

นิพนธ์ต้นฉบับ

Original Article

# ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

สุภาวณี แสงเรือน วท.ม.\*

ภูษิตา อินทรประสงค์ พบ.ด.\*\*

ยุวณัฐ สัตยสมบุรณ์ วท.ด.\*\*

จุฑาธิป ศีลบุตร พร.ด.\*\*\*

\* หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

\*\* ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

\*\*\* ภาควิชาชีวสถิติ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

**บทคัดย่อ** การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 218 คน เป็นบุคลากรสายงานหลักในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีความพึงพอใจในงานในภาพรวม (ร้อยละ 59.60) โดยมีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานมากที่สุด (ร้อยละ 72.00) และมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากเนื้องานมากที่สุด (Mean=4.05) และรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบในงานมากที่สุด (Mean=2.78) คุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ( $r=0.404$  และ  $0.561$  ตามลำดับ) คุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้ร้อยละ 37.0 (adjusted  $R^2=0.370$ ) ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยนี้คือ ผู้บริหารทรัพยากรบุคคลควรกำหนดนโยบายการออกแบบคุณลักษณะงานให้เหมาะสมกับวิชาชีพ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี กำหนดโครงสร้างองค์กร โดยระบุหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน และส่งเสริมความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในสายงานของบุคลากร

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจในงาน, คุณลักษณะงาน, บรรยากาศองค์กร, บุคลากรสายงานหลัก, กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

## บทนำ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ<sup>(1)</sup> จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2545 และในปี พ.ศ. 2552 มีการปรับปรุงโครงสร้างประกอบด้วยหน่วยงานส่วนกลาง 8 หน่วยงาน และหน่วยงานที่ตั้งในภูมิภาค 14 หน่วยงาน ได้แก่ ศูนย์วิศวะ-

กรรมการแพทย์ 9 ศูนย์ และศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน 5 ศูนย์ รวมทั้งมีการจัดตั้งหน่วยงานภายในเพิ่มเติม 8 หน่วยงาน ปี พ.ศ. 2556 กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายปฏิรูปบทบาทกรมสนับสนุนบริการสุขภาพทำหน้าที่ในการควบคุมกำกับ การคุ้มครอง

ผู้บริหารด้านบริการสุขภาพ กรมฯ จึงทบทวนและปรับบทบาทภารกิจ และปรับโครงสร้างหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคเป็นสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต 1-12 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จากการวิเคราะห์อัตรากำลังพบว่า การจัดโครงสร้างหน่วยงานส่งผลกระทบต่อการบริหารอัตรากำลัง เนื่องจากไม่มีอัตรากำลังรองรับผลการวิเคราะห์อัตรากำลังพบว่าข้าราชการ ควรเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 51.0 พนักงานราชการควรเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 45.0<sup>(1)</sup>

จากการสำรวจข้อมูลในปีงบประมาณ พ.ศ.2557 พบบุคลากรลาออกและโอน จำนวนมากถึง 32 คน และตั้งแต่ปี พ.ศ.2555-2557<sup>(2)</sup> มีบุคลากรลาออกและโอนไปอยู่สังกัดกรม/กระทรวงอื่นๆ รวมทั้งสิ้น 69 คน ซึ่งเป็นจำนวนใกล้เคียงกับบุคลากรที่เกษียณอายุราชการปกติที่มีทั้งหมด 67 คน สอดคล้องกับผลสำรวจของสำนักงาน กพร. เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรรอบที่ 1/2557<sup>(3)</sup> พบว่ากรมมีปัญหาความพึงพอใจของบุคลากร เกี่ยวกับขาดการเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อรักษาบุคลากรไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลยังไม่ชัดเจน สภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบันทำให้ทำงานไม่มีความสุข และขาดการให้รางวัลยกย่องชมเชยบุคลากรที่ทุ่มเทแก่องค์กร ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากร โดยเฉพาะสายงานหลัก ซึ่งรับผิดชอบปฏิบัติงานตามพันธกิจหลักของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงาน นำไปประกอบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในอนาคต และเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารงานทรัพยากรบุคคลในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการบริหารให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในงานให้แก่บุคลากรสายงานหลัก ตลอดจนนำไปหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรมาเป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุง จะเป็นผลดีต่อความผาสุกของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพยิ่งขึ้น

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงาน คุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กร และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงาน รวมทั้งวิเคราะห์ความสามารถอธิบายความผันแปรระหว่างคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

### วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบอธิบายภาคตัดขวาง (cross-sectional explanatory study) ประชากรที่ศึกษาคือ บุคลากรสายงานหลักที่ปฏิบัติงานในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประกอบด้วยตำแหน่ง นักบริหาร ผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการเฉพาะด้านวิศวกรรม นายช่างไฟฟ้า นายช่างเทคนิค นายช่างโยธา นายช่างเครื่องกล นายช่างศิลป์ นายช่างเขียนแบบ นักวิชาการเผยแพร่ นักวิชาการสาธารณสุข นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิเทศสัมพันธ์ นายแพทย์ นิติกร มัณฑนากร วิศวกร วิศวกรเครื่องกล วิศวกรไฟฟ้า วิศวกรไฟฟ้าสื่อสาร วิศวกรโยธา สถาปนิก ทันตแพทย์ จำนวน 608 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างสูตรของ Cochran WJ<sup>(4)</sup> ได้กลุ่มตัวอย่าง 206 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในกรณีได้รับแบบสอบถามกลับคืนไม่ครบและตอบไม่สมบูรณ์ จึงเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีกร้อยละ 40.0 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 288 คน ตัวอย่างสายงานหลักที่มีจำนวนบุคลากรน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน สอบถามทั้งหมดรวม 51 คน ตำแหน่งสายงานหลักที่เหลือ จำนวน 237 คน นำมาคำนวณตามสัดส่วนโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยจับสลากแบบไม่แทนที่ (simple random sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจนครบ 237 คน

เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานใช้ดัชนี ลักษณะงาน (job descriptive index: JDI) ของ Smith PC และคณะ<sup>(5)</sup> สร้างแบบสอบถามด้วยการประยุกต์ ของออร์ดี ตั้งทองเพชร และภูษิตา อินทรประสงค์<sup>(6)</sup> จำนวน 72 ข้อ เป็นมาตรวัดแบบ Likert 3 ระดับ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค แบบสอบถามเท่ากับ 0.903

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะงาน ใช้แนวคิดของ Hackman JR และ Oldham GR<sup>(7)</sup> ประยุกต์ของพัชรภรณ์ เนตรสว่าง และภูษิตา อินทรประสงค์<sup>(8)</sup> จำนวน 20 ข้อ เป็นมาตรวัดแบบ Likert 7 ระดับ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของแบบสอบถามเท่ากับ 0.765

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามบรรยากาศองค์กร ใช้แนวคิดของ Stringer R<sup>(9)</sup> และประยุกต์ของกุลรัศมี พรหมโธสง และภูษิตา อินทรประสงค์<sup>(10)</sup> จำนวน 24 ข้อ เป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 4 ระดับ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของแบบสอบถามเท่ากับ 0.780

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ สถานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่สังกัดส่วนกลางผ่านทางผู้ประสานงานวิจัยที่ได้รับมอบหมาย และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่สังกัดสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 1-12 ที่อยู่ในส่วนภูมิภาค พร้อมแนบซองเปล่าติดแสตมป์จำหน่ายของผู้วิจัย ให้ส่งคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด และติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ส่งกลับตามกำหนด ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2559 - 20 ตุลาคม 2559 ตรวจแบบสอบถามพบมีความสมบูรณ์ นำมาวิเคราะห์ที่ได้ จำนวน 218 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์กร และความพึงพอใจในงาน และสถิติเชิงอนุมาน หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงาน โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ในการพิจารณาความสัมพันธ์ใช้เกณฑ์การ

พิจารณาของ Elison KW และคณะ<sup>(11)</sup> ดังนี้

ไม่มีความสัมพันธ์	$r=0$
ความสัมพันธ์ระดับต่ำ	$r=\pm 0.01 - \pm 0.30$
ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง	$r=\pm 0.31 - \pm 0.70$
ความสัมพันธ์ระดับสูง	$r=\pm 0.71 - \pm 0.99$
ความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์	$r=\pm 1$

อธิบายความผันแปรระหว่างคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายงานหลัก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

### ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 218 คน พบว่าร้อยละ 56.80 มีอายุมากกว่า 40 ปี มีสถานภาพสมรสคู่ร้อยละ 55.50 ร้อยละ 57.34 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 33.90 รายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ 29.36 ปฏิบัติงานที่กองแบบแผน ร้อยละ 22.50 ปฏิบัติงานที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพโดยเฉลี่ย 12 ปี

ภาพรวมความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายงานหลัก พบมีความพึงพอใจในงาน ร้อยละ 59.60 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน มากที่สุด ร้อยละ 72.00 รองลงมาด้านลักษณะการบังคับบัญชา ลักษณะงาน ค่าตอบแทน และไม่พึงพอใจมากที่สุดคือด้านการเลื่อนตำแหน่ง ร้อยละ 65.60, 55.00, 50.00 และ 31.20 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

คุณลักษณะงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (Mean=3.82) และคุณลักษณะงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยมีความเห็นว่า คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากเนื้องาน มากที่สุด Mean=4.05 รองลงมาคือด้านความหลากหลายทักษะ ความสำคัญของงาน การร่วมงานกับผู้อื่น ความเป็นอิสระในงาน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน และคุณลักษณะงานน้อยที่สุดคือด้านผลสะท้อนกลับจากผู้ร่วมงาน (Mean=4.02, 3.96, 3.92, 3.75, 3.60, 3.41 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยภาพรวมและรายด้าน (n=218)

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความพึงพอใจในงาน (ร้อยละ)					
	ไม่พึงพอใจในงาน (<33.33%)		เฉยๆ (33.33-66.66%)		พึงพอใจในงาน (>66.66%)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	5	2.30	83	38.10	130	59.60
ลักษณะงาน	15	6.90	83	38.10	120	55.00
ลักษณะการบังคับบัญชา	18	8.30	57	26.10	143	65.60
เพื่อนร่วมงาน	12	5.50	49	22.50	157	72.00
การเลื่อนตำแหน่ง	68	31.20	59	27.10	91	41.70
ค่าตอบแทน	53	24.30	56	25.70	109	50.00

บรรยากาศองค์กรโดยรวมของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพตามความคิดเห็นของบุคลากรสายงานหลักอยู่ในระดับปานกลาง (Mean=2.64) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบในงานมากที่สุด (Mean=2.78) รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุน ความยืดหยุ่นผูกพัน มาตรฐานการปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กร (Mean=2.76, 2.69, 2.61, 2.49 ตามลำดับ) และน้อยที่สุด ด้านการได้รับการยอมรับ (Mean=2.48) ดังตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์กรของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง กับความพึงพอใจในงาน ( $r=0.404$ ,  $p<0.01$ ) โดยคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางมากที่สุด ( $r=0.365$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านผลสะท้อนกลับจากเนื้องานมีความสัมพันธ์เชิงบวก ระดับปานกลาง ( $r=0.365$ ) ด้านความหลากหลายทักษะ ( $r=0.363$ ) และด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำ ( $r=0.173$ ) ส่วนความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงาน ( $r=0.561$ ,  $p<0.01$ ) โดยการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณลักษณะงาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณลักษณะงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในภาพรวมและรายด้าน (n=218)

ลักษณะงาน	Mean	S.D.	ระดับ
คุณลักษณะงาน	3.82	0.51	ปานกลาง
ความหลากหลายทักษะ	4.02	0.81	ปานกลาง
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน	3.60	0.88	ปานกลาง
ความสำคัญของงาน	3.96	0.77	ปานกลาง
ความเป็นอิสระในงาน	3.75	0.83	ปานกลาง
ผลสะท้อนกลับจากเนื้องาน	4.05	0.72	ปานกลาง
การร่วมงานกับผู้อื่น	3.92	0.74	ปานกลาง
ผลสะท้อนกลับจากผู้ร่วมงาน	3.41	0.99	ปานกลาง

สนับสนุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง มากที่สุด ( $r=0.473$ ) รองลงมา ได้แก่ การได้รับการยอมรับ ( $r=0.458$ ) ความยืดหยุ่นผูกพัน ( $r=0.417$ ) โครงสร้างองค์กร ( $r=0.415$ ) และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ( $r=0.316$ ) ส่วนความรับผิดชอบในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ดังตารางที่ 4

ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายความผันแปรของคุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ พบว่า

คุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กรสามารถร่วมกัน

### วิจารณ์

อธิบายความผันแปรความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้ร้อยละ 37.00 (adjusted R<sup>2</sup>=0.370) ดังตารางที่ 5

1. คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพในระดับปานกลาง แสดงว่าหากคุณ-

ตารางที่ 3 ระดับบรรยากาศองค์กร ตามความคิดเห็นของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในภาพรวมและรายด้าน (n=218)

บรรยากาศองค์กร	Mean	S.D.	ระดับบรรยากาศองค์กร					
			สูง		ปานกลาง		น้อย	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บรรยากาศองค์กร	2.64	0.31						
1.โครงสร้างองค์กร	2.49	0.53	46	21.10	166	76.10	6	2.80
2.มาตรฐานการปฏิบัติงาน	2.61	0.40	56	25.70	162	74.30	0	0.00
3.ความรับผิดชอบในงาน	2.78	0.38	87	39.90	131	60.10	0	0.00
4.การได้รับการยอมรับ	2.48	0.53	66	30.30	144	66.10	8	3.70
5.การสนับสนุน	2.76	0.48	95	43.60	121	55.50	2	0.90
6.ความยืดหยุ่นผูกพัน	2.69	0.51	89	40.80	128	58.70	1	0.50

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างคุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (n=218)

ตัวแปร	ความพึงพอใจในงาน		
	r	p-value	ระดับ
คุณลักษณะงาน	0.404	<0.010	ปานกลาง
ความหลากหลายทักษะ	0.193	<0.010	ต่ำ
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน	0.026	0.706	ไม่สัมพันธ์
ความสำคัญของงาน	0.173	0.010	ต่ำ
ความเป็นอิสระในงาน	0.365	<0.010	ปานกลาง
ผลสะท้อนกลับจากเนื้องาน	0.363	<0.010	ปานกลาง
บรรยากาศองค์กร	0.561	<0.010	ปานกลาง
โครงสร้างองค์กร	0.415	<0.010	ปานกลาง
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	0.316	<0.010	ปานกลาง
ความรับผิดชอบในงาน	0.060	0.378	ไม่สัมพันธ์
การได้รับการยอมรับ	0.458	<0.010	ปานกลาง
การสนับสนุน	0.473	<0.010	ปานกลาง
ความยืดหยุ่นผูกพัน	0.417	<0.010	ปานกลาง

ตารางที่ 5 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (n=218)

ตัวแปร	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	p-value
	B	SE.	Beta		
ค่าคงที่	-62.752	18.792	-	-3.339	<0.001
คุณลักษณะงาน	17.906	3.914	0.259	4.575	<0.001
บรรยากาศองค์กร	53.757	6.291	0.483	8.540	<0.001

Adjusted R<sup>2</sup>=0.370, p<0.001

ลักษณะงานของบุคลากรสายงานหลักเพิ่มขึ้นความพึงพอใจในงานจะเพิ่มขึ้นด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรสายงานหลักส่วนใหญ่เห็นว่า งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ค่อนข้างง่ายและทำซ้ำๆ เหมือนเดิม งานมีการจัดเตรียมขั้นตอน และผู้รับผิดชอบไว้เรียบร้อยแล้ว จึงไม่มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานทั้งชิ้นงานตั้งแต่แรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย และคิดว่างานที่ตนทำไม่มีความสำคัญกับระบบงานในภาพรวม ไม่มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มหรือตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง ซึ่งบุคลากรสายงานหลักมีความเป็นอิสระในงานมากเท่าไรตนเองจะมีความรู้สึกรับผิดชอบกับผลงานหรือผลลัพธ์จากการทำงานของตนเองมากยิ่งขึ้น และมีความเห็นว่าตนเองรับทราบผลงานจากงานที่ทำเสร็จแล้วน้อย ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานไม่เคยให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลงานที่ทำว่าทำได้ดีเพียงใด จึงทำงานโดยไม่ต้องปรึกษาบุคคลอื่น สอดคล้องกับอัจฉรา ปิ่นเวหา<sup>(12)</sup> ที่พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานรายด้าน พบว่าความหลากหลายของงาน และผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับ Katsikea E<sup>(13)</sup> ที่พบว่า คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระของงาน ผลสะท้อนกลับของงาน และความหลากหลายของทักษะ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

2. บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในระดับปานกลาง แสดงว่าหากการรับรู้บรรยากาศองค์กรของบุคลากร สายงานหลัก

เพิ่มขึ้นความพึงพอใจในงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย อาจเนื่องจากบุคลากรสายงานหลักส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ในบางครั้งที่เราเข้าไปมีส่วนร่วม ไม่แน่ใจว่าใครคือผู้บังคับบัญชา องค์กรไม่ชัดเจนว่าใครมีอำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการในการตัดสินใจ ผลงานขององค์กรบางครั้งยุ่งยากเนื่องจากขาดการจัดการและการวางแผน ไม่ค่อยจะภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองมากนัก รู้สึกกดดันให้ปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองและของกลุ่มอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้สูงมาก มุ่งเน้นให้บุคลากรแก้ไขปัญหาการทำงานด้วยตนเองยังมีน้อย ไม่ค่อยให้รางวัลตอบแทนและให้การยอมรับผู้ทำงานดี มีระบบสนับสนุนและช่วยเหลือบุคลากรที่มีผลงานดีให้ก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นยังมีน้อย ไม่ค่อยจะมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เห็นอกเห็นใจและให้อภัยเมื่อทำงานผิดพลาดยังมีน้อย บุคลากรในองค์กรไม่ค่อยสนใจว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นกับองค์กร และบุคลากรที่จงรักภักดีกับองค์กรมีจำนวนไม่มากนัก สอดคล้องกับ Latif A<sup>(14)</sup> ที่พบว่าบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน รายด้านพบว่าบรรยากาศองค์กรด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความยืดหยุ่นผูกพัน และด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงาน และ สอดคล้องกับ Hayes B<sup>(15)</sup> พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน การสนับสนุน นโยบายขององค์กร ข้อจำกัดขององค์กร โอกาสการได้รับการส่งเสริม และความคิดเชิงบวก

3. บรรยากาศองค์กรสามารถเพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้มากกว่าคุณลักษณะงาน อาจเนื่องจากบุคลากรสายงานหลักรับรู้บรรยากาศองค์กรว่า หากไม่พอใจการตรวจสอบทุกอย่างในองค์กร แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง จะเดินหน้าทำงานต่อไป รู้สึกว่าตนเองเป็นสมาชิกของทีมที่มีการทำงานดี บุคลากรในองค์กรมีความมุ่งมั่นทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรสูง และผู้บริหารในองค์กรมีความเชื่อว่างานทุกงานสามารถทำให้ได้ดีกว่าเดิมได้ คุณลักษณะงานและบรรยากาศองค์กรของบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สามารถร่วมอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 37.00 สอดคล้องกับวิชุน เรืองโอชา<sup>(16)</sup> ที่พบว่าบรรยากาศองค์กรและการเสริมพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้างสามารถทำนายความพึงพอใจในงาน โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 20 และสอดคล้องกับ Hadi R และ Adil A<sup>(17)</sup> พบว่าคุณลักษณะงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้บริหารระดับสูงด้านทรัพยากรบุคคล กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ควรกำหนดนโยบายเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคลากรสายงานหลักโดยกำหนดคุณลักษณะงานให้เหมาะสมกับกลุ่มงานตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี สนับสนุนให้บุคลากรใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลาย มีการแจ้งประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรนำไปใช้ในการปรับปรุงงานของตนเอง พร้อมทั้งกำหนดนโยบายการเชิดชูเกียรติสำหรับผู้สร้างคุณค่างานให้กับกรมฯ ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร และปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน สร้างบรรยากาศองค์กรที่ดี ให้รางวัลตอบแทนเพิ่มการยอมรับผู้ที่ทำงานได้อย่างสม่าเสมอ

#### 2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ผู้บริหารทรัพยากรบุคคล กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ควรถ่ายทอดและสื่อสารข่าวสารขององค์กรให้กับบุคลากรทุกระดับขององค์กรได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง และนำไปปฏิบัติทบทวนการออกแบบงานโดยใช้แบบจำลองคุณลักษณะงานในการประเมินคุณลักษณะงานของบุคลากรแต่ละสายงาน เพื่อให้ได้คุณลักษณะงานที่เหมาะสม ตรงกับความสามารถและความต้องการของบุคลากร จัดสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้บริหารและบุคลากรสายงานหลัก หาแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะงานและการสร้างบรรยากาศองค์กรที่ดี เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในงานและให้องค์กรมีความยั่งยืน

#### 3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ผู้อำนวยการแต่ละหน่วยงาน หัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้างาน ผู้บริหารทรัพยากรบุคคล กรมสนับสนุนบริการสุขภาพควรให้บุคลากรแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงานอย่างชัดเจน รู้จักแก้ปัญหาการทำงานด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น ด้วยการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้บุคลากรทราบอย่างสม่าเสมอ มีอิสระในการตัดสินใจ เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง ใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานให้ได้ผล กำหนดปรับปรุงโครงสร้างองค์กร จัดระบบการบริหารจัดการที่ดี กระจายอำนาจความรับผิดชอบและบทบาทของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรสายงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่อนุญาตและตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน เพื่อนร่วมงานที่ให้ความช่วยเหลือคำปรึกษา สนับสนุนให้งานสำเร็จลุล่วง

## เอกสารอ้างอิง

1. สุชัยญา อุไรสินธุ์. การวิเคราะห์หัตถ์รากำลัง กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ [อินเทอร์เน็ต]. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข; 2558 [สืบค้นเมื่อ 11 ต.ค.2558]. แหล่งข้อมูล: [http://hr.hss.moph.go.th/fileupload\\_doc/2015-10-09-15202219.pdf](http://hr.hss.moph.go.th/fileupload_doc/2015-10-09-15202219.pdf)
2. กองบริหารทรัพยากรบุคคล. บัญชีความเคลื่อนไหวของข้าราชการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพในรอบปีงบประมาณ 2555-2557. นนทบุรี: กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ; 2558.
3. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. แผนพัฒนาสมรรถนะองค์กร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2557 [อินเทอร์เน็ต]. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข; 2557 [สืบค้นเมื่อ 20 ต.ค. 2558]. แหล่งข้อมูล: [http://opdc.hss.moph.go.th/uploadFiles/document/D00000001353\\_25851.pdf](http://opdc.hss.moph.go.th/uploadFiles/document/D00000001353_25851.pdf)
4. Cochran WJ. Practical nonparametric statistics. New York: John Wiley; 1997.
5. Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally; 1969.
6. อรดี ตั้งทองเพชร. คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชน ประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2554.
7. Hackman JR, Oldham GR. Work redesign. Massachusetts: Addison-Wesley; 1980.
8. พัชรภรณ์ เนตรสว่าง. ความแปลกแยกในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง ประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2553.
9. Stringer R. Leadership and organizational climate. New Jersey: McGraw-Hill; 2002.
10. กุศลรัตน์ พรหมไธสง. วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อบรรยากาศองค์การตามความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลศิริราช [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2553.
11. Elifson KW, Runyon RP, Haber Audrey. Fundamentals of social statistics. 2nd ed. Singapore: McGraw-Hill; 1990.
12. อัจฉรา ปิ่นเวหา. ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์; 2555.
13. Katsikea E. The effects of organizational structure and job characteristics on export sales managers' job satisfaction and organizational commitment. Journal of World Business 2001;46:221-33.
14. Latif A. Relationship between organizational climate and nurses' job satisfaction in Bangladesh [Internet]. Songkla: Faculty of Nurse Prince of Songkla University; 2010 [cited 2015 Oct 21]. Available from: <http://fs.libarts.psu.ac.th/research/conference/proceedings-2/8pdf/006.pdf>
15. Hayes B. Factors contributing to nurse job satisfaction in the acute hospital setting: a review of recent literature. Journal of Nursing Management 2010;18:804-14.
16. รัชฎู เรื่องโอชา. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้าง และความพึงพอใจในงานของบุคลากร ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ [วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2554.
17. Hadi R, Adil A. Job characteristics as predictors of work motivation and job satisfaction of bank employees. Journal of the Indian Academy of Applied Psychology 2010; 36:294-9.

**Abstract: Job Satisfaction of Core Staff at the Department of Health Service Support, Ministry of Public Health of Thailand**

**Supawinee Saengruen, M.Sc.\*; Bhusita Intaraprasong, Ph.D.\*\*; Youwanuch Sattayasomboon, Ph.D.\*\*; Jutatip Sillabutra, Ph.D.\*\*\***

*\* Faculty of Public Health, Mahidol University; \*\* Department of Public Health Administration, Faculty of Public Health, Mahidol University; \*\*\* Department of Biostatistics, Faculty of Public Health, Mahidol University, Thailand*

*Journal of Health Science 2018;27:531-9.*

The objectives of this study were to examine the relationship of job characteristics and organizational climate to job satisfaction of the core staff at the Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. It was conducted as a survey research using a questionnaire to collect data from the core staff at the central and regional offices of the Department, totaling 218 persons. Data were analyzed by Pearson correlation coefficient and simple regression analysis. The results revealed that overall, more than half of the core staff at the Department of Health Service Support were satisfied with their job (59.60%). The highest satisfaction factor was colleagues accounted for 72.00%. Job characteristics and organizational climate were moderately satisfactory. Job characteristics in the dimension of feedback from job itself had the highest average (Mean=4.05). Organizational climate perception in job responsibility had the highest average (Mean=2.78). Job characteristics and organizational climate had a moderate positive association with job satisfaction of the core function staff at the Department of Health Service Support ( $r=0.404$  and  $0.561$ , respectively). Job characteristics and organizational climate accounted for 37% (adjusted  $R^2=0.370$ ) of the variation in job satisfaction of the core function staff at the Department. The authors recommended that administrators should set up policies to design job characteristics to fit the profession, create a good working atmosphere, set up the organizational structure with clearly defined job responsibilities; and enhance job security and career advancement of the staff.

**Key words:** job satisfaction, job characteristics, organizational climate, core function staff, Department of Health Service Support