

ความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปริศนา ไจบุญ¹, ประสิทธิ์ เชียงนางาม¹, อนงค์ศรี งอสอน², ปิยธิดา คูหิรัญญรัตน์³

¹หน่วยการเจ้าหน้าที่ งานบริหารและธุรการ, ²งานพัฒนาคุณภาพ, ³ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Needs and Expectations of the Personnel of the Faculty of Medicine, Khon Kaen University

Prisana Jaiboon¹, Prasit Chiangnangarm¹, Anongsri Ngoson², Piyathida Kuhirunyaratn³

¹Personnel Unit General Affairs, ²Quality Improvement Section, ³Department of Community Medicine, Faculty of Medicine, Khon Kaen University.

หลักการและวัตถุประสงค์: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นภารกิจที่สำคัญของผู้บริหาร ข้อมูลพื้นฐานบุคลากรในด้านต่างๆ ล้วนมีความสำคัญ โดยเฉพาะความต้องการและคาดหวังของบุคลากร พบว่ามีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิธีการศึกษา: สุ่มเลือกบุคลากรคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่เป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างโครงการ ทั้งสายผู้สอนและสายสนับสนุน ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจำนวน 765 ราย จากจำนวนทั้งหมด 4,391 ราย เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยใช้แบบสอบถามชนิดตอบเอง (Self-administered questionnaire) คือ ข้อมูลทั่วไปและเป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ใช้ independent sample t- test และ ANOVA

ผลการศึกษา: อัตราตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 91.63 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 41.2 กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 24.3 พนักงานราชการ ร้อยละ 2.4 ลูกจ้างประจำร้อยละ 9.1 ลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 17.7 และลูกจ้างโครงการร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ความต้องการและความคาดหวังในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก

Background and Objective: Human resource development is the crucial responsibility of organization leaders. Therefore, personal information especially in terms of needs and expectations of the staffs is needed in order to improve work satisfaction and teamwork. The objective was to explore needs and expectations of the personnel of the Faculty of Medicine, Khon Kaen University.

Methods: A sample of 765 was randomly selected from 4,391 faculty staffs, who were work continuously of the Faculty of Medicine, Khon Kaen University. The design was descriptive study. A self-administered questionnaire, including general information, the needs, and the expectations of the personnel of the Faculty of medicine was used to collect data. The data were analyzed using the independent sample t- test and ANOVA: with only $p < 0.05$ being considered statistically significant.

Results: The questionnaire respondents were 91.63%, including government officers (41.2%), university employees (24.3%), permanent employees (9.1%), government employees (2.4%) project employees (3.7%) and temporary employees (17.7%), respectively. It was found that the needs and the expectations level among academics and supporting staffs was high with mean scores of 3.78 ± 0.694 (95% CI 3.73, 3.84). The Faculty of Medicine staffs' relationship with colleagues, the needs

คะแนนเฉลี่ย 3.78 ± 0.694 (95% CI 3.73, 3.84) พบว่า ด้านของการมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด นอกจากนี้ พบว่า สถานภาพการทำงาน และ ตำแหน่งงาน/สังกัด มีคะแนนเฉลี่ยของระดับความต้องการ และความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป: ความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรคณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ควรมีการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หาแนวทางปรับปรุงส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรต่อไป

คำสำคัญ: ความต้องการและความคาดหวัง, บุคลากร

and the expectations were the highest while their needs and their expectations on salary and welfare were the lowest. Categorized into work position, department, and section, it was found that the faculty staffs' needs and expectations were varied and statistically significant.

Conclusion: As a whole the needs and the expectations of the personnel of the Faculty of Medicine were high. Therefore, their relationship with colleagues and, teamwork should be promoted in order to meet their needs and expectations.

Keywords: needs and expectations, personnel

บทนำ

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น แบ่งโครงสร้างเป็น 3 ส่วนคือ สำนักงานคณบดี ภาควิชา และโรงพยาบาล สำนักงานคณบดี ประกอบด้วย 14 หน่วยงาน ภาควิชา ประกอบด้วย 20 ภาควิชา และโรงพยาบาลประกอบด้วย 16 หน่วยงาน ปัจจุบันมีบุคลากรรวมทั้งหมด 4,391 ราย แบ่งเป็นข้าราชการ จำนวน 1,563 ราย พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 1,176 ราย พนักงานราชการ จำนวน 50 ราย ลูกจ้างประจำ จำนวน 507 ราย ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 929 ราย ลูกจ้างโครงการ จำนวน 166 ราย¹ บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มีภาระหน้าที่ที่สำคัญคือ การดำเนินการด้านการเรียนการสอน การให้บริการรักษาพยาบาล และการวิจัยโดยมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบโดยตรงและผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนซึ่งทุกส่วนมีความสำคัญและสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน และเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันองค์กรให้ขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างรวดเร็วและมั่นคง

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นภารกิจหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรและผู้บริหารที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการวางแผนกำลังคน การสรรหาคัดเลือก การบรรจุบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน พร้อมทั้งสามารถใช้ประโยชน์สูงสุดจากศักยภาพของบุคลากร อนุรักษ์และพัฒนาบุคคลเหล่านั้น เพื่อผลสำเร็จขององค์กร² ดังนั้นข้อมูลพื้นฐานในด้านต่างๆ จึงจำเป็นที่องค์กรจะต้องให้ความสนใจ เนื่องจากในการพัฒนาบุคลากรนั้น ต้องคำนึงถึงแผนงานที่ตอบสนองต่อ

ความต้องการขององค์กร ควรมีการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร และตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนที่องค์กรนั้นตั้งอยู่³ การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อจะได้ข้อมูลมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ของคณะแพทยศาสตร์ และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ประชากรศึกษา คือ บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ ที่เป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างโครงการ ทั้งสายผู้สอนและสายสนับสนุน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ที่ปฏิบัติงานประจำในคณะและไม่ได้ลาต่อเนื่อง

สุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ตามหน่วยงาน ภาควิชา สังกัดคณะแพทยศาสตร์ ปี พ.ศ. 2552 คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้ข้อมูลจาก pilot study ในบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 28 ราย ได้ค่า mean 3.78 ± 0.055 คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้ Program Win

Pepi แทนค่าโดย Confidence level = 95% Acceptable difference = 0.1% of mean Assumed mean = 3.78 Assumed SD = 0.055 คำนวณจาก จำนวนบุคลากรของ คณะแพทยศาสตร์ทั้งหมด 4,391 ราย และ Expected loss of subjects = ร้อยละ 10 ได้จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด 765 ราย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ความต้องการและความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการที่จะให้มีและคาดว่าจะได้รับมากกว่าที่ได้รับ การสนองตอบในระดับหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดตอบเอง (Self-administered questionnaire) เก็บข้อมูลในเดือน มิถุนายน ปี พ.ศ. 2552 แบบสอบถามสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 เป็นคำถาม เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ การบริหารจัดการ ลักษณะงาน ความก้าวหน้า สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ใช้การวัดโดยใช้ Likert's scale นำไปทดสอบหาความเที่ยงตรง โดยปรึษา ความตรงด้านเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ และหาความเชื่อมั่น (Reliability) พบว่ามีค่า Cronbach Alpha = 0.98

แบบวัดความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร มีเกณฑ์ในการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 และน้อยที่สุด = 1 และ มีการประเมินค่าเฉลี่ยและแปลความดังนี้ คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง ต้องการและคาดหวังมากที่สุด คะแนนช่วง 3.51-4.50 หมายถึง ต้องการและคาดหวังมาก คะแนนช่วง 2.51-3.50 หมายถึง ต้องการและคาดหวังปานกลาง คะแนนช่วง 1.51-2.50 หมายถึง ต้องการและคาดหวังน้อย และคะแนน 1.00-1.50 หมายถึง ต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (mean±SD) และ 95%CI สถิติวิเคราะห์ที่ใช้ independent sample t-test และ ANOVA การศึกษานี้ขอรับการยกเว้นการพิจารณาจริยธรรม การวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการชี้แจง วัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และผู้เข้าร่วมงานวิจัยมีสิทธิในการปฏิเสธการให้ข้อมูล มีการรักษาความลับของผู้เข้าร่วมงานวิจัย โดยไม่ใส่ชื่อของผู้เข้าร่วมวิจัยในแบบสอบถาม มีการนำเสนอข้อมูลเป็นภาพรวม ไม่มีการเจาะจงเฉพาะบุคคล และข้อมูลที่ได้นั้นจะไม่สามารถเชื่อมโยงกลับไปหาตัวบุคคลนั้นได้

ผลการศึกษา

จากแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด 765 ราย ได้รับกลับมาจำนวน 701 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.63

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการ 315 ราย (ร้อยละ 41.2) รองลงมา เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย 186 ราย (ร้อยละ 24.3) พนักงานราชการ 18 ราย (ร้อยละ 2.4) ลูกจ้างประจำ 82 ราย (ร้อยละ 9.1) ลูกจ้างชั่วคราว 135 ราย (ร้อยละ 17.7) และลูกจ้างโครงการ 28 ราย (ร้อยละ 3.7) ตามลำดับ เมื่อแบ่งตามสถานการณืปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน 727 ราย (ร้อยละ 95) และผู้บริหาร 28 ราย (ร้อยละ 5) และเมื่อแบ่งตามตำแหน่ง/สังกัด ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสายสนับสนุน 700 ราย (ร้อยละ 91.4) และสายผู้สอน 65 ราย (ร้อยละ 8.6)

2. ความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ศึกษาความต้องการและความคาดหวัง ใน 6 ด้าน (ตารางที่ 1) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า **ด้านการบริหารจัดการ** พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการและความคาดหวังคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ นโยบาย แผนงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติได้จริง (3.92±0.78) ส่วน ประเด็นที่มีความต้องการและความคาดหวังคะแนนเฉลี่ย น้อยที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการเปลี่ยนแปลง ภายในองค์กร (3.53±1.00)

ด้านลักษณะงาน พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการและความคาดหวังคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือการทำงานที่เป็น ประโยชน์ต่อองค์กร (4.35±0.74) ส่วนประเด็นที่มีความต้องการและความคาดหวังคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีอำนาจตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน (3.69±0.91)

ด้านความก้าวหน้า พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการและความคาดหวังคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือการสนับสนุนและ ส่งเสริมให้เพิ่มพูนความรู้ ลาศึกษาต่อ อบรม ดูงาน สัมมนา (3.78±1.04) ส่วนประเด็นที่มีความต้องการและความคาดหวังคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความก้าวหน้าในวิชาชีพเท่าเทียมกับที่อื่นๆ (3.57±1.10)

ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการและความคาดหวังคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีความสนิทสนมเป็นกันเองและมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (4.17±0.75) ส่วนประเด็นที่มีความต้องการและความคาดหวังคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การได้รับ คำแนะนำหรือช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา (4.04±0.83)

ตารางที่ 1 คะแนนเฉลี่ยของความต้องการและความคาดหวังในด้านต่างๆ

ความต้องการและความคาดหวัง	คะแนนเฉลี่ย	SD	ระดับของความคิดเห็น
การบริหารจัดการ			
1. นโยบาย แผนงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติได้จริง	3.92	.788	มาก
2. ขอบเขต ความรับผิดชอบ การมอบหมายงานที่ชัดเจน	3.92	.842	มาก
3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร	3.53	1.006	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน	3.87	2.113	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.86	.912	มาก
6. การได้รับความยุติธรรม	3.75	.978	มาก
7. การสื่อสารในองค์กรมีลักษณะเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	3.79	.909	มาก
ลักษณะงาน			
1. มีเกียรติ น่าภาคภูมิใจ	4.22	.832	มาก
2. มีประโยชน์ต่อองค์กร	4.35	.743	มาก
3. มีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่สำคัญขององค์กร	3.91	.874	มาก
4. มีความท้าทาย มีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่	3.99	.835	มาก
5. สามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	3.94	.821	มาก
6. สามารถปรับปรุงงานได้อย่างต่อเนื่อง	3.97	.813	มาก
7. ได้รายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	3.89	.864	มาก
8. ได้ใช้เทคโนโลยี นวัตกรรมในการทำงาน	3.87	.865	มาก
9. มีอำนาจตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.69	.915	มาก
10. ปริมาณงานที่มีความเหมาะสม	3.76	.974	มาก
ความก้าวหน้า			
1. สนับสนุนและส่งเสริมให้เพิ่มพูนความรู้ วิชาชีพ ต่อ อบรม ดูงาน สัมมนา	3.78	1.045	มาก
2. มีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพ	3.68	1.091	มาก
3. ระบบบริหารจัดการของคณะเอื้ออำนวยต่อความก้าวหน้าในงาน	3.64	1.006	มาก
4. มีความก้าวหน้าในวิชาชีพเท่าเทียมกับที่อื่นๆ	3.57	1.105	มาก
สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน			
1. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงาน	4.07	.810	มาก
2. ทำงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยความราบรื่น	4.17	1.689	มาก
3. มีความสนิทสนมเป็นกันเองและมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.17	.759	มาก
4. มีความสามัคคีในหมู่เพื่อนร่วมงาน	4.11	.821	มาก
5. ได้รับคำแนะนำหรือช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา	4.04	.836	มาก
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ			
1. เงินเดือนเหมาะสมกับภาระงานและปริมาณงาน	3.50	1.141	มาก
2. เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.53	1.124	มาก
3. สวัสดิการที่ได้รับเหมาะสม ยุติธรรมเทียบเท่าวิชาชีพอื่น	3.37	1.221	ปานกลาง
4. สวัสดิการด้านที่พักอาศัยเหมาะสม	3.30	1.274	ปานกลาง
5. สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม	3.65	1.177	มาก
6. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมในการดำรงชีพ	3.38	1.190	ปานกลาง
7. การพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรม	3.47	1.146	ปานกลาง
สิ่งแวดล้อมในการทำงาน			
1. มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัยเพียงพอ	3.89	.892	มาก
2. สถานที่ทำงานมีความสะอาดสบายเหมาะแก่การทำงาน	3.81	.976	มาก
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย	3.79	.988	มาก
4. สถานที่ทำงานมีแสงสว่างและบรรยากาศที่ดี	3.79	.995	มาก
5. สถานที่สำหรับพักผ่อนให้แก่บุคลากรเพียงพอ	3.39	1.202	ปานกลาง

คำตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการและความคาดหวังคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลเหมาะสม (3.65 ± 1.17) ส่วนประเด็นที่มีความต้องการและความคาดหวังคะแนนเฉลี่ยน้อยสุดคือ สวัสดิการด้านที่พักอาศัยเหมาะสม (3.30 ± 1.27)

ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการและความคาดหวังคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัยเพียงพอ (3.89 ± 0.89) ส่วนประเด็นที่มีความต้องการและความคาดหวังคะแนนเฉลี่ยน้อยสุดคือ สถานที่สำหรับพักผ่อนให้แก่บุคลากรเพียงพอ (3.39 ± 1.20)

3. ความต้องการและความคาดหวัง โดยภาพรวม

พบว่า ความต้องการและความคาดหวังในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.78 ± 0.694

(95% CI 3.73, 3.84) โดยด้านของการมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ในด้านของคำตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด แต่อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 2)

4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร

พบว่า สถานภาพการทำงาน และตำแหน่งงาน/สังกัด มีคะแนนเฉลี่ยของความต้องการและความคาดหวังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มพนักงาน มากกว่ากลุ่มลูกจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกัน ตัวแปรตำแหน่งงาน/สังกัด พบว่า กลุ่มสายผู้สอน มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 2 คะแนนเฉลี่ยของความต้องการและความคาดหวังในด้านต่างๆ และโดยภาพรวม

ความต้องการและความคาดหวัง	คะแนนเฉลี่ย	SD	ระดับของความคิดเห็น
1. การบริหารจัดการ	3.80	.812	มาก
2. ลักษณะงาน	3.95	.655	มาก
3. ความก้าวหน้า	3.66	.965	มาก
4. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	4.11	.770	มาก
5. คำตอบแทนและสวัสดิการ	3.45	1.028	ปานกลาง
6. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	3.73	.864	มาก
7. ภาพรวม	3.78	.694	มาก

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร

ตัวแปร	คะแนนเฉลี่ย ความต้องการและความคาดหวัง	SD	p-value
สถานภาพการทำงาน			
ข้าราชการ	3.91	.683	0.001*
พนักงาน	3.72	.696	
ลูกจ้าง	3.69	.685	
สถานะ			
ผู้บริหาร	4.00	.837	0.121
ผู้ปฏิบัติการ	3.77	.681	
ตำแหน่ง/สังกัด			
สายผู้สอน	4.22	.705	<0.001*
สายสนับสนุน	3.74	.679	

*statistically significant at level 0.05

วิจารณ์

บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มีความต้องการและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)⁴ กล่าวว่าการต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยมองว่าความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะสำคัญจากระดับที่ต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป และการศึกษาของนริสา จิตรสมณี⁵ พบว่าความคาดหวังเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามอยู่ในระดับมาก และ การศึกษาของกฤตพา แสนชัยธร และคณะ⁶ ที่พบว่าการปฏิบัติงานบุคลากรให้ความสำคัญและมีความคาดหวังมาก เช่นกัน ความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรในคณะแพทยศาสตร์แตกต่างกันโดยเฉพาะในด้านของการมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความต้องการและความคาดหวังมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของกฤตพา แสนชัยธร และคณะ ที่พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นว่าการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงมากที่สุด และการศึกษาของประจักษ์ บัวผันและคณะ⁷ พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธระหว่างบุคคลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่จะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายผู้สอนมีประสิทธิภาพคือ การทำงานเป็นทีมและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แต่ปัญหาอุปสรรคคือการทำงานส่วนใหญ่ต่างคนต่างทำ ทำให้ขาดการประสานงานกัน ส่วนประเด็นของค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความต้องการและความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับการศึกษาของกระทรวงสาธารณสุข⁸ พบว่าข้าราชการทั้งจากส่วนกลางและภูมิภาค 14 จังหวัด มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสวัสดิการ และการศึกษาของประจักษ์ บัวผันและคณะ ที่พบว่าในปัจจุบันด้านเงินเดือน / ค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรคณะแพทยศาสตร์อยู่ในระบบราชการระบบเงินเดือนค่าตอบแทนชัดเจนคงตัว จึงไม่มีความคาดหวังมากนัก อย่างไรก็ตามหากสิ่งที่คาดหวังไม่ตรงกับสิ่งที่ปรารถนาจะทำให้บุคลากรคับข้องใจในการทำงาน และความคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม จากการศึกษาของวรภา สยงกุล⁹ พบว่าความคาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความคาดหวังของกลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงาน และกลุ่มลูกจ้าง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และกลุ่มข้าราชการมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มพนักงาน และมากกว่ากลุ่มลูกจ้างตามลำดับ ส่วนบุคลากรสายผู้สอนมีคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและความคาดหวังแตกต่างจากสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้น สอดคล้องกับการศึกษาของนริสา จิตรสมณี⁵ ที่พบว่า กลุ่มข้าราชการมีระดับความคาดหวังมากกว่ากลุ่มพนักงาน นอกจากนี้การศึกษานี้ของ Yoo¹⁰ พบว่ากลุ่มพยาบาลมีระดับความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มลูกจ้าง และความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับลักษณะงาน

สรุป

ความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ควรมีการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หาแนวทางปรับปรุงส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการศึกษาในลักษณะนี้ ในกลุ่มประชากรโดยจำแนกตามอายุงาน เพื่อนำข้อมูลมาปรับใช้เพื่อการพัฒนาในแต่ละกลุ่มอายุงานต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนทุนวิจัย และบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ทุกท่านที่เสียสละเวลาให้ข้อมูลเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

1. การเจ้าหน้าที่. ข้อมูลบุคลากรขอนแก่น: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2552.
2. เอกชัย เหล่าอิสริยกุล. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญจริงหรือ. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่; 2553 [สืบค้นเมื่อ 29 กันยายน 2553]; Available from: <http://www.hu.ac.th/academic/article/HR/HumentResearch%20.html>.
3. เมธี ปิณฑนนท์. หลักการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ 2553 [สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2553]; Available from: <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=170.0;wap2>.
4. Bjermeld M, Lindmark G, McSpadden LA, Martha J. Garrett motivations, concerns, and expectations of scandinavian health professionals volunteering for humanitarian assignments. Disaster Management & Response 2006; 4:49-58.

5. นริสา จิตรสมณี. การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ : ความคาดหวังกับการพัฒนาการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
6. กฤตพา แสนชัยธร, ปาริชาติ บุตรวงศ์. ความคาดหวังและการรับรู้โดยรวมของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อการเป็นองค์กรขีดสมรรถนะสูงของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553.
7. ประจักษ์ บัวผัน, กุศล รักญาติ, พรพิมล คะโยธา. แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายผู้สอน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551.
8. กลุ่มประเมินผล นโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข. รายงานการประเมินความพึงพอใจในชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวของข้าราชการ กระทรวงสาธารณสุข, 2549.
9. วราภา สยงกุล. ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวังและขวัญของพนักงาน องค์กรที่ได้รับ อนุกรมมาตรฐาน มอก. ISO 9000. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.
10. Yoo KH, Ashworth PM, Boore JR. Expectation and evaluation of occupational health nursing services, as perceived by occupational health nurses, employees and employers in the United Kingdom. J Adv Nurs 1993;18:826-37.

