

ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากรภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

นางศรีสุริยา ต้อยปาน¹, ทศนีย์ เกตุคุ้มภัย² ประภาศรี ริรัตนพงษ์³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ข้อมูลวิจัยถูกรวบรวมโดยการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากร ภาควิชาทันตกรรมเด็ก และคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 18-29 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าอนุปริญญาและปริญญาเอก หรือเทียบเท่า มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอันดับแรกคือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน ตามลำดับ

Abstract

The purposes of this research were to investigate job satisfaction of personnel in the Department of Pediatric Dentistry, Pediatric Dental Clinic, Faculty of Dentistry, Mahidol University. Basic personal characteristics such as sex, age, education level, income, and years of work were classified. The data was collected by a self-administered questionnaire eliciting job satisfaction in five aspects including work environment, work process, personal relationships at work, chances of promotion, and compensation. All data were statistically processed to find percentage, mean, and standard deviation. The study found that: 1). The demographic information of the personnel working for the Department of Pediatric Dentistry, Pediatric Dental Clinic, Faculty of Dentistry, Mahidol University, was described as females, aged 18-29, holding below diplomas and Philosophy degrees, and earning monthly incomes of 10,001-20,000 baht, and working for more than 5 years. 2). The analysis of job satisfaction showed at a high level, the participants illustrates the most satisfaction towards personal relationships, followed by work environment, chances of promotion, work process, and compensation, respectively.

¹ ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม ระดับชำนาญงาน

² เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

³ รองศาสตราจารย์ อาจารย์ภาควิชาทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาและอาจกล่าวได้ว่าเป็นจุดมุ่งหมายธรรมชาติของมนุษย์¹ ความสุขในการทำงานเป็นเรื่องของจิตใจ หากมีความพึงพอใจต่องานไม่ว่างานนั้นจะมีลักษณะอย่างไรก็รักและพอใจที่จะทำอย่างเต็มความสามารถ ถ้าเริ่มต้นการทำงานด้วยความพึงพอใจ ผลที่ได้จะออกมาดี ผู้ทำงานจะไม่รู้สึกเบื่องาน แม้มีอุปสรรคก็ไม่ท้อถอย²

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกต่องานที่ทำอยู่และปัจจัยแวดล้อมต่างๆโดยเกิดจากองค์ประกอบหลายประการไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน ทำให้เกิดความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นต่อการทำงาน มีขวัญและกำลังใจที่ดี มุ่งมั่นสร้างสรรค์ให้กับองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร³ หากองค์กรสามารถหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้าปฏิบัติงานและสามารถดึงดูดสร้างแรงใจในงาน มีความยึดมั่นผูกพัน ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ยั่งยืนและไม่คิดออกจางาน ย่อมทำให้องค์กรมีความมั่นคงและประสบความสำเร็จ⁴

องค์กรจะพัฒนาให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นหัวใจหลักที่สำคัญที่สุดขององค์กร⁵ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงาน คือ ความสุขในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดผลผลิตขององค์กรที่เพิ่มขึ้นและทำให้สังคมโดยรวมที่ดีขึ้น⁶ การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะส่งเสริมให้มีความสุขยังเป็นหนึ่งในการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพของงานบริการ ตามนโยบายของภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554)⁷ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยมีผู้ปฏิบัติงานเป็นศูนย์กลาง

ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน ความพึงพอใจในการทำงานความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของบุคลากรวิชาชีพด้านสุขภาพถูกบั่นทอนลงอย่างต่อเนื่อง⁸ จากการศึกษาของ Tyson and Pongruengphant พบว่าสาเหตุที่ทำให้บุคลากรวิชาชีพที่ดูแลด้านสุขภาพลาออกจากงานเนื่องมาจากสภาพร่างกายและจิตใจที่พบกับความเครียดในการทำงานตลอดเวลา ขาดความมั่นคงปลอดภัย ขาดอิสระในการทำงาน ขาดการสนับสนุนในการทำงาน ขาดแรงจูงใจ ขาดอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับงาน และขาดความสุขในการทำงาน⁹ เป็นปัญหาที่ส่งผลต่อการโอนย้ายและลาออกจากงานในทุกวิชาชีพซึ่งเป็นเหตุให้ปัญหาการขาดแคลนอัตราค่าจ้างมีความรุนแรงยิ่งขึ้นเนื่องจากมีกำไรไหลของบุคลากรและข้อจำกัดในการสรรหาและบรรจุบุคลากรใหม่ทดแทน ดังนั้นในการบริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความสุขในการทำงานย่อมเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการแก้ปัญหาและเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีทำให้บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร⁹

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจและตระหนักถึงความสำคัญความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางแก้ปัญหาการบริหารงานและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความเต็มใจร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากร ภาควิชาทันตกรรมเด็ก และคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้รับการกั่นกรองและพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมในคน ประจำคณะทันต

แพทยศาสตร์และเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รหัสโครงการ MU-DT/PY-IRB 2014/DT033 และเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากร ภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ บุคลากร ภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปีงบประมาณ 2557 จำนวน 53 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากร ภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีโครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรภาควิชาทันตกรรมเด็ก และคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานและค่าตอบแทน โดยเลือกแบบสอบถามเป็นแบบการประมาณค่ามีการกำหนดให้เลือกตอบ 5 ระดับคะแนนโดยใช้วิธีการให้คะแนนของบุญชม ปี พ.ศ. 2545¹⁰ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	4 คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	2 คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

ส่วนเกณฑ์การวัดความพึงพอใจของการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น ใช้วิธีการแบ่งช่วงระดับความพอใจตามอันตรภาคชั้น ซึ่งมีวิธีการคำนวณดังนี้

คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น = ระยะห่างของค่าคะแนน $5-1/5 = 0.8$

ดังนั้นระยะห่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.8 ผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์ในการแปลผลคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามจากการทบทวนเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
4. นำแบบทดสอบที่ได้นำไปทดลองใช้กับบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง 5 คน (10%) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และปรับแก้ไขก่อนไปใช้ได้จึงนำผลที่ได้ไปหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ Cronbach¹¹ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.915

วิธีการวิจัย

1. ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกและรับแบบสอบถามกลับคืนภายใน 30 วัน

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำถามจากแบบสอบถามที่เก็บมาได้จำนวน 53 ชุด

3. นำข้อมูลที่เก็บได้มาประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้วยค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากรภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยแบบสอบถามทั้งหมด 53 ชุด พบว่ามีการตอบกลับจำนวน 53 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีแบบสอบถามที่ตอบครบสมบูรณ์จำนวน 52 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.11

ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลพบว่า เป็นเพศหญิงจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 94.23 และเป็นเพศชายจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.77 มีอายุระหว่าง 18-29 ปี จำนวน 21คน คิดเป็นร้อยละ 40.39 มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 จำแนกตามอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 จำแนกตามการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 51.92 มีการศึกษาระดับปริญญาเอกจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.39 จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง

10,001-20,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 8,001-10,000 บาท จำนวน 11คน คิดเป็นร้อยละ 21.15 และมีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.15 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่ามีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 55.77 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.46

2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$) และเมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.98$) รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.93$) ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.72$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.37$) ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ

3) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานสะดวกสบายต่อการทำงานไม่แออัดเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.33$) รองลงมาได้แก่ สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือเหมาะสมในการทำงานเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{x} = 4.15$) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำห้องพยาบาลในสถานที่ทำงานเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{x} = 4.08$) ข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ มีสถานที่จอดรถสะดวก ($\bar{x} = 3.33$) ตามลำดับ

4) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการแบ่งหน้าที่สายการบังคับบัญชาชัดเจนเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.77$) รองลงมาคือ การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.73$) โครงการที่หน่วยงานจัดขึ้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ความรู้ ความสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{x} = 3.71$) ข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่

มีการกำหนดนโยบายหรือทิศทางในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

5) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าได้รับความร่วมมืออย่างดีจากเพื่อนร่วมงานเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ ($\bar{X} = 4.02$) และการได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.02$) ข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่โอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

6) ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่างานที่ทำตรงตามวุฒิการศึกษาและความสามารถเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.84$) หน่วยงานสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.81$) ข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานเหมาะสมและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

7) ด้านค่าตอบแทน โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าได้รับค่าตอบแทนพิเศษหากทำงานหรือปฏิบัติงานพิเศษเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมาคือสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันเป็นไปอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.44$) ค่าตอบแทนเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ($\bar{X} = 3.40$) ข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ค่าตอบแทนเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.10$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลผู้วิจัย มีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. บุคลากรภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ถึงแม้ว่าหน่วยงานได้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานอัตรากำลังตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดสวัสดิการวัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเพิ่มขึ้น มีนโยบายการทำงานที่ชัดเจนและกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบตามความรู้ความสามารถ การประเมินผลครั้งนี้พบว่า การปรับปรุงยังไม่สามารถทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg (อ้างถึงในสมยศ นาวิการ, 2545) ที่ได้เสนอแนวคิดว่าผู้บริหารจะต้องมีทักษะเกี่ยวกับงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสองอย่างคือ สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขและสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ ข้อสมมติฐานของทฤษฎีการจูงใจสมัยก่อนมักจะถือว่า สิ่งจูงใจด้านการเงิน การปรับปรุงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นตลอดจนการขาดงานและการออกจากงานจะน้อยลง ซึ่งนับว่าเป็นข้อสมมติฐานที่ผิดพลาดเนื่องจากปัจจัยทั้งหมดเหล่านี้เป็นเพียงแต่ป้องกันเพื่อมิให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นและปัจจัยจูงใจ (motivation factors) อย่างเดียวเท่านั้นที่จะเป็นสิ่งจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสามารถเพิ่มผลผลิตได้ ซึ่งปัจจัยที่จูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานดีขึ้น ประกอบด้วย 1) โอกาสกระทำการบางสิ่งบางอย่างที่มีความสำคัญให้เกิดความสำเร็จ 2) การได้รับการยกย่องสำหรับความสำเร็จและ 3) ความก้าวหน้า¹² ผู้วิจัยจึงได้นำผลวิจัยมาอภิปรายดังนี้

1.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานสะดวกสบายต่อการทำงานไม่แออัดและข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีสถานที่จอดรถสะดวก ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยงานอยู่ในช่วงเวลาก่อสร้างอาคารที่จอดรถเพิ่มเติม ซึ่งเมื่อมีที่จอดรถให้กับบุคลากรได้ทุกคน น่าจะทำความพึงพอใจสูงขึ้น

1.2 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการแบ่งหน้าที่สายการ

บังคับบัญชาชัดเจนและข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการกำหนดนโยบาย หรือทิศทางในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน ปัจจุบันทางองค์กรได้กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้ชัดเจนมากขึ้นเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานของบุคลากร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้อย่างมีคุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งส่งเสริมความมั่นใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานให้มากยิ่งขึ้น

1.3 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากเพื่อนและข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน ปัจจุบันมีการจัดสัมมนาพบปะ คณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ทุก 3 เดือน ทำให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Salomon ได้ทำการศึกษาในการมีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจของพนักงาน พบว่าการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงานและการตัดสินใจในการปฏิบัติงานนั้นทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลางและการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงวางแผนในการปฏิบัติงานนั้นทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีผลสำคัญต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก¹³ และตรงกับแนวคิดของ Edwin Locke ได้กล่าวถึงเพื่อนร่วมงาน (co-workers) จะส่งเสริม หรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่นบุคคลนั้นก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะทำให้คนมีความสุขในการทำงาน¹⁴

1.4 ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานที่ทำตรงตามวุฒิการศึกษาและความสามารถและข้อที่มีระดับความ

พึงพอใจน้อยที่สุดคือ การพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานเหมาะสมและยุติธรรม โดยปัจจุบันการพิจารณาความดีความชอบไม่ได้มาจากหัวหน้าสายบังคับบัญชาเพียงคนเดียว ต้องมาจากการพิจารณาของคณะกรรมการ 3 บุคคล ซึ่ง 1 ใน 3 ของคณะกรรมการผู้ถูกประเมินจะเป็นผู้เลือกบุคคลดังกล่าวได้ด้วยตัวเอง ซึ่งน่าจะทำให้ความพึงพอใจในหัวข้อนี้มีมากขึ้นในอนาคต ตรงตามแนวคิดของ Edwin Locke ได้กล่าวถึง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (promotion) ลูกจ้าง หรือคนทำงาน จะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งสิ่งนี้คือความหวังที่จะได้รับจากนายจ้างหรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้น หรือตำแหน่ง ต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้¹⁴

1.5 ด้านค่าตอบแทน ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับค่าตอบแทนพิเศษหากทำงานหรือปฏิบัติงานพิเศษ และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ค่าตอบแทนเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางตำแหน่งยังได้รับเงินเดือนน้อยเมื่อเทียบกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ตรงกับแนวคิดของ Edwin Locke ได้กล่าวถึงว่า ค่าจ้าง (pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ค่าจ้างเหมาะสม ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน จะทำให้คนเกิดความพอใจ¹⁴

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้นี้ดังนี้

1.1 จากการศึกษาพบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจน้อยในข้อที่มีสถานที่จอดรถ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของสถานที่จอดรถให้มีความสะดวกและเพียงพอกับความต้องการ

1.2 จากศึกษาพบว่าด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจน้อยในข้อที่มีการกำหนดนโยบาย หรือทิศทางในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน หน่วยงานควรให้จัดระบบการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วและเข้าถึงให้มากยิ่งขึ้น

1.3 จากการศึกษาพบว่าด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีความพึงพอใจน้อยในข้อที่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการแก้ปัญหาพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ปรึกษาปัญหาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวหรือทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสื่อสารความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานให้มากยิ่งขึ้น

1.4 จากการศึกษาพบว่าด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจน้อยในข้อที่การพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานควรพิจารณาความดีความชอบและกำหนดแนวทางของการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีกฎเกณฑ์ มีความยุติธรรมและให้โอกาสเท่าเทียมกันทุกคน

1.5 จากการศึกษาพบว่าด้านค่าตอบแทน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจน้อยในข้อที่ค่าตอบแทนเหมาะสมกับค่าครองชีพเนื่องจากค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญในการในการดำรงชีพ ดังนั้นหน่วยงานควรพิจารณาปรับโครงสร้างค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีต่อความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อทราบถึงข้อมูลที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและนำผลของการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาบุคลากรต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาควิชาทันตกรรมเด็กและคลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เอกสารอ้างอิง

1. กัญญาพัฒน์ บุญภินนท์. (2544) การศึกษาเปรียบเทียบมโนทัศน์ เรื่องความสุขตามทัศนะของพระธรรมปิฎก (ประยุตต์ ปยุตโต) และจอห์น สจีวิต มิลล์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาปรัชญา, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
2. เกษม ต้นติผลาชีวะ. (2546) อยู่อย่างมีสุข. กรุงเทพมหานคร: วันเนสพรีนติ้ง.
3. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544) จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
4. Manion J. (2003) Joy at work: Creating positive work place. Journal of Nursing Administration.; 33 (12): 652-655.
5. ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2549) การบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในองค์กร. วารสารรามคำแหง; 23 (1) : 163-171.
6. พวงเพ็ญ ชุณหปราณ. (2549) ความสุขในการทำงาน. วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ฉบับพิเศษ : 36-45.
7. สำนักคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2549) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (ฉบับร่าง) ในเอกสารประกอบการสัมมนาระดมความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม, วันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2549 ณ โรงแรมปรีนซ์พาเลซ (หน้า 1-23). กรุงเทพมหานคร : สำนักคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
8. Tyson PD and Pongruengphant R. (2004) Five-year follow-up study of stress among nurses in public and private hospitals in Thailand. International Journal of Nursing Studies. 41: 247-254.

9. ขนิษฐา ไตรย์ปักษ์. (2548) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร การมีส่วนร่วมในงานบุคลากรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
10. บุญชม ศรีสะอาด. (2545) การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร สุริยวิยาสาน.
11. วิเชียร เกตุสิงห์.(2543). คู่มือการวิจัยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และทำปก. เจริญผล.
12. สมยศ นาวิกการ. (2545) การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร. MNO. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บรรณกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
13. Salamon M. (1998) Industrial relations. London: Prentice Hall.
14. Locke EA. (1976) The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally. pp. 1297-1343.

ประวัติผู้วิจัย

1) นางศรีสุริยา ต้อยปาน ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม ระดับชำนาญงาน คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก ประกาศนียบัตรผู้ช่วยทันตแพทย์ คลินิกทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2) นางทัศนีย์ เกตุคุ้มภัย เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป บธ.บ. (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) ภาควิชาทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3) รศ.ทญ.ประกาศรี รัตนพงษ์ ท.บ., ป.บัณฑิต (ทันตกรรมสำหรับเด็ก), วท.ม.(ทันตกรรมเด็ก), Cert. in Orthodontics ภาควิชาทันตกรรมเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล