

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของ  
โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)

นางสาวเกียรติสุดา นัพัฒน์รังษี

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Job Satisfaction of Accounting and Finance Staff in Bumrungrad Hospital Public  
Company Limited.**

**Miss Kietsuda Chappannarungsri**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

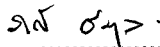
2008

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและ  
การเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)  
ชื่อและนามสกุล นางสาวเกียรติสุดา ฉัพพัฒนรังษี  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว



..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)



..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 30 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2559

ชื่อการศึกษา **คั่นคว่ำอิสระ** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของ  
โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษา นางสาวเกียรตินิศา ฉัพพัฒนรังษี **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ ปีการศึกษา 2551

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งเพื่อเป็นการเสนอแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อไป

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 174 คน และใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบแบบที และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รองลงมาคือ นโยบายของหน่วยงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง และเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน และแผนกที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ คือ ควรมีการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการให้พนักงานระดับล่าง และระดับกลาง และการพัฒนาศักยภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น อาทิ การฝึกอบรม และการศึกษาดูงาน เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร รวมทั้งควรมีการเพิ่มอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ในแผนกที่มีภาระงานค่อนข้างมาก ส่วนข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป คือ ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นต้นแบบในการขยายผลให้กับหน่วยงานอื่นต่อไป อาทิ การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน รูปแบบและวิธีการให้คำแนะนำ และวิธีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของหน่วยงาน เป็นต้น

คำสำคัญ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ เพื่อนพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณและน้อมรำลึกถึงพระคุณบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณที่เลี้ยงดู อบรมสั่งสอน ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน รวมทั้งเพื่อนๆ นักศึกษา ที่เป็นกำลังใจในการทำวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จ

เกียรติสุดา นัพัฒน์รังษี

พฤศจิกายน 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	3
ขอบเขตการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	7
ความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละด้าน .....	23
ลักษณะการบริหารงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) .....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง .....	42
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชี .....	45
และการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)	

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	56
ของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)	
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	70
สรุปการวิจัย .....	70
อภิปรายผล .....	72
ข้อเสนอแนะ .....	74
บรรณานุกรม .....	76
ภาคผนวก .....	80
ก แบบสอบถาม .....	81
ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	89
ประวัติผู้ศึกษา .....	92

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง .....	42
ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจต่อนโยบายของหน่วยงาน .....	46
ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา .....	48
ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการ .....	49
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในตำแหน่ง .....	51
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับนับถือ .....	53
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ .....	54
ตารางที่ 4.8 สรุประดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวม .....	55
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง .....	57
ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง .....	57
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง เป็นรายกลุ่ม	58
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพสมรสของ กลุ่มตัวอย่าง	59
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษาของ กลุ่มตัวอย่าง	59
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่มตัวอย่าง	60
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายกลุ่ม	61
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของ กลุ่มตัวอย่าง	62
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง เป็นรายกลุ่ม	53
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่าง	64



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานของ กลุ่มตัวอย่างเป็นรายกลุ่ม.....	65
ตารางที่ 4.20 สรุปการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวม.....	69

ญ

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก .....	15
ภาพที่ 2.2 การเปรียบเทียบทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ..	18
ภาพที่ 2.3 ทฤษฎีเสริมแรงของสกินเนอร์ .....	22
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการบริหารจัดการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) .....	30

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงพยาบาลเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่ ซึ่งมีความจำเป็นต่อการดำรงชีพ ยิ่งปัจจุบันนี้ คนใส่ใจเรื่องสุขภาพมากขึ้น ทำให้ธุรกิจโรงพยาบาลเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูง ทำให้ทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชนได้นำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้ในการให้บริการคนไข้ และการบริการด้านสุขภาพด้านต่าง ๆ ในปัจจุบัน ประเทศไทยได้ขึ้นชื่อว่าเป็นศูนย์กลางของการแพทย์แห่งเอเชีย มีโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำหลายแห่งที่ได้รับการยอมรับจากหลายหน่วยงาน อาทิ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โรงพยาบาลสมิติเวช โรงพยาบาลกรุงเทพ เป็นต้น ทำให้มีคนไทยจากต่างประเทศเดินทางเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก ทั้งในรูปแบบการรักษาพยาบาลโดยตรง และการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ซึ่งปัจจุบันชาวต่างชาตินิยมมาใช้บริการด้านสุขภาพในไทยเพิ่มขึ้นทุกปี ส่งผลให้ธุรกิจขยายตัวอย่างมาก รวมถึงการขยายสาขาและเครือข่ายการให้บริการสู่ตลาดต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ซึ่งไทยเน้นทำตลาดแบบเฉพาะกลุ่ม ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนในไทยมี 333 แห่ง ในจำนวนนี้ 40 แห่งมีศักยภาพให้บริการรักษาพยาบาลชาวต่างชาติ โดยในปีที่ผ่านมา มีชาวต่างชาติเดินทางมาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนไทย 1.37 ล้านคน สร้างรายได้ให้ประเทศไม่ต่ำกว่า 35,000 ล้านบาท “ปลื้มต่างชาติแห่ทัวร์สุขภาพในไทย” (ข่าวสดรายวัน, 8 พฤษภาคม 2551)

พันธกิจหลักของโรงพยาบาลโดยทั่วไปประกอบด้วย ส่วนที่เกี่ยวกับการบริการพยาบาล ดูแลรักษาคนไข้และการให้บริการด้านสุขภาพโดยตรง โดยมีบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพ เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ และอื่นๆ กับส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ โรงพยาบาล เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายอาคารสถานที่ และฝ่ายอื่น ๆ ส่วนบริหารจัดการโรงพยาบาลมีหน้าที่ ช่วยสนับสนุนการบริการดูแลรักษาคนไข้ในโรงพยาบาล ซึ่งถือว่าเป็นฝ่ายที่ปิดทองหลังพระ ไม่ได้รับการเชิดหน้าชูตา และไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้บริหารเท่าที่ควร โดยเปรียบเทียบจากงบประมาณหรือค่าตอบแทน ทั้งที่บทบาทเหล่านี้เป็นบทบาทที่สำคัญทำให้คนไข้หรือผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย และทำให้โรงพยาบาลมีประสิทธิภาพในการบริหารงานมากขึ้น

โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ตั้งอยู่ใน ย่านธุรกิจ ของกรุงเทพมหานคร มี ผู้ใช้บริการจำนวน 850,000 คนต่อปี เป็นผู้ให้บริการชาว ต่างประเทศกว่า 300,000 คนต่อปี จาก JCI (Joint Commission on International Accreditation) เป็นหน่วยงานระหว่างประเทศภายใต้ JCAHO ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นองค์กรที่ให้การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลกว่า 18,000 แห่งใน สหรัฐอเมริกา 154 ประเทศทั่วโลก โรงพยาบาลแห่งแรกในภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับการรับรองจาก นานาชาติ และเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกที่ได้รับ การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไทย (ที่มา : <http://www.bumrungrad.com>) สัดส่วนของพนักงานในส่วนบริหารจัดการ โรงพยาบาลจำนวนมาก โดยเฉพาะฝ่ายบัญชีและการเงิน เป็นฝ่ายหนึ่งของส่วนบริหารจัดการโรงพยาบาลที่มีพนักงานมากที่สุด (ไม่รวมส่วนการบริการพยาบาลศัลยกรรมคนไข้และการให้บริการด้านสุขภาพโดยตรง) ซึ่ง ประกอบด้วยแผนกต่างๆ เช่น แผนกบัญชี แผนกเวชระเบียน แผนกการเงิน แผนกบริษัทคู่สัญญา และแผนกบริหารหนี้ เป็นต้น

ปัจจุบันนี้พนักงานถือว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน การที่หน่วยงานจะบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต จึงมีความจำเป็นที่ จะต้องศึกษาว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพียงใด ซึ่งฝ่ายบัญชีและการเงินเป็นฝ่าย สนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์กรฝ่ายหนึ่ง ในฐานะบุคลากรในฝ่ายบัญชีและการเงินของ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาว่า บุคลากรในฝ่ายบัญชีและการเงินของ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้าง และ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ แตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน ของฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การ ดำเนินงานโดยรวมของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ประสบความสำเร็จตามภารกิจที่ได้ตั้งไว้

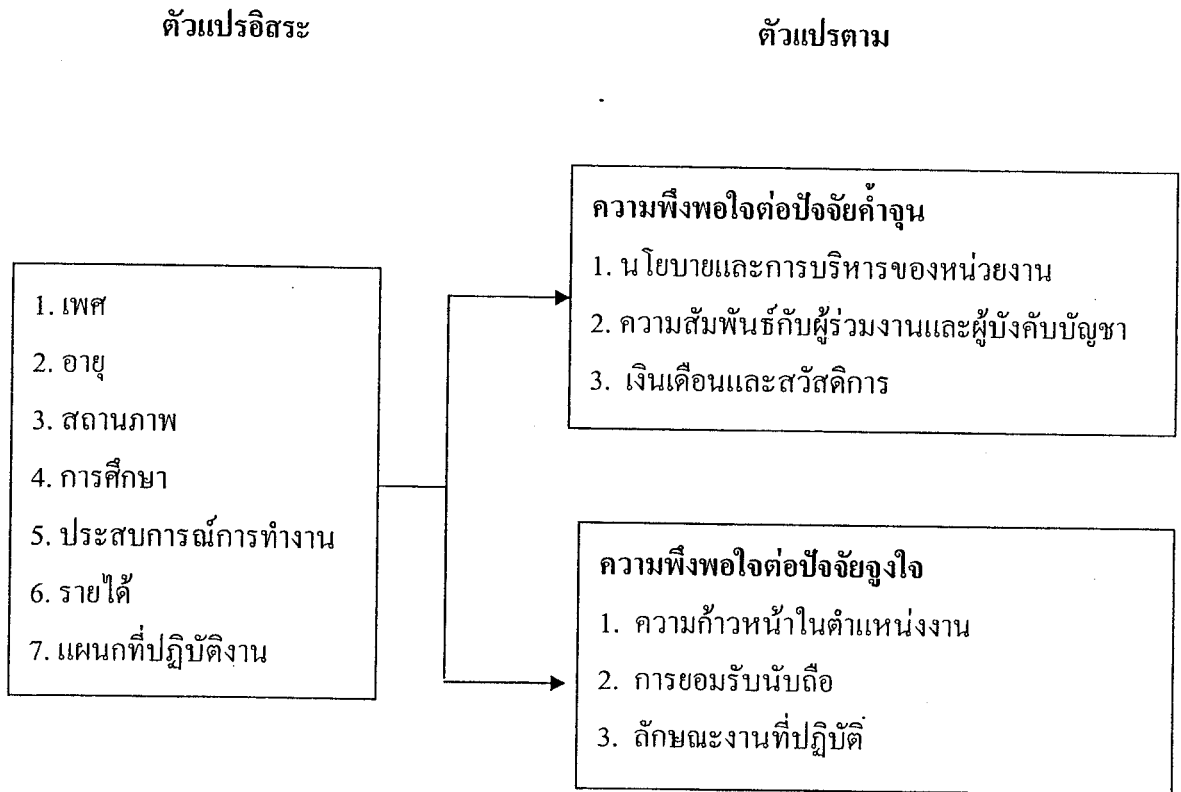
## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การ ทำงาน รายได้ และ แผนกที่ปฏิบัติงาน

2.3 เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย บัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

### 4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับต่ำ

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน รายได้ และ แผนกที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

## 5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) โดยกำหนดให้มีตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน รายได้ และแผนกที่ปฏิบัติงาน ตัวแปรตามมี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ และ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

5.2 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 309 คน เลือกใช้กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ในระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีค่าความคาดเคลื่อน 5% จากสูตรข้างล่าง

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 174 คน

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนมิถุนายน - พฤศจิกายน 2551

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกที่แสดงถึงความชอบ ทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 2 ด้านคือ

6.1 ปัจจัยค่าจ้าง หมายถึง ปัจจัยที่ส่งเสริมและป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานของพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ประกอบด้วย

นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน หมายถึง นโยบายและการบริหารงานของบริษัทในการส่งเสริมให้พนักงานมีความเชื่อมั่น และเกิดความรู้สึกมั่นคง ภาคภูมิใจในการทำงานกับบริษัท

ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นทางกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันได้อย่างดี

เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน หรือค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งรวมถึงการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนด้วย

**6.2 ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง ปัจจัยซึ่งเป็นตัวแปรตามที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสภาพการณ์ที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพด้วย

การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภายนอกหน่วยงานด้วย

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความรับผิดชอบในงานที่ทำ รวมทั้งความน่าสนใจหรือโอกาสในการทำงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ

**6.3 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน** หมายถึง บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย แผนก Accounting, Business Office, Credit Management, IPD Cashier, OPD Cashier, Medical Record, Third Party Payor Service และ Registration

**6.4 ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ปัจจัยที่เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

เพศ หมายถึง ลักษณะของบุคคล ซึ่งจำแนกเป็นเพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุตัวของพนักงาน โดยนับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ หมายถึง สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งได้เป็น โสด สมรส หม้าย/หย่า

การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานขณะที่ตอบแบบสอบถาม

ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานเข้าบรรจุทำงานที่บริษัทแห่งนี้จนถึงปัจจุบัน

รายได้ หมายถึง เงินเดือน และเงินที่ได้รับอื่นๆ ในช่วงเวลาเดือนๆ หนึ่ง

แผนกที่ปฏิบัติงาน หมายถึง แผนกที่พนักงานปฏิบัติงานประจำอยู่

**6.5 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)** หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีและการเงิน มี 4 ระดับ ได้แก่ พนักงานระดับ Manager พนักงานระดับ Supervisor พนักงานระดับ Senior และ พนักงานระดับ Officer

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรในส่วนของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.2 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจทั่วไปศึกษา และขยายผลต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางเพื่อนำมากำหนดตัวแปร และจัดทำกรอบแนวคิดเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 1.1 ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละด้าน
  - 2.1 ความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้าง
  - 2.2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ
3. ลักษณะการบริหารงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

##### 1.1 ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Job Satisfaction” ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

อารี เพชรสุด (2530: 49) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้างเป็นอารมณ์พึงพอใจสบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคลมีผลมาจากความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจที่ได้รับการตอบสนอง

ธงชัย สันติวงษ์ (2530: 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสำหรับผลลัพธ์อย่างหนึ่ง

พงษ์จันทร์ วรรณวิจิต (2534: 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทักษะหรือความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน และทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

กิติมา ปรีดีดิลิก (2539: 321-322) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบและพอใจของบุคคลที่มีต่องานอันเป็นผลเนื่องมาจากแรงจูงใจ หรือสิ่งจูงใจที่ได้รับจากองค์กรทำให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ให้บรรลุตามจุดหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

วิชัย แหวนเพชร (2539: 160) ให้ความหมายและแนวคิดว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพของอารมณ์ความรู้สึกและเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติงานอยู่โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เป็นต้น ดังนั้น เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำแล้ว เขาจะมีความพยายามอดสาหะ มีความสุขกับงานที่ทำ มีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ศจีมาจ ขวัญเมือง (2540: 9) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกหรือความคิดของบุคคลในทางที่ดี ที่มีต่องานที่ทำอยู่และปัจจัยแวดล้อมต่างๆ โดยเกิดจากองค์ประกอบหลายประการ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อหน่วยงาน สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากก็จะทุ่มเทแรงกาย แรงใจ และปัญญาให้กับงานมากกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานน้อย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ (2541: 41) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นเรื่องของความรู้สึกของคนหรือจะรวมไปถึงทัศนคติที่มีต่องานที่จะต้องสนองความต้องการในการที่จะทำงาน ยิ่งถ้าหากคนในองค์กรหรือหน่วยงานใดมีความพึงพอใจในการทำงานมากนั้น บุคคลจะพยายามสละเวลาหรือพยายามทุ่มเทแรงใจและสติปัญญาให้แก่การทำงานนั้นมาก บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลในการทำงานโดยองค์ประกอบหรือปัจจัย หรือสิ่งที่เป็นสิ่งจูงใจจะมีความคู่ซึ่งประกอบอยู่ในงาน

พิทยา บวรวัฒนา (2542: 34) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่ดีของคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานบางอย่าง

อำนาจ แสงสว่าง (2544: 88) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกในทางบวกที่ดีต่อองค์กร บุคคลผู้ร่วมงานและงานที่ทำให้ได้แก่ การแสดงความคิดเห็น ชื่นชม การคิด สร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรง การมีความสุขในการทำงาน เป็นต้น

เสนาะ ดิยาว (2544: 228) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือในทางลบต่องาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 22) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกและเกิดความสุขในการปฏิบัติงานกับได้รับผลตอบแทน ผลที่เป็นความพึงพอใจจากการทำงานจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น ทุ่มเทพลังกายพลังใจ มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนความสำเร็จขององค์กร

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมนะ (2545: 133) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง ภาวะทางอารมณ์ในทางบวกจะช่วยส่งเสริมให้การทำงานตามค่านิยม ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นผลได้

อำนาจ ชีระวนิช (2547: 385) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นผลรวมของความรู้สึกและความเชื่อที่พนักงานมีต่องานที่ตนรับผิดชอบในปัจจุบัน พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะชอบงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ มีความรู้สึกที่ดีต่องาน รู้สึกว่าตนได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมและเชื่อว่างานได้ให้สิ่งต่างๆ ที่ตนต้องการอย่างมาก

Gilmer. (1966: 234) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกถึงความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องความรู้สึกว่า ได้มีโอกาสก้าวหน้า

Vroom (1984: 99 อ้างถึงใน กฤษฎณา พัททภัย 2545) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานของตน คำว่าทัศนคติต่องานอาจใช้แทนได้กับความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติทางบวกที่มีต่องานเทียบได้กับความพึงพอใจในการทำงาน และทัศนคติทางลบที่มีต่องานเทียบได้กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน

Longman (1995: 1265 อ้างถึงใน สุนารี เอกวิทยานุกรณ์ 2545) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข หรือยินดี ซึ่งเกิดจากการประสบผลสำเร็จในบางสิ่งบางอย่างที่ปรารถนาหรือความร่าเริงจากการทำงาน

Kotler (2000: 36 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว 2546: 18) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ว่ายินดีหรือผิดหวัง โดยการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่เขาได้รับ กับความคาดหวังของเขา ถ้าหากสิ่งที่เขาได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น แต่ถ้าสิ่งที่เขาได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือดีกว่าก็จะเกิดความพึงพอใจขึ้น

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่นักวิชาการต่างๆ ได้กล่าวไว้ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ โดยเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจ ซึ่งทำให้บุคคลมีความยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

## 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรได้ตั้งไว้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญแก่พนักงานในองค์กร โดยใช้วิธีการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานมาก จะทำให้พนักงานทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ง่ายมากขึ้น

ตั้งแต่ที่มีการศึกษาและวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เรียกว่า “Hawthorne Experiment” ของ ยอร์จ เอลตัน เมโย (George Elton Mayo) ได้ศึกษาผลกระทบต่างๆ ที่มีต่องาน ของพนักงานในบริษัท เวสเทอร์น อีเลคทริก (Western Electric Company) ในนครชิคาโก สหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ.1924-1932 ทำให้องค์กรต่างๆ ได้เห็นความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กว้างขวางมากขึ้น เพราะผลจากการศึกษาวิจัยของ เมโย ทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน ทุกระดับ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และ

ประสิทธิผล ขององค์กรเป็นอย่างมาก และปัจจุบันได้มีผู้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาทำการศึกษาวิจัยทางด้านการบริหารงานบุคคล หรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร มาใช้อยู่เสมอ ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มทฤษฎีการจูงใจออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มทฤษฎีศึกษาความต้องการของมนุษย์หรือเนื้อหาของการจูงใจ (Need/Content Theories of Motivation)
2. กลุ่มทฤษฎีศึกษากระบวนการของการจูงใจ (Process Theories of Motivation)
3. กลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรงเพื่อการจูงใจ (Reinforcement Theories of Motivation)

#### 1. กลุ่มทฤษฎีศึกษาความต้องการของมนุษย์หรือเนื้อหาของการจูงใจ (Need/Content Theories of Motivation)

ให้ความสำคัญต่อความต้องการของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางร่างกายหรือความต้องการทางจิตใจ ทฤษฎีที่สนับสนุนการศึกษาความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ ทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ค และทฤษฎีความต้องการของแมคคลินแลนด์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need theory)

Maslow (1970:35-47) ได้เขียนทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกกันว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ไว้ และเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย โดยมีสมมติฐานที่มีความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้น ขึ้นอยู่กับเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่กระบวนการนี้ไม่มีสิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งที่จูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์ มีลำดับขั้นตอนลำดับความสำคัญ (Hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที (Demand Satisfaction)

ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) 5 ชั้น ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ ความต้องการเหล่านี้ จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ในทำนองเดียวกัน เวลาพัก จะเป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่เปิด โอกาสให้บุคคลสามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขาได้ ซึ่งในปัจจุบันมีหลายบริษัทดูแลเอาใจใส่ในเรื่องนี้ โดยการให้ความสำคัญกับโครงการออกกำลังกาย เพื่อช่วยเสริมสร้างให้พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี โดยทั่วไป ความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่มีอย่างเพียงพอ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น ห้องน้ำที่สะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบาย และการระบายอากาศที่ดี

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากอันตรายต่างๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ฯลฯ มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบ และสามารถคาดหมายได้ (Predictable World) ความต้องการความปลอดภัยหมายถึงรวมถึง ความรู้ของแต่ละบุคคลถึงข้อจำกัด หรือขอบเขตของพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในสังคม ในองค์การความปลอดภัย หรือความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของลูกจ้างทุกคน ถ้าคนเราทำงานด้วยความรู้สึกห่วงหวั่นหวอยู่ตลอดเวลาถึงความมั่นคงของตำแหน่งที่ทำอยู่แล้ว งานที่ทำไปย่อมไม่เป็นผลดีแก่องค์การ หัวหน้างานจึงมีหน้าที่จัดให้คนงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เช่น การปลดออก หรือไล่ออก ควรจะมีการพิจารณาอย่างไร ระบบความชอบส่วนบุคคล (Favoritism) การเลือกปฏิบัติ (Discrimination) เป็นสิ่งที่กระทบกระเทือนต่อทำที่ ขวัญ และกำลังใจมากที่สุด

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่า ก็จะเข้าครอบงำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่มีส่วนเข้าร่วม และได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพ และความยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการในขั้นนี้ของบุคคลเป็นความต้องการที่จะให้บุคคล หรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำคัญของตน องค์การย่อม

ตอบสนองความต้องการของลูกจ้าง โดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็น และความเห็นที่ได้รับ การยอมรับควรมีการยกย่องชมเชย และให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความรู้สึกรับรู้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความรู้ ความสามารถ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดถึงการได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่ การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร เช่น การที่บุคคลได้รับเชิญไปงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จของบุคคล การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลแก่ผู้บริหาร และการประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจำเดือน ล้วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่กระทำเพื่อตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self Realization Needs) เป็นความต้องการระดับขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวัง ความคาดหวัง ความทะเยอทะยานตามความใฝ่ฝันของตนเอง บุคคลที่ถูกจูงใจด้วย ความต้องการ ความสมหวังความสำเร็จในชีวิต บริษัทจะต้องมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขาการเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่ได้อย่างอิสระ

#### ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer ERG Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอน ความต้องการระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ประกอบด้วย

1. Existence needs (E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrete) คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้ หรือ ความต้องการในการอยู่รอด
2. Related needs (R) หรือ ความต้องการความสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการทางด้านสังคม บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความต้องการยกย่อง

3. Growth needs (G) หรือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของอัลเดอร์เฟอร์ และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการยกย่อง และบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จ

**ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory or Motivation-Hygiene Theory) (พยอม วงศ์สารศรี 2542: 215)**

ทฤษฎีนี้บางที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ทฤษฎีกล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่ง Herzberg ใช้คำว่า Motivation or Satisfiers ได้แก่ โอกาสความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า ฯลฯ และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ Herzberg ใช้คำภาษาอังกฤษว่า Hygiene or Maintenance or Dissatisfiers ได้แก่ นโยบายบริษัท สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น ดังแผนภาพ



## Herzberg's Two – Factor Theory

ปัจจัยการจูงใจ (Motivators Factors (Needs))	ปัจจัยการบำรุงรักษา (Hygiene Factors (Needs))
ความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในงาน	ไม่พึงพอใจ ไม่ปรากฏความไม่พึงพอใจ สิ่งแวดล้อม
The Job -งานที่มีความหมายและงานที่ท้าทาย -การได้รับการยอมรับ -ความรู้สึกต่อความสำเร็จ -ความรับผิดชอบ -โอกาสความก้าวหน้า -ลักษณะของงาน	Environment -การจ่ายค่าตอบแทน -สถานภาพ -ความมั่นคง -สภาพการทำงาน -ผลประโยชน์ -นโยบายการบริหาร -ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

## แผนภาพที่ 2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

ที่มา : พยอม วงศ์สารศรี (2542)

จากทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กพบว่า งานเป็นปัจจัยจูงใจ ที่กระตุ้นให้ ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจเพิ่มผลผลิตมากขึ้น และสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยการบำรุงรักษา เป็นตัวก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องบำรุงรักษาให้ปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่ต้องการให้ไปเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าปัจจัยการบำรุงรักษาไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในงานก็ตาม ถ้าองค์กรสามารถป้องกันปัจจัยการบำรุงรักษาไม่ให้สูงขึ้น การกระตุ้นด้วยปัจจัยการจูงใจก็จะเป็นสิ่งที่ยั่งยืนและนำไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

Herzberg (1968 : 70-71) ได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน ที่เมือง Pittsburgh ของมลรัฐ Pennsylvania เพื่อหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขา

รู้สึกชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจูงใจ หรือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนเกิดความชอบในงาน และเป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านนี้เน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคล ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ สิ่งที่เขาทำเป็นก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถแรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถที่จะทำงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) การได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจและรับผิดชอบต่องานนั้นๆ ได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น เช่น การได้รับเลื่อนตำแหน่งหน้าที่งานที่สูงขึ้น มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้มากขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานต่อไป ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มักจะเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมของงานหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน หรือค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งรวมถึงการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนด้วย

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้า (Possibility of Growth) การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการรับความชำนาญ และเพิ่มทักษะในการทำงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Superiors, Subordinates and Peers) การที่ได้ติดต่อสัมพันธ์กัน ไม่ว่าจะ เป็นกิริยา วาจา ท่าทางต่างๆ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีต่อกัน ทำให้สามารถ ปฏิบัติงานด้วยกัน ได้เป็นอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ (Status) การที่อาชีพนั้น ได้รับการยอมรับและมีเกียรติ มี ศักดิ์ศรีในสังคม

2.5 นโยบายและการบริหารงาน (Polity and Administration) แนวทางการปฏิบัติ และการบริหารงานขององค์กร

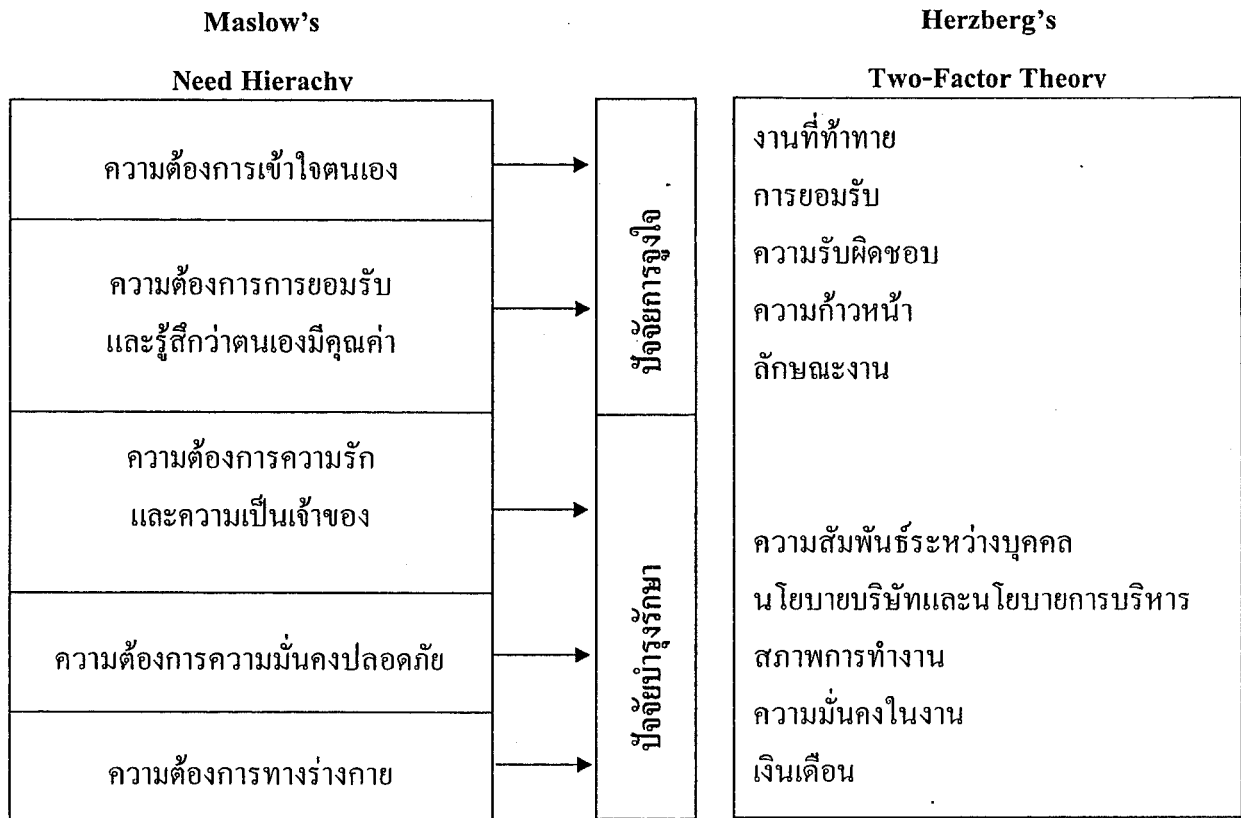
2.6 วิธีปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) วิธีการในการบริหารงาน ภายในหน่วยงานของผู้บังคับบัญชา รวมถึงความยุติธรรมในการบริหารงานแลปกครองบังคับ บัญชา

2.7 สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพทางกายภาพ และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ รวมทั้งบรรยากาศในการ ทำงานด้วย

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็น ผลสืบเนื่องมาจากการที่ได้เข้าไปทำงานนั้น ก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อชีวิต ส่วนตัว หรืองานที่ต้องทำไปโดยขัดกับความรู้สึกของตนเองหรือไม่

2.9 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ว่ามีความมั่นคงยั่งยืนในอาชีพ หรือการทำงานนั้นๆ หรือไม่

เปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจมาส โลว์ และทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของเฮอรัลด์ เบิร์ก ดังแผนภาพ



แผนภาพที่ 2.2 การเปรียบเทียบทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบิร์ต

ที่มา : พยอม วงศ์สารศรี (2542)

### ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Acquired-Needs Theory)

ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ เป็นทฤษฎีที่เสนอความต้องการที่จะแสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิต และการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่นๆ จำแนกความต้องการพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการอำนาจ (Power needs) คนที่มีความต้องการอำนาจสูง มักชอบที่จะเป็นผู้ควบคุมดูแลคนอื่น หรือทำตัวมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ๆ บุคคลเหล่านี้จะพยายามไต่หาตำแหน่งต่างๆ เช่น เป็นหัวหน้า และบุคคลพวกนี้มักจะเป็นคนขยัน มีข้อโต้แย้งบ่อยๆ มีบุคลิกเข้มแข็ง เป็นคนเปิดเผยพูดตรงไปตรงมา พูดจริงทำจริง เอาการเอางาน ชอบที่จะสอนคนอื่นและชอบพูดในที่ชุมชน

2. ความต้องการความผูกพัน (Affiliation needs) บุคคลที่มีความต้องการความผูกพันสูง มักจะพอใจที่ได้รับความอบอุ่นจากผู้อื่น และพยายามที่จะหลบเลี่ยงความเจ็บปวด หรือการถูกกลุ่มไม่ยอมรับ บุคคลเหล่านี้ชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดีกับคนอื่น ๆ อยากที่จะความคุ้นเคยสนิทสนม และมีความเข้าใจดีกับคนอื่น ๆ พร้อมทั้งจะปลอบใจและช่วยเหลือผู้อื่นที่ได้รับความลำบาก และชอบที่จะคบหาสมาคมหรือพบปะผู้อื่น

3. ความต้องการความสำเร็จ (Achievement needs) คนที่มีความต้องการได้รับความสำเร็จสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จเท่าๆ กับที่กลัวอย่างมาก ไม่ชอบเป็นนักการพนัน ชอบให้บอกผลการทำงานอย่างตรงไปตรงมาและทันที เป็นคนไม่ชอบอยู่นิ่งๆ ทำงานแทบไม่มีเวลาหยุดพัก ชอบทำงานหนักและถ้าเกิดความล้มเหลวขึ้นก็ไม่ถือเป็นเรื่องวิตกกังวล และชอบที่จะดูแลกำกับการด้วยตนเอง

พื้นฐานของทฤษฎีนี้ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตแต่ละบุคคล โดยที่คนเราจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่างๆ และแต่ละความต้องการจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเขา หากได้รับการวัดความต้องการของพนักงานอย่างถูกต้องแล้วองค์กรก็สามารถที่จะปรับปรุงการคัดเลือกและบรรจุพนักงานได้ตรงกับความต้องการของเขา ซึ่งจะช่วยให้พนักงานปรับปรุงผลงานและทำงานให้สำเร็จได้ในที่สุด

## 2. กลุ่มทฤษฎีศึกษาระบวนการของการจูงใจ (Process Theories of Motivation)

กลุ่มทฤษฎีศึกษาระบวนการของการจูงใจให้ความสำคัญต่อกระบวนการทางความคิด โดยเชื่อว่ามนุษย์ใช้ความคิดอย่างมีเหตุผลซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม ดังนั้น หากผู้บริหารสามารถจูงใจทางความคิดของพนักงาน ได้ก็จะสามารถทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ต้องการได้ ทฤษฎีที่สนับสนุนการศึกษาระบวนการของการจูงใจ ได้แก่ ทฤษฎีความเสมอภาคของออคัมส์ ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม และทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายของลอกก์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom 1970, 91-103 อ้างถึง แน่งน้อย พงษ์สามารถ 2519, 264-265) เป็นทัศนะที่เชื่อเกี่ยวกับการอธิบายวิธีการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ซึ่งถือว่า

บุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย ถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมายและทุกสิ่งที่ได้กระทำไปแล้ว เป็นการกระทำด้วยความคาดหวัง

วรูมได้ศึกษาถึงจิตวิทยาของบุคคลในองค์การและพบว่าการที่บุคคลจะกระทำสิ่งใดก็ตามจะขึ้นอยู่กับตัวแปร 4 ตัว ได้แก่

1. ผลตอบแทนที่จะได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่ครอบครองอยู่เพียงใด
2. ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่จะได้รับ
3. เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว เชื่อว่าตนจะต้องเป็นผู้ได้รับผลตอบแทนอันนั้น
4. มีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวังหรือได้รับล่วงหน้า

การศึกษาจิตวิทยาของบุคคลในองค์การของวรูมนั้น เป็นพื้นฐานของการตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติของบุคคลในองค์การ ซึ่งวรูมได้เสนอว่าการที่บุคคลจะตัดสินใจเลือกปฏิบัติอย่างไรเมื่อเกิดความต้องการพร้อมๆ กันหลายสิ่ง ซึ่งจะมีการพิจารณาอยู่ 2 ประการ คือ

1. พิจารณาว่าเป้าหมายที่จะไปสู่ นั้น มีคุณค่ามากน้อยเพียงใด (Valence)
2. พิจารณาว่าสิ่งที่กระทำนั้น สามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดมุ่งหมายได้เพียงใด (Expectancy)

ความสัมพันธ์ทั้ง 2 ประการนี้ เป็นกระบวนการในการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการที่จะเลือกกระทำหรือไม่เลือกกระทำ กล่าวโดยสรุปทฤษฎีความคาดหวังของวรูม เชื่อว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความปรารถนาอยากได้ปัจจัยเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ และผู้ปฏิบัติงานยังจะต้องมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานอันนั้นได้สำเร็จ โดยเชื่อว่าตนจะได้รับรางวัลตอบแทน

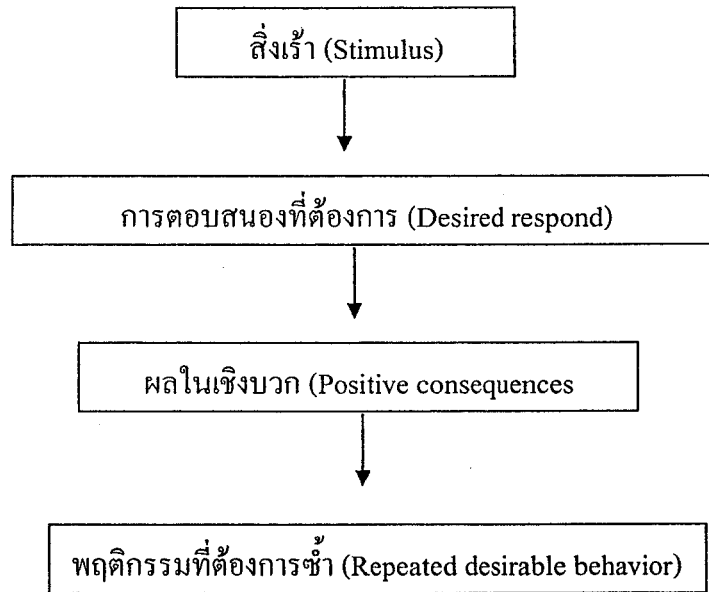
### 3. กลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรงเพื่อการจูงใจ (Reinforcement Theories of Motivation)

กลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรงเพื่อการจูงใจ เป็นแนวคิดที่ตรงกันข้ามกับกลุ่มทฤษฎีทั้ง 2 กลุ่มข้างต้น เนื่องจากกลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรงจูงใจ พยายามอธิบายว่า มนุษย์จะแสดง

พฤติกรรมที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อม ภายนอกหรือสภาพแวดล้อมภายนอกจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งได้แก่ ทฤษฎีการเสริมแรงของสกินเนอร์ และทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของเบนคูรา รายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีเสริมแรงของสกินเนอร์ (Skinner 1953 อ้างถึงใน ตูลา มหาวิทยาลัย 2545, 233)

เป็นทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มทฤษฎีจูงใจแบบกระบวนการ (Process motivation) ประยุกต์ใช้หลักการทางทฤษฎีการเรียนรู้และหลักการวางเงื่อนไขในกระบวนการจูงใจและการปฏิบัติงานของบุคคลมาใช้ ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยสกินเนอร์ มีความเห็นว่าสภาพแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล โดยส่วนรวมเป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก ไม่ใช่ความต้องการภายในหรือตัวตน นอกจากนั้นการเสริมแรงในเชิงบวก (Positive reinforcement) อันได้แก่ สิ่งเร้า (Stimulus) จะเสริมสร้างแนวโน้มให้เกิดการตอบสนองที่ต้องการในเชิงบวก (Positive consequences) มีแนวโน้มที่จะหลุดไป ดังนั้น ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะต้องเลือกการเสริมแรง (Reinforcers) ที่มีพลังไปในทางที่จะส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งพฤติกรรมที่ต้องการ เช่น การให้เงินเดือน และพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นทางการ หรือ มอบหมายงานที่น่าสนใจ กระบวนการของการเสริมแรงจะเป็นดังนี้



แผนภาพที่ 2.3 ทฤษฎีเสริมแรงของสกินเนอร์

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งแต่ละทฤษฎีจะมีจุดเด่นแตกต่างกันออกไป เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ จะอธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ว่ามีลำดับขั้นความต้องการจากต่ำไปหาสูง โดยความต้องการระดับหนึ่งควรได้รับการตอบสนองก่อน และเมื่อความต้องการระดับนั้นได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการนั้นๆ จะไม่จูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการต่อไป ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ ซึ่งแตกต่างจากมาสโลว์ คือ มนุษย์อาจมีความต้องการมากกว่า 1 ประเภทในช่วงเวลาเดียวกัน และความต้องการขั้นต่ำไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองครบถ้วนก่อนที่จะมีความต้องการขั้นสูงขึ้นไป ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ อธิบายว่าความต้องการเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม เชื่อว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดๆ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ว่าพฤติกรรมนั้นจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการ และ ทฤษฎีเสริมแรงของสกินเนอร์ เชื่อว่าบุคคลมักจะทำซ้ำพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและน่าพอใจ และจะไม่ทำซ้ำพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ไม่ดีหรือไม่น่าพอใจ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์กมาให้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) เพราะเห็นว่าองค์ประกอบต่างๆ ของปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจขององค์ประกอบใดบ้าง



ที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและองค์ประกอบใดบ้างที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

## 2. ความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละด้าน

### 2.1 ความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้าง

#### 2.1.1 นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน

นโยบายและการบริหารงานบริษัทเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยการบริหารงานและนโยบายบริษัทจะมีส่วนในการสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงานและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่ตนปฏิบัติ จากความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังกล่าว ได้มีผู้กล่าวถึง การบริหารงานและนโยบายบริษัท โดยให้ความหมายของนโยบายและการบริหารไว้ดังนี้

Harrell (อ้างใน ฌูณิชา ปานศักดิ์ 2544: 20) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้น เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการ และประการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องคือ องค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงานด้านต่างๆ

Herzberg and Others (อ้างใน สุริชนันท์ มหัทธนนทวิ 2538: 20-21) กล่าวถึงความพอใจของมนุษย์ โดยการแยกพิจารณา เป็น 2 ปัจจัย โดยปัจจัยด้านการบริหารงานและนโยบายเป็นปัจจัยค่าจ้างในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่อาจกระตุ้นจูงใจได้ แต่ถ้าหากปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไป จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้

Lock (อ้างใน สิริรัชชย์ สุขวงศ์ 2540: 20) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ.1979 ไว้ดังนี้ องค์การและการบริหารงาน นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารงานในองค์การ การที่องค์การมีนโยบายที่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

Theo Haimann and William G.Scott (อ้างใน ประชุม รอดประเสริฐ 2533: 13-14) กล่าวว่า นโยบาย คือ ขอบเขตของเหตุผลที่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542: 132-139) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยความชัดเจนของนโยบายที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายบริษัทฯ รวมทั้งวัตถุประสงค์ในการทำงานเพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานในระดับฝ่ายปฏิบัติ

สมยศ นาวิการ (2544: 18) การบริหาร คือ กระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกองค์การและใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า การบริหารงานและนโยบายบริษัท ที่มีความชัดเจนและพนักงานทุกคนได้รับความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน จึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 2.1.2 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับมีส่วนในการสร้างเสริมจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติ จากความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังกล่าว ได้มีผู้กล่าวถึงความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานไว้ดังนี้

Apple white (อ้างใน สิทธิชัย สุขวงศ์ 2540: 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงานซึ่งมีความหมายรวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ได้แก่ การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยการให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกื้อกูลกัน เป็นเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อการอยู่ร่วมกันในระหว่างปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

### 2.1.3 เงินเดือนและสวัสดิการ

เงินเดือนและสวัสดิการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยเงินเดือนและสวัสดิการจะมีส่วนในการสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติ จากความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังกล่าว ได้มีผู้กล่าวถึงเงินเดือนและสวัสดิการไว้ดังนี้

ธวัชชัย เจริญดี (2544: 23) รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง รายได้ประจำที่ทางองค์กรจ่ายให้ รวมถึงผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าครองชีพ โบนัส เงินทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับอย่างเหมาะสมและเพียงพอ จึงจะทำให้พนักงานเกิดความพอใจ

สรุปได้ว่า เงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเพียงพอแก่ความต้องการของพนักงาน จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

## 2.2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ

### 2.2.1 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีส่วนในการสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติ จากความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังกล่าวได้มีผู้กล่าวถึงโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยมีผู้ได้ให้ความหมายของโอกาสก้าวหน้าในการทำงานได้ดังนี้

Feishman and Bass (อ้างใน นำพร ไวว่อง 2537: 40) กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของงาน โดยได้ร่วมมือกับ Kendae and Hulin สร้างพรรณนัลักษณะงาน (John Descriptive Index : J.ID) ประกอบด้วยปัจจัยในการทำงานคือการเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความสามารถ โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา

Lock (อ้างใน สิทธิชัย สุขวงศ์ 2540: 21) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ.1976 ดังนี้ คือ การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้นำ ทำงานและได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการปฏิบัติงานทุกคนก็ตั้งความหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับ

Milton (อ้างใน ฎัซวรรณ อุคมซัยรัศมี 2543: 14) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานดังนี้ การเลื่อนตำแหน่งการงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งโดยความยุติธรรม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542: 132-139) กล่าวว่า เครื่องมือซึ่งบ่งปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานคือ โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ โดยพบว่าคนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจจะเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่าน โอกาสก้าวหน้ามาแล้ว

สรุปได้ว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน คือ การพิจารณาผลงานความดีความชอบ การได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ รวมทั้งการได้รับโอกาสเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

### 2.2.2 การยอมรับนับถือ

การได้รับการยอมรับนับถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยการได้รับการยอมรับนับถือในการทำงานจะมีส่วนในการสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติ จากความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังกล่าวนี้ มีผู้กล่าวถึงการได้รับการยอมรับนับถือในการทำงานไว้ดังนี้

Lock (อ้างใน ฎัษฐณิชา ปานศักดิ์ 2544: 13) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ.1979 ไว้ว่า การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) จากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จ ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญให้ ความเชื่อถือกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะทำให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

Milton (อ้างใน ฎัซวรรณ อุคมซัยรัศมี 2543: 14) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานดังนี้ การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึงการได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่นในผลงาน

สรุปได้ว่า การที่ให้การยอมรับนับถือต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและการยกย่องชมเชย จะทำให้พนักงานเกิดความพอใจ

### 2.2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยลักษณะงานที่ปฏิบัติจะมีส่วนในการสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติ จากความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังกล่าวนี้ มีผู้กล่าวถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติไว้ดังนี้

Harrell (อ้างใน ญัฐนิชา ปานศักดิ์ 2544: 23) กล่าวว่า ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ทำทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

สรุปได้ว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีผลทำให้พนักงานเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน

### 3. ลักษณะการบริหารงานของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)

#### ประวัติโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) ประกอบกิจการ โรงพยาบาลเอกชน ใช้ชื่อว่าโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เปิดบริการเมื่อ 17 กันยายน 2523 เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในเอเชียที่ได้รับรางวัลรับรองคุณภาพระดับสากล ในการให้บริการ โรงพยาบาลเอกชน สามารถรองรับผู้ป่วยในได้ 554 เตียง และผู้ป่วยนอก 3,500 คนต่อวัน และเป็นหนึ่งในผู้นำในการให้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทยและในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ โดยทีมงานบริหารจากนานาประเทศ พร้อมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญกว่า 900 ท่านและเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในเอเชียที่ได้รับการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลระดับสากล (JCIA) ตามมาตรฐานการรับรองของสหรัฐอเมริกา โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจของกรุงเทพมหานคร มีผู้ใช้บริการจำนวน 850,000 คนต่อปี เป็นผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศกว่า 300,000 คนต่อปี จาก 154 ประเทศทั่วโลก

ในด้านการช่วยเหลือสังคม นับตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมูลนิธิโรงพยาบาล บำรุงราษฎร์ในปี พ.ศ. 2533 มูลนิธิฯ ได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม การกุศลและให้การศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม

มาโดยตลอดโดย มีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมส่งเสริมและดูแลคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดีขึ้นตลอดระยะเวลากว่า 17 ปีที่ผ่านมา มูลนิธิฯ ได้ช่วยเหลือ ชาวไทย ผู้ด้อยโอกาสกว่า 100,000คน ด้วยการมอบบริการตรวจ สุขภาพและการผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจแก่เด็ก โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ได้รับการนำเสนอบริการทางการแพทย์ในรายการ ชื่อนำ เช่น CBS's 60 Minutes, NBC's Today Show, Time, Newsweek ฯลฯ

### **พันธกิจและนโยบายสิ่งแวดล้อม**

**พันธกิจ** เราให้บริการทางด้านการรักษาพยาบาลอย่างเอื้ออาทรและได้มาตรฐานระดับโลก

### **หลักการปฏิบัติ**

1. เป้าหมายหลักในการทำงานของเราคือทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
2. เรามุ่งมั่นในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และระบบสวัสดิการที่ดีต่อพนักงานของเรา
3. เราปรับปรุงคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง
4. เรามุ่งมั่นที่จะพัฒนานวัตกรรมทางการแพทย์ และการแพทย์อย่างต่อเนื่องเพื่ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาชีพ
5. เราให้บริการแบบไทย แก่ผู้ป่วยทุกชาติ ภาษา และวัฒนธรรมอย่างเท่าเทียมกัน
6. เรามุ่งมั่นที่จะพัฒนาการบริการทุกขั้นตอนให้ได้มาตรฐานระดับโลก
7. เราปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความซื่อสัตย์ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและคงไว้ซึ่งจริยธรรม
8. เราทำงานร่วมกันเป็นทีมและแลกเปลี่ยนสิ่งที่เรียนรู้แก่กันและกัน
9. เราปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีของชาติ
10. เราให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

### **นโยบายสิ่งแวดล้อม**

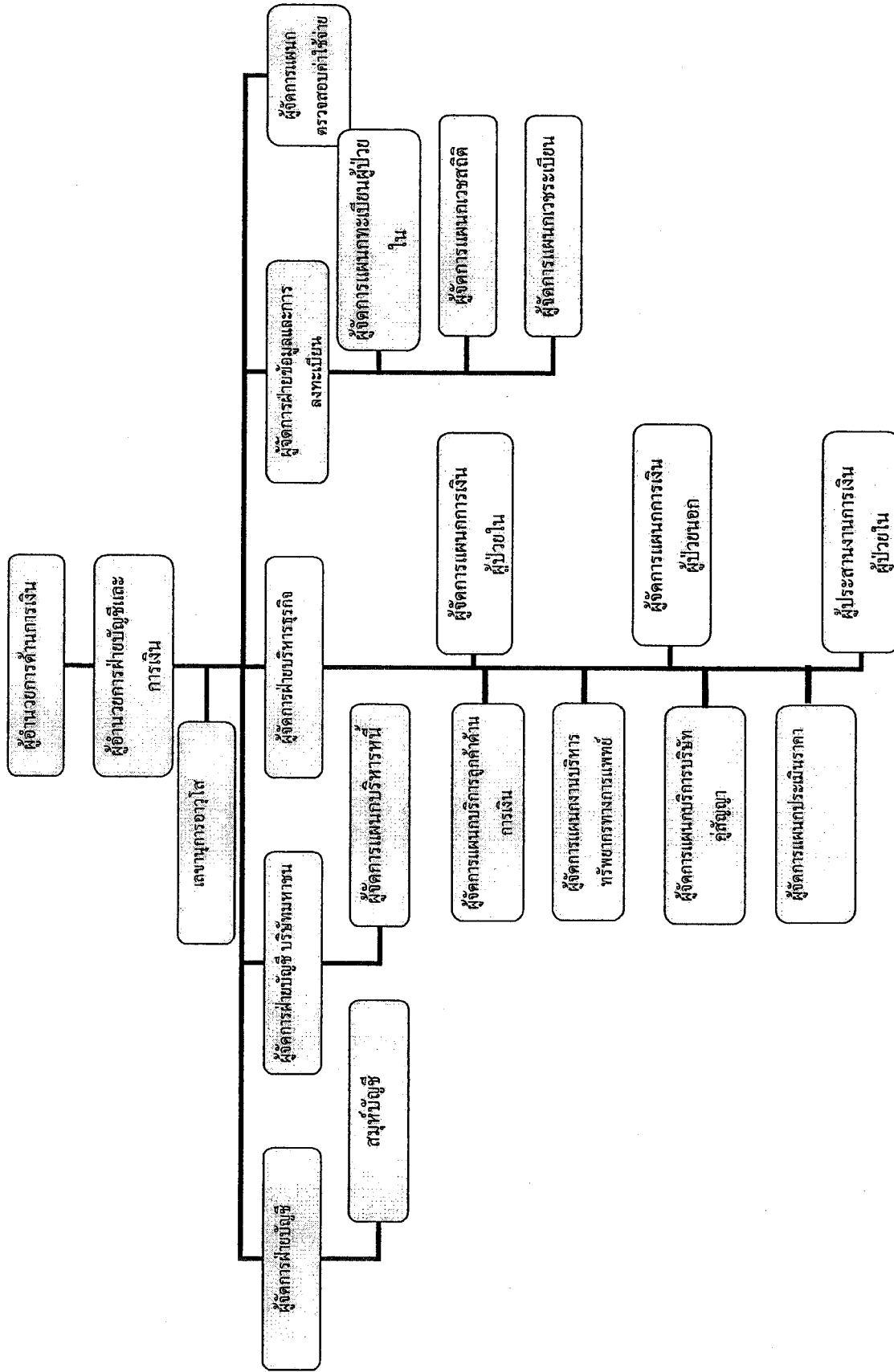
โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลมีความมุ่งมั่นที่จะอนุรักษ์พลังงาน สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ โดยเราให้การสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อรักษาไว้ซึ่งความปลอดภัยและสุขอนามัยขององค์กรและชุมชน

### หลักการปฏิบัติ

1. โรงพยาบาลกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย การจัดการสิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัยที่สอดคล้องตามกฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมาย และมาตรฐานสากล รวมทั้งทำการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงาน และบริษัทคู่สัญญาเกี่ยวกับนโยบายดังกล่าว
2. พนักงานและบริษัทคู่สัญญาทุกคนมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบายด้านความปลอดภัย การจัดการสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย และรายงานปัญหาที่เกี่ยวข้องให้ผู้บริหารรับทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสม
3. เราจะควบคุมดูแลกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของชุมชน เช่น การจัดการเกี่ยวกับขยะติดเชื้อ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น
4. เราจะรับผิดชอบต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การประหยัดพลังงาน รณรงค์วิธีการ Recycle
5. เราจะทำการตรวจสอบทบทวนว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและวางแผนแก้ไขปรับปรุงสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

### สวัสดิการและค่าตอบแทน

1. รายได้คุ้มค่า
2. ความมั่นคงในหน้าที่การงานสูง : โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เป็นองค์กรที่มีความมั่นคงประสบความสำเร็จสูง และมีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว
3. สวัสดิการคุ้มค่า
4. สวัสดิการรักษายาพยาบาลไม่เสียค่าใช้จ่ายสำหรับพนักงานและราคาพิเศษสำหรับครอบครัว
5. ตรวจสอบสุขภาพประจำปี
6. ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ และกองทุนเงินทดแทน
7. วันหยุดในวันครบรอบวันเกิด
8. ที่จอดรถพนักงานฟรี
9. โครงการ “ดาวเด่นบำรุงราษฎร์” ตัดสินโดยผู้ให้บริการของโรงพยาบาล



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการบริหารจัดการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)



#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิชัย ชวนเสงี่ยม (2540, 45-48) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรมศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี โดยศึกษาตัวอย่างที่เป็นแรงงานอุตสาหกรรมจากโรงงานอุตสาหกรรม 3 แห่ง จำนวน 150 คน ในอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า แรงงานอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานจากมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพการงาน ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงาน ความยุติธรรม ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และความหนักเบาของงาน จากการทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านภูมิหลังของแรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา สถานภาพการสมรส รายได้จากการทำงาน จำนวนปีกับการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สุทัศน์ ขอยโพธิ์สัย (2540, 73-75) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษา พนักงานโทรศัพท์จังหวัดนครราชสีมา เขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 3 จากสำนักงานบริการ 8 แห่ง โดยใช้ตัวอย่างจำนวน 166 คน จากทั้งสิ้น 172 คน พบว่า พนักงานโทรศัพท์จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการปกครองบังคับบัญชา รองลงมาเป็นด้านลักษณะงานและความก้าวหน้า ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับความพึงพอใจพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ส่วนเพศ การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

เสกสรร สุมาลี (2540, 41-43) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตอุปกรณ์การแพทย์ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ พนักงานทั้งหมดที่อยู่ในระดับต่ำกว่าหัวหน้าแผนก จำนวน 120 คน โดยศึกษาจากตัวชี้วัดความพึงพอใจซึ่งแบ่งเป็น 2 มิติ คือ มิติเกี่ยวกับลักษณะงานและมิติเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ กลุ่มที่

อายุ 18-20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอื่น และกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 26 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และปัจจัยในด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

อุปกรณ ยืนยง (2540, 59-61) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกลุ่มโรงเรียนประถมศึกษ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา ศึกษากรณี จังหวัดอำนาจเจริญ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 116 คน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากความพึงพอใจมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผลกระทบจากการปฏิบัติงานของกลุ่ม โรงเรียน ด้านความเหมาะสมของระเบียบกลุ่ม โรงเรียน ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกลุ่ม ด้านบุคลากรประจำศูนย์วิชาการกลุ่ม และด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ ตำแหน่งอายุในการรับราชการครู ประสบการณ์ในการเป็นกรรมการกลุ่ม โรงเรียน และขนาดของกลุ่มโรงเรียน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เอื้องพร กลองชิต (2540, 57-59) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มารับการศึกษาต่อเนื่อง หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเวชระเบียน (ต่อเนื่อง 2 ปี) ที่มหาวิทยาลัยมหิดล (ศาลายา) จำนวน 64 คน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจจากองค์ประกอบ 7 ด้าน เจ้าหน้าที่เวชสถิติมีความพึงพอใจในงานสูงสุดด้านการได้รับการยอมรับนับถือ รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และมีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่ำสุด ผลการทดสอบหาความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการครองตำแหน่ง สภาพเศรษฐกิจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อแยกพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ในด้านสภาพการทำงาน เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีระยะเวลาในการครองตำแหน่งน้อยกว่ามีความพึงพอใจสูงกว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีระยะเวลาในการครองตำแหน่งที่นานกว่า ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีสภาพเศรษฐกิจที่ดีกว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีสภาพทางเศรษฐกิจที่ต่ำกว่า

ชไมภรณ์ คุปตะวาณิช (2541) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มเดออร์นอร์ทเทิร์น เพาเวอร์เอ็นจิเนียริง ภายหลังจากปรับกลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดขององค์กร” พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหา

น้อย คือ สัมพันธภาพในการทำงาน การบริหาร ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในสภาพของตนเองและองค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในงาน

ชัชวาล จันทรวงทอง (2541) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน).” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง โดยพิจารณาปัจจัยจูงใจซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ การยอมรับนับถือ ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน โอกาสที่จะได้รับการก้าวหน้า สำหรับการพิจารณาปัจจัยค้ำจุนนั้น พนักงานมีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงปลอดภัย ความสามารถในการปกครอง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความเป็นอยู่ส่วนตัว นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน

พรทิพย์ เรากานานนท์ (2541, 64-65) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานเก็บค่าผ่านทาง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานเก็บค่าผ่านทางส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าผ่านทาง เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความเหมาะสมของระยะเวลาการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่ ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และตัวแปรปัจจัยในด้านเพศ อายุ อายุงาน รายได้ สถานภาพสมรส ระยะทางในการเดินทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนตัวแปรปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหมาะสมของระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าผ่านทาง

วิมล กาญจนนิวาสน์ (2542, 62-63) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา แผนกงาน ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยกย่องนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน

ร่วมงาน และด้านความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)

ฉวีวรรณ สุภลาภ (2543) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารฯ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับ การปกครอง บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับ นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรเพศ และระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงาน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขา ส่วนตัวแปรในด้าน อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนของพนักงานสาขา ประสบการณ์กับธนาคาร ลักษณะงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน ขนาดของสาขา การสนับสนุนจากครอบครัว สภาพเศรษฐกิจของครอบครัว ความสุขในชีวิตครอบครัว และระยะเวลาที่คาดว่าจะทำงานกับธนาคาร มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อริยา นิลประสิทธิ์ (2543) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำ ศูนย์และเปลี่ยนเงิน กรณีศึกษา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารฯ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน การฝึกอบรม ลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและการบริหาร และด้านผลตอบแทน นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน อายุงานในการปฏิบัติงานในศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน ระดับชั้น และเกรดผลการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน อย่างไรก็ตามพนักงานหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานชายเล็กน้อย

เจริญ ศักดิ์ศิริศิลป์ (2544) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ฮาร์เวสต์อินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รองลงมาในด้านความสามารถรับผิดชอบ และด้านลักษณะงาน ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และกลุ่มงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สมบุรณ์ ปานนาค (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านปรากฏว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งในด้านความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายการบริหาร และสภาพการทำงาน โดยมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านรายได้และความก้าวหน้า และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขตภูมิภาค เขต 7 จังหวัดระยอง ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน มีความพอใจแตกต่างกัน

บรรยง ตั้งวธธรรม (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคปิตอลแมกซ์ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานของบริษัท แคปิตอลแมกซ์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมากในทุกๆ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ผู้บังคับบัญชา ความปลอดภัย สภาพการทำงาน การสื่อสารขอความร่วมมือเพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านความศรัทธาก็คือ เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ชุติมา เทียงคำ (2547) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชี และนักการเงิน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชี และนักการเงิน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า หน่วยธุรกิจไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการทำงานและประสบการณ์การทำงาน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ทำงานมีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พิมจัน เล้าเรื่องศิลป์ชัย (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เค.เอส.มาสเตอร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เค.

เอส.มาสเตอร์ จำกัด ในด้านสภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เค.เอส.มาสเตอร์ จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และค่าจ้างต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

วงศ์วริศ สมฤทธิ์จิตติกุล (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิษณุ อัท บริษัท ยัม เรสเทอรองตส์ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิษณุ อัท บริษัท ยัม เรสเทอรองตส์ อินเทอร์เน็ต เซ็นแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน สาขาที่ปฏิบัติงาน จำนวนของผู้ปฏิบัติงานในร้านสาขา ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้และประเภทของพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิษณุ อัท คือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านการบังคับบัญชา

รีฟิสซา (Refissa 1997 อ้างถึงใน สุวรรณ ถีละเศรษฐกุล 2542,27) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ที่มสุขภาพ ในเมืองโวลลิกา ประเทศเอธิโอเปีย ตัวอย่างที่ทำการศึกษเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 152 คน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ระดับต่ำ และพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารงาน การยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และรูปแบบการบริหารงาน โอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ไกเนนดร้า (Gyanendra 1998 อ้างถึงใน สุวรรณ ถีละเศรษฐกุล 2542,27) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานงาน โรงพยาบาล ทริบลูแวน เมืองกาทมันดู ประเทศเนปาล ตัวอย่างที่ทำการศึกษา เป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 190 คน ผลการวิจัยพบว่า 49.9 % ของพยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจนี้ ได้แก่ เงินเดือน ความเป็นอิสระในการทำงาน สถานภาพของวิชาชีพ สัมพันธภาพ

ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานภาพของวิชาชีพ ข้อกำหนดของงาน รายได้ ซึ่งผลจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การที่จะเพิ่มระดับความพึงพอใจในพยาบาลวิชาชีพ คือการให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่อง สถานภาพของวิชาชีพ ข้อกำหนดของงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน

จอห์นสัน (Johnston, 2002) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเซาท์เวสเทอร์น ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่พยาบาลวิชาชีพให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ค่าตอบแทน รองลงมาคือ สถานภาพของวิชาชีพ ความเป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์ เจือปนใจของงาน และนโยบายขององค์กร ซึ่งพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยมีความพึงพอใจในสถานภาพของวิชาชีพมากที่สุด รองลงมาคือ ความเป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์ นโยบายขององค์กร และค่าตอบแทนตามลำดับ

วิลเลียมส์ (Williams, 2002) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในตึกผู้ป่วยหนัก กับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในตึกศัลยกรรม-อายุรกรรม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในงานด้านหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งกล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าปัจจัยต่างๆ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล แตกต่างกันไป และไม่มีผู้ใดให้ลำดับความสำคัญที่แน่นอน หรือ สามารถกำหนดชัดเจนลงไปว่าปัจจัยหรือองค์ประกอบใดสำคัญที่สุด และปัจจัยหรือองค์ประกอบใดสำคัญน้อยสุด เพราะว่าองค์ประกอบเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและตัวแปรต่างๆ กัน นั่นก็หมายความว่า การที่หน่วยงานจะประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย จะต้องศึกษาถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังบกพร่องอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงาน และองค์กรต่อไป

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยทำการศึกษาเฉพาะช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เกี่ยวกับแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือ และอ้างอิงได้ เช่น ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รายงานการวิจัย เป็นต้น และอีกส่วนหนึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) มีรายละเอียดในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 309 คน

กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้มีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ในระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีค่าความคลาดเคลื่อน 5% ตามสูตร ดังนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้



$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{309}{1 + 309(0.05)^2} \\ &= 174 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 174 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องเป็นหลักในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งมีโครงสร้างของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน และแผนกที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นโดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบอร์ก และมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า แต่ละข้อมี 5 ระดับ (Rating scale) ตามแบบของ Likert ประกอบด้วยข้อคำถาม 54 ข้อ

วิธีการให้คะแนนแบบสอบถาม

1. ข้อความที่เป็นประโยชน์ (Positive) ให้คะแนนดังนี้

ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	มากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	มาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	ปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	น้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

2. ข้อความที่เป็นประโยชน์ (Negative) ให้คะแนนดังนี้

ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	มากที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	มาก	ให้คะแนน	2 คะแนน
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	ปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	น้อย	ให้คะแนน	4 คะแนน
ถ้าผู้ตอบเลือกตอบ	น้อยที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน

### เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล

1.00-1.49	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.50-2.49	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
2.50-3.49	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
3.50-4.49	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
4.50-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้เขียนได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ คือ แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

แบบสอบถามในส่วนนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้เขียนได้ดำเนินการสร้างตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก
3. ศึกษาแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวไล ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541;40) และได้นำมาดัดแปลงข้อความให้ตรงกับกลุ่มที่ต้องการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า แต่ละข้อมี 5 ระดับ
4. นำแบบทดสอบไปตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)
5. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา จำนวน 25 คน วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้การทดสอบ t-test และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ผลการทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.919

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากรเพื่อทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง
2. ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถาม (Editing)

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้เพื่อนำไปทำการประมวลผลและวิเคราะห์ผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้เป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วน ของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามป้อนเข้าโปรแกรมคอมพิวเตอร์
3. ใช้คำสั่งจาก โปรแกรมเพื่อหาค่าสถิติ
4. ประมวลผลและนำผลที่ประมวลได้ มาวิเคราะห์ เขียนรายงาน และนำเสนอเป็นงานวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ (frequency), ร้อยละ (percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean)

t-test, ANOVA หรือ F-test และ S.D. (Standard Deviation)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) แบ่งผลการศึกษออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาข้อมูลคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 174 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน และแผนกที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะ	จำนวน (174 คน)	ร้อยละ (100.0)
<b>เพศ</b>		
ชาย	53	30.5
หญิง	121	69.5
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 26 ปี	45	25.9
26 - 35 ปี	75	43.1
36 - 45 ปี	38	21.8
46 - 60 ปี	16	9.2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

คุณลักษณะ	จำนวน (174 คน)	ร้อยละ (100.0)
<u>สถานภาพสมรส</u>		
โสด	123	70.7
สมรส	49	28.2
หม้าย/หย่า	2	1.1
<u>ระดับการศึกษา</u>		
มัธยมศึกษา	25	14.4
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	15	8.6
ปริญญาตรี	120	69.0
สูงกว่าปริญญาตรี	14	8.0
<u>ประสบการณ์ทำงาน</u>		
ต่ำกว่า 5 ปี	76	43.7
5 - 10 ปี	47	27.0
11 - 15 ปี	24	13.8
มากกว่า 15 ปี	27	15.5
<u>เงินเดือน</u>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	25	14.4
10,001 – 20,000 บาท	123	70.7
20,001 – 30,000 บาท	21	12.1
30,001 บาท ขึ้นไป	5	2.9

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

คุณลักษณะ	จำนวน (174 คน)	ร้อยละ (100.0)
<u>แผนกที่ปฏิบัติงาน</u>		
Accounting	25	14.4
Business Office	5	2.9
Credit Management	17	9.8
IPD Cashier	15	8.6
OPD Cashier	26	14.9
Medical Record	50	28.7
Third Party Payor Service	11	6.3
Registration	25	14.4

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงถึงร้อยละ 69.5 ส่วนเพศชายมีเพียงร้อยละ 30.5 และส่วนใหญ่หรือร้อยละ 43.1 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 26 ปี และอายุ 36- 45 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 25.9 และร้อยละ 21.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 – 60 ปี มีเพียงร้อยละ 9.2 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 70.7 มีสถานภาพโสด รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว โดยคิดเป็นร้อยละ 28.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่หม้าย/หย่า มีเพียงร้อยละ 1.1 เท่านั้น

ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 69.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยคิดเป็นร้อยละ 14.4 ร้อยละ 8.6 และร้อยละ 8.0 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 43.7 มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี มากกว่า 15 ปี และระหว่าง 11 – 15 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 27.0 ร้อยละ 15.5 และร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

นอกจากนี้ ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 70.7 มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และเงินเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 14.4 และร้อยละ 12.1 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 2.9 เท่านั้น และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 28.7 อยู่แผนก Medical Record รองลงมาคือ แผนก OPD Cashier ร้อยละ 14.9 แผนก Accounting และแผนก

Registration มีร้อยละ 14.4 เท่ากัน ส่วนแผนกที่มีกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ แผนก Business Office มีเพียงร้อยละ 2.9 เท่านั้น

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)

การนำเสนอข้อมูลผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้าง ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ และสรุประดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวม

### 2.1 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้าง

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ระดับความพึงพอใจต่อนโยบายของหน่วยงาน ระดับความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และระดับความพึงพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการ

### 2.1.1 ระดับความพึงพอใจต่อนโยบายของหน่วยงาน

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจต่อนโยบายของหน่วยงาน

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. หน่วยงานของท่านมีนโยบายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	3.79	.710	มาก
2. ท่านมีความเข้าใจในหลักการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.86	.703	มาก
3. ระบบการทำงานและวิธีปฏิบัติตน รวมทั้งแนวทางในส่วนงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความชัดเจน	3.74	.736	มาก
4. นโยบายของบริษัทมุ่งมั่นและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน	3.73	.913	มาก
5. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน	3.14	.842	ปานกลาง
6. แผนกของท่านได้รับการจัดสรรงบประมาณจากหน่วยงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	3.18	.831	ปานกลาง
7. นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานไม่ทำให้ผู้ปฏิบัติต้องทำงานมากขึ้น	2.65	.866	ปานกลาง
8. การกระจายอำนาจในหน่วยงานมีความเหมาะสมดีแล้ว	3.23	.889	ปานกลาง
9. นโยบายของหน่วยงานไม่ยากต่อการนำไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมได้	3.01	.737	ปานกลาง
รวม	3.37	.424	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อนโยบายของหน่วยงานในระดับปานกลาง กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.37

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก (3.50 – 4.49) ในประเด็นดังต่อไปนี้ ความเข้าใจในหลักการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน หน่วยงานมีนโยบายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ระบบการทำงานและวิธีปฏิบัติตนรวมทั้งแนวทางในส่วนงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความชัดเจน และนโยบายของบริษัทมุ่งมั่นและ



ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86, 3.79, 3.74 และ 3.73 ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (2.50 - 3.49) คือ การกระจายอำนาจในหน่วยงานมีความเหมาะสมดีแล้ว แผนกได้รับการจัดสรรงบประมาณจากหน่วยงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน นโยบายของหน่วยงานไม่ยากต่อการนำไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมได้ และนโยบายการบริหารงานของหน่วยงานไม่ทำให้ผู้ปฏิบัติต้องทำงานมากขึ้น โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.23, 3.18, 3.14, 3.01 และ 2.65 ตามลำดับ

### 2.1.2 ระดับความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมและสนับสนุนให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อ ความก้าวหน้าในอนาคต	3.92	.833	มาก
11. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาแนะนำ และชี้แจง ปัญหาในการปฏิบัติงานให้ท่านทราบ	3.76	.811	มาก
12. ทุกคนในแผนกของท่านมีสัมพันธภาพอันดีต่อกัน และ ให้ความร่วมมือประสานงานกันดี	3.91	.811	มาก
13. ท่านให้ความเคารพนับถือผู้บังคับบัญชาด้วยความ จริงใจ	4.12	.747	มาก
14. ท่านมีความสุขใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชา	3.80	.817	มาก
15. ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำแก่ท่านเมื่อท่านมีปัญหา ในการปฏิบัติงาน	3.86	.800	มาก
16. ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ได้เป็นอย่างดี	4.18	.681	มาก
17. บรรยากาศในที่ทำงานของท่านมีความสนิทสนมและ เป็นกันเอง	4.18	.730	มาก
18. หน่วยงานของท่านไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกและขาด ความสามัคคี	3.57	1.060	มาก
รวม	3.92	.207	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในระดับมาก กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.92

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก (3.50 – 4.49) ในทุกประเด็น บรรยากาศในที่ทำงานมีความสนิทสนมและเป็นกันเอง ความสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี การให้ความเคารพนับถือผู้บังคับบัญชาด้วยความจริงใจ

ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อความก้าวหน้าในอนาคต ทุกคนในแผนกมีสัมพันธภาพอันดีต่อกันและให้ความร่วมมือประสานงานกันดี ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ความสบายใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำ และชี้แจงปัญหาในการปฏิบัติงานให้ท่านทราบ และหน่วยงานไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกและขาดความสามัคคี โดยคิดค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ 4.18, 4.18, 4.12, 3.92, 3.91, 3.86, 3.80, 3.76 และ 3.57 ตามลำดับ

### 2.1.3 ระดับความพึงพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการ

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการ

	ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
19.	เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ	2.86	.889	ปานกลาง
20.	อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับเพิ่มในแต่ละปี	2.61	.891	ปานกลาง
21.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความยากง่าย และปริมาณงานที่ท่านต้องปฏิบัติ	2.81	.835	ปานกลาง
22.	เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น ๆ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ต่ำมาก	3.12	.855	ปานกลาง
23.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	2.70	.870	ปานกลาง
24.	หน่วยงานของท่านมีการจัดสวัสดิการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของท่าน	3.09	.782	ปานกลาง
25.	ระบบวันหยุด วันลาพักผ่อน ของหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม	3.29	.898	ปานกลาง
26.	ท่านรู้สึกว่าการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีหลักการที่แน่นอน	2.90	.874	ปานกลาง
27.	ถ้าท่านลาออกจากงานไปประกอบอาชีพอื่น ท่านจะได้รับเงินเดือนไม่สูงกว่านี้	2.91	.768	ปานกลาง
	รวม	2.92	.214	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการ ในระดับปานกลาง กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยรวม 2.92

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (2.50 – 3.49) ในทุกประเด็น ระบบวันหยุดวันลาพักผ่อนของหน่วยงานมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น ๆ ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ต่ำมาก หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของพนักงาน ถ้าลาออกจากงานไปประกอบอาชีพอื่นจะได้รับเงินเดือนไม่สูงกว่านี้ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีหลักการที่แน่นอน เงินเดือนได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความยากง่าย และปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ ค่าตอบแทนที่ได้รับสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และอัตราเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มในแต่ละปี โดยคิดค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ 3.29, 3.12, 3.09, 2.91, 2.90, 2.86, 2.81, 2.70, และ 2.61 ตามลำดับ

## 2.2 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ แบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ระดับความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในตำแหน่ง ระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับนับถือ และระดับความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ

### 2.2.1 ระดับความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
28. ท่านมีโอกาสได้ร่วมประชุม ฝึกอบรม ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูน และพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	3.33	.889	ปานกลาง
29. การพิจารณาแต่งตั้ง เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง แต่ละครั้ง เป็นไปด้วยความยุติธรรม	3.01	.890	ปานกลาง
30. ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานไม่เสี่ยงต่อการถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออก	3.30	.915	ปานกลาง
31. งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันมี โอกาสก้าวหน้าใน ตำแหน่งได้ไม่ยาก	2.85	.986	ปานกลาง
32. ท่านมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกโยกย้ายเปลี่ยนแปลงไป ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ไม่ตรงกับสายงานของท่าน	3.23	.793	ปานกลาง
33. ท่านมีความเชื่อว่าตนเองจะมีตำแหน่งงานสูงขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต	2.82	.919	ปานกลาง
34. ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาส ศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้ายิ่งขึ้น	3.36	.961	ปานกลาง
35. ในการเลื่อนตำแหน่งของท่านในแต่ละครั้งต้องใช้เวลา ไม่นาน	2.71	.962	ปานกลาง
36. การได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการ ปฏิบัติงาน	3.52	.838	มาก
รวม	3.13	.285	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในตำแหน่ง ในระดับปานกลาง กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.13

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก (3.50 – 4.49) คือ การได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.52

ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (2.50 - 3.49) คือ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้ายิ่งขึ้น โอกาสได้ร่วมประชุม ฝึกอบรมดูงานเพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานเสี่ยงต่อการ ถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออก ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกโยกย้ายเปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติงานใน ตำแหน่งที่ไม่ตรงกับสายงาน การพิจารณาแต่งตั้ง เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง แต่ครั้งเป็นไปด้วยความยุติธรรม งานปฏิบัติในปัจจุบันมีโอกาสนำหน้าในตำแหน่งได้ยาก ความเชื่อมั่นว่าตนเองจะมี ตำแหน่งงานสูงขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต และในการเลื่อนตำแหน่งในแต่ละครั้งต้องใช้เวลานาน โดยคิด เป็นค่าเฉลี่ย 3.36, 3.33, 3.30, 3.23, 3.01, 2.85, 2.82 และ 2.71 ตามลำดับ

### 2.2.2 ระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับนับถือ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
37. เพื่อนร่วมงานมักจะขอคำปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานจากท่าน	3.43	.707	ปานกลาง
38. ผู้บังคับบัญชามีความจริงใจยกย่อง และให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา	3.55	.757	มาก
39. ในการประชุม สัมมนาต่าง ๆ ที่ประชุม มีการนำปัญหาและข้อเสนอแนะของท่านไปปฏิบัติ	3.14	.691	ปานกลาง
40. ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานยอมรับความรู้ความสามารถของท่าน	3.40	.616	ปานกลาง
41. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายที่สำคัญหรือนโยบายเร่งด่วน	3.18	.738	ปานกลาง
42. ท่านได้รับการยกย่องเชิดชูในความรู้ด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.25	.638	ปานกลาง
43. ท่านได้รับมอบหมายงานใหม่ๆจากผู้บังคับบัญชาอยู่เป็นประจำ	3.20	.817	ปานกลาง
44. ท่านมีโอกาสได้ปฏิบัติงานอย่างอิสระและเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง	3.20	.817	ปานกลาง
45. ผู้บังคับบัญชามักจะขอความคิดเห็นจากท่านในการปฏิบัติงานเสมอ	2.97	.808	ปานกลาง
รวม	3.26	.175	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.26

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก (3.50 – 4.49) คือ ผู้บังคับบัญชามีความจริงใจยกย่อง และให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.55

ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (2.50 - 3.49) คือ เพื่อนร่วมงานมักจะขอคำปรึกษาหารือในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานยอมรับความรู้ความสามารถ การยกย่องเชิดชูในความรู้ด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย การได้รับมอบหมายงานใหม่ๆจากผู้บังคับบัญชาอยู่เป็นประจำ โอกาสได้ปฏิบัติงานอย่างอิสระและเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง โอกาสได้รับมอบหมายที่สำคัญหรือนโยบายเร่งด่วน ในการประชุมสัมมนาต่าง ๆ ที่ประชุม มีการนำปัญหาและข้อเสนอแนะของท่านไปปฏิบัติ และผู้บังคับบัญชามักจะขอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานเสมอ โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.43, 3.40, 3.25, 3.20, 3.20, 3.18, 3.14 และ 2.97 ตามลำดับ

### 2.2.3 ระดับความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
46. ท่านรู้สึกชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ หรือ ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	3.24	.868	ปานกลาง
47. หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	3.86	.766	มาก
48. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจและความท้าทาย	3.33	.834	ปานกลาง
49. ท่านได้รับอำนาจตัดสินใจในการทำงาน	3.32	.745	ปานกลาง
50. ลักษณะงานที่ท่านทำยังมีขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.37	.901	ปานกลาง
51. งานที่ท่านอยู่นี้เป็นงานที่ไม่น่าเบื่อหน่าย	3.28	.884	ปานกลาง
52. ลักษณะงานที่ท่านทำมีความยืดหยุ่นเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	3.20	.758	ปานกลาง
53. งานที่ท่านปฏิบัติและรับผิดชอบอยู่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเต็มที่	3.13	.873	ปานกลาง
54. ท่านพบว่างานในความรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.22	.811	ปานกลาง
รวม	3.33	.213	ปานกลาง



จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับปานกลาง กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.33

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก (3.50 – 4.49) คือ หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (2.50 - 3.49) คือ ลักษณะงานที่ท่านทำยังมีขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน งานที่ได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจและความท้าทาย การได้รับอำนาจตัดสินใจในการทำงาน งานที่ทำอยู่นี้เป็นงานที่ไม่น่าเบื่อหน่าย การชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหรือลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน งานในความรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ลักษณะงานที่ท่านทำมีความยืดหยุ่นเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และงานที่ปฏิบัติและรับผิดชอบอยู่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.37, 3.33, 3.32, 3.28, 3.24, 3.22, 3.20 และ 3.13 ตามลำดับ

### 2.3 สรุประดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวม

ตารางที่ 4.8 สรุประดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
นโยบายของหน่วยงาน	ปานกลาง	3.37
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	มาก	3.92
เงินเดือนและสวัสดิการ	ปานกลาง	2.92
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	ปานกลาง	3.13
การยอมรับนับถือ	ปานกลาง	3.26
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ปานกลาง	3.33
ค่าเฉลี่ยรวม	ปานกลาง	3.32

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม คือ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (2.50 – 3.49) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยรวม คือ 3.32

เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในระดับมาก (3.50 – 4.49) กล่าวคือมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนประเด็นอื่น ๆ กลุ่ม

ตัวอย่างมีความความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ นโยบายของหน่วยงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง และเงินเดือนและสวัสดิการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37, 3.33, 3.26, 3.13 และ 2.92 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)

การนำเสนอข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) เป็นการแสดงผลการวิเคราะห์ t-test และ ANOVA (F-test) จำแนกตามลักษณะบุคคล 7 ด้าน ประกอบด้วย

1. การเปรียบเทียบเพศของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. การเปรียบเทียบอายุของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. การเปรียบเทียบสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. การเปรียบเทียบประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. การเปรียบเทียบแผนกที่ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
8. การเปรียบเทียบสรุปการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวม

### 3.1 การเปรียบเทียบเพศของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	N	$\bar{x}$	S.D.	t	df	t-prob.
ชาย	53	180.23	15.90			
หญิง	121	178.83	21.08			
รวม	174	179.25	19.61	0.432	172	0.027*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.05$

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 180.23 ส่วนกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 178.83 เมื่อทดสอบทางสถิติ t-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเพศชายกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง

### 3.2 การเปรียบเทียบอายุของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	N	$\bar{x}$	S.D.	F	F-prob.
น้อยกว่า 26 ปี	45	182.49	19.98		
26 - 35 ปี	75	174.12	19.63		
36 - 45 ปี	38	183.29	18.76		
46 - 60 ปี	16	184.63	16.17		
รวม	174	179.25	19.61	3.173	0.026*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.05$

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ 184.63 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี และอายุน้อยกว่า 26 ปี โดย

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 183.29 และ 182.49 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพียง 174.12 เท่านั้น เมื่อทดสอบทางสถิติ ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มช่วงอายุอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายกลุ่ม

(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error Mean	Sig.
น้อยกว่า 26 ปี	26 - 35 ปี	8.3689	3.63048	.022*
	36 - 45 ปี	-.8006	4.24181	.851
	46 - 60 ปี	-2.1361	5.60414	.704
26 - 35 ปี	น้อยกว่า 26 ปี	-8.3689	3.63048	.022*
	36 - 45 ปี	-9.1695	3.83378	.018*
	46 - 60 ปี	-10.5050	5.30201	.049*
36 - 45 ปี	น้อยกว่า 26 ปี	.8006	4.24181	.851
	26 - 35 ปี	9.1695	3.83378	.018*
	46 - 60 ปี	-1.3355	5.73793	.816
46 - 60 ปี	น้อยกว่า 26 ปี	2.1361	5.60414	.704
	26 - 35 ปี	10.5050	5.30201	.049*
	36 - 45 ปี	1.3355	5.73793	.816

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า เมื่อใช้ตาราง Post Hoc เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มช่วงอายุต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายกลุ่ม โดยใช้ค่าสถิติ LSD พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มช่วงอายุอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มช่วงอายุอื่น ๆ

### 3.3 การเปรียบเทียบสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพสมรส	N	$\bar{x}$	S.D.	F	F-prob.
โสด	123	178.00	20.02		
สมรส	49	181.96	18.39		
หม้าย/หย่า	2	190.00	25.46		
รวม	174	179.25	19.61	1.018	0.364

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ 190.00 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพโสด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 181.96 และ 178.00 เมื่อทดสอบทางสถิติ ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในทุกช่วงอายุ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

### 3.4 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	N	$\bar{x}$	S.D.	F	F-prob.
มัธยมศึกษา	25	183.84	15.46		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	15	180.07	18.89		
ปริญญาตรี	120	178.23	20.48		
สูงกว่าปริญญาตรี	14	178.93	20.06		
รวม	174	179.25	19.61	0.636	0.570

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ 183.84 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีจบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 180.07, 178.93 และ 178.23 ตามลำดับ เมื่อทดสอบทางสถิติ ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในทุกระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

### 3.5 การเปรียบเทียบประสพการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามประสพการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ประสพการณ์การทำงาน	N	$\bar{x}$	S.D.	F	F-prob.
ต่ำกว่า 5 ปี	76	177.42	19.80		
5 - 10 ปี	47	177.64	20.46		
11 - 15 ปี	24	177.21	18.47		
มากกว่า 15 ปี	27	189.04	16.38		
รวม	174	179.25	19.61	2.734	0.045*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.05$

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสพการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ 189.04 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีประสพการณ์การทำงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสพการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีประสพการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสพการณ์การทำงาน 11 – 15 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย 177.64, 177.42 และ 177.21 ตามลำดับ เมื่อทดสอบทางสถิติ ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่มีประสพการณ์การทำงานอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน  
ของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายกลุ่ม

(I) ประสบการณ์ การทำงาน	(J) ประสบการณ์ การทำงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error Mean	Sig.
ต่ำกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	-.2172	3.58596	.952
	11 - 15 ปี	.2127	4.52477	.963
	มากกว่า 15 ปี	-11.6160	4.32951	.008*
5 - 10 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	.2172	3.58596	.952
	11 - 15 ปี	.4300	4.84823	.929
	มากกว่า 15 ปี	-11.3987	4.66653	.016*
11 - 15 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	-.2127	4.52477	.963
	5 - 10 ปี	-.4300	4.84823	.929
	มากกว่า 15 ปี	-11.8287	5.42134	.030*
มากกว่า 15 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	11.6160	4.32951	.008*
	5 - 10 ปี	11.3987	4.66653	.016*
	11 - 15 ปี	11.8287	5.42134	.030*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.05$

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เมื่อใช้ตาราง Post Hoc เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็นรายกลุ่ม โดยใช้ค่าสถิติ LSD พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ประสบการณ์ทำงานอื่น ๆ

### 3.6 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้ต่อเดือน	N	$\bar{x}$	S.D.	F	F-prob.
ต่ำกว่า 10,000 บาท	25	184.36	15.22		
10,001 – 20,000 บาท	123	176.30	20.03		
20,001 – 30,000 บาท	21	187.48	17.68		
30,001 บาท ขึ้นไป	5	191.80	21.57		
รวม	174	179.25	19.61	3.558	0.016*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.05$

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ 191.80 รองลงมาคือ ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ย 187.47 และ 184.36 ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 176.30 เมื่อทดสอบทางสถิติ ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง  
เป็นรายกลุ่ม

(I) รายได้ต่อเดือน	(J) รายได้ต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Std. Error Mean	Sig.
ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	8.0592	4.21042	.057
	20,001 – 30,000 บาท	-3.1162	5.68089	.584
	30,001 บาท ขึ้นไป	-7.4400	9.40205	.430
10,001 – 20,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	-8.0592	4.21042	.057
	20,001 – 30,000 บาท	-11.1754	4.53144	.015*
	30,001 บาท ขึ้นไป	-15.4992	8.75557	.078
20,001 – 30,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.1162	5.68089	.584
	10,001 – 20,000 บาท	11.1754	4.53144	.015*
	30,001 บาท ขึ้นไป	-4.3238	9.55013	.651
30,001 บาท ขึ้นไป	ต่ำกว่า 10,000 บาท	7.4400	9.40205	.430
	10,001 – 20,000 บาท	15.4992	8.75557	.078
	20,001 – 30,000 บาท	4.3238	9.55013	.651

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.05$

จากตารางที่ 4.17 พบว่า เมื่อใช้ตาราง Post Hoc เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายกลุ่ม โดยใช้ค่าสถิติ LSD พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีที่รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

### 3.7 การเปรียบเทียบแผนกที่ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

แผนกที่ปฏิบัติงาน	N	$\bar{x}$	S.D.	F	F-prob.
Accounting	25	186.32	19.87		
Business Office	5	179.60	23.91		
Credit Management	17	183.00	24.10		
IPD Cashier	15	168.87	12.57		
OPD Cashier	26	174.00	19.48		
Medical Record	50	183.78	15.63		
Third Party Payor Service	11	171.64	27.11		
Registration	25	175.56	18.98		
รวม	174	179.25	19.61	2.276	0.031*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.05$

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปฏิบัติงานที่แผนก Accounting มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ 186.32 รองลงมาคือ แผนก Medical Record แผนก Credit Management แผนก Business Office และแผนก Registration โดยมีค่าเฉลี่ย 183.78, 183.00, 179.60 และ 175.56 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจค่อนข้างน้อยจะปฏิบัติงานที่แผนก OPD Cashier แผนก Third Party Payor Service และแผนก IPD Cashier โดยมีค่าเฉลี่ย 174.00, 171.64 และ 168.87 ตามลำดับ เมื่อทดสอบทางสถิติ ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่ปฏิบัติงานที่แผนกอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานของ  
กลุ่มตัวอย่างเป็นรายกลุ่ม

(I) แผนกที่ปฏิบัติงาน	(J) แผนกที่ปฏิบัติงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error Mean	Sig.
Accounting	Business Office	6.7200	9.36950	.474
	Credit Management	3.3200	6.01230	.582
	IPD Cashier	17.4533	6.24633	.006*
	OPD Cashier	12.3200	5.35721	.023*
	Medical Record	2.5400	4.68475	.588
	Third Party Payor Service	14.6836	6.91983	.035*
	Registration	10.7600	5.40948	.048*
Business Office	Accounting	-6.7200	9.36950	.474
	Credit Management	-3.4000	9.72999	.727
	IPD Cashier	10.7333	9.87632	.279
	OPD Cashier	5.6000	9.33942	.550
	Medical Record	-4.1800	8.97061	.642
	Third Party Payor Service	7.9636	10.31548	.441
	Registration	4.0400	9.36950	.667
Credit Management	Accounting	-3.3200	6.01230	.582
	Business Office	3.4000	9.72999	.727
	IPD Cashier	14.1333	6.77510	.039*
	OPD Cashier	9.0000	5.96532	.133
	Medical Record	-.7800	5.36956	.885
	Third Party Payor Service	11.3636	7.40063	.127
	Registration	7.4400	6.01230	.218

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานของ  
กลุ่มตัวอย่างเป็นรายกลุ่ม (ต่อ)

(I) แผนกที่ปฏิบัติงาน	(J) แผนกที่ปฏิบัติงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error Mean	Sig.
IPD Cashier	Accounting	-17.4533	6.24633	.006*
	Business Office	-10.7333	9.87632	.279
	Credit Management	-14.1333	6.77510	.039*
	OPD Cashier	-5.1333	6.20112	.409
	Medical Record	-14.9133	5.63037	.009*
	Third Party Payor Service	-2.7697	7.59198	.716
	Registration	-6.6933	6.24633	.285
OPD Cashier	Accounting	-12.3200	5.35721	.023*
	Business Office	-5.6000	9.33942	.550
	Credit Management	-9.0000	5.96532	.133
	IPD Cashier	5.1333	6.20112	.409
	Medical Record	-9.7800	4.62430	.036*
	Third Party Payor Service	2.3636	6.87905	.732
	Registration	-1.5600	5.35721	.771
Medical Record	Accounting	-2.5400	4.68475	.588
	Business Office	4.1800	8.97061	.642
	Credit Management	.7800	5.36956	.885
	IPD Cashier	14.9133	5.63037	.009*
	OPD Cashier	9.7800	4.62430	.036*
	Third Party Payor Service	12.1436	6.36934	.058
	Registration	8.2200	4.68475	.081

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานของ  
กลุ่มตัวอย่างเป็นรายกลุ่ม (ต่อ)

(I) แผนกที่ปฏิบัติงาน	(J) แผนกที่ปฏิบัติงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error Mean	Sig.
Third Party Payor Service	Accounting	-14.6836(*)	6.91983	.035*
	Business Office	-7.9636	10.31548	.441
	Credit Management	-11.3636	7.40063	.127
	IPD Cashier	2.7697	7.59198	.716
	OPD Cashier	-2.3636	6.87905	.732
	Medical Record	-12.1436	6.36934	.058
	Registration	-3.9236	6.91983	.571
Registration	Accounting	-10.7600(*)	5.40948	.048*
	Business Office	-4.0400	9.36950	.667
	Credit Management	-7.4400	6.01230	.218
	IPD Cashier	6.6933	6.24633	.285
	OPD Cashier	1.5600	5.35721	.771
	Medical Record	-8.2200	4.68475	.081
	Third Party Payor Service	3.9236	6.91983	.571

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.05$

จากตารางที่ 4.19 พบว่า เมื่อใช้ตาราง Post Hoc เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานเป็นรายกลุ่ม โดยใช้ค่าสถิติ LSD พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่แผนก Accounting มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่ปฏิบัติงานที่แผนก IPD Cashier, แผนก OPD Cashier, แผนก Third Party Payor Service และแผนก Registration โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีปฏิบัติงานที่แผนก Accounting มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่แผนกดังกล่าว

2. กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่แผนก Medical Record มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่ปฏิบัติงานที่แผนก IPD Cashier และแผนก OPD Cashier โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่

แผนก Medical Record มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่แผนก IPD Cashier และแผนก OPD Cashier

3. กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่แผนก Credit Management มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่ปฏิบัติงานที่แผนก IPD Cashier โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีปฏิบัติงานที่แผนก Credit Management มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่แผนก IPD Cashier

### 3.8 สรุปการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวม

ตารางที่ 4.20 สรุปการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวม

ตัวแปร	แตกต่างกันมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05	รายละเอียด
เพศ	✓	กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีระดับความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิง
อายุ	✓	กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มช่วงอายุอื่น ๆ
สถานภาพสมรส	X	
ระดับการศึกษา	X	
ประสบการณ์ทำงาน	✓	กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ประสบการณ์ทำงานอื่น ๆ
รายได้ต่อเดือน	✓	กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีที่รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท
แผนกที่ปฏิบัติงาน	✓	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่แผนก Accounting มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติที่แผนก IPD Cashier, OPD Cashier, Third Party Payor Service และ Registration</li> <li>2. กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่แผนก Medical Record มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานที่แผนก IPD &amp; OPD Cashier</li> <li>3. กลุ่มตัวอย่างที่มีปฏิบัติงานที่แผนก Credit Management มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานที่แผนก IPD Cashier</li> </ol>

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) มีรายละเอียด 3 ส่วน ดังนี้คือ

1. สรุปการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน รายได้ และแผนกที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการเสนอแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อไป

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) โดยได้สุ่มตัวอย่าง จำนวน 174 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) t-test และ ANOVA วิเคราะห์และอภิปรายผลการศึกษา

#### 1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงถึงร้อยละ 69.5 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี หรือคิดเป็นร้อยละ 43.1 และมีสถานภาพโสด ร้อยละ 70.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 69.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ 70 มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 85 มีรายได้



ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่แผนก Medical Record และแผนก IPD Cashier

1.3.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)

1.3.2.1 ความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในระดับมาก โดยประเด็นรายละเอียดที่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพอใจระดับมาก คือ บรรยากาศในที่ทำงานมีความสนิทสนมและเป็นกันเอง สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีสัมพันธภาพอันดี ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกและความร่วมมือประสานงานกันดี รวมทั้ง ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริม สนับสนุน และให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับพนักงาน นอกจากนี้ พนักงานให้ความเคารพนับถือผู้บังคับบัญชาด้วยความจริงใจ

ส่วนนโยบายของหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจระดับปานกลาง โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจระดับมาก คือ หน่วยงานมีนโยบายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ มีระบบการทำงานและหลักการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน นโยบายของบริษัทมุ่งมั่นและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน

สำหรับเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจระดับปานกลางเช่นกัน

1.3.2.2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจระดับมาก คือ การได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ส่วนการยอมรับนับถือ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจระดับปานกลาง โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชามีความจริงใจยกย่องและให้เกียรติพนักงาน และหน่วยงานมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

1.3.2.3 สรุประดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ส่วนประเด็นที่รองลงมาคือ นโยบายของหน่วยงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง และเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ

1.3.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)

1.3.3.1 กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง

1.3.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มช่วงอายุอื่น ๆ

1.3.3.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

1.3.3.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

1.3.3.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ประสบการณ์ทำงานอื่น ๆ

1.3.3.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

1.3.3.7 กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่แผนก Accounting แผนก Medical Record และแผนก Credit Management มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานที่แผนก IPD Cashier, แผนก OPD Cashier, แผนก Third Party Payor Service และแผนก Registration

## 2. อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 174 คน สามารถอภิปรายผลได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับต่ำ

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุทัศน์ ขอยโพธิ์สัย (2540, 73-75) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษา พนักงานโทรศัพท์จังหวัดนครราชสีมา เขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 3 โดยพบว่า พนักงานโทรศัพท์จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชามี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด (ระดับค่อนข้างสูง) และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ เรารณานนท์ (2541, 64-65) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานเก็บค่าผ่านทาง โดยพบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีระดับความพึงพอใจสูงสุด รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจริญ ศักดิ์ศิริศิลป์ (2544, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ฮาร์เวสต์อินเตอร์เนชันแนล (ไทยแลนด์) จำกัด โดยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ และ แผนกที่ปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพสมรส และรับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ และแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศชายมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจริญ ศักดิ์ศิริศิลป์ (2544) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ฮาร์เวสต์อินเตอร์เนชันแนล (ไทยแลนด์) จำกัด โดยพบว่า เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของเอื้องพร กลองชิต (2540, 57-59) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการทดสอบพบว่าตัวแปรเพศ อายุ ระยะเวลาในการครองตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพสมรส และ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของณัฐวรรณ ศุภลาภ (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขานาการกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงาน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขา

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็น เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง และการยอมรับนับถือ ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ ดังนั้น องค์กรควรมีการพิจารณาดังนี้

- ควรพิจารณาเรื่องการขึ้นเงินเดือนและค่าตอบแทนให้พนักงานระดับล่าง และระดับกลาง เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ควรมีการพัฒนาระบบสวัสดิการให้มีความหลากหลายและครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน มากกว่าสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล โดยให้มีเหมาะสมกับขนาดขององค์กร เช่น ร้านค้า สหกรณ์ขายสินค้าราคาประหยัด สวัสดิการที่อยู่อาศัย เพื่อให้พนักงานมีความรักและความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น

- ควรมีเกณฑ์การพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ที่มีความชัดเจนและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน

- ควรมีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร เช่น การเพิ่มเงินสวัสดิการ หรือของขวัญของรางวัลสำหรับพนักงานที่ทำงานเป็นเวลานาน และมีการเชิดชูเกียรติให้กับพนักงานที่ทำงานจนเกษียณอายุเพื่อเป็นการให้กำลังใจแก่พนักงานที่มีความซื่อสัตย์กับองค์กร

3.1.2 จากข้อคิดเห็นและเสนอแนะของพนักงาน พบว่า ในบางแผนกภาระงานค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับพนักงานที่มีจำนวนน้อย การประสานงานระหว่างแผนกยังขาดความเข้าใจซึ่งกันและกันเท่าที่ควร การแบ่งหน้าที่งานบางอย่างยังขาดความชัดเจน และสถานที่ทำงานบางแผนกค่อนข้างคับแคบ อุปกรณ์เครื่องใช้ไม่เพียงพอ รวมทั้ง พนักงานระดับล่างได้รับการดูแลเอาใจใส่ค่อนข้างน้อย ดังนั้น องค์กรควรมีการพิจารณาดังนี้

- ควรมีการเพิ่มอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ในแผนกที่มีภาระงานค่อนข้างมาก และมีเจ้าหน้าที่จำนวนน้อย เพื่อให้เหมาะสมกับภาระงานของแผนก หรือจัดหาเทคโนโลยีที่ช่วยทุ่นแรงและประหยัดเวลาในการทำงานมากขึ้น

- ควรมีช่องทางการสื่อสารกันระหว่างแผนกมากยิ่งขึ้น ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น มีการประชุมระหว่างแผนกอย่างสม่ำเสมอ และรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น กิจกรรมนันทนาการกลุ่มสัมพันธ์

- ภาระหน้าที่งานที่มีปัญหาหรือขาดความชัดเจน ควรมีการกำหนดภาระหน้าที่งาน (Job description) ขึ้นใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น
- ควรจัดหาสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับจำนวนพนักงาน และจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้เพียงพอ เพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น
- ควรมีการให้ความสำคัญกับพนักงานระดับกลาง และระดับล่างมากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาศักยภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น อาทิ การฝึกอบรม และการศึกษาดูงาน เป็นต้น

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ หรือศึกษาเชิงลึก ในลักษณะ Best Practice เพื่อเป็นต้นแบบในการขยายผลให้กับหน่วยงานอื่นต่อไป ในประเด็นต่อไปนี้

- ศึกษากระบวนการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน
- ศึกษารูปแบบและวิธีการให้คำแนะนำ (Coaching) ของผู้บังคับบัญชาที่ได้รับการยอมรับ
- ศึกษาวิธีการกำหนดนโยบาย และวิธีพัฒนาระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความชัดเจน
- ศึกษารูปแบบและวิธีส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน
- ศึกษารูปแบบและวิธีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของหน่วยงาน

3.2.2 จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุค่อนข้างน้อยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับค่อนข้างน้อย และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากหรืออายุการทำงานยาวนานจะมีความพึงพอใจในการทำงานระดับมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ดังนั้น ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างความผูกพันกับพนักงานในองค์กร ในมิติที่หลากหลายเพิ่มขึ้น

**บรรณานุกรม**

### บรรณานุกรม

- พงษ์ศักดิ์ อินทรทัต (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานของกรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรี ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
- ฐนิตา ปัดธานี (2546) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- นิตฐา ครุฑหมื่น ไวย (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การวัดและประเมินผลการศึกษา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ธงชัย พรวิณกุล (2546) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างกรมชลประทาน” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันราชภัฏพระนคร
- สมมาต เพ็ชรเรือง (2546) “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท โตชิบา (ประเทศไทย)” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันราชภัฏพระนคร
- หทัยรัตน์ มาลัยกฤษณะขลิ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยา มหาวิทยาลัยนิพนธ์
- แสงอรุณ วสวนนท์ (2547) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมรัตนโกสินทร์” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ไมตรี แสงหาญ (2547) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

- บรรยง ตั้งวรธรรม (2547) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคนปีดอลแมกซ์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เอมอร วิหารพรหม (2548) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู๊ดส์ จำกัด” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- อมรรัตน์ สว่างอารมย์ (2549) “ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจางานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- วงศ์วิรัช สมฤทธิ์จิตติกุล (2550) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พืชชำ สัท บริษัท ยัม เรสเทอรองค์ส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- ธงชัย สันติวงษ์ (2531) การบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- เน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519) จิตวิทยาอุตสาหกรรม กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) สถิติวิจัย 1 กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด พี.เอ็น.การพิมพ์
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ
- สมยศ นาวิการ (2545) ทฤษฎีองค์การ กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541) พฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุวิธาน มนแวงसानนท์ (2544) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS for Window กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอช.เอ็น กรุ๊ป จำกัด
- เสถียร เหลืองอร่าม (2519) หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา
- Abraham H.Maslow. (1970). *Motivation and Personality* 2<sup>nd</sup> Ed. Newyork : Harper & Row.
- Applewhite, P.B. 1965. *Organizational Behavior*. New Jersey: Pentice Hall Inc.



- Barnard, C.I. 1966. *The Functions of the Executive*. Cambridge: Harvard University Press.
- Blum, M.L. and J.C.Naylor. 1968. *Industrial Psychology*. New York: Harper and Row  
Publixhers.
- French, W. 1964 *The Personnel Management Process*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Frederick Herzberg, Berbard Mausner, Barbara B. Snyderman. (1959). *The motivation to work* 2<sup>nd</sup>  
Ed. Newyork : John Wiley & Son
- Frederick Herzberg, Mausner, Capwell. (1957). *Job Attitude : Review Of Research and Opinion*.  
Pennsylvania Pittsburgh : Psychological Service.
- Frederick Herzberg. (1959) "Two factor theory" Wikipidia the free encyclopidia.
- Gilmer, V.H. 1973. *Industrial Psychology*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Good, C.V. 1973. *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Mc Greger, Douglas M. (1960) "The Human Side of Enterprise" New York : Mc Graw-Hill Book  
Company.
- McClelland, D. 1962. *Business Drive and National Achievement*. Harward Business Review.
- Morse, N.C. 1953. *Satisfaction in White Collar Job*. Ann Arbor: University of Mechigan Press.
- Raymond, A.N.,J.R.Hollenbeck, B. Gerhart, P.M. Wright. 2000 *Human Resource Management :*  
*Gaining A Competitive Advantage*. (Third edition). Boston : The McGraw-Hill  
Companies.
- Shelley, M.W. 1975. *Responding to Social Change*. Pensylvania: Dowden Hutchison & Ross Inc.
- Strauss, G. and L.R.Sayles. 1960. *Personal: The Human Problem and Management*. Boston:  
Hought Mifflin
- Victor Vroom. (1984) "Expectancy theory" Wikipidia the free encyclopidia.
- Wallerstien, H. 1971. *A. Dictionary of Phychology*. Maryland: Penquin Books.
- Wolman, B.B. 1973. *Dictionary of Behavior Science*. London: The Macmillian Pern Ltd.

**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน  
ของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สำหรับพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
3. แบบสอบถามนี้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น
4. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง



## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องข้อความที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ โดยกำหนดให้เป็น 5 ระดับคือ

- 5 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึงพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึงพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึงพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน หน่วยงานของท่านมีนโยบายและวัตถุประสงค์ใน การดำเนินงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ					
2	ท่านมีความเข้าใจในหลักการปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจน					
3	ระบบการทำงานและวิธีปฏิบัติตน รวมทั้งแนวทาง ในส่วนงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความชัดเจน					
4	นโยบายของบริษัทมุ่งมั่นและส่งเสริมให้เกิดการ พัฒนาความรู้ ความสามารถของท่าน					
5	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงาน ของหน่วยงาน					
6	แผนกของท่านได้รับการจัดสรรงบประมาณจาก หน่วยงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
7	นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานทำให้ ผู้ปฏิบัติต้องทำงานมากขึ้น					
8	การกระจายอำนาจในหน่วยงานมีความเหมาะสมดี แล้ว					
9	นโยบายของหน่วยงานยากต่อการนำไปปฏิบัติให้ เป็นรูปธรรมได้					

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
10	ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมและสนับสนุนให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อ ความก้าวหน้าในอนาคต					
11	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาแนะนำ และ ชี้แจงปัญหาในการปฏิบัติงานให้ท่านทราบ					
12	ทุกคนในแผนกของท่านมีสัมพันธภาพอันดีต่อกัน และให้ความร่วมมือประสานงานกันดี					
13	ท่านให้ความเคารพนับถือผู้บังคับบัญชาด้วยความ จริงใจ					
14	ท่านมีความสบายใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชา					
15	ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำแก่ท่านเมื่อท่านมี ปัญหาในการปฏิบัติงาน					
16	ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
17	บรรยากาศในที่ทำงานของท่านมีความสนิทสนมและ เป็นกันเอง					
18	หน่วยงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกและขาด ความสามัคคี					
19	<u>เงินเดือนและสวัสดิการ</u> เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสม กับงานที่ท่านทำ					
20	อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับเพิ่มในแต่ละปี					
21	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความ ยากง่าย และปริมาณงานที่ท่านต้องปฏิบัติ					
22	เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น ๆ ค่าตอบแทนที่ท่าน ได้รับในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำมาก					

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
23	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
24	หน่วยงานของท่านมีการจัดสวัสดิการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของท่าน					
25	ระบบวันหยุด วันลาพักผ่อน ของหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม					
26	ท่านรู้สึกว่าการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนไม่มีหลักการที่แน่นอน					
27	ถ้าท่านลาออกจากงานไปประกอบอาชีพอื่น ท่านจะ ได้รับเงินเดือนสูงกว่านี้					
	ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
28	ท่านมีโอกาสร่วมประชุม ฝึกอบรม ศึกษาดูงานเพื่อ เพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ					
29	ท่านเห็นว่าการพิจารณาแต่งตั้ง เลื่อนขั้น เลื่อน ตำแหน่ง แต่ละครั้งเป็นไปด้วยความยุติธรรม					
30	ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานเสี่ยงต่อการถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออก					
31	งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันมีโอกาสรู้จัก ตำแหน่งได้ยาก					
32	ท่านมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกโยกย้ายเปลี่ยนแปลงไป ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ไม่ตรงกับสายงานของท่าน					
33	ท่านมีความเชื่อว่าตนเองจะมีตำแหน่งงานสูงขึ้น เรื่อยๆ ในอนาคต					
34	ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มี โอกาสศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้ายิ่งขึ้น					
35	ในการเลื่อนตำแหน่งของท่านในแต่ละครั้งต้องใช้ เวลานาน					



ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<u>การยอมรับนับถือ</u>					
36	การได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน					
37	เพื่อนร่วมงานมักจะขอคำปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานจากท่าน					
38	ผู้บังคับบัญชามีความจริงใจยกย่อง และให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา					
39	ในการประชุม สัมมนาต่าง ๆ ที่ประชุม ไม่เคยนำปัญหาและข้อเสนอแนะของท่านไปปฏิบัติ					
40	ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานยอมรับความรู้ความสามารถของท่าน					
41	ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายที่สำคัญหรือนโยบายเร่งด่วน					
42	ท่านได้รับการยกย่องเชื่อถือในความรู้ด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
43	ท่านได้รับมอบหมายงานใหม่ๆจากผู้บังคับบัญชาอยู่เป็นประจำ					
44	ท่านมีโอกาสได้ปฏิบัติงานอย่างอิสระและเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง					
45	ผู้บังคับบัญชามักจะขอความคิดเห็นจากท่านในการปฏิบัติงานเสมอ					
46	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ท่านรู้สึกชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ หรือลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน					
47	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม					
48	งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจและความท้าทาย					
49	ท่านได้รับอำนาจตัดสินใจในการทำงาน					



**ภาคผนวก ข**

**ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม**

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A01	172.4400	338.4233	.4647	.9180
A02	172.5200	344.1767	.2995	.9192
A03	172.8000	333.9167	.5663	.9170
A04	172.6000	339.7500	.3512	.9189
A05	173.8000	341.9167	.3804	.9187
A06	172.7600	334.9400	.5031	.9175
A07	174.3600	355.8233	-.2244	.9226
A08	173.3600	332.5733	.5356	.9172
A09	173.8800	363.0267	-.4720	.9248
A10	172.3200	331.5600	.6753	.9162
A11	172.8400	324.8900	.7379	.9150
A12	172.9200	328.1600	.7471	.9154
A13	172.4000	326.1667	.8002	.9148
A14	172.8000	322.0000	.7298	.9148
A15	172.4800	329.5933	.7793	.9154
A16	172.4800	340.8433	.4304	.9183
A17	172.8400	334.4733	.6327	.9167
A18	173.2000	340.3333	.2395	.9205
A19	173.2000	342.1667	.3243	.9190
A20	173.5200	328.7600	.5837	.9166
A21	173.3200	340.3100	.3303	.9191
A22	173.4800	354.0933	-.1539	.9221
A23	173.6400	340.3233	.3763	.9187
A24	173.0800	339.0767	.3262	.9192
A25	172.9600	338.9567	.4024	.9184
A26	173.6400	344.6567	.1679	.9207
A27	173.2800	346.4600	.1221	.9209
A28	173.5600	343.0067	.2495	.9197
A29	173.4400	325.4233	.7523	.9150
A30	173.0000	339.0833	.3252	.9192
A31	173.7200	335.2933	.4427	.9181
A32	173.6400	354.5733	-.1384	.9232
A33	174.2800	341.5433	.3314	.9190
A34	173.3200	338.5600	.5664	.9175
A35	173.7600	354.8567	-.1634	.9228
A36	173.1200	339.1933	.3963	.9185
A37	173.4400	351.5900	-.0435	.9220
A38	173.1200	323.8600	.6662	.9156
A39	173.3200	340.3100	.4283	.9183
A40	173.3600	347.4900	.1155	.9206
A41	173.4800	361.0100	-.4504	.9240

**RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)**

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A42	173.3600	345.2400	.2282	.9197
A43	173.6800	345.0600	.2702	.9194
A44	174.0000	339.2500	.5251	.9178
A45	174.0000	334.7500	.5995	.9169
A46	173.1600	336.8067	.4526	.9180
A47	172.7600	339.2733	.3583	.9188
A48	173.4000	339.5833	.4967	.9179
A49	173.4800	330.9267	.5940	.9166
A50	173.1600	324.1400	.6618	.9156
A51	172.9600	328.1233	.6996	.9156
A52	173.1600	325.2233	.8570	.9144
A53	173.5600	324.4233	.7613	.9148
A54	173.4000	336.3333	.5285	.9175

## Reliability Coefficients

N of Cases = 25.0

N of Items = 54

Alpha = .9198

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวเกียรติสุดา ฉัพพัฒนรังษี
วัน เดือน ปี	วันที่ 13 เมษายน 2516
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์ – คหกรรมศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2538 เทคโนโลยีบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2547
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	พนักงานแผนกบริหารหนี้ ฝ่ายบัญชีและการเงิน