

ความสุขในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย

โรงพยาบาลดาราธรรม์ จังหวัดเชียงใหม่

Happiness at Work of Generation X and Generation Y Staff

at Dararassamee Hospital, Chiang Mai Province

ธัญวรัตน์ วัฒนก* และอรพิน สันติธีรากุล**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงาน เปรียบเทียบความสุขในการทำงาน และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย โรงพยาบาลดาราธรรม์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรทั้งหมด 97 คน ของบุคลากรเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวายในโรงพยาบาลดาราธรรม์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วยบุคลากรเจนเนอเรชันเอ็กซ์ 36 คน และบุคลากรเจนเนอเรชันวาย 61 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานโดยรวมของบุคลากรเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$ เท่ากันทั้งสองเจนเนอเรชัน) โดยค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจนเนอเรชันเอ็กซ์ทั้ง 11 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X} = 3.88$) ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 3.71$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.69$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.56$) และอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.50$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.44$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.42$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.39$) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ($\bar{X} = 3.38$) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ($\bar{X} = 2.89$) ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจนเนอเรชันวายทั้ง 11 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 7 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.82$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.76$) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X} = 3.73$) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.73$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 3.55$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.55$) และอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.47$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.32$) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ($\bar{X} = 3.02$) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ($\bar{X} = 2.82$)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสุขในการทำงานโดยรวมของบุคลากรเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย โรงพยาบาลดาราธรรม์ จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน (Sig = 0.863) จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวมของบุคลากรโรงพยาบาลดาราธรรม์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน (Beta = 0.293) ด้านสภาพการทำงาน (Beta = 0.220) และ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Beta = 0.206) โดยสามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานโดยรวมของบุคลากรโรงพยาบาลดาราธรรม์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 55.2

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Abstract

The purpose of this research was to study the level of happiness at work, to compare the happiness levels and to study factors affecting happiness at work of generation X and generation Y staff at Dararassamee hospital, Chiang Mai province. The population for this study was 97 staff, divided into 36 Generation X staff and 61 Generation Y staff. The instrument used for data collection was a questionnaire. The data were analyzed using frequency, percentage, mean and standard deviation

The results of the study showed that the overall happiness level of Generation X and Generation Y were high level and same mean for both generation ($\bar{X} = 3.69$). When considering the average level of opinion on the 11 factors affecting happiness at work of Generation X, it was found that 5 factors were at the high level, namely responsibility ($\bar{X} = 4.00$), job security ($\bar{X} = 3.88$), achievement ($\bar{X} = 3.71$), recognition ($\bar{X} = 3.69$) and interpersonal relationships superior ($\bar{X} = 3.56$), and 6 factors were at the moderate level, namely working conditions ($\bar{X} = 3.50$), the work itself ($\bar{X} = 3.44$), company policy and administration ($\bar{X} = 3.42$), interpersonal relationships subordinate ($\bar{X} = 3.39$), salary ($\bar{X} = 3.38$) and possibility growth ($\bar{X} = 2.89$). For the average level of opinion on the 11 factors affecting happiness at work of Generation Y, it was found that 7 factors were at the high level, namely responsibility ($\bar{X} = 3.82$), interpersonal relationships superior ($\bar{X} = 3.76$), job security ($\bar{X} = 3.73$), working conditions ($\bar{X} = 3.73$), recognition ($\bar{X} = 3.67$), achievement ($\bar{X} = 3.55$) and interpersonal relationships subordinate ($\bar{X} = 3.55$), and 4 factors were at the moderate level, namely company policy and administration ($\bar{X} = 3.47$), the work itself ($\bar{X} = 3.32$), salary ($\bar{X} = 3.02$) and possibility growth ($\bar{X} = 2.82$)

When comparing the differences between Generation X and Generation Y overall happiness at work, the results of the study were not different (Sig = 0.863). From the study of factors affecting happiness at work of Generation X and Generation Y staff at Dararassamee hospital, Chiang Mai province analyzed with Multiple regression equations, it was found that 3 factors that affected happiness at work of Generation X and Generation Y were achievement (Beta = 0.293), working conditions (Beta = 0.220) and the work itself (Beta = 0.206), which can predict happiness at work of Generation X and Generation Y staff at Dararassamee hospital, Chiang mai by 55.2%.

บทนำ

ความสุขในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ และส่งผลต่อความก้าวหน้าขององค์กร ปัจจุบันในแต่ละองค์กรจึงมีการให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากเป็นปัจจัยส่งเสริมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนไปถึงการเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย จากเหตุผลดังกล่าวทำให้เกิดการมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของความสุขในการทำงาน เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคลากรได้ (ทรรศวรรณ ชาวพราย, 2560)

ในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนาศักยภาพภายในองค์กรต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร ซึ่งในองค์กรมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหลายช่วงอายุ หรือจำแนกได้ว่าเป็นหลายเจเนอเรชันตามช่วงปีเกิด โดยบุคลากรแต่ละเจเนอเรชันล้วนมีความแตกต่างกันในหลายปัจจัย ทำให้องค์กรต้องคำนึงถึงความสำคัญของความแตกต่างกันในแต่ละเจเนอเรชัน โดยในปัจจุบันบุคลากรที่อยู่ในวัยทำงานสามารถจำแนกได้เป็น 2 เจเนอเรชัน ได้แก่ เจเนอเรชันเอ็กซ์ เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2508-2520 จะมีลักษณะการทำงานเป็นแบบครอบครัว แรงจูงใจในการทำงานมาจากสวัสดิการขององค์กร และกลุ่มเจเนอเรชันวาย เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2521-2541 มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีอิสระทางความคิด การสื่อสาร และรอบรู้เรื่องเทคโนโลยี (สรวาสี แสงแสง, 2559) จะเห็นได้ว่าบุคคลทั้งสองกลุ่มนี้มีลักษณะในการทำงานแตกต่างกัน หากองค์กรต้องการพัฒนาทรัพยากรด้านบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงจะต้องพิจารณาเรื่องเจเนอเรชันของบุคลากรเป็นส่วนสำคัญด้วย เพื่อให้เกิดความสุขในการทำงานของบุคลากรแต่ละเจเนอเรชัน

ปัจจุบันธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาลเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้น เนื่องจากความต้องการของการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพมีมากขึ้น ทั้งจากแนวโน้มการให้ความสำคัญกับสุขภาพของคนในยุคปัจจุบัน และจากจำนวนประชากรสูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) ซึ่งผู้ป่วยที่เป็นผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลของรัฐ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่าโรงพยาบาลเอกชน เมื่อมีผู้เข้ารับบริการเป็นจำนวนมากทำให้บุคลากรในโรงพยาบาลรัฐไม่สามารถดูแลคุณภาพในการบริการได้เท่าที่ควร รวมทั้งมาตรการเพิ่มอัตราค่าลงในระบบราชการไม่สามารถทำได้ทัน ทั้งการบรรจุเข้าทำงาน และการรักษาบุคลากรเอาไว้ล้วนทำได้ยาก (พลเดช ปิ่นประทีป, 2562) ทำให้โรงพยาบาลรัฐควรเป็นอีกหนึ่งในองค์กรที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของความสุขในการทำงาน เนื่องจากในการทำงานมักจะเกิดภาวะตึงเครียด และเป็นงานที่มีความรับผิดชอบที่สูง การให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลรัฐจึงมีความสำคัญ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ร่วมกับองค์กรได้ในระยะยาว

โรงพยาบาลดาราศรี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลของรัฐ อยู่ในสังกัดโรงพยาบาลตำรวจ ให้บริการด้านสุขภาพเป็นโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง และมีผู้มาใช้บริการเป็นผู้สูงอายุจำนวนมาก (โรงพยาบาลดาราศรี, ม.ป.ป.) ในการทำงานของบุคลากรเป็นการทำงานด้านการบริการที่เกิดความเครียดในการทำงานสูง ต้องรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญเฉพาะทาง และการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการและตรวจรักษาอย่างมีมาตรฐานวิชาชีพ รวมถึงเพื่อให้การบริหารจัดการในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ความสุขในการทำงานของบุคลากรจึงมีความสำคัญอย่างมากในองค์กร

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย โรงพยาบาลดาราศรี จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎี

ความหมายของความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขจากงานที่ทำ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นขณะทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ซึ่งความสุขในการทำงานประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรื่นรมย์ในงาน (พรธนิภา สืบสุข, 2548)

ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน

Herzberg (1966, อ้างถึงใน ยศพร ปัญจมะวัต, 2561, 8) ศึกษาทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานและความไม่พึงพอใจในการทำงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม ประกอบด้วย สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยจูงใจ) และสิ่งที่หากขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (ปัจจัยค้ำจุน)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) หรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้คนรักและพึงพอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงานที่ทำ (The Work Itself) ความก้าวหน้า (Advancement) และความรับผิดชอบ (Responsibility)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่หากขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน มีหน้าที่ค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล หากไม่สามารถดูแลรักษาให้ดี หรือไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 9 ปัจจัย ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน (Salary) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) สถานภาพทางอาชีพ (Status) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ความเป็นอยู่ (Personal Life) ความมั่นคงในงาน (Security) และวิธีการปกครองบังคับบัญชา (Technical Supervision)

แนวคิดเกี่ยวกับเจนเนอเรชัน

Scheef and Thielfoldt (2004, อ้างถึงใน สรวาลี แซงแสวง, 2559, 8) ได้จัดแบ่งบุคคลตามกลุ่มช่วงอายุ คือ การจัดกลุ่มบุคคลในรุ่นต่าง ๆ ตามเกณฑ์ช่วงอายุ เรียกว่า เจนเนอเรชัน (Generation) เป็นการศึกษาวิเคราะห์ความแตกต่างทางด้านความคิดและพฤติกรรมในการใช้ชีวิตในการทำงานและเวลาส่วนตัว โดยแต่ละเจนเนอเรชันมีการดำเนินชีวิตที่ต่างกันออกไป ได้แก่ เบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) คือกลุ่มบุคคลที่เกิดในปี พ.ศ. 2489-2507 เจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) คือ กลุ่มบุคคลที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508-2520 เจนเนอเรชันวาย (Generation Y) เป็นกลุ่มบุคคลที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2521-2541

ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลดาราธรรมิ จังหวัดเชียงใหม่

โรงพยาบาลดาราธรรมิ เป็นโรงพยาบาลในสังกัดโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก ตั้งอยู่ในอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปและโรคเฉพาะทาง ได้แก่ อายุรกรรม อายุรกรรมโรคไต ไตเทียม โรคตาและการผ่าตัด หูคอจมูก ออร์โธปิดิก ทันตกรรม กายภาพบำบัด และนวดแผนไทย ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน รักษา ฟื้นฟู ให้กับข้าราชการตำรวจ ครอบครัว และประชาชนทั่วไป รวมทั้งให้บริการเชิงรุกด้านการส่งเสริมสุขภาพแก่ข้าราชการตำรวจ (โรงพยาบาลดาราธรรมิ, ม.ป.ป.)

โครงสร้างองค์กรของโรงพยาบาลดาราธรรมิ มีผู้บังคับการโรงพยาบาลเป็นผู้นำสูงสุดขององค์กร และมีผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นผู้บริหารงานของโรงพยาบาล ลำดับถัดมาจึงแบ่งเป็นแผนกงานตามขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ งานอำนวยการ งานการแพทย์ งานเภสัชกรรม งานพยาบาล งานทันตกรรม งานรังสีวิทยา งานพยาธิวิทยา งานกายภาพบำบัด

โรงพยาบาลดาราธรรมิ มีหน่วยงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ที่มุ่งเน้นความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีทักษะ พร้อมต่อการให้บริการ ตลอดจนมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ดี อีกทั้งยังมุ่งเน้นในเรื่องของความปลอดภัยทุกจุดบริการ ทั้งต่อบุคลากรในองค์กรและต่อผู้รับบริการ โดยได้จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร รวมถึงพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย โรงพยาบาลดาราธรรมิ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมาจากแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ที่พัฒนาโดย สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์ (อ้างถึงในยศพร ปัญจมะวัต, 2561) ซึ่งมีองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุข 11 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Possibility Growth) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relationships Superiors) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship Subordinate) ด้านนโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) ด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) และความสุขการทำงานในภาพรวม ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บุคลากรเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวายของโรงพยาบาลดาราธรรมิ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 97 ราย เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน เป็นคำถามปลายเปิด ใช้วิธีการวัดแบบลิเกิร์ตสเกล 5 ระดับความคิดเห็น โดย 1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด และ 5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด และส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ได้นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ความถี่ และร้อยละ ใช้ Independent Sample t-Test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของความสุขในการทำงานโดยรวมของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย และใช้ Multiple Regression เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวม

ผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา

1. บุคลากรเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ระดับเห็นด้วยมาก 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน

2. บุคลากรเจเนอเรชันวาย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ระดับเห็นด้วยมาก 7 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านนโยบายและการบริหาร

3. ความสุขในการทำงานโดยรวมของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย อยู่ในระดับมาก และไม่แตกต่างกันทั้งสองเจเนอเรชัน

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวมของบุคลากรเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย โรงพยาบาลดาราภิรมย์ จังหวัดเชียงใหม่ มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ

การอภิปรายผลการศึกษา

1. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและความสุขในการทำงานโดยรวมของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย

1.1 เจเนอเรชันเอ็กซ์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และปัจจัยที่เหลือ 6 ปัจจัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด สอดคล้องกับการศึกษาของ อีร์ภัทร์ ทองคำ (2564) เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเจเนอเรชัน X Y และ Z ในกรุงเทพมหานคร พบว่า เจเนอเรชัน X ให้ความสำคัญกับหน้าที่ความรับผิดชอบมากที่สุด ซึ่งเจเนอเรชันเอ็กซ์เป็นกลุ่มบุคคลที่มีนิสัยขยันขันแข็ง ให้ความสำคัญกับเรื่องงานและเรื่องครอบครัวเป็นหลัก

1.2 เจเนอเรชันวายมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 7 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยที่เหลือ 4 ปัจจัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด สอดคล้องกับการศึกษาของ อีร์ภัทร์ ทองคำ (2564) เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเจเนอเรชัน X Y และ Z ในกรุงเทพมหานคร พบว่า เจเนอเรชัน Y ให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ซึ่งเจเนอเรชันวายชอบการทำงานเป็นทีมและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวมของบุคลากรโรงพยาบาลดาราภิรมย์ จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานทั้ง 11 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวมของบุคลากรโรงพยาบาลดาราภิรมย์ จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยปัจจัยด้านความสำเร็จของงานเป็นปัจจัยที่มีผลสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทรรตวรรณ ขาวพราย (2660) เรื่อง ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพสังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงานออมสินสำนักงานใหญ่ คือ ด้านความสำเร็จของงาน เป็นปัจจัยที่มีผลสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวมของบุคลากรเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย โรงพยาบาลดาราภิรมย์ จังหวัดเชียงใหม่ มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จึงมีข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน องค์กรควรจัดให้มีกิจกรรมมอบรางวัลโดยผู้บังคับบัญชาให้แก่ผู้ปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อเป็นการชมเชยและเป็นกำลังใจให้บุคลากรที่ทำงานได้ดี จะทำให้เกิดความพอใจในความสำเร็จของงาน โดยควรจัดให้มีหลายรางวัลตามแผนงาน เช่น บุคลากรดีเด่นด้านการให้บริการผู้ป่วยนอก บุคลากรดีเด่นด้านการบริหาร เป็นต้น การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จจะช่วยให้เกิดความสุขในการทำงานมากขึ้น

2. ด้านสภาพการทำงาน องค์กรควรจัดกิจกรรมประกวดบริเวณห้องทำงาน โดยจัดให้มีหลายรางวัล ได้แก่ ด้านความสะอาด ด้านความสวยงาม ด้านความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ทั้งเรื่องของความสะอาด การตกแต่งสถานที่ จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมไปถึงเมื่อมีการทำกิจกรรมร่วมกัน ก็จะเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรที่ทำงานร่วมกันได้มีโอกาสพูดคุย ทำความรู้จัก และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความสามัคคีต่อกันในการช่วยกันทำกิจกรรม เกิดบรรยากาศความมีอัธยาศัยต่อกัน สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน และจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของอีกด้วย เนื่องจากในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ทุกแผนกงานต้องมีการทำงานร่วมกัน การมีความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญมากที่จะส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ องค์กรควรจัดให้มโนบายเกี่ยวกับการก้าวหน้าในสายอาชีพ ให้แต่ละคนได้มีโอกาสเติบโตในสายงานของตนเอง โดยต้องกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามจริง เพื่อให้บุคลากรเกิดการพัฒนาตนเองเพื่อไปสู่เป้าหมายการเติบโตในสายงาน รวมทั้งองค์กรควรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาตนเองของบุคลากรอยู่เสมอ เพราะการมีองค์ความรู้เพิ่มเติมก็จะช่วยเพิ่มโอกาสการก้าวหน้าอีกด้วย

นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานทั้ง 11 ด้าน ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงาน ตามลำดับ ส่วนบุคลากรเจนเนอเรชันวาย ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ตามลำดับ จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบ ควรกำหนดเป้าหมายในการทำงานและกำหนดตัวชี้วัดที่ทำให้รู้ว่าเป้าหมายสำเร็จตามกำหนด โดยกำหนดตามความรับผิดชอบของของแต่ละแผนก เช่น แผนกงานเภสัชกรรม กำหนดเป้าหมายว่าจะให้บริการจ่ายยาแก่ผู้ป่วยด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ก็จะต้องมีตัวชี้วัดที่ทำให้รู้ว่าผลการดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมาย ได้แก่ ความผิดพลาดในการจ่ายยาไม่เกิน 1 ครั้ง ต่อ 10,000 ใบสั่งยา และระยะเวลารอรับยาไม่เกิน 15 นาที นับจากชำระค่าบริการเสร็จ เมื่อสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้เกิดความสุขในการทำงาน และทำให้ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และกำหนดระยะเวลาในการทำงานอย่างชัดเจน ทั้งวันที่ และเวลา เพื่อที่บุคลากรที่ได้รับมอบหมายงานจะสามารถให้ความสำคัญและบริหารจัดการเวลาได้ดียิ่งขึ้น และจะทำให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันในเวลากำหนด เป็นการช่วยให้เกิดสมดุลในเรื่องเวลาของการทำงานและการใช้ชีวิต ซึ่งจะก่อให้เกิดความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ในส่วนของตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จากเดิมมีระยะเวลาของสัญญาจ้างงาน 1 ปี ควรจัดให้มีการเพิ่มระยะเวลาสัญญาจ้างงานให้นานขึ้น เช่น สัญญาจ้างงานเป็นระยะเวลา 5 ปี เพื่อให้ช่วยบุคลากรรู้สึกว่าการที่ทำงานที่มีความมั่นคงมากขึ้น และในส่วนของความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงาน จัดให้มีผู้รับผิดชอบการตรวจสอบสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อาจทำให้เกิดอันตราย หรือเกิดความเสียหายได้ในขณะปฏิบัติงาน รวมถึงจัดให้บุคลากรมีการแจ้งต่อผู้รับผิดชอบดังกล่าวเมื่อพบสิ่งที่ยก่าให้เกิดอันตรายขณะปฏิบัติงานร่วมด้วย เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ควรจัดให้มีการวางระบบการแก้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหาขึ้น โดยรายงานปัญหาผ่านทางผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาาร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ก่อนที่จะรายงานปัญหาไปยังผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่า เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจัดให้มีกิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาทำร่วมกัน เช่น จัดให้มีกิจกรรมกีฬา หรือ กิจกรรมการแสดงประจำปีแต่ละแผนก เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้จะเน้นความสนุกสนาน ซึ่งจะช่วยละลายพฤติกรรม ช่วยให้ผ่อนคลายลดความเครียด เกิดการพูดคุยและทำความรู้จักกันมากขึ้น เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ลดปัญหาการแบ่งพรรคแบ่งพวก ทำให้เมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้นในองค์กร ก็จะได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). *ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล: บทวิเคราะห์ธุรกิจ ประจำปีเดือน มีนาคม 2562*. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.
- ทรศวรรณ ขาวพราย.(2560).ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครสวรรค์. *วารสาร มจร นครน่านปริทรรศน์*, 1(1), 111-124.
- ธีรภัทร์ ทองคำ. (2564). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเจนเอเรชั่น X Y และ Z ใน กรุงเทพมหานคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*, 9(3), 56-68
- พรรณีภา สืบสุข. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). สืบค้นจาก https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_Doi=10.14457/CU.the.2005.1542
- พลเดช ปิ่นประทีป (2562). *ความเหลื่อมล้ำด้านสาธารณสุข*. สืบค้นจาก <https://infocenter.nationalhealth.or.th/node/27696>
- ยศพร ปัญจมะวัต. (2561). *ความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของ พนักงานประจำ บริษัทแฉ่มไสพ์บลิชซิ่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/63457>
- สราวลี แสงแสวง. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเจนเอเรชั่น X และเจนเอเรชั่น Y* (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5805038014_6624_5763.pdf
- โรงพยาบาลดารารัศมี โรงพยาบาลตำรวจ (ม.ป.ป.). *ข้อมูลทั่วไป ประวัติโรงพยาบาล*. สืบค้นจาก http://www.darahospital.com/daracom/?page_id=35