

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี

นางเนตรนภา หิรัญรักษ์

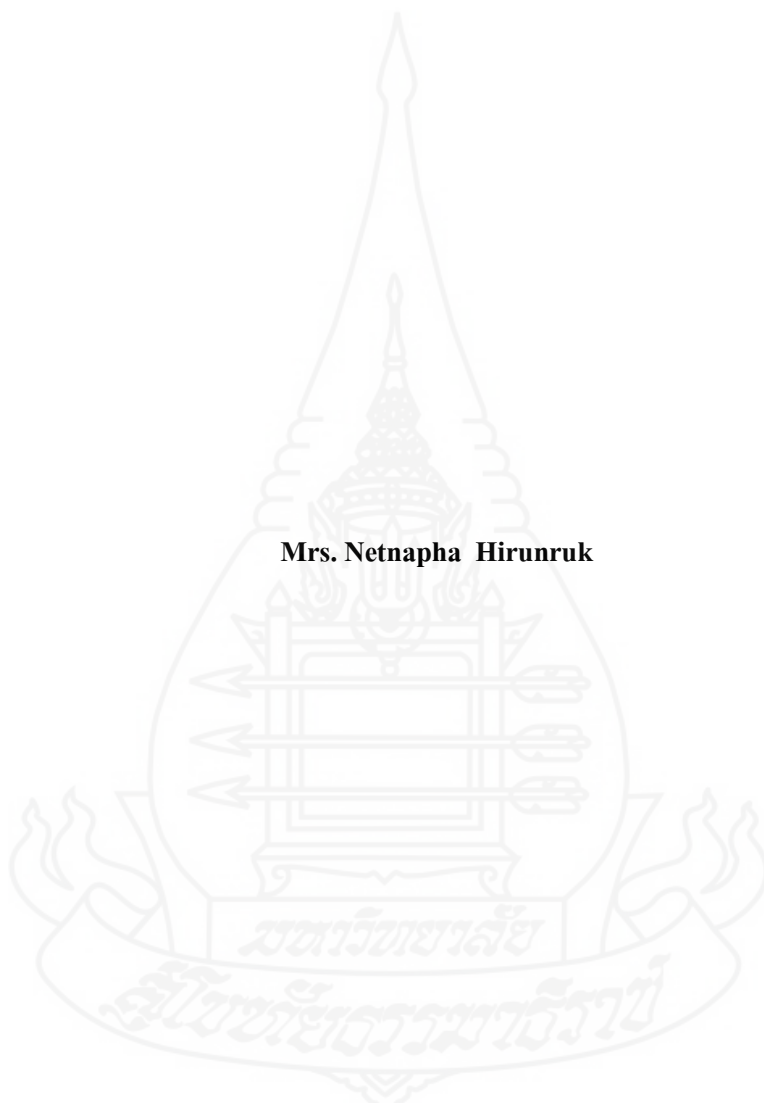


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2561

Factors Relating Staff Performances Efficiency of Samitivej Thonburi Hospital

Mrs. Netnapha Hirunruk



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

2018

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ บัณฑิตที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี
ชื่อและนามสกุล นางเนตรนภา หิรัญรักษ์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิศัยกุล)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาล
สมิติเวชธนบุรี

ผู้ศึกษา นางเนตรนภา หิรัญรักษ์ **รหัสนักศึกษา** 2603000577 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2561

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี (2) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี (3) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี (4) เสนอแนะแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรได้แก่ บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี จำนวน 273 ราย คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 164 ราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ สถิติวิเคราะห์ที่ใช้การทดสอบแบบที การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรีอยู่ในระดับสูง (2) ระดับแรงจูงใจโดยรวมทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากทุกด้าน (3) ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ (4) แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี ควรจัดฝึกอบรมที่เป็นมาตรฐานเดียวกันของบุคลากรทุกคนและมีการทดสอบเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเป็นระยะ มีการรักษาระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

คำสำคัญ ปัจจัยแรงจูงใจ ประสิทธิภาพการทำงาน บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

Independent Study title: Factors Relating Staff Performances Efficiency of Samitivej Thonburi Hospital

Author: Mrs. Netnapha Hirunruk; **ID:** 2603000577;

Degree: Mater of Bussiness Administration;

Independent Study advisor: Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor;

Academic year: 2018

Abstract

The objectives of this research were 1.to study the level of staff performances of Samitivej Thonburi Hospital, 2.to study the demographic characteristics of staff of Samitivej Thonburi Hospital, 3. to study the level of motivation factors of staff of Samitivej Thonburi Hospital, 4. to study the factors relating staff performances of Samitivej Thonburi Hospital, and 5.to present guidelines for enhance the staff performances of Samitivej Thonburi Hospital

The population of this study was 273 staff working in Samitivej Thonburi Hospital. The sample group consists of 164 staff obtained by stratify random sampling method. A Questionnaire was the instrument in data collection. Statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson product moment correlation coefficient.

The result showed that 1) staff performances were at high level. 2) most respondents are female, aged between 21-30 years old, single status, with Bachelor's degree education background, most of them are at general staff position, with working experience more than 5 years, and the monthly incomes between 15,001 to 25,000 Baht. 3) the motivation over all motivation factors of staff of Samitivej Thonburi Hospital were at high level. 4) The personal characteristics, i.e. age and working experience, had an effect on staff performances at a statistical significant level of 0.05. Motivation factors were positively correlated with overall staff performances of Samitivej Thonburi Hospital, at medium level in the same direction with a statistical significant level of 0.01. In addition, hygiene factors were positively correlated with overall staff performances of Samitivej Thonburi Hospital at almost high level in the same direction with a statistical significant level of 0.01. The guidelines for enhance the staff performances of Samitivej Thonburi Hospital is that Organization Manager should consider the management approach that increases the level of motivation factors and hygiene factors for higher staff performances of Samitivej Thonburi Hospital. 4) guidelines for keep quality of working performance of the staff of Samitivej Thonburi Hospital were to provide standard training and testing for all staff in order to make all staff with different working experience always maintain their performance quality.

Keywords: Factors, Performances Efficiency, Samitivej Thonburi Hospital

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นอย่างยิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่ได้กรุณาช่วยตรวจสอบแบบสอบถามและช่วยสนับสนุนข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้จัดการแผนกเกสซกรรมและเพื่อนร่วมงานในแผนกทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาและการทำวิจัยจนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามและเก็บตัวอย่างเป็นอย่างดีจนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ครอบครัว บิดา มารดา ที่ให้การช่วยเหลือในทุกๆ ด้านที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำการการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ได้สำเร็จ

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชา พระคุณบิดามารดาตลอดจนบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนและชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

เนตรนภา หิรัญรักษ์

กุมภาพันธ์ 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
สมมติฐานทางการศึกษา.....	4
กรอบความคิดในการศึกษา.....	5
ขอบเขตการศึกษา.....	6
คำนิยามศัพท์.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แรงจูงใจในการทำงาน.....	8
ความหมายแรงจูงใจในการทำงาน.....	8
ความสำคัญของแรงจูงใจ.....	10
องค์ประกอบของแรงจูงใจ.....	11
ประเภทแรงจูงใจ.....	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	13
ผลของการปฏิบัติงาน (ประสิทธิภาพการทำงาน).....	28
ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน.....	28
ประเภทของประสิทธิภาพ.....	29
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	29
ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล สมิติเวช ชนบุรี.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจ.....	60
ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน.....	74
ผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	78
ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน.....	89
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	96
สรุปการวิจัย.....	96
อภิปรายผล.....	104
ข้อเสนอแนะ.....	110
บรรณานุกรม.....	113
ภาคผนวก.....	119
ก แบบสอบถาม.....	120
ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	129
ประวัติผู้ศึกษา.....	131

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน.....	50
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี โดยภาพรวม.....	60
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี จำแนกรายด้านตามปัจจัยจูงใจ.....	61
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี.....	61
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นปัจจัยแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี.....	62
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี.....	63
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี.....	63
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี.....	64
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นปัจจัยแรงจูงใจด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี.....	65
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี จำแนกรายด้านตามปัจจัยค้ำจุน.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จยัค่าจูน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี.....	67
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จยัค่าจูน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี.....	68
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จยัค่าจูน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี.....	69
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จยัค่าจูน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี.....	70
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จยัค่าจูน ด้านค่าตอบแทนของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี.....	71
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จยัค่าจูน ด้านสถานะของอาชีพ ของบุคลากร โรงพยาบาล สมิติเวช ชนบุรี.....	71
ตาราง ที่ 4.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จยัค่าจูน ด้านความมั่นคงในงาน ของบุคลากร โรงพยาบาล สมิติเวช ชนบุรี.....	72
ตารางที่ 4.18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จยัค่าจูน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี.....	73
ตารางที่ 4.19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาล สมิติเวช ชนบุรี.....	74
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การทำงานด้านการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากร โรงพยาบาล สมิติเวช ชนบุรี.....	75
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร โรงพยาบาล สมิติเวช ชนบุรี.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามด้านการการมีระเบียบวินัย ของบุคลากร โรงพยาบาล สมิติเวช ชนบุรี.....	76
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี.....	77
ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี จำแนกตามเพศ.....	78
ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี จำแนกตามอายุ.....	79
ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาล สมิติเวช ชนบุรี จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	80
ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาล สมิติเวช ชนบุรี จำแนกตามสถานภาพ.....	81
ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	82
ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	83
ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรีจำแนกตามระยะเวลา ในการทำงาน.....	84
ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาล สมิติเวช ชนบุรี จำแนกตามระยะเวลา ในการทำงานเป็นรายคู่.....	86
ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาล สมิติเวช ชนบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี.....	90
ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี.....	92
ตารางที่ 4.35 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	94



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....5



บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนมีแนวโน้มรักษาระดับการเติบโตได้ดีต่อเนื่องใน ระยะ 1-3 ปีข้างหน้า (พลสุข นิลกิจศรานนท์ 2560) ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนยังต้องเผชิญการแข่งขันที่รุนแรงจากคู่แข่งในประเทศและต่างประเทศ โดยนอกเหนือจากคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันซึ่งเร่งขยายการลงทุนอย่างต่อเนื่องแล้ว ยังมีกลุ่มทุนขนาดใหญ่จากธุรกิจอื่นที่ปรับโมเดลสู่ธุรกิจโรงพยาบาล เนื่องจากมองว่าเป็นธุรกิจที่มี “ความเสี่ยงต่ำ” และมีโอกาสสร้างรายได้ที่มั่นคงในระยะยาว อีกทั้งยังสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญด้านสุขภาพกันแพร่หลายมากขึ้น การแข่งขันในธุรกิจจึงมีแนวโน้มรุนแรงขึ้นทั้งด้านราคาและบริการ ตลอดจนการแย่งชิงบุคลากรทางการแพทย์ นอกจากนี้ ยังมีคู่แข่ง จากโรงพยาบาลรัฐบางแห่งที่พัฒนาระบบการให้บริการในมาตรฐานเดียวกับเอกชน ซึ่งรวมถึงการให้บริการเฉพาะทางและการให้บริการนอกเวลาราชการ (เช่น โรงพยาบาลปิยมหาราชการุณย์ในเครือศิริราช และศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนฯ ของโรงพยาบาลรามาริบัติ) โดยมีข้อได้เปรียบด้านชื่อเสียง เทคโนโลยีและแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ สำหรับคู่แข่งจากโรงพยาบาลในต่างประเทศ พบว่าหลายประเทศในเอเชียวางสถานะเป็นศูนย์กลางการแพทย์และ/หรือมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เดียวกับไทย อาทิ สิงคโปร์ มาเลเซีย อินเดีย หรือจีน มุ่งเข้าสู่การเป็น “ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์” ซึ่งนับเป็นความท้าทายของการดำเนินธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในการปรับตัวคว้าโอกาสและเตรียมตัวรับมือกับการแข่งขันในอนาคต

จากเหตุผลข้างต้นทำให้โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี ซึ่งเดิม คือโรงพยาบาล กรุงชน 1 ได้ดำเนินการเปลี่ยนมาใช้ชื่อโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี ตั้งแต่ปี 2556 และในฐานะที่เป็นหนึ่งในโรงพยาบาลในเครือสมิติเวช ซึ่งผู้บริหารกำหนด วิสัยทัศน์ ในการเป็นโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำที่พร้อมที่จะให้บริการชาวฝั่งธนบุรีได้อย่าง ครบวงจร ด้วยทำเลที่ตั้งที่ล้อมรอบด้วยการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ประชากร โครงการที่อยู่อาศัย รวมถึงเส้นทางคมนาคมที่สะดวกในการเดินทาง จากรถไฟฟ้าหลายสาย อาทิ BTS สถานีวงเวียนใหญ่ BTS สถานีกรุงธนบุรี จึงทำให้มีความมุ่งมั่นที่จะดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานด้านการรักษาพยาบาลที่เป็นเลิศสำหรับประชาชน ผู้อาศัยและผู้ป่วยชาวต่างชาติในพื้นที่ธนบุรี ซึ่งพร้อมให้บริการทางการแพทย์ด้วยมาตรฐาน โรงพยาบาลระดับสากล

โดยสามารถรองรับผู้ป่วยในได้สูงถึง 150 ราย มีห้องตรวจผู้ป่วยนอกสูงถึง 62 ห้อง แบ่งแยกเป็นสถาบัน ศูนย์คลินิกทางการแพทย์ต่าง ๆ มากมายครบวงจร ไม่ว่าจะเป็น สถาบันเต้านม สถาบันภูมิแพ้ ศูนย์กล้ามเนื้อ กระดูกและข้อ ศูนย์จักษุกรรมและเลสิก และการบริการทางการแพทย์อื่น ๆ และยังสามารถรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไทย (Hospital Accreditation – HA) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้ผู้ป่วยและผู้ให้บริการทุกท่านได้รับบริการและการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความพยายามในการบรรลุในวิสัยทัศน์ และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจของโรงพยาบาลเอกชน โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรีก็ต้องมีการปรับตัวแข่งขันทางด้าน การให้บริการและคุณภาพการรักษาพยาบาลซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนแล้ว ยังมีส่วนต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่การบริการที่ดีจากบุคลากรทางการแพทย์และการพยาบาล

จากการเปลี่ยนนโยบายการบริหารที่เปลี่ยนจากโรงพยาบาลกรุงธน 1 เป็นโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี ส่งผลให้เกิดปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรซึ่งประมาณ 40 เปอร์เซ็นต์ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานตั้งแต่เป็นโรงพยาบาลกรุงธน 1 และ เกิดประเด็นปัญหาว่าจะทำอย่างไรให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพภายใต้ นโยบายที่มีในปัจจุบัน ด้วยความพยายามในการบรรลุในวิสัยทัศน์และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจของโรงพยาบาลเอกชน โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรีก็ต้องมีการปรับตัวแข่งขันกันทางด้าน การให้บริการ และคุณภาพการรักษาพยาบาลโดยการทำที่สามารถบรรลุวิสัยทัศน์จากการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้ นั้น การจัดการถือเป็นภารกิจที่มีความสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรมีการใช้ทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยทรัพยากรทางการจัดการ ประกอบด้วย คน (MAN) เงิน (MONEY) วัสดุคิบ (MATERIAL) และวิธีการ (METHOD) เรียกว่า 4M ซึ่ง คน จัดเป็น ทรัพยากรที่มีลักษณะแตกต่างจากทรัพยากรอื่น เนื่องจากคนมีชีวิต มีจิตวิญญาณต่างจากทรัพยากรอื่นที่ไม่มีชีวิตไม่มีจิตวิญญาณ และคนยังมีสติปัญญา ความรู้ ความสามารถและทักษะที่มีคุณค่าสามารถสร้างมูลค่าแก่องค์การหรือหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ได้ (กิ่งพร ทองใบ, 2560, น. 9-5)

เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรกำหนดไว้ การเตรียมบุคลากรขององค์กรในขณะที่มีการเปลี่ยนแปลงและเติบโตให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นในเรื่องที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน สิ่งที่องค์กรต้องการคือบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมากโดยหากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพจะทำให้องค์กรสามารถจัดการความสามารถในการทำงานของบุคลากรได้ตรงกับลักษณะงาน ส่งผลให้คุณภาพของการรักษาพยาบาลและการบริการดีขึ้น และสามารถเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน เพราะสามารถลดต้นทุนในการทำงานและทำให้องค์กรมีความพร้อมในการเผชิญการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ส่วนความสำคัญต่อบุคลากรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มพูนความรู้และความสามารถของบุคลากร จึงทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นพร้อมทั้งขีดความสามารถของบุคลากรเพิ่มขึ้น สร้างให้บุคลากรมีโอกาสดำเนินในสายอาชีพและเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้บริหารได้รับรู้ถึงการทำงานของบุคลากรทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรในภาพรวม

จากแนวคิด ของ Victor Vroom ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ทฤษฎีที่ต้องการตอบคำถามที่ว่าอะไรที่ทำให้บุคคลเต็มใจที่จะทำงานหนักให้แก่องค์กร คำตอบที่ได้ก็คือบุคคลจะทำงานหนักเมื่อต้องการบางสิ่งบางอย่างแล้วเมื่อคิดว่าเป็นไปได้ที่จะได้รับสิ่งนั้น ทฤษฎีนี้มีความเชื่อที่ว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดๆขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้นว่าพฤติกรรมหรือการกระทำจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการและความน่าสนใจของผลลัพธ์นั้น (ชรินทร์ ชุณหพันธ์, 2560, น. 8-27)

ด้วยเหตุนี้การที่จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจ ได้ตามความคาดหวังจึงออกมาในรูปแบบเรียกว่า แรงจูงใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละคน ไม่ใช่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรงและเป็นปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจอย่างดีที่สุด คือจะสามารถช่วยกำจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้นในกระบวนการจูงใจที่ต้องการให้เกิดแรงจูงใจที่ดีจึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆทั้งสองกลุ่ม คือปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจสภาพแวดล้อม เรียกว่า ปัจจัยค่าจุน และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ(ฌรงค์ ศรีเกียรติทอง , 2558)

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยแรงจูงใจซึ่งแบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจุนที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี เพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถบรรลุนโยบายและวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลได้ และนำผลที่ได้มานำเสนอทีมบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อกำหนดเป็นนโยบายหรือแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและผลักดันให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและทำให้องค์กรมีความมั่นคงและสามารถสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงาน (ประสิทธิภาพในการทำงาน) ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

2.1 เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

2.2 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (ประสิทธิภาพในการทำงาน) ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน (ประสิทธิภาพในการทำงาน) ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

3. สมมติฐานทางการศึกษา

3.1 ระดับระดับผลการปฏิบัติงาน (ประสิทธิภาพในการทำงาน) ของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรีอยู่ในระดับสูง

3.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรีที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

3.3 ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (ประสิทธิภาพในการทำงาน) ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

4. กรอบความคิดในการศึกษา

จากการบูรณาการแนวคิดในการศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมสามารถแสดงกรอบแนวการศึกษา ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

5. ขอบเขตในการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้คือ

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นบุคลากรของโรงพยาบาล สมิติเวช ธนบุรี จำนวน 278คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือประชากรที่ถูกเลือกจาก โดยวิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (ประสิทธิภาพในการทำงาน) ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจ 1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. การ ได้รับการยอมรับ 3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4. ความรับผิดชอบ 5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 6 การมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และปัจจัยค้ำจุน 1. นโยบายและการบริหารงาน 2. การควบคุมบังคับบัญชา 3.สภาพแวดล้อมในการทำงาน 4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 5. ค่าตอบแทน 6. สถานะของอาชีพ 7. ความมั่นคงในงาน 8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2562

6. คำนิยามศัพท์

6.1 ผลของการปฏิบัติงานในที่นี้ หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความเพียร พยายามปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน การพิจารณาหาเหตุผลและ วางแผนในการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ ได้แก่ ด้านการให้บริการ ที่เป็นเลิศ ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี ด้านการมีระเบียบวินัย และด้านการมีจรรยาบรรณและ จริยธรรมในงานที่ทำ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

6.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นการศึกษา ใน 7 ด้านได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพ (4) ระดับการศึกษาสูงสุด (5) ตำแหน่งงาน (6) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและ (7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

6.3 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดการกระตุ้นบุคลากร ของโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรีเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมี

14 ด้าน ได้แก่ (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การได้รับการยอมรับ (3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (6) การมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน (7) นโยบายและการบริหารงาน (8) การควบคุมบังคับบัญชา (9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (10) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (11) ค่าตอบแทน (12) สถานะของอาชีพ (13) ความมั่นคงในงาน (14) ความเป็นอยู่ส่วนตัว

6.4 เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์คือ พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล บุคลากรสนับสนุนทางการแพทย์คือ เภสัชกร นักกายภาพบำบัด และนักรังสีเทคนิค และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี ที่ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ

6.5 โรงพยาบาล ในที่นี้หมายถึง โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี ซึ่งเป็นสถานพยาบาลที่ได้รับอนุญาตให้ตั้งและดำเนินการสถานพยาบาลตาม พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 เพื่อประกอบการรักษาพยาบาลคนไข้หรือผู้ป่วย ซึ่งมีเตียงรับคนไข้ไว้ ค้างคืนและจัดให้มีการวินิจฉัยโรค การศัลยกรรม ผ่าตัด และให้บริการด้านพยาบาล เต็มเวลา

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารระดับผู้จัดการแผนกสามารถนำแนวทางที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (ประสิทธิภาพในการทำงาน) ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรีกำหนดเป็นแผนงานของแผนกในการพัฒนาบุคลากรภายในแผนกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

7.2 ผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถนำแนวทางที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (ประสิทธิภาพในการทำงาน) ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรีกำหนดเป็นแผนงานของฝ่ายในการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

7.3 ผู้บริหารระดับสูงสามารถนำแนวทางที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (ประสิทธิภาพในการทำงาน) ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรีกำหนดเป็นกลยุทธ์ขององค์กรในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจได้

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน(ประสิทธิภาพในการทำงาน)ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษารุ่นนี้เพื่อนำมาเป็นแนวทางประกอบงานวิจัย ดังนี้

1. แรงจูงใจในการทำงาน
2. ผลการปฏิบัติงาน (ประสิทธิภาพในการทำงาน)
3. ข้อมูลทั่วไปโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แรงจูงใจในการทำงาน

1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ผู้บริหารแต่ละองค์การให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน เพราะงานจะประสบความสำเร็จตรงตามจุดหมายขององค์การ หรือไม่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การเป็นสำคัญ มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงานไว้หลายคนดังนี้

พินเดอร์ (Pinder: 1998 อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2554, น. 274) “แรงจูงใจในการทำงาน คือพลังที่มีแหล่งกำเนิดทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน รวมทั้งกำหนดรูปแบบ ทิศทาง ความเข้ม และระยะเวลาของพฤติกรรมการทำงานนั้น”

ไครเดอร์และคณะ (Crider and Others: 1983 อ้างถึงใน สุนิดา คิวานนท์, 2555, น. 24) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความปรารถนา ความต้องการ และความสนใจที่มาเร้าหรือกระตุ้นอินทรีย์ และนำอินทรีย์ไปสู่จุดหมายปลายทางที่เจาะจง

โลเวลล์ (Lovell, 1980, pp. 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

ไมเคิล คอมแจน (Domjan , 1996, pp.199) อธิบายว่า การจูงใจ เป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจูงใจกระทำพฤติกรรมนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง ภาวะที่เป็นแรงกระตุ้นเป็นพลัง หรือเป็นกระบวนการที่สร้าง กระตุ้น ชี้นำ และผลักดันให้ บุคคลเกิดพฤติกรรม หรือแสดงพฤติกรรมออกมา ทั้งที่เป็นพฤติกรรมโดยสัญชาตญาณและพฤติกรรมจากการเรียนรู้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตาม ที่แรงจูงใจนั้นต้องการ

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2529, น. 20) กล่าวว่า การทำงานอาศัยแรงจูงใจ เพื่อทำให้เกิด ความสำเร็จในการกระทำนั้น ๆ แรงจูงใจของบุคคลสามารถเห็นได้ชัดเจนจากการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ๆ สามารถสังเกตแรงจูงใจของบุคคลต่าง ๆ ได้จากการพูดหรือการกระทำ คำว่า แรงจูงใจยังหมายถึง กระบวนการจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมายหรือทิศทางแก่พฤติกรรม จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาแรงจูงใจให้เกิดความเข้าใจชัดเจน ในด้านความหมาย ประเภท และกระบวนการแรงจูงใจตลอดจนส่วนที่สำคัญ คือ วิธีการศึกษามีทฤษฎีต่างๆ ที่ทำให้เห็นความสำคัญของแรงจูงใจมากขึ้น

การจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้จากพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติ คือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลสภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการเหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น
4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทักษะที่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท

5. ความมุ่งมั่นที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งมั่นไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งมั่นไว้ต่ำ

6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไปตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกันยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน

7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

8. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงานเพื่อไว้เงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

กานดา จันทรย์แย้ม (2556, น. 104) สรุปความหมายของแรงจูงใจว่าหมายถึง “สิ่งใด ๆ ก็ตามที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำขึ้น โดยมีลักษณะสำคัญคือ มีพลังชี้นำและมีความคงทนในการแสดงพฤติกรรม”

روبินส์ (Robbins, 2003 อ้างใน สุพานี สฤญ์วานิช, 2552, น. 154) “แรงจูงใจหมายถึงแรงกระตุ้นหรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น ไม่ย่อท้อ และอย่างมีทิศทางเพื่อ使人ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลังและเกิดทิศทางของการกระทำบางอย่าง อย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำรวมทั้งความเต็มใจที่จะพยายามให้มากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น”

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับความหมายของแรงจูงใจในการทำงานสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานหมายถึง สิ่งใด ๆ ก็ตามที่เกิดภายในและภายนอกตัวบุคคล สร้างความปรารถนาให้เกิดขึ้น มีการกำหนดรูปแบบ ทิศทาง และระยะเวลาของพฤติกรรมการทำงานและกระตุ้นหรือผลักดันให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำในการทำงานขึ้นเพื่อให้บรรลุความปรารถนานั้น

1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีความสำคัญโดยตรงต่อพฤติกรรมของบุคคล เพราะแรงจูงใจเป็นทั้งสถานะที่ผลักดันและดึงให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปซึ่งการที่จะเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลจึงต้องทำความเข้าใจกับแรงจูงใจของคนๆนั้นว่าบุคคลนั้นมีแรงจูงใจอยู่ในประเภทใด ระดับใด เพราะในบางสถานการณ์เดียวกัน น่าจะมีการแสดงการตอบสนองเป็นพฤติกรรมที่เหมือนกัน แต่กลับมีการแสดงออกที่ต่างกัน ดังนั้นการทำความเข้าใจกับทฤษฎีแรงจูงใจจะช่วยให้บุคคลได้รับประโยชน์ต่าง ๆ ดังนี้

1. เข้าใจในพฤติกรรมของตนเอง จะเป็นประโยชน์ในการควบคุมตนให้สามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม และบังคับมิให้ตนแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมได้
2. เข้าใจในพฤติกรรมของผู้อื่น อันจะช่วยให้เราควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่นได้ ด้วยการเลือกใช้การจูงใจที่เหมาะสมกับบุคคลที่แตกต่างกันนั้นๆ ได้
3. เข้าใจในพฤติกรรมของกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างสถานการณ์จูงใจให้กลุ่มบุคคลมีพฤติกรรมไปในแนวที่ต้องการได้

1.3 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

จันท์ ชุ่มเมืองปัก (2546, น. 35) องค์ประกอบสำคัญของแรงจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม คือ ความต้องการ (Needs) และ แรงขับ (Drives)

ความต้องการ หมายถึง สภาวะความขาดแคลนของอินทรีย์ โดยเฉพาะความขาดแคลนทางด้านกายภาพ เช่น การขาดอาหารหรือขาดน้ำ เป็นต้น

แรงขับ หมายถึง สภาวะการถูกกระตุ้นที่มาจากความต้องการ เช่น การขาดอาหารก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเคมีในเลือด ทำให้เกิดสภาวะ แรงขับ (คือ ความหิว) ขึ้น ซึ่ง บุคคลจะพยายามลดแรงขับโดยการกระทำพฤติกรรมบางอย่าง ในกรณีนี้คือการหาอาหารมารับประทาน การที่จะเข้าใจความหมายของแรงจูงใจได้ดีขึ้น ควรทำความเข้าใจคำศัพท์ทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการ (Needs) คือ สภาวะอินทรีย์ขาดสมดุล ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อกลับเข้าสู่สมดุลตามเดิม

2. แรงขับ (Drives) หมายถึง แรงผลักดันที่เกิดภายในตัวบุคคล เป็นสภาพที่สืบเนื่องมาจากความต้องการทางกาย ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ความต้องการและแรงขับนั้นมักเกิดคู่กันเสมอ คือ เมื่อเกิดความต้องการแล้ว ความต้องการนั้นจะเป็นตัวผลักดันให้แสดงพฤติกรรม เรียกว่า แรงขับ ความต้องการและแรงขับ บางครั้งอาจใช้ในความหมายเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความต้องการทางกายภาพ เช่น ความต้องการทางเพศ เป็นต้น แต่บางครั้งก็ใช้ประเด็นที่ว่า แรงขับเป็นผลเนื่องมาจากความต้องการ

3. การตื่นตัว (Arousal) เป็น สภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม นักจิตวิทยาค้นพบว่า การตื่นตัวในระดับกลาง จะเป็นผลดีที่สุดต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล

4. การคาดหวัง (Expectancy) คือ การที่บุคคลทายหรือพยากรณ์ล่วงหน้าว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นในเวลาต่อไป การคาดหวังนี้จะเกิดในกรณีที่บุคคลมีประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้นมา

บ้างแล้ว ได้แก่ การตั้งเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมาย (Goals) เป้าหมายเป็นทิศทางหรือจุดหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรม อันเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับ

5. สิ่งล่อใจ (Incentives) เป็นสิ่งเร้าที่ชักนำบุคคลให้ทำพฤติกรรม เพื่อไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้ สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ คำพูด สัญลักษณ์ หรือ สิ่งเร้าประเภทอื่นๆ การจูงใจเป็นสิ่งที่ทำได้ง่าย คือ ทำให้บุคคลเกิดความต้องการขึ้นมาเสียก่อนแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่เราต้องการนั้น กลับเป็นเรื่องยากและซับซ้อนมาก เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคล เวลา สถานการณ์ และปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อแรงจูงใจของบุคคล ความพึงใจในการปฏิบัติงาน คือสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกายและจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ภายหลังจากการได้รับจากประสบการณ์ที่ผ่านมาในลักษณะทางบวกคือความพอใจ ความนิยมชมชอบ การสนับสนุน เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการในทางตรงข้าม หรือถ้าไม่ได้รับการตอบสนองแล้วความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้นทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ จากนั้นหาสิ่งล่อใจเพื่อถือเป็นเป้าหมาย ที่จะบอกให้เขารู้ว่าถ้าแสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายแล้วจะสามารถสนองตอบต่อความต้องการได้

1.4 ประเภทของแรงจูงใจ

การแบ่งประเภทของแรงจูงใจ นักจิตวิทยาพิจารณาแบ่งได้ตามเกณฑ์ต่างๆที่เป็นตัวชี้วัดให้เห็นลำดับขั้น และความแตกต่างของแรงจูงใจแต่ละชนิดไว้ดังนี้

1. แบ่งประเภทตามสิ่งเร้า
2. แบ่งประเภทตามความต้องการ

การแบ่งตามสิ่งเร้าซึ่งครอบคลุมทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก คือ

1. แรงจูงใจพื้นฐาน (Primary Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต แรงจูงใจพื้นฐานนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อแสวงหาอาหาร หลีกเลียงความเจ็บปวด และดำรงชีวิตเผ่าพันธุ์ของตนต่อไป แรงจูงใจพื้นฐานจึงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน

2. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล โดยจะเกิดขึ้นได้เองไม่ต้องมีสิ่งเร้าภายนอกมาล่อ จึงเป็นแรงจูงใจที่มีมาตั้งแต่เกิด เป็นแรงจูงใจที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากความอยู่รอดของชีวิต โดยแรงจูงใจที่สร้างให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และพัฒนาชีวิตด้วยตนเอง ทำให้มนุษย์มีกิจกรรมต่างๆขึ้นในสังคม

3. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motive) หรือแรงจูงใจจากการเรียนรู้ (Learning or Secondary Motive) เป็นแรงจูงใจของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอกให้คนเราเกิดจุดมุ่งหมายจนนำไปสู่พฤติกรรมเพื่อนำตนไปสู่จุดมุ่งหมาย นับว่าเป็นแรงจูงใจ ทาง

สังคมที่สร้างให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพกับผู้อื่น เกิดพฤติกรรมตอบสนองหรือปฏิกิริยาต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น เป้าหมายของพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจชนิดนี้จะเกี่ยวข้องกับ ความมั่นคง สถานะ และความสำเร็จของบุคคล โดยสังคมจะเป็นผู้เร้าให้เกิดขึ้น สำหรับแรงจูงใจ ประเภทนี้ที่กล่าวถึงเสมอ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ

1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมการทำงานให้สมบูรณ์ประสบความสำเร็จ เมื่อบุคคลได้รับความสำเร็จและได้รับรางวัลจากสังคม บุคคลก็จะมีแรงจูงใจนี้ติดตัวไปตลอดได้

2) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliation Motive) เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลปฏิบัติตนและแสดงพฤติกรรมให้ตนเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น เป็นแรงจูงใจที่สังคมสร้างเงื่อนไขกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการที่จะติดต่อสัมพันธกับบุคคลอื่น เพราะคนต้องการที่จะได้รับความรักจากผู้อื่น การยอมรับและเอาใจใส่จากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้องด้วย

1.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานนั้น โดยทั่วไปแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา (Content Theories) เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs), ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก (Motivator-Hygiene Theory), ทฤษฎี X Y ของแมคเกรเกอร์ (Theory X, Theory Y) เป็นต้น และกลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Theories) เช่น ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory), ทฤษฎีความเสมอภาคของอาดัม สมิธ (Adam's Equity Theory) เป็นต้น

รายละเอียดของแต่ละกลุ่มทฤษฎี มีดังนี้

1.5.1 กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา

กลุ่มทฤษฎีเนื้อหาเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาระของแรงจูงใจ กล่าวคือ ความต้องการเฉพาะอย่างหรือความต้องการภายในเป็นสิ่งจูงใจและกำกับแนวทางการแสดงออกพฤติกรรมของบุคคล ทฤษฎีนี้พยายามหาคำตอบว่า มีปัจจัยใดบ้างที่เป็นปัจจัยภายในบุคคลหรือสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ ทฤษฎีแรงจูงใจในกลุ่มนี้มีหลายทฤษฎี

การที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นเครื่องมือที่จะใช้ เพื่อทำการวิเคราะห์ว่าระบบการจูงใจขององค์กรที่เป็นอยู่นั้นเหมาะสมกับความต้องการและมีแรงจูงใจหรือไม่ ซึ่งมีทฤษฎีสำคัญ ประกอบด้วย

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need Theory)
2. ทฤษฎีความต้องการ สองปัจจัยของเฟรเดริก เฮร์สเบอร์ก (Frederick Herzberg's Need Two Factor Theory)

Herzberg's Need Two Factor Theory)

3. ทฤษฎีการจูงใจในความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

4. ทฤษฎีการจูงใจ อี อาร์ จี ของเคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

5. ทฤษฎี X Y ของแมคเกรเกอร์ (Theory X, Theory Y)

รายละเอียดในแต่ละทฤษฎีมีดังนี้

1) ทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need Theory) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Needs theory) (ทิมมิกา ทิมเนตร, 2558, น. 39-40) กำหนดโดยนักจิตวิทยา ชื่อ มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์ มองว่าความต้องการของมนุษย์ มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจว่า การจูงใจเป็นไปตามลักษณะของความต้องการอย่างมีระบบ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีมาสโลว์มี 5 ระดับ

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์มี 5 ระดับ ดังนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัย ยา รักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิต

3) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ ความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่าง ได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่าง เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 122-124) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างที่อยู่ภายใน ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการคือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้มีไม่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่ตัวที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับ จากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปจะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

มาสโลว์ได้สรุปลักษณะของการจูงใจว่า การจูงใจเป็นไปตามลักษณะของความต้องการอย่างมีระบบ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎี มาสโลว์ มี 5 ระดับคือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) เป็นเรื่องของการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บปวดและความสูญเสีย ทางเศรษฐกิจรวมถึงการให้ความแน่นอนหรือการรับประกันความมั่นคงของงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการทางสังคม (Belongingness Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน เพราะคนมีนิสัยชอบอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความต้องการดังกล่าวจึงเป็นความต้องการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากคนอื่น และการมีความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูงเป็นความต้องการความมั่นใจตนเองในความรู้ความสามารถเป็นความต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญและความต้องการมีฐานะเด่นทางสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเองควรจะทำให้ชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามความคาดหมายไว้และสิ่งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเขาเอง

สาระสำคัญการนำทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์มาประยุกต์ใช้เพื่อมุ่งใจในการปฏิบัติงานตามการศึกษาค้นคว้า มี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้สึกรับเป็นส่วนหนึ่ง เป็นการตอบสนองความต้องการด้านสังคมกระทำได้โดยการให้ความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้รับความอบอุ่นจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

2. ด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย เป็นการตอบสนองความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยโดยให้ความมั่นคงในหน้าที่การงานไม่ปล่อยให้ว่างงานหรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผลหรือได้รับความยุติธรรมเมื่อได้รับการถ่วงแก่ง

3. ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จเป็นการตอบสนองความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จกระทำได้โดยการเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถที่มีอยู่

2. ทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของเฟรเดริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg's Need Two Factor Theory หรือ Herzberg's Two-Factor Theory)

เฮอริชเบิร์กและคณะ (Herzberg et al., 1959) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อหาคำตอบว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน หรือไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ซึ่งเฮอริชเบิร์กได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความพอใจหรือไม่พอใจในงาน คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนรักงาน เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ทำให้บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) 1.3 ลักษณะของงานที่ทำ (work-itself) 1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) 1.5 ความก้าวหน้า (advancement) 1.6 การมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน (possibility of growth)

2. ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ตลอดเวลาแต่ไม่ป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานกระตือรือร้น

ในการทำงานมากขึ้น ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สนองความต้องการของบุคคลในองค์กรก็จะเกิดความไม่ชอบงาน เกิดความไม่พอใจการทำงาน ประกอบด้วย 2.1 นโยบายและการบริหาร (company policy and administration) 2.2 การควบคุมบังคับบัญชา (supervision-technical) 2.3 สภาพการทำงาน (working condition) 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations) 2.5 เงินเดือน (salary) 2.6 สถานภาพ (status) 2.7 ความมั่นคงในงาน (job security) 2.8 ชีวิตส่วนตัว (factor in personal life)

จากทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) สรุปได้ว่า การจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จลุล่วง ผู้บริหารจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในปัจจัยด้านต่างๆ ของปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) แต่หากผู้บริหารต้องการกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถ จะต้องใช้ปัจจัยจูงใจ (motivation factors)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959) เป็นนักจิตวิทยาอีกผู้หนึ่งที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาในเรื่องนี้มีปรากฏแพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1966 และ ค.ศ. 1968 ปัญหาที่เขาถามตนเองอยู่เสมอคือทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี เขาเห็นว่าการให้ค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจแต่การให้ค่าแรงสูงก็มิได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดจะทำให้คนงานทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกัน ความมั่นคงและบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็มิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดอีกเช่นเดียวกัน ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น” (Motivators) และ “การบำรุงรักษา” (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารองค์กรควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการกระตุ้นทำให้บุคคลเกิดความพอใจแต่ถึงแม้ว่าการไม่มีปัจจัยนี้ก็ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจเสมอไป ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการดังนี้

1) ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน 2. การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าการสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้มีคนยอมรับ 3. ลักษณะงานที่น่าสนใจคือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าการที่เขาทำมีความน่าสนใจ น่าทำ 4. ความรับผิดชอบ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาจะมีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา 5. โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานควรต้องรู้สึกว่าเขามีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของเขา

6. การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น เมื่อไม่ได้จัดทำให้พนักงานจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานของเขา การบำรุงรักษา ประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้ 1. นโยบายและการบริหารคือ พนักงานรู้สึกว่ายฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดียิ่งกัพนักงาน พนักงานก็มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและนโยบายการบริหารงานบุคคล 2. การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าผู้บริหารงานตั้งใจสอนและแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ 3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างานของเขา 4. ภาวะการณ์ทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของที่ทำงาน 5. ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าเงื่อนไขค่าตอบแทนการทำงานมีความเหมาะสม 6. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน 7. ชีวิตส่วนตัวคือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขาทั้งด้านชั่วโมงการทำงาน การย้ายงาน เป็นต้นไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว 8. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 9. สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขามีตำแหน่งหน้าที่ที่ดี 10. ความมั่นคง คือ พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติและงานมีความมั่นคง

3) ทฤษฎีการจูงใจในความต้องการของแม็คคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ตามทฤษฎีของแม็คคลีแลนด์ (McClelland, 1961, pp. 43-168) ได้จำแนกความต้องการของบุคคลไว้ 3 ประการคือ

(1) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Need) คือความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนมุ่งหวัง โดยบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จ โดยเห็นว่างานนั้นไม่ยากลำบากเกินไปกว่าความสามารถที่บุคคลนั้นจะกระทำได้ และมีแรงจูงใจในการแสวงหาความพึงพอใจจากความสำเร็จจากงานนั้นๆด้วย

(2) ความต้องการความผูกพัน (Affiliation Need) คือความต้องการที่จะร่วมมือกัน การมีความผูกพันในทางบวกต่อกันของกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ความอบอุ่น

ในมิตรภาพที่มีต่อกันและยังรวมความรู้สึกที่มีต่อบุคคลอื่นด้วย เช่น ความชอบพอ ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ เป็นต้น

(3) ความต้องการอำนาจ (Power Need) คือความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น รวมถึงการที่บุคคลแสดงออกถึงความรู้สึกต่างๆ ต่อการมีอิทธิพลเหนือสถานการณ์เหล่านั้น เช่น การแสดงออกถึงความพอใจเมื่อได้รับชัยชนะ หรือการแสดงอาการโกรธหรือผิดหวัง นอกจากนี้ยังแสดงถึงการใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงาน เช่นการให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การลงโทษ เป็นต้น ในลักษณะการบริหาร และมนุษย์สัมพันธ์ของผู้บริหารแล้ว ความต้องการมีอำนาจบารมีคือ การที่ผู้บังคับบัญชาใช้อิทธิพลต่างๆ ในการควบคุม ปกครองหรือดูแลนั่นเอง

จากการศึกษาทฤษฎีการจูงใจในความต้องการของแม็คคลีแลนด์สรุปได้ว่า มนุษย์นั้นมีความต้องการความสำเร็จ ต้องการความรัก ความเข้าใจจากเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการมีอิทธิพลเหนือเพื่อนร่วมงาน

ทฤษฎีความต้องการ 3 อย่างของแม็คคลีแลนด์ (McClelland, 1961 อ้างใน สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552, น. 161-163) แม็คคลีแลนด์ พบว่าในสังคมที่เจริญแล้วหรือมีการพัฒนาแล้ว โดยทั่วไปบุคคลเรียนรู้ที่จะมีความต้องการ ซึ่งแม็คคลีแลนด์สนใจศึกษา 3 อย่าง คือ

1) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (n' Ach) หมายถึง ความต้องการบรรลุความสำเร็จในเป้าหมายที่ตั้งไว้

2) ความต้องการในอำนาจ (n' Pow) หมายถึง ความต้องการมีอำนาจในตนเอง

3) ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่นหรือความต้องการทางสังคม (n' Aff) หมายถึง ความต้องการมีความสัมพันธ์เข้ากันได้ดี

(Personalized Power) หมายถึง การใช้อำนาจสั่งการให้ผู้อื่นกระทำตามเป้าหมายที่ตนต้องการและอำนาจในทางสังคม (Socialized Power) หรือ n' Aff ซึ่งเป็นอำนาจทางบวก หมายถึง การมีอำนาจเป็นที่ยอมรับในสังคมความต้องการทั้ง 3 ด้าน มีอิทธิพลต่อความสำเร็จทางการบริหารของผู้บริหารระดับสูง และระดับล่าง ที่ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้งานสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่ผู้บริหารต้องการ

4) ทฤษฎีการจูงใจ อี อาร์ จี ของเคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่เกิดขึ้นมาจากงานวิจัยของ Alderfer(2002: 33, อ้างถึงใน รัชุนันท์ บุญอยู่, 2551, น. 20-21) เพื่อเป็นการทดสอบ

ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ตามแนวทางทฤษฎีที่ปฏิบัติว่าเป็นอย่างไร ผลจากการวิจัยพบว่า การปฏิบัติไม่ตรงกับทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ ดังนั้น แอลเดอร์เฟอร์ จึงได้ปรับเปลี่ยนความต้องการให้ง่ายขึ้นเพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้โดยการแบ่งความต้องการสำคัญ 3 กลุ่มคือ

1. ความต้องการการดำรงชีวิต (Existence Needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นความต้องการทางด้านด้านปัจจัย 4 เช่น ความต้องการทางกาย ความต้องการด้านความมั่นคง ปลอดภัย

2. ความต้องการความสัมพันธ์กับคนอื่น (Relatedneed Needs) เป็นความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บุคคลในครอบครัว และบุคคลรอบข้าง เพื่อหวังให้สังคมยอมรับซึ่งความต้องการนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตหรือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ในการทำงานเพื่อให้สังคมยอมรับและยกย่อง

แนวคิดจากทฤษฎีนี้แม้จะเป็นการศึกษาจากลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์แต่ก็มีความแตกต่างกันใน 2 ลักษณะ คือ

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์จะเรียงลำดับมาจากความพึงพอใจของขั้นที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้วก็จะก้าวไปสู่อีกขั้นหนึ่งที่สูงกว่า แต่ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ไม่เห็นด้วยกับความคิดนี้เขาให้ทัศนะคติที่ตรงกันข้ามกับแนวคิดของมาสโลว์ว่า ในบางกรณีที่บางคนจะปฏิบัติตามความต้องการในระดับสูงก่อนที่จะรู้สึกพอใจกับความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าและในขณะที่คนอยู่ในกระบวนการที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจนั้น หากคนนั้นได้รับความคับข้องใจ เขาจะกลับไปอยู่ในกระบวนการของการถดถอยเป็นผลให้มีการสะท้อนกลับไปยังความต้องการขั้นที่ต่ำกว่าที่เขาเคยบรรลุมาแล้ว

2. ตามแนวทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์เห็นว่าบุคคลจะมีความต้องการที่สูงขึ้นได้นั้นจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นก่อน แต่แนวคิดทฤษฎีนี้มีความยืดหยุ่นมากกว่า คือ บุคคลอาจมีความต้องการหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน โดยอาจมีความต้องการระดับสูงพร้อมกับความต้องการในระดับต่ำ

ถึงแม้ว่าแนวคิดทฤษฎีนี้จะพยายามชี้ให้เห็นถึง ความแตกต่างไว้ อย่างชัดเจน และความยืดหยุ่นสูงก็ตาม ยังถือว่าดีกว่าทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ และยังเป็นแนวคิดใหม่ที่ยังไม่เป็นที่ยอมรับและน่าสนใจพอต่องานวิจัย เมื่อเทียบกับทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการ อีอาร์จี (ERG Theory) (ทิมมิกา ทิมเนตร, 2558, น. 40-41) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดยไม่ได้คำนึงถึงขั้นความต้องการ ว่าสิ่งใดเกิดก่อนเกิดหลัง หรืออาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ แต่ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการระดับต่ำสุด มีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วย ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคงตามหลักทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงิน โบนัส รวมถึงการทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัย และได้รับความยุติธรรมจากการทำงาน

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับมิตรจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วย ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล ซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่องเชิดชูและความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

5) ทฤษฎี XY ของแมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960 อ้างถึงใน พิทยา บรรณวัฒนา, 2552 ข, น.87-89)

แนวคิดทฤษฎี XY นั้นมองว่าคนมีลักษณะที่แตกต่างกัน 2 แบบ จึงออกแบบวิธีจูงใจให้คนรู้สึกมีความพึงพอใจในงานที่ทำแตกต่างกัน 2 วิธี หากมองมนุษย์ในแง่ที่ว่า มนุษย์มีความชอบเลี้ยงงานหรือหางานทำน้อยที่สุด ขาดความรับผิดชอบ ไม่ทะเยอทะยาน เห็นแก่ตัวเองไม่สนใจความเป็นไปขององค์กรหรือส่วนรวม ไม่ฉลาด ถูกหลอกง่ายและต่อต้านการเปลี่ยนแปลง การจูงใจด้วย ทฤษฎี X เป็นวิธีที่เหมาะสม คือ การปกครองด้วยรูปแบบระบบ

ราชการจะเหมาะสมกับมนุษย์ลักษณะนี้ โดยที่ฝ่ายบริหารจัดการขององค์กรจะจัด เงิน วัสดุ เครื่องมือ และคน เพื่อหวังประโยชน์คือกำไรทางเศรษฐกิจเป็นหลัก มีวิธีการจูงใจและปรับพฤติกรรมของพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร เพราะหากฝ่ายบริหารจัดการขององค์กรไม่ควบคุมคนทำงานอย่างใกล้ชิดแล้วพนักงานจะขี้เกียจ เฉื่อยชาและไม่ทำงานเพื่อองค์กร จึงมีวิธีการจูงใจหลักคือการให้รางวัลและการลงโทษ ในอีกลักษณะหนึ่งหากมองมนุษย์ในเชิงยกย่องความมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยธรรมชาติมนุษย์มีความรับผิดชอบ ไม่เฉื่อยชา รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีจิตใจที่ต้องการบรรลุเป้าหมายขององค์กร การจูงใจด้วยทฤษฎี Y เป็นวิธีที่เหมาะสม คือ ฝ่ายบริหารจัดการขององค์กร ควรจัดสภาพและวิธีการทำงานในองค์กรในลักษณะที่ทำให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการส่วนตัวของตน ได้ดีที่สุดในขณะเดียวกันก็ทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย ดังนั้น ฝ่ายบริหารจัดการขององค์กร ควรพยายามทุกวิธีเพื่อที่จะสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้และแสดงออกซึ่งคุณลักษณะที่ดีเหล่านั้นอย่างเต็มที่ โดยสรุปแล้วการจูงใจให้คนมีความพอใจในงานด้วยทฤษฎี Y เหมาะสมกว่าทฤษฎี X

สำหรับการประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจกลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหาที่มีประเด็นที่ควรพิจารณา คือ

1. ผู้บริหารควรจัดรางวัลให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน
2. ผู้บริหารควรมีความตระหนักว่าพนักงานแต่ละคน มีความต้องการที่แตกต่างกัน
3. เงินไม่ใช่ปัจจัยหลักในการจูงใจเสมอไปจึงควร ระมัดระวังการให้รางวัลที่อยู่ในรูปของเงิน อย่างไรก็ตามพบว่ามีบางเงื่อนไขที่การให้รางวัลเป็นเงินมีผลต่อการจูงใจเป็นอย่างมาก คือ เมื่อบุคคลนั้นมีความต้องการปัจจัยพื้นฐานลำดับล่าง หรืออยู่ใน สภาวะขาดแคลนหรือเงินรางวัลนั้นเป็นจำนวนที่สูงจึงดึงดูดใจ หรือเมื่อเงินนั้นสะท้อนสถานะตำแหน่งของผู้รับ เพราะการได้รับค่าตอบแทนสูงสะท้อนความเป็นคนที่มีค่ามีความสำคัญต่อองค์กร

1.6 กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรู้คิดในการตัดสินใจและเลือกกระทำพฤติกรรม โดยพยายามอธิบายว่าแรงจูงใจเกิดขึ้นได้อย่างไรมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ในรูปแบบใด มากกว่าจะบอกว่าปัจจัยอะไรกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ซึ่งความต้องการอาจเป็นส่วน

หนึ่งของกระบวนการจงใจในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวัง, ทฤษฎีความเสมอภาค, ทฤษฎีการเสริมแรง, ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย, ทฤษฎีการไหลและการจงใจภายใน และทฤษฎีความเป็นธรรมชาติของทฤษฎีมีดังนี้

1. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน สุพานี สฤกษ์วานิช, 2552, น.168-169)

ทฤษฎีนี้เชื่อว่าคนจะมีแรงจูงใจให้เพิ่มความพยายามจากการรวมพลังภายในตัวคนกับ พลังจากสภาพแวดล้อมแล้วก่อให้เกิดผลในทางการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ วรูม กล่าวว่าบุคคลจะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีความหวังหรือเห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1) ความคาดหวัง (Expectancy) คือเป็นความเชื่อของบุคคลที่ว่าความพยายามจะส่งผลต่อระดับความสำเร็จของงาน เห็น โอกาส เห็นความเป็นไปได้ หรือมีการรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงานว่าถ้าเพิ่มความพยายามจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นได้

2) มีเครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ (Instrumentality) คือความเชื่อของบุคคลที่ว่าผลการกระทำจะได้รับรางวัล เห็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์บางอย่างที่ต้องการหรือผลงานที่สูงขึ้นซึ่งนำไปสู่การได้รับรางวัลจากองค์กร

3) การเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัลที่ได้รับผลลัพธ์หรือรางวัลนั้นต้องตรงกับความต้องการของบุคคลจึงจะมีคุณค่าต่อบุคคลนั้น ๆ

ผู้บริหารสามารถเพิ่มความคาดหวังได้ โดยการคัดเลือกคนที่มีความสามารถเหมาะสมกับงาน มีการยอมรับนับถือตนเอง เชื่อในความสามารถของตนเอง การจัดการฝึกอบรมพัฒนาและสอนงานให้ ตลอดจนจัดอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ ในเรื่องการเพิ่มเครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์นั้น ผู้บริหารสามารถเพิ่มการรับรู้ในส่วนนี้ได้ด้วยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระบบคุณธรรม ความเสมอภาคและเป็นธรรมในองค์กรในเรื่องต่าง ๆ ส่วนการเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ขึ้นอยู่กับคุณค่าของรางวัลและความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล บุคลิกภาพและการรับรู้

แนวคิดนี้ถือว่า แรงจูงใจมาจากผลคูณขององค์ประกอบ 3 ส่วนนี้ร่วมกัน บุคคลจะมีแรงจูงใจในการกระทำสูง ถ้าองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้มีคุณค่าที่สูงทั้งหมด ถ้าองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งมีค่าเป็นศูนย์ ระดับแรงจูงใจรวมจะเป็นศูนย์ เช่นเดียวกัน ทฤษฎีความคาดหวังมองว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยแรงจูงใจผสมผสานกับทักษะ

และความสามารถของบุคคล การรับรู้บทบาทและโอกาสในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ทฤษฎีความคาดหวังได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรที่หลากหลาย

2) ทฤษฎีความเสมอภาคของสมิธ (Smith, 1959 อ้างถึงใน สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552, น. 169-173)

ทฤษฎีนี้เชื่อว่า บุคคลจะเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับองค์กร (Inputs) กับสิ่งที่ได้รับจากองค์กร (Outputs) ของตัวบุคคลเองและกับคนอื่น ถ้าบุคคลรู้สึกว่าจะไม่เสมอภาค ไม่เป็นธรรม จะขาดแรงจูงใจในการทำงานและมีความเครียดและความไม่พอใจเกิดขึ้น ซึ่งจะต้องหาวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อลดความเครียดนั้นเพราะบุคคลจะไม่สามารถทนอยู่กับสภาวะความไม่เสมอภาคได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่มีความรู้ความสามารถสูงและมีการยอมรับนับถือตนเองสูง ดังนั้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าไม่เป็นธรรม ความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้นและนำไปสู่พฤติกรรมและกระบวนการทางจิตซึ่งแสดงออกได้หลายลักษณะ ได้แก่ ด้านพฤติกรรม อาจเพิ่มหรือลดความตั้งใจ ความพยายามในการทำงานหรืออาจเรียกร้องขอค่าตอบแทนหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มากขึ้น และด้านความรู้สึกนึกคิด เช่น อาจบิดเบือนความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเองและคนอื่นหรืออาจเลือกเปรียบเทียบกับคนที่ได้เปรียบเทียบแล้วเกิดความสบายใจ

จากแนวความคิดนี้จึงอาจคาดการณ์ได้ว่า

1. กรณีที่ได้รับรางวัลมากกว่าคนอื่นซึ่งเป็นการให้ผลตอบแทนตามเวลา บุคคลนั้นจะมีผลงานมากขึ้น
2. กรณีที่ได้รับรางวัลมากกว่าคนอื่นแต่เป็นการให้ตามปริมาณงาน บุคคลนั้นจะเพิ่มคุณภาพงานให้มากขึ้นแต่จะลดปริมาณผลงานลง
3. กรณีที่ได้รับรางวัลน้อยกว่าคนอื่นแต่เป็นการให้ตามเวลา บุคคลนั้นจะทำงานน้อยลงทั้งความพยายามในปริมาณงานและคุณภาพงาน
4. กรณีที่ได้รับรางวัลน้อยกว่าคนอื่นแต่เป็นการจ่ายตามปริมาณงาน บุคคลนั้นจะผลิตผลงานมากขึ้นแต่คุณภาพจะต่ำลงเพราะเน้นปริมาณเป็นสำคัญ

3) ทฤษฎีการเสริมแรง

สกินเนอร์ (1938) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า คนจะมีพฤติกรรมอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับ การเสริมแรง (Reinforcements) ที่ได้รับจากการแสดงพฤติกรรมครั้งก่อน ดังนั้น ถ้าคนเราได้รับการเสริมแรงอย่างเหมาะสมก็จะเกิดการเรียนรู้และมีแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมเช่นนั้นอีก ซึ่งการเสริมแรงที่มีพลังสูงสุดคือการเสริมแรงเชิงบวก เช่น การให้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การให้คำยกย่องชมเชย เป็นต้น ผู้บริหารจึงควรพิจารณาเลือกรูปแบบของการเสริมแรงเชิงบวกให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน

4) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายของลอค (Goal-Setting Theory) (Locke, 1968 อ้างใน สุพานี สฤกษ์วานิช, 2552, น. 173-175)

เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่มีการพัฒนามาจากแนวคิดของ เอ็ดวิน ล็อก (Edwin Locke) ซึ่งเสนอว่า การทำงานต้องมีเป้าหมาย โดยที่เป้าหมายนั้นควรมีลักษณะเฉพาะเจาะจงไม่ใช่กำหนดอย่างกว้างๆ มีความท้าทายที่ค่อนข้างสูง เพื่อให้มีความพยายามคิดที่จะหาหนทางไปสู่เป้าหมายนั้น แต่สามารถไปถึงเป้าหมายนั้นได้ไม่ใช่เป็นไปได้ เป็นที่ยอมรับเพราะสมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายนั้น มีกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนและได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงานตามเป้าหมายนั้น การทำงานที่มีการกำหนดเป้าหมายจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่ากรณีที่การทำงานไม่มีเป้าหมายหรือมีเป้าหมายที่ไม่มีลักษณะดังกล่าว เพราะการทำงานที่มีเป้าหมายจะทำให้เกิดการงานที่ชัดเจน ลดความคลุมเครือความไม่แน่นอนต่างๆ ลงได้ เพราะเป้าหมายจะถูกแปรเป็นตัวชี้วัดและสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ทฤษฎีนี้จะมีผลในการจูงใจมากยิ่งขึ้น ถ้ามีปัจจัยส่วนบุคคลนั้นสนับสนุน เช่น บุคคลที่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงมีความสามารถและมีปัจจัยสถานการณ์ เช่น มีระบบการให้รางวัลตอบแทนการทำงานที่ทำได้ตามเป้าหมายร่วมด้วย

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีลักษณะที่สำคัญคือ ความผูกพันกับเป้าหมายของบุคคล (Individual Goal Commitment) ซึ่งหมายถึง ความเข้มข้นในการที่จะมุ่งมั่นให้บรรลุเป้าหมาย ความผูกพันกับเป้าหมายได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยปฏิสัมพันธ์และปัจจัยภายใน

(1) ปัจจัยภายนอก (External Factors) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับเป้าหมาย ได้แก่ ผู้มีอำนาจ อิทธิพลของเพื่อนและรางวัลภายนอก

(2) ปัจจัยปฏิสัมพันธ์ (Interactive Factors) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพันธะของบุคคลที่จะให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การแข่งขันและโอกาสการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย

(3) ปัจจัยการรู้คิดภายใน (Internal Cognitive Factors) เป็นสิ่งที่เชื่อมต่อกับความผูกพันกับเป้าหมาย ได้แก่ รางวัลภายในจิตใจของตนเองและความคาดหวังความสำเร็จ

5) ทฤษฎีการไหลและการจูงใจภายใน

ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ในช่วงเวลาที่เรากำลังทำกิจกรรมใด ๆ เราจะมีความรู้สึกสนุกสนานและเป็นสุขมาก ซึ่งเรียกว่า “เกิดประสบการณ์ในช่วงกระบวนการ” จึงเสนอว่าคนเราจะมีประสบการณ์ในช่วงกระบวนการจากการทำงาน เนื่องจากมีความตั้งใจหรือมุ่งมั่นอย่างเข้มข้นจริงจังและมีแรงจูงใจในกระบวนการมากกว่าเป้าหมาย เป็นแรงจูงใจภายใน ซึ่งมักจะรู้สึกพึงพอใจในกระบวนการนั้น และเมื่อกระบวนการนั้นจบลงแล้ว จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกดีที่ได้มีโอกาสได้รับ

ประสบการณ์เช่นนั้น ซึ่งเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดประสบการณ์ในช่วงกระบวนการคือ งานนั้นต้องท้าทายและต้องใช้ทักษะระดับสูง ต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนแต่เป้าหมายไม่ใช่ตัวจูงใจ แต่เป็นกระบวนการและได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน

6) ทฤษฎีความเป็นธรรม (EQUITY THEORY, 1965)

เจ สเตซี่ อัดัมส์ (J. STACY Adams, 1965) ได้พัฒนาทฤษฎีความเป็นธรรม โดยนำเสนอว่าการจูงใจได้รับอิทธิพลจากความเป็นธรรมหรือความเสมอภาคที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน การรับรู้ของบุคคลถึงความเป็นธรรมเป็นการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น โดยคำนึงถึงปัจจัยนำเข้า (Inputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ สิ่งต่างๆที่บุคคลมีส่วนเสริมสร้างในการทำงานหรือกิจกรรมที่ใช้ในการทำงาน เช่น เวลาที่ใช้ในกาทำงาน ประสบการณ์ คุณสมบัติ ความพยายามและปริมาณงาน ส่วนผลลัพธ์เป็นสิ่งที่ต่างๆ ได้จากการทำงานหรือกิจกรรม เช่น ผลประโยชน์ ชื่อเสียงและค่าจ้าง โดยบุคคลจะเปรียบเทียบผลลัพธ์และปัจจัยนำเข้าของตนเองและผู้อื่น แล้วตัดสินว่ามีความเป็นธรรมหรือไม่ในความสัมพันธ์ของสิ่งเหล่านี้ในรูปของสัดส่วน ถ้าบุคคลเชื่อว่าการปฏิบัติอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นสอดคล้องกับความคาดหวังของบุคคลนั้นแล้ว บุคคลนั้นจะถูกจูงใจให้ดำรงหรือคงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไว้ ในทางตรงข้ามถ้าบุคคลคิดว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม บุคคลนั้นจะพยายามลดความไม่เสมอภาคนั้นโดยการลดการปฏิบัติงานหรือการกระทำและผลจากการศึกษาวิจัยหลายเรื่อง พบว่าการรับรู้ความไม่เป็นธรรมส่งผลต่อผลลัพธ์การทำงานที่ไม่พึงประสงค์ เช่น พฤติกรรมต่อต้านการผลิต การหยุดงาน ความท้อแท้เหน็ดเหนื่อย และความตั้งใจจะออกจากงานรวมทั้งส่งผลต่ออารมณ์ทางลบ เช่น ความรู้สึกโกรธ และความกลัว

จากแนวคิดของอัดัมส์ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ขยายขอบเขตศึกษาโครงสร้างไว้หลายลักษณะ เช่น ความเป็นธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ความเป็นธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ความเป็นธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) ความเป็นธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) และความเป็นธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) และผลการวิจัยของชัญญา ลีศัตรุพ่าย วิชาสลักษณ์ ชิววลี อรพินทร์ ชูชม และนำชัย สุภฤกษ์ชัยสกุล (2552) พบว่าการรับรู้ความเป็นธรรมของเจ้าหน้าที่เทศกิจประกอบด้วย ความเป็นธรรมด้านผลตอบแทน ความเป็นธรรมด้านกระบวนการ และความเป็นธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงาน ผ่านความพึงพอใจในการทำงาน

สรุปจากที่กล่าวมาเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานสรุปได้ว่า ทฤษฎีแรงจูงใจแบ่งเป็นกลุ่มเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับกลุ่มเชิงกระบวนการ โดยที่กลุ่มเชิงเนื้อหาสรุปได้ว่ามนุษย์นั้น

มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ฝ่ายบริหารจัดการควรจัดวิธีการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อทั้งป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานขึ้น พร้อมกับเลือกวิธีจูงใจให้พนักงานเกิดความพอใจในการทำงานอย่างเหมาะสม โดยมีพื้นฐานการให้เกียรติยกย่องในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และมองว่ามนุษย์มีความรับผิดชอบต่อตนเองและองค์กรเป็นหลักและควรคำนึงถึงความต้องการของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ ส่วนกลุ่มเชิงกระบวนการสรุปได้ว่าแรงจูงใจเกิดจากแรงขับภายในตัวคนและสภาพแวดล้อม มนุษย์นั้นมีความคาดหวังและต้องการความเสมอภาค ความเป็นธรรมในการทำงานผู้บริหารควรมีการกำหนดเป้าหมายและเลือกวิธีจูงใจให้คนทำงานอย่างเหมาะสม

2. ผลของการปฏิบัติงาน (ประสิทธิภาพการทำงาน)

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คำว่า “ประสิทธิภาพการทำงาน” ประกอบด้วย คำ 2 คำ ได้แก่ “ประสิทธิภาพ” กับ “การทำงาน” สำหรับความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมาย ดังนี้

เทย์เลอร์ (Taylor, 1911 อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา, 2552 ก, น. 31) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการผลิตว่า “การผลิตสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง มีต้นทุนต่ำ ผลิตได้

สมบูรณ์ ศิริสรหรือ (2553,น.120) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไป หรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลที่ได้นั้นดีแค่ไหน อย่างไร ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์โดยไม่ใช่เพียงเรื่องเงินแต่อย่างใดแต่หมายถึง ทรัพยากรอื่นๆที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้นๆ ด้วย เช่น เวลาหรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหาร อาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคมอาจพิจารณาจากผลการสะท้อนกลับ”

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D.Millet,1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

Peterson & Plowman (อ้างใน กานดา คำมาก, 2555, น. 38) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และ ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ ที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อค้ำประกันถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงิน ที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ (2551) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ หมายถึง ผลผลิต (Productivity) หรือผลการดำเนินงานขององค์การ (Organization Performance) ที่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยใช้ทรัพยากรที่เป็นปัจจัยนำเข้าอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพการทำงานสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานของบุคคลโดยใช้ทรัพยากรขององค์การทั้งในเรื่องต้นทุนและเวลาให้น้อยที่สุด โดยได้ผลงานที่มากที่สุดอย่างมีคุณภาพและเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

2.2 ประเภทของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว และมีคุณภาพ ประเภทของประสิทธิภาพ มี 2 ระดับคือ

2.2.1 ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียน้อย และพลังงานน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลง วิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2.2.2 ประสิทธิภาพขององค์การ คือการที่องค์การสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การ โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร

และกำลังคน องค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ที่ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี และมีความสุขในการทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ซาลินิค (Zaleanick, 1958, pp. 40) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (external and internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้ ความต้องการภายนอกได้แก่ 1. รายได้ หรือค่าตอบแทน 2. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 4. ตำแหน่งหน้าที่ ความต้องการภายใน ได้แก่ 1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ 2. ความต้องการแสดงความจริงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรักใคร่ การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทีมบุคลากรทุกระดับ ในองค์กรจะทำให้งานที่ปฏิบัติได้สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ องค์กรจะต้องมีทีมงานที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กรนั้นๆ ด้วย

กิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp. 380-384) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆดังนี้ 1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้รับความเป็นธรรมจาก ผู้บังคับบัญชา 2. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น 3. การจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่รวมทั้งการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น 4. ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินรายได้ประจำที่ได้รับ และรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน 5. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ 6. การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม ได้แก่ การให้โอกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม โดยการศึกษาต่อ การฝึกอบรม การดูงาน 7. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์กันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน 8. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน 9. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพึงพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการด้านอื่น ๆ เป็นต้น

Woodcock (1989) ได้กล่าวว่า ลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้านดังนี้ 1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือ ในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะ

ความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคลและใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป 2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น 3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือ บรรยากาศในการทำงานเป็นทีมเป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกัน 4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะรับมือในการแก้ไขปัญหา 5. ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงานและพร้อมที่จะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา 6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การทำงานของทีมมีการประชุม ปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน การตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทีมทุกคน 7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น 8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข 9. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกทีม ให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่ 10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีมีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสม สื่อสารกันทางตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น

Dalton et al. (2000 อ้างถึง ในรัตติกรณ์ จงวิศาล, 2543) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างทีมที่มีประสิทธิผล (Characteristics of Effective Team) ว่าปัจจัยที่สำคัญ คือ ผู้นำทีมจะต้องมีความรับผิดชอบและมีลักษณะดังต่อไปนี้ นอกจากตัวผู้นำทีมแล้วสมาชิกในทีมที่ดียังควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ 1. คิดถึงคำว่า “เราหรือพวกเรา” แทนที่จะเป็น “ฉัน” 2. ยืดหยุ่น 3. พอใจที่จะแบ่งปันข้อมูลความคิดและการยอมรับเห็นคุณค่า 4. ประสบความสำเร็จร่วมกับคนอื่น 5. แสดงความสนใจและความกระตือรือร้น 6. รักษาความจงรักภักดีต่อเป้าหมายของทีมและสมาชิกในทีม

นอกจากนี้สมาชิกในทีมที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีทักษะมนุษย์สัมพันธ์ดังต่อไปนี้ 1. รับผิดชอบต่อตนเองและเป้าหมายของกลุ่ม 2. พอใจที่จะเป็นสมาชิกทีม 3. ทำงานร่วมกันและประสานกับสมาชิกในทีม 4. สนับสนุนสมาชิกในทีมโดยการกระตุ้นและสนับสนุน 5. แบ่งปันยกย่องชมเชย 6. เมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้นยอมรับและเปลี่ยนให้เป็นประสบการณ์ทางบวก ดังนั้นการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือในการทำงานของทั้งสองฝ่าย คือ ผู้นำทีมที่ต้องมีภาวะผู้นำที่ดีและสมาชิกในทีมที่จะต้องมีความรู้และทักษะที่สำคัญ เช่น ทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์และความรับผิดชอบ เป็นต้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้นำแนวคิดของฮาร์ริงตัน อีเมอร์สัน (Harrington Emerson, 1913) ที่เกี่ยวกับหลักการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการดังนี้ 1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง 2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน 3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง 4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน 5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม 6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพ 7. งานควรมีลักษณะแข็งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง 8. งานสำเร็จทันเวลา 9. ผลงานได้มาตรฐาน 10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ 11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ 12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ปีเตอร์สันและ โพลแมน (Peterson and Plowman, 1953) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกันคือ 1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ 2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น 4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ติน ปรัชญพฤทธิและไกรยท ชีรตยาคินันท์(2537, น. 25) กล่าวว่า ในภาพรวมนี้ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอาจครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม องค์การโครงสร้างกระบวนการ/เทคโนโลยีและพฤติกรรมของหน่วยราชการและข้าราชการ

สมยศ นาวิการ (2529, น. 6) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การว่ามีดังต่อไปนี้คือ 1. กลยุทธ์(strategy) เป็นกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์การรวมถึงโอกาสและอุปสรรคภายนอกองค์การ 2. โครงสร้าง (structures) การมีโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3. ระบบ (systems) ระบบขององค์การช่วยทำให้บรรลุเป้าหมาย 4. แบบ (styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ 5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมงาน 6. ความสามารถ (skill) 7. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

คาสท์และโรเซนแวก (Kast & Rosenweiq อ้างถึงใน ติน ปรัชญพฤทธิและไกรยท ชีรตยาคินันท์, 2537, น.26) ซึ่งให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลงานและประสิทธิภาพของการบริหารงานมีอยู่ทั้งสิ้น 32 ประการด้วยกัน คือ 1. การพัฒนาเทคโนโลยีและวัตถุดิบ 2. ผลงานของคนงาน 3. ความสามารถของคนงาน 4. ความรู้ซึ่งรวมถึงการศึกษา ประสบการณ์ การฝึกอบรม และความสนใจของคนงาน 5. ทักษะซึ่งรวมทั้งความถนัดและบุคลิกภาพ 6. การจูงใจ 7. สภาพการทำงานซึ่งรวมถึงการวางผังงาน แสงสว่าง อุณหภูมิทางระบายอากาศ ระยะเวลาหยุดพัก ความปลอดภัยและแม้กระทั่งเสียงดนตรี 8. ความต้องการส่วนบุคคล 9. กิจกรรมในและนอกเวลา งาน ทั้งนี้รวมถึงการรับรู้ในสถานการณ์ระดับความไฝ่ฝันของบุคคล ประเภทของงานที่ทำ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจมีความแตกต่างออกไปตามเพศด้วย 10. จังหวะชีวิตทั้งนี้รวมถึงสภาพเศรษฐกิจ โดยทั่วไปและสถานการณ์แวดล้อมของแต่ละบุคคล 11. สภาพทางสังคม 12. องค์การที่เป็นทางการ 13. โครงสร้างองค์การ 14. บรรยากาศของภาวะผู้นำ 15. ประสิทธิภาพขององค์การ 16. นโยบายการบริหารงานบุคคลซึ่งรวมถึงเนื้อหาของงาน การบรรจุแต่งตั้งการคัดเลือกบุคลากร ระดับเงินเดือน และค่าจ้างการบำรุงขวัญ การประเมินและวัดผลงาน และการฝึกอบรม 17. การสื่อข้อความ 18. สภาพแวดล้อมที่เฉพาะเจาะจงของงานและเวลา 19. องค์การที่ไม่ เป็นทางการ 20. ขนาดขององค์การ 21. ความเหนียวแน่นของกลุ่มและองค์การ 22. วัตถุประสงค์หรือนโยบายขององค์การ 23. ผู้นำองค์การ 24. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 25. ทักษะในการวางแผนและความรู้ทางด้านเทคนิค 26. ประเภทของภาวะผู้นำ 27. การบริหารงานแบบขาดกรรม (laissez-faire) 28. การควบคุมงานอย่างใกล้ชิดหรือแบบเผด็จการ โดยการเน้นงาน 29. การควบคุมงานแบบประชาธิปไตย โดยเน้นจิตใจของคนงานเป็นหลัก 30. การมีส่วนร่วม 31. ผลรวมตั้งแต่ข้อ(1) ถึงข้อ(30) 32. สภาพแรงงาน

ดubin (Dubrin อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิและไกรยุทธ ชีรตยา คี นันท์, 2537, น. 28) กล่าวว่า การที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะและเทคนิค ดังต่อไปนี้ 1. ตั้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน 2. การจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังของการปฏิบัติงาน 3. การเน้นภารกิจที่ให้ผลผลิตสูง 4. การขจัดการกีดขวางที่จะให้ผลผลิตต่ำลดลงหรือหมดสิ้นไป 5. การจัดเวลาสำหรับแต่ละภารกิจเอาไว้ 6. การเผื่อเวลาเอาไว้สำหรับภารกิจที่อาจจะกินเวลานาน 7. การปฏิบัติภารกิจที่คล้ายคลึงกันในช่วงเวลาเดียวกัน 8. การปฏิบัติภารกิจแต่ละประเภทต่อหนึ่งครั้ง 9. การขจัดปัญหาที่กังวลใจเล็กๆ น้อยๆ ให้หมดไป 10. การมอบอำนาจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทน หากเห็นว่าผู้นั้นมีความเหมาะสม 11. การปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่สามารถทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด 12. การใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดตารางการทำงาน 13. การแบ่งขอยงานออกเป็น ส่วนๆ เพื่อสะดวกในการปฏิบัติ 14. การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์สูงสุด 15. การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงานเอาไว้ 16. การหยุดปฏิบัติงานเมื่อเห็นว่า จะก่อให้เกิดผลผลิตต่ำ

สมพิศ สุขแสน (2556, น.35) กล่าวว่า การที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้น ต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ทำงานกับ โครงสร้างการทำงาน สำหรับในเรื่องของ คนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้น คนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือ คนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการ ความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำ ในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำ อยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้ อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กร ผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้ นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการ ทำงานสูงจะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษานุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นาน ที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบ

เชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีความสุขในการทำงานมีการพัฒนาการทำงานที่ดีและควรมีเทคนิคในการทำงานร่วมด้วย งานจึงจะมีประสิทธิภาพ ดังนี้

ตั้งเป้าหมายในการทำงานก่อนที่จะเริ่มต้นในการทำงาน ทุกครั้งต้องตั้งเป้าหมาย ในการทำงานล่วงหน้า และต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติได้จริงทั้งเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

บริหารเวลา การบริหารเวลาให้เป็นจะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต เพิ่มความสุขและความสำเร็จให้แก่ตนเองและการทำงาน โดยเฉพาะภาคธุรกิจเรื่องเวลาเป็นสิ่งสำคัญมาก

การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ปัจจุบันมีคนจำนวนไม่น้อยที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเองหรือขาดความมั่นใจในการทำงาน ไม่กล้าแสดงออกในทางที่ถูกที่ควรดูถูกความสามารถของตนเอง คิดว่ามีปมด้อย ไม่เก่งเหมือนคนอื่น และคิดว่าหมดยุคที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต

มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมหรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็ง เพราะทีมงานเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงานได้ ผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีความรักในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างจริงจังจริงจัง ขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกันอย่างยุติธรรม มีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกันและการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

ต้องมีคุณธรรมในการทำงาน คือต้องมีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำอย่างจริงจัง มีความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีใจจดจ่อต่องานที่ทำ มีสมาธิไม่วอกแวก การทำงานผิดพลาดน้อย และมีการทบทวนตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ หากเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายหรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤติในสิ่งที่จะทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรหรือเกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรมและโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

6. ฝึกเป็นคนที่ชอบกระทำหรือลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด

7. กระตุ้นเตือนตัวเองหรือสร้างแรงจูงใจภายในให้อยากทำงานตลอดเวลา โดยไม่ต้องให้ใครบังคับมีศรัทธาในงานและองค์กรที่ทำงานอยู่

8. ปรับทัศนคติและค่านิยมที่ไม่เหมาะสมเสียใหม่ เช่น การทำงานเป็นเล่น การประจบสอพลอ การมีระบบพรรคพวก การเกรงใจอย่างไร้เหตุผล ตลอดจนนิสัยที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ

9. สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยปกติคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กัน ความสัมพันธ์ในองค์กรจะเป็นเสมือนโซ่ทองคล้องใจซึ่งกันและกันและจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่มุ่งหมายไว้

John D.Millet (1954) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction and Benefit Produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร ตัวอย่างแนวคิดของนักวิชาการมีดังนี้

ปีเตอร์สัน (Perterson) และ โพลแมน (Plowman) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ดังนี้ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสมกับหลักการและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

จิตติมา อัครธิตพิงศ์ (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรองค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ มีดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่กำหนดทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยีและศักยภาพของบุคคล ด้านบุคลากร หรือบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

Certo, Samuel C. (2000) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธะกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงาน เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

2. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กรครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนการดำเนินงานขององค์กร

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

สรุปว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน คือ การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่น ให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำได้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม

โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนด ผลการปฏิบัติงาน(ประสิทธิภาพในการทำงาน) ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี จากวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริหารงานภายในโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรีที่ใช้ประเมินบุคลากรของโรงพยาบาลสมิติเวช ปี 2561 นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดมี 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริการที่เป็นเลิศ เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่ต้องมีการให้บริการผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ การมีมาตรฐานการบริการที่ดีถือเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความได้เปรียบทาง

ธุรกิจโดยในปัจจุบันการบริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามความต้องการ และสิ่งทำงานบริการต้องการมากที่สุดในปัจจุบันคือการทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหนือความคาดหมายเพื่อต้องการเป็นที่หนึ่งในใจของผู้รับบริการ

2. ผลการปฏิบัติงานที่ดี การมีผลการปฏิบัติงานที่ดีทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นสิ่งทีทุกองค์การต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้ โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี จึงให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากเป้าหมายความสำเร็จในงานแล้วยังหมายรวมถึงการไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในการรักษาพยาบาล

3. การมีระเบียบวินัย โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรีให้ความสำคัญกับการมีระเบียบวินัยโดยการสร้างความตระหนักให้พนักงานมีระเบียบวินัยในทุกระดับบุคลากร เพื่อเป็นส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้

4. การมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ การปฏิบัติงานในฐานะบุคลากรของโรงพยาบาล ต้องมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ในเรื่องความเข้าใจและรับทราบถึงสิทธิผู้ป่วย การเก็บรักษาความลับผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ และการปฏิบัติงานที่ต้องมีความถูกต้องและเป็นธรรมเป็นสิ่งที่ต้องมีในบุคลากรทุกระดับและทุกหน้าที่ความรับผิดชอบ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี สถานที่ตั้ง เลขที่ 337 ถนนสมเด็จพระเจ้าตากสิน แขวงสำเหร่ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

เดิมชื่อ โรงพยาบาล กรุงธน 1 ได้ดำเนินการใช้ชื่อ โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี ตั้งแต่ปี 2556 และในฐานะที่เป็นหนึ่งในโรงพยาบาลในเครือสมิติเวช ซึ่งผู้บริหารกำหนด วิสัยทัศน์ในการเป็นโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำที่พร้อมที่จะให้บริการชาวฝั่งธนบุรีได้อย่าง ครบวงจร

โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี มีความมุ่งมั่นที่จะดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานด้านการรักษาพยาบาลที่เป็นเลิศสำหรับประชาชนผู้อาศัยและผู้ป่วยชาวต่างชาติในพื้นที่ธนบุรีในฐานะที่เป็นหนึ่งในโรงพยาบาลในเครือสมิติเวช เราพร้อมให้บริการทางการแพทย์ด้วยมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล

โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี ได้รับรางวัล Asia's Most Trusted Healthcare Services Company from Asia (Thailand Region) ดีเด่น สาขา Healthcare Services ที่มอบให้กับองค์กรที่ได้รับความไว้วางใจในการให้บริการทางด้านสุขภาพมากที่สุดแห่งเอเชีย ทำให้ผลประกอบการ

เพิ่มขึ้นจากข้อมูลตลาดหลักทรัพย์อย่างเห็นได้ชัดเจน และแสดงถึงความเป็นผู้นำในการพัฒนาทางด้านธุรกิจ

ด้วยทำเลที่ตั้งที่ล้อมรอบด้วยการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ประชากร โครงการที่อยู่อาศัย รวมถึงเส้นทางคมนาคมที่สะดวกในการเดินทาง จากระบบไฟฟ้าหลายสาย อาทิ BTS สถานีวงเวียนใหญ่, BTS สถานีกรุงธนบุรี จึงทำให้ โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี สามารถรองรับผู้ป่วยในได้สูงถึง 150 ราย มีห้องตรวจผู้ป่วยนอกสูงถึง 62 ห้อง แบ่งแยกเป็นสถาบัน ศูนย์ คลินิกทางการแพทย์ต่าง ๆ มากมายครบวงจร

ทั้งนี้ ยังพร้อมให้บริการด้วยอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า รวมไปถึงทีมแพทย์ที่มีความสามารถและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางจากทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ ด้วยเครื่องมือทางการแพทย์ที่ล้ำสมัยครบวงจร อีกทั้งยังมีบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณภาพ จึงทำให้โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี เป็นผู้ให้บริการทางการแพทย์ที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีครบครันที่สุดในย่านฝั่งธนบุรีแบ่งแยกเป็นสถาบัน ศูนย์ คลินิกทางการแพทย์ต่าง ๆ มากมายครบวงจร ไม่ว่าจะเป็น สถาบันเต้านม สถาบันภูมิแพ้ ศูนย์กัลมาเนื้อ กระดูกและข้อ ศูนย์จักษุกรรมและเลสิก ฯลฯ โดยมี ศูนย์บริการ ดังนี้

1. LASIK Center ศูนย์เลสิก โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี (LASIK Center Samitivej Thonburi Hospital) พร้อมให้บริการแก้ไขปัญหาสายตาสั้น ยาว เอียงด้วยเลเซอร์ โดยใช้เครื่อง Femto LASIK ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมที่สร้างประวัติศาสตร์อันโดดเด่นของการรักษาสายตา เนื่องจากเป็นวิธีที่ง่าย สะดวก ปลอดภัยและรวดเร็ว โดยใช้เวลาเพียง 15 นาทีต่อการรักษา 1 ข้างและให้ผลอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ที่ได้รับการรักษาไม่ต้องใส่แว่นหรือคอนแทคเลนส์

2. คลินิกทันตกรรม คลินิกทันตกรรมได้รับความไว้วางใจสูงสุดในประเทศไทย และมีความเฉพาะทางในการให้บริการทั้งคนไทยและต่างชาติ โรงพยาบาลสมิติเวชให้บริการด้านทันตกรรม ซึ่งมีชื่อเสียงในด้านการศัลยกรรมทั่วไป ตลอดจนการศัลยกรรมเพื่อความงาม เรามีการป้องกันเชื้อโรค การวินิจฉัย และการรักษาให้กับคุณและครอบครัว หากคุณต้องการการรักษาที่มีความทันสมัยคุณสามารถปรึกษาหน่วยทันตกรรมจัดฟันได้ นอกจากนี้เรายังมีบริการทันตกรรมรากเทียม ครอบฟัน ฟอกฟันขาว ศัลยกรรมช่องปาก เป็นต้น

3. คลินิกหู คอ และจมูก คลินิกหู คอ และจมูกที่โรงพยาบาลสมิติเวช ให้บริการวินิจฉัยและรักษาโรคทางหูคอและจมูกที่เกิดขึ้น เราได้รับการรับรองคุณภาพจาก JCI การตรวจรักษาใช้เทคโนโลยีทันสมัย รวมทั้งมีบุคลากรให้บริการที่ได้รับการฝึกอบรมจากต่างประเทศ จึงให้บริการและสามารถวินิจฉัยโรคความผิดปกติจากการได้ยิน การพูด ก้อนเนื้อ มะเร็ง และอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. คลินิกอายุรกรรมโรงพยาบาลสมิติเวชคือผู้ให้บริการชั้นนำในการรักษาทางการแพทย์ของประเทศไทย โดยมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้รับการรับรองจาก JCI โดยให้บริการที่ครอบคลุมและให้การดูแลที่มีมาตรฐานระดับโลก

5. ศูนย์จักษุ คลินิกตาที่โรงพยาบาลสมิติเวชใช้อุปกรณ์ที่มีมาตรฐานและมีการดำเนินการโดยแพทย์ที่มีชื่อเสียงระดับนานาชาติให้การดูแลทางจักษุวิทยาที่ดีที่สุด มีทีมจักษุแพทย์ที่ผ่านการรับรองและทีมพยาบาลที่พร้อมให้บริการทั้งในเรื่องการมองเห็น การตรวจสุขภาพ การทดสอบและการรักษาโรคต้อหินและต้อกระจก เรามีความภาคภูมิใจในการเป็นคลินิกตาอันดับหนึ่งที่ใช้นวัตกรรมใหม่ เราให้การรักษาโดยการผ่าตัดด้วยเลเซอร์ที่สามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตผู้ป่วยรวมทั้งการทำเลสิกเพื่อให้สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน

6. ศูนย์รังสีวินิจฉัย ศูนย์รังสีวินิจฉัยที่โรงพยาบาลสมิติเวชพร้อมให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย การบริการที่รวดเร็ว ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและเครื่องตรวจวิเคราะห์ประสิทธิภาพสูง ที่โรงพยาบาลสมิติเวช เราตระหนักดีว่า ถึงจะมีเครื่องมือที่ทันสมัย แต่หากปราศจากทีมบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเครื่องมือเหล่านั้นก็ไร้ประโยชน์ นั่นคือเหตุผลที่โรงพยาบาลสมิติเวชสรรหาทีมแพทย์ นักรังสีวิทยา และพยาบาลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง ทีมบุคลากรของเรามีความพร้อมที่จะบริการท่านด้วยมาตรฐานระดับโลก ดังที่โรงพยาบาลในเครือสมิติเวชได้รับการยอมรับและรางวัลต่าง ๆ มากมาย รวมถึงการรับรองอันทรงเกียรติจากสถาบัน JCI

7. ศูนย์ศัลยกรรม ศูนย์ศัลยกรรมที่โรงพยาบาลสมิติเวชพร้อมให้บริการชาวไทย และต่างประเทศด้วยมาตรฐานคุณภาพที่ดีที่สุด นำโดยทีมศัลยแพทย์ที่ได้รับการรับรองพร้อมทั้งประสบการณ์ด้านศัลยกรรมที่สั่งสมมาเป็นเวลานานนับปี มีความภูมิใจในการให้บริการทุกท่านด้วยการรักษาที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ เราตระหนักดีว่าการทำศัลยกรรมให้ได้อย่างที่ใจปรารถนาเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นท่านจึงมั่นใจได้ว่า ทีมบุคลากรนั้นได้รับการคัดเลือกมาอย่างดีที่สุด ทีมศัลยแพทย์ของเรามีทักษะและความเชี่ยวชาญด้านการผ่าตัดเป็นอย่างมาก โรงพยาบาลสมิติเวชสามารถทำการผ่าตัดได้ในทุก ๆ กรณี

8. ศูนย์สุขภาพ ในฐานะที่เป็นโรงพยาบาลชั้นนำในประเทศไทย โรงพยาบาลสมิติเวชพร้อมให้บริการท่านด้วยโปรแกรมตรวจสุขภาพแบบครบวงจรสำหรับผู้ป่วยชาวไทยและชาวต่างประเทศ เราสนับสนุนท่านในการดูแลป้องกันตนเอง และหมั่นตรวจสุขภาพตามปกติทางการแพทย์ จากการที่เราตรวจพบโรคร้าย ความผิดปกติ และสภาวะการณต่าง ๆ ก่อนที่จะเกิดอาการของโรคอย่างเห็นได้ชัดนั้น ทำให้เราสามารถประหยัดเวลา ความไม่สะดวกสบาย และค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยเป็นอย่างมาก

9. ศูนย์สุขภาพสตรี ศูนย์สุขภาพสตรี โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี มีความมุ่งมั่นในการนำสิ่งที่ดีที่สุด ทั้งด้านข้อมูลทางการแพทย์ การดูแลรักษา การบริการ และเครื่องมือที่ได้มาตรฐานระดับสากล พร้อมให้บริการทุกด้านในเรื่องของสตรี ทั้งด้านสูตินรีเวช ภาวะเจริญพันธุ์ วิทยาทอง ตลอดจนการให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ของคุณ สุภาพสตรีแบบครบวงจร โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่พร้อมให้บริการด้วยมาตรฐานระดับสากล

10. ศูนย์อุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสมิติเวช พร้อมให้การช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยทีมแพทย์เฉพาะด้าน และสามารถเรียกรถพยาบาลฉุกเฉินได้ตลอดเวลา รถพยาบาลฉุกเฉินออกปฏิบัติการภายใน < 2 นาที

11. ศูนย์เวชศาสตร์ฟื้นฟูและกายภาพบำบัด เป็นศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพที่มีคุณภาพสูง ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ โรงพยาบาลสมิติเวชรักษาผู้ป่วยหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่กายภาพบำบัดสำหรับนักกีฬา ไปจนถึงการฟื้นฟูจากการผ่าตัดหนัก จนถึงการใช้ยาเพื่อการฟื้นฟู เราช่วยให้ผู้ป่วยสามารถช่วยตนเองได้ทั้งทางกายและทางใจ ผู้ป่วยบางรายได้รับความทรมาณจากอาการเรื้อรังนานนับปี หรือบางรายมีอาการชนิดเฉียบพลัน เป้าหมายของเราคือช่วยให้ผู้ป่วยกลับคืนสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วอย่างมีคุณภาพ

12. สถาบันศัลยกรรมตกแต่งและเสริมความงาม ที่สถาบันศัลยกรรมตกแต่งและเสริมความงามของเรา มีทีมศัลยแพทย์ความงามผู้เชี่ยวชาญและชำนาญเฉพาะทางที่จะช่วยให้การผ่าตัดปรับเปลี่ยนครั้งใหญ่นี้สะท้อนภาพลักษณ์ภายนอกของท่านที่สื่อถึงความรู้สึกข้างในได้

13. สถาบันสุขภาพผิวพรรณ ที่สถาบันความงามสมิติเวชเรามุ่งมั่นที่จะฟื้นฟูความกระชับใสที่สูญเสียไป รวมทั้งความเปล่งประกายของผิวที่มีริ้วรอย ทีมแพทย์ผิวหนังผู้เชี่ยวชาญของเรามีความรู้และชำนาญในเทคนิคและเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดที่จะช่วยลดเลือนริ้วรอย ทั้งยังคืนความอ่อนเยาว์ให้แก่ผิวหน้าของคุณด้วยขั้นตอนต่าง ๆ มากมายหลายวิธี ดังเช่นวิธีที่เป็นที่นิยมกันมากที่สุดในการจัดริ้วรอยโดยการทำโบท็อกซ์ หรือแม้แต่การยกกระชับผิวที่หย่อนคล้อยด้วยการใช้กระแสคลื่นไฟฟ้าอ่อนเข้าที่กล้ามเนื้อผิวหน้าโดยปราศจากการศัลยกรรมหรือการฉีดยา

14. สถาบันหัวใจ โรงพยาบาลสมิติเวชมีความมุ่งมั่นในการรักษามาตรฐานการดูแลรักษาโรคหัวใจให้อยู่ในระดับสูงสุด และเป็นที่ยอมรับ โดยได้รับชื่อว่าเป็นสถาบันหัวใจแห่งประเทศไทย เรามีเทคโนโลยีที่ทันสมัยทางการแพทย์ เพื่อให้การวินิจฉัยรวดเร็วและถูกต้อง โดยใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย และผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ ของเรามีความสามารถที่จะให้การรักษาที่มีประสิทธิภาพ และสามารถรักษาโรคได้อย่างหลากหลาย ภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ ที่สถาบันหัวใจให้บริการฉุกเฉินทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

15. สถาบันโรคภูมิแพ้สมิติเวช มุ่งเน้นในประสิทธิภาพ การป้องกันและรักษา โดยทีมแพทย์เฉพาะทางปัจจุบัน โรคภูมิแพ้พบมากขึ้นทั่วโลก นำทีมโดย ศ.เกียรติคุณ นพ.ปภิต วิชาชนนท์ ศาสตราจารย์ผู้เชี่ยวชาญโรคภูมิแพ้และภูมิคุ้มกัน พร้อมทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ที่จะดูแลรักษาโรคภูมิแพ้ทั้งทางจุก ตา ผิวหนัง การแพ้อาหาร หอบหืด ไชน์สอัสเสบ เป็นต้น ด้วยความมุ่งมั่นที่จะให้ผู้ป่วยได้รับความรู้และเข้าใจถึงวิธีการรักษาตั้งแต่แรกเข้ามา ด้วยความใส่ใจและเพื่อให้ผลลัพธ์ในการรักษาออกมาดี พร้อมการบริการอย่างครบครันด้านสถานที่ และทีมผู้ดูแลอย่างใกล้ชิด

16. โไลฟ์เซ็นเตอร์ พร้อมให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแบบองค์รวม เพื่อให้ท่านเกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต นำไปสู่เส้นทางการมีสุขภาพที่ดีและอายุยืนยาว ด้วยเทคโนโลยีซึ่งทันสมัยที่สุดในปัจจุบัน และมีความเหมาะสมในแต่ละบุคคล

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปกณวิษย์ พานุรัตน์และบุญใจ ศรีสถิตยน์รากร (2556) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยจูงใจของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร 325 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของความพึงพอใจในงาน ลักษณะมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ค่าตรงตามเนื้อหา CVI 0.89 และทดสอบความเที่ยงด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค ได้ค่าความเที่ยง 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจของความพึงพอใจด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน อยู่ในระดับมากที่สุด (M = 4.55, S.D. = 0.64 และ M = 4.50, S.D. = 0.61) ส่วนปัจจัยจูงใจของความพึงพอใจในงานที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้จัดการแผนก ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า และด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ (M = 4.39, S.D. = 0.64; M = 4.35, S.D. = 0.66; M = 4.34, S.D. = 0.75; M = 4.20, S.D. = 0.67 และ M = 3.98, S.D. = 0.70 ตามลำดับ)

ดังนั้น องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ในการบริหารงานขององค์กรและบุคลากรพยาบาลเพื่อให้การบริหารงานบรรลุประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพ

เพ็ญพิชชา ล้วนดี (2556) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) การวิจัยเชิงภาคตัดขวางครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลบ้านแพ้ว และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ประชากรในการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ที่ปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี ขึ้นไป จำนวน 185 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความสัมพันธ์ไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีระดับคะแนนเฉลี่ยของแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าค่าเฉลี่ยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีระดับคะแนนสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับระดับแรงจูงใจและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลพบมีความสัมพันธ์กัน($p < 0.001$) โดยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผู้ที่มีระดับแรงจูงใจและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นสัดส่วนที่สูงสุด (ร้อยละ 76.22) โรงพยาบาลบ้านแพ้วควรสนับสนุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่อไป และควรพัฒนาแรงจูงใจกับพยาบาลในเรื่องนโยบายบริหารและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเฉพาะทางที่เหมาะสมจะทำให้พยาบาลมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาระดับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว เปรียบเทียบกับโรงพยาบาลอื่นๆ เพื่อได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบ้านแพ้วต่อไป

พิมพ์ภา คีปนชัย (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล เอกชนแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการทำงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 60 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้ ค่าสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษา พบว่าพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงาน 1-2 ปี ซึ่งมีภูมิลำเนากรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีสุขภาพแข็งแรง และสามารถพูดภาษาต่างประเทศได้ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ อัตราเงินเดือน 15,001-20,000 บาท ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพยาบาลมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ ไม่สามารถกำหนดวันเวลาทำงานได้แต่สามารถเปลี่ยนเวรกับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ทำได้

ใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์เฉพาะด้านในการดูแลผู้ป่วยให้ได้ตามมาตรฐานการพยาบาลและมาตรฐานวิชาชีพ พยาบาลมีแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานในระดับน้อย โดยเฉพาะแรงจูงใจด้านปริมาณงาน ด้านรายได้ ด้านลักษณะงานที่ทำ และ ระบบเวลาในการทำงาน ปัจจัยสำคัญที่ทำให้พยาบาลตัดสินใจอยู่กับองค์กร คือ ด้านรายได้ต่อเดือนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านการบังคับบัญชาตามลำดับ ปัจจัยด้านเพศในแผนกงานของพยาบาล มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านการบังคับบัญชา ส่วนอายุ อายุงาน และผู้อยู่ในความอุปการะ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านระบบเวลาในการทำงาน และปัจจัยด้านภูมิภานา สุขภาพ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านปริมาณงาน ข้อเสนอแนะจากการศึกษา องค์กรควรปรับปรุง เพื่อให้พยาบาลมีแรงจูงใจใน การทำงานมากขึ้น ระบบค่าจ้างเงินเดือน การบังคับบัญชา การส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน บรรยากาศในการทำงานเปิด โอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกันเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีให้กับพนักงานในองค์กร และควรมีนโยบายพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะ การหมุนเวียนงาน ออกแบบงานให้มีความท้าทาย และกำหนดระดับมาตรฐานและเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน

อุบลวรรณ เทียงบุรณธรรม, ภูษิตา อินทรประสงค์ วันเพ็ญ แก้วปานและจุฑาธิป ศีลบุตร (2554) ได้ทำการวิจัย เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเครือ โรงพยาบาลพญาไท กรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเครือโรงพยาบาลพญาไท กรุงเทพมหานคร จำนวน 199 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามคุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และวิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายความผันแปรคุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเครือ โรงพยาบาลพญาไท กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับดีมาก แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับคุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางและปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับคุณภาพการบริการทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 97.6 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยนี้คือ ผู้บริหารการพยาบาล ควรให้การสนับสนุนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือน สภาพการปฏิบัติงาน และเทคนิคการนิเทศให้มากขึ้นอันจะก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการทางการพยาบาลต่อไป

Toode K (2014) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Hospital nurses' work motivation การศึกษาครั้งนี้เป็นศึกษาแรงจูงใจของพยาบาลเอสโตเนียในโรงพยาบาลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลและองค์กรมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างไร วิธีการวิจัย การศึกษาเป็นแบบปริมาณและแบบตัดขวาง ใช้แบบสอบถามที่รายงานด้วยตนเองด้วยระบบบอเล็คทรอนิกส์เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพจำนวน 201 คนที่ทำงานในสถานพยาบาลต่าง ๆ ในเอสโตเนีย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาการทดสอบของ Wilcoxon-rank (Mann-Whitney) แบบทดสอบความเท่าเทียมกันของประชากร Kruskal-Wallis และความสัมพันธ์ของ Spearman ผลการวิจัยพบว่า ทั้งด้านแรงภายนอกและด้านความรู้สึภายในกลุ่มพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พยาบาลมีแรงจูงใจจากภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.63$, $SD = 0.89$) และมีแรงจูงใจจากภายในอยู่ในระดับมาก ($M = 4.98$, $SD = 1.03$) อายุของพยาบาลและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานเฉพาะด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ($p < 0.001$) พยาบาลที่ได้รับการฝึกอบรมวิชาชีพมากกว่า 7 วันต่อปีมีแรงจูงใจภายนอกสูง ($p = 0.016$) และแรงจูงใจในการทำงานภายใน ($p = 0.004$) โดยสรุปแล้ว ผลการวิจัยช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลในปัจจุบันด้วยการอธิบายถึงแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลและเน้นย้ำถึงปัจจัยพื้นฐานที่ควรคำนึงถึงเพื่อสนับสนุนและเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้จัดการพยาบาลเพื่อหาเหตุผลในการทำงานของพยาบาลและเลือกกลยุทธ์สร้างแรงบันดาลใจที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามการวิจัยและการทดสอบเครื่องมือในประเทศต่างๆและในบริบทต่าง ๆ ของการพยาบาลก็มีความจำเป็นที่ต้องนำมาพิจารณา

มันจิรา มาศเมธา (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท1 การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจที่จะคงอยู่ปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการคงอยู่ของพนักงานโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับการคงอยู่ของพนักงานโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้การทดสอบแบบที (t-test) และแบบเอฟ (F-test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า 1.ระดับความตั้งใจที่จะคงอยู่ปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1อยู่ในระดับปานกลาง 2.พนักงานที่รายได้ต่อเดือนต่างกัน ระดับการคงอยู่ปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3. ปัจจัยค่าจ้าง พบว่า นโยบายการบริหารงาน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล และความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงาน โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมชาย ศิริรัตน (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเพชรเวช การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โรงพยาบาลเพชรเวช จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว และศึกษาตัวแปรพยากรณ์ เพื่อทำนาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเพชรเวช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานของ โรงพยาบาลเพชรเวช จำนวน 276 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสมการความถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. ผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพงานด้วย กิจกรรม 5 ส ของโรงพยาบาลเพชรเวช ข้อมูลการจัดคุณภาพโดยรวม (TQM) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาล เพชรเวช โดยรวมอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ส่วนการบริหารการจัดการในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย 2. พนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช ที่มี เพศ อายุ และสถานภาพต่างกันมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งในหน่วยงานและมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเพชรเวช มี 2 ตัวแปร ได้แก่ กิจกรรมสะอาดของโรงพยาบาลเพชรเวช (X1) และด้านการควบคุม (X14) ซึ่ง ตัวแปรทั้ง 2 ตัว สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเพชร เวช ได้ร้อยละ 5.4 4. สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเพชรเวช ได้แก่ สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเพชรเวชในรูป คะแนนมาตรฐาน $Z = .180 X1 + .143 X14$

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชชนบุรี จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้มาจาก บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี จำนวนทั้งหมด 278 คน ซึ่งได้มา กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ของ Taro Yamane 1973 ที่ระดับนัยยะสำคัญ 0.05 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนี้ (ดังตารางที่ 3.1)

$$n = N / (1 + N(e)^2)$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{278}{1 + 278(0.05)^2}$$

$$n = 164$$

และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

$$\begin{aligned} \text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้นบุคลากรทางการพยาบาล} &= \frac{164 \times 140}{278} = 83 \\ \text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้นสนับสนุนทางการแพทย์} &= \frac{164 \times 10}{278} = 6 \\ \text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้นเจ้าหน้าที่ทั่วไป} &= \frac{164 \times 128}{278} = 75 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		
278	164		
	สุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน		
	กลุ่มชั้นบุคลากรทางการพยาบาล	กลุ่มชั้นสนับสนุนทางการแพทย์	กลุ่มชั้นเจ้าหน้าที่ทั่วไป
	83	6	75

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.1 การสร้างเครื่องมือการวิจัย

1. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหาภาษาที่ใช้และทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2. นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขให้เรียบร้อยตามข้อเสนอแนะก่อนที่จะนำไปทดลองใช้แบบสอบถามกับผู้ซึ่งมีคุณสมบัติอยู่ในกลุ่มตัวอย่างได้แต่ไม่นับจำนวนเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนแล้วนำมาทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามวิธีการทดสอบวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient)

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of Test) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) (Cronbach, 1974 : 161 ; อ้างถึงใน มันทนา ภู่นหนู, 2551 .น. 48) เกณฑ์ผ่านคือ 0.70 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง (Questionnaire)

จากการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน แล้วนำค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการทดสอบวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับผลที่ได้เท่ากับ 0.987 ซึ่งผ่านเกณฑ์ จึงนำไปใช้ในงานวิจัย

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นประกอบด้วย 4 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย คำถามชนิดปลายปิดและปลายเปิด ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นคำถามลักษณะปลายปิดแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยมากที่สุด	คะแนน 5
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยมาก	คะแนน 4
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยปานกลาง	คะแนน 3
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยน้อย	คะแนน 2
ระดับความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วย	คะแนน 1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรีเป็น ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยมากที่สุด	คะแนน 5
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยมาก	คะแนน 4
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยปานกลาง	คะแนน 3
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยน้อย	คะแนน 2
ระดับความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วย	คะแนน 1

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม ทำการแจกจ่ายแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในระหว่างเดือน ธันวาคม ถึง มกราคม 2562 ที่โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

3.2 ข้อมูลที่ได้รับนำไปดำเนินการตามขั้นตอน โดยตรวจสอบความสมบูรณ์แบบสอบถามทั้งหมดและนำมาลงบันทึกในแบบลงรหัสก่อนจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 164 คน โดยรวบรวมข้อมูลภายในระยะเวลาในระหว่างวันที่ ธันวาคม 2561 ถึง มกราคม 2562

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิได้ จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้จากหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐและเอกชน บทความวิทยานิพนธ์และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชชนบุรีประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน รายได้โดยเฉลี่ย โดยมี ระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 2. อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 3. สถานภาพ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 4. ระดับการศึกษาสูงสุด | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 5. ระยะเวลาปฏิบัติงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 6. ตำแหน่งงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |

โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางกับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงงูใจของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี โดยมีระดับการวัดแบบ อंतरภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยมากที่สุด	คะแนน	5
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยมาก	คะแนน	4
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยปานกลาง	คะแนน	3
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยน้อย	คะแนน	2
ระดับความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วย	คะแนน	1

โดยเกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูล ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544: 29) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอंतरภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	ความหมาย	มีระดับแรงงูใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	ความหมาย	มีระดับแรงงูใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	ความหมาย	มีระดับแรงงูใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	ความหมาย	มีระดับแรงงูใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	ความหมาย	มีระดับแรงงูใจน้อยที่สุด

โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางกับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล สมิติเวชธนบุรี โดยมีระดับการวัดแบบ อินตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยมากที่สุด	คะแนน	5
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยมาก	คะแนน	4
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยปานกลาง	คะแนน	3
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยน้อย	คะแนน	2
ระดับความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วย	คะแนน	1

โดยเกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูล ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหา ความกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา . 2544: 29) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอินตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	ความหมาย	มีระดับประสิทธิภาพสูงที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	ความหมาย	มีระดับประสิทธิภาพสูง
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	ความหมาย	มีระดับประสิทธิภาพปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	ความหมาย	มีระดับประสิทธิภาพต่ำ
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	ความหมาย	มีระดับประสิทธิภาพต่ำที่สุด

โดยใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางกับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์สมมุติฐานที่ 1

ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรีอยู่ในระดับสูงโดยใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางกับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์สมมุติฐานที่ 2

วิเคราะห์ความแตกต่างของข้อมูล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ-สถานภาพ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การทดสอบที (t-test) โดยนำเสนอข้อมูล ในรูปแบบตารางกับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์สมมุติฐานที่ 2

วิเคราะห์ความแตกต่าง ของข้อมูล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ- - ระดับการศึกษาสูงสุด- ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน- ตำแหน่งงาน -รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี โดยใช้ วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยหากพบว่ามี ความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน ด้วยวิธีของ Least Significant Different (L.S.D) เพื่อหาค่าเฉลี่ยว่าคู่ใดบ้างต่างกัน ที่ระดับนัยยะสำคัญ 0.05 โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางกับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์สมมุติฐานที่ 3

วิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจ ทั้ง 14 ข้อ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมาน ซึ่ง ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) โดยนำเสนอ ข้อมูลในรูปแบบตารางกับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ

1. ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี
2. การได้รับการยอมรับมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี
4. ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี
5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี
6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

ปัจจัยค้ำจุน

7. นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี
8. การควบคุมบังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี
9. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี
11. ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี
12. สถานะของอาชีพมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี
13. ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี
14. ความเป็นอยู่ส่วนตัวมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

การแปลผลใช้เกณฑ์คะแนนความสัมพันธ์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ทำการทดสอบด้วยสถิติ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544 : 316) ดังนี้

เมื่อค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าระหว่าง .81-1	ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
เมื่อค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าระหว่าง .61-.80		มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง
เมื่อค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าระหว่าง .41-.60		มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
เมื่อค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าระหว่าง .21-.40		มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
เมื่อค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าระหว่าง .01-.20		มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
เมื่อค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าระหว่าง .00		ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี” โดยส่งแบบสอบถามให้บุคลากรกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 164 ฉบับ และได้รับการกลับคืนมาจำนวน 164 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับการวิเคราะห์และการนำเสนอผลการศึกษา แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี จำแนกตาม ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Sig แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (164 ตัวอย่าง)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	28	13.1
หญิง	136	72.79
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	4	2.4
21-30 ปี	71	43.3
31-40 ปี	40	24.4
41-50 ปี	30	18.30
51 ปี ขึ้นไป	19	11.6
3. สถานภาพ		
โสด	144	69.5
สมรส	44	26.8
หย่าร้าง	3	1.8
หม้าย	3	1.8
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษา/ปวช.	42	25.6
อนุปริญญา/ปวส.	23	14
ปริญญาตรี	95	57.9
ปริญญาโท	4	2.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (164 ตัวอย่าง)	ร้อยละ (100.00)
5. ตำแหน่งงาน		
ผู้จัดการฝ่าย/แผนก	6	3.7
เภสัชกร	5	3
นักกายภาพบำบัด	5	3
นักรังสีเทคนิค	4	2.4
เจ้าหน้าที่	109	66.5
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 6 เดือน	17	10.4
ตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 1 ปี	32	19.5
มากกว่า 1 ปี ถึง 2 ปี	22	13.4
มากกว่า 2 ปี ถึง 3 ปี	18	11
มากกว่า 3 ปี ถึง 4 ปี	16	9.8
มากกว่า 4 ปี ถึง 5 ปี	17	10.4
มากกว่า 5 ปี	42	25.6
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 9,000 บาท	6	3.7
9,000 -15,000 บาท	51	31.1
15,001-25,000 บาท	55	33.5
25,001-30,000 บาท	33	20.1
30,001-40,000 บาท	15	9.1
มากกว่า 40,000 บาท	4	2.4

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากร
โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี พบว่า

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.79 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 13.1

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ อายุ
ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.4 และ น้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.4

สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมา คือ สมรส
คิดเป็นร้อยละ 26.8 หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.8 และหม้าย คิดเป็นร้อยละ 1.8

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.6 และน้อยที่สุด ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมา พยาบาล คิดเป็นร้อยละ 21.3 และน้อยที่สุด นักรังสีเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 2.4

ระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงาน มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมา ตั้งแต่ 6 เดือนถึง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.5 และน้อยที่สุดมีอายุงานมากกว่า 3 ปีถึง 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.8

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 9,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.1 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 2.4

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ศึกษาได้รวมกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ดังนี้ ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษาปริญญาเอก รวมกับ ระดับปริญญาโท

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี ดังตารางที่ 4.2 – 4.18

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี โดยภาพรวม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. ปัจจัยจูงใจ	3.84	0.54	มาก
2. ปัจจัยค้ำจุน	3.85	0.57	มาก
รวม	3.84	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการจูงใจโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) และปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 3.85$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี จำแนกรายด้านตามปัจจัยจูงใจ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. ความสำเร็จของการทำงาน	4.20	0.58	มาก
2. การยอมรับนับถือ	3.75	0.65	มาก
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.93	0.65	มาก
4. ความรับผิดชอบ	3.86	0.58	มาก
5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.79	0.74	มาก
6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.53	0.79	มาก
รวม	3.84	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการจูงใจโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ ด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นต่อด้านความสำเร็จของการทำงานระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือลักษณะของงานที่ปฏิบัติซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($\bar{X} = 3.53$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. ท่านมีความภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.18	0.72	มาก
2. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ได้สำเร็จ	3.99	0.61	มาก
3. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของท่านเพื่อให้บรรลุ ความสำเร็จขององค์กร	4.30	0.65	มากที่สุด
4. ท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตาม เป้าหมายและภายในเวลากำหนด	4.31	0.64	มากที่สุด
รวม	4.20	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.20$) มีความคิดเห็นในข้อท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายและภายในเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือในข้อท่านมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของท่านเพื่อให้บรรลุความสำเร็จขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้สำเร็จมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป็จจัยแรงจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่แทนในงานที่ผู้บังคับบัญชาท่านนั้นทำได้	3.62	0.88	มาก
2. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานโดยการขอคำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากท่าน	3.85	0.67	มาก
3. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาโดยการขอคำปรึกษาในการตัดสินใจเรื่องงานจากท่าน	3.70	0.77	มาก
4. ท่านได้รับการยอมรับในการทำงานจากเจ้าหน้าที่ต่างหน่วยงานภายในองค์กร	3.83	0.74	มาก
รวม	3.75	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.75$) มีความคิดเห็นในข้อท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานโดยการขอคำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาคือในข้อท่านได้รับการยอมรับในการทำงานจากเจ้าหน้าที่ต่างหน่วยงานภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่แทนในงานที่ผู้บังคับบัญชาท่านนั้นทำได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน
ที่ปฏิบัติของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.10	0.73	มาก
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับ ความสามารถของท่าน	3.87	0.72	มาก
3. หน่วยงานของท่านจัดตารางการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3.80	0.83	มาก
4. งานที่ท่านทำเปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาศักยภาพของ ตนเอง และได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.93	0.77	มาก
รวม	3.93	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.93$) มีความคิดเห็นในข้องานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ ในข้องานที่ท่านทำเปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง และได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อหน่วยงานของท่านจัดตารางการทำงานได้อย่างเหมาะสมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จจัยแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ
ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบปฏิบัติงานตามภารกิจ ขององค์กรอย่างชัดเจน	4.01	0.63	มาก
2. ท่านมีอิสระอย่างเต็มที่ในการตัดสินใจในงานที่ท่าน รับผิดชอบ	3.85	0.72	มาก
3. ท่านได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบงานที่เป็นประโยชน์ต่อ หน่วยงานและส่วนรวม	3.98	0.64	มาก
4. เมื่อมีงานพิเศษอื่นๆที่สำคัญท่าน มักได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบในงานดังกล่าว	3.59	0.74	มาก
รวม	3.86	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.86$) มีความคิดเห็นในข้อท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กรอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาคือ ในข้อท่านได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบงานที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและส่วนรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อเมื่อมีงานพิเศษอื่นๆที่สำคัญท่าน มักได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงาน ดังกล่าวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. องค์กรของท่านมีแผนผังสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจนและท่านรับทราบโอกาสในการเติบโตในงานที่ท่านทำอยู่ตามสายงาน	3.83	0.76	มาก
2. งานที่ท่านทำอยู่ส่งผลให้ท่านมีความก้าวหน้าในการทำงาน	3.78	0.82	มาก
3. ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่ง	3.68	0.86	มาก
4. ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม	3.87	0.87	มาก
รวม	3.79	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.79$) มีความคิดเห็นในข้อท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือ ในข้อองค์กรของท่านมีแผนผังสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจนและท่านรับทราบโอกาสในการเติบโตในงานที่ท่านทำอยู่ตามสายงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จจัยแรงจูงใจ ด้านโอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในอนาคต ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. ท่านได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมการประชุมวิชาการอย่างต่อเนื่อง	3.72	0.84	มาก
2. ท่านได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นเช่น การเรียนเฉพาะทางหรือการศึกษาระดับปริญญาโทเป็นต้น	3.33	0.98	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสได้พัฒนาตนเองด้านความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.70	0.82	มาก
4. ท่านคิดว่าตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีความก้าวหน้าโดยมีโอกาสดำเนินตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.38	0.97	ปานกลาง
รวม	3.53	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.53$) มีความคิดเห็นในข้อท่านได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมการประชุมวิชาการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือ ในข้อท่านมีโอกาสได้พัฒนาตนเองด้านความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อท่านได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เช่น การเรียนเฉพาะทางหรือการศึกษาระดับปริญญาโทเป็นต้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช
ธนบุรี จำแนกรายด้านตามปัจจัยค่าจูน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. นโยบายและการบริหารงาน	3.85	0.67	มาก
2. การควบคุมบังคับบัญชา	3.97	0.73	มาก
3. สภาพแวดล้อมการทำงาน	3.84	0.73	มาก
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.96	0.63	มาก
5. ค่าตอบแทน	3.54	0.78	มาก
6. สถานะของอาชีพ	4.27	0.64	มากที่สุด
7. ความมั่นคงในงาน	3.76	0.67	มาก
8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.58	0.73	มาก
รวม	3.84	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการจูงใจโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากร ด้านปัจจัยค่าจูนอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นต่อด้านสถานะของอาชีพในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคือการควบคุมบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.97$) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือค่าตอบแทน ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. องค์กรมีนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.93	0.73	มาก
2. ท่านได้รับสารนนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	3.96	0.69	มาก
3. ท่านคิดว่าได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงาน ของโรงพยาบาล	3.58	0.84	มาก
4. นโยบายของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมและให้ทิศทางที่ชัดเจนต่อการพัฒนางานในอนาคต	3.93	0.80	มาก
รวม	3.85	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.85$) มีความคิดเห็นในข้อท่านได้รับสารนนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมาคือ ในข้อองค์กรมีนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) และในข้อนโยบายของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมและให้ทิศทางที่ชัดเจนต่อการพัฒนางานในอนาคต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อท่านคิดว่าได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จจัยค้ำจุน ด้านการควบคุมบังคับบัญชาของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. ผู้บังคับบัญชาดูแลการปฏิบัติของท่านอย่างใกล้ชิด	3.91	0.79	มาก
2. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการทำงานของท่าน	3.96	0.81	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พูดคุย ประึกษา เวลาเกิดปัญหาในการทำงาน	4.01	0.78	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านปกครองด้วยเหตุผลและความยุติธรรม	4.02	0.74	มาก
รวม	3.97	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ด้านการควบคุมบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.97$) มีความคิดเห็นในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านปกครองด้วยเหตุผลและความยุติธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาคือ ในข้อผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พูดคุย ประึกษา เวลาเกิดปัญหาในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ในข้อผู้บังคับบัญชาดูแลการปฏิบัติของท่านอย่างใกล้ชิดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จจัยค้ำจุน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1 สภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความสงบ และความสะอาด เป็นต้น มีความเหมาะสม	3.93	0.88	มาก
2. วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีความพร้อมความทันสมัยและมีคุณภาพ	3.78	0.84	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.75	0.78	มาก
4. สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยจากความเสี่ยงในการทำงาน	3.90	0.83	มาก
รวม	3.84	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.84$) มีความคิดเห็นในข้อสภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความสงบและความสะอาด เป็นต้น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือในข้อสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยจากความเสี่ยงในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในหน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จจัยค่าจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. ท่านคิดว่าบุคลากรของโรงพยาบาลและเพื่อนร่วมงานในแผนกแสดงความเป็นกันเองให้เกียรติและมีความเคารพซึ่งกันและกัน	3.85	0.82	มาก
2. ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานด้วยทีมการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ	3.93	0.81	มาก
3. ท่านสามารถพบหัวหน้างานเพื่อขอคำปรึกษาได้เสมอ	4.15	0.75	มาก
4. ท่านคิดว่าได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องเช่นแผนกการเงิน	3.88	0.70	มาก
รวม	3.96	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.96$) มีความคิดเห็นในข้อท่านสามารถพบหัวหน้างาน เพื่อขอคำปรึกษาได้เสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือในข้อท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานด้วยทีมการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อท่านคิดว่าบุคลากรของโรงพยาบาลและเพื่อนร่วมงานในแผนกแสดงความเป็นกันเองให้เกียรติและมีความเคารพซึ่งกันและกันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทน
ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความ รับผิดชอบของท่าน	3.62	0.78	มาก
2. สวัสดิการต่างๆขององค์กรในปัจจุบันมีความเหมาะสม	3.66	0.79	มาก
3. ท่านคิดว่าเงินเดือนค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอ ต่อการดำเนินชีวิตประจำวันไต่อดี	3.46	0.92	มาก
4. อัตราการขึ้นเงินเดือนเหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน	3.42	0.95	มาก
รวม	3.54	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ด้านค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.54$) มีความคิดเห็นในข้อสวัสดิการต่างๆ ขององค์กรในปัจจุบันมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมาคือในข้อค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้ออัตราการขึ้นเงินเดือนเหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จจัยค้ำจุน ด้านสถานะของอาชีพ
ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม	4.15	0.70	มาก
2. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำ มีเกียรติและศักดิ์ศรี	4.31	0.68	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้	4.30	0.70	มากที่สุด
4. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้	4.29	0.69	มากที่สุด
รวม	4.27	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ด้านสถานะของอาชีพ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) มีความคิดเห็นในข้อท่านคิดว่างานที่ทำ มีเกียรติและศักดิ์ศรีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือในข้อท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นปัจจัยด้านความมั่นคงในงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการพอใจ
1. ท่านคิดว่า การทำงานในที่ทำงานปัจจุบันมีความมั่นคงมากกว่าที่อื่น	4.18	0.77	มาก
2. ท่านคิดว่า การการจัดสรรอัตราค่าจ้างสำหรับเจ้าหน้าที่ช่วยให้ท่านมีความมั่นคงในการทำงาน	3.71	0.89	มาก
3. ท่านได้รับการย้ายหรือเปลี่ยนแปลงแผนกที่ทำงาน ไปจากงานเดิมที่ปฏิบัติประจำมากเพียงใด	3.23	1.16	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่า ตำแหน่งที่ท่านได้รับมอบหมายมีความมั่นคง	3.92	0.74	มาก
รวม	3.76	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.76$) มีความคิดเห็นในข้อท่านคิดว่า การทำงานในที่ทำงานปัจจุบันมีความมั่นคงมากกว่าที่อื่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือในข้อท่านคิดว่าตำแหน่งที่ท่านได้รับมอบหมายมีความมั่นคงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อท่านได้รับการย้ายหรือเปลี่ยนแปลงแผนกที่ทำงาน ไปจากงานเดิมที่ปฏิบัติประจำมากเพียงใด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นป้จจัยค้ำจุน ด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัวของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. หน่วยงานของท่านมีสถานที่แบ่งเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมในการทำงาน	3.85	0.74	มาก
2. สถานที่ทำงานมีระบบการรักษาความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน	3.90	0.79	มาก
3. โรงพยาบาลจัดให้มีห้องพักผ่อน ที่สามารถพักผ่อนในเวลาพัก ได้อย่างเหมาะสม	3.37	1.01	ปานกลาง
4. โรงพยาบาลจัดให้มีสถานที่ที่สามารถทำกิจกรรมเสริมได้เพื่อเป็นการพักผ่อน หรือเพื่อสุขภาพ	3.18	1.00	ปานกลาง
รวม	3.58	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.58$) มีความคิดเห็นในข้อสถานที่ทำงานมีระบบการรักษาความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือในข้อท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีสถานที่แบ่งเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อ โรงพยาบาลจัดให้มีสถานที่ที่สามารถทำกิจกรรมเสริมได้เพื่อเป็นการพักผ่อนหรือเพื่อสุขภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับ ประสิทธิภาพ
การทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล สมิติเวช ธนบุรี ดังตารางที่ 4.19 – 4.23

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. การให้บริการที่เป็นเลิศ	4.06	0.58	สูง
2. ผลการปฏิบัติงานที่ดี	4.04	0.58	สูง
3. การมีระเบียบวินัย	4.27	0.62	สูงที่สุด
4. การมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ	4.41	0.55	สูงที่สุด
รวม	4.20	0.49	สูง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการ
ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยสูง ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการ
มีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมา คือ การมีระเบียบ
วินัยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.27$) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งอยู่ในระดับสูง
($\bar{X} = 4.04$)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ท่านให้ความสำคัญและให้ความใส่ใจผู้รับบริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.27	0.76	สูงที่สุด
2. ท่านสามารถรับทราบความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.08	0.67	สูง
3. ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเกินความคาดหมาย	3.96	0.65	สูง
4. ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาการทำงานของท่านเพื่อสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	3.93	0.67	สูง
รวม	4.06	0.58	สูง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยสูง ($\bar{X} = 4.06$) มีความคิดเห็นในข้อท่านให้ความสำคัญและให้ความใส่ใจผู้รับบริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคือในข้อท่านสามารถรับทราบความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเกินความคาดหมายมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.93$)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.06	0.69	สูง
2. ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด	4.04	0.65	สูง
3. ท่านมีการพัฒนาตนเองให้เชี่ยวชาญ และพัฒนาความสามารถให้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.98	0.61	สูง
4. ท่านคิดว่าท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.09	0.62	สูง
รวม	4.04	0.58	สูง

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยสูง ($\bar{X} = 4.04$) มีความคิดเห็นในข้อท่านคิดว่าท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาคือในข้อท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อท่านมีการพัฒนาตนเองให้เชี่ยวชาญ และพัฒนาความสามารถให้มากขึ้นอย่างต่อเนื่องมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$)

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านการการมีระเบียบวินัยของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ท่านรักษาระเบียบ วินัยด้านการแต่งกายได้ตามที่กำหนด	4.27	0.70	สูงที่สุด
2. ท่านรักษาระเบียบ วินัยในเรื่องเวลาปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนด	4.31	0.68	สูงที่สุด
3. ท่านรับทราบ ในกฎต่างๆ หรือข้อบังคับต่างขององค์กรและปฏิบัติได้ตามที่กำหนด	4.30	0.66	สูงที่สุด
4. การใช้ภาษาสื่อสาร และการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการ ได้ตามที่กำหนด	4.20	0.68	สูง
รวม	4.27	0.62	สูงที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ด้านการมีระเบียบวินัยพบว่าโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) มีความคิดเห็นในข้อท่านรักษาระเบียบ วินัยในเรื่องเวลา ปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนดอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือในข้อท่านรับทราบ ในกฎต่างๆ หรือข้อบังคับต่างขององค์กรและปฏิบัติได้ตามที่กำหนดอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อการใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการได้ตามที่กำหนดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.20$)

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
1 ท่านรับทราบกฎหมายสิทธิผู้ป่วยและสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนด	4.31	0.64	สูงที่สุด
2 ท่านทำงานด้วยความโปร่งใส โดยไม่มีอคติหรือความลำเอียง	4.39	0.68	สูงที่สุด
3 งานที่ท่านทำสามารถตรวจสอบได้	4.45	0.62	สูงที่สุด
4 ท่านทำงานด้วยใช้จรรยาบรรณและจริยธรรมเสมอ	4.51	0.60	สูงที่สุด
รวม	4.41	0.55	สูงที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) มีความคิดเห็นในข้อท่านทำงานด้วยใช้จรรยาบรรณและจริยธรรมเสมออยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือในข้องานที่ท่านทำสามารถตรวจสอบได้อยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อท่านรับทราบกฎหมายสิทธิผู้ป่วยและสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.31$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล สมิติเวชธนบุรี จำแนกตามปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช
ธนบุรี โดยวิเคราะห์จำแนกตามปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ
ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งปรากฏผล
ดังตารางที่ 4.24 -4.32

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล
สมิติเวชธนบุรี จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงาน	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ	ชาย	4.19	0.51	1.297	0.196
	หญิง	4.03	0.59		
ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี	ชาย	4.14	0.53	1.021	0.309
	หญิง	4.02	0.59		
ด้านการมีระเบียบวินัย	ชาย	4.32	0.44	0.628	0.533
	หญิง	4.26	0.65		
ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ	ชาย	4.46	0.43	0.541	0.591
	หญิง	4.40	0.57		
รวม	ชาย	4.28	0.37	0.950	0.344
	หญิง	4.18	0.52		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของโรงพยาบาล สมิติเวช ธนบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน
มีระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อศึกษารายด้านก็มีประสิทธิภาพ
การทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล
สมิติเวชธนบุรี จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	อายุ	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ	ต่ำกว่า 21 ปี	4.50	0.35	6.002*	0.000
	21-30 ปี	4.05	0.63		
	31-40 ปี	4.32	0.42		
	41-50 ปี	3.72	0.50		
	51 ปี ขึ้นไป	4.00	0.52		
ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี	ต่ำกว่า 21 ปี	4.69	0.63	7.517*	0.000
	21-30 ปี	4.01	0.63		
	31-40 ปี	4.32	0.42		
	41-50 ปี	3.68	0.46		
	51 ปี ขึ้นไป	4.00	0.49		
ด้านการมีระเบียบวินัย	ต่ำกว่า 21 ปี	4.69	0.32	4.728*	0.001
	21-30 ปี	4.23	0.71		
	31-40 ปี	4.51	0.44		
	41-50 ปี	3.94	0.41		
	51 ปี ขึ้นไป	4.36	0.64		
ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ	ต่ำกว่า 21 ปี	4.75	0.50	5.348*	0.000
	21-30 ปี	4.36	0.61		
	31-40 ปี	4.66	0.40		
	41-50 ปี	4.12	0.49		
	51 ปี ขึ้นไป	4.50	0.43		
รวม	ต่ำกว่า 21 ปี	4.66	0.44	8.232*	0.000
	21-30 ปี	4.16	0.57		
	31-40 ปี	4.45	0.33		
	41-50 ปี	3.87	0.34		
	51 ปี ขึ้นไป	4.21	0.38		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี ในภาพรวมอายุแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี ด้านการมีระเบียบวินัย และด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ พบว่า มีระดับประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significance Difference: LSD) แยกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า	21-30	31-40	41-50	51ปี
		21 ปี	ปี	ปี	ปี	ขึ้นไป
	\bar{X}	4.66	4.16	4.45	3.87	4.21
ต่ำกว่า 21 ปี	4.66	-	0.50	0.21	0.79*	0.45
21-30 ปี	4.16			-0.29*	0.30*	-0.05
31-40 ปี	4.45				0.59*	0.24*
41-50 ปี	3.87					-0.35
51ปี ขึ้นไป	4.21					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ โดยวิธี Least Significance Difference พบว่า บุคลากรอายุ ต่ำกว่า 21 ปี ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกับบุคลากรอายุ 41-50 ปี โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่อายุ ต่ำกว่า 21 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรอายุ 41-50 ปี ที่ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.79 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากรอายุ 21-30 ปี ประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกับบุคลากรอายุ 31 - 40 ปี โดยกลุ่มบุคลากรอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าบุคลากรอายุ 31-40 ปี ที่ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับบุคลากรอายุ 41-50 ปี โดยกลุ่มบุคลากรอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเจ้าหน้าที่อายุ 41-50 ปี ที่ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากรอายุ 31-40 ปี ประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกับบุคลากรอายุ 41-50 ปี โดยกลุ่มบุคลากรอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรอายุ 41-50 ปี ที่ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับบุคลากรอายุ 51 ปี ขึ้นไป โดยกลุ่มบุคลากรอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรอายุ 51 ปี ขึ้นไป ที่ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช
ธนบุรี จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพการทำงาน	สถานภาพ	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ	โสด	4.05	0.58	0.133	0.940
	สมรส	4.08	0.58		
	หย่าร้าง	3.92	0.76		
	หม้าย	4.17	0.14		
ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี	โสด	4.05	0.57	0.563	0.640
	สมรส	4.06	0.60		
	หย่าร้าง	3.67	0.58		
	หม้าย	3.83	0.76		
ด้านการมีระเบียบวินัย	โสด	4.25	0.64	0.639	0.591
	สมรส	4.28	0.57		
	หย่าร้าง	4.75	0.43		
	หม้าย	4.33	0.29		
ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ	โสด	4.42	0.57	0.112	0.953
	สมรส	4.42	0.53		
	หย่าร้าง	4.33	0.14		
	หม้าย				
รวม	โสด	4.19	0.51	0.025	0.995
	สมรส	4.21	0.50		
	หย่าร้าง	4.15	0.14		
	หม้าย	4.17	0.22		

จากตารางที่ 4.27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรีที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อศึกษารายด้านก็มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ	มัธยมศึกษา/ปวช.	4.11	0.58	0.337	0.798
	อนุปริญญา/ปวส.	4.00	0.56		
	ปริญญาตรี	4.06	0.59		
	ปริญญาโท/เอก	3.88	0.43		
ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี	มัธยมศึกษา/ปวช.	4.04	0.61	0.047	0.986
	อนุปริญญา/ปวส.	4.00	0.58		
	ปริญญาตรี	4.05	0.58		
	ปริญญาโท/เอก	4.06	0.13		
ด้านการมีระเบียบวินัย	มัธยมศึกษา/ปวช.	4.23	0.52	0.467	0.705
	อนุปริญญา/ปวส.	4.20	0.67		
	ปริญญาตรี	4.31	0.64		
ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ	ปริญญาโท/เอก	4.06	0.72	1.672	0.175
	มัธยมศึกษา/ปวช.	4.47	0.51		
	อนุปริญญา/ปวส.	4.19	0.59		
	ปริญญาตรี	4.45	0.55		
	ปริญญาโท/เอก	4.31	0.55		
รวม	มัธยมศึกษา/ปวช.	4.21	0.47	0.466	0.706
	อนุปริญญา/ปวส.	4.10	0.54		
	ปริญญาตรี	4.22	0.50		
	ปริญญาโท/เอก	4.08	0.44		

จากตารางที่ 4.28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อศึกษารายด้านก็มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล
สมิติเวชธนบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	ตำแหน่งงาน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ	ผู้จัดการแผนก/ฝ่าย	4.08	0.34	0.374	0.866
	พยาบาล	3.94	0.61		
	เภสัชกร	4.10	0.76		
	นักกายภาพบำบัด	4.15	0.52		
	นักรังสีเทคนิค	4.13	0.88		
	เจ้าหน้าที่	4.09	0.57		
ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี	ผู้จัดการแผนก/ฝ่าย	4.00	0.42	0.780	0.566
	พยาบาล	3.92	0.51		
	เภสัชกร	4.20	0.84		
	นักกายภาพบำบัด	4.25	0.50		
	นักรังสีเทคนิค	4.38	0.75		
	เจ้าหน้าที่	4.05	0.60		
ด้านการมีระเบียบวินัย	ผู้จัดการแผนก/ฝ่าย	4.58	0.49	0.700	0.624
	พยาบาล	4.17	0.74		
	เภสัชกร	4.45	0.51		
	นักกายภาพบำบัด	4.35	0.86		
	นักรังสีเทคนิค	4.50	0.46		
	เจ้าหน้าที่	4.27	0.58		
ด้านการมีจรรยาบรรณและ จริยธรรมในงานที่ทำ	ผู้จัดการแผนก/ฝ่าย	4.67	0.41	0.395	0.852
	พยาบาล	4.35	0.67		
	เภสัชกร	4.35	0.60		
	นักกายภาพบำบัด	4.35	0.60		
	นักรังสีเทคนิค	4.50	0.58		
	เจ้าหน้าที่	4.42	0.52		
รวม	ผู้จัดการแผนก/ฝ่าย	4.33	0.34	0.533	0.751
	พยาบาล	4.10	0.57		
	เภสัชกร	4.28	0.59		
	นักกายภาพบำบัด	4.28	0.57		
	นักรังสีเทคนิค	4.38	0.65		
	เจ้าหน้าที่	4.21	0.47		

จากตารางที่ 4.29 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อศึกษารายด้านก็มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ	น้อยกว่า 6 เดือน	4.30	0.45	4.564*	0.000
	6 เดือน -1 ปี	4.38	0.43		
	มากกว่า 1ปี - 2 ปี	3.70	0.68		
	มากกว่า 2 ปี -3 ปี	4.04	0.65		
	มากกว่า 3 ปี -4 ปี	3.99	0.47		
	มากกว่า 4 ปี -5 ปี	4.09	0.53		
	มากกว่า 5 ปี	3.94	0.55		
ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี	น้อยกว่า 6 เดือน	4.35	0.43	4.623*	0.000
	6 เดือน -1 ปี	4.36	0.47		
	มากกว่า 1ปี - 2 ปี	3.75	0.74		
	มากกว่า 2 ปี -3 ปี	3.97	0.60		
	มากกว่า 3 ปี -4 ปี	4.00	0.32		
	มากกว่า 4 ปี -5 ปี	4.06	0.49		
	มากกว่า 5 ปี	3.86	0.58		
ด้านการมีระเบียบวินัย	น้อยกว่า 6 เดือน	4.54	0.46	4.819*	0.000
	6 เดือน -1 ปี	4.51	0.43		
	มากกว่า 1ปี - 2 ปี	3.75	0.74		
	มากกว่า 2 ปี -3 ปี	4.19	0.75		
	มากกว่า 3 ปี -4 ปี	4.25	0.54		
	มากกว่า 4 ปี -5 ปี	4.15	0.74		
	มากกว่า 5 ปี	4.34	0.47		

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ	น้อยกว่า 6 เดือน	4.54	0.39	3.363*	0.004
	6 เดือน -1 ปี	4.68	0.34		
	มากกว่า 1ปี - 2 ปี	4.08	0.64		
	มากกว่า 2 ปี -3 ปี	4.36	0.74		
	มากกว่า 3 ปี -4 ปี	4.31	0.54		
	มากกว่า 4 ปี -5 ปี	4.28	0.64		
	มากกว่า 5 ปี	4.45	0.45		
รวม	น้อยกว่า 6 เดือน	4.43	0.38	5.554*	0.000
	6 เดือน -1 ปี	4.48	0.31		
	มากกว่า 1ปี - 2 ปี	3.82	0.61		
	มากกว่า 2 ปี -3 ปี	4.14	0.63		
	มากกว่า 3 ปี -4 ปี	4.14	0.38		
	มากกว่า 4 ปี -5 ปี	4.14	0.51		
	มากกว่า 5 ปี	4.45	0.41		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

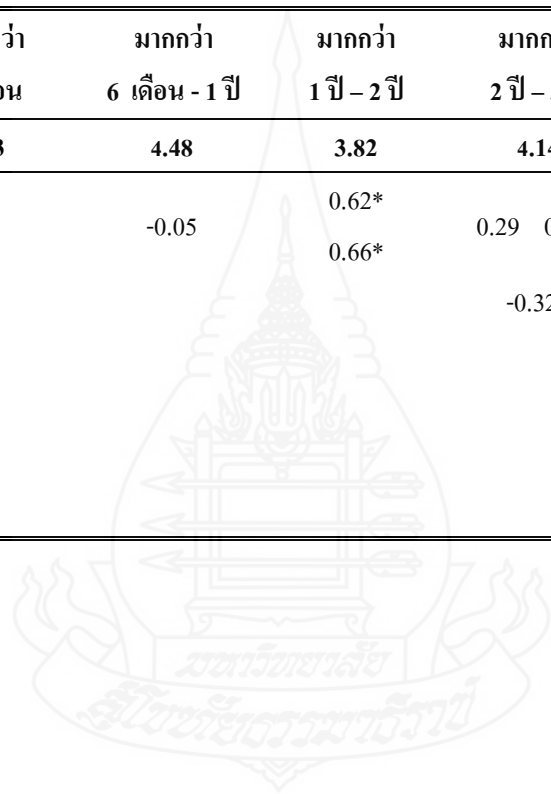
จากตารางที่ 4.30 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี ด้านการมีระเบียบวินัย และด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ มีระดับประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significance Difference: LSD)แยกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	น้อยกว่า	มากกว่า	มากกว่า	มากกว่า	มากกว่า	มากกว่า	มากกว่า
		6 เดือน	6 เดือน - 1 ปี	1 ปี - 2 ปี	2 ปี - 3 ปี	3 ปี - 4 ปี	4 ปี - 5 ปี	5 ปี
	\bar{X}	4.43	4.48	3.82	4.14	4.14	4.14	4.15
น้อยกว่า 6 เดือน	4.43	-	-0.05	0.62*	0.29	0.30	0.29	0.29*
6 เดือน - 1 ปี	4.48			0.66*	0.34*	0.35*	0.34	0.34*
มากกว่า 1 ปี - 2 ปี	3.82				-0.32*	-0.32	-0.33*	-0.33
มากกว่า 2 ปี - 3 ปี	4.14					0.006	-0.001	-0.004
มากกว่า 3 ปี - 4 ปี	4.14							
มากกว่า 4 ปี - 5 ปี	4.14					-0.007	-0.01	-0.003
มากกว่า 5 ปี	4.15							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี – 2 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกับบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปี - 5 ปี โดยกลุ่มบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี – 2 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปี - 5 ปี ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ	น้อยกว่า 9,000 บาท	4.00	0.35	1.023	0.406
	9,000-15,000 บาท	4.07	0.68		
	15,001-25,000 บาท	4.18	0.46		
	25,001-30,000 บาท	3.95	0.59		
	30,001-40,000 บาท	3.93	0.61		
	มากกว่า 40,000บาท	3.81	0.52		
ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี	น้อยกว่า 9,000 บาท	3.96	0.64	0.550	0.738
	9,000-15,000 บาท	4.09	0.66		
	15,001-25,000 บาท	4.08	0.57		
	25,001-30,000 บาท	3.94	0.50		
	30,001-40,000 บาท	4.07	0.56		
	มากกว่า 40,000บาท	3.75	0.20		
ด้านการมีระเบียบวินัย	น้อยกว่า 9,000 บาท	4.17	0.70	0.845	0.520
	9,000-15,000 บาท	4.27	0.64		
	15,001-25,000 บาท	4.34	0.60		
	25,001-30,000 บาท	4.12	0.68		
	30,001-40,000 บาท	4.45	0.45		
	มากกว่า 40,000บาท	4.13	0.43		
ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ	น้อยกว่า 9,000 บาท	4.21	0.73	0.737	0.596
	9,000-15,000 บาท	4.40	0.61		
	15,001-25,000 บาท	4.48	0.47		
	25,001-30,000 บาท	4.32	0.57		
	30,001-40,000 บาท	4.42	0.50		
	มากกว่า 40,000บาท	4.69	0.47		

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านการมีจรรยาบรรณและ จริยธรรมในงานที่ทำรวม	มากกว่า 40,000บาท	4.69	0.47	0.694	0.628
	น้อยกว่า 9,000 บาท	4.08	0.59		
	9,000-15,000 บาท	4.20	0.58		
	15,001-25,000 บาท	4.27	0.43		
	25,001-30,000 บาท	4.08	0.48		
	30,001-40,000 บาท	4.22	0.47		
	มากกว่า 40,000บาท	4.09	0.26		

จากตารางที่ 4.32 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อศึกษารายด้านก็มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation) คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson Correlation) ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.33-4.34

ตารางที่ 4.33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี

ปัจจัยจิตใจ	ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.514**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการยอมรับนับถือ	.341**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.528**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความรับผิดชอบ	.537**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	.535**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านโอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในอนาคต	.450**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ปัจจัยจิตใจรวม	0.588	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่าระหว่างปัจจัยจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.588 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือบุคลากรมีปัจจัยจิตใจโดยรวมมากขึ้นจะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ปัจจัยจิตใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.514 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกันกล่าวคือบุคลากรมีปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จมากขึ้นจะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ระดับปานกลาง

2. ปัจจัยจงใจในด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.341 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และไปในทิศทางเดียวกันกล่าวคือ บุคลากรมีปัจจัยจงใจด้านการยอมรับนับถือมากขึ้นจะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ระดับต่ำ

3. ปัจจัยจงใจในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.528 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกันกล่าวคือบุคลากรมีปัจจัยจงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมากขึ้นจะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ระดับปานกลาง

4. ปัจจัยจงใจในด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.537 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกันกล่าวคือบุคลากรมีปัจจัยจงใจด้านความรับผิดชอบมากขึ้นจะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ระดับปานกลาง

5. ปัจจัยจงใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.535 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกันกล่าวคือบุคลากรมีปัจจัยจงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากขึ้นจะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ระดับปานกลาง

6. ปัจจัยจงใจในด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.450 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกันกล่าวคือบุคลากรมีปัจจัยจงใจด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มากขึ้นจะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

ปัจจัยคำจูน	ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	.580**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	.563**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.662**	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.598**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านค่าตอบแทน	.595**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านสถานะของอาชีพ	.606**	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
ด้านความมั่นคงในงาน	.539**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	.523**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ปัจจัยคำจูนรวม	.712**	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.34 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน โดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ระหว่างปัจจัยคำจูน โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.712 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือบุคลากรมีปัจจัยคำจูน โดยรวมมากขึ้นจะทำให้บุคลากรไม่มีความความไม่พอใจมากขึ้นและส่งผลให้พึงพอใจและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ระดับระดับค่อนข้างสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ปัจจัยคำจูนในด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.580 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกันกล่าวคือบุคลากรมีปัจจัยคำจูนด้านนโยบายและการบริหารงานมากขึ้นจะทำให้บุคลากรไม่มีความความไม่พอใจมากขึ้นและส่งผลให้พึงพอใจและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ระดับปานกลาง

สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.539 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ บุคลากรมีปัจจัยด้านความมั่นคงในงานมากขึ้นจะทำให้บุคลากรเกิดความพอใจมากขึ้น และส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ระดับระดับปานกลาง

8. ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.523 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเจ้าหน้าที่มีปัจจัยด้านความมั่นคงในงานมากขึ้นจะทำให้บุคลากรไม่มีความไม่พอใจมากขึ้นและส่งผลให้พึงพอใจและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ระดับระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.35 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
ระดับ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรีอยู่ในระดับสูง	ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรีที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน		
- บุคลากรมีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- บุคลากรมีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน	One way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- บุคลากรมีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- บุคลากรมีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่าง	One way ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

สมมติฐานข้อที่ 2	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- บุคลากรมีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แยกต่าง	One way ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- บุคลากรมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แยกต่าง	One way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- บุคลากรมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แยกต่าง	One way ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 3	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี		
1. ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงานด้านการยอมรับนับถือ,ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ,ด้านความรับผิดชอบ,ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน,ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน,ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล,ด้านค่าตอบแทน,ด้านสถานะของอาชีพ,ด้านความมั่นคงในงานและด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี
3. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี
5. เพื่อเสนอแนะแนวทางที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

1.2 วิธีการดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรของ โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี จำนวน 278 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือประชากรที่ถูกเลือกจากโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ โดยใช้สูตรของสูตรของ Taro Yamane 1,973 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง 164 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้นบุคลากรทางการแพทย์ 83 คน

จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้นบุคลากรทางการแพทย์ (ไม่รวมแพทย์) 6 คน

จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้นเจ้าหน้าที่ทั่วไป 75 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.

ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการทดสอบวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับผลที่ได้เท่ากับ 0.987 ซึ่งผ่านเกณฑ์ จึงนำไปใช้ในงานวิจัย

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามจำนวน 164 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างและรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมา พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ผู้ศึกษาได้แบบสอบถามกลับคืนมา 164 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่

1) การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage).

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงงูใจของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบระดับการงูใจ

3) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบระดับประสิทธิภาพ

4) การวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี โดยจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยการหาค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test.

5) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

1.5 ผลการศึกษา

1.5.1 ข้อมูลปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์

ทางผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 164 ชุด ซึ่งผู้ศึกษาได้สรุปผลดังต่อไปนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างเพศพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.79 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 13.1 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.4 และ น้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.4 สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมา คือ สมรสคิดเป็นร้อยละ 26.8 หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.8 และหม้าย คิดเป็นร้อยละ 1.8 ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.6 และน้อยที่สุด ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมา พยาบาล คิดเป็นร้อยละ 21.3 และน้อยที่สุด นักรังสีเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 2.4 ระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมา ตั้งแต่ 6 เดือนถึง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.5 และน้อยที่สุดมีอายุงานมากกว่า 3 ปีถึง 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 9,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.1 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 2.4

1.5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

1) ระดับแรงจูงใจโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) และปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 3.85$)

2) ปัจจัยจูงใจมีระดับการจูงใจอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.84$) พบว่า มีความเห็นต่อด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.93$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) ปัจจัยจูงใจจำแนก ได้ดังนี้

(1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.20$)

(2) ด้านการยอมรับนับถือ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.75$)

(3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.93$)

(4) ด้านความรับผิดชอบพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.86$)

(5) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.79$)

(6) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.53$)

3) ปัจจัยค่าจูงมีระดับการจูงใจอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.84$) พบว่า มีความเห็นต่อด้านสถานะของอาชีพในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคือ การควบคุมบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.97$) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือค่าตอบแทน ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) ปัจจัยค่าจูงจำแนก ได้ดังนี้

(1) ด้านนโยบายและการบริหารงานพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.85$)

(2) ด้านการควบคุมบังคับบัญชา พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.97$)

(3) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.84$)

- (4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.96$)
- (5) ด้านค่าตอบแทน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.54$)
- (6) ด้านสถานะของอาชีพ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$)
- (7) ด้านความมั่นคงในงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.76$)
- (8) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.58$)

1.5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี

1) ระดับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยสูง ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำในอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือการการมีระเบียบวินัยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$)

2) ระดับประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละด้านเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

- (1) ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06$)
- (2) ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$)
- (3) ด้านการมีระเบียบวินัย พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.27$)
- (4) ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.41$)

1.5.4 ผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล สมิติเวชธนบุรี จำแนกตามปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี จำแนกตามปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน

ไม่แตกต่างกัน. ยกเว้นบุคลากรที่มีอายุต่างกันและมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

โดยเมื่อจำแนกอายุเป็นรายคู่ ของบุคลากรที่มีอายุต่างกัน พบว่ามีความแตกต่างกันของ บุคลากรอายุ ต่ำกว่า 21 ปี กับบุคลากรอายุ 41-50 ปี โดยบุคลากรอายุ ต่ำกว่า 21 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าบุคลากรอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1) บุคลากรอายุ 21-30 ปี ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกับ บุคลากรอายุ 31 - 40 ปี และแตกต่างกับบุคลากรอายุ 41-50 ปี โดยบุคลากรอายุ 21-30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำกว่าบุคลากรอายุ 31 - 40 ปี แต่สูงกว่าบุคลากรอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) บุคลากรอายุ 31-40 ปี ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกับ บุคลากรอายุ 41-50 ปี และแตกต่างกับบุคลากรอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยบุคลากรอายุ 31-40 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อจำแนกระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความต่างกันของ บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 เดือน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกับบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี – 2 ปี และแตกต่างกับบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 เดือน มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(1) บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 เดือน -1 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกับบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 1ปี – 2ปี แตกต่างกับบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 2 ปี - 3 ปี แตกต่างกับบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 3 ปี - 4 ปี และแตกต่างกับบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 เดือน -1 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน สูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี – 2 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกับบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 2 ปี - 3 ปี แตกต่างกับบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปี - 5 ปี โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี – 2 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจ โดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชชนบุรี โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่าปัจจัยเชิงใจ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชชนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.588 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกันกล่าวคือถ้าบุคลากรมีปัจจัยเชิงใจ โดยรวมมากขึ้นจะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

(1) ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชชนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.514 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียว

(2) ด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชชนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.341 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน

(3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชชนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.528 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

(4) ด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชชนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.537 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

(5) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชชนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.535 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

(6) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชชนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.450 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูนโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ระหว่างปัจจัยค่าจูนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.712 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือถ้าบุคลากรมีปัจจัยค่าจูนโดยรวมมากขึ้นจะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ระดับค่อนข้างสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

(1) ด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.580 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

(2) ด้านการควบคุมบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.563 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

(3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.662 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกัน

(4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.598 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

(5) ด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.595 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

(6) ด้านสถานะของอาชีพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.606 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และไปในทิศทางเดียวกัน

(7) ด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.539 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

(8) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.523 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านและเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงมาต่ำได้ดังนี้ ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ ด้านการมีระเบียบวินัย ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศและด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี จากการศึกษาการเป็น โรงพยาบาล สิ่งทีบุคลากรต้องมีคือจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำเนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับสิทธิผู้ป่วยในเรื่องเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและการให้บริการซึ่งทางโรงพยาบาลให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom, 1964) ในเรื่องการเพิ่มแรงจูงใจที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จได้โดยเฉพาะผู้บริหารสามารถเพิ่มการรับรู้ในเรื่องนี้ได้ด้วยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นระบบคุณธรรม ความเสมอภาคและเป็นธรรมในองค์กรและสอดคล้องกับแนวคิดสมพิศ สุขแสน (2556) การที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ทำงานกับ โครงสร้างการทำงาน สำหรับในเรื่อง

ของคนทำงานคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ คือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤตินิสัยที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

ส่วนด้านการมีระเบียบวินัยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา นั้นทางโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรีให้ความสำคัญและใช้เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินบุคลากรประจำปีซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนทราบและตระหนักถึงความสำคัญ ดังนั้นจากผลการวิจัย จึงเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานของโรงพยาบาลและสอดคล้องกับแนวคิดของ ฮาร์ริงตัน อีเมอร์สัน (1913) (Harrington Emerson) เกี่ยวกับหลักการงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ที่กล่าวไว้ในสมพงษ์ เกษมสิน (2526) โดยมีข้อที่กล่าวถึง การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

2.2 ระดับปัจจัยแรงจูงใจ ของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจโดยรวมของบุคลากรโรงพยาบาล สมิติเวช ธนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อจำแนกเป็นปัจจัยปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากทฤษฎีสองปัจจัย(Two-factor theory) ของ Herzberg (1959) เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรได้รับรู้เป้าหมายที่โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรีกำหนดและได้มีการสื่อสารให้บุคลากรรับทราบถึงตัวชี้วัดในการประเมินบุคลากรประจำปีในเรื่องความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายทั้งของส่วนรวมและรายบุคคลจึงทำให้บุคลากรให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงานจึงทำให้ด้านความสำเร็จของการทำงานเป็นปัจจัยจูงใจของบุคลากรในระดับมาก โดยเฉพาะ ในข้อความมุ่งมั่นที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายและภายในเวลา กำหนดซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านความสำเร็จของการทำงานสอดคล้องกับทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายของลอค (Goal-Setting Theory) (Locke, 1968) ของเอ็ดวิน ล็อก การทำงานที่มีการกำหนดเป้าหมายจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่ากรณีที่ไม่มีการกำหนดเป้าหมายเพราะการทำงานที่มีเป้าหมายจะทำให้เกิดการงานที่ชัดเจน ลดความคลุมเครือความไม่แน่นอนต่างๆ ลงได้ เพราะเป้าหมายจะถูกแปรเป็นตัวชี้วัดและสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

ปัจจัยค่าจูงของบุคลากรโรงพยาบาล สมิติเวช ธนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ไม่เกิดความไม่พอใจในการทำงานจากทฤษฎีสองปัจจัย(Two-factor theory) ของ Herzberg (1959) โดยด้านสถานะของอาชีพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีความคิดเห็นในข้อท่านคิดว่างานที่ทำ มีเกียรติและศักดิ์ศรีอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือในข้อท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้อยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในข้อท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านเป็น

ที่ยอมรับของสังคมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิด ของกิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp. 380-384) การจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน มีปัจจัยข้อการจัดการ ได้แก่ ต้องมีความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ รวมทั้งการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น และสอดคล้องกับแนวคิดสมพิศ สุขแสน (2556) กล่าวว่า การจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องมีศรัทธาในงานและองค์กรที่ทำงานอยู่ เนื่องจากโรงพยาบาล สมิติเวช ชนบุรีมี การจัดการองค์การที่ดีในการสร้าง Brand ให้เป็นที่เชื่อถือของผู้รับบริการรวมถึงมีกระบวนการที่ช่วยสร้างแนวคิดให้บุคลากรตระหนักและมีความภูมิใจในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบรวมถึงภูมิใจที่ได้อยู่ในองค์กรนี้ เพื่อเป็นแรงผลักดันในการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเพ็ญพิชชา ล้วนดี (2556) และ ปภณวิชัย พานูรัตน์และบุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ (2556) แต่แตกต่างกันในรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดของปัจจัยแรงจูงใจโดยงานวิจัยเพ็ญพิชชา ล้วนดี (2556) คือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดและ ปภณวิชัย พานูรัตน์และบุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ (2556) คือด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อาจเกิดจากความแตกต่างในการวิจัยทั้ง 2 งานวิจัยเป็นงานงานวิจัยปัจจัยแรงจูงใจกับความพึงพอใจในงานแต่ของผู้วิจัยเป็นปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและอาจแตกต่างกันจากบริบทขององค์การและกระบวนการจัดการภายในองค์กร

2.3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และ ตำแหน่งงาน ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน ด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่บุคลากรที่มีอายุและระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยรวมแตกต่างกัน

บุคลากรที่มีอายุต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า

บุคลากรต่ำกว่า 21 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมสูงกว่าบุคลากรอายุ 41-50 ปี

บุคลากรอายุ 21-30 ปี ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมสูงกว่าบุคลากรอายุ 41-50 ปี

บุคลากรอายุ 31-40 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมสูงกว่าบุคลากรอายุ 21-30 ปี และ 41-50 ปี และสูงกว่าบุคลากรอายุ 51 ปี ขึ้นไป

โดยสรุปบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำกว่าบุคลากรต่ำกว่า 21 ปี และบุคลากรอายุ 21-30 ปี และบุคลากรอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1975:380-384)ซึ่งกล่าวไว้ใน (คาริน ปฏิเมธีภรณ์, 2556) ว่าผู้ที่มีอายุมากจะต้องการมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น และมีความต้องการในเรื่องสถานที่ทำงานและการจัดการในองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย

บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 เดือน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี - 2 ปี และสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่ามากกว่า 5 ปี

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 เดือน -1 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี - 2 ปี และสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 2 ปี - 3 ปี และสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 3 ปี - 4 ปี สูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 2 ปี - 3 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี - 2 ปี

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปี - 5 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี - 2 ปี

โดยสรุปบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 เดือน -1 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในทุกช่วงยกเว้นบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปี - 5 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยอาจเนื่องมาจาก บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมานานนั้นจากการที่ทำงานมาเป็นระยะเวลานานทำให้มีความเชื่อมั่นว่าตนเองนั้นชำนาญในงานที่ทำ จึงไม่มีการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของตนเองและมักไม่ค่อยยอมรับเทคโนโลยีหรือระบบการปฏิบัติงานใหม่ๆ ขององค์กรซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยจะยอมรับเทคโนโลยีหรือระบบการปฏิบัติงานใหม่ๆที่มีการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้ง่ายกว่า รวมถึงจะพยายามหาความรู้และปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น งานที่ออกมาจึงเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1975:380-384) ได้กล่าวว่าบุคคลจะมีความพอใจในการทำงานระยะแรกเริ่มเข้าทำงานและจะลดลงเรื่อยๆเมื่ออายุงานมากขึ้นและ

สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย ศิริรัตน์ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งใน หน่วยงาน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

2.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี

จากผลการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี โดยแยกเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนพบว่า

ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน และจากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจในทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรีโดยอธิบายได้ดังนี้ บุคลากรที่มีปัจจัยจูงใจ ทั้ง 6 ด้าน คือด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ของ Herzberg (1959) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ถ้าแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจมีมากประสิทธิภาพในการทำงานก็จะดีมาก โดยความสำเร็จในงานก็คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นและเมื่อผลงานสำเร็จก็จะเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน การได้รับการยอมรับนับถือคือ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นๆ ซึ่งอาจเป็นการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอย่างอื่นที่แสดงถึงการยอมรับในความสามารถ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติคือ งานที่มีความน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความท้าทายให้ต้องลงมือทำ ความรับผิดชอบคือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ การมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือ การได้รับเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตคือ การมีโอกาสดูแลศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปกณวิทย์ พานูรัตน์และบุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน โดยปัจจัยจูงใจของความพึงพอใจด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยจูงใจของความพึงพอใจในงานที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้จัดการแผนก ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า และด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ซึ่งมี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และสอดคล้องกับการวิจัยของอุบลวรรณ เทียงบุรณธรรม, ภูษิตา อินทรประสงค์ วันเพ็ญ แก้วปานและจุฑาธิป ศีลบุตร(2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เครื่องมือ โรงพยาบาลพญาไทกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับคุณภาพการบริการทางการแพทย์ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

ปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งปัจจัยค่าจูงเป็นปัจจัยที่ทำให้ไม่เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค่าจูงในทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี โดยอธิบายได้ดังนี้ ผลการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูงกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรีทั้ง 8 ด้านคือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ ปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยมีความสัมพันธ์อยู่ในค่อนข้างสูงและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ของ Herzberg (1959) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ถ้าบุคลากรมีปัจจัยค่าจูงมากก็จะทำให้ไม่เกิดความไม่พอใจในการทำงานมาก ซึ่งจากความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอธิบายได้ว่า ปัจจัยค่าจูงในทุกด้านก็จะทำให้ไม่เกิดความไม่พอใจได้มากและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นด้วยโดยปัจจัยค่าจูง ด้านนโยบายและการบริหารคือการจัดการและบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา คือการได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชารวมถึงมีการปกครองด้วยเหตุผลและมีความยุติธรรม ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานคือสภาพทางกายภาพของงานเช่นแสงเสียงอากาศที่มีความน่าพึงพอใจ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงาน คือการติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาที่แสดงความมีสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี ด้านค่าตอบแทนก็คือ การเลื่อนขั้นในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านสถานะของอาชีพ คือการมีความภูมิใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ในด้านความมั่นคงในงานหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพการทำงานและด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวคือ การที่บุคลากรได้รับการจัดสรรให้มีความเป็นส่วนตัวในสถานที่ทำงานได้พักผ่อนอย่างเหมาะสม ซึ่งปัจจัยค่าจูงต่างๆเหล่านี้จะเป็นตัวส่งเสริม

ให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ มัณฑิรา มาศเมธา (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในด้านนโยบายการบริหารงาน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล และความมั่นคง และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงาน โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับการวิจัยของอุบลวรรณ เทียงบุญธรรม, ภูษิตา อินทรประสงค์ วันเพ็ญ แก้วปานและจุฑาธิป ศีลบุตร (2554) ได้ทำการวิจัย เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เครื่องโรงพยาบาลพญาไทกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์เชิงบวก ระดับต่ำกับคุณภาพการบริการทางการแพทย์ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

จากผลการวิจัยแสดงได้ว่าปัจจัยแรงจูงใจทั้งในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก Herzberg (1959) กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะปรากฏเป็นแนว ต่อเนื่องสองแนว คือปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างไม่มีความพึงพอใจกับความพึงพอใจซึ่งหมายความว่าถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาใช้จูงใจผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างความไม่พึงพอใจกับไม่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งหมายความว่า ในหน่วยงานถ้าผู้บริหารไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าพนักงานเกิดความพึงพอใจแล้ว ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะยิ่งมากขึ้นส่งผลให้องค์กรมีความเข้มแข็งและมีความมั่นคงดำรงอยู่ได้

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย

3.1.1 จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกันประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรทั้งในด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี ด้านการมีระเบียบวินัย และด้านด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำแตกต่างกัน โดยเฉพาะบุคลากรกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 21-30ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน สูงกว่า กลุ่มบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี. ผู้บริหาร และผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรให้ความสำคัญ ในการค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และเร่งทำการแก้ไข โดยการจัดให้มีการพัฒนาหรือการฝึกอบรม เพื่อปรับทัศนคติและเพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.1.2 จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทั้งในด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี ด้านการมีระเบียบวินัยและด้านด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 เดือน - 1 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมสูงกว่าบุคลากรในช่วงอื่นๆ และบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 ปี - 2 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ต่ำกว่าบุคลากรในช่วงอื่นๆ ดังนั้นผู้บริหารและผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ควรให้ความสำคัญในการค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และเร่งทำการแก้ไข โดยการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้บุคลากรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุกช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น การกำหนดเกณฑ์ชัดเจนในการมอบรางวัลพนักงานดีเด่นให้กับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ พนักงานและเพื่อนพนักงานด้วยกัน อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นพนักงานที่มีอายุงานมากให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้นอีกด้วย หรือการจัดการฝึกอบรมที่เป็นมาตรฐานเดียวกันของบุคลากรทุกคนและมีการทดสอบเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทุกระยะเวลาปฏิบัติงาน ได้มีการรักษาระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

3.1.3 จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชธนบุรี ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ปัจจัยแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในงานเพิ่ม เพื่อเสริมสร้างด้านความสำเร็จในการทำงาน ให้บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการบรรลุเป้าหมายของงานและและชี้ให้เห็น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างชัดเจน เช่นการจัดให้มี Career Path (เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ)

2) ปัจจัยแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ไม่เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ผู้บริหารและผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรมีการสำรวจคำตอบแทนที่บุคลากรควรได้รับในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันเพื่อนำมากำหนดคำตอบแทนที่สามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและควรมีการพิจารณาคำตอบแทนให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ การขึ้นค่าจ้าง ผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ควรสอดคล้องกับสถานการณ์ ค่าครองชีพในปัจจุบัน และเพียงพอกับการใช้จ่ายของพนักงาน และควรมีการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นในองค์กร เช่น การละลายพฤติกรรม ให้สามารถทำงานประสานกันและมีการให้เกียรติซึ่งกันและกัน รวมถึงปรับปรุงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการ

ทำงานและให้มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและควรมีการจัดสถานที่ให้บุคลากรได้มีการผ่อนคลายจากการปฏิบัติงานหรือได้ส่งเสริมสุขภาพเช่นการมีสถานที่ออกกำลังกายนอกเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรพึงพอใจและมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ในธุรกิจประเภทเดียวกัน ที่มีระดับจำนวนคนประมาณใกล้เคียงกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และแผนงานด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับผู้บริหาร

3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อนำมาพัฒนาต่อยอดกับงานวิจัยชิ้นนี้ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

3.2.3 ควรศึกษาในเรื่องอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน การฝึกอบรม และพัฒนา เป็นต้น.





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กานดา คำมาก. (2555). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน
อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
กานดา จันทร์เข้ม. (2556). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์
กึ่งพร ทองใบ (2560) "แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์" ใน เศรษฐศาสตร์เพื่อการจัดการและ
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (หน่วยที่ 9, 9-5). นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกษกรินทร์ งามเลิศ (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ
ลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า. (รายงานการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้
ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). หลักสถิติ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- จิตติมา อัครจิตติพงศ์. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา
- จันทร์ขุ่มเมืองปัก. (2546). แรงจูงใจและการจูงใจ สร้างปาฏิหาริย์. กรุงเทพมหานคร: ดอกหญ้า
ชนินทร์ ชูณหพันธ์รักษ์ (2560) "แนวคิดการจัดการสมัยใหม่" ใน เศรษฐศาสตร์เพื่อการจัดการ
และการจัดการทรัพยากรมนุษย์. (8, 8-27). นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). การวิจัยเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: ทิพย์บลิเคชั่น.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์และไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์. (2537). การประเมินการใช้เวลาของนักบริหารใน
ราชการพลเรือน. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คาริน ปฎิเมธีภรณ์. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ
ทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
(รายงานการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรี
นครินทร์วิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

- บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. (2551). *ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปกณวิชัย พานูรัตน์ (2556). ปัจจัยของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล เอกชน *วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์*, (33): 29-42.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พรินติ้งเฮาส์ จำกัด.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์* (รายงานการค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
- พิมพ์ภา ตีป็นชัย. (2553). *เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่ง*. (รายงานการค้นคว้าอิสระพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สืบค้นจาก <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/sw/2919/01TITLE-ILLUSTRATION.pdf>
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). *ทฤษฎีองค์การศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภากการพิมพ์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). *รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎีและแนวการศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- พลสุข นิลกิจสรานนท์ (2560) "แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2561-2563/ธุรกิจโรงพยาบาล เอกชน" Krungsri Research", (1), 6
- เพ็ญพิชชา ล้วนดี. (2556). *แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน)*. (รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร สืบค้นจาก http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000010619
- เมธี ไพรัชิต. (2556). *การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน วิทยาลัย: บริษัท สุธานี จำกัด*. (รายงานการค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี,
- ไมเคิล คอมแจน. (Domjan 1996:199). การจูงใจ. [ออนไลน์]. <http://www.gotoknow.org/posts/> สืบค้นเมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2561)
- มันทนา วุ่นหนู. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ยามา. (2551). *50 วิธีสร้างแรงจูงใจให้อยากไปทำงานทุกวัน*. กรุงเทพมหานคร: อานเพลิน

- รัชดาภรณ์ ทุมมาสุทธิ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยลักษณะงานและแรงจูงใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชน อำเภอคลองหลวง จังหวัด ปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2543). *ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้นำนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. (พฤติกรรมศาสตร์)*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร
- รุ่งทิวา อินตะใจ. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด [มหาชน]*. (รายงานการค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- โลเวลล์. (Lovell, 1980:109). *แรงจูงใจ*. [ออนไลน์]. <http://www.gotoknow.org/posts/492000> สืบค้นเมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2561.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- สมชาย ศิริรัตน์. (2549). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเพชรเวช*. (รายงานการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- สมบูรณ์ ศิริสรหรือริญ. (2553). *สัมมนาทฤษฎีองค์การและการจัดการ [เอกสารคำสอน]*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *เทคนิคการวางแผนกลยุทธ์*. อุดรดิตต์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *การประเมินผล โครงการ..* อุดรดิตต์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์
- สมยศ นาวิการ. (2529). *การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร*. MPO. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- สุทิดา ทิวานนท์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความตั้งใจเปลี่ยนงานของบุคลากรสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ*. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สุปราณี เอกอุ. (2550). *การคงอยู่ของพนักงานบริษัทโรงพยาบาลธนบุรี จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุพานี ศฤงฆ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี 7*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุพัชร์ กอกิตร์ตันกุล. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลแรงจูงใจในการทำงานกับสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- หวังเขียนหมิง. (2550). *100 ยุทธวิธีพิชิตสงครามธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิ.พรินท์.
- อรพินทร์ ชูชม. (2555). “แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์” *วารสารจิตวิทยา* (2): 52-61
- อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ์และวิลาศลักษณ์ ชวัลลสี. (2542). *การพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจภายใน*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ
- อุบลวรรณ เทียงบุรณธรรม. (2554). “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการทางการพยาบาลตาม การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เครือโรงพยาบาลพญาไท”. *วารสารสาธารณสุขและการพัฒนา*, 9(2): 143-153.
- Abraham, Maslow, H. (1961). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.
- Adam, Stacy J. (1965). Inequality in Social Exchange. In L. Berkowitz ed *Advances in Experimental Psychology*. (2), 267-299.
- Certo, Samuel C. (2000). *Modern Management*. New Jersey: Prentice-Hall
- Clayton, Alderfer, P. (1972). *Human needs in Organizational settings*. New York: Free Press.
- Gilmer, V.H. (1967). *Apply Phycology*. .New York. McGraw – Hill Book
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons
- Herzberg, F., Mausner, B., and Syderman, BB. (1969). *The Motivation to Work* (2nd ed). New York: Jonh Wiley & Son.
- John D, Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New York : Mc Graw Hill Book, Company
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior*. New York: Praticce – Hall International Inc
- Toode K. (2015). Hospital nurses' work motivation. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* (9), 248-257
- WoodCock, Mike. (1989). *Team development manual*. Worcester: Billing and Sons.

Zaleanick et al. (1958). *Motion productivity and Satisfaction of worker*. Massachusetts: Division of Research, Harvard University.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
โรงพยาบาล สมิติเวช ธนบุรี

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี (2) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี (3) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี (4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี ข้อมูลทั้งหมดจะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม โดยผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับและขอรับรองว่าจะนำไปใช้เฉพาะประกอบ การศึกษาค้นคว้าอิสระตามในหลักสูตรของการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เท่านั้น ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน บุคคลอื่น ๆ และหน่วยงานแต่ประการใด ผู้ทำการวิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ รวม 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี รวม 56 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช ธนบุรี รวม 16 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นางเนตรนภา หิรัญรักษ์
 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ชนบุรี

กรุณาทำเครื่องหมายลงใน (/) ที่ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการ หรือเติมคำลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ () 1. น้อยกว่า 20 ปี () 2. 21 – 30 ปี () 3. 31 – 40 ปี () 4. 41 – 50 ปี () 5. 50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หย่าร้าง () 4. หม้าย
4. ระดับการศึกษาสูงสุด () 1. มัธยมศึกษา / ปวช () 2. อนุปริญญา / ปวส () 3.ปริญญาตรี () 4.ปริญญาโท () 5.ปริญญาเอก
5. ตำแหน่งงาน () 1. ผู้จัดการแผนก/ฝ่าย () 2. พยาบาล () 3. เกสเซอร์ () 4. นักกายภาพบำบัด () 5. นักรังสีเทคนิค () 6. เจ้าหน้าที่
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน () 1. น้อยกว่า 6 เดือน () 2. ตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 1 ปี () 3. มากกว่า 1 ปี ถึง 2 ปี () 4. มากกว่า 2 ปี ถึง 3 ปี () 5. มากกว่า 3 ปี ถึง 4 ปี () 6. มากกว่า 4 ปี ถึง 5 ปี () 7. มากกว่า 5 ปี
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () 1. น้อยกว่า 9000 บาท () 2. 9001 – 15,000 บาท () 3. 15,001 - 25,000 บาท () 4. 25,001 - 30,000 บาท () 5. 30,0001- 40,000 บาท () 6. มากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องทุกข้อ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยค่า ของคะแนนในแต่ละช่อง ความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นมากที่สุด
 4 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นมาก
 3 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นปานกลาง
 2 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นน้อย
 1 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
8. ท่านมีความภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย					
9. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
10. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของท่านเพื่อให้บรรลุความสำเร็จขององค์กร					
11. ท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายและภายในเวลาดำหนด					
ด้านการยอมรับนับถือ					
12. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่แทนในงานที่ผู้บังคับบัญชาท่านนั้นทำได้					
13. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานโดยการขอคำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากท่าน					
14. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาโดยการขอคำปรึกษาในการตัดสินใจเรื่องงานจากท่าน					
15. ท่านได้รับการยอมรับในการทำงานจากเจ้าหน้าที่ต่างหน่วยงานภายในองค์กร					

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
16. งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
17. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
18. หน่วยงานของท่านจัดตารางการทำงานได้อย่างเหมาะสม					
19. งานที่ท่านทำเปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาศักยภาพของตนเองและได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
ด้านความรับผิดชอบ					
20. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กรอย่างชัดเจน					
21. ท่านมีอิสระอย่างเต็มที่ในการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
22. ท่านได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบงานที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและส่วนรวม					
23. เมื่อมีงานพิเศษอื่นๆที่สำคัญท่าน มักได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานดังกล่าว					
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
24. องค์กรของท่านมีแผนผังสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจนและท่านรับทราบโอกาสในการเติบโตในงานที่ท่านทำอยู่ตามสายงาน					
25. งานที่ท่านทำอยู่ส่งผลให้ท่านมีความก้าวหน้าในการทำงาน					
26. ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่ง					
27. ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม					
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต					
28. ท่านได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมการประชุมวิชาการอย่างต่อเนื่อง					
29. ท่านได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นเช่น การเรียนเฉพาะทางหรือการศึกษาระดับปริญญาโทเป็นต้น					
30. ท่านมีโอกาสได้พัฒนาตนเองด้านความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ					
31. ท่านคิดว่าตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีความก้าวหน้าโดยมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
32. องค์กรมีนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
33. ท่านได้รับสารนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง					
34. ท่านคิดว่าได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงาน ของโรงพยาบาล					
35. นโยบายของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมและให้ทิศทางที่ชัดเจนต่อการพัฒนางานในอนาคต					
ด้านการควบคุมบังคับบัญชา					
36. ผู้บังคับบัญชาดูแลการปฏิบัติของท่านอย่างใกล้ชิด					
37. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการทำงานของท่าน					
38. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พูดคุย ปรึกษา เวลาเกิดปัญหาในการทำงาน					
39. ผู้บังคับบัญชาของท่านปกครองด้วยเหตุผลและความยุติธรรม					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
40. สภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความสงบ และความสะอาด เป็นต้น มีความเหมาะสม					
41. วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมี ความพร้อม ความทันสมัยและมีคุณภาพ					
42. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
43. สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยจากความเสี่ยงในการทำงาน					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
44. ท่านคิดว่าบุคลากรของโรงพยาบาลและเพื่อนร่วมงานในแผนก แสดงความเป็นกันเองให้เกียรติและมีความเคารพซึ่งกันและกัน					
45. ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานด้วยทีมการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ					

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
46. ท่านสามารถพบหัวหน้างานเพื่อขอคำปรึกษาได้เสมอ					
47. ท่านคิดว่าได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเช่นแผนกการเงิน					
ด้านค่าตอบแทน					
48. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน					
49. สวัสดิการต่างๆขององค์กรในปัจจุบันมีความเหมาะสม					
50. ท่านคิดว่าเงินเดือนค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอต่อการดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างดี					
51. อัตราการขึ้นเงินเดือนเหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน					
ด้านสถานะของอาชีพ					
52. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม					
53. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำ มีเกียรติและศักดิ์ศรี					
54. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้					
55. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้					
ด้านความมั่นคงในงาน					
56. ท่านคิดว่าการทำงานในที่ทำงานปัจจุบันมีความมั่นคงมากกว่าที่อื่น					
57. ท่านคิดว่ามาตรการจัดสรรอัตราค่าจ้างสำหรับเจ้าหน้าที่ช่วยให้ท่านมีความมั่นคงในการทำงาน					
58. ท่านได้รับการย้ายหรือเปลี่ยนแปลงแผนกที่ทำงานไปจากงานเดิมที่ปฏิบัติประจำมาเพียงใด					
59. ท่านคิดว่าตำแหน่งที่ท่านได้รับมอบหมายมีความมั่นคง					
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว					
60. หน่วยงานของท่านมีสถานที่แบ่งเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมในการทำงาน					
61. สถานที่ทำงานมีระบบการรักษาความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน					
62. โรงพยาบาลจัดให้มีห้องพักผ่อนทำงาน ที่สามารถพักผ่อนในเวลาพักได้อย่างเหมาะสม					
63. โรงพยาบาลจัดให้มีสถานที่ที่สามารถทำกิจกรรมเสริมได้เพื่อเป็นการพักผ่อน หรือเพื่อสุขภาพ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องทุกข้อ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยค่าของคะแนนในแต่ละช่องความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นมากที่สุด
 4 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นมาก
 3 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นปานกลาง
 2 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นน้อย
 1 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ					
64. ท่านให้ความสำคัญและให้ความใส่ใจผู้รับบริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
65. ท่านสามารถรับทราบความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว					
66. ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเกินความคาดหมาย					
67. ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาการทำงานของท่านเพื่อสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ					
ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี					
68. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
69. ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด					
70. ท่านมีการพัฒนาตนเองให้เชี่ยวชาญ และพัฒนาความสามารถให้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
71. ท่านคิดว่าท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการมีระเบียบวินัย					
72. ท่านรักษาระเบียบ วินัยด้านการแต่งกายได้ตามที่กำหนด					
73. ท่านรักษาระเบียบ วินัยในเรื่องเวลาปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนด					
74. ท่านรับทราบ ในกฎต่างๆหรือข้อบังคับต่างๆขององค์กรและปฏิบัติ ได้ตามที่กำหนด					
75. การใช้ภาษาสื่อสาร และการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการ ได้ตามที่ กำหนด					
ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในงานที่ทำ					
76. ท่านรับทราบกฎหมายสิทธิผู้ป่วยและสามารถปฏิบัติได้ตามที่ กำหนด					
77. ท่านทำงานด้วยความโปร่งใส โดยไม่มีอคติหรือความ ลำเอียง					
78. งานที่ท่านทำสามารถตรวจสอบได้					
79. ท่านทำงานด้วยใช้จรรยาบรรณและจริยธรรมเสมอ					

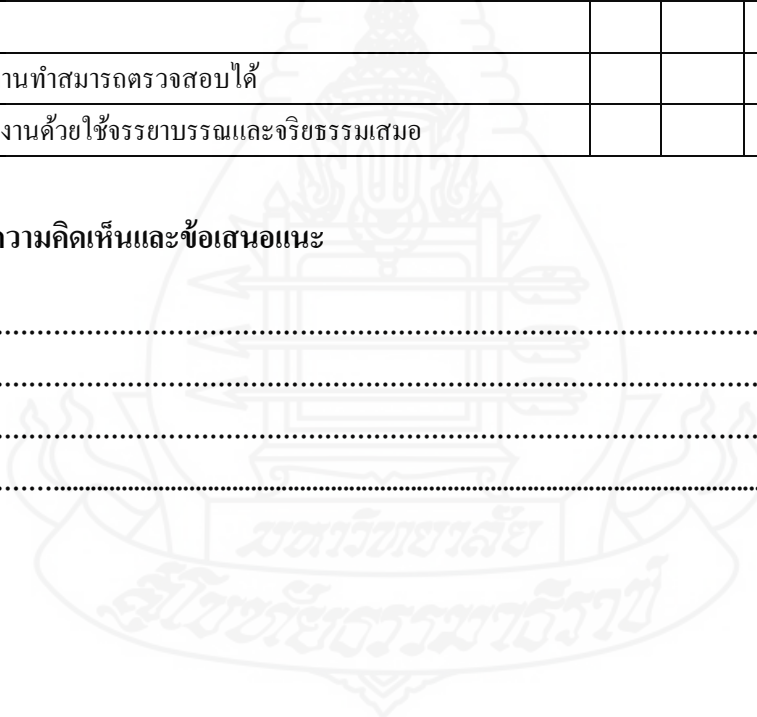
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ส่วนแบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา	แปลผล
ปัจจัยจูงใจ (M)	0.971	ผ่าน
ด้านความสำเร็จในงาน (S)	0.865	ผ่าน
ด้านการยอมรับนับถือ (A)	0.893	ผ่าน
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (J)	0.908	ผ่าน
ด้านความรับผิดชอบ (R)	0.869	ผ่าน
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (P)	0.908	ผ่าน
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (O)	0.932	ผ่าน
ปัจจัยค้ำจุน (H)	0.982	ผ่าน
ด้านนโยบายและการบริหารงาน (A)	0.902	ผ่าน
ด้านการควบคุมบังคับบัญชา (C)	0.958	ผ่าน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (E)	0.940	ผ่าน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (R)	0.930	ผ่าน
ด้านค่าตอบแทน (M)	0.956	ผ่าน
ด้านสถานะของอาชีพ (J)	0.944	ผ่าน
ด้านความมั่นคงในงาน (S)	0.866	ผ่าน
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว (P)	0.916	ผ่าน
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (E)	0.950	ผ่าน
ด้านการให้บริการเป็นเลิศ (S)	0.904	ผ่าน
ด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี (R)	0.928	ผ่าน
ด้านการมีระเบียบวินัย (D)	0.912	ผ่าน
ด้านการมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในการทำงาน (E)	0.898	ผ่าน
ค่าความเชื่อมั่น	0.987	ผ่าน

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of Test) โดยหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) (Cronbach, 1974 : 161; อ้างถึงใน มั่นทนา วุ่นหนู, 2551 .น. 48) เกณฑ์ผ่านคือ 0.70 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางเนตรนภา หิรัญรักษ์
วัน เดือน ปีเกิด	27 ตุลาคม 2517
สถานที่เกิด	อำเภอ บางกอกน้อย จังหวัด กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	เกศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี 2539
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปี พ.ศ. 2562
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลสมิติเวชชนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	เภสัชกรประจำ

