทั่วๆไป งานที่รับผิดชอบมีส่วนส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลยาภรณ์ ทังสุภูติ (2548) ที่พบว่า สถานการณ์การบริหารกำลังคนของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เขต 1 ประสบปัญหา คือ บุคลากรที่ผ่านการพัฒนาแล้วไม่ได้รับเปลี่ยนตำแหน่งหรือหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับความรู้ที่ได้รับการพัฒนามา และไม่มีการวางแผนการพัฒนาความก้าวหน้าในวิชาชีพให้บุคลากรในองค์กร ซึ่งส่งผลให้บุคลากรขาดขวัญกำลังใจ

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) โดยประเด็นเกี่ยวกับการที่โรงพยาบาลมีการแจกสินค้าอุปโภค/บริโภคแก่ผู้มีรายได้น้อยมีความเหมาะสมกับความจำเป็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.77$) อาจเนื่องจากในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ การดำรงชีวิตประจำวันเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านกายภาพและชีวภาพ ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ฯลฯ ส่วนประเด็นเกี่ยวกับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงานนั้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.78$) อาจเนื่องจากค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุขแล้ว พบว่าค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาที่ได้รับน้อยกว่าโรงพยาบาลอื่น ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหาร บริหารค่าตอบแทนตามฐานะและเศรษฐกิจของโรงพยาบาล ซึ่งมีรายรับของสถานพยาบาลน้อยกว่า อีกทั้งผู้บริหารปฏิบัติตามระเบียบการเบิกจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาทำให้โรงพยาบาลสามารถกำหนดได้เองตามรายรับของโรงพยาบาล จึงทำให้บุคลากรระดับแพทย์ พยาบาล ไม่เห็นด้วย เนื่องจากภาระงานมาก ทั้งยังมีภารกิจด้านอื่นที่ไม่ใช่งานรักษาพยาบาลอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เจนวิทย์ ยามะรัตน์ (2547) ได้ศึกษาพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นหลังการปฏิรูประบบราชการ พบว่า การที่องค์กรมีขนาดเล็กและมีทรัพยากรจำกัด แต่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภารกิจที่หลากหลายและกว้างขวางมากขึ้น ทำให้บุคลากรที่มีอยู่จำนวนน้อยนั้นต้องปฏิบัติงาน

แบบไม่มีเวลาว่าง จึงทำให้บุคลากรมีความเห็นว่าค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาที่ได้รับไม่เหมาะสมกับภาระงาน ประกอบกับเมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด พบว่าบุคลากรจำนวนหนึ่งเห็นว่า ผลตอบแทนที่ได้รับยังไม่เพียงพอกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ควรเพิ่มผลตอบแทนในทุกกลุ่มอาชีพให้เหมาะสมกับค่าครองชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบสมมติฐาน		ค่านัยสำคัญทางสถิติ
	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
ปัจจัยส่วนบุคคล			
1. เพศ		✓	.114
2. อายุ	✓		.004
3. ระดับการศึกษา		✓	.204
4. รายได้ต่อเดือน		✓	.664
5. ประสบการณ์การทำงาน	✓		.002
6. ตำแหน่งงาน	✓		.019
7. ลักษณะงาน	✓		.001

ข้อวิจารณ์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากในปัจจุบันทั้งเพศหญิงและเพศชายต่างได้รับสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม จึงทำให้ได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ความคิดเห็นจึงไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาตามกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีเพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรและความก้าวหน้าในอาชีพที่แตกต่างกัน เนื่องจากว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรในองค์การทหาร มีการบังคับบัญชาลดหลั่นกันตามชั้นยศ ส่วนใหญ่เป็นพยาบาลทั้งหญิงและชาย ซึ่งพยาบาลชายจะเป็นพยาบาลเทคนิคที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา จึงมีชั้นยศตั้งแต่ระดับจ่าอากาศตรี ถึง พันจ่าอากาศเอก ส่วนพยาบาลหญิงจะจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จึงได้รับพระราชทานยศเป็นนายทหารชั้นสัญญาบัตร ชั้นยศตั้งแต่ เรืออากาศตรี ถึงนาวาอากาศเอก ซึ่งจะมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า นอกจากนั้นพยาบาลชาย ซึ่งเป็นพยาบาลเทคนิคมีโอกาสไปศึกษาอบรมภายนอกน้อยกว่า เนื่องจากหลักสูตรต่างๆจะเปิดโอกาสให้พยาบาลวิชาชีพเข้าศึกษาอบรมมากกว่าพยาบาลเทคนิค

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาล จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อิศรัตน์ ศรีวัฒนา (2540) ที่พบว่า ครูที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากอายุมากขึ้นทำให้สามารถมองปัญหา วิเคราะห์และทำความเข้าใจกับปัญหาได้มากขึ้นตามประสบการณ์ จึงทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อิศร์ธน์ ศรีวัฒนา (2540) ที่พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีได้อย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งบุคลากรอยู่ภายใต้ระบบบริหารการให้ผลตอบแทนเดียวกันตามระเบียบของทางราชการ จึงทำให้ความคิดเห็นของบุคลากรไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และมีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่สูง จะมีโอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาล และมักมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า จึงทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากทุกคนได้รับค่าตอบแทนตามความรู้ ความสามารถ เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจเนื่องจากบุคลากรมีความคาดหวังแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นวลเนตร กวยาวงศ์ (2542) ที่พบว่า ครูส่วนใหญ่คาดหวังต่อการยกย่อง ชมเชย หรือให้รางวัลและการประเมินผลงานในระดับมาก ซึ่งผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานนานมาก จะมีประสบการณ์มากกว่าและคุ้นเคยกับระบบราชการ หรือองค์การ รวมทั้งรับรู้ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกรส วงษ์เล็ก (2539) ที่พบว่าครูและผู้บริหารที่มีประสบการณ์ที่ต่างกัน ทำให้เกิดการมองและการรับรู้ที่ต่างกันออกไป

สมมติฐานที่ 6 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกรส วงษ์เล็ก (2539) ที่พบว่า ทั้งครูและผู้บริหารโรงเรียนมีทัศนคติที่แตกต่างกันในด้าน การสรรหาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การบำรุงรักษาบุคลากร และการให้บุคลากรพ้นจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเนื่องจากผู้บริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้าหน่วยงานขึ้นไปถึงระดับผู้บริหาร มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงคิดว่าตนเองดำเนินการได้อย่างดีตามฐานะและสภาพเศรษฐกิจของโรงพยาบาล ส่วนบุคลากรระดับปฏิบัติการคาดหวังให้มีการดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน นอกจากนั้นบุคลากรในระดับหัวหน้าหน่วยงานขึ้นไปจะได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารมากกว่าระดับปฏิบัติการ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนงานมากกว่า จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้

อาจเนื่องจากระบบการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยมีการปฏิบัติที่เสมอภาคแก่ทุกคนจึงทำให้ความคิดเห็นของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 บุคลากรที่มีลักษณะงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากลักษณะงานที่ต่างกันมีโอกาสได้รับรู้แผนปฏิบัติงานจากผู้บริหารที่ต่างกัน และมีส่วนร่วมในการบริหารแตกต่างกัน จึงทำให้เกิดความเข้าใจและมีความคิดเห็นที่ต่างกันไปด้วย เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า บุคลากรที่มีลักษณะงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรอยู่ภายใต้ระบบการดูแลสุขภาพ ความปลอดภัย และระบบการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการเดียวกัน โดยได้รับการปฏิบัติที่เสมอภาคตามสิทธิ์ที่พึงได้ จึงทำให้ความคิดเห็นของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.52$) ในการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X}=3.72$) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.69$) และด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X}=3.78$) ส่วนด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 3.33$) และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.31$) อยู่ในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร วงษ์เล็ก. 2539. **ทัศนะของครูและผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล : โรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษากลุ่มที่ 23 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เจนวิทย์ ยามะรัตน์, พันเอก. 2547. "การปฏิรูประบบราชการกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การทำงานของบุคลากรภาครัฐ". **วารสารกรมประชาสัมพันธ์**. 9 (108). (Online).
<http://dnfe5.nfe.go.th/localdata/webimags/story50reform.html>, 20 กุมภาพันธ์ 2551
- เชี่ยวชาญ อาศวีวัฒนกุล. 2550. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: พิมพ์สวย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2545. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- ธงชัย สันติวงษ์. 2546. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทรงศักดิ์ พิริยะกฤต. 2548. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. (Online). www.fms.ssru.ac.th, 2 กุมภาพันธ์ 2551.
- ทวี สีหามาตย์. 2548. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการบริหารงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บรรยงค์ ไตจินดา. 2546. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์(การจัดการทรัพยากรมนุษย์)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: รวมสาสน์.
- นวลเนตร กวยาวงศ์. 2542. **ความคาดหวังของครูที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน จังหวัดอ่างทอง**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฤทัยวรรณ แก้วประดิษฐ์, นาวาอากาศตรีหญิง. 2543. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาลทหารอากาศ**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลยาภรณ์ ทังสุภูติ. 2548. **รูปแบบการบริหารกำลังคนในราชการส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษาสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่สาธารณสุขเขต 1**. (Online). www.ocsc.go.th, 20 มีนาคม 2551.
- สมรรัตน์ นรินทร์เกียรติ, ร้อยตำรวจเอกหญิง. 2541. **การบริหารงานของโรงเรียนตำรวจนครบาลและโรงเรียนตำรวจภูธร 1-9**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุมาลี จันทระกุล, นาวาอากาศเอกหญิง. 2541. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันวิชาการทหารอากาศชั้นสูง กองบัญชาการฝึกศึกษาทหารอากาศ**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อิศรัตน์ ศรีวัฒนา. 2540. **ความคาดหวังของครูที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.