

## ความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร กรมแพทย์ทหารเรือ

น.อ.หญิง ดร.ธนพร แยมสุตา ร.น.\*\*\*\*, น.ท.หญิง กิติมา อรุณรัตน์โนภาส ร.น.\*\*\*,

น.ท.หญิง สินีบุษ ศิริวงศ์ ร.น.\*\*, น.ท.หญิง วรรณพร หล้าวรรณะ ร.น.\*

\*\*\*\*รองผู้อำนวยการ โรงพยาบาลทหารเรือ, \*\*\*กองการพยาบาล รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์,

\*\*หัวหน้าภาควิชาพื้นฐานการพยาบาล โรงพยาบาลกองทัพอากาศ, \* กองวิทยาการ ศูนย์วิทยาการ กรมแพทย์ทหารเรือ

### Abstract : Happiness and Satisfaction of Military Personnel in Naval Medical Department

Capt. Thanaporn Yaemsuda, RN., Ph.D., CDR. Kitima Arunratanopas, RN., M.M.

CDR. Sineenuch Siriwong, RN., Ph.D., CDR. Wannaporn Lumwana, RN., M.N.S.

**Objectives :** To study the level of happiness and satisfaction, and to analyze factors affecting the happiness and satisfaction of military personnel in Naval Medical Department in the year 2012.

**Design :** Descriptive Study.

**Material and Method :** The Samples of 331 personnel were selected through stratified random sampling, to answers questions about their happiness and satisfaction in their workplace. The questionnaires used in this research, had been examined by experts, and listed its reliability using Alpha Cronbach's Coefficient, at .78, .83 and .85 respectively.

**Results :** The military personnel in the Naval Medical Department were highly happy with their lives (Mean = 3.24, SD = 0.31), and highly happy with work (Mean = 3.93, SD = 0.73). The samples were facing with factors affecting their happiness and satisfaction at medium level (Mean = 3.63, SD = 0.52). Factors explaining the variation of the happiness and satisfaction statistically yielded a significant rate at 0.05 of 83.10 %, and were in accordance with the equations.

Changes in happiness and satisfaction = .469+.008 (policy and administration) +.405 (collaboration from colleagues) +.060 (conductive working environment) -.034 (opportunities for growth and advancement) +.063 (responsibility) +0.49 (learning and development) +.156 (acceptance as dey player) +.403 (challenging task).

#### Recommendations :

1. Promote the collaboration between staffs-create good working atmosphere, promoting the relation between leaders and team members, and promoting the connection within and between sectors
2. Create conductive working environment, by establishing an atmosphere that is safe and enhance workers physical, mental and spiritual esteems.
3. Use clear management policy, and building the understanding of the policy and procedures to all level of team members.
4. Manage human resources, allowing personnel to work on challenging tasks, and gaining workers confidents via rewarding and compliments.
5. Promote learning and self-development methods in accordance with scope of responsibility and need assessment.

6. Review and improve the efficiencies of 6 issues concerning personnel awareness in; work-support facilities, salary compensation and benefits, care and quality of life, work stability, fairness in performance evaluation, and scope of responsibility.

**Keywords : Happiness, Satisfaction, Naval Medical Department.**

**Royal Thai Air Force Medical Gazette, Vol. 59 No.2 May - August 2013**

## ความเป็นมาและความสำคัญ-ของปี-หา

กระแสของสังคมโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนทางการบริหารเกิดขึ้น ได้แก่ การปรับลดขนาดองค์กร เพื่อให้องค์กรมีขนาดที่เหมาะสมกับภารกิจ อีกทั้งการแข่งขันขององค์กรในระบบทุนนิยมที่ความรุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน ทำให้องค์กรต้องเร่งการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพควบคู่กันไป เพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงการทำงานยกระดับการบริหารจัดการ โดยนำเทคนิคและเครื่องมือบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ โดยนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) มาเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ให้หน่วยงานดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยที่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล กำหนดให้หน่วยงานต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม

กรมแพทย์ทหารเรือ เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่กำลังเผชิญกับความไม่แน่นอนในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ต้องแข่งขันในเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริหารองค์กร และเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายการพัฒนาระบบราชการเช่นเดียวกับองค์กรภาครัฐทั่วไป สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการทำงานของกรมแพทย์ทหารเรือและการทำงานของบุคลากรในกรมแพทย์ทหารเรือโดยตรง และในปัจจุบันยังไม่มีหน่วยงานใดทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือโดยตรง ตามข้อกำหนดของ ก.พ.ร. ในปี 2555 ได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมแพทย์ทหารเรือ เพื่อจัดทำแผน

การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมแพทย์ทหารเรือ โดยระบุไว้ในระบบการสร้างความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement) ให้มีการศึกษาหาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพัน ความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรเพื่อนำมาปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร กรมแพทย์ทหารเรือ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร กรมแพทย์ทหารเรือ

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร ประกอบด้วย ความสุขในชีวิตและความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร ประกอบด้วย ปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน (Hygiene factors) ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน การติดต่อสื่อสาร และการประสานงาน สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน อุปกรณ์สนับสนุนการทำงาน เงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน การดูแลคุณภาพชีวิต และปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ (Motivator factors) ได้แก่ ขอบเขตความรับผิดชอบ โอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้า การเรียนรู้และการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับว่าเป็นคนสำคัญงานที่ท้าทายความสามารถ ความรักและความภาคภูมิใจในงาน และความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของกรมแพทย์ทหารเรือ ในปี พ.ศ. 2555 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มแบบ Stratified Random Sampling จำนวน 363 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีข้อคำถาม 5 ส่วน จำนวน 63 ข้อ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ การปฏิบัติงานในหน้าที่/วิชาชีพ สถานที่ทำงาน สถานภาพสมรส รายได้ และที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 ความสุขในชีวิต เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในชีวิต ประเมินโดยใช้ แบบวัดความสุขของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (The New Thai Happiness Indicator : THI-15;2004) เป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ จำนวน 15 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่มีข้อความทางบวก จำนวน 12 ข้อ (1, 2, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 และ 15) และข้อความทางลบ 3 ข้อ (3, 4 และ 5)

ส่วนที่ 3 ความสุขในการทำงาน ประเมินโดยแบบสอบถาม โดยใช้แนวคิดของ แมนเนี่ยน<sup>1</sup> เป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ เป็นข้อความทางบวกทั้งหมด

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงาน ประเมินโดยแบบสอบถามที่บูรณาการจากแนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Herzberg<sup>2</sup> และแนวทางการสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรตามกรอบของสำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เป็นข้อความทางบวกทั้งหมด

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) รวมทั้งให้ความเห็นชอบเกณฑ์ในการแปลผลคะแนน โดยผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการบริหารองค์การ จิตแพทย์ และด้านการบริหารการพยาบาล จำนวน 3 ท่าน และหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยการนำเครื่องมือไปทดลองใช้และนำมามีค่าความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach's Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของเครื่องมือส่วนที่ 2-4 เท่ากับ .78, .83 และ .85 ตามลำดับ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ภายหลังการได้รับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของกรมแพทย์ทหารเรือแล้ว คณะผู้วิจัยดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามไปตามหน่วยงาน ระบุจำนวนบุคลากรตามชั้นยศที่สุ่มได้ในแต่ละหน่วยงาน และโทรศัพท์ติดตามการตอบแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 331 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.18

## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรของกรมแพทย์ทหารเรือ ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.84 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.56 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.84 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.57 ส่วนใหญ่มีชั้นยศ นาวาตรี-นาวาเอก คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือชั้นยศ พันจ่าตรี-พันจ่าเอก คิดเป็นร้อยละ 21.75 ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะพยาบาลวิชาชีพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.62 รองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติงานสนับสนุนอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 33.54 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.26 ส่วนใหญ่มีฐานะทางเศรษฐกิจเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 35.65 และมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 63.75

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสุขในชีวิต ความสุขในการทำงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กรมแพทย์ทหารเรือ

2.1 บุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ มีความสุขในชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=3.24, S.D.=0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรรับรู้ว่ามีครอบครัวที่มีความรักความผูกพันต่อกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean=3.57, S.D.=0.59) รองลงมาเป็นความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยเมื่ออยู่ในครอบครัว (Mean=3.50, S.D.=0.60) ความสุขในชีวิตที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรู้สึกสบายใจ (Mean=2.90, S.D.=0.58) และสามารถทำใจยอมรับได้ สำหรับปัญหาที่ยากจะแก้ไข (Mean=2.91, S.D.=0.59) ดังตารางที่ 1

## ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสุขในชีวิต ของบุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ

ข้อ	ความสุขในชีวิต	Mean	S.D.	ระดับ
15	สมาชิกในครอบครัวมีความรักและผูกพันต่อกัน	3.57	0.59	มาก
13	รู้สึกมั่นคง ปลอดภัยเมื่ออยู่ในครอบครัว	3.50	0.60	มาก
10	รู้สึกเป็นสุขในการช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหา	3.46	0.59	มาก
14	เชื่อว่าครอบครัวจะดูแลเป็นอย่างดีเมื่อป่วยหนัก	3.43	0.67	มาก
4	ไม่รู้สึกผิดหวังในตัวเอง	3.40	0.66	มาก
5	ไม่รู้สึกว่าชีวิตมีแต่ความทุกข์	3.35	0.70	มาก
11	ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นเมื่อมีโอกาส	3.32	0.54	มาก
12	รู้สึกภูมิใจในตนเอง	3.26	0.56	มาก
9	รู้สึกเห็นอกเห็นใจเมื่อผู้อื่นมีทุกข์	3.23	0.53	มาก
3	ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายท้อแท้กับการดำเนินชีวิต	3.15	0.63	มาก
1	รู้สึกพึงพอใจในชีวิต	3.11	0.58	มาก
7	มั่นใจว่าจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้ เมื่อมีเหตุการณ์คับขันหรือร้ายแรงเกิดขึ้น	2.94	0.54	ปานกลาง
8	มั่นใจที่จะเผชิญเหตุการณ์ร้ายแรงที่เกิดขึ้นในชีวิต	2.94	0.59	ปานกลาง
6	สามารถทำใจยอมรับได้ สำหรับปัญหาที่ยากจะแก้ไข	2.91	0.59	ปานกลาง
2	รู้สึกสบายใจ	2.90	0.58	ปานกลาง
	<b>รวม</b>	<b>3.24</b>	<b>0.31</b>	<b>มาก</b>

2.2 บุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ มีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=3.93, S.D.=0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรมีความสุขในการทำงานระดับมากทุกข้อ โดยมีความภาคภูมิใจที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean=4.26, S.D.=0.66) รองลงมาบุคลากรมี

ความผูกพันกับงานที่รับผิดชอบ (Mean=4.14, S.D.=0.67) ความสุขในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถ (Mean=3.70, S.D.=0.64) ดังตารางที่ 2

## ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ

ข้อ	ความสุขในการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับ
5	มีความภาคภูมิใจที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ	4.26	0.66	มาก
2	มีความผูกพันกับงานที่รับผิดชอบ	4.14	0.67	มาก
1	ภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการทำงานสำคัญของหน่วย	4.11	0.70	มาก
3	มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน	3.96	0.73	มาก
8	ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้รับบริการหรือผู้ที่มาติดต่อประสานงาน	3.95	0.73	มาก
9	ปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่อง	3.93	0.73	มาก
7	ผู้ร่วมงานให้การยอมรับและชื่นชมในผลการปฏิบัติงาน	3.83	0.62	มาก
4	งานที่รับผิดชอบน่าสนใจ ทำให้สนุกและกระตือรือร้นไปกับการทำงาน	3.77	0.77	มาก
10	มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานอย่างเปิดใจ และยอมรับซึ่งกันและกัน	3.71	0.76	มาก
6	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถ	3.70	0.64	มาก
	<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

2.3 บุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean=3.63, S.D.=0.52) มีระดับปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (Mean=3.59, S.D.=0.51) มีระดับปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก (Mean=3.68, S.D.=0.60)

ในด้านปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน มีระดับสูงสุดคือการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน และการติดต่อสื่อสารและการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (Mean=

4.13, S.D.=0.62, 0.69) และมีปัจจัยที่อยู่ในระดับต่ำสุดคือ ความมั่นคงในงาน (Mean=2.79, S.D.=1.03) และการดูแลคุณภาพชีวิต (Mean=3.08, S.D.=0.81)

ในด้านปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ มีระดับสูงสุดคือ การได้รับการยอมรับว่าเป็นคนสำคัญ (Mean=4.13, S.D.=0.69) รองลงมาทำหายความสามารถ (Mean=3.79, S.D.=0.79) และมีปัจจัยที่อยู่ในระดับต่ำสุดคือ ความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน (Mean=2.91, S.D.=0.97) และขอบเขตความรับผิดชอบ (Mean=3.60, S.D.=0.81) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับ
<b>ปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน</b>				
3	การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	4.13	0.62	มาก
4	การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน	4.13	0.69	มาก
5	สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน	3.72	0.67	มาก
1	นโยบายและการบริหาร	3.71	0.76	มาก
2	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.68	0.80	มาก
6	อุปกรณ์สนับสนุนการทำงาน	3.47	0.82	ปานกลาง
7	เงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.44	0.83	ปานกลาง
9	การดูแลคุณภาพชีวิต	3.08	0.81	ปานกลาง
8	ความมั่นคงในงาน	2.79	1.03	ปานกลาง
<b>รวม</b>		<b>3.59</b>	<b>0.51</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ</b>				
4	การได้รับการยอมรับว่าเป็นคนสำคัญ	4.13	0.69	มาก
5	งานท้าทายความสามารถ	3.79	0.79	มาก
6	ความรักและความภาคภูมิใจในงาน	3.79	0.76	มาก
2	โอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้า	3.75	0.83	มาก
3	การเรียนรู้และการพัฒนาความสามารถ	3.75	0.92	มาก
1	ขอบเขตความรับผิดชอบ	3.60	0.81	ปานกลาง
7	ความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน	2.91	0.97	ปานกลาง
<b>รวม</b>		<b>3.68</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>
<b>รวม</b>		<b>3.63</b>	<b>0.52</b>	<b>ปานกลาง</b>

### ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยที่สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $R^2$ ) เท่ากับ .831 ซึ่งแสดงว่าปัจจัยทำนายสามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 83.10 ดังสมการ

การเปลี่ยนแปลงของความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร =  $.469 + .008$  (นโยบายและการ

บริหาร) + .405 (การได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน) + .060 (สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน) - .034 (โอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้า) + .063 (ขอบเขตความรับผิดชอบ) + .049 (การเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ) + .156 (การได้รับการยอมรับว่าเป็นคนสำคัญ) + .103 (งานท้าทายความสามารถ)

## อภิปรายผล

### 1. ความสุขในชีวิต

บุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ มีความสุขในชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้จากข้อมูลบุคลากรของกรมแพทย์ทหารเรือ ในปี พ.ศ. 2555 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 36.56 มีชั้นยศนาวาตรี-นาวาเอก ร้อยละ 36.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.57 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 65.26 ตลอดจนมีฐานะทางเศรษฐกิจเพียงพอและมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ร้อยละ 63.75 คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ กล่าวได้ว่าเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยที่มีความมั่นคงในการทำงานและการดำเนินชีวิต บุคคลเหล่านี้มีความสามารถในการรู้จักตนเอง สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น และรับรู้ว่าคุณค่าชีวิตที่มีความหมายมีความสุขในการดำเนินชีวิต และมีการแสดงออกที่ชี้ให้เห็นถึงความสุข (กรมสุขภาพจิต 2548) ทั้งนี้จึงพบว่าบุคลากรรับรู้ว่าคุณค่าชีวิตในครอบครัวมีความรักความผูกพันต่อกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาเป็นความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยเมื่ออยู่ในครอบครัว ในขณะที่เดียวกับที่พบว่าความสุขในชีวิตที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือความรู้สึกสบายใจและสามารถทำใจยอมรับได้ สำหรับปัญหาที่ยากจะแก้ไขหรือบายได้ว่าแม้บุคลากรจะมีความรู้สึกมั่นคงในชีวิตที่ดำเนินอยู่ แต่สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและรวดเร็วในปัจจุบันทำให้บุคลากรเหล่านี้ยังคงมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตภายใต้การเปลี่ยนแปลงและมีความกังวลในการควบคุมสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งมีความคาดหวังต่อบทบาทของตนเองในการดำเนินชีวิตที่ดีต่อไปในอนาคต

### 2. ความสุขในการทำงาน

บุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ มีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับ มยุรี สิริสัมพันธ์<sup>3</sup> ที่พบว่าอาจารย์พยาบาลในสังกัดกระทรวงกลาโหม มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และวิมล คำนวน<sup>4</sup> ที่พบว่าข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้าง ศาลจังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับ มาลี เกื้อนพกุล และคณะ<sup>5</sup> ที่ได้ทำการศึกษาค่าความผูกพันของบุคลากรที่ปฏิบัติ

งานในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ ในปี 2008 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้จากผลการศึกษาที่พบว่าบุคลากรมีความสุขในการทำงาน ระดับมากทุกข้อ โดยมีความภาคภูมิใจที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Manion<sup>1</sup> และ Herzberg<sup>2</sup> ที่กล่าวว่าบุคคลจะมีความสุขในการทำงานจากองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความสำเร็จในงานเมื่อบุคคลประสบความสำเร็จในการทำงานจะมีความภาคภูมิใจ ทำให้บุคคลรู้สึกได้รับการตอบสนองความต้องการด้านการยอมรับนับถือรองลงมา<sup>6</sup> บุคลากรมีความผูกพันกับงานที่รับผิดชอบเนื่องด้วยบุคลากรเมื่อมีความผูกพันและมีความมั่นคงในงานจะรับรู้ว่าคุณค่าชีวิตในทางปฏิบัติปฏิบัติงานให้สำเร็จ ปรารถนาที่จะปฏิบัติงานและเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน<sup>7</sup> ซึ่งเป็นปัจจัยภายในบุคคล และจากผลการวิจัยที่พบว่าความสุขในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นในความ สามารถ ปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยภายนอกบุคคล ซึ่งบุคคลไม่สามารถควบคุมได้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดความไม่มั่นคง และเป็นความคาดหวังต่อผลลัพธ์หรือคุณค่าที่บุคคลนั้น ๆ มีต่องานหรือต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งบุคคลจะมีการประเมินอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้หากผู้ปฏิบัติงานได้รับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา จะเป็นสิ่งที่ส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน

### 3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงาน

บุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ในด้านปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน มีระดับสูงสุดคือการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน ทั้งนี้ปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ค่าจูนหรือสร้างบรรยากาศให้บุคลากรมีการทำงานอย่างมีความสุขและมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการรับรู้ของบุคลากรที่รับรู้ว่ามีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อบุคลากรรับรู้ได้ว่าได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานสูง และประกอบกับมีการติดต่อประสานงานที่ดีเยี่ยมทำให้มีความพึงพอใจและส่งผลให้บุคลากรมีความสุขตามแนวคิดของ Manion<sup>1</sup> และจากที่พบว่าปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลาง 4 เรื่อง โดยมีระดับต่ำสุดคือความมั่นคงในงาน และการดูแลคุณภาพชีวิต ปัจจัยดังกล่าวเป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคล หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการสื่อสาร สร้างความเข้าใจ และพัฒนาปรับปรุงให้เกิดความชัดเจน เพราะหาก

เมื่อบุคลากรรับรู้ปัจจัยดังกล่าวในระดับต่ำจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ การที่บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจหรือเกิดทัศนคติในทางลบต่อองค์การจะส่งผลกระทบต่อความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การจะลดลงได้ สำหรับผลการวิจัยที่พบว่าในด้านปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจมีระดับสูงสุดคือการได้รับการยอมรับว่าเป็นคนสำคัญ รองลงมาคืองานท้าทายความสามารถ ทั้งนี้อภิปรายได้จากการที่กรมแพทย์ทหารเรือมีบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในชั้นนาวาตรี-นาวาเอก ซึ่งเป็นบุคลากรที่อยู่ในระดับหัวหน้าทีม/ผู้นำหน่วยระดับต้นและระดับกลาง บุคลากรในระดับนี้เป็นกลไกสำคัญของการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ประกอบกับในปัจจุบันมีการนำกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการมาใช้ ทำให้รูปแบบการทำงานเมื่อความเป็นเครือข่าย มีการทำงานแบบสหสาขาวิชาชีพ และมีการจัดการความรู้ในองค์กร ทำให้บุคลากรต้องทำงานร่วมกันภายใต้การพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมให้แต่ละสาขาวิชาชีพได้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้บุคลากรมองว่างานมีความท้าทายและได้รับการยอมรับมากขึ้น ทั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 เรื่อง โดยมีระดับต่ำสุดคือ ความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน และขอบเขตความรับผิดชอบ อภิปรายได้ว่า การที่กรมแพทย์ทหารเรือ มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงานในปี พ.ศ. 2553 ทำให้มีการทบทวนบทบาทหน้าที่ของหน่วย บทบาทหน้าที่ของกลุ่มงาน และบทบาทหน้าที่ของบุคลากรรายบุคคล มีการพัฒนาระบบสมรรถนะของบุคลากร มีการจัดทำแนวทางความก้าวหน้าในวิชาชีพ (Career path) พัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวยังอยู่ในระยะของการพัฒนาจึงยังไม่เห็นผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมชัดเจนนัก ทำให้บุคลากรอาจยังไม่รับรู้ในเรื่องขอบเขตความรับผิดชอบและการประเมินผลงานที่ชัดเจน จึงทำให้บุคลากรรับรู้ปัจจัยดังกล่าวในระดับต่ำสุด

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งพบว่าปัจจัยที่สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจและความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 83.10 โดยพบว่าการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมากที่สุด ทั้งนี้อภิปรายได้จากกรณีที่ในปัจจุบันมีการนำระบบคุณภาพมาใช้ทำให้ความสำเร็จในการทำงานมิได้เกิดจากความสามารถส่วนบุคคล แต่เกิดจาก

การช่วยเหลือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน ทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและมีความสุขในการทำงาน และเมื่อบุคลากรได้รับการยอมรับว่าเป็นคนสำคัญ- ได้รับรู้ว่าตนเองได้รับความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ ซึ่งมีขอบเขตงานที่รับผิดชอบชัดเจน สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน และการได้เรียนรู้และการพัฒนาความสามารถ จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีความสุขในการทำงานตามแนวคิดของ Manion<sup>1</sup> และสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg<sup>2</sup> ที่กล่าวว่าปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่แท้จริง จึงเรียกว่า Motivator Factor จะเป็นปัจจัยที่จูงใจให้มีความสุขและพึงพอใจกับการทำงาน และจากผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรน้อยที่สุดคือ นโยบายและการบริหาร ทั้งนี้ นโยบายและการบริหารงาน ซึ่ง Herzberg<sup>2</sup> เรียกว่า Hygiene หรือ Maintenance Factor ไม่สามารถจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ แต่สามารถป้องกันความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยดังกล่าวหากขาดหายไปบุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น และในทางกลับกันที่พบว่าโอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้าเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ทั้งนี้อาจเกิดจากกรมแพทย์ทหารเรือ มีกลุ่มบุคลากรบางกลุ่มหรือบางวิชาชีพที่มีความเจริญก้าวหน้าเร็ว เมื่อเทียบกับบุคลากรส่วนใหญ่ของกรมแพทย์ทหารเรือ เมื่อบุคลากรเหล่านั้นได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านโอกาสในการเจริญเติบโตและความก้าวหน้าซึ่งเป็นความต้องการในด้าน Esteem needs แล้ว ปัจจัยดังกล่าวจึงไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานอีกต่อไป จะแสดงหาความต้องการในขั้นของความสำนึกสมหวัง (Self-Actualization needs) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow<sup>3</sup> ที่เชื่อว่ามนุษย์จะถูกจูงใจด้วยความต้องการซึ่งเป็นไปตามลำดับขั้น เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะแสดงหาความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นต่อไป

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับว่าเป็นคนสำคัญงานท้าทายความสามารถ ขอบเขตความรับผิดชอบ สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน การเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ และนโยบายและการบริหาร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจและความพึงพอใจในการทำงานของ

บุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ ได้ร้อยละ 83.10 อย่างมีนัยสำคัญ-ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงควรมีการทบทวนและจัดทำแผนปรับปรุงปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1.1 ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ส่งเสริมการติดต่อสื่อสารและการประสานงานภายในและระหว่างหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

1.2 สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน โดยปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์และจิตวิญญาณ

1.3 กำหนดนโยบายการบริหารงานให้มีความชัดเจน มีการถ่ายทอดนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ

1.4 จัดให้มีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถ มีกิจกรรมการยกย่องชื่นชม ให้การยอมรับบุคลากรว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ-กับองค์กร

1.5 กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในงานของบุคลากรให้ชัดเจน และส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาให้สอดคล้องกับขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบและการประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment)

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า บุคลากรรับรู้อายุที่สร้างความผูกพันและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ อุปสรรคที่สนับสนุนการทำงาน เงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการ การดูแลคุณภาพชีวิต ความมั่นคงในงาน ความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน และขอบเขตความรับผิดชอบ จึงควรมีการทบทวนและจัดทำแผนปรับปรุงปัจจัยในเรื่องดังกล่าวให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น

3. จัดให้มีการสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทุกปี โดยพัฒนาให้บูรณาการกับระบบการประเมินด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้หรือประยุกต์ใช้เครื่องมือการวิจัยที่พัฒนาขึ้นและมีการปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. วิเคราะห์/เปรียบเทียบความผูกพันและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือมีลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2. ศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมการทำงาน หรือศึกษาข้อมูลเชิงลึกเพื่อการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร

### เอกสารอ้างอิง

- Manion J. Joy at Work: Creating a Positive Workplace. JONA 2003 Dec;33(12):652-59.
- Herzberg F. Motivation to Work. New York: John Wiley and Sons. 1959.
- มยุรี สิริสัมพันธ์. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริ--การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2545.
- วิมล คำนวน. ความพึงพอใจในการปฏิบัติของข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้าง : กรณีศึกษาศาลจังหวัดนครราชสีมา. รายงานการอบรมหลักสูตรผู้พิพากษาผู้บริหารในศาลชั้นต้น. สถาบันพัฒนาการข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม. 2554.
- มาลี เกื่อนพุก, อรอนงค์ ทวนพรมราช, อภิ--เพียรพิจารณ์. ความผูกพันของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี. วารสารวิทยาลัยบรมราชชนนี กรุงเทพฯ. 2009 Jan-Apr; Vol. 25, No.1:
- Maslow AH. Motivation and Personality. 2Ed. New York : Harper & Row Publisher. 1970.