

SCOM

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน
ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
จังหวัดแม่ฮ่องสอน**

นายอรรจน์ สุขเสริฐ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Job Satisfaction of Community Hospital Workers under Quality Management
with Hospital Accreditation System, Mae Hong Son Province**

Mr. Autgn Sooksert

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Health in Public Health Administration**

School of Health Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2008

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน
ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

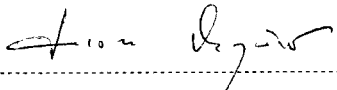
ชื่อและนามสกุล นายอรรถน์ สุขเสริฐ

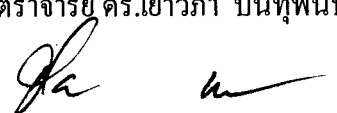
แขนงวิชา สาธารณสุขศาสตร์

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

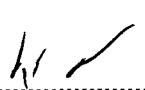
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เขวภา ปิ่นทุพันธ์

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เขวภา ปิ่นทุพันธ์)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ช่อทิพย์ บรมชนรัตน์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพอนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ศิวะเดชาเทพ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
วันที่ 30 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2552

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนภายใต้การบริหาร
 คุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ผู้ศึกษา นายอรรถน์ สุขเสวีรัฐ ปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข)
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เขาวภา ปิ่นทพพันธ์ ปีการศึกษา 2551

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของ
 โรงพยาบาล (2) ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึง
 พอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานกับตัวแปรที่ศึกษา ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัด
 แม่ฮ่องสอน

การดำเนินการศึกษาใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจในประชากรเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน
 ขนาด 10 เตียงขึ้นไปจำนวน 470 คน ตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 217 คน ได้มาจากการสุ่มเลือกแบบ โควตาโดยการกำหนด
 สัดส่วนของตัวอย่างตามขนาดเตียงของโรงพยาบาล เครื่องมือที่ใช้สอบถามความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนใน
 การปฏิบัติงานมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.96 และ 0.95 ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมโดยผ่านทางผู้ประสานงานโรงพยาบาลและ
 ได้รับแบบสอบถามกลับทุกฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามระดับผู้บริหารและปฏิบัติการ ใช้สถิติพื้นฐานพรรณนา
 การกระจายของตัวอย่าง และใช้การทดสอบไค-สแควร์หาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับตัวแปรที่ศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า (1) เจ้าหน้าที่ระดับบริหารส่วนใหญ่อายุ 35 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานนาน 16 ปีขึ้นไป ใน
 โรงพยาบาลขนาดไม่เกิน 30 เตียง ขณะที่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 35 ปี ปฏิบัติงานนานไม่เกิน 10 ปี
 เจ้าหน้าที่ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรม/ดูงานพัฒนาคุณภาพ (2) เจ้าหน้าที่ระดับ
 บริหารและระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านในระดับปาน
 กลาง ยกเว้นประเด็นการมีโอกาสนำความคิดริเริ่ม ลักษณะงานที่ปฏิบัติทำให้เกิดความภาคภูมิใจ/ท้าทายความสามารถใน
 การพัฒนา ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งพบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากในกลุ่มเจ้าหน้าที่
 ระดับบริหาร เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการและระดับบริหารมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานโดยรวม
 และรายด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นประเด็นจำนวนบุคลากรที่เพียงพอกับปริมาณงาน และระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อ
 การปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยทั้งในกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ และ
 (3) ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความ
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตาม เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และขนาดเตียง ที่ระดับความเชื่อมั่น .05
 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนประเด็นสิ่งตอบแทนความดีความชอบในการปฏิบัติงาน และ
 ระบบการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการทำงาน ในสัดส่วนที่น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ระดับบริหารอย่างมีนัยสำคัญที่
 ระดับความเชื่อมั่น .05

คำสำคัญ ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนระดับบริหาร เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนระดับบริการ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เยาวภา ปิ่นทุพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้ ข้อคิดเห็น คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ติดตามอย่างใกล้ชิด เสียสละเวลาทั้งในเวลาราชการและนอก เวลาราชการ ตลอดทั้งให้ความห่วงใย เอาใจใส่แก่ผู้ศึกษาเป็นอย่างดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา ของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็น ประโยชน์ในการศึกษา

ขอขอบพระคุณ นายแพทย์เต็มชัย เต็มยิ่งยง และทันตแพทย์หญิงกนกนาถ พันธุ์เจริญ ที่ได้ กรุณาเสียสละเวลา ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ในการ ปรับปรุงเครื่องมือ อาจารย์เกสินี วงษ์พนัสศักดิ์ ที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ขอขอบพระคุณ นายแพทย์สุวัฒน์ กิตติฉิลกุล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ที่ให้ความอนุเคราะห์ อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนทุกท่านที่ให้ความ ร่วมมือ และเสียสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามจนครบถ้วนสมบูรณ์

ท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คณาจารย์ ผู้มีพระคุณ ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและกัลยาณมิตรทุกท่านที่สนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

อรรจน์ สุขเสริฐ

พฤษภาคม 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
คำถามการศึกษา	5
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่ได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	8
การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	11
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	12
แนวคิดเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดโรงพยาบาล	41
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ต่อปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน	47
ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงาน กับลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงพยาบาล	65
ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ	68
ส่วนที่ 5 คำตอบสำหรับคำถามการศึกษา	75
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
สรุปการศึกษา	76
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะ	87
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	92
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ(แบบสอบถาม)	93
ข แบบสอบถาม	95
ค ตาราง YAMANE	101
ง ผลวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถาม	103
จ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	108
ประวัติผู้ศึกษา	118

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	จำนวนเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จำแนกตามขนาดโรงพยาบาล..... 35
ตารางที่ 3.2	สัดส่วนตัวอย่างของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนขนาดไม่เกิน 30 เตียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน 35
ตารางที่ 3.3	สัดส่วนตัวอย่างของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่กว่า 30 เตียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน 36
ตารางที่ 4.1.1	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล 41
ตารางที่ 4.1.2	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการจำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน 44
ตารางที่ 4.1.3	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ จำแนกตาม ขนาดของโรงพยาบาล 46
ตารางที่ 4.2.1	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ ต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตาม ระดับหน้าที่รับผิดชอบ 47
ตารางที่ 4.2.2	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ ต่อปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตาม ระดับหน้าที่รับผิดชอบ 55
ตารางที่ 4.3.1	ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และ ขนาดโรงพยาบาล ด้วย Pearson's Chi-square Test of Independent 65
ตารางที่ 4.3.2	ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงาน กับระดับหน้าที่รับผิดชอบ 67
ตารางที่ 4.4.1	ปัญหาอุปสรรค ในการปฏิบัติงานภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน 68
ตารางที่ 4.4.2	ข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงาน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน 70

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน	4
ภาพที่ 2.1 รูปแบบพื้นฐานของการงูงใจ	13

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

ทรัพยากรบุคคลนับว่ามีความสำคัญและเป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนางานทุกอย่าง เพราะเป็นผู้ก่อให้เกิดผลผลิตที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นได้ โดยเฉพาะงานทางด้านบริการสุขภาพที่ต้องเกี่ยวข้องกับชีวิตของประชาชนทุกระดับ การบริหารหน่วยงานจึงต้องให้ความสำคัญในการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานได้ตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นในงาน

การทำให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงาน เพราะมีผลต่อประสิทธิผลของงานและความสำเร็จขององค์กรรวมทั้งความสุขของผู้ปฏิบัติงานด้วย ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออก โอน ย้าย ทำงานผิดพลาดหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางวินัยได้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2544: 121)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้ดีและมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ด้านประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การศึกษาและฝึกอบรม เป็นต้น (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2544: 124-125)

จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 52 ว่าด้วย สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยกล่าวไว้ว่า “ บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานและผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดย ไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ ” มาตรา 82 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

“ รัฐ ต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ อย่างทั่วถึง ” บทบัญญัติดังกล่าวได้ก่อให้เกิด แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติของรัฐบาล โดยกระทรวงสาธารณสุข ที่กำหนดให้มีการสร้างหลักประกันด้านสุขภาพแก่ประชาชนทุกคนและเป็นที่มาของ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปัจจุบัน

หลักการสำคัญหนึ่งของ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คือการพัฒนาคุณภาพสถานบริการสาธารณสุข ทั้งภาครัฐและเอกชน ให้เป็นสถานบริการที่มีมาตรฐาน และได้รับการรับรองคุณภาพ (Quality Accreditation) ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันและสร้างการยอมรับแก่ประชาชนในด้านการบริการที่มีคุณภาพ และยังเป็นการพัฒนาเพื่อรองรับระบบการเลือกสถานบริการสุขภาพของประชาชนในอนาคตซึ่งนำไปสู่งบประมาณที่สถานบริการต่างๆจะได้รับตามระบบเหมาจ่าย รายหัว (Capitation) โดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation Institute) หรือ พรพ. เป็นองค์กรหลักในการประเมินและรับรองคุณภาพบริการทั้งหมด (Health Care Accreditation)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในฐานะที่เป็นผู้กำกับดูแลการพัฒนาทางด้านสาธารณสุข มีนโยบายให้โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2545 โดยได้สนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนา ทีมที่ปรึกษาพัฒนาคุณภาพระดับจังหวัด (Quality Realization Team ; QRT) ตลอดจนให้คำปรึกษาและตรวจเยี่ยม เพื่อหาแนวทางพัฒนาตามกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กระบวนดังกล่าวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบและวิธีการทำงานอย่างมาก ตั้งแต่การประเมินคุณภาพระบบบริการของสถานพยาบาลในทุกด้านโดยมุ่งเน้นหาวิธีการ ที่จะปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ได้การรับรองคุณภาพโดยองค์กรภายนอก ในด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาระบบป้องกันและจัดการกับความเสี่ยงทั้งด้านกายภาพ อารมณ์ สังคม ระบบประกันคุณภาพ การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การดูแลมาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ การทำงานเป็นทีม การนำองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับภาระงาน ประกอบกับกระแสการปฏิรูประบบราชการและการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ที่ต้องปรับบทบาท ภารกิจและโครงสร้างหน่วยงานในทุกระดับ นอกจากนั้น ยังต้องแบกรับความคาดหวังในบริการที่มีคุณภาพจาก ผู้รับบริการ ที่นับวันจะเพิ่มสูงขึ้น จึงส่งผลโดยตรงต่อ ขวัญ กำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล กระทบต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กร โดยรวม และผลการติดตามประเมินของทีมที่ปรึกษา

คุณภาพจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพบว่า ยังไม่มีโรงพยาบาลชุมชนใดในจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานจนได้รับการรับรองคุณภาพ (พ.ศ.2548)

จากข้อมูลและสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรด้านคุณภาพ และทีมที่ปรึกษางานพัฒนาคุณภาพ (Quality Realization Team ; QRT) ของจังหวัดแม่ฮ่องสอน จึงสนใจที่จะศึกษา ถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ตลอดจนปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับหน่วยงาน และผู้บริหารในการวางแผน สนับสนุน การพัฒนาต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

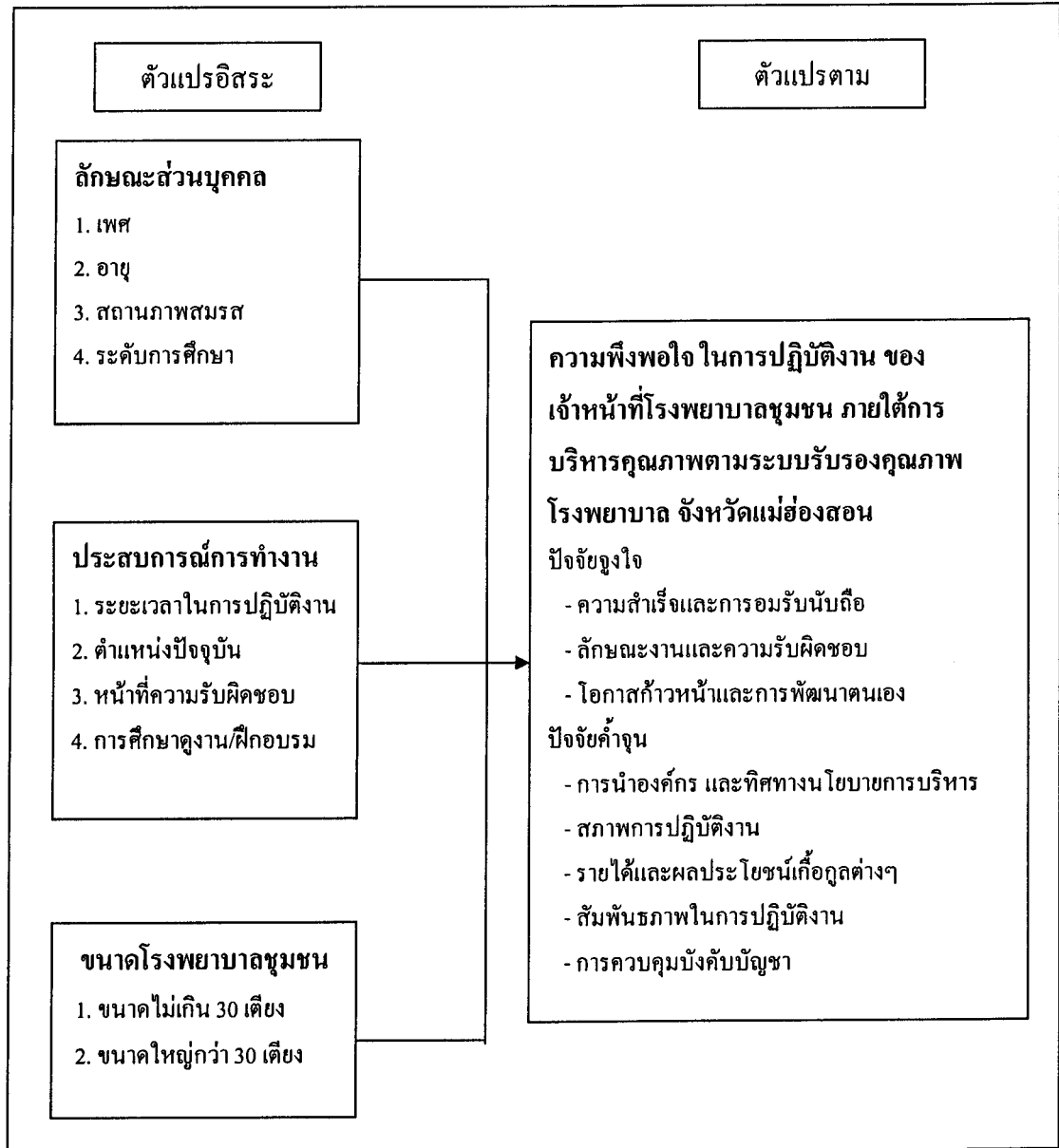
2.1 ศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ

2.2 จำแนกความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน

2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุน

2.4 ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา " ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน "

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในครั้งนี้ สอบถามเฉพาะ ข้อมูล ลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน ขนาดโรงพยาบาล และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยด้านต่างๆ ซึ่งประยุกต์มาจากทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivating factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เกิดความรักและพยายามที่จะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายประกอบด้วย ความสำเร็จและการยอมรับนับถือ ลักษณะงานและความรับผิดชอบ และโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาตนเอง

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้นุคคลเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การนำองค์กรและทิศทางนโยบายการบริหาร สภาพการปฏิบัติงาน การควบคุมบังคับบัญชา รายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ และสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

4. คำถามการศึกษา

4.1 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ มีลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงพยาบาล แตกต่างกันหรือไม่

4.2 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดแม่ฮ่องสอนจำนวน 6 แห่ง ไม่นับรวมผู้ที่ลาศึกษาต่อและผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่อื่น แต่มีรายชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อ (จ.18) ในปีงบประมาณ 2548 โดยปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถึงวันตอบแบบสอบถาม จำนวน 217 คน

5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

5.2.1 *ตัวแปรอิสระ* ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงพยาบาล

5.2.2 *ตัวแปรตาม* ได้แก่ ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกเป็นรายด้านประกอบด้วย การนำองค์กรและทิศทางนโยบายการบริหาร ลักษณะงานและความรับผิดชอบ สภาพการปฏิบัติงาน การควบคุมบังคับบัญชา ความสำเร็จและการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาตนเอง รายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ และสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งประยุกต์มาจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้แก่ การนำองค์กรและทิศทางนโยบายการบริหาร ลักษณะงานและความรับผิดชอบ สภาพการปฏิบัติงาน การควบคุมบังคับบัญชา ความสำเร็จและการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาตนเอง รายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ และสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

6.2 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน หมายถึงบุคลากรระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ทั้งที่เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ และลูกจ้างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือนและปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชนในปีงบประมาณ 2548

6.3 การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการที่มุ่งพัฒนาให้เกิดคุณภาพ ตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการพัฒนาตามมาตรฐาน การประเมินตนเองและการรับรองโดยองค์กรภายนอก

6.4 ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ภูมิหลังของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และวุฒิการศึกษา

6.5 ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง องค์กรประกอบเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ประกอบด้วย

6.5.1 **ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน** หมายถึงระยะเวลาเป็นปี นับตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลชุมชนแห่งนี้จนถึงปัจจุบัน

6.5.2 **ตำแหน่งปัจจุบัน** หมายถึง ตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

6.5.3 **หน้าที่ความรับผิดชอบ** หมายถึง ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล กรรมการบริหารโรงพยาบาล และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลผู้ปฏิบัติงานทั่วไป

6.5.4 **การศึกษาดูงาน/ฝึกอบรม** หมายถึง ประสบการณ์ในการศึกษาดูงาน หรือ ฝึกอบรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลที่ผ่านมา

6.6 **ขนาดโรงพยาบาล** หมายถึง ขนาดของโรงพยาบาลชุมชนที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

6.6.1 **ขนาดไม่เกิน 30 เตียง** ได้แก่โรงพยาบาลขนาด 10 เตียงและ 30 เตียง

6.6.2 **ขนาดใหญ่กว่า 30 เตียง** ได้แก่โรงพยาบาลขนาด 60 เตียงและ 90 เตียง

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 สามารถนำผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน เป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางการพัฒนาองค์กร

7.2 เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการศึกษา ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมในการศึกษา “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน” ครั้งนี้ ได้ค้นคว้าและรวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งครอบคลุมสาระสำคัญดังนี้

1. ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540: 100) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก ที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของ คนๆนั้น ซึ่งจะขึ้นอยู่กับว่า งานนั้นได้ทำให้บุคคลได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอด หรือสมบูรณ์อย่างน้อยเพียงใด สิ่งที่เขาหาไประหว่างงานที่เสนอให้ทำ กับสิ่งที่คาดหวังจะได้รับ จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจ

ขงยุทธ เกษสาคร (2541: 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกยินดี มีความสุข และเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลายๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

รัตนา ผ่องแผ้ว (2542: 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือผลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน แล้วได้รับผลตอบแทนที่สนองความต้องการของผู้ที่ปฏิบัติงานนั้น ซึ่งผลตอบแทนอาจเป็นทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และความพึงพอใจนั้นส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถของตนเอง ส่งผลให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

โอบธา วิศิษนา (2544: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องใกล้เคียงกับขวัญ (Morale) โดยความพึงพอใจมักจะใช้ในความหมายโดยเฉพาะถึงทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญ และกำลังใจ ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงาน ส่งผลต่อความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์การ

กอร์ดอน (Gordon 1996: 80) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลมาจากการที่บุคคล รู้สึกว่างานของตนประสบความสำเร็จ มีคุณค่าและได้มาตรฐาน

เฟรนช์ (French 1994: 111) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ หากสภาพความเป็นอยู่ของบุคคลดี ซึ่งหมายถึงการบริหารงานที่ดีขององค์การ ทั้งนี้ลักษณะของงานที่ดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพตนเองให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์การได้ บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีในการทำงาน เป็นความรู้สึกในทางบวก หรือความสุขของแต่ละบุคคล ที่เกิดจากการทำงานหรือการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆอย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจดี ทুমเท เสียสละทั้งแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้กับงานส่งผลให้องค์การสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานดังที่
มุสสตี สัตยมานะ (อ้างถึงใน สาลี คิมนาร์กษ 2545: 12) กล่าวไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
ขององค์การ

2. ก่อให้เกิดความซื่อสัตย์ ภักดี ต่อองค์การ
3. เสริมสร้างการปฏิบัติงานตามข้อบังคับและระเบียบแบบแผน
4. ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคไปได้
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจองค์การ
6. ทำให้เกิดความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเชื่อมั่นในองค์การ

โอบธนา วิสขนา (2544: 11) กล่าวว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
แล้ว องค์การจะได้รับประโยชน์ 9 ประการดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่ จะทำให้ได้ผลงานมาก โดยไม่ต้อง
มีการตรวจตรา ควบคุมประจำ และผลผลิตจะสูงขึ้นตลอดเวลา
2. เกิดความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดพลังร่วมของกลุ่มขึ้นในองค์การ
3. มีความสนใจในการสร้างสรรค์ เสนอแนะวิธีปรับปรุงงานหรือวิธีการทำงาน
4. มีความศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา ความคิดจะลาออกจากงาน การขัดคำสั่ง โต้แย้ง
และการหลีกเลี่ยงงานไม่ค่อยเกิดขึ้น
5. มีการร้องทุกข์น้อย เมื่อเกิดความคับข้องใจจะปรึกษาผู้บังคับบัญชาของตนทันที
6. เกิดความจงรักภักดี และเข้าใจเป้าหมายขององค์การอย่างแท้จริง
7. การควบคุมงานหรือการใช้ระเบียบข้อบังคับต่างๆขององค์การดำเนินไปด้วยความ
ราบรื่น การปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบมีน้อย
8. ช่วยให้เกิดการประหยัดค่าจ้างแรงงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพใน
การทำงานมาก
9. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

2. การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของทัศนคติและสภาวะทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัต สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาวะการณ์ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรติดตามวัดระดับความพึงพอใจเป็นระยะๆ เพื่อประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรที่มีต่อทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ ยังใช้เป็นตัวชี้วัดผลของระบบการจูงใจในองค์กร เพื่อนำสิ่งเหล่านี้มาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น เสนาะ ดิเยว่ (2535: 300-302) ใช้วิธีวัดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่สำคัญ 4 วิธี คือ

2.1 การสังเกต การสังเกตเป็นวิธีที่ง่ายและใช้ได้ผลดีที่สุด ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจและใช้อย่างถูกต้อง โดยอาศัยการเห็นจากการแสดงออก การฟังจากการพูดและการสังเกตจากการกระทำ วิธีนี้จะต้องระวัง คือ การแสดงออกหรือพฤติกรรมของคนบางคนอาจไม่แสดงออกมาจากใจจริง แต่เป็นการแสร้งทำ และเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้น โดยอาจไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญหรือความพึงพอใจเลย

2.2 การสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่จะให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเองได้มาก หน่วยงานประกาศ โดยเปิดเผยให้สมาชิกที่เข้ารับการสัมภาษณ์เปิดเผยความรู้สึกหรือความไม่พึงพอใจบางอย่าง ซึ่งวิธีนี้ผู้สัมภาษณ์ควรดำเนินการติดต่อกันเรื่อยๆ

2.3 การออกแบบสอบถาม หรืออาจจะเรียกว่าการสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกโดยอาศัยแบบสอบถามที่กำหนดขึ้นมาแล้วล่วงหน้า เพื่อให้รู้ถึงท่าทีและขวัญของแต่ละบุคคล คำตอบจะต้องแสดงระดับของความรู้สึกเช่น พอใจมาก พอใจพอสมควร ได้รับความพอใจ บางครั้งมักไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ ซึ่งเป็นการสะดวกต่อผู้ตอบคำถาม

2.4 การเก็บบันทึก ได้แก่ การเก็บรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสมาชิกแต่ละคนในเรื่องเกี่ยวกับผลผลิต คุณภาพ และต้นทุน บันทึกเกี่ยวกับการขาดงาน การมาทำงานสาย การร้องทุกข์ การฝ่าฝืนระเบียบวินัยและอื่นๆ ซึ่งบันทึกดังกล่าวจะแสดงให้เห็นถึงท่าทีและความคิดเห็นที่มีต่องานและองค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 130 -131) กล่าวว่านักจิตวิทยาสร้างแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนิยามและจุดมุ่งหมายของการวัด แบบวัดจึงมีหลายลักษณะ แบ่งการวัดที่สำคัญออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. แบ่งตามลักษณะข้อความที่ถาม มี 2 ลักษณะคือ

1.1 แบบสำรวจปรนัย (Objective Survey) เป็นแบบวัดที่เป็นคำถามและคำตอบ ที่ให้เลือกตอบโดยผู้ตอบ ตอบได้ตามความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ

1.2 แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบ ตอบด้วยคำพูด และข้อเขียนของตนเอง ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบ ตอบโดยอิสระ ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ

2. แบ่งตามคุณลักษณะของงาน มี 2 ลักษณะคือ

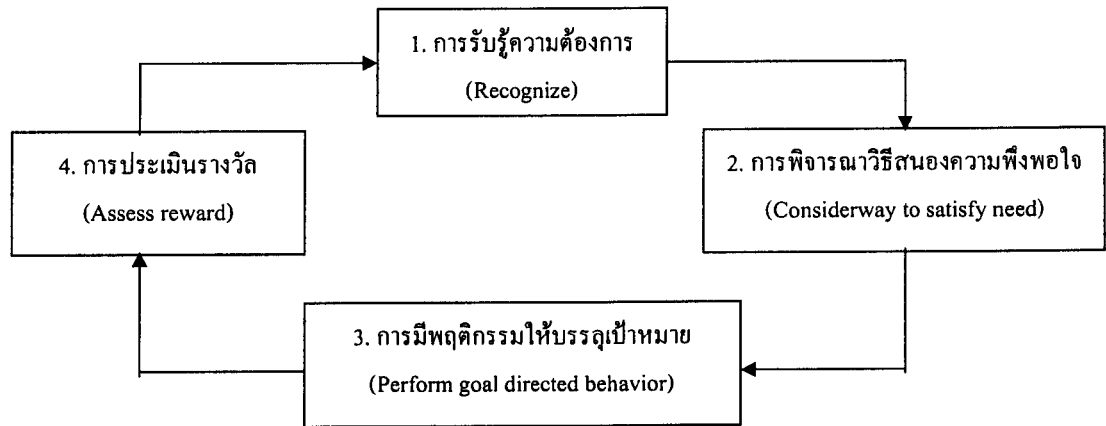
2.1 แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยรวม

2.2 แบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษถึงความชอบและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า เป็นต้น

3. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วีห์ลิกและคุนทซ์ (Wehrlich and Koontz 1993: 462) กล่าวว่า มนุษย์มีแรงผลักดันบางอย่างที่ทำให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อสนองแรงผลักดันที่เกิดขึ้น มนุษย์จึงเริ่มรู้จักสร้างแรงผลักดันให้คนอื่นทำในสิ่งที่ตัวเองต้องการ เรียกวธีนี้ว่า แรงจูงใจ (Motivation) ผู้บริหารจะใช้อาการจูงใจให้ผู้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่างๆด้วยความพึงพอใจ และในทางกลับกัน ผู้บังคับบัญชาอาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร การจูงใจเป็นสิ่งเร่ง ที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม การควบคุมการรักษาพฤติกรรมและการกระทำ ส่วนปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจนั้นเรียกว่า สิ่งจูงใจ (Motivators) ซึ่งหมายถึงอิทธิพลที่ชักจูงบุคคลให้กระทำ เป็นอิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ทำให้บุคคลสร้างความแตกต่างในตัวเอง ภายในองค์การ ผู้บริหารจะเป็นผู้จูงใจและค้นหาสิ่งนี้

กระบวนการจูงใจจะเริ่มต้นที่มีความต้องการเกิดขึ้นนำไปสู่การตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ให้ตอบสนองความพึงพอใจ และตามด้วยการกระทำ ซึ่งอาจกระตุ้นด้วยการให้รางวัล ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 รูปแบบพื้นฐานของการจูงใจ

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ องค์การและการจัดการ กรุงเทพมหานคร วิธีคิดพัฒนา 2539

การที่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจะร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานได้นั้น ผู้บริหารจะต้องหาวิธีจูงใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แม็คครอมิกและเอลเจิน (Mc Cromic and Ilgen 1980: 305-309) กล่าวว่า การจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ต่างกันที่การจูงใจให้ความสนใจถึงพฤติกรรม ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสนใจถึงความรู้สึกที่มีต่องาน เพราะความพึงพอใจเกิดจากรู้สึกชอบหรือไม่ชอบงานนั้น บุคคลมักจะร่วมกันทำงานที่ตนเองชอบ และหลีกเลี่ยงการทำงานที่ตนเองไม่ชอบ เพราะฉะนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งมีผลมาจากการจูงใจ

3.1 แรงจูงใจ (Motivative Force) คือพลังขับเคลื่อนที่จะผลักดันให้บุคคลกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด จำแนกเป็น 2 ส่วนคือ

3.1.1 *แรงจูงใจภายใน* คือแรงจูงใจที่เกิดจากความตั้งใจจริงของผู้ที่จะกระทำ ซึ่งมีผลมาจากปัจจัยต่างๆหลายด้าน ที่หล่อหลอม ปรับแต่งให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกต้องการทำ

3.1.2 *แรงจูงใจภายนอก* คือแรงจูงใจที่เกิดจากสิ่งกระตุ้นเร้าภายนอก ตัวผู้ที่จะกระทำ เช่น กระแสสังคม ผู้รับบริการ ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ฯลฯ รวมทั้งการจูงใจจากบุคคลที่ต้องการให้เกิดการกระทำ นั้นๆด้วย (สมชาติ โตรักษา 2543: 144)

3.2 ทฤษฎีสองปัจจัย ของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่น่าสนใจและเป็นที่ยอมรับแพร่หลาย โดยเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบอร์ก และคณะ (1959: 45-49) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งทฤษฎีสองปัจจัยเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

3.2.1 ปัจจัยจูงใจ (*Motivating factors*) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เกิดความรักและพยายามที่จะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1) *ความสำเร็จของงาน (Achievement)* หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นผลงานของบุคคล

2) *การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)* หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่น โดยทั่วไปซึ่งการยอมรับนับถือนี้ อาจอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย การแสดงความชื่นชม

3) *ลักษณะของงาน (The challenge of the work itself)* หมายถึงงานที่ท้าทายความสามารถ ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือความชำนาญเฉพาะตัว งานที่ท้าทายจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกผูกพันกับงานมากขึ้น นอกจากนี้งานที่ได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนมีการแบ่งความรับผิดชอบ ความชำนาญเฉพาะด้าน จะทำให้ระดับความพึงพอใจสูง

4) *ความรับผิดชอบ (Responsibility)* หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจในการรับผิดชอบงานเต็มที่ โดยไม่มีการควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) *ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)* หมายถึงการเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร โดยการได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้หรือการฝึกอบรมเพิ่มเติม

6) *การเจริญเติบโตของงานที่ทำ (Growth)*

ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยภายในของบุคคล (Intrinsic Factors) ถ้าบุคคลได้รับ จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าไม่ได้รับ ก็มีได้ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากในการทำงาน เพียงแต่ลดความพึงพอใจการทำงานลงเท่านั้น ดังนั้นจึงถือเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจโดยตรง

3.2.2 ปัจจัยคำจูน (*Hygiene or Maintenance Factors*) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้นุคคลเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1) นโยบายและการบริหารงาน (*Policy and Administration*) หมายถึง นโยบายการบริหารงานที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติ รวมทั้งการบริหารจัดการที่ต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคลากรดำเนินงานได้ถูกต้อง

2) การควบคุมบังคับบัญชา (*Supervision Technical*) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนความเต็มใจหรือไม่ของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความรับผิดชอบต่างๆแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (*Interpersonal relationships*) หมายถึง การติดต่อ สื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นด้วยกิริยา หรือวาจาที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

4) สภาพการทำงาน (*Working condition*) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ เครื่องมือ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่นๆด้วย

5) เงินเดือนค่าตอบแทน (*Salary*) หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถ

6) ความมั่นคงในงาน (*Job Security*) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคง ในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีความยั่งยืนของอาชีพและองค์กรมีความมั่นคง

7) สถานภาพในการทำงาน (*Job status*) หมายถึง ลักษณะของสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีเลขานุการ การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่างๆ

8) ชีวิตส่วนตัว ครอบครัว (*Personal Life*)

ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยภายนอกของบุคคล (*Extrinsic Factors*) ถ้าบุคคลได้รับน้อยจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าได้รับ จะช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงถือเป็นปัจจัยคำจูนในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีอีก 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานคือ สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (*Peers*) และสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา (*Subordinates*)

3.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow 1987) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ว่า บุคคลมีความต้องการที่เรียงลำดับจากต่ำไปสูงเป็น 5 ชั้น คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ออกซิเจน เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การพักผ่อน เครื่องบำบัดรักษาอาการเจ็บป่วย และ กามารมณ์ เป็นความต้องการที่จะทำให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ถ้าความต้องการขั้นนี้ไม่ได้รับอย่างเพียงพอ บุคคลจะไม่ถูกจูงใจด้วยความต้องการขั้นอื่นๆ

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security or Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะทำให้ตนเองและครอบครัวมีชีวิตรอดอย่างมั่นคงและปลอดภัย ไม่มีภัยอันตรายใดๆ มาแผ้วพาล ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีอาชีพที่มั่นคง ฯลฯ

ขั้นที่ 3 ความต้องการการยอมรับเข้าเป็นพวกพ้อง (Affiliation or Acceptance Needs) ได้แก่ ความต้องการเข้าเป็นสมาชิกกลุ่ม ความต้องการเพื่อนฝูง ความต้องการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ฯลฯ

ขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการได้รับคำชมเชย ยกย่อง เชิดชู ได้รับสิทธิพิเศษที่แสดงความมีศักดิ์ศรี ได้รับเหรียญรางวัล ที่แสดงถึงความรู้ความสามารถที่สูงส่ง ฯลฯ

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะกระทำสิ่งที่ใฝ่ฝันไว้ให้สำเร็จ ด้วยใจที่อยากกระทำ โดยมีได้มุ่งหวังเงินทอง ชื่อเสียง เกียรติยศ หรือการยอมรับใดๆ จากผู้อื่น เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์

บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการขั้นต่อไป ต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมา ได้ถูกตอบสนองเป็นอย่างดีแล้ว ความต้องการของบุคคลที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่จะมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรม ที่บุคคลนั้นจะแสดงออกมา ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นที่จูงใจอีกต่อไป

จากแนวคิด และทฤษฎีที่กล่าวมาสรุปได้ว่า แรงจูงใจ เป็นปัจจัยหรือแรงผลักดันให้บุคคลใช้พลังเพื่อจุดมุ่งหมายที่ปรารถนา ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน สร้างความรู้สึกที่ดีโดยรวมของบุคคลที่มีต่องาน เป็นทัศนคติทางบวกในการปฏิบัติงานให้บรรลุความต้องการของตนและองค์กร เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจสูง ย่อมนำไปสู่ผลสำเร็จของงานที่สูงด้วย

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539: 235-236) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า ที่ทำให้นุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรมและการกระทำ และสิ่งจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้เกิดขึ้นได้ ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจปรัชญา เวสารัชช์ (อ้างถึงในสำลี คิมนาร์กย์ 2545: 23) กล่าวว่า การจูงใจ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจำเป็นต้องพึง เพราะมีผลในการผลักดันให้ ผู้ได้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 123 -129) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 3 ประการคือ ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยด้านงาน (Factors in the jobs) และปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by Management)

4.1 ปัจจัยด้านบุคคล คือ คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนี้

4.1.1 *ประสบการณ์ในการทำงาน* มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

4.1.2 *เพศ* มีงานวิจัยหลายชิ้นแสดงว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการด้านการเงิน

4.1.3 *จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ* กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีลักษณะงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานได้

4.1.4 *อายุ* เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีความแตกต่างในเรื่องความคิดเห็น และพฤติกรรม เนื่องจากคนในวัยต่างๆกันย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน และมักจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540: 112-113) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจต่อการทำงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมาก

4.1.5 *เวลาในการทำงาน* งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่คนอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวข้องกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น

4.1.6 เซาว์ปัญญา กับความพึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ

4.1.7 การศึกษา กับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้อาจมีความสามารถหรือไม่

4.1.8 บุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือวัดบุคลิกภาพ

4.1.9 ระดับเงินเดือน มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานมาก

4.1.10 แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล

4.1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานและได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจะมีความสุขและความพอใจมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

4.1.12 ตำแหน่งงานปัจจุบัน สุพัตรา จึงสง่าสม (2541: 56) กล่าวว่า ตำแหน่งเป็นสถานภาพที่ได้จากการเป็นสมาชิกกลุ่ม เป็นสิทธิและหน้าที่ทั้งหมดที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นและสังคมส่วนรวม ส่วนในแง่ของจิตวิทยา ตำแหน่งจะเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลนั้นมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างไร มีหน้าที่อย่างไรในสังคมตามตำแหน่งนั้นๆ ตำแหน่งเป็นสิ่งเฉพาะบุคคล ทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากผู้อื่น และมีอะไรเป็นเครื่องหมายของตนเอง

4.2 ปัจจัยด้านงาน หมายถึง ปัจจัยด้านต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

4.2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทาย ความแปลกใหม่ การมีโอกาสได้เรียนรู้ ศึกษาและทำงานนั้นให้สำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน

4.2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำมักจะพิจารณาไปควบคู่กับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ และเงินเดือนที่ได้รับ จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

4.2.3 ฐานะทางอาชีพ ชลาวิทท์และคณะ (Slavitt et.al อ้างถึงในสำลี คิมนาร์ักษ์ 2545: 25) กล่าวว่า ฐานะทางอาชีพ หมายถึงความรู้สึกเกี่ยวกับความสำคัญของวิชาชีพ โดยตนเอง และการมองของผู้อื่น การเห็นคุณค่าของงาน มาร์ริเนอร์ (Marriner 1982: 246-252) กล่าวว่า ผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงเช่น ผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างจากผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับงานที่สนใจ นโยบายและความก้าวหน้าขององค์กร ส่วนผู้ปฏิบัติจะให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัย ค่าตอบแทนการนิเทศและบรรยากาศการทำงาน นอกจากนี้ในแต่ละหน่วยงานก็ให้ความสำคัญกับฐานะทางอาชีพแตกต่างกัน

4.2.4 **ขนาดของหน่วยงาน** ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็ก จะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เพราะสมาชิกมีโอกาสรู้จัก คู่กันเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้ รู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน

4.2.5 **ความห่างไกลของที่ทำงาน** ทำให้การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติด เหน็ดเหนื่อยกับการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

4.2.6 **สภาพทางภูมิศาสตร์** แต่ละพื้นที่ ที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

4.2.7 **โครงสร้างของงาน** หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจง เป้าหมายของงาน รายละเอียดของงานตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โครงสร้างของงานที่ชัดเจน จะช่วยให้ปฏิบัติงานได้สะดวก

4.3 **ปัจจัยด้านการจัดการ** หมายถึง ปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

4.3.1 **ความมั่นคงในงาน** ถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว

4.3.2 **รายรับ** รายรับที่ดีของพนักงานจะช่วยลดความไม่พึงพอใจในงานได้ จากการสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานและความก้าวหน้าในงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน รายรับอาจจะมีความสำคัญอันดับแรก

4.3.3 **ผลประโยชน์** การได้รับผลประโยชน์ได้แก่ การจ่ายค่ารักษา ค่าเล่าเรียนบุตร ประกันสังคมและประกันชีวิตต่างๆ บำเหน็จบำนาญและวันหยุด สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ ในบางครั้งถูกจัดไว้ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

4.3.4 **โอกาสก้าวหน้า** โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับหลายๆอาชีพ โดยเฉพาะอาชีพด้านการขาย เสมียน พนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญ คนสูงวัยมีความสนใจกับโอกาสความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยกว่า

4.3.5 **อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่** เป็นอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

4.3.6 **สภาพการทำงาน** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาจากสาเหตุของสภาพในการทำงาน

4.3.7 เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน ทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน และถ้าผู้ร่วมงานมีความรู้ความสามารถให้ความช่วยเหลือกันและกัน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความอยากที่จะทำงานได้

4.3.8 ความรับผิดชอบงาน พนักงานที่มีขวัญดี จะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่ง

4.3.9 การนิเทศงาน สำหรับพนักงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานกับพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

4.3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จากการศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร การปฏิบัติงานจะสำเร็จได้ ก็เพราะมีกระบวนการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการประเมินผล ซึ่งทุกกระบวนการต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

4.3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย

โดยอาศัยแนวคิดต่างๆดังกล่าวมา จึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงพยาบาล กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจในการทำงานต่อไป

5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

5.1 ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ มีความหมายที่แตกต่างกันไปตามมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องและตามวิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องคุณภาพ โดยคำศัพท์ “คุณภาพ” คือภาวะที่เป็นคุณประโยชน์ ต่อผู้ใช้หรือผู้รับ

ในมุมมองของ ผู้ประกอบวิชาชีพหรือนักวิชาการ คุณภาพ คือการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และความสม่ำเสมอซึ่งสามารถพยากรณ์ได้

ในมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ Juran และ Crosby กล่าวว่า คุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการ (need) และความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับผลงาน ในระยะหลัง ได้ขยายต่อไปว่า คุณภาพ คือการทำให้เกินเลยกว่าความคาดหวังของผู้รับผลงาน ผู้ใช้ประโยชน์หรือผู้รับบริการ อาจเป็นปัจเจกบุคคล ครอบครัว ชุมชน หรือสังคมโดยรวม

ในงานสาธารณสุขอาจพิจารณาแยกแยะความต้องการและความคาดหวังของผู้รับผลงานออกเป็น 3 ลักษณะคือ

1. ความต้องการที่ประชาชนรับรู้และแสดงออก เช่น ต้องการพ้นจากความเจ็บปวดทุกข์ทรมาน
2. ความคาดหวังต่อการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างไปตามภูมิหลังของผู้รับบริการ
3. ความต้องการที่ประชาชนอาจจะไม่รู้ได้ด้วยตนเอง แต่ต้องอาศัยผู้มีความรู้หรือนักวิชาการเข้ามาบอก เช่น การใช้สารเคมีด้านการเกษตรที่ปลอดภัย การได้รับภูมิคุ้มกันโรค การตอบสนองต่อความต้องการที่ประชาชนแสดงออกในสองข้อแรกนั้น เป็นสิ่งที่ประชาชนและผู้รับบริการสามารถประเมินได้ง่ายและส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน แต่การประเมินการตอบสนองความต้องการที่ประชาชนไม่รู้ นั้น เป็นหน้าที่ของผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหรือนักวิชาการ

การมองผู้ใช้หรือผู้รับผลงานในลักษณะองค์รวมสำหรับงานสาธารณสุข มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เป็นการมองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มองบุคคลในฐานะสมาชิกคนหนึ่งของครอบครัวและชุมชน มองภูมิหลังความเป็นมาของสุขภาพ สิ่งแวดล้อมและอนาคตที่จะเกิดขึ้น

ศ.นพ.ประเวศ วะสี กล่าวในที่ประชุม National Forum Hospital Accreditation ครั้งที่ 2 เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2543 ว่า “ คุณภาพการดูแลผู้ป่วยต้องคำนึงถึงศีลธรรมขั้นพื้นฐาน คือสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย ”

เมื่อพิจารณารวมทั้งหมดแล้วจะเห็นว่าในการพัฒนาคุณภาพ จะต้องสร้างสมดุลของมุมมองคุณภาพในด้านต่างๆ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า “ คุณภาพ คือการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับผลงาน เคารพสิทธิและศักดิ์ศรี ของผู้รับผลงาน โดยอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานทางวิชาการ ”

5.2 ระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation)

5.2.1 ความหมายของ Accreditation คือ กระบวนการประเมินคุณภาพระบบบริการของสถานพยาบาลในทุกด้าน เปรียบเทียบกับมาตรฐานระดับชาติ เป็นระบบที่ทำด้วยความสมัครใจ ประกอบด้วย การประเมินและปรับปรุงตนเอง ของสถานพยาบาล และการทบทวน โดยกลุ่มเพื่อนผู้เชี่ยวชาญ จากสถาบันอื่น (peer review) เป็นกลไกที่จะใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานพยาบาลโดยมุ่งเน้นหาวิธีการที่จะปรับปรุงการให้บริการและการดูแลผู้ป่วยอยู่ตลอดเวลา

5.2.2 ความหมายของ การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) คือ การประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยองค์กรภายนอกว่า โรงพยาบาลมีระบบงานที่เป็นมาตรฐานและมีระบบตรวจสอบตนเองที่น่าไว้วางใจ โดยให้การรับรองว่า

- 1) โรงพยาบาลมีความมุ่งมั่น ในการพัฒนาคุณภาพ
- 2) มีระบบป้องกันและจัดการกับความเสี่ยงทั้งด้านกายภาพ อารมณ์ สังคม
- 3) มีระบบประกันคุณภาพ
- 4) มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
- 5) มีระบบตรวจสอบตนเองที่น่าเชื่อถือ
- 6) มีการดูแลมาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ
- 7) มีการทำงานเป็นทีม และมีการนำองค์กรที่มีประสิทธิภาพ
- 8) มีทรัพยากรเพียงพอ และเหมาะสมกับภาระงาน

5.2.3 กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอนคือ

- 1) โรงพยาบาลกำหนดมาตรฐานการทำงาน สร้างระบบตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 2) โรงพยาบาลประเมินตนเองตามกรอบมาตรฐานที่กำหนด
- 3) ประเมิน โดยองค์กรภายนอก

5.2.4 การประเมิน จะใช้เกณฑ์มาตรฐานที่เหมาะสมและถูกต้องตามวิชาการเป็นหลักในการประเมินโดยผู้เยี่ยมชมสำรวจซึ่งเป็นกลางและปฏิบัติตัวในลักษณะกัลยาณมิตรเพื่อรับรองกระบวนการ คุณภาพซึ่งประกอบด้วย

- 1) การออกแบบระบบงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย
- 2) การนำระบบที่ออกแบบไว้ไปปฏิบัติ
- 3) การทบทวนตรวจสอบวิธีการทำงานและผลงาน
- 4) การแก้ไขและปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5.2.5 **เนื้อหาสำคัญของมาตรฐาน HA** มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับกาญจนาภิเษกของประเทศไทย ได้กำหนดมาตรฐานไว้ 5 ตอน ได้แก่ การนำขององค์กร มาตรฐานร่วม การบริหารระดับองค์กร บริการทางคลินิกและบริการสนับสนุนอื่นๆ ซึ่งต่อมาได้บูรณาการเป็น 6 หมวด 20 บท ดังนี้

หมวดที่ 1 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ ได้แก่

บทที่ 1 การนำองค์กร

GOV.1 องค์กรบริหารสูงสุด โรงพยาบาลมีองค์กรบริหารสูงสุด ทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดบริการที่มีคุณภาพโดยกำหนดนโยบายของโรงพยาบาล คู่มือการบริหารจัดการ การวางแผนและการติดตามผลการปฏิบัติงาน

LED.1 วัฒนธรรมองค์กร โรงพยาบาลมีวัฒนธรรมในการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งสนองความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้า

LED.4 บทบาทของผู้นำในการพัฒนาคุณภาพ ผู้นำของโรงพยาบาลให้การสนับสนุน และผลักดันให้เกิดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

GEN.2 การจัดองค์กรและการบริหาร แต่ละหน่วยงานมีการจัดองค์กรและการบริหารในลักษณะที่เอื้อต่อการให้บริการผู้ป่วยตามภารกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

บทที่ 2 ทิศทางนโยบาย

GOV.2 กรอบการดำเนินงานของโรงพยาบาล โรงพยาบาลมีพันธกิจ วิสัยทัศน์ และปรัชญา ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล

LED.2 การวางแผนของโรงพยาบาล มีการนำพันธกิจและวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล มากำหนดแผนงานและนโยบายการดูแลรักษาผู้ป่วย

GEN.1 ความมุ่งหมาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ของหน่วยงาน มีการกำหนดความมุ่งหมาย เจตจำนง ปรัชญา ขอบเขต เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือของหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน

GOV.3 ธรรมนูญ กฎระเบียบ ข้อตกลง และนโยบาย โรงพยาบาลมีธรรมนูญ กฎระเบียบ ข้อตกลง และนโยบาย เป็นเครื่องกำหนดทิศทางและวิธีการทำงาน

หมวดที่ 2 ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร ได้แก่

บทที่ 3 การบริหารทรัพยากรและประสานบริการ

LED.2 การบริหารทรัพยากร มีกระบวนการในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

LED.3 การประสานบริการ มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีในการให้บริการผู้ป่วย

บทที่ 4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

HUM.1 การวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับพันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร และทรัพยากรของโรงพยาบาล

HUM.2 การสรรหาคัดเลือกบรรจุ มีกระบวนการสรรหาและคัดเลือกเพื่อให้ได้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้

GEN.3 การจัดการทรัพยากรบุคคล มีการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้ตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

HUM.3 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการเตรียมความพร้อมการเพิ่มพูนความรู้และทักษะเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ

HUM.5 การตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่ มีการตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่ ในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล อย่างสอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์และปรัชญาของโรงพยาบาล

บทที่ 5 การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

ENV.1 โครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม โรงพยาบาลมีโครงสร้างทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เป็นหลักประกันว่า ผู้ป่วยจะได้รับการดูแลรักษาอย่างได้ผล มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะดวกสบาย และเป็นที่ยังใจ

ENV.2 การกำจัดของเสีย มีการกำจัดของเสียด้วยวิธีการที่ไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ และสิ่งแวดล้อม

ENV.3 การป้องกันอัคคีภัย โรงพยาบาลได้รับการก่อสร้าง จัดเตรียมเครื่องมือดำเนินงาน และบำรุงรักษา เพื่อป้องกันอันตรายและความเสียหายจากอัคคีภัย

ENV.4 การจัดการด้านความปลอดภัย มีการจัดการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่

บทที่ 6 เครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ

GEN.7 เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัยมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

บทที่ 7 ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล

IM.1 การวางแผนและการออกแบบระบบ มีการวางแผนและการ

ออกแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

IM.2 การดำเนินงานระบบสารสนเทศ มีการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ
เพื่อใช้ในการบริหารการดูแลผู้ป่วย และการพัฒนาคุณภาพ

IM.3 บริการเวชระเบียน

หมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ ได้แก่

บทที่ 8 กระบวนการคุณภาพทั่วไป

GEN.9 มีกิจกรรมติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานหรือ
บริการ โดยการทำงานเป็นทีม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องซึ่งประกอบด้วยกระบวนการดังนี้

- 1) การวางระบบงาน
- 2) การวัดผลและการวิเคราะห์
- 3) การแก้ไข ป้องกัน ปรับปรุง
- 4) การบริหารความเสี่ยง

บทที่ 9 กระบวนการคุณภาพด้านคลินิกบริการ

GEN.9.3 มีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพและความรู้ที่มีหลักฐานทาง
วิทยาศาสตร์ (Evidence based) เข้ามารวมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ

บทที่ 10 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

IC.1 นโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ มีการกำหนดนโยบาย กลวิธี
มาตรการการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน

IC.2 การจัดองค์กรและการบริหาร มีการจัดองค์กรและการบริหาร
เอื้ออำนวยต่อการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล ตามนโยบายได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ

IC.3 การจัดการทรัพยากรบุคคล มีการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้การ
ดำเนินงานป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

IC.4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุมการติดเชื้อ
มีการเตรียมความพร้อม การเพิ่มพูนความรู้และทักษะเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ความร่วมมือใน
การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

IC.5 นโยบายและวิธีปฏิบัติ มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์
อักษร ซึ่งสะท้อนความรู้และหลักการที่ทันสมัย ให้เจ้าหน้าที่ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

IC.6 กระบวนการดำเนินงาน มีกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ

IC.7 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ มีกิจกรรมติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพในการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลโดยการทำงานเป็นทีม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 4 การรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ ได้แก่

บทที่ 11 องค์กรแพทย์

MED.1 เป้าหมายและวัตถุประสงค์ มีการกำหนดความมุ่งหมาย เจตจำนง ขอบเขต เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล และของหน่วยให้บริการทางการแพทย์แต่ละสาขา เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน

MED.2 การจัดองค์กรและการบริหาร มีการจัดองค์กรและการบริหาร เพื่อจัดให้มีบริการทางการแพทย์ ตามพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

MED.3 การจัดการทรัพยากรบุคคล มีการคัดเลือก การกำหนดสิทธิการดูแลผู้ป่วย และการดูแลการปฏิบัติงาน เพื่อให้แพทย์ที่มีความรู้ ทักษะและจำนวนที่เหมาะสมกับภาระงาน

MED.4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการเตรียมความพร้อม การพัฒนา และการฝึกอบรมให้กับแพทย์ เพื่อส่งเสริมและเอื้ออำนวยให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของแพทย์แต่ละคน

MED.5 ธรรมนูญ ข้อบังคับ นโยบายและวิธีปฏิบัติ มีธรรมนูญ ข้อบังคับ นโยบายและวิธีปฏิบัติ งานเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสะท้อนความรู้และหลักการของวิชาชีพที่ทันสมัย สอดคล้องกับภารกิจของบริการทางการแพทย์/กฏระเบียบที่เกี่ยวข้อง และทุกคนยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

MED.6 การดูแลผู้ป่วย แพทย์ทุกคนให้การดูแลผู้ป่วยด้วยความรับผิดชอบแห่งวิชาชีพ และอยู่บนพื้นฐานของความรู้ที่ทันสมัย

MED.7 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ มีกิจกรรมติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการทางการแพทย์ โดยการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของโรงพยาบาล และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 12 บริหารการพยาบาล

NUR.1 เป้าหมายและวัตถุประสงค์ มีการกำหนดความมุ่งหมาย เจตจำนง ปรัชญา ขอบเขต เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการจัดบริการพยาบาลเป็นลายลักษณ์อักษร

NUR.2 การจัดองค์กรและการบริหาร มีการจัดองค์กรและการบริหาร บริการพยาบาลซึ่งเอื้ออำนวยต่อพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

NUR.3 การจัดการทรัพยากรบุคคล มีการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้บริการพยาบาลได้ตามพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

NUR.4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการเตรียมความพร้อมการเพิ่มพูน ความรู้และทักษะเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่การพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพและ ประสิทธิภาพ

NUR.5 นโยบายและวิธีปฏิบัติ มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์ อักษรซึ่งสะท้อนความรู้และหลักการของวิชาชีพที่ทันสมัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริการ พยาบาลรวมทั้งกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

NUR.6 ระบบงานการบริหารการพยาบาล มีการบริหารการพยาบาลที่มี ประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย

NUR.7 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ มีกิจกรรมติดตามประเมินผลและพัฒนา คุณภาพของบริการพยาบาล โดยการทำงานเป็นทีม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 5 สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

บทที่ 13 สิทธิผู้ป่วย

ETH.1 ความตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ทุกคน ของโรงพยาบาลตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ป่วยทุกคน โดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา

ETH.2 การดูแลผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะ ผู้ป่วยที่ต้องการการดูแล เฉพาะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอย่างเหมาะสม

บทที่ 14 จริยธรรมองค์กร

ETH.3 จริยธรรมองค์กร มีนโยบายและวิธีปฏิบัติสำหรับกรณีที่เกี่ยวข้อง ต่อปัญหาจริยธรรม โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ขนบธรรมเนียมและประเพณีอันดีงามของสังคม

หมวดที่ 6 การดูแลรักษาผู้ป่วย ได้แก่

บทที่ 15 การทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย

GEN.8.1 มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่างๆ

บทที่ 16 การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว

GEN.8.2 ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแล

รักษา

- ผู้ให้บริการ
- GEN.8.3 มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีม
- บทที่ 17 การประเมินและวางแผนดูแลรักษา
- GEN 8.4 ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลเป็นระยะเพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย
- บทที่ 18 กระบวนการให้บริการ/ดูแลผู้ป่วย
- GEN.8.5 กระบวนการให้บริการและดูแลผู้ป่วยเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในด้านสถานการณ์ของโรงพยาบาล โดยบุคคลที่เหมาะสม
- บทที่ 19 การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย
- IM.4.1 มีการจัดทำเวชระเบียนสำหรับผู้ป่วยทุกรายที่เข้ารับบริการของโรงพยาบาล โดยมีข้อมูลและรายละเอียดเพียงพอ
- GEN.8.6 มีการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา
- IM.4.2 มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับการบันทึกและการเก็บรายงานผลในเวชระเบียน
- บทที่ 20 การเตรียมจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง
- GEN.8.7 มีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 2543)

5.2.6 ลำดับขั้นการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2545) ได้แบ่งลำดับขั้นของการพัฒนาออกเป็น 4 ช่วง เพื่อช่วยให้โรงพยาบาลได้วางแผนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ ดังนี้

ระยะที่ 1 การเตรียมการ เป็นการทำความเข้าใจของผู้นำเพื่อตัดสินใจกำหนดผู้รับผิดชอบ รับฟังเสียงสะท้อนจากผู้เกี่ยวข้อง

ระยะที่ 2 การพัฒนาและการเรียนรู้ เป็นการฝึกทักษะของการทำงานร่วมกัน สร้างกระบวนการเรียนรู้ โดยเน้นการลงมือปฏิบัติกับของจริงในลักษณะของโครงการนำร่อง รวมทั้งการจัดทำแผนดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ

ระยะที่ 3 การดำเนินการ เป็นการทำกิจกรรมคุณภาพซึ่งบูรณาการแนวความคิดการบริหารความเสี่ยง การประกันคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเข้าด้วยกัน เป็นการดำเนินงานทั้งในระดับบุคคล หน่วยงาน ทีมคร่อมสายงานและทั่วทั้งองค์กร โดยหัวหน้าหน่วยงานแต่ละหน่วยจะต้องรับผิดชอบกระบวนการพัฒนาในหน่วยงานของตนและร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในระยะนี้แบ่งขั้นตอนออกเป็น ระยะแรก ดำเนินงานในลักษณะตั้งรับ ทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นและนำมาแก้ไขป้องกัน และระยะหลัง เป็นการวิเคราะห์กระบวนการทั้งหมดอย่างเป็นระบบ ประกันคุณภาพในส่วนที่ทำได้ดีแล้ว พัฒนาในส่วนที่เห็นโอกาส

ระยะที่ 4 บูรณาการและวางรากฐานเพื่อการพัฒนาต่อเนื่อง เป็นการปรับโครงสร้างองค์กรเพิ่มเติม ปรับระบบแรงจูงใจ บูรณาการกิจกรรมคุณภาพที่เกี่ยวข้องกัน วางระบบจุดประกายการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้วยการทบทวนความก้าวหน้าและกำหนดเป้าหมายให้สูงขึ้น

ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ซึ่งเน้นการจัดระบบที่ดี เอื้อต่อการให้บริการที่มีคุณภาพและปลอดภัย การมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม และการตรวจสอบประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ กระบวนการเหล่านี้จะช่วยสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนในองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในกระบวนการทำงาน อันจะนำมาซึ่งความทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิระพันธ์ จันทร์เทพ (2537: ก-ข) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนขนาด 10 เตียง กลุ่มตัวอย่าง 256 คน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับน้อย อายุ และเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส การมีส่วนร่วมในนโยบายและการบริหารของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน

นพรัตน์ อารยพัฒนกุล (2540: ก-ข) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 224 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับชี และเงินเดือน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พักตร์วิภา สุวรรณพรหม (2540: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในงานของเภสัชกร ในโรงพยาบาลชุมชนพบว่า เภสัชกรที่ใช้ทุนในโรงพยาบาลชุมชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เงินเดือน ภาระงาน นโยบายและการบริหาร

อิงอัมพร ทองดี (2542: 99) ศึกษาความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ในโรงพยาบาลชุมชน พบว่า หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจระดับปานกลาง คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในปัจจัยค้ำจุน ระดับปานกลาง คือ นโยบายและการบริหารงาน วิธีปกครองบังคับบัญชา ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน สถานภาพในการทำงาน

ชานานันท์ รอดงาม (2542: ง) ศึกษาเรื่องแบบผู้นำของพยาบาลหัวหน้าหอที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปในเขต 2 ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ในส่วนปัจจัยจูงใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความสำเร็จของงาน และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านลักษณะงาน ในส่วนปัจจัยค้ำจุนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ประภาพร เมืองแก้ว (2542: 92) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลชุมชนในเขต 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 97 คน พบว่า วุฒิการศึกษาสูงสุด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรสและระดับชี ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชาติชาย สุวรรณนิตย์ (2543: ก) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดมุกดาหาร ซึ่งปฏิบัติงานมาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 159 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อายุและเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดมุกดาหาร

เอียดศิริ เรื่องภักดี (2543: 79-83) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับชี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในลักษณะงาน และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องความก้าวหน้าในงาน

นิพนธ์ เข็มนาถ (2543: 52-69) ศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางทั้งปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงใจตามองค์ประกอบ พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือมีความพึงพอใจในระดับสูง ความก้าวหน้ามีความพึงพอใจต่ำ ส่วนปัจจัยค้ำจุน องค์ประกอบ ด้านนโยบายและการบริหารมีความพึงพอใจในระดับต่ำ

จารุวรรณ แก้วล้วน (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกตามองค์ประกอบของความพึงพอใจ พบว่า องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน วิธีปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม คือ ระยะเวลาที่รับตำแหน่งปัจจุบัน ลักษณะตำแหน่งระดับชั้น โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุไรรัตน์ นันทเสนา (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โรงพยาบาลพรตนาราชธานี พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านการศึกษาระดับปริญญาตรี การทำงาน ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปกครอง ทองเนื้อแข็ง (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานดับไฟป่า จังหวัดชุมพร พบว่า สถานภาพสมรส และความถนัดในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วน อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ภูมิลำเนาเดิม ระดับการศึกษาและอาชีพรอง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โอษดา วิชันนา (2544: 56-57) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความคาดหวัง ความเป็นจริง และความต้องการ ตามการรับรู้ของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลชุมชนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 299 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานของบุคลากรทางการแพทย์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก บุคลากรยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งรายได้ และโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 องค์ประกอบของงานที่บุคลากรต้องการการตอบสนองมากที่สุดคือ ด้านการบังคับบัญชาและการนิเทศ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

สำลี คิมนาร์ักษ์ (2545: 75) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครปฐม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 151 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับชั้น และตำแหน่งในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ส่วนวุฒิการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ นอกจากนี้พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ระดับหัวหน้างานกับพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยสรุปจากงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ปัจจัยภูมิหลังหรือปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน เช่นระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับชั้น และตำแหน่งในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งในการศึกษาแต่ละครั้ง จะมีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มประชากร ผู้ศึกษาได้ใช้งานวิจัยเหล่านี้เป็นแนวทางในการพิจารณาศึกษา ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน ” ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลครั้งเดียว โดยให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตนตามปัจจัยต่างๆ ในแบบสอบถาม

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชนขนาด 10 เตียงขึ้นไป ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 6 แห่ง รวมจำนวน 470 คน (ข้อมูลงานบุคลากร ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2547)

1.2 ตัวอย่างในการศึกษา

1.2.1 ขนาดตัวอย่าง

คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973: 727) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.05% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการเลือกตัวอย่าง

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{470}{1+470(0.05)^2} = 217$$

สรุป งานวิจัยนี้จะศึกษาตัวอย่างไม่น้อยกว่า 217 คน

1.2.2 การหาสัดส่วนของตัวอย่างเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนตามขนาดของโรงพยาบาล ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จำแนกตามขนาดโรงพยาบาล

โรงพยาบาลชุมชน	จำนวน (แห่ง)	จำนวน เจ้าหน้าที่ (คน)	สัดส่วน (%)	จำนวน ตัวอย่าง
1. ขนาดไม่เกิน 30 เตียง	4	232	49.31	107
2. ขนาดใหญ่กว่า 30 เตียง	2	238	50.69	110
รวม	6	470	100	217

1.2.3 การกำหนดสัดส่วนตัวอย่างของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนแต่ละแห่ง ดังตารางที่ 3.2 และ 3.3

ตารางที่ 3.2 สัดส่วนตัวอย่างของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนขนาดไม่เกิน 30 เตียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

หน่วยงาน	จำนวน เจ้าหน้าที่(คน)	สัดส่วน (%)	จำนวน ตัวอย่าง
1. โรงพยาบาลแม่ลาน้อย	65	27.52	30
2. โรงพยาบาลสบเมย	60	25.69	28
3. โรงพยาบาลขุนยวม	54	23.85	25
4. โรงพยาบาลปางมะผ้า	53	22.94	24
รวม	232	100	107

ตารางที่ 3.3 สัดส่วนตัวอย่างของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่กว่า 30 เตียง
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

หน่วยงาน	จำนวน เจ้าหน้าที่(คน)	สัดส่วน (%)	จำนวน ตัวอย่าง
1. โรงพยาบาลแม่สะเรียง	125	52.73	58
2. โรงพยาบาลปาย	113	47.27	52
รวม	238	100	110

1.2.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวนตัวอย่างที่ได้จำแนกตามหน่วยงานจาก ข้อ 1.2.2 และ 1.2.3 ทำการสุ่มเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากแบบไม่แทนที่จากรายชื่อ ตามสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละ โรงพยาบาล ให้ได้จำนวนตัวอย่าง 217 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยศึกษาจากเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและตำราต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด และปรับข้อความให้เหมาะสมกับประชากรที่ศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส วุฒิการศึกษา ข้อมูลประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง ปัจจุบัน หน้าที่ความรับผิดชอบ การฝึกอบรมและศึกษาดูงานด้านพัฒนาคุณภาพ และข้อมูลขนาดโรงพยาบาล โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบและแบบเติมคำ มีทั้งหมด 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน ในการปฏิบัติงานภายใต้การบริหารคุณภาพ ตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยข้อความได้ประยุกต์จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg 's Two-Factors Theory) เพื่อประเมิน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยด้านต่างๆ 8 ด้าน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน 61 ข้อดังนี้

- ข้อ 1-8 เป็นข้อความเกี่ยวกับ การนำองค์กร และทิศทางนโยบายการบริหาร
- ข้อ 9-21 เป็นข้อความเกี่ยวกับลักษณะงานและความรับผิดชอบ
- ข้อ 22-28 เป็นข้อความเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน
- ข้อ 29-37 เป็นข้อความเกี่ยวกับการควบคุมบังคับบัญชา
- ข้อ 38-45 เป็นข้อความเกี่ยวกับความสำเร็จและการยอมรับนับถือ
- ข้อ 46-51 เป็นข้อความเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาตนเอง
- ข้อ 52-56 เป็นข้อความเกี่ยวกับรายได้และผลประโยชน์เกี่ยวเนื่องต่างๆ
- ข้อ 57-61 เป็นข้อความเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

รูปแบบการตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert 's Method) โดยให้คะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

โดยข้อความคำถามเป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน

2.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการ จากหนังสือ วารสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดรูปแบบเนื้อหาของแบบสอบถาม

2.2.2 กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม ข้อมูล ตัวชี้วัด จำนวนและรูปแบบคำถาม โดยปรึกษาและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ครอบคลุมขอบเขตเนื้อหา กรอบแนวคิด ในการวิจัย และครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด ให้สามารถวัดได้ตามกรอบแนวคิดในการศึกษา อย่างครบถ้วนและถูกต้องมากที่สุด

2.2.3 ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา และการวิจัยจำนวน 2 ท่าน ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ควบคุมการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบ ความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ว่าถูกต้องตามหลักวิชาการ ครอบคลุมประเด็นและเนื้อหา ที่ต้องการวัด ภาษาที่ใช้ ชัดเจน เข้าใจตรงกัน ทำการแก้ไข ปรับปรุงตามที่ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ ที่ปรึกษาเสนอแนะก่อนนำไปทดลองใช้ต่อไป

2.2.4 ตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถาม ไป ทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษาจำนวน 30 คน วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ในส่วนที่ 2 คำตอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน โดยใช้วิธี สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่า ความเที่ยง ของปัจจัยจูงใจเท่ากับ 0.96 ปัจจัยค้ำจุนเท่ากับ 0.95 และทั้งฉบับได้ค่าเท่ากับ 0.97 (ภาคผนวก ง) นำมาปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

3.1 ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อขออนุญาต

3.2 ติดต่อผู้ประสานงานแต่ละโรงพยาบาลชุมชน แห่งละ 1 คน ชี้แจงทำความเข้าใจ

วัตถุประสงค์ วิธีการเก็บข้อมูล รายชื่อกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวม และการตรวจสอบความ ถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม

3.3 ติดตามแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง และทางไปรษณีย์

3.4 ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสอบถาม พบว่าแบบสอบถาม ตอบ ครบถ้วนสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 217 ฉบับ คิดเป็น 100 %

3.5 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ครบถ้วนทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูลและลงรหัสตาม แบบบันทึกข้อมูล (Coding Form)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

- 4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงพยาบาล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)
- 4.2 วิเคราะห์การกระจายและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านต่างๆ โดยการใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้
- | | | | |
|-------------|-------------|------------------|---------|
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00 – 2.59 | ระดับความพึงพอใจ | น้อย |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.60 – 3.59 | ระดับความพึงพอใจ | ปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.60 – 5.00 | ระดับความพึงพอใจ | มาก |
- 4.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้สถิติ Chi-square test of independent
- 4.4 ส่วนที่เป็นปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำเสนอในลักษณะการบรรยาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงพยาบาล
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงานและขนาดโรงพยาบาล กับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ
- ส่วนที่ 5 คำตอบสำหรับคำถามการศึกษา

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงพยาบาล

ตารางที่ 4.1.1 จำนวนและร้อยละ ของเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	หน้าที่รับผิดชอบ					
	ระดับผู้บริหาร		ระดับปฏิบัติการ		รวม	
	N	%ทั้งหมด %คอถัมภ์	N	%ทั้งหมด %คอถัมภ์	N	%ทั้งหมด %คอถัมภ์
	29	13.4	188	86.6	217	100.0
1. เพศ						
ชาย	15	6.9	41	18.9	56	25.8
		51.7		21.8		
หญิง	14	6.5	147	67.7	161	74.2
		48.3		78.2		
2. อายุ						
ต่ำกว่า 35 ปี	10	4.6	112	51.6	122	56.2
		34.5		59.6		
35 – 44 ปี	15	6.9	55	25.3	70	32.3
		51.7		29.3		
45 ปีขึ้นไป	4	1.8	21	9.7	25	11.5
		13.8		11.2		
3. สถานภาพสมรส						
โสด	9	4.1	57	26.3	66	30.4
		31.0		30.3		
คู่	16	7.4	121	55.8	137	63.1
		55.2		64.4		
หม้าย/หย่า/แยก	4	1.8	10	4.6	14	6.5
		13.8		5.3		

ตารางที่ 4.1.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	หน้าที่รับผิดชอบ					
	ระดับผู้บริหาร		ระดับปฏิบัติการ		รวม	
	N	%ทั้งหมด %คอถัมน์	N	%ทั้งหมด %คอถัมน์	N	%ทั้งหมด %คอถัมน์
	29	13.4	188	86.6	217	100.0
4. ระดับการศึกษาสูงสุด						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	1.4	77	35.5	80	36.9
		10.3		41.0		
ปริญญาตรี	20	9.2	104	47.9	124	57.1
		69.0		55.3		
สูงกว่าปริญญาตรี	6	2.8	7	3.2	13	6.0
		20.7		3.7		

(ภาคผนวก จ: 109-112)

จากตารางที่ 4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ พบว่า
เพศ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเท่ากับ 161 คน (ร้อยละ 74.2)
นอกนั้นเป็นเพศชาย 56 คน (ร้อยละ 25.8)
เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีทั้งหมด 29 คน เป็นเพศชาย 15 คน (ร้อยละ 51.7) และ
เพศหญิง 14 คน (ร้อยละ 48.3)
เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 147 คน (ร้อยละ 78.2) และ เพศชาย
41 คน (ร้อยละ 21.8)
อายุ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่อายุต่ำกว่า 35 ปี มีสัดส่วนสูงสุดเท่ากับร้อยละ 56.2
รองลงมามีอายุระหว่าง 35-44 ปีเท่ากับร้อยละ 32.3 และอายุ 45 ปีขึ้นไปเท่ากับร้อยละ 11.5
เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร ที่อายุระหว่าง 35-44 ปีมีสัดส่วนสูงสุดเท่ากับร้อยละ 51.7
รองลงมามีอายุต่ำกว่า 35 ปี เท่ากับร้อยละ 34.5 และอายุ 45 ปีขึ้นไปเท่ากับร้อยละ 13.8
เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ที่อายุต่ำกว่า 35 ปี มีสัดส่วนสูงสุดเท่ากับร้อยละ 59.6
รองลงมามีอายุระหว่าง 35-44 ปีเท่ากับร้อยละ 29.3 และอายุ 45 ปีขึ้นไปเท่ากับร้อยละ 11.2

สถานภาพสมรส โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส คู่ เท่ากับ ร้อยละ 63.1 รองลงมา โสด ร้อยละ 30.4 และ หม้าย/หย่า/แยก เท่ากับร้อยละ 6.5

เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีสถานภาพสมรส คู่ มีสัดส่วนสูงสุด เท่ากับร้อยละ 55.2 รองลงมา โสด เท่ากับร้อยละ 31.0 และ หม้าย/หย่า/แยก เท่ากับร้อยละ 13.8

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คู่ เท่ากับร้อยละ 64.4 รองลงมา โสด เท่ากับร้อยละ 30.3 และ หม้าย/หย่า/แยก เท่ากับร้อยละ 5.3

ระดับการศึกษาสูงสุด โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มี สัดส่วนสูงสุดเท่ากับร้อยละ 57.1 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี เท่ากับร้อยละ 36.9 และสูงกว่า ปริญญาตรี เท่ากับร้อยละ 6

เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เท่ากับร้อยละ 69.0 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับร้อยละ 20.7 และต่ำกว่าปริญญาตรี เท่ากับร้อยละ 10.3

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสัดส่วนสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ 55.3 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี เท่ากับร้อยละ 41.0 และสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ ร้อยละ 3.7

สรุปลักษณะส่วนบุคคล โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมี สถานภาพสมรส คู่ อยู่ในกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี และระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีสัดส่วน สูงสุด

เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารที่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 35-44 ปี และสถานภาพสมรส คู่ มีสัดส่วนสูงสุด และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี มีสถานภาพ สมรส คู่ และระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี มีสัดส่วนสูงสุด

ตารางที่ 4.1.2 จำนวนและร้อยละ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการจำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	หน้าที่รับผิดชอบ					
	ระดับผู้บริหาร		ระดับปฏิบัติการ		รวม	
	N	%ทั้งหมด %คอลัมน์	N	%ทั้งหมด %คอลัมน์	N	%ทั้งหมด %คอลัมน์
	29	13.4	188	86.6	217	100.0
1. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน						
1 – 5 ปี	5	2.3	69	31.8	74	34.1
		17.2		36.7		
6 – 10 ปี	7	3.2	58	26.7	65	30.0
		24.1		30.9		
11 – 15 ปี	5	2.3	33	15.2	38	17.5
		17.2		17.6		
16 ปีขึ้นไป	12	5.5	28	12.9	40	18.4
		41.4		14.8		
2. ตำแหน่ง						
ข้าราชการ	27	12.4	128	59.0	155	71.4
		93.1		68.1		
ลูกจ้าง (ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว)	2	0.9	60	27.6	62	28.6
		6.9		31.9		
3. การฝึกอบรม/ดูงานพัฒนาคุณภาพ						
1 - 4 ครั้ง	19	8.8	131	60.4	150	69.1
		65.5		69.7		
5 ครั้งขึ้นไป	10	4.6	17	7.8	27	12.4
		34.5		9.0		
ไม่เคย	0	0	40	18.4	40	18.4
		0		21.3		

(ภาคผนวก จ: 113-115)

จากตารางที่ 4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ พบว่า

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ที่ปฏิบัติงานมานาน
1-5 ปี มีสัดส่วนสูงสุด เท่ากับร้อยละ 34.1 รองลงมา 6 -10, ปี 16 ปีขึ้นไป และ 11-15 ปี เท่ากับ
ร้อยละ 30.0, 18.4 และร้อยละ 17.5 ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารที่ปฏิบัติงานมานาน 16 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนสูงสุด เท่ากับ
ร้อยละ 41.4 รองลงมา 6 -10 ปี เท่ากับร้อยละ 24.2 และปฏิบัติงานมานาน 1-5 ปี และ 11-15 ปี
มีสัดส่วนเท่ากัน เท่ากับร้อยละ 17.2

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานมานาน 1-5 ปี เท่ากับร้อยละ 71.4 รองลงมา
6 -10 ปี, 11-15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป เท่ากับร้อยละ 30.9, 17.6 และร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

ตำแหน่ง โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ เท่ากับร้อยละ 71.4
นอกนั้น เป็นลูกจ้าง ซึ่งมีทั้งลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว เท่ากับร้อยละ 28.6

เจ้าหน้าที่ระดับบริหารส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ เท่ากับร้อยละ 93.1 นอกนั้น เป็น
ลูกจ้าง เท่ากับร้อยละ 0.9

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการ เท่ากับร้อยละ 68.1 นอกนั้น เป็น
ลูกจ้าง เท่ากับร้อยละ 31.9

การฝึกอบรมหรือดูงานด้านพัฒนาคุณภาพ โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่
ส่วนใหญ่เคยฝึกอบรมหรือดูงานด้านพัฒนาคุณภาพอยู่ระหว่าง 1-4 ครั้ง เท่ากับร้อยละ 69.1
รองลงมา ไม่เคยฝึกอบรมหรือดูงานด้านพัฒนาคุณภาพ เท่ากับร้อยละ 18.4และ ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป
เท่ากับร้อยละ 12.4

เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร ส่วนใหญ่ เคยฝึกอบรมหรือดูงานด้านพัฒนาคุณภาพอยู่
ระหว่าง 1-4 ครั้ง เท่ากับร้อยละ 65.5 รองลงมาเคยฝึกอบรมหรือดูงานด้านพัฒนาคุณภาพ ตั้งแต่
5 ครั้งขึ้นไป เท่ากับร้อยละ 34.5 และไม่มีเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร ที่ไม่เคยฝึกอบรมหรือดูงานด้าน
พัฒนาคุณภาพ

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ เคยฝึกอบรมหรือดูงานด้านพัฒนาคุณภาพอยู่
ระหว่าง 1-4 ครั้ง เท่ากับร้อยละ 69.7 รองลงมา ไม่เคยฝึกอบรมหรือดูงานด้านพัฒนาคุณภาพ
เท่ากับร้อยละ 21.3 และ ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป เท่ากับร้อยละ 9.0

สรุป ประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานมานาน 1-5 ปี มีสัดส่วนสูงสุด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและเคยฝึกอบรมหรือดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพ ระหว่าง 1-4 ครั้ง

เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร ที่ทำงานมานาน 16 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนสูงสุด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและเคยฝึกอบรมหรือดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพ ระหว่าง 1-4 ครั้ง

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ที่ทำงานมานาน 1-5 ปี มีสัดส่วนสูงสุด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและเคยฝึกอบรมหรือดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพ ระหว่าง 1-4 ครั้ง

ตารางที่ 4.1.3 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ จำแนกตาม ขนาดของโรงพยาบาล

ขนาดโรงพยาบาล	หน้าที่รับผิดชอบ					
	ระดับผู้บริหาร		ระดับปฏิบัติการ		รวม	
	N	%ทั้งหมด %คอลัมน์	N	%ทั้งหมด %คอลัมน์	N	%ทั้งหมด %คอลัมน์
	29	13.4	188	86.6	217	100.0
ขนาดโรงพยาบาล						
ไม่เกิน 30 เตียง	20	9.2	87	40.1	107	49.3
		69.3		46.3		
ใหญ่กว่า 30 เตียง	9	4.1	101	46.5	110	50.7
		31.0		53.7		

(ภาคผนวก จ: 116)

จากตารางที่ 4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ขนาดโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ พบว่า

ขนาดโรงพยาบาล โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่กว่า 30 เตียง เท่ากับร้อยละ 50.7 มีสัดส่วนใกล้เคียงกับโรงพยาบาล ขนาดไม่เกิน 30 เตียงเท่ากับร้อยละ 49.3

เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลขนาดเล็กไม่เกิน 30 เตียง เท่ากับร้อยละ 69.0 นอกนั้นอยู่ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่กว่า 30 เตียง เท่ากับร้อยละ 31.0

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่กว่า 30 เตียง มี
สัดส่วนสูงสุด เท่ากับร้อยละ 53.7 นอกนั้นอยู่ในโรงพยาบาลขนาดไม่เกิน 30 เตียง เท่ากับ
ร้อยละ 46.3

สรุป ขนาดโรงพยาบาล โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลขนาด
ใหญ่กว่า 30 เตียง มีสัดส่วนใกล้เคียงกับ โรงพยาบาลขนาดไม่เกิน 30 เตียง

เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลขนาดไม่เกิน 30 เตียง
เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่กว่า 30 เตียง มี
สัดส่วนสูงสุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ต่อปัจจัยจุดใจและปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.2.1 จำนวนและร้อยละ ของความพึงพอใจ ต่อปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับหน้าที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 4.2.1(ต่อ)

ลำดับ	ความพึงพอใจ	ระดับผู้บริการ						ระดับปฏิบัติการ						รวม								
		มาก	ปานกลาง	น้อย	N	%		มาก	ปานกลาง	น้อย	N	%		ความหมาย	S.D.	ความหมาย	S.D.					
	ปัจจัยเชิงใจ	7	5.2	19	8.8	3	1.4	3.27	0.48	ปานกลาง	41	18.9	126	58.1	21	9.7	3.17	0.52	ปานกลาง	3.18	0.51	ปานกลาง
	ลักษณะงานและความรับผิดชอบ	9	4.1	19	8.8	1	0.5	3.36	0.52	ปานกลาง	52	24.0	114	52.5	22	10.1	3.23	0.56	ปานกลาง	3.25	0.55	ปานกลาง
1	การนำกระบวนการพัฒนาคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน	9	4.1	18	8.3	2	0.9	3.31	0.71	ปานกลาง	70	32.3	93	42.9	25	11.5	3.28	0.77	ปานกลาง			ปานกลาง
2	การกำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมชัดเจน	9	4.1	17	7.8	3	1.4	3.24	0.69	ปานกลาง	64	29.5	90	41.5	34	15.7	3.18	0.79	ปานกลาง			ปานกลาง
3	การประสานบริการระหว่างฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องการพัฒนาคุณภาพ	3	1.4	21	9.7	5	2.3	2.93	0.72	ปานกลาง	41	18.9	102	47.0	45	20.7	2.96	0.76	ปานกลาง			ปานกลาง
4	การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพแก่เจ้าหน้าที่	12	5.5	14	6.5	3	1.4	3.34	0.72	ปานกลาง	52	24.0	97	44.7	39	18.0	3.07	0.80	ปานกลาง			ปานกลาง
5	การทำงานเป็นทีมภายในฝ่าย/งาน	13	6.0	12	5.5	4	1.8	3.31	0.71	ปานกลาง	80	36.9	83	38.2	25	11.5	3.32	0.82	ปานกลาง			ปานกลาง
6	ความต่อเนื่องในการพัฒนาคุณภาพ	6	2.8	16	7.4	7	3.2	2.97	0.68	ปานกลาง	59	27.2	93	42.9	36	16.6	2.86	0.78	ปานกลาง			ปานกลาง
7	การมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ	15	6.9	11	5.1	3	1.4	3.48	0.79	ปานกลาง	62	28.6	95	43.8	31	14.3	3.16	0.86	ปานกลาง			ปานกลาง
8	การมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่รับผิดชอบ	18	8.3	8	3.7	3	1.4	3.62	0.82	มาก	69	31.8	93	42.9	26	12.0	3.24	0.86	ปานกลาง			ปานกลาง
9	ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ	16	7.4	12	5.5	1	0.5	3.62	0.73	มาก	89	41.0	85	39.2	14	6.5	3.47	0.76	ปานกลาง			ปานกลาง

ตารางที่ 4.2.1(ต่อ)

ลำดับ	ความพึงพอใจ	ระดับผู้บริหาร						ระดับปฏิบัติการ						รวม					
		มาก	ปานกลาง	น้อย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	มาก	ปานกลาง	น้อย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
10	การได้รับอิสระและความเชื่อถือไว้วางใจไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด	16	7.4	10	4.6	3	1.4	3.59	0.87	ปานกลาง	94	43.3	78	35.9	16	7.4	3.48	0.76	ปานกลาง
11	ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทายความสามารถในการพัฒนา	17	7.8	10	4.6	2	0.9	3.66	0.81	มาก	81	37.3	84	38.7	23	10.6	3.35	0.80	ปานกลาง
12	งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความต้องการ	10	4.6	17	7.8	2	0.9	3.38	0.78	ปานกลาง	75	34.6	87	40.1	26	12.0	3.31	0.84	ปานกลาง
13	การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานชีวิตคุณภาพที่ชัดเจน ในการพัฒนา	11	5.1	14	6.5	4	1.8	3.28	0.75	ปานกลาง	74	34.1	90	41.5	24	11.1	3.30	0.82	ปานกลาง
12	ความถี่เร่งและการยอมรับนับถือ	12	5.5	14	6.5	3	1.4	3.34	0.62	ปานกลาง	71	32.7	105	48.4	12	5.5	3.36	0.54	ปานกลาง
14	การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	11	5.1	15	6.9	3	1.4	3.24	0.74	ปานกลาง	86	39.6	87	40.1	15	6.9	3.44	0.78	ปานกลาง
15	การมีส่วนช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดีตลอดมา	15	6.9	11	5.1	3	1.4	3.38	0.76	ปานกลาง	90	41.5	84	38.7	14	6.5	3.45	0.73	ปานกลาง
16	การสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบ	15	6.9	11	5.1	3	1.4	3.41	0.83	ปานกลาง	86	39.6	82	39.2	17	7.8	3.38	0.72	ปานกลาง
17	การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	10	4.6	16	7.4	3	1.4	3.28	0.70	ปานกลาง	82	37.8	90	41.5	16	7.4	3.38	0.68	ปานกลาง
18	การยอมรับชมเชยภายในหน่วยงาน	8	3.7	17	7.8	4	1.8	3.14	0.79	ปานกลาง	45	20.7	108	49.8	35	16.1	3.03	0.76	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2.1(ต่อ)

ลำดับ	ความพึงพอใจ	ระดับผู้บริหาร						ระดับปฏิบัติการ						รวม					
		มาก	ปานกลาง	น้อย	\bar{X}	S.D.	ความเหมาะสม	มาก	ปานกลาง	น้อย	\bar{X}	S.D.	ความเหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ความเหมาะสม			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
19	การเป็นที่ยอมรับของ ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน	10	4.6	16	7.4	3	1.4	3.28	0.70	ปานกลาง	67	30.9	102	47.0	19	8.8	3.25	0.71	ปานกลาง
20	การเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร	12	5.5	15	6.9	2	0.9	3.34	0.61	ปานกลาง	85	39.2	86	39.6	17	7.8	3.37	0.73	ปานกลาง
21	ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในงานที่ รับผิดชอบ	17	7.8	10	4.6	2	0.9	3.66	0.81	มาก	100	46.1	78	35.9	10	4.6	3.59	0.78	ปานกลาง
	โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเอง	5	2.3	17	7.8	7	3.2	2.97	0.66	ปานกลาง	25	11.5	95	43.8	68	31.3	2.78	0.74	ปานกลาง
22	การกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อน ขั้นเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมชัดเจน	5	2.3	15	6.9	9	4.1	2.79	0.82	ปานกลาง	23	10.6	88	40.6	77	35.5	2.62	0.86	ปานกลาง
23	ความเสมอภาคหรือโอกาสในการ เลื่อนตำแหน่ง	6	2.8	15	6.9	8	3.7	2.83	0.89	ปานกลาง	22	10.1	86	39.6	80	36.9	2.56	0.90	น้อย
24	แผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับ พันธกิจยุทธศาสตร์และทรัพยากร	7	3.2	16	7.4	6	2.8	3.00	0.76	ปานกลาง	27	12.4	108	49.8	53	24.4	2.81	0.79	ปานกลาง
25	โอกาสฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในงานที่รับผิดชอบ	8	3.7	15	6.9	6	2.8	3.03	0.78	ปานกลาง	50	23.0	85	39.2	53	24.4	2.94	0.94	ปานกลาง
26	การกำหนดหลักเกณฑ์คัดเลือก บุคลากรไปฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ	9	4.1	13	6.0	7	3.2	2.97	0.94	ปานกลาง	40	18.4	83	38.2	65	30.0	2.82	0.93	ปานกลาง
27	การสนับสนุนให้มีการเรียนรู้งาน เพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	9	4.1	16	7.4	4	1.8	3.17	0.81	ปานกลาง	46	21.2	89	41.0	53	24.4	2.94	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ต่อปัจจัยจูงใจ ในการปฏิบัติงาน พบว่า

โดยรวมเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.51) โดย

มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.48) และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.52)

เมื่อพิจารณารายด้านของปัจจัยจูงใจพบว่า เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.55) โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการมีโอกาสดำเนินการริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.82) ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.73) ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำทลายความสามารถในการพัฒนา ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.81) และ

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการนำกระบวนการพัฒนาคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.71) การกำหนดบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ที่เหมาะสมชัดเจน ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.69) การประสานบริการระหว่างฝ่าย/งานที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ ($\bar{X} = 2.93$, S.D. = 0.72) การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพแก่เจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.72) การทำงานเป็นทีมภายในฝ่าย/งาน ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.71) ความต่อเนื่องในการพัฒนาคุณภาพ ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.68) การมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.79) การได้รับอิสระและความเชื่อถือไว้วางใจไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.87) งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.78) การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานชีวิตคุณภาพที่ชัดเจน ในการพัฒนา ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.75)

ด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.62) โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.81) และ

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.74) การมีส่วนช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดีตลอดมา ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.76) การสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.83) การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.70) การยกย่องชมเชยภายในหน่วยงาน

($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.79) การเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.70)
 การเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.61)

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง ในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.66) โดย

มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้น เลื่อน
 ตำแหน่งที่เหมาะสม ชัดเจน ($\bar{X} = 2.79$, S.D. = 0.82) ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อน
 ตำแหน่ง ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 0.89) แผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจยุทธศาสตร์และ
 ทรัพยากร ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 0.76) โอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในงานที่
 รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.78) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรไปฝึกอบรมหรือ
 ศึกษาต่อ ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.94) และการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเอง
 อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.81)

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.55) โดย

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการนำกระบวนการพัฒนาคุณภาพมาใช้ในการ
 ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.77) การกำหนดบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ที่เหมาะสม
 ชัดเจน ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.79) การประสานบริการระหว่างฝ่าย/งานที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ
 ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 0.76) การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพแก่เจ้าหน้าที่
 ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.80) การทำงานเป็นทีมภายในฝ่าย/งาน ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.82) ความต่อเนื่อง
 ในการพัฒนาคุณภาพ ($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 0.78) การมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
 ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 0.86) การมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.24$,
 S.D. = 0.86) ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.76) การ
 ได้รับอิสระและความเชื่อถือไว้วางใจไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.76) ลักษณะ
 งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำหายความสามารถในการพัฒนา ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.80) งานที่ได้รับ
 มอบหมายตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.84) และการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานชีวิต
 คุณภาพที่ชัดเจน ในการพัฒนา ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.82)

ด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.55) โดย

มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อการใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้
 อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.78) การมีส่วนช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดีตลอดมา ($\bar{X} = 3.45$,
 S.D. = 0.73) การสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.72) การ
 ทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.68) การยกย่องชมเชยภายในหน่วยงาน

($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.76) การเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.71) การเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.73) และความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในงานที่รับผิดชอบ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.78)

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$, S.D. = 0.74) โดยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสม ชัดเจน($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 0.86) แผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจยุทธศาสตร์และทรัพยากร($\bar{X} = 2.81$, S.D. = 0.79) โอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในงานที่รับผิดชอบ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 0.94) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรไปฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 0.93) การสนับสนุนให้มีการเรียนรู้งานด้านต่างๆเพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 0.95) และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อความเสมอภาคหรือ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 2.56$, S.D. = 0.90)

สรุป เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยเชิงใจ ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณา ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ พบว่าเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจ ระดับมาก ต่อการมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำด้วยความสามารถในการพัฒนา ส่วนการนำกระบวนการพัฒนาคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน การกำหนดบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ที่เหมาะสม ชัดเจน การประสานบริการระหว่างฝ่ายหรืองานที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพแก่เจ้าหน้าที่ การทำงานเป็นทีมภายในฝ่ายหรืองาน ความต่อเนื่องในการพัฒนาคุณภาพ การมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ การได้รับอิสระและความเชื่อถือไว้วางใจไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความต้องการ การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานชี้วัดคุณภาพที่ชัดเจนในการพัฒนา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในงานที่รับผิดชอบ นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ การมีส่วนช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดีตลอดมา การยกย่องชมเชยภายใน

หน่วยงาน การสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบ การเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน และการเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ทุกองค์ประกอบ ได้แก่ การกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสม ชัดเจน แผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์และทรัพยากร โอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในงานที่รับผิดชอบ การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรไปฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ การสนับสนุนให้มีการเรียนรู้งานด้านต่างๆเพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ และความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยเชิงใจ ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน

เมื่อพิจารณา ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง ในทุกองค์ประกอบ ได้แก่ การมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำหายความสามารถในการพัฒนา การนำกระบวนการพัฒนาคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน การกำหนดบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ที่เหมาะสม ชัดเจน การประสานบริการระหว่างฝ่ายหรืองานที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพแก่เจ้าหน้าที่ การทำงานเป็นทีมภายในฝ่ายหรืองาน ความต่อเนื่องในการพัฒนาคุณภาพ การมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ การได้รับอิสระและความเชื่อถือไว้วางใจไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความต้องการ การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานชีวิตคุณภาพที่ชัดเจนในการพัฒนา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลางในทุกองค์ประกอบ ได้แก่ ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในงานที่รับผิดชอบ การใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ การมีส่วนช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดีตลอดมา การยกย่องชมเชยภายในหน่วยงาน การสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบการเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน และการเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ต่อการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ที่เหมาะสม ชัดเจน แผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจยุทธศาสตร์และ

ทรัพยากร โอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในงานที่รับผิดชอบ การกำหนด
หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากร ไปฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ การสนับสนุนให้มีการเรียนรู้งานด้าน
ต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อความเสมอภาคหรือ
โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

ตารางที่ 4.2.2 จำนวนและร้อยละ ของความพึงพอใจ ต่อปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ของ
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตาม ระดับหน้าที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 4.2.2(ต่อ)

ลำดับ	ความพึงพอใจ	ระดับผู้บริหาร						ระดับปฏิบัติการ						รวม								
		มาก	ปานกลาง	น้อย	\bar{X}	S.D.	ความเหมาะสม	มาก	ปานกลาง	น้อย	\bar{X}	S.D.	ความเหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ความเหมาะสม						
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%					
	ปัจจัยต้นทุน	5	2.3	16	7.4	8	3.7	2.98	0.55	ปานกลาง	23	10.6	112	51.6	53	24.4	2.91	0.58	ปานกลาง	2.92	0.57	ปานกลาง
	การนำองค์กรและทิศทางนโยบายการบริหาร	10	4.6	11	5.1	8	3.7	3.12	0.77	ปานกลาง	39	18.0	107	49.3	42	19.4	3.05	0.71	ปานกลาง	3.59	0.71	ปานกลาง
1	ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารสูงสุด	12	5.5	6	2.8	11	5.1	2.86	1.25	ปานกลาง	63	29.0	73	33.6	52	24.0	3.00	1.07	ปานกลาง			ปานกลาง
2	บทบาทการสนับสนุนผลักดันกิจกรรมคุณภาพของผู้บริหาร	13	6.0	8	3.7	8	3.7	3.10	1.09	ปานกลาง	54	24.9	72	33.2	62	28.6	2.86	1.06	ปานกลาง			ปานกลาง
3	การกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ เป้าหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษร	17	7.8	5	2.3	7	3.2	3.38	1.01	ปานกลาง	79	36.4	82	37.8	27	12.4	3.33	0.88	ปานกลาง			ปานกลาง
4	การมีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจวิสัยทัศน์และเป้าหมาย	12	5.5	11	5.1	6	2.8	3.21	1.01	ปานกลาง	52	24.0	93	42.9	43	19.8	3.06	0.87	ปานกลาง			ปานกลาง
5	โครงสร้างการพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	10	4.6	14	6.5	5	2.3	3.14	0.79	ปานกลาง	45	20.7	106	48.8	37	17.1	3.03	0.78	ปานกลาง			ปานกลาง
6	การกำหนดนโยบายทิศทางบริหารที่ชัดเจน	8	3.7	9	4.1	12	5.5	2.83	0.89	ปานกลาง	45	20.7	100	46.1	43	19.8	3.01	0.86	ปานกลาง			ปานกลาง
7	ความยืดหยุ่นในการบริหารงาน	10	4.6	11	5.1	8	3.7	3.07	0.92	ปานกลาง	48	22.1	101	46.5	39	18.0	3.04	0.79	ปานกลาง			ปานกลาง
8	ความสอดคล้องของงานที่ปฏิบัติกับนโยบาย พันธกิจหน่วยงาน	12	5.5	14	6.5	3	1.4	3.34	0.72	ปานกลาง	31	14.3	109	50.2	48	22.1	3.09	0.77	ปานกลาง			ปานกลาง

ตารางที่ 4.2.2(ต่อ)

ลำดับ	ความพึงพอใจ	ระดับผู้บริหาร										ระดับปฏิบัติการ										รวม				
		มาก		ปานกลาง		น้อย		S.D.		X̄		มาก		ปานกลาง		น้อย		S.D.		X̄		ความหมาย	S.D.			
		N	%	N	%	N	%			N	%	N	%	N	%	N	%			N	%	N	%			
17	การมอบหมายงาน โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถของผู้ร่วมงาน	12	5.5	11	5.1	6	2.8	3.17	0.85	ปานกลาง	62	28.6	90	41.5	36	16.6	3.11	0.87	ปานกลาง	ปานกลาง						
18	ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา	9	4.1	15	6.9	5	2.3	3.17	0.76	ปานกลาง	49	22.6	76	35.0	63	29.0	2.82	1.00	ปานกลาง	ปานกลาง						
19	การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้ร่วมงาน	10	4.6	14	6.5	5	2.3	3.14	0.79	ปานกลาง	61	28.1	81	37.3	46	21.2	3.03	0.95	ปานกลาง	ปานกลาง						
20	การสนับสนุนช่วยเหลือเอาใจใส่ต่อผู้ร่วมงานทั้งเรื่องงานและส่วนตัว	7	3.2	16	7.4	6	2.8	2.93	0.88	ปานกลาง	55	25.3	79	36.4	54	24.9	2.93	0.96	ปานกลาง	ปานกลาง						
21	ความยุติธรรม โปร่งใส ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	5	2.3	16	7.4	8	3.7	2.86	0.74	ปานกลาง	35	16.1	76	35.0	77	35.5	2.65	0.96	ปานกลาง	ปานกลาง						
22	ความสามารถในการบังคับบัญชา และความทุ่มเทของผู้บริหาร	7	3.2	14	6.5	8	3.7	2.90	0.86	ปานกลาง	52	24.0	83	38.2	53	24.4	2.93	0.93	ปานกลาง	ปานกลาง						
23	การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจในหน่วยงานของผู้บริหาร	9	4.1	11	5.1	9	4.1	2.93	0.92	ปานกลาง	45	20.7	87	40.1	56	25.8	2.90	0.89	ปานกลาง	ปานกลาง						
24	ความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจของผู้บริหาร	6	2.8	15	6.9	8	3.7	2.90	0.77	ปานกลาง	53	24.4	76	35.0	59	27.2	2.90	0.99	ปานกลาง	ปานกลาง						
	รายได้และประโยชน์ที่ถูกต้องต่าง ๆ	9	4.1	13	6.0	7	3.2	2.97	0.65	ปานกลาง	24	11.1	92	42.4	72	33.2	2.64	0.76	ปานกลาง	ปานกลาง						
25	เงินเดือน ค่าตอบแทนที่เหมาะสม กับหน้าที่ความรับผิดชอบ	12	5.5	10	4.6	7	3.2	3.17	0.93	ปานกลาง	40	18.4	88	40.6	60	27.6	2.80	0.95	ปานกลาง	ปานกลาง						

ตารางที่ 4.2.2(ต่อ)

ลำดับ	ความพึงพอใจ	ระดับผู้บริหาร						ระดับปฏิบัติการ						รวม					
		มาก	ปานกลาง	น้อย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	มาก	ปานกลาง	น้อย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
26	การจัดสวัสดิการด้านต่างๆในหน่วยงาน ที่เหมาะสม	8	3.7	14	6.5	7	3.2	3.00	0.80	ปานกลาง	28	12.9	94	43.3	66	30.4	2.71	0.88	ปานกลาง
27	การสนับสนุนค่าตอบแทนส่วนเวลาที่เหมาะสม	8	3.7	14	6.5	7	3.2	3.00	0.80	ปานกลาง	34	15.7	89	41.0	65	30.0	2.76	0.93	ปานกลาง
28	การให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนความดีความชอบการปฏิบัติงาน	8	3.7	12	5.5	9	4.1	2.93	0.84	ปานกลาง	17	7.8	85	39.2	86	39.6	2.48	0.86	น้อย
29	ระบบการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการพัฒนางาน	5	2.3	12	5.5	12	5.5	2.72	0.92	ปานกลาง	15	6.9	86	39.6	87	40.1	2.44	0.87	น้อย
	สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	9	4.1	16	7.4	4	1.8	3.12	0.67	ปานกลาง	61	28.1	96	44.2	31	14.3	3.15	0.66	ปานกลาง
30	การปรึกษาหารือและวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน	11	5.1	14	6.5	4	1.8	3.28	0.75	ปานกลาง	76	35.0	90	41.5	22	10.1	3.29	0.76	ปานกลาง
31	การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ	6	2.8	16	7.4	7	3.2	3.00	0.76	ปานกลาง	55	25.3	98	45.2	35	16.1	3.11	0.73	ปานกลาง
32	ความสนิทสนมจริงใจและความเป็นกันเองของผู้ร่วมงานทุกระดับ	9	4.1	13	6.0	7	3.2	3.07	0.88	ปานกลาง	56	25.8	100	46.1	32	14.7	3.15	0.82	ปานกลาง
33	การช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	8	3.7	16	7.4	5	2.3	3.10	0.82	ปานกลาง	60	27.6	89	41.0	39	18.0	3.09	0.85	ปานกลาง
34	การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	8	3.7	17	7.8	4	1.8	3.17	0.71	ปานกลาง	58	26.7	98	35.2	32	14.7	3.13	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ต่อปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงาน พบว่า

โดยรวม เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.57) โดย

มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 0.55) และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ($\bar{X} = 2.91$, S.D. = 0.58)

เมื่อพิจารณารายด้านของปัจจัยค้ำจุนพบว่า เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

ด้านการนำองค์กรและทิศทางการบริหาร ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.77) โดย

มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง ต่อความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพของผู้บริหาร สูงสุด($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 1.25) บทบาทการสนับสนุนและผลักดันกิจกรรมคุณภาพของผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 1.09) การกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายของหน่วยงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 1.01) การมีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และเป้าหมายของหน่วยงาน($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 1.01) โครงสร้างการพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.79) การกำหนดนโยบาย ทิศทางการบริหาร ที่ชัดเจน($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 0.89) ความยืดหยุ่นในการบริหารงาน($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.92) ความสอดคล้องของงานที่ปฏิบัติ กับนโยบายและพันธกิจของหน่วยงาน($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.72)

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.57) โดย

มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อคุณภาพเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 0.66) อุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ($\bar{X} = 2.66$, S.D. = 0.97) การถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิและแสงสว่าง ที่เหมาะสมของสถานที่ทำงาน($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.94) ระบบป้องกันอัคคีภัยในหน่วยงาน($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.94) และ

มีความพึงพอใจระดับน้อย ต่อระบบการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซม($\bar{X} = 2.55$, S.D. = 0.74) จำนวนบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน($\bar{X} = 2.55$, S.D. = 0.95) ระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ($\bar{X} = 2.41$, S.D. = 0.68)

ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 0.69) โดย

มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อการสื่อสารชี้แจงนโยบายวัตถุประสงค์และแนวทางปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนจากผู้บริหาร($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 0.93) การมอบหมายงาน โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของผู้ร่วมงาน($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.85) ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา

($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.76) การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ร่วมงาน($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.79) การสนับสนุนช่วยเหลือ เอาใจใส่ต่อผู้ร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว($\bar{X} = 2.93$, S.D. = 0.88) ความยุติธรรม โปร่งใส ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 0.74) ความสามารถในการบังคับบัญชาและควบคุมการทำงานของผู้บริหาร($\bar{X} = 2.90$, S.D. = 0.86) การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจในหน่วยงานของผู้บริหาร($\bar{X} = 2.93$, S.D. = 0.92) ความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจของผู้บริหาร($\bar{X} = 2.90$, S.D. = 0.77)

ด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.65) โดยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.93) การจัดสวัสดิการด้านต่างๆในหน่วยงาน ที่เหมาะสมเพียงพอ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 0.80) การสนับสนุนค่าตอบแทนล่วงเวลา ที่เหมาะสม($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 0.80) การให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน($\bar{X} = 2.93$, S.D. = 0.84) ระบบการสร้างแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการพัฒนางาน($\bar{X} = 2.72$, S.D. = 0.92)

ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.67) โดยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อการปรึกษาหารือและวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.75) การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 0.76) ความสนิทสนมจริงใจและความเป็นกันเองของผู้ร่วมงานทุกระดับ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.88) การช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.82) การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.71)

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจำแนกในการปฏิบัติงาน

ด้านการนำองค์กรและทิศทางนโยบายการบริหาร ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 0.71) โดย

มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง ต่อความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารสูงสุด($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 1.07) บทบาทการสนับสนุนและผลักดันกิจกรรมคุณภาพของผู้บริหาร($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 1.06) การกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายของหน่วยงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.88) การมีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจวิสัยทัศน์และเป้าหมายของหน่วยงาน($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.87) โครงสร้างการพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.78) การกำหนดนโยบาย ทิศทางการบริหาร ที่ชัดเจน($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 0.86) ความยืดหยุ่นในการบริหารงาน($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 0.79) ความสอดคล้องของงานที่ปฏิบัติ กับนโยบายและพันธกิจของหน่วยงาน($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.77)

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 2.78$, S.D. = 0.58) โดย

มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อ คุณภาพเครื่องมือเครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน ที่ได้มาตรฐาน($\bar{X} = 2.85$, S.D. = 0.82) อุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ ($\bar{X} = 2.65$, S.D. = 0.85) จำนวนบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 0.86) ระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.79) การถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิและแสงสว่าง ที่เหมาะสมของสถานที่ทำงาน ($\bar{X} = 2.91$, S.D. = 0.95) ระบบป้องกันอัคคีภัยในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 0.82) และ

มีความพึงพอใจระดับน้อย ต่อระบบการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซม ($\bar{X} = 2.59$, S.D. = 0.79)

ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$, S.D. = 0.79) โดย

มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อการสื่อสารชี้แจงนโยบายวัตถุประสงค์และแนวทางปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนจากผู้บริหาร ($\bar{X} = 2.91$, S.D. = 0.89) การมอบหมายงาน โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.87) ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 1.00) การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.95) การสนับสนุน ช่วยเหลือ เอาใจใส่ต่อผู้ร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ($\bar{X} = 2.93$, S.D. = 0.96) ความยุติธรรม โปร่งใส ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 2.65$, S.D. = 0.96) ความสามารถในการบังคับบัญชาและควบคุมการทำงานของผู้บริหาร ($\bar{X} = 2.93$, S.D. = 0.93) การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจในหน่วยงานของผู้บริหาร ($\bar{X} = 2.90$, S.D. = 0.89) ความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจของผู้บริหาร ($\bar{X} = 2.90$, S.D. = 0.99)

ด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$, S.D. = 0.76) โดย

มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.95) การจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ในหน่วยงาน ที่เหมาะสมเพียงพอ ($\bar{X} = 2.71$, S.D. = 0.88) การสนับสนุนค่าตอบแทนล่วงเวลา ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 2.76$, S.D. = 0.93) และ

มีความพึงพอใจระดับน้อย ต่อการให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = 0.86) ระบบการสร้างแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการพัฒนา งาน ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 0.87)

ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.66) โดย

มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อการปรึกษาหารือและวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.76) การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.73) ความสนิทสนมจริงใจและความเป็นกันเองของผู้ร่วมงานทุกระดับ ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.82)

ช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.85) การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.78)

สรุป เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณา ด้านการนำองค์กรและทิศทางนโยบายการบริหาร พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทุกองค์ประกอบ ได้แก่ การกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายของหน่วยงานที่ชัดเจนเป็น ลายลักษณ์อักษร บทบาทการสนับสนุนและผลักดันกิจกรรมคุณภาพของผู้บริหาร ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารสูงสุด การมีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจวิสัยทัศน์และเป้าหมายของหน่วยงาน โครงสร้างการพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน การกำหนดนโยบาย ทิศทางการบริหาร ที่ชัดเจน ความยืดหยุ่นในการบริหารงาน ความสอดคล้องของงานที่ปฏิบัติ กับนโยบายและพันธกิจของหน่วยงาน

เมื่อพิจารณา ด้านสภาพการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อคุณภาพเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ที่ได้มาตรฐาน การถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิและแสงสว่าง ที่เหมาะสมของสถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ ระบบป้องกันอัคคีภัยในหน่วยงาน และ

มีความพึงพอใจระดับน้อย ต่อระบบการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซม ระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จำนวนบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน

เมื่อพิจารณา ด้านการควบคุมบังคับบัญชา พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทุกองค์ประกอบ ได้แก่ การสื่อสารชี้แจงนโยบายวัตถุประสงค์และแนวทางปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนจากผู้บริหาร การมอบหมายงาน โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของผู้ร่วมงาน ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้ร่วมงาน การสนับสนุนช่วยเหลือ เอาใจใส่ต่อผู้ร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ความยุติธรรม โปร่งใส ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความสามารถในการจัดการบังคับบัญชาและควบคุมการทำงานของผู้บริหาร การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจในหน่วยงานของผู้บริหาร ความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจของผู้บริหาร

เมื่อพิจารณา ด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทุกองค์ประกอบ ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ การให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน

ระบบการสร้างแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการพัฒนางาน การจัดสวัสดิการด้านต่างๆใน
หน่วยงานที่เหมาะสมเพียงพอ การสนับสนุนค่าตอบแทนล่วงเวลาที่เหมาะสม

เมื่อพิจารณา ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานพบว่า เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีความ
พึงพอใจในระดับปานกลางทุกองค์ประกอบ ได้แก่ การปรึกษาหารือและวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน
การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ความ
สนิทสนมจริงใจและความเป็นกันเองของผู้ร่วมงานทุกระดับ การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆในการปฏิบัติงาน โดยรวม
ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณา ด้านการนำองค์กรและทิศทางนโยบายการบริหาร พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับ
ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทุกองค์ประกอบ ได้แก่ การกำหนดพันธกิจ
วิสัยทัศน์ และเป้าหมายของหน่วยงานที่ชัดเจนเป็น ลายลักษณ์อักษร บทบาทการสนับสนุนและ
ผลักดันกิจกรรมคุณภาพของผู้บริหาร ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารสูงสุด การมี
ส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจวิสัยทัศน์และเป้าหมายของหน่วยงาน โครงสร้างการพัฒนาคุณภาพ
ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน การกำหนดนโยบาย ทิศทางการบริหาร ที่ชัดเจน ความยืดหยุ่นใน
การบริหารงาน ความสอดคล้องของงานที่ปฏิบัติ กับนโยบายและพันธกิจของหน่วยงาน

เมื่อพิจารณา ด้านสภาพการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ มีความ
พึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อคุณภาพเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน การ
ถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิและแสงสว่าง ที่เหมาะสมของสถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก
สะดวกในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ ระบบป้องกันอัคคีภัยในหน่วยงาน ระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อ
การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จำนวนบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงานและมีความ
พึงพอใจระดับน้อย ต่อระบบการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซม

เมื่อพิจารณา ด้านการควบคุมบังคับบัญชา พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ มีความ
พึงพอใจในระดับปานกลาง ทุกองค์ประกอบ ได้แก่ การสื่อสารชี้แจงนโยบายวัตถุประสงค์และ
แนวทางปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนจากผู้บริหาร การมอบหมายงาน โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ
ของผู้ร่วมงาน ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ร่วมงาน
การสนับสนุน ช่วยเหลือ เอาใจใส่ต่อผู้ร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ความยุติธรรม โปร่งใส
ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความสามารถในการเชิงการบังคับบัญชาและควบคุมการทำงานของ
ผู้บริหาร การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจในหน่วยงานของผู้บริหาร ความรับผิดชอบและ
กล้าตัดสินใจของผู้บริหาร

เมื่อพิจารณา ด้านรายได้และประโยชน์ที่ก่อเกิดต่างๆ พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ในหน่วยงานที่เหมาะสม เพียงพอ การสนับสนุนค่าตอบแทนล่วงเวลา ที่เหมาะสมและ

มีความพึงพอใจระดับน้อย ต่อการให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน ระบบการสร้างแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการพัฒนางาน

เมื่อพิจารณา ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานพบว่า เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในทุกองค์ประกอบ ได้แก่ การปรึกษาหารือและวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ความสนิทสนมจริงใจและความเป็นกันเองของผู้ร่วมงานทุกระดับ การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ประสิทธิภาพการทำงาน และขนาดโรงพยาบาล กับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตารางที่ 4.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ประสิทธิภาพการทำงาน และขนาดโรงพยาบาล ด้วย Pearson's Chi-square Test of Independent

ตัวแปรที่ศึกษา	χ^2 - test			การกระจายสัดส่วนเจ้าหน้าที่	
	χ^2	df	p-value	ระดับบริหาร (% คอลัมน์)	ระดับปฏิบัติการ (% คอลัมน์)
ลักษณะส่วนบุคคล					
เพศ	11.744	1	0.001*	เพศชายร้อยละ 6.9 (51.7)	เพศหญิงร้อยละ 67.7 (78.2)
อายุ	6.896	2	0.032*	35-44 ปีร้อยละ 6.9 (51.7)	น้อยกว่า 35 ปี ร้อยละ 51.6 (59.6)
สถานภาพสมรส	3.137	2	0.208		

ตารางที่ 4.3.1(ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	χ^2 -test			การกระจายสัดส่วนเจ้าหน้าที่	
	χ^2	df	p-value	ระดับผู้บริหาร (% คอถัมภ์)	ระดับปฏิบัติการ (% คอถัมภ์)
ระดับการศึกษาสูงสุด	19.277	2	0.000*	ปริญญาตรีร้อยละ 9.2 (69.0)	ปริญญาตรีร้อยละ 47.9 (55.3)
ประสบการณ์การทำงาน					
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	12.731	3	0.005*	16 ปีขึ้นไปร้อยละ 5.5 (41.4)	1-5 ปีร้อยละ 31.8 (36.7)
ตำแหน่งปัจจุบัน	7.706	1	0.006*	ข้าราชการร้อยละ 12.4 (93.1)	ข้าราชการร้อยละ 59.0 (68.1)
การฝึกอบรม/ดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพ	19.302	2	0.000*	1-4 ครั้ง ร้อยละ 8.8 (65.5)	1-4 ครั้ง ร้อยละ 60.4 (69.7)
ขนาดโรงพยาบาล	5.174	1	0.023*	ไม่เกิน 30 เตียง ร้อยละ 9.2 (69.0)	ใหญ่กว่า 30 เตียง ร้อยละ 46.5 (53.7)

*P-value \leq 0.05

(ภาคผนวก จ: 109-116)

จากตารางที่ 4.3.1 พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการมีความแตกต่างกันใน เพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งปัจจุบัน การฝึกอบรมหรือดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพ และ ขนาดโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงาน กับระดับหน้าที่รับผิดชอบ

ตัวแปรที่ศึกษา	χ^2 - test			สัดส่วนความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ
	χ^2	df	p-value	
ปัจจัยจูงใจ	0.086	2	0.96	
ลักษณะงานและความรับผิดชอบ	1.814	2	0.40	
ความสำเร็จและการยอมรับนับถือ	0.919	2	0.63	
โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง	1.654	2	0.437	
ปัจจัยค้ำจุน	0.574	2	0.75	
การนำองค์กรและทิศทางนโยบายการบริหาร	4.065	2	0.131	
สภาพการปฏิบัติงาน	0.436	2	0.80	
การควบคุมบังคับบัญชา	0.144	2	0.93	
รายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ	6.985	2	0.03*	พึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 42.4 พึงพอใจระดับน้อย ร้อยละ 33.2
สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	0.211	2	0.900	
รวม	0.873	2	0.65	

*P-value \leq 0.05

(ภาคผนวก จ: 116)

จากตารางที่ 4.3.2 พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุน ด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น ไม่มีความแตกต่างกัน

สรุป เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุน ด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพียงด้านเดียว

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตารางที่ 4.4.1 ปัญหาอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ลำดับ	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
		217	
1	ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	50	23.04
	บุคลากรมีน้อยไม่สอดคล้องกับปริมาณงานและผู้รับบริการ	21	9.68
	ขาดการสนับสนุน งบประมาณ เครื่องมือ ครุภัณฑ์ ที่ดีและเพียงพอ	21	9.68
	สถานที่ทำงานคับแคบไม่เหมาะสม	3	1.38
	ปัญหาการสื่อสารกับผู้รับบริการ	3	1.38
	การจัดการระบบงานพัฒนาไม่ดี มีภาระงานเพิ่มขึ้น	1	0.46
	เครื่องมือชำรุดเสียหายจากระบบไฟฟ้า	1	0.46
2	ด้านการนำองค์กรและทิศทางการบริหาร	26	11.98
	ผู้บริหารสูงสุดไม่ให้ความสำคัญและไม่มีส่วนร่วมในงานพัฒนา	8	3.69
	ขาดความมุ่งมั่นและต่อเนื่อง	6	2.76
	นโยบายและแผนงานไม่ชัดเจน	5	2.30
	ขาดความ หุ่นเห เสียสละ	5	2.30
	องค์กรนำด้านบริหารไม่เข้มแข็ง	2	0.92
3	ด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ	26	11.98
	ขาดขวัญและกำลังใจ	18	8.29
	ค่าตอบแทนน้อย ไม่เหมาะสม	6	2.76
	ขาดความมั่นคงในงาน	2	0.92
4	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง	18	8.29
	ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนานักวิชาการ	18	8.29

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ลำดับ	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
		217	
5	ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	16	7.37
	ปฏิสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงานน้อยลง	7	3.23
	การประสานงาน สื่อสารภายในหน่วยงานน้อย	5	2.30
	ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการเสริมสร้างสัมพันธภาพภายใน	1	0.46
	ขาดการมีส่วนร่วมพัฒนาจากทุกระดับ	3	1.38
6	ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	9	4.15
	ผู้บริหารขาดการกำกับติดตามการแก้ปัญหาและพัฒนา	4	1.84
	ผู้บริหาร ไม่รับฟังความเห็นของผู้อื่น	3	1.38
	การประเมินความดีความชอบไม่โปร่งใส	2	0.92
7	ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ	7	3.23
	การกำหนดงาน รับผิดชอบไม่ชัดเจน	4	1.84
	การพัฒนาไม่ต่อเนื่อง	3	1.38
8	ด้านอื่น ๆ	14	6.45
	ขาดความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพ	13	5.99
	ปัญหาพฤติกรรมบริการ	1	0.46

จากตารางที่ 4.4.1 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระบุปัญหาจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 33.64 โดยจัดแบ่งเป็นรายด้านได้ 8 ด้าน ได้แก่

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีเจ้าหน้าที่ระบุปัญหาจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.04 ในเรื่อง บุคลากรมีน้อยไม่สมดุลกับปริมาณงานและผู้รับบริการ(ร้อยละ 9.68) ขาดการสนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือ ครุภัณฑ์ ที่ดีและเพียงพอ(ร้อยละ 9.68)

ด้านการนำองค์กรและทิศทางการบริหาร มีเจ้าหน้าที่ระบุปัญหาจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98 ในเรื่อง ผู้บริหารสูงสุดไม่ให้ความสำคัญและไม่มีส่วนร่วมในงานพัฒนา (ร้อยละ 3.69) ขาดความมุ่งมั่นและต่อเนื่อง (ร้อยละ 2.76)

ด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ มีเจ้าหน้าที่ระบุนโยบายจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98 ในเรื่อง ขาดขวัญและกำลังใจ (ร้อยละ 8.29) ค่าตอบแทนน้อย ไม่เหมาะสม (ร้อยละ 2.76)

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง มีเจ้าหน้าที่ระบุนโยบายจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.29 ในเรื่อง ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร (ร้อยละ 8.29)

ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน มีเจ้าหน้าที่ระบุนโยบายจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.37 ในเรื่อง ปฏิสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงานน้อยลง (ร้อยละ 3.23) การประสานงาน สื่อสารภายในหน่วยงานน้อย (ร้อยละ 2.30)

ด้านการควบคุมบังคับบัญชา มีเจ้าหน้าที่ระบุนโยบายจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.15 ในเรื่อง ผู้บริหารขาดการกำกับติดตามการแก้ปัญหาและพัฒนา (ร้อยละ 1.84) ผู้บริหารไม่รับฟังความเห็นของผู้อื่น (ร้อยละ 1.38)

ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ มีเจ้าหน้าที่ระบุนโยบายจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 ในเรื่อง การกำหนดงาน รับผิดชอบไม่ชัดเจน (ร้อยละ 1.84) การพัฒนาไม่ต่อเนื่อง (ร้อยละ 1.38)

ด้านอื่นๆ มีเจ้าหน้าที่ระบุนโยบายจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45 ในเรื่อง ขาดความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพ (ร้อยละ 5.99) ปัญหาพฤติกรรมบริการ (ร้อยละ 0.46)

ตารางที่ 4.4.2 ข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
		217	
1	ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	47	21.66
	ควรจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม เพียงพอกับงาน	20	9.22
	ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ บนพื้นฐานของข้อมูลและเหตุผลที่ เพียงพอ ชัดเจน เหมาะสม	15	6.91
	ขอรับการช่วยเหลือ สนับสนุน จากหน่วยงานอื่นๆ หรือภาคเอกชน	4	1.84
	ปรับปรุง สถานที่ สิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความสะดวกในการบริการ	3	1.38
	เพิ่มบุคลากรหรือช่องทางการประชาสัมพันธ์ภาษาท้องถิ่น	3	1.38

ตารางที่ 4.4.2 (ต่อ)

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
		217	
	ปรับปรุงแบบการพัฒนาคุณภาพในงานประจำให้ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน	1	0.46
	ควรจัดทำระบบป้องกันอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ทุกชนิด	1	0.46
2	ด้านการนำองค์กรและทิศทางนโยบายการบริหาร	26	11.98
	ควรจัดทำแผนพัฒนาร่วมกันทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติทุกระดับ	8	3.69
	สร้างจิตสำนึกการพัฒนาคุณภาพบริการแก่บุคลากร ทุกระดับ	7	3.23
	ควรมีการกระตุ้น ติดตาม กำกับ งานพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ	6	2.76
	ประกาศให้การพัฒนาคุณภาพเป็นนโยบายหลักของหน่วยงาน	5	2.30
3	ด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ	25	11.52
	มีระบบกระตุ้น สร้างแรงจูงใจ และเพิ่มขวัญกำลังใจในการพัฒนาคุณภาพทั้งที่เป็นของรางวัล สิ่งตอบแทนและการยกย่องชมเชย	18	8.29
	ปรับอัตราค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภาระ ตำแหน่งงาน	7	3.23
4	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง	18	8.29
	กำหนดให้การพัฒนาบุคลากรเป็นนโยบายหลักของหน่วยงาน	15	6.91
	สนับสนุนการปรับและพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับสู่ตำแหน่งที่ก้าวหน้า มั่นคงมากขึ้น	3	1.38
5	ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	13	5.99
	จัดกิจกรรมเสริมสร้างสัมพันธภาพ ความรัก สามัคคีในองค์กรอย่าง ต่อเนื่อง	13	5.99
6	ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	9	4.15
	ควรให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานทุกระดับในการร่วมแก้ไขปัญหา	4	1.84
	ผู้นำควรบริหารแบบมีส่วนร่วม เปิดกว้างรับฟังผู้อื่น	3	1.38
	ควรสร้างและใช้กฎกติกาที่ชัดเจน มีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	2	0.92
7	ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ	7	3.23
	ชี้แจง/จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ประกาศให้ทราบและเข้าใจตรงกันทุกฝ่าย	4	1.84
	ควรจัดกิจกรรมหรือเวที ติดตามกระตุ้น การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3	1.38

ตารางที่ 4.4.2 (ต่อ)

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
		217	
8	ด้านอื่นๆ	14	6.45
	ควรมีการปฐมนิเทศ/ฝึกอบรม/ฟื้นฟูบุคลากรในงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมีแผนงานชัดเจน ทุกระดับ	10	4.61
	เพิ่มการมีส่วนร่วมทีมพัฒนาและให้อิสระในการคิดพัฒนางานตามกรอบแต่ละทีม	3	1.38
	จัดกิจกรรมเสริมสร้างพฤติกรรมบริการที่ดี	1	0.46

จากตารางที่ 4.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน พบว่าโดยรวม เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระบุข้อเสนอแนะจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 33.64 โดยจัดแบ่งเป็นรายด้านได้ 8 ด้าน ได้แก่

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีเจ้าหน้าที่ระบุข้อเสนอแนะจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 21.66 ในเรื่อง ควรจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม เพียงพอกับงาน (ร้อยละ 9.22) ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ บนพื้นฐานของข้อมูลและเหตุผลที่ เพียงพอ ชัดเจน เหมาะสม (ร้อยละ 6.91)

ด้านการนำองค์กรและทิศทางนโยบายการบริหาร มีเจ้าหน้าที่ระบุข้อเสนอแนะจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98 ในเรื่อง ควรจัดทำแผนพัฒนาร่วมกันทั้งผู้บริหารและปฏิบัติทุกระดับ (ร้อยละ 3.69) สร้างจิตสำนึกการพัฒนาคุณภาพบริการแก่บุคลากร ทุกระดับ (ร้อยละ 3.23) ควรมีการกระตุ้น ติดตาม กำกับ งานพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 2.76) ประกาศให้การพัฒนาคุณภาพเป็นนโยบายหลักของหน่วยงาน (ร้อยละ 2.30)

ด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ มีเจ้าหน้าที่ระบุข้อเสนอแนะจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.52 ในเรื่อง มีระบบกระตุ้น สร้างแรงจูงใจ และเพิ่มขวัญกำลังใจในการพัฒนาคุณภาพ ทั้งที่เป็นของรางวัลสิ่งตอบแทน และการยกย่องชมเชย (ร้อยละ 8.29) ปรับอัตราค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภาระตำแหน่งงาน (ร้อยละ 3.23)

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง มีเจ้าหน้าที่ระบุข้อเสนอแนะจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.29 ในเรื่องกำหนดให้การพัฒนาศักยภาพเป็นนโยบายหลักของหน่วยงาน (ร้อยละ 6.91)

ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน มีเจ้าหน้าที่ระบุข้อเสนอแนะจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.99 ในเรื่อง จัดกิจกรรมเสริมสร้างสัมพันธภาพ ความรักสามัคคีในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ด้านการควบคุมบังคับบัญชา มีเจ้าหน้าที่ระบุข้อเสนอแนะจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.15 ในเรื่อง ควรให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานทุกระดับในการร่วมแก้ไขปัญหา (ร้อยละ 1.84) ผู้นำควรบริหารแบบมีส่วนร่วม เปิดกว้างรับฟังผู้ร่วมงาน (ร้อยละ 1.38)

ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ มีเจ้าหน้าที่ระบุข้อเสนอแนะจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 ในเรื่อง ชี้แจง/จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ประกาศให้ทราบและเข้าใจตรงกันทุกฝ่าย(ร้อยละ 1.84) ควรจัดกิจกรรมหรือเวที ติดตามกระตุ้น การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 1.38)

ด้านอื่นๆ มีเจ้าหน้าที่ระบุข้อเสนอแนะจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45 ในเรื่อง ควรมีการปฐมนิเทศ/ฝึกอบรม/ฟื้นฟูบุคลากรในงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (ร้อยละ 4.61) เพิ่มการมีส่วนร่วมของทีมพัฒนาและให้อิสระในการคิดพัฒนางาน (ร้อยละ 1.38)

สรุป ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ระบุปัญหา ด้านสภาพการปฏิบัติงาน มากที่สุด รองลงมาคือด้านการนำองค์กรและทิศทางนโยบายการบริหาร และด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ และด้านอื่นๆ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ระบุปัญหา ในเรื่อง บุคลากรมีน้อยไม่สมดุลกับปริมาณงานและผู้รับบริการ ขาดการสนับสนุน งบประมาณ เครื่องมือ ครุภัณฑ์ ที่ดีและเพียงพอ

ด้านการนำองค์กรและทิศทางนโยบายการบริหาร เจ้าหน้าที่ระบุปัญหา ในเรื่อง ผู้บริหารสูงสุดไม่ให้ความสำคัญและไม่มีส่วนร่วมในงานพัฒนา ขาดความมุ่งมั่นและต่อเนื่อง

ด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เจ้าหน้าที่ระบุปัญหา ในเรื่อง ขาดขวัญและกำลังใจ ค่าตอบแทนน้อย ไม่เหมาะสม

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง เจ้าหน้าที่ระบุปัญหา ในเรื่อง ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร

ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ระบุปัญหา ในเรื่อง ปฏิสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงานน้อยลง การประสานงาน สื่อสารภายในหน่วยงานน้อย

ด้านการควบคุมบังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ระบุปัญหา ในเรื่อง ผู้บริหารขาดการกำกับติดตามการแก้ปัญหาและพัฒนา ผู้บริหาร ไม่รับฟังความเห็นของผู้อื่น

ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ระบุปัญหา ในเรื่อง การกำหนดงานรับผิดชอบไม่ชัดเจน การพัฒนาไม่ต่อเนื่อง

ด้านอื่นๆ เจ้าหน้าที่ระบุนโยบาย ในเรื่อง ขาดความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพ และปัญหาพฤติกรรมบริการ

สรุป ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัด แม่ฮ่องสอน โดยภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ระบุข้อเสนอแนะ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน มากที่สุด รองลงมาคือด้านการนำองค์กรและทิศทางนโยบายการบริหาร ด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูล ต่างๆ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง ด้านอื่นๆ ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะ ในเรื่อง ควรจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม เพียงพอกับงาน ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ บนพื้นฐานของข้อมูลและเหตุผลที่เพียงพอ ชัดเจน เหมาะสม

ด้านการนำองค์กรและทิศทางนโยบายการบริหาร เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะ ในเรื่อง ควรจัดทำแผนพัฒนาร่วมกันทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติทุกระดับ สร้างจิตสำนึกการพัฒนาคุณภาพ บริการแก่บุคลากรทุกระดับ ควรมีการกระตุ้นติดตาม กำกับ งานพัฒนาอย่างสม่ำเสมอและ ประกาศให้การพัฒนาคุณภาพเป็นนโยบายหลักของหน่วยงาน

ด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะ ในเรื่อง ควรมีระบบกระตุ้น สร้างแรงจูงใจ และเพิ่มขวัญกำลังใจในการพัฒนาคุณภาพทั้งที่เป็นของรางวัลสิ่งตอบแทน และการยกย่องชมเชย ปรับอัตราค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภาระ ตำแหน่งงาน

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะ ในเรื่อง ควรกำหนดให้การพัฒนาบุคลากรเป็นนโยบายหลักของหน่วยงาน

ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะ ในเรื่อง จัดกิจกรรม เสริมสร้างสัมพันธภาพ ความรัก สามัคคีในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ด้านการควบคุมบังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะ ในเรื่อง ควรให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานทุกระดับในการร่วมแก้ไขปัญหา ผู้นำควรบริหารแบบมีส่วนร่วม เปิดกว้าง รับฟังผู้อื่น

ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะ ในเรื่อง การชี้แจง จัดทำ เอกสารมอบหมายงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร ประกาศให้ทราบและเข้าใจตรงกันทุกฝ่าย และ ควรจัดกิจกรรมหรือเวที ติดตามกระตุ้น การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ด้านอื่นๆ เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะ ในเรื่อง ควรมีการปฐมนิเทศ/ฝึกอบรม/ฟื้นฟู บุคลากรในงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และเพิ่มการมีส่วนร่วมของทีมพัฒนาและให้ อิสระในการคิดพัฒนางาน

ส่วนที่ 5 คำตอบสำหรับคำถามการศึกษา

คำถามการศึกษาข้อที่ 1 “ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ มีลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงพยาบาลแตกต่างกันหรือไม่ ”

คำตอบ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งปัจจุบัน การฝึกอบรมหรือดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพ และขนาดโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำถามการศึกษาข้อที่ 2 “ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ ”

คำตอบ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยก้ำจุน ด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันเพียงด้านเดียว

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(HA) เพื่อสนองตอบต่อนโยบายโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบกับกระแสการปฏิรูประบบราชการ และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ที่ต้องปรับบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างหน่วยงานในทุกระดับ ความคาดหวังในบริการที่มีคุณภาพจาก ผู้รับบริการ ที่นับวันจะสูงขึ้น ส่งผลกระทบโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชนทั้ง ภาระหน้าที่รับผิดชอบ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

การศึกษา “ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน ” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ จำแนกความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอนและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน โดยมุ่งหวังที่จะเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และพัฒนา ส่งเสริม ระบบบริหารจัดการ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในบริบทของการบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยการประยุกต์ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก

การศึกษาใช้รูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ(Survey Research)ในการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในการปฏิบัติงาน ในประชากรเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 470 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วนตามจำนวนเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 6 แห่ง และสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ได้ตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงานและขนาดของโรงพยาบาลชุมชน มีจำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 2

การประเมินความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน จำนวน 61 ข้อ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งหาค่าความเที่ยงของสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค สำหรับปัจจัยเชิงใจ เท่ากับ 0.96 ปัจจัยค้ำจุน เท่ากับ 0.95 และทั้งฉบับ ได้ค่าเท่ากับ 0.97 และส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการประสานงานกับผู้แทนของโรงพยาบาลที่ทำการศึกษา ให้ดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามคืน 217 ชุด เท่ากับร้อยละ 100 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนา แสดงการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบไคสแควร์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงพยาบาลเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนที่ทำการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส คู่ อยู่ในกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี และระยะเวลาทำงานนาน 1-5 ปี มีสัดส่วนสูงสุด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ และเคยฝึกอบรมหรือดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพระหว่าง 1-4 ครั้ง และปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่กว่า 30 เตียงมีสัดส่วนใกล้เคียงกับโรงพยาบาลขนาดไม่เกิน 30 เตียง

เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารที่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 35-44 ปี สถานภาพสมรส คู่ และทำงานนาน 16 ขึ้นไปมีสัดส่วนสูงสุด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี เคยฝึกอบรมหรือดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพระหว่าง 1-4 ครั้ง และปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลขนาดไม่เกิน 30 เตียง

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 35 ปี สถานภาพสมรส คู่ เป็นข้าราชการ และเคยฝึกอบรมหรือดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพระหว่าง 1-4 ครั้ง โดยมีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ทำงานนาน 1-5 ปี และปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่กว่า 30 เตียง มีสัดส่วนสูงสุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยเชิงใจในเรื่อง การมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำทลายความสามารถในการพัฒนา และความมีเกียรติและศักดิ์ศรีใน

งานที่รับผิดชอบ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจระดับ น้อย ต่อปัจจัยคำจูน ในเรื่อง ระบบการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซม ระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จำนวนบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยคำจูน ในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับ น้อย ต่อปัจจัยจูงใจในเรื่อง ความเสมอภาค หรือ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูน ระดับน้อย ในเรื่อง ระบบการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซม การให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนความดี ความชอบในผลการปฏิบัติงาน ระบบการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการพัฒนางาน นอกนั้น อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และขนาด โรงพยาบาล ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ มีความแตกต่างกันใน เพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งปัจจุบัน การฝึกอบรมหรือ ศึกษาดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพและ ขนาดโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา กับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยคำจูนในด้านต่างๆ พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยคำจูน ด้านรายได้และประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องแตกต่างกันเพียงด้านเดียว

2. อภิปรายผล

2.1 อภิปรายข้อจำกัดหรือความคลาดเคลื่อนของการศึกษา

รูปแบบการศึกษา เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อรวบรวมข้อมูลที่สะท้อนถึงผลการ บริหารระบบคุณภาพ ในโรงพยาบาลชุมชน ณ.ช่วงเวลานั้น เพื่อสร้างความเข้าใจเบื้องต้นในข้อ ค้นพบต่างๆ ที่น่าสนใจและเป็นพื้นฐานในการออกแบบศึกษาเชิงลึกต่อไป

กลุ่มตัวอย่าง มีข้อจำกัดในเรื่องเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวม มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จึงทำให้ แบบสอบถามที่ได้รับส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่า เช่นเดียวกับระดับหน้าที่รับผิดชอบซึ่ง เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีสัดส่วนที่น้อยกว่าในระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างที่ได้ส่วนใหญ่จึงเป็น เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

การเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม ผู้ศึกษาเป็นผู้จัดเก็บข้อมูลในส่วนโรงพยาบาลของตนเอง ส่วนโรงพยาบาลชุมชนอื่นๆ ในจังหวัด จะให้ผู้ประสานงานแต่ละหน่วยงานเป็นผู้ให้คำอธิบายแบบสอบถามและเก็บข้อมูล แล้วรวบรวมส่งกลับทางไปรษณีย์ จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนในเรื่องความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่ง

แบบสอบถาม มีจำนวนข้อและเนื้อหาที่ค่อนข้างมาก เนื่องจากผสมผสานระหว่างงานพัฒนาคุณภาพกับงานด้านบริหารจัดการหน่วยงาน จึงอาจสร้างความสับสนให้กับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีหลากหลายกลุ่มได้

2.2 คำอธิบายสำหรับข้อค้นพบการศึกษา

2.2.1 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ข้อค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า

ในภาพรวม เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า เนื่องจากองค์กร และผู้บริหารมีความตระหนักและให้ความสำคัญ ในการส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ค่อนข้างน้อย เพราะการจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า ที่ทำให้นุคนคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรมและการกระทำ และสิ่งจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้เกิดขึ้นได้ ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ 2539: 235-236) การจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจำเป็นต้องพึงเพราะมีผลในการผลักดันให้ ผู้ได้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ปรัชญา เวสารัชช์ อ้างถึงในสำลี คิมนารักษ์ 2545: 23) เมื่อไม่ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนสิ่งจูงใจเท่าที่ควรจึงส่งผลต่อระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยจูงใจในเรื่อง การมีโอกาสดำเนินการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำทลายความสามารถในการพัฒนา และความมีเกียรติ และศักดิ์ศรีในงานที่รับผิดชอบ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจระดับน้อย ต่อปัจจัยค้ำจุน ในเรื่อง ระบบการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซม ระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการ

ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จำนวนบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า การที่เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมาก ในเรื่อง การมีโอกาใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำทลายความสามารถในการพัฒนา และความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในงานที่รับผิดชอบนั้น เนื่องจากลักษณะงานด้านบริการสุขภาพเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเฉพาะด้าน และหลากหลาย แต่ละวิชาชีพมีลักษณะและความรับผิดชอบแตกต่างกันมีเป้าหมายและวิธีการเฉพาะตัว ด้วยการให้ความช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยาให้ผู้รับบริการหายจากทุกข์ที่เกิดจากโรคภัยไข้เจ็บ เป็นงานที่เสียสละ ทำทลาย ท่ามกลางความคาดหวังของผู้รับบริการและญาติ รู้สึกภาคภูมิใจ มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี การได้รับความยอมรับ นับถือ และชื่นชม แม้ระหว่างบุคลากรเอง เมื่อนุคคลทำงานได้สำเร็จ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาชีพ ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกรและพยาบาล ทั้งโดยฐานะผู้บริหารในหน่วยงานถือว่าได้รับการยอมรับ เชื่อถือ ในความรู้ความสามารถ มีอิสระในการคิดสร้างสรรค์ พัฒนางานที่รับผิดชอบ ทั้งมีความทำทลายในลักษณะของงานที่ต้องเกี่ยวกับชีวิตคน จึงมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยจูงใจในเรื่องดังกล่าว

ส่วนการที่เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยค้ำจุน ระดับน้อยในเรื่อง จำนวนบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน ระบบการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซม และระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า ด้วยหน้าที่รับผิดชอบในฐานะผู้บริหาร ที่ต้องดูแลจัดการทรัพยากรทุกด้านให้เพียงพอ เหมาะสม เอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล แต่เนื่องจากปัญหาและข้อจำกัดหลายๆด้าน ตั้งแต่เรื่อง ความไม่เพียงพอของงบประมาณ ความขาดแคลนของอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย เครื่องอำนวยความสะดวก ตลอดจนจำนวนบุคลากรในเกือบทุกวิชาชีพ ทั้งความแตกต่าง หลากหลายของประชากร ความยากลำบาก ทุรกันดารของพื้นที่ เป็นต้น การบริหารงานอยู่ท่ามกลางปัญหาเหล่านี้ จึงมีผลกระทบต่อขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อปัจจัยจูงใจในเรื่อง ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนระดับน้อย ในเรื่อง ระบบการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซม การให้รางวัลหรือ

สิ่งตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน ระบบการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการพัฒนางาน นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า การที่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยจูงใจในระดับน้อย ในเรื่อง ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งนั้น เนื่องจาก การพิจารณาคัดเลือกบุคคลเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ยังไม่มีระบบและหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานชัดเจน และเป็นแนวทางเดียวกัน การนำมาใช้ยังมีการปฏิบัติที่แตกต่าง การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน ประกอบกับนโยบายปฏิรูประบบราชการที่ต้องการปรับลดจำนวนบุคลากรลง ทำให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการซึ่งมีโอกาสน้อยอยู่แล้วในการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง จึงมีความกังวลและไม่มั่นใจในความเสมอภาคและโอกาสมากขึ้น

ส่วนการที่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้าง ระดับน้อย ในเรื่อง ระบบการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซม การให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน ระบบการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการพัฒนางานนั้น ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า เนื่องจาก ที่ผ่านมามองค์กรและผู้บริหารไม่ได้ให้ความสำคัญในการส่งเสริม การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะ ด้านปัจจัยค่าจ้างซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานภายนอกของบุคคล ถ้าได้รับน้อยจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าได้รับจะช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (เฮิร์ชเบอร์ก 1959: 45-49) ประกอบกับปัญหาและข้อจำกัดด้านงบประมาณ จึงส่งผลกระทบต่อระบบการบำรุงรักษา การจัดหา สนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือทั้งด้านการแพทย์ และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ การให้รางวัลสิ่งตอบแทนทั้งที่เป็นสิ่งของ และมีใช้สิ่งของ เช่นการศึกษาดูงาน กิจกรรมพัฒนาองค์กร ต่างๆจึงลดลงไป ทั้งยังไม่มีระบบที่ช่วยเสริมสร้าง ขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ อย่างเป็นทางการและเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

2.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงพยาบาล ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ

ข้อค้นพบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงพยาบาล ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการพบว่า เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ มีความแตกต่างกันใน เพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งปัจจุบัน การฝึกอบรมหรือดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพและ ขนาดโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า การที่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการมีความแตกต่างกันใน เพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งปัจจุบัน การฝึกอบรมหรือดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพ และ ขนาดโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงานนั้น เนื่องจาก

เพศ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนระดับปฏิบัติการ มีสัดส่วนของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งถ้าพิจารณาจากประชากรที่ศึกษา สัดส่วนของเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิงมีสูงกว่า เนื่องจากลักษณะงานที่เป็นงานบริการด้านสุขภาพ หน่วยงานมักจะพิจารณารับเพศหญิงมากกว่า โดยเฉพาะกลุ่มของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งมีจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาลและเป็นเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่ ขณะที่เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร มีสัดส่วนของเพศชายมากกว่า จากการพิจารณาแต่งตั้งหัวหน้างานหรือหัวหน้าฝ่ายต่างๆ จะเป็นเพศชายมากกว่า

กลุ่มอายุ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ อยู่ในกลุ่มอายุยังน้อยในสัดส่วนที่สูง เป็นเจ้าหน้าที่ที่บรรจ หรือจ้างงานใหม่ทดแทนการย้าย หรือลาออกของบุคลากรที่เกิดขึ้นบ่อยๆ โดยเฉพาะระดับผู้บริหารซึ่งเป็นกลุ่มวิชาชีพขาดแคลนเช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกรและพยาบาล มีอัตราการหมุนเวียนสูง ในขณะที่ระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างและเป็นคนในพื้นที่ มีอัตราการย้ายหรือลาออกน้อยกว่า และทำงานอยู่ที่เดิมเป็นระยะเวลานานๆ กลุ่มอายุจึงสูงกว่า

ระดับการศึกษาสูงสุด เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาชีพ ซึ่งมีการกำหนดกรอบวุฒิการศึกษาและคุณลักษณะ ความชำนาญเฉพาะ จึงมีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าระดับปฏิบัติการซึ่งส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างตามลักษณะงาน ทั้งที่เป็นลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งปัจจุบันและการฝึกอบรมหรือดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพ เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงานมานาน เป็นข้าราชการ และมีโอกาสฝึกอบรมหรือดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพ มากกว่าเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

ขนาดโรงพยาบาล โรงพยาบาลขนาดใหญ่กว่า 30 เตียง มีจำนวนบุคลากรมากกว่า สัดส่วนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการจึงสูงกว่าเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลขนาดเล็กไม่เกิน 30 เตียง ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารกระจายอยู่ในสัดส่วนที่สูงกว่า

2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา กับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยงานใจ และปัจจัยค่าจุนในด้านต่างๆ

ข้อค้นพบเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา กับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยงานใจ และปัจจัยค่าจุนในด้านต่างๆ พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยค่าจุน ด้านรายได้และประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องแตกต่างกันเพียงด้านเดียว ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า การที่เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยค่าจุน ด้านรายได้และประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องแตกต่างกันเพียงด้านเดียวนั้น เนื่องจาก ในภาพรวมโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีปัญหาในเรื่องงบประมาณที่ไม่เพียงพอจากระบบจัดสรรแบบเหมาจ่ายรายหัว (Capitation) เพราะมีจำนวนประชากรในความรับผิดชอบน้อย ประชากรส่วนใหญ่มีฐานะยากจน ส่งผลต่อรายรับและงบประมาณในการพัฒนาและบริหารองค์กรทุกๆด้าน ทั้งอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ เครื่องอำนวยความสะดวก จำนวนบุคลากรสาขาวิชาชีพต่างๆ ประกอบกับ ความคาดหวังในบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ เท่าเทียม เป็นธรรมจากผู้รับบริการที่นับวันเพิ่มสูงขึ้น ลักษณะงานบริการด้านสุขภาพที่เป็นภาระหนักอยู่แล้ว จึงส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีรายได้ ค่าตอบแทน เงินเดือนในอัตราที่ต่ำ เมื่อเทียบกับเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มวิชาชีพที่ขาดแคลน ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล มีค่าตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการต่างๆที่สูงกว่า ทั้งยังไม่มีระบบสร้างแรงจูงใจในหน่วยงานที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการ การให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน ดังกล่าวมาข้างต้น

2.3 ข้อค้นพบการศึกษาสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนงานวิจัยอื่นๆ

ในการอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จากการทบทวนรายงานผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในภาพรวมของทั้งจังหวัด จึงอภิปรายผลจากรายงานการวิจัยที่มีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจากหน่วยงานระดับต่างๆเช่นเดียวกับการศึกษา โดยอภิปรายผลในภาพรวมของแต่ละปัจจัย มีรายละเอียด ดังนี้

2.3.1 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยงานใจ และปัจจัยค่าจุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ข้อค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยงานใจ และปัจจัยค่าจุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า

ในภาพรวม เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความพึงพอใจต่อปัจจัย
 จูงใจ และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ โอบถา วิสัชนา (2544: 56-57) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงาน:
 ความคาดหวัง ความเป็นจริง และความต้องการตามการรับรู้ของบุคลากรทางการพยาบาล
 โรงพยาบาลชุมชนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 299 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานของบุคลากร
 ทางการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง

การศึกษาของชานานันท์ รอดงาม (2542: ง) ที่ศึกษาเรื่องแบบผู้นำของพยาบาลหัวหน้า
 หอผู้ป่วย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปในเขต 2 ผลการ
 ศึกษา พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและ
 ปัจจัยค้ำจุน

การศึกษาของพัทตร์วิภา สุวรรณพรหม (2540: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในงาน
 ของเภสัชกรในโรงพยาบาลชุมชนพบว่า เภสัชกรที่ใช้ทุนในโรงพยาบาลชุมชนมีความพึงพอใจใน
 การปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

การศึกษาของนิพนธ์ เข้มนาถ (2543: 52-69) ศึกษาความพึงพอใจในงานของ
 ข้าราชการสาธารณสุข ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก พบว่า ความพึงพอใจในงาน
 โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

การศึกษาของอิงอัมพร ทองดี (2542: 99) ศึกษาความพึงพอใจในงานกับการ
 ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ในโรงพยาบาลชุมชน พบว่า
 หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลชุมชน มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน
 ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

การศึกษาของจารุวรรณ แก้วล้วน (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการ
 ปฏิบัติงานของข้าราชการสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
 ข้าราชการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของจิระพันธ์ จันทรเทพ (2537: ก-ข) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ
 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนขนาด 10 เตียง กลุ่มตัวอย่าง
 256 คน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับน้อย

การศึกษาของสำลี คิมนาร์ภย์ (2545: ง) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
 พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครปฐม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 151 คนพบว่า ระดับความพึงพอใจใน
 การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ในภาพรวม เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัย
 ค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง

สอดคล้องกับการศึกษาของอิงอัมพร ทองดี (2542: 99) ศึกษาความพึงพอใจในงานกับ
 การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ในโรงพยาบาลชุมชน พบว่า
 หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลชุมชน มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจและปัจจัย
 ค้ำจุนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา กับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนในด้านต่างๆ

ข้อค้นพบเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับความพึงพอใจ ต่อปัจจัย
 จูงใจ และปัจจัยค้ำจุนในด้านต่างๆ พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ มีความ
 พึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนด้านรายได้และประโยชน์เกี่ยวดูแลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ 0.05 เพียงด้านเดียว

แตกต่างกับการศึกษาของสำลี คิมนาร์กซ์ (2545: 75) ศึกษาความพึงพอใจในการ
 ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครปฐม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 151 คนพบว่า ความ
 พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ระดับหัวหน้างานกับพยาบาลวิชาชีพระดับ
 ปฏิบัติการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.4 ปัญหาและ อุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ภายใต้การ บริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน

สรุป ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัด
 แม่ฮ่องสอน โดยภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ระบุปัญหา ด้านสภาพการปฏิบัติงานมีสัดส่วนสูงสุด
 โดยเฉพาะเรื่อง บุคลากรมีน้อยไม่สอดคล้องกับปริมาณงานและผู้รับบริการ ขาดการสนับสนุน
 งบประมาณ เครื่องมือ ครุภัณฑ์ที่ดีและเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการนำองค์กรและทิศทางนโยบาย
 การบริหารในเรื่อง ผู้บริหารสูงสุดไม่ให้ความสำคัญและไม่มีส่วนร่วมในงานพัฒนาและด้านรายได้
 และประโยชน์เกี่ยวดูแลต่างๆ ในเรื่อง ขาดขวัญและกำลังใจ ค่าตอบแทนน้อย ไม่เหมาะสม

ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่าการที่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีปัญหา
 และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานมากที่สุดนั้น เนื่องจาก โรงพยาบาลชุมชน
 ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีจำนวนประชากรในความรับผิดชอบน้อย จึงได้รับจัดสรรงบประมาณแบบ
 เหม่าจ่ายรายหัวประชากร (Capitation) ไม่สมดุล และเพียงพอ ทั้งประชากรส่วนใหญ่ยังมีฐานะ

ค่อนข้างยากจน ส่งผลต่อรายรับและงบประมาณในการพัฒนา ทั้งอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เครื่องมือเครื่องใช้ด้านการแพทย์ ยานพาหนะ เครื่องอำนวยความสะดวก จำนวนบุคลากร ตลอดจนการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน กระทั่งต่อแรงจูงใจ ตลอดจนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ

2.5 ข้อสรุปการศึกษา

เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยจูงใจในเรื่อง การมีโอกาใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำทายความสามารถในการพัฒนา และความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในงานที่รับผิดชอบ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจระดับน้อย ต่อปัจจัยจูงใจในเรื่อง ระบบการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซม ระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จำนวนบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยจูงใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยจูงใจในเรื่อง ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ในระดับน้อย นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ ในเรื่อง ระบบการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซม การให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน และระบบการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการพัฒนางาน ในระดับน้อย นอกนั้น อยู่ในระดับปานกลาง

เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ มีความแตกต่างกันใน เพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งปัจจุบัน การฝึกอบรมหรือดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพและ ขนาดโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ ด้านรายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ แตกต่างกันเพียงด้านเดียว

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 จัดสวัสดิการเกี่ยวกับรายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ทั้งที่เป็นของรางวัล สิ่งตอบแทนและการยกย่องชมเชย ความดีความชอบในผลการปฏิบัติงานและกับสิทธิ ภาระ หน้าที่ ตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม ทัวถึง เป็นธรรม

3.1.2 พัฒนาและจัดระบบการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซม ที่ชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับ ความจำเป็นพื้นฐานและบริบท ขององค์กร

3.1.3 จัดทำแผนพัฒนากำลังคน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยการมีส่วนร่วมของ ทูกระดับ ให้ครอบคลุมภาระหน้าที่ เป้าหมายการพัฒนา สอดคล้องกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน

3.1.4 พัฒนาลีขงแวดล้อม ทั้งด้านกายภาพ ชีวภาพ สารสนเทศ เพื่อเสริมสร้าง บรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ

3.1.5 จัดทำผังเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ตามสายงานที่ปฏิบัติ เพื่อเป็นฐานข้อมูล ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนพัฒนาศักยภาพ และความก้าวหน้าของตนเองสำหรับบุคลากร ทูกระดับตำแหน่ง

3.1.6 ส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมเสริมสร้าง สัมพันธภาพ ขวัญกำลังใจ ความ รักสามัคคีในหน่วยงาน ที่หลากหลายและสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยต่อไป

3.2.1 ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นระยะๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบ ระดับ แนวโน้มขวัญและกำลังใจของ เจ้าหน้าที่ เพื่อประโยชน์ในการจัดหามาตรการกระตุ้น ส่งเสริมที่เหมาะสม ต่อเนื่องในการพัฒนา

3.2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านต่างๆกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน ในลักษณะการพยากรณ์ เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

3.2.3 ศึกษาในเชิงคุณภาพหรือแบบมีส่วนร่วม และแยกรายสถานบริการ เพื่อให้ สามารถกำหนดแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพใน โรงพยาบาลชุมชนได้เหมาะสม และ ตรงกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จิรพันธ์ จันทรเทพ (2537) “การศึกษาเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาประชากรศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- จูไรรัตน์ นันทเสมา (2544) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จุฬาลักษณ์ ธีรัตน์พันธ์ (2540) *กลยุทธ์การบริหารการพยาบาล* ภาควิชาการศึกษาวิจัยและบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ชานานันท์ รอดงาม (2543) “แบบผู้นำของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปเขต 2” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540) *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- ทองหล่อ เฉลยไทย (2540) *หลักการบริหารงานสาธารณสุข* นครปฐม โรงพิมพ์สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน
- นิพนธ์ เข็มมณฑ (2543) “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครนายก” วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- นพรัตน์ อารยพัฒนกุล (2540) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลชุมชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ประคิน สุภญา และคณะ (2543) “ร่างรายงานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์สถานการณ์และปัญหา ระบบบริการสุขภาพ และวิสัยทัศน์ของระบบสุขภาพไทย : มุมมองของพยาบาล” คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประภาพร เมืองแก้ว (2542) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลชุมชนในเขต 1” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

- (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร
บริษัทพิมพ์ดี จำกัด
- ปกครอง ทองเนื้อแข็ง (2544) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานดับไฟฟ้า
จังหวัดชุมพร” วิทยานิพนธ์ สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ ภาคพิเศษ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ขงบุษ เกษสาคร (2541) *ภาวะผู้นำและการจูงใจ* ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- รัตนา ผ่องแผ้ว (2542) “ความพึงพอใจในงานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขา
ภาคเหนือ เชียงใหม่” ปรินญาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- วิริยะ เจริญพงศ์ (2545) “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงาน
บนฝั่งกับพนักงานนอกฝั่ง บริษัทยูโนแคล ไทยแลนด์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา
สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2543) *มาตรฐาน HA และเกณฑ์พิจารณา:
บูรณาการภาพรวมโรงพยาบาล* กรุงเทพมหานคร บริษัท ดีไซร์ จำกัด
- สุพัตรา จึงสง่าสม (2541) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่าย
บริหารงานสาธารณสุข เทศบาลเมือง” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล
- เสนาะ ดิยาว (2535) *การบริหารงานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 9* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สมชาติ โตรักษา (2543) *หลักการบริหารโรงพยาบาลภาค 1: หลักการบริหารองค์การและ
หน่วยงาน พิมพ์ครั้งที่ 2* กรุงเทพมหานคร พี เอ็น การพิมพ์
- ลำลี คิมนาร์ักษ์ (2545) “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลนครปฐม” ปรินญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
สาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อัญญา จรุงวรรณนะ (2542) “พฤติกรรมผู้นำและการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีผลต่อ

แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสงขลา” วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

อิงอัมพร ทองดี (2542) “ความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน” วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

เอียดสิริ เรืองภักดี (2543) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล
เจริญกรุงประชารักษ์ กรุงเทพมหานคร” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล

โอสถา วิสัชนา (2544) “ความพึงพอใจในงาน: ความคาดหวัง ความเป็นจริงและความต้องการ
การตอบสนองตามการรับรู้ของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลชุมพร” กลุ่มงาน
การพยาบาล โรงพยาบาลชุมพร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

Best, John.W. (1977). *Research in Education*. 3rded. Englewood Clifts,
New Jersey: Prentice Hall.

Gordon, J.R. (1996). *Organization Behavior*. 3rded. Columbus, Ohio: Charls
E.Meril.

Herzberg, F, Mausner, B. and Synderman, B.B. (1959). *The motivation to work*.
2nd ed. New York: Wiley & Sons.

Heinz Wehrich and Harold Koontz. (1993). *Management: A Global Perspective*,
10th ed. International Edition, New York: McGraw-Hill, Inc.

Likert, Rensis. (1980). *The Human Organization*. New York: McGraw-Hill.

Marriner,A. (1982). *Contempolary Nursing Management: Issues and Practice*.
ST.Louis: The C.V.Mosby.

Maslow, A.H. (1987). *Motivation and personality*. 3rded. New York: Harper &
Row.

Mc. Cromic E.J. Illgen. (1980). *Industrial Psychology*. Englewood: Prentice-Hall.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. 3rded. New York: Harper
& Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. นายแพทย์เดิมีชัย เต็มยิ่งยง
นายแพทย์ ชำนาญการพิเศษ
ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. ทันตแพทย์หญิงกนกนาถ พันธุ์เจริญ
ทันตแพทย์ ชำนาญการพิเศษ
หัวหน้างานทันตสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามสำหรับการศึกษา

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน
ภายใต้การบริหารคุณภาพตามระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
จังหวัดแม่ฮ่องสอน**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย / ใน ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือกรอกข้อความในช่องว่าง

1. เพศ 1.ชาย 2.หญิง
2. ปัจจุบันท่านอายุ _____ ปี
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. คู่
 3. หม้าย/หย่า/แยก
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. สูงกว่าปริญญาตรี
5. ประสบการณ์การทำงาน _____ ปี (ณ. โรงพยาบาลแห่งนี้)
6. ตำแหน่งปัจจุบัน 1. ข้าราชการ 2. ลูกจ้างประจำ
 3. ลูกจ้างชั่วคราว
7. หน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้บริหาร(ผู้อำนวยการ/กรรมการบริหาร โรงพยาบาล)
 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ
8. การฝึกอบรม/ประชุม/ดูงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพ 1. เคย (ระบุ) _____ ครั้ง 2. ไม่เคย
9. ขนาดของโรงพยาบาลที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ 1. ไม่เกิน 30 เตียง 2. ใหญ่กว่า 30เตียง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่องระดับความพึงพอใจเพียงช่องเดียว ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยแต่ละหมายเลขมีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
การนำองค์กรและทิศทางการบริหาร						
1.	ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารสูงสุด					
2.	บทบาทการสนับสนุนและผลักดันกิจกรรมคุณภาพของผู้บริหาร					
3.	การกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และเป้าหมายของหน่วยงาน ที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร					
4.	การมีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจวิสัยทัศน์และเป้าหมายของหน่วยงาน					
5.	โครงสร้างการพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน					
6.	การกำหนดนโยบาย ทิศทางการบริหาร ที่ชัดเจน					
7.	ความยืดหยุ่นในการบริหารงาน					
8.	ความสอดคล้องของงานที่ปฏิบัติ กับนโยบายและพันธกิจของหน่วยงาน					
ลักษณะงานและความรับผิดชอบ						
9.	การนำกระบวนการพัฒนาคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
10.	การกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ที่เหมาะสม ชัดเจน					
11.	การประสานบริการระหว่างฝ่าย/งาน ที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ					
12.	การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพแก่เจ้าหน้าที่					
13.	การทำงานเป็นทีมภายในฝ่าย/งาน					
14.	ความต่อเนื่องในการพัฒนาคุณภาพ					
15.	การมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ					
16.	การมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่รับผิดชอบ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
17.	ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ					
18.	การได้รับอิสระและความเชื่อถือไว้วางใจโดยไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด					
19.	ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทายความสามารถในการพัฒนา					
20.	งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความต้องการ					
21.	การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานชีวิตคุณภาพ ที่ชัดเจนเป็นประโยชน์ในการพัฒนา					
สภาพการปฏิบัติงาน						
22.	คุณภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน ที่ได้มาตรฐาน					
23.	อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ					
24.	ระบบการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซม					
25.	จำนวนบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน					
26.	ระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ					
27.	การถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิและแสงสว่างที่เหมาะสมของสถานที่ทำงาน					
28.	ระบบป้องกันอัคคีภัยในหน่วยงาน					
การควบคุมบังคับบัญชา						
29.	การสื่อสารชี้แจงนโยบายวัตถุประสงค์และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน จากผู้บริหาร					
30.	การมอบหมายงาน โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของผู้ร่วมงาน					
31.	ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา					
32.	การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้ร่วมงาน					
33.	การสนับสนุน ช่วยเหลือ เอาใจใส่ต่อผู้ร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
34.	ความยุติธรรม โปร่งใส ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง					
35.	ความสามารถในเชิงการบังคับบัญชาและควบคุมการทำงานของผู้บริหาร					
36.	การสร้างบรรยากาศความไว้วางใจในหน่วยงานของผู้บริหาร					
37.	ความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจของผู้บริหาร					
ความสำเร็จและการยอมรับนับถือ						
38.	การใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มที่					
39.	การมีส่วนร่วมให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดีตลอดมา					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
40.	ความสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบ					
41.	การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
42.	การยกย่องชมเชยภายในหน่วยงาน					
43.	การเป็นที่การยอมรับของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน					
44.	การเป็นที่ยอมรับ ของผู้รับบริการ					
45.	ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในงานที่รับผิดชอบ					
โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง						
46.	การกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ที่เหมาะสม ชัดเจน					
47.	ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
48.	แผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์และทรัพยากร					
49.	โอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในงานที่รับผิดชอบ					
50.	การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากร ไปฝึกอบรม หรือศึกษาต่อ					
51.	การสนับสนุนให้มีการเรียนรู้งานด้านต่างๆเพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ					
รายได้และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ						
52.	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ					
53.	การจัดสวัสดิการด้านต่างๆในหน่วยงานที่เหมาะสม เพียงพอ					
54.	การสนับสนุนค่าตอบแทนล่วงเวลา ที่เหมาะสม					
55.	การให้รางวัล หรือสิ่งตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน					
56.	ระบบการสร้างแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการพัฒนางาน					
สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน						
57.	การปรึกษาหารือและวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน					
58.	การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ					
59.	ความสนิทสนม จริงใจและความเป็นกันเองของผู้ร่วมงาน ทุกระดับ					
60.	การช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
61.	การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					

ภาคผนวก ก
ตาราง YAMANE

ตาราง YAMANE

Sample Size (n) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนต่าง ๆ						
Size of Population(N)	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%	±10%
500	B	B	B	B	222	83
1,000	B	B	B	385	206	91
1,500	B	B	938	441	316	94
2,000	B	B	714	476	333	95
2,500	B	1,250	769	500	345	96
3,000	B	1,364	811	517	353	97
3,500	B	1,458	843	530	359	97
4,000	B	1,538	870	541	364	98
4,500	B	1,607	891	549	367	98
5,000	B	1,667	909	556	370	98
6,000	B	1,765	938	566	375	98
7,000	B	1,842	959	574	378	99
8,000	B	1,905	976	580	381	99
9,000	B	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,001	2,439	1,099	621	398	100
∞	10,000	2,500	1,111	625	400	100

ภาคผนวก ง
ผลวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถาม

ผลวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถามปัจจัยงูใจ

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
Scale	83.3667	291.8264	17.0829	Variables
				27

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
S9	80.2000	269.9586	.7726	.	.9618
S10	80.4667	274.1885	.6049	.	.9631
S11	80.7000	275.3207	.6332	.	.9629
S12	80.5000	274.1207	.5955	.	.9631
S13	80.2000	273.2690	.6852	.	.9625
S14	80.5000	271.6379	.6858	.	.9624
S15	80.3333	265.9540	.7631	.	.9618
S16	80.0333	264.2402	.7935	.	.9615
S17	79.9000	270.4379	.6655	.	.9626
S18	79.8667	268.7402	.7223	.	.9621
S19	79.9333	270.0644	.7453	.	.9620
S20	80.1000	280.0241	.4893	.	.9638
S21	80.2333	272.4609	.6912	.	.9624
S38	80.1000	264.5759	.8579	.	.9610
S39	80.0000	270.4138	.7398	.	.9620
S40	80.0333	265.6195	.8823	.	.9609
S41	80.1667	270.4195	.7839	.	.9617
S42	80.3000	273.1138	.7430	.	.9621
S43	80.1667	268.9713	.8923	.	.9611
S44	80.1333	272.4644	.7837	.	.9619
S45	79.7333	270.4092	.7047	.	.9623
S46	80.8333	280.1437	.3611	.	.9651
S47	80.8000	270.2345	.7043	.	.9623
S48	80.6667	278.4368	.4813	.	.9639
S49	80.4333	263.7713	.7207	.	.9624
S50	80.6333	270.1023	.6444	.	.9629
S51	80.5667	267.5644	.6435	.	.9631

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients 27 items

Alpha = .9637 Standardized item alpha = .9646

ผลวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถามปัจจัยคำจูน

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
Scale	95.0000	382.0000	19.5448	Variables
				34

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
S1	92.5667	365.1506	.4677	.	.9577
S2	92.5000	361.9828	.5883	.	.9569
S3	91.8000	359.6828	.5641	.	.9571
S4	92.0000	364.7586	.5218	.	.9573
S5	92.1000	364.0241	.6945	.	.9564
S6	92.3000	361.9414	.6428	.	.9565
S7	91.9000	368.3000	.4506	.	.9577
S8	92.0000	368.0690	.5476	.	.9572
S22	92.2000	365.0621	.5624	.	.9570
S23	92.1333	356.9471	.7876	.	.9556
S24	92.3333	367.3333	.6151	.	.9569
S25	92.3333	355.6092	.7343	.	.9558
S26	92.3000	359.8724	.6420	.	.9565
S27	91.9667	372.5161	.2828	.	.9587
S28	92.2333	368.8057	.3779	.	.9582
S29	92.3000	365.3207	.5285	.	.9572
S30	92.0333	353.2747	.7989	.	.9554
S31	92.2000	354.9241	.6946	.	.9561
S32	91.8667	351.7747	.7458	.	.9557
S33	92.2000	357.8207	.5929	.	.9569
S34	92.8333	358.9713	.6416	.	.9565
S35	92.6333	358.8609	.6958	.	.9562
S36	92.1000	354.3000	.7728	.	.9556
S37	92.7000	361.3207	.5461	.	.9572
S52	92.0333	362.6540	.4820	.	.9577
S53	92.5000	357.0172	.6802	.	.9562
S54	92.4333	363.8402	.5068	.	.9574
S55	92.4667	360.6713	.6300	.	.9566
S56	92.9000	358.2310	.6291	.	.9566
S57	91.8333	357.3851	.7215	.	.9560
S58	92.1667	358.9713	.7942	.	.9557
S59	91.7000	351.5966	.7165	.	.9560
S60	91.6667	354.3678	.7399	.	.9558
S61	91.7667	349.4954	.7577	.	.9556

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients 34 items

Alpha = .9579

Standardized item alpha = .9583

ผลวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถามปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 30.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
Scale	178.3667	1265.1368	35.5688	Variables 61

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
S1	175.9333	1240.8230	.3717	.	.9784
S2	175.8667	1232.5333	.5270	.	.9781
S3	175.1667	1222.7644	.5937	.	.9780
S4	175.3667	1234.0333	.5213	.	.9781
S5	175.4667	1232.6023	.6907	.	.9778
S6	175.6667	1228.7126	.6427	.	.9779
S7	175.2667	1242.4092	.4141	.	.9783
S8	175.3667	1241.3437	.5158	.	.9781
S22	175.5667	1231.7713	.6137	.	.9779
S23	175.5000	1220.1207	.7748	.	.9776
S24	175.7000	1238.4931	.6156	.	.9780
S25	175.7000	1217.5276	.7265	.	.9777
S26	175.6667	1226.0920	.6233	.	.9779
S27	175.3333	1246.0920	.3221	.	.9784
S28	175.6000	1238.7310	.4248	.	.9783
S29	175.6667	1238.6437	.4625	.	.9782
S30	175.4000	1211.9724	.8096	.	.9775
S31	175.5667	1220.1851	.6314	.	.9779
S32	175.2333	1209.6333	.7510	.	.9776
S33	175.5667	1225.2195	.5386	.	.9781
S34	176.2000	1227.2000	.5801	.	.9780
S35	176.0000	1226.4828	.6369	.	.9779
S36	175.4667	1214.7402	.7702	.	.9776
S37	176.0667	1230.8920	.4989	.	.9782
S52	175.4000	1226.9379	.5313	.	.9781
S53	175.8667	1221.7747	.6481	.	.9779
S54	175.8000	1232.7862	.5004	.	.9781
S55	175.8333	1227.5920	.6105	.	.9779
S56	176.2667	1223.8575	.6012	.	.9780
S57	175.2000	1216.9931	.7767	.	.9776
S58	175.5333	1221.4299	.8268	.	.9776
S59	175.0667	1204.8920	.7823	.	.9776
S60	175.0333	1210.9989	.7974	.	.9775
S61	175.1333	1199.9126	.8366	.	.9774
S9	175.2000	1217.4069	.8083	.	.9776
S10	175.4667	1227.2920	.6273	.	.9779
S11	175.7000	1224.2862	.7592	.	.9777

S12	175.5000	1223.9828	.6713	.	.9778
S13	175.2000	1225.6828	.7006	.	.9778
S14	175.5000	1221.9828	.7051	.	.9777
S15	175.3333	1210.5747	.7702	.	.9776
S16	175.0333	1209.2747	.7663	.	.9776

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
S17	174.9000	1223.1966	.6264	.	.9779
S18	174.8667	1220.1195	.6738	.	.9778
S19	174.9333	1222.4092	.6996	.	.9778
S20	175.1000	1242.4379	.4558	.	.9782
S21	175.2333	1225.2885	.6830	.	.9778
S38	175.1000	1212.8517	.7813	.	.9776
S39	175.0000	1223.0345	.6958	.	.9778
S40	175.0333	1214.2402	.8134	.	.9775
S41	175.1667	1223.6609	.7248	.	.9777
S42	175.3000	1226.4931	.7353	.	.9777
S43	175.1667	1221.4540	.8102	.	.9776
S44	175.1333	1227.4989	.7275	.	.9777
S45	174.7333	1226.2713	.6109	.	.9779
S46	175.8333	1236.9713	.4323	.	.9783
S47	175.8000	1217.0621	.7547	.	.9776
S48	175.6667	1234.2299	.5424	.	.9780
S49	175.4333	1209.1506	.6881	.	.9778
S50	175.6333	1222.1713	.6129	.	.9779
S51	175.5667	1215.7023	.6314	.	.9779

Reliability Coefficients 61 items

Alpha = .9782 Standardized item alpha = .9785

ภาคผนวก จ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล กับความพึงพอใจต่อปัจจัยงานและ
ปัจจัยค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน

เพศ * หน้าที่รับผิดชอบ

Crosstab

			หน้าที่รับผิดชอบ		Total
			ผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติ	
เพศ	ชาย	Count	15	41	56
		% within เพศ	26.8%	73.2%	100.0%
		% within หน้าที่ รับผิดชอบ % of Total	51.7%	21.8%	25.8%
	หญิง	Count	14	147	161
		% within เพศ	8.7%	91.3%	100.0%
		% within หน้าที่ รับผิดชอบ % of Total	48.3%	78.2%	74.2%
Total	Count	29	188	217	
	% within เพศ	13.4%	86.6%	100.0%	
	% within หน้าที่ รับผิดชอบ	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	13.4%	86.6%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	11.744(b)	1	.001		
Continuity Correction(a)	10.233	1	.001		
Likelihood Ratio	10.454	1	.001		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	11.689	1	.001		
N of Valid Cases	217				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.48.

ความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพการทำงาน กับความพึงพอใจต่อปัจจัยงานและ
ปัจจัยค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน

อายุ * หน้าที่รับผิดชอบ

Crosstab

			หน้าที่รับผิดชอบ		Total
			ผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติ	
R_AGE	1.00	Count	10	112	122
		% within R_AGE	8.2%	91.8%	100.0%
		% within หน้าที่ รับผิดชอบ % of Total	34.5%	59.6%	56.2%
	2.00	Count	15	55	70
		% within R_AGE	21.4%	78.6%	100.0%
		% within หน้าที่ รับผิดชอบ % of Total	51.7%	29.3%	32.3%
	3.00	Count	4	21	25
		% within R_AGE	16.0%	84.0%	100.0%
		% within หน้าที่ รับผิดชอบ % of Total	13.8%	11.2%	11.5%
Total	Count	29	188	217	
	% within R_AGE	13.4%	86.6%	100.0%	
	% within หน้าที่ รับผิดชอบ	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	13.4%	86.6%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.896(a)	2	.032
Likelihood Ratio	6.760	2	.034
Linear-by-Linear Association	4.022	1	.045
N of Valid Cases	217		

a 1 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.34.

สถานภาพสมรส * หน้าที่รับผิดชอบ

Crosstab

			หน้าที่รับผิดชอบ		Total
			ผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติ	
สถานภาพสมรส	โสด	Count	9	57	66
		% within สถานภาพสมรส	13.6%	86.4%	100.0%
		% within หน้าที่รับผิดชอบ	31.0%	30.3%	30.4%
		% of Total	4.1%	26.3%	30.4%
	คู่	Count	16	121	137
		% within สถานภาพสมรส	11.7%	88.3%	100.0%
		% within หน้าที่รับผิดชอบ	55.2%	64.4%	63.1%
		% of Total	7.4%	55.8%	63.1%
	หม้าย/หย่า/แยก	Count	4	10	14
		% within สถานภาพสมรส	28.6%	71.4%	100.0%
		% within หน้าที่รับผิดชอบ	13.8%	5.3%	6.5%
		% of Total	1.8%	4.6%	6.5%
Total	Count	29	188	217	
	% within สถานภาพสมรส	13.4%	86.6%	100.0%	
	% within หน้าที่รับผิดชอบ	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	13.4%	86.6%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.137(a)	2	.208
Likelihood Ratio	2.571	2	.276
Linear-by-Linear Association	.484	1	.487
N of Valid Cases	217		

a. 1 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.87.

ระดับการศึกษาสูงสุด * หน้าที่รับผิดชอบ

Crosstab

			หน้าที่รับผิดชอบ		Total
			ผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติ	
ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	Count	3	77	80
		% within ระดับการศึกษาสูงสุด	3.8%	96.3%	100.0%
		% within หน้าที่รับผิดชอบ	10.3%	41.0%	36.9%
		% of Total	1.4%	35.5%	36.9%
	ปริญญาตรี	Count	20	104	124
		% within ระดับการศึกษาสูงสุด	16.1%	83.9%	100.0%
		% within หน้าที่รับผิดชอบ	69.0%	55.3%	57.1%
		% of Total	9.2%	47.9%	57.1%
	สูงกว่าปริญญาตรี	Count	6	7	13
		% within ระดับการศึกษาสูงสุด	46.2%	53.8%	100.0%
		% within หน้าที่รับผิดชอบ	20.7%	3.7%	6.0%
		% of Total	2.8%	3.2%	6.0%
Total	Count	29	188	217	
	% within ระดับการศึกษาสูงสุด	13.4%	86.6%	100.0%	
	% within หน้าที่รับผิดชอบ	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	13.4%	86.6%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.277(a)	2	.000
Likelihood Ratio	17.572	2	.000
Linear-by-Linear Association	16.989	1	.000
N of Valid Cases	217		

a 1 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.74.

ระยะเวลาการทำงาน * หน้าที่รับผิดชอบ

Crosstab

		หน้าที่รับผิดชอบ		Total
		ผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติ	
ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี	Count	5	69	74
	% within ระยะเวลาการทำงาน	6.8%	93.2%	100.0%
	% within หน้าที่รับผิดชอบ	17.2%	36.7%	34.1%
	% of Total	2.3%	31.8%	34.1%
6-10 ปี	Count	7	58	65
	% within ระยะเวลาการทำงาน	10.8%	89.2%	100.0%
	% within หน้าที่รับผิดชอบ	24.1%	30.9%	30.0%
	% of Total	3.2%	26.7%	30.0%
11-15 ปี	Count	5	33	38
	% within ระยะเวลาการทำงาน	13.2%	86.8%	100.0%
	% within หน้าที่รับผิดชอบ	17.2%	17.6%	17.5%
	% of Total	2.3%	15.2%	17.5%
16 ปีขึ้นไป	Count	12	28	40
	% within ระยะเวลาการทำงาน	30.0%	70.0%	100.0%
	% within หน้าที่รับผิดชอบ	41.4%	14.9%	18.4%
	% of Total	5.5%	12.9%	18.4%
Total	Count	29	188	217
	% within ระยะเวลาการทำงาน	13.4%	86.6%	100.0%
	% within หน้าที่รับผิดชอบ	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	13.4%	86.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.731(a)	3	.005
Likelihood Ratio	11.192	3	.011
Linear-by-Linear Association	10.730	1	.001
N of Valid Cases	217		

a 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.08.

ตำแหน่งปัจจุบัน * หน้าที่รับผิดชอบ

Crosstab

			หน้าที่รับผิดชอบ		Total
			ผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติ	
R_OCS	1.00	Count	27	128	155
		% within R_OCS	17.4%	82.6%	100.0%
		% within หน้าที่รับผิดชอบ	93.1%	68.1%	71.4%
		% of Total	12.4%	59.0%	71.4%
		Count	2	60	62
	2.00	% within R_OCS	3.2%	96.8%	100.0%
		% within หน้าที่รับผิดชอบ	6.9%	31.9%	28.6%
		% of Total	.9%	27.6%	28.6%
		Count	29	188	217
		% within R_OCS	13.4%	86.6%	100.0%
Total	% within หน้าที่รับผิดชอบ	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	13.4%	86.6%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.706(b)	1	.006		
Continuity Correction(a)	6.529	1	.011		
Likelihood Ratio	9.633	1	.002		
Fisher's Exact Test				.004	.003
Linear-by-Linear Association	7.670	1	.006		
N of Valid Cases	217				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.29.

จำนวนครั้งที่ดูงาน/ฝึกอบรมด้านพัฒนาคุณภาพ * หน้าที่รับผิดชอบ

Crosstab

			หน้าที่รับผิดชอบ		Total
			ผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติ	
จำนวนครั้งที่ดูงาน/ ฝึกอบรมด้านพัฒนา คุณภาพ	1-4 ครั้ง	Count	19	131	150
		% within จำนวนครั้งที่ดูงาน/ฝึกอบรมด้านพัฒนาคุณภาพ	12.7%	87.3%	100.0%
		% within หน้าที่รับผิดชอบ	65.5%	69.7%	69.1%
	5 ครั้งขึ้นไป	% of Total	8.8%	60.4%	69.1%
		Count	10	17	27
		% within จำนวนครั้งที่ดูงาน/ฝึกอบรมด้านพัฒนาคุณภาพ	37.0%	63.0%	100.0%
	ไม่เคย	% within หน้าที่รับผิดชอบ	34.5%	9.0%	12.4%
		% of Total	4.6%	7.8%	12.4%
		Count	0	40	40
Total	% within จำนวนครั้งที่ดูงาน/ฝึกอบรมด้านพัฒนาคุณภาพ	.0%	100.0%	100.0%	
	% within หน้าที่รับผิดชอบ	.0%	21.3%	18.4%	
	% of Total	.0%	18.4%	18.4%	
	Count	29	188	217	
	% within จำนวนครั้งที่ดูงาน/ฝึกอบรมด้านพัฒนาคุณภาพ	13.4%	86.6%	100.0%	
	% within หน้าที่รับผิดชอบ	100.0%	100.0%	100.0%	
		% of Total	13.4%	86.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.302(a)	2	.000
Likelihood Ratio	21.076	2	.000
Linear-by-Linear Association	1.184	1	.277
N of Valid Cases	217		

a. 1 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.61.

ความสัมพันธ์ระหว่าง ขนาดโรงพยาบาล กับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและ
ปัจจัยก้ำจุนในการปฏิบัติงาน

ขนาดโรงพยาบาล * หน้าที่รับผิดชอบ

Crosstab

			หน้าที่รับผิดชอบ		Total
			ผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติ	
ขนาดโรงพยาบาล	ไม่เกิน 30 เตียง	Count	20	87	107
		% within ขนาด โรงพยาบาล	18.7%	81.3%	100.0%
		% within หน้าที่ รับผิดชอบ	69.0%	46.3%	49.3%
		% of Total	9.2%	40.1%	49.3%
	ใหญ่กว่า 30 เตียง	Count	9	101	110
		% within ขนาด โรงพยาบาล	8.2%	91.8%	100.0%
		% within หน้าที่ รับผิดชอบ	31.0%	53.7%	50.7%
		% of Total	4.1%	46.5%	50.7%
Total		Count	29	188	217
		% within ขนาด โรงพยาบาล	13.4%	86.6%	100.0%
		% within หน้าที่ รับผิดชอบ	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	13.4%	86.6%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.174(b)	1	.023		
Continuity Correction(a)	4.307	1	.038		
Likelihood Ratio	5.281	1	.022		
Fisher's Exact Test				.028	.018
Linear-by-Linear Association	5.151	1	.023		
N of Valid Cases	217				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14.30.

ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรที่ศึกษากับความพึงพอใจต่อปัจจัยใจและปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน

รายได้และผลประโยชน์เกื้อกูล * หน้าที่รับผิดชอบ

Crosstab

			หน้าที่รับผิดชอบ		Total
			ผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติ	
RX7	1.00	Count	7	72	79
		% within RX7	8.9%	91.1%	100.0%
		% within หน้าที่ รับผิดชอบ	24.1%	38.3%	36.4%
		% of Total	3.2%	33.2%	36.4%
	2.00	Count	13	92	105
		% within RX7	12.4%	87.6%	100.0%
		% within หน้าที่ รับผิดชอบ	44.8%	48.9%	48.4%
		% of Total	6.0%	42.4%	48.4%
	3.00	Count	9	24	33
% within RX7		27.3%	72.7%	100.0%	
% within หน้าที่ รับผิดชอบ		31.0%	12.8%	15.2%	
	% of Total	4.1%	11.1%	15.2%	
Total	Count	29	188	217	
	% within RX7	13.4%	86.6%	100.0%	
	% within หน้าที่ รับผิดชอบ	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	13.4%	86.6%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.985(a)	2	.030
Likelihood Ratio	6.073	2	.048
Linear-by-Linear Association	5.581	1	.018
N of Valid Cases	217		

a 1 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.41.

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายอรรถน์ สุขเสริฐ
วัน เดือน ปี	30 กรกฎาคม 2515
สถานที่เกิด	อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ประวัติการศึกษา	ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี 2541
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ตำแหน่ง	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ