

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ในการบริหารงานของหน่วยงาน องค์กรและสถาบันต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชน ทรัพยากรบุคคล ในหน่วยงานนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากองค์ประกอบหนึ่งที่จะทำให้ หน่วยงานนั้น ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ทรัพยากรในองค์กรซึ่งประกอบด้วยคน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่และเทคโนโลยีที่มีบทบาทที่สำคัญยิ่ง อย่างไรก็ตามคนยังเป็นปัจจัย ระดับแนวหน้า ที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กรทุกองค์กร (พะยอม วงศ์สารศรี, 2541:2) ดังนั้น ใน องค์กรทุกประเภท หน่วยงานทุกระดับ ผู้บริหารต่างตระหนักดีว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลว ขององค์กรที่เกิดขึ้นนั้น คนเป็นปัจจัยหลัก ผู้ปฏิบัติงานทุกคนและทุกระดับต่างก็เป็นทรัพยากรที่สูง ค่ายิ่งขององค์กร เพราะคนเป็นผู้ใช้ ดูแล ควบคุมรักษา สร้างเสริมสถานภาพทางกายและทาง เศรษฐกิจขององค์กร (ลักษณะ หมิ่นจักร์,2538: 6) ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับคน บรรดา สิ่งก่อสร้างอาคารสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ และการเงินแม้จะมีบริบูรณ์สักเพียงใด ก็จะไม่มีความ หมายเลย ถ้าคนที่ใช้สิ่งเหล่านี้ไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะใช้ ขาดขวัญกำลังใจที่จะร่วมมือ กันปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน นั่นคือถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณภาพ มีขวัญและกำลังใจที่ดีก็จะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่ขาดความรู้ความสามารถ ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็จะไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน การบริหารงานเท่าที่ควร บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดเปรียบเสมือนเป็นหัวใจของ การบริหารงานบุคคล (ภิญโญ สาร 2518:5)

จะเห็นได้ว่าในองค์กรใดก็ตาม การจะประสบความสำเร็จหรือเจริญก้าวหน้าได้ต้อง ประกอบด้วยเงื่อนไขและองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและ บุคลากรในองค์กรนั้นมีความพึงพอใจสูง (อนุสรณ์ ทองสำราญ 2541:6) ซึ่งทั้ง 2 องค์ประกอบนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรทุกองค์กร ในส่วนของการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพปัจจัยภายใน ที่ผู้บริหารองค์กรต้องเป็นผู้จัดการกระบวนการต่างๆ ให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับ สภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นๆซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ไม่ยากนัก หากผู้บริหารมีความรู้

ความสามารถและประสบการณ์ที่ดีพอ แต่ในส่วนของการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคนในองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ยากนัก เพราะความต้องการของบุคลากรแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันตามสถานภาพของบุคคลนั้นๆ แต่ในขณะเดียวกันความก้าวหน้าหรือการพัฒนาองค์กรให้ได้รับความสำเร็จสูงสุด ก็มาจากประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลงานและผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงอันเนื่องมาจากการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยอีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและสถานะผู้นำของผู้บริหารองค์กรด้วย ดังนั้นถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลา จะช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ (จารุวรรณ พุทธิบัณฑิต 2538:5)

บริษัท โรงพยาบาลศรีวิชัย ภาคใต้ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2532 ตั้งอยู่เลขที่ 67/48-50 ถนนศรีวิชัย หมู่ 2 ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี เป็นสถานพยาบาลที่ให้บริการรักษาแก่ผู้ป่วยทั่วไป โดยมีขนาดจำนวนเตียง 31 เตียง และมีพนักงานจำนวน 70 ราย ทั้งนี้ทางโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี ตระหนักถึงส่งเสริม สนับสนุนให้มีระบบการประกันคุณภาพการบริการภายในโรงพยาบาล มีกระบวนการให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการโดยง่ายและสะดวกรวดเร็ว เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีนโยบายการคิดค่ารักษาพยาบาลในราคาสมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริการ และความคุ้มค่าของทรัพยากร ดังนั้นบุคลากรนับว่าเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ป่วยที่เข้ามารับการบริการของโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี โดยโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี ได้ส่งเสริมการเรียนรู้ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพขององค์กร แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องปรับตัวในด้านต่างๆ อย่างมาก เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ดังนั้นการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างมาก ที่จะช่วยนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้

ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โรงพยาบาลศรีวิชัย สุราษฎร์ธานี จึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสนใจ เนื่องจากจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงระดับความสำคัญ ถึงความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ตลอดจนปัญหาในการทำงานของพนักงาน เพื่อที่ผู้บริหารของ โรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี สามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล อีกทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงาน ให้มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อสร้างผลงานที่มีคุณภาพ มีคุณค่าสอดคล้องเป้าหมายที่โรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี กำหนดไว้

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี
2. ทราบถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารงานบุคคลในการสร้างแรงจูงใจและรักษาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกพอใจของพนักงาน โรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานีที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยบำรุงรักษา ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์

กับผู้ได้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน

พนักงาน หมายถึง บุคคลากรที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลศรีวิชัย

สุราษฎร์ธานี ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ แพทย์ เภสัชกร ผู้ช่วยเภสัชกร พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ เจ้าหน้าที่รังสีวิทยา เจ้าหน้าที่ชันสูตร เจ้าหน้าที่บุคลิก เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่คลังพัสดุ เจ้าหน้าที่ยานพาหนะ เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิค เจ้าหน้าที่โภชนาการอาหาร เจ้าหน้าที่แปลเวร

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved