

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

ผู้ศึกษา นางสาววาสนา หมั่นเดช **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ **ปีการศึกษา** 2546

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ (2) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูฯ จำนวน 187 คน การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และหาค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS 10.0 for window สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสถานภาพทางอาชีพ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความพึงพอใจด้านความท้าทายของงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารด้านการยกย่อง ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอนาคต ด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนานโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน (2) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพทางครอบครัวสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 6-10 ปี

คำสำคัญ ปัจจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บุคลากร ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ รวมทั้งให้ข้อคิดเห็น และคำแนะนำต่าง ๆ ของการศึกษามาโดยตลอด จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดา อันเป็นที่รักยิ่งสูงสุดของผู้ศึกษากราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่าน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สถาบันอันทรงเกียรติแห่งนี้ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ขอขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อนำมาศึกษา ขอขอบคุณบุคลากรศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ทุกท่านที่ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาครั้งนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณสุวิรัตน์ วัฒนโรจน์วงศ์ ที่เสียสละเวลาให้คำปรึกษาในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณบุคคลในครอบครัวทุกคนที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ MBA 2 มสธ. และบุคคลที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวถึงไว้ในที่นี้ที่สนับสนุนและช่วยเหลือด้านต่างๆ จนกระทั่งการศึกษาสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่เป็นผลจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอมอบแต่ บิดา มารดา และครู-อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง

วาสนา หมั่นเดช

กรกฎาคม 2547

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	5
คำนิยามศัพท์.....	5
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	6
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	31
คุณลักษณะส่วนบุคคล.....	31
ความคาดหวังในงาน.....	33
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	41
รูปแบบการศึกษา.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	61
สรุปผลการศึกษา.....	61
อภิปรายผล.....	64
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	73
ก. แบบสอบถาม.....	74
ประวัติผู้ศึกษา.....	81

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ลักษณะบุคคล.....	46
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม.....	48
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ.....	50
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยกย่อง.....	51
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความท้าทายของงาน.....	52
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ.....	53
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าของงาน.....	54
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน.....	55
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอนาคต.....	56
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	56
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยสถานภาพทางอาชีพ.....	57
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร....	58
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยด้านสภาพการทำงาน.....	59
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยความมั่นคงในการทำงาน.....	60

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพที่ 1.2 แสดงลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับกับแรงจูงใจ.....	11
ภาพที่ 2.1 แสดงมิติต่างๆ ของงานที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	30

บทที่ 1

บทนำ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในระยะเวลาที่ผ่านมาศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ มีการบริหารจัดการยึดติดอยู่กับระบบราชการ ทั้งระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงบประมาณ การเงิน และพัสดุ โดยมีระบบการควบคุมและการกำกับดูแลภายใต้กฎเกณฑ์ของระบบราชการ การบริหารบุคลากร นับว่ามีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายหลักของหน่วยงานนั่นคือ การเป็นศูนย์วิชาการด้านเวชกรรมฟื้นฟู ซึ่งในระยะเวลาที่ผ่านมาการบริหารงานของสถานพยาบาลยังยึดติดอยู่กับระบบราชการ โดยมีการกำกับดูแลระบบและการควบคุมที่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของทางราชการที่ถือปฏิบัติโดยทั่วไป สำหรับหน่วยงานราชการการดำเนินการต่างๆ ต้องยึดถือกฎเกณฑ์และระเบียบโดยเคร่งครัด ซึ่งในบางกรณีอาจขัดกับลักษณะการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการที่ต้องการความคล่องตัว ความรวดเร็ว และความยืดหยุ่นในการดำเนินการงาน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะสนองต่อการเป็นศูนย์วิชาการด้านเวชกรรมฟื้นฟูได้ ซึ่งการบริหารบุคลากรมักประสบปัญหาอย่างมาก โดยเฉพาะไม่สามารถรักษาคนเก่ง คนมีความรู้ ความสามารถ และคนมีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพให้ปฏิบัติ งานกับหน่วยงานได้ต่อไป จึงเป็นปัญหาสำคัญอย่างมากของการบริหารจัดการองค์การ ตลอดทั้งความไม่คล่องตัวในกฎเกณฑ์และระเบียบต่างๆ ก็เป็นกรอบในการบริหารบุคลากรของหน่วยงานรัฐ ได้มีการกล่าวอยู่เสมอว่า เป็นเหตุแห่งความไม่มีประสิทธิภาพของการบริหารบุคลากรของหน่วย งานรัฐ การแก้ไขเหตุแห่งความไม่มีประสิทธิภาพของการบริหารองค์การอาจทำได้ยาก เพราะจำเป็นต้องแก้ไขหลายจุด รวมถึงความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การอย่างหนึ่ง (สุรชาติ สังข์รุ่ง 2520: 2) และโดยเฉพาะบุคลากรด้านสาธารณสุข (ประเวศ วะสี 2536:3) กล่าวว่า “หัวใจสำคัญของสาธารณสุขไทยคือ การใช้ความรู้จริงเป็นฐาน เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่เหมาะสม และสามารถบรรลุเป้าหมายสุขภาพดีถ้วนหน้านั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจำเป็นต้องกำจัดปัญหาอุปสรรคที่กีดขวางการมีสุขภาพที่ดีของประชาชนให้เหลือน้อยหรือไม่มีเลย” (เฮอริบอร์ก Herzberg อ้างใน เกียรติขจร ไพศาลนันท์: 2542) กล่าวว่า คนเราจะปฏิบัติงานได้ดีและมีประสิทธิภาพได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเองที่องค์การสามารถสร้างขึ้นไปได้

การบริหารงานในองค์การใดก็ตาม จุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและพัฒนาอยู่เสมอ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร (administrative resource) คือ คน (man) เงิน (money)

วัสดุสิ่งของ (material) และวิธีจัดการ (management) ภิญญู สาทร (2540: 267) กล่าวว่าบรรดา
ทรัพยากรเหล่านี้ คน หรือมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดและมีประโยชน์มากที่สุด ด้วยเหตุนี้การ
ดำเนินงานหรือการบริหารงานใดก็ตาม จะบรรลุผลสำเร็จหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือ
ร่วมใจในการปฏิบัติงานของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับทุกกลุ่มทุกฝ่าย การให้ความสำคัญและความ
สนใจต่อความรู้สึกเจตคติส่วนบุคคลจึงมีมากขึ้นในองค์การประเภทต่างๆ

อิทธิพลของขวัญและกำลังใจหรือความพึงพอใจในการทำงานนั้น เดวิส Ralph C.
Davis (1951.p.553) ได้กล่าวสนับสนุนไว้ว่าขวัญทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน
เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การทำให้คนมีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับ ระเบียบแบบแผน
มีความเข้าใจในองค์การมากขึ้นมีความคิดริเริ่มในกิจการต่างๆ มีความเชื่อมั่นในองค์การของ
ตนเอง ทำให้องค์การมีความแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้ ดังนั้นผู้บริหารจึง
จำเป็นต้องหาหนทางในการยกระดับขวัญกำลังใจของบุคลากรในองค์การให้สูงยิ่งยิ่งขึ้นไป โดย
หวังว่าการที่พนักงานมีขวัญและกำลังใจดีแล้ว จะช่วยให้ผลงานขององค์การดำเนินไปด้วยดี

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งขององค์การที่จะต้อง
ได้รับการบริหารและใช้อย่างมีคุณค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ทองศรี กำภู ณ อยุธยา, 2539:
153) งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการที่จะช่วยบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิด
ประสิทธิภาพสูงสุด ธงชัย สันติวงศ์ (2535: 322) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคลเป็นเรื่องที่ต้องมี
เทคนิควิธีการที่จำเป็นต้องศึกษาให้เข้าใจ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้ได้ผลในแง่ของ
ประสิทธิภาพของการใช้พนักงานในทางผลิต องค์การจึงจำเป็นต้องมีผู้บริหารบุคคลที่เป็นผู้
ชำนาญทางด้านเทคนิค เข้ามาดำเนินการ สุชาญ โกศิน (2540: 2) กล่าวว่าในปัจจุบันปัญหา
การแข่งขันมีอยู่สูงมาก การแสวงหาคนดี มีฝีมือ ก็มีแนวโน้มสูงขึ้นด้วย อาจมีการดึงตัวบุคลากร
กันมากขึ้นการขาดแคลนคนดีมีคุณภาพมีมากขึ้น ถ้าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่ดี บุคลากรที่มี
คุณภาพก็จะย้ายงานหรือลาออกไปอยู่ที่อื่น

จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 ว่าด้วยเป็นการ
สมควรกำหนดให้มีการปรับปรุงกระบวนการจ้างงานภาครัฐในส่วนของผู้จ้างของส่วนราชการให้
มีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการใช้กำลังคนภาครัฐ และให้การปฏิบัติราชการ
มีความคล่องตัวเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสอดคล้องตามแนวทางการบริหารจัดการ
ภาครัฐแนวใหม่ คณะรัฐมนตรีจึงเห็นสมควรให้มีการจ้างพนักงานราชการสำหรับการปฏิบัติงาน
ของส่วนราชการ

ในระยะเบี่ยนนี้ก่อให้เกิดการวิตกกังวลต่อข้าราชการ ลูกจ้างประจำของหน่วยงานรัฐเป็นอย่างมาก หากมีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะส่งผลดีต่อข้าราชการ และลูกจ้างประจำมากน้อยเพียงใด จากสภาวะการณ์ดังกล่าวย่อมส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรในหน่วยงานของรัฐอย่างแน่นอน

ศูนย์สิทธิรณรงค์เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานหนึ่ง ข้าราชการ และลูกจ้างประจำทั้งหลายย่อมได้รับผลกระทบต่อระเบียบดังกล่าว ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก ทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความไม่แน่ใจในการปฏิบัติงานว่าหากต้องเปลี่ยนเป็นพนักงานราชการและมีการประเมินผล และต้องต่อสัญญาทุก 4 ปีนั้น หากการประเมินผลกระทำโดยไม่ยุติธรรม ไม่ตรงกับความเป็นจริง อาจเกิดจากการถูกกลั่นแกล้ง การเล่นพรรคเล่นพวก รวมถึงการประจบหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งผู้ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่แต่ต้องเป็นผู้ถูกประเมินให้ไม่ได้รับการต่อสัญญา โดยอ้างว่า ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล จึงเป็นผลการปฏิบัติงานที่ด้อยประสิทธิภาพ จากขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่เป็นที่พอใจของหัวหน้า

ศูนย์สิทธิรณรงค์เพื่อการฟื้นฟู สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องการรับสมัครบุคลากรด้านต่างๆ เป็นจำนวนมากอยู่เกือบตลอดเวลาในแต่ละปีงบประมาณ เพราะมีบุคลากรเป็นจำนวนไม่น้อยเหมือนกันที่ลาออกในแต่ละปีงบประมาณ เป็นปัญหาขององค์กรที่ต้องได้รับการวิจัยแก้ไขเร่งด่วน เนื่องจากปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเป็นปัญหาสำคัญอันดับหนึ่งการที่บุคลากรออกเป็นจำนวนมาก ทำให้องค์กรสูญเสียผู้มีความสามารถที่สอบคัดเลือกและได้รับการอบรมทำงานสาขาต่างๆ ออกไป และยังคงต้องเสียงบประมาณในการรับสมัครคัดเลือกและฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานอีก

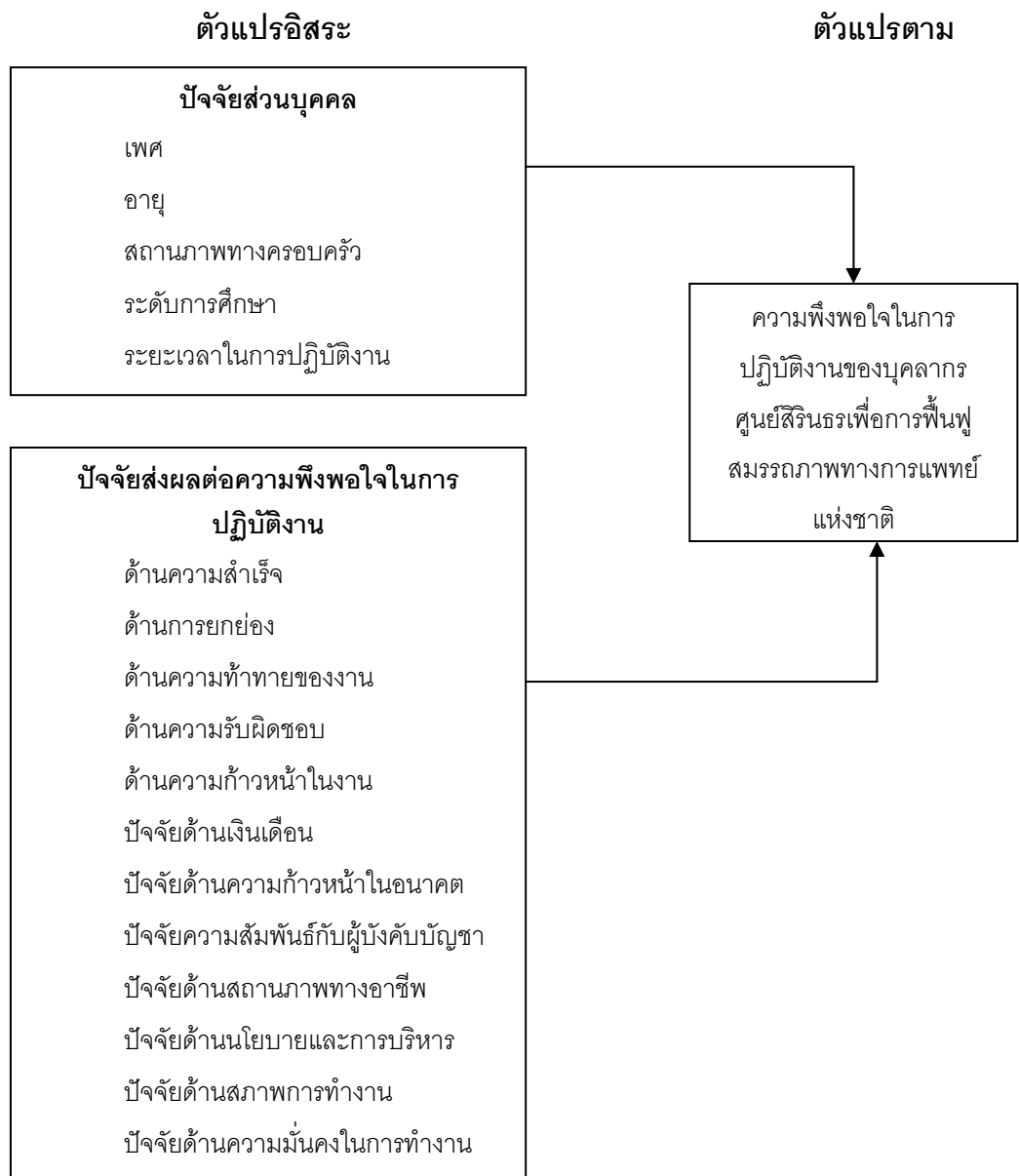
ดังนั้นจึงเป็นปัญหาที่ต้องทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์สิทธิรณรงค์เพื่อการฟื้นฟู เพื่อจะได้รักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เป็นผู้เสียสละ และมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ให้ทำงานอยู่กับองค์กร และลดการสูญเสียงบประมาณในการรับสมัครคัดเลือกฝึกอบรมบุคลากรใหม่

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

2.2 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตการศึกษา

4.1 เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาหรือบรรยาย (Descriptive Research) วิจัยบุคลากรที่เป็นข้าราชการ และลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ จำนวน 187 คนปีงบประมาณ 2546

4.2 เดือนพฤษภาคม 2547 – กรกฎาคม 2547

5. นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและมีความสุขเมื่องานนั้นได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือระดับความรู้สึก ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน (Good 1973:320)

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ที่มีสัญญาจ้างปีต่อปีงบประมาณ หกเดือนสัญญา 30 กันยายน ของทุกปี ทั้งนี้รวมถึงแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว

ลาออก หมายถึง การลาออกของลูกจ้างชั่วคราว เช่น แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ โดยวิธีการเขียนใบลาถูกต้องตามระเบียบราชการ ไม่รวมถึงการลาออกโดยไม่เขียนใบลา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2546

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จที่ได้จากการปฏิบัติงานนั้นๆ ไม่ว่าจะออกมาสำเร็จหรือไม่ก็ตาม

6. ข้อจำกัดในการวิจัย

ในการรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามการวิจัย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นระดับปฏิบัติงาน ซึ่งมีระดับการศึกษาไม่สูงมากนัก ดังนั้นการรวบรวมข้อมูลให้ได้ครบตามจำนวนจึงอาจคลาดเคลื่อนได้จึงต้องขอความร่วมมือจากหัวหน้ากลุ่มงานก่อนเก็บข้อมูลที่ได้ ซึ่งอาจมีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

7.2 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กร บุคลากร นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้งานบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงาน และการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยแนวคิดต่างๆ ไว้ในบทนี้โดยสรุปดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (individual characteristics)
4. ความคาดหวังในงาน (Expectancy)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. ประวัติองค์การที่ทำการศึกษาวิจัย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่บุคลากรจะมีความเต็มใจในการทำงาน มีความสุขกับงานที่ทำ และก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กรได้ จะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ การตอบสนองความต้องการทั้งภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อม ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการอุทิศตน ทั้งกำลังกาย สติปัญญา และเวลาให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้เพราะถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กัน มอร์ส (Morse) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานเชิงจิตวิทยาว่าหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

(Nancy C. Morse, 1955: 27) อ้างใน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานวิชาการ อภรณ์ รัศมี 2539: 26) ในปีเดียวกัน สมิท (Smith) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานพูดอย่างจริงจังว่าเขาพอใจในการทำงาน (Henry Clay Smith, 1985: 114) ในขณะที่ โยเดอร์ และคณะ (Yoder and others) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้ (Dale Yoder and others, 1998: 6) ซึ่งสอดคล้องกับ ความเห็นของ สตราสส์ และ เซเลย์ (Strauss and Sayles) ซึ่งกล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ (George Strauss and Leonard R. Sayles, 1980: 119 – 221)

ส่วนวรูม (Vroom) ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน และทัศนคติในการทำงานมีความหมายใช้แทนกันได้ เพราะว่า ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีความคล้ายคลึงกันมากกับทัศนคติที่ดี และทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ทัศนคติที่ดีจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน และทัศนคติที่ไม่ดี จะแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจในการทำงานนั้น (Victo H. Vroom, 1984: 28 - 29) หลังจากนั้น ฮูลิน (Hulin) ได้ให้ความหมายไว้ในทำนองเดียวกันว่า ความพึงพอใจในการทำงานต้องรวมถึงความรู้สึกของบุคคล ที่เกิดขึ้นต่อการตอบสนองในการทำงานกับความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ความรู้สึกนี้ยังรวมไปถึงความคาดหวังของบุคคลที่จะได้รับบริการ เบาะการตอบแทนที่เขาได้รับจากการทำงานด้วย (Charles L. Hulin, 1966: 185 อ้างใน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานวิชาการ อภรณ์ รัศมี 2539: 26) ส่วนเดวิส

(Davis) ได้ให้ความหมายไว้คล้ายคลึงกันว่า หมายถึง ความชอบ หรือไม่ชอบของบุคคลที่มีต่อ งาน ซึ่งเป็นผลมาจากความเหมาะสมระหว่างลักษณะของงาน และความต้องการของคนใน องค์กร ความพึงพอใจจะมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสอดคล้องของผลตอบแทน ที่ บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงานกับความคาดหวังของบุคคลที่มีต่องานนั้นเฟรนช์ (French) ให้ ความเห็นว่า สภาพของงานที่ดีมีการแบ่งงานหรือการบริหารงานที่ดีสามารถทำให้คนเกิดความ พึงพอใจในการทำงานได้ (Wondel French, 1984: 28 -29) ในขณะที่ซีคอร์ด และแบคแมน (Secord and Backman) กลับมีความเห็นตรงกันข้ามว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกิด จากความต้องการของบุคลากรในองค์กรบางคนมีความพอใจเนื่องจากผลงานที่ทำได้สำเร็จ บาง คนพอใจเพราะลักษณะการปฏิบัติงาน แต่บางคนก็อาจเป็นเพราะเพื่อนร่วมงาน (Paul F.Second and Carl W. Backman, 1964: 394 อ้างใน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานวิชาการ อภรณ์ รัศมี 2539: 26)

ต่อมาในปีพุทธศักราช 2508 แอปเปิลไวท์ (Applewhite) มีความเห็นในทำนอง เดียวกันกับ ซีคอร์ด และแบคแมน (Secord and Backman) ที่ว่าความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่อง ของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานมี ความหมายกว้าง รวมถึงความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น การมีความสุข ที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดี ต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ (Phillip B. Applewhite, 1965: 8 อ้างใน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานวิชาการ อภรณ์ รัศมี 2539: 56)

หลังจากนั้นสามปี บลัม และ เนย์เลอร์ (Blum and Naylor) กล่าวไว้ตรงกันว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น เป็นผลรวมของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของ งาน ทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่และความเหมาะสมของปริมาณ งาน (Mitton L.Blum and James C.Naylor, 1968: 365 อ้างใน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิชาการ อภรณ์ รัศมี 2539: 39) ซึ่งสอดคล้องกับความหมายที่ อิวานเซวิช และดอนเนลลี (Ivancevich and Donnelly) ที่ให้ไว้ในปีเดียวกันว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติที่ เห็นพ้องด้วยของบุคคลที่มีต่อการทำงานของเขาในปัจจุบัน (John M. Ivancevich and J.H.

Donnelly, 1968: 172 – 177 อ้างใน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานวิชาการ อภรณ์ รัศมี 2539: 36) กลับมีความเห็นแตกต่างออกไปโดยกล่าวว่า ทักษะดีก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับความพึงพอใจก่อให้เกิดขวัญที่ดี และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายใน ซึ่งได้แก่ การจูงใจ ขณะเดียวกันก็เกี่ยวข้องกับรางวัล ซึ่งเป็นองค์ประกอบภายนอกด้วย (Von Haller B. Gilmer, 1971: 252 – 253) กู๊ด (Good) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณภาพสภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลรวมมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน (Carter, V. Good, 1973: 320) โวลท์แมน (Wolman)) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ (Banjamin B. Wolman, 1973: 384) ขอบข่ายและความสมบูรณ์ของงานที่จะศึกษา เพราะแต่ละทฤษฎีก็พยายามที่จะอธิบายในแต่ละส่วนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเท่านั้น ในที่นี้ขอนำเสนอแนวคิด หรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญๆ ดังต่อไปนี้

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs) มาสโลว์ (Maslow) เป็นนักจิตวิทยาผู้แรกที่ได้ศึกษาค้นคว้า แปะได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในปี ค.ศ. 1943) ทฤษฎีนี้เป็นที่ยอมรับและรู้จักอย่างแพร่หลาย มาสโลว์ ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

(1) ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

(2) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ดังนั้น จึงไม่มีวันบรรลุถึงความต้องการได้หมดสิ้น เพราะเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่เป็นเช่นนี้ต่อไปไม่รู้จักสิ้น

(3) เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองได้แล้ว ก็ไม่มีแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในสิ่งนั้นอีก แต่จะมีความต้องการในสิ่งใหม่ ซึ่งมีระดับสูงขึ้นไปเข้ามาแทนที่และเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในสิ่งนั้น

(4) ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่กัน คือ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่ง ยังไม่หมดสิ้นไปก็จะมีความต้องการอีกอย่างเกิดขึ้นมา

จากสมมติฐานดังกล่าว มาสโลว์ ได้ถือเป็นหลักในการแบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำสุดไปจนถึงขั้นที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ไว้ 5 ชั้น ดังนี้

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) ความต้องการระดับนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น อาหาร เสื้อผ้า และที่อยู่อาศัย ความต้องการนี้ จะได้รับการตอบสนองเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้

(2) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (security or safety needs) เป็นความต้องการที่อยากเป็นอิสระจากความกลัวอันตรายทางด้านร่างกาย หรือความกลัวจากความสูญเสียจากงานทรัพย์สิน อาหาร เครื่องนุ่งห่มหรือที่อยู่อาศัย

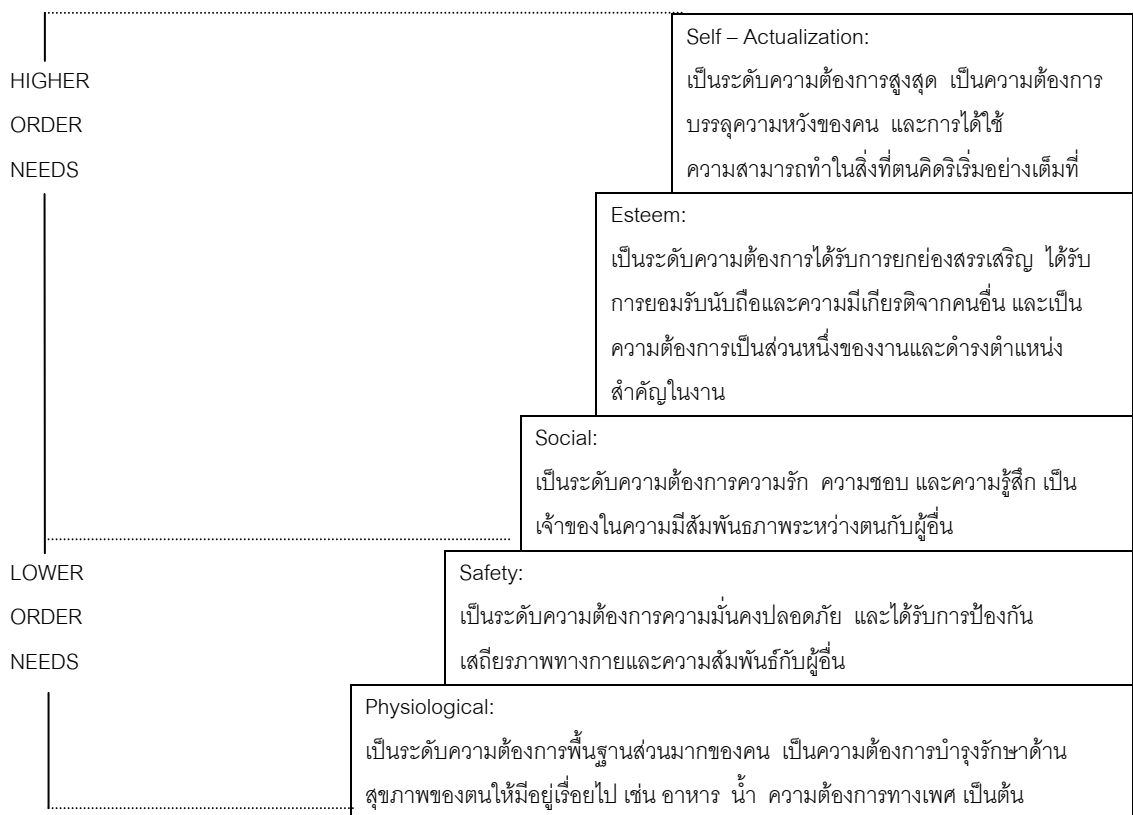
(3) ความต้องการทางด้านสังคม (social needs) มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ดังนั้น ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หรือ การยอมรับโดยบุคคลอื่นๆ ในกลุ่มจึงเป็นผลตามมา

(4) ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (esteem needs) เมื่อมนุษย์ได้รับความพอใจในความต้องการทางด้านสังคม มนุษย์จะเรียกร้องความสนใจจากตัวของเขาเองและบุคคลอื่นมาโลว์ (Maslow) กล่าวว่าความต้องการนี้ ตอบสนองด้วยการมีอำนาจ ฐานะ เกียรติยศ และความเชื่อมั่น

(5) ความต้องการที่จะทำให้เกิดความสมหวังในชีวิต (self actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุด หมายถึง ความต้องการที่จะทำให้งานหนึ่ง หรือความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต (Harold Koontz and Robert M. Fulmer, 1981: 481) วุฒิชัยได้กล่าวว่า สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงประการหนึ่งในแนวคิดตามทฤษฎีของมาสโลว์ คือในขณะที่มนุษย์มีความต้องการขั้นสูงขึ้นไปนั้น มิได้หมายความว่าความต้องการขั้นต่างๆ จะหมดไป เพียงแต่ว่าความต้องการขั้นต้นๆ เหล่านั้นได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้วเท่านั้น จึงได้เกิดความต้องการขั้นต่อไป (วุฒิชัย จ้านงค์, 2525: 99)

2. ทฤษฎีจูงใจ – คำจูงใจของเฮอริชเบอร์ก (The Motivation – Mygine Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg) นี้ เป็นการขยายแนวความคิดของมาสโลว์ เกิดขึ้นจากการวิจัยเรื่องการจูงใจในการทำงาน (the motivation to work) ในปี ค.ศ. 1959 อ้างในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานวิชาการ อารมณ์ รัชมี 2539: 46) ที่เมืองพิทเบอร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักวิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน ผลจากการศึกษาสรุปดังแผนภูมิที่ 10 จากการวิเคราะห์เฮอริชเบอร์ก และคณะของเขา พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีลักษณะสัมพันธ์ในทางบวกกับเรื่องของงานโดยตรง เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (motivator factor) ขณะเดียวกันองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น เกี่ยวข้อง หรือสัมพันธ์ในทางลบกับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน เรียกว่าปัจจัยคำจูง (hygine factor) ดังนั้นทฤษฎีนี้บางทีอาจเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's two – factor Theory) ก็ได้



แผนที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจของมาสโลว์

ที่มา : John R. Scherhorn, Jr., and Others, Managing Organizational Behavior (New York: John Wiley & Sons Inc., 1982), p. 108.

องค์ประกอบที่เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (motivator factor) ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจที่จะใช้ความพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ และเกี่ยวกับลักษณะของงานโดยตรงมีอยู่ 5 ประการคือ

(1) ความสำเร็จของงาน (achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี เมื่องานประสบผลสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ ความสามารถ

(3) ลักษณะของงาน (work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทหาย หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

(4) ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

(5) ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

ส่วนองค์ประกอบที่เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factor) เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีอยู่ 11 ประการ คือ

1. เงินเดือน (salary) หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขึ้นเงินเดือนนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลในหน่วยงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (interpersonal relation subordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดี และความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

4. สถานะของอาชีพ (status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคมมีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (interpersonal relation superior)

หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (interpersonal relation – peer) หมายถึง

การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและความเข้าใจซึ่งกันและกัน

7. วิธีปกครองบังคับบัญชา (supervision technical) หมายถึง

ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

8. นโยบายและการบริหารงานขององค์การ (company policy and

administration) หมายถึง การจัดการ (management) การบริหารงานขององค์การ และการติดต่อสื่อสารในองค์การ

9. สภาพการทำงาน (work condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน

เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life) หมายถึง ความรู้สึกดี หรือไม่ดีอัน

เป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

11. ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ

ความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

เฮอริชเบอร์ก กล่าวว่า องค์ประกอบทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนงานต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยทุกชนิดแล้ว คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ส่วนปัจจัยค้ำจุน ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความทุกข์หรือความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น เมื่อใดที่คนงานได้รับการตอบสนองปัจจัยนี้เพียงพอแล้วจะไม่มี ความไม่พึงพอใจในงาน แต่มีได้หมายความว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเพราะปัจจัยค้ำจุนซึ่งความจริงเป็นเพียงตัวป้องกันมิให้ความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น แต่ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น (Federick Herzberg, Bernard Mausner and Barbara Synderman, 1959: 113 – 115)

ทฤษฎีจูงใจ – ค้ำจุน ของเฮอริชเบอร์ก ได้รับการยอมรับ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ดังที่บลัม และ เนลเลอร์ (Blum and Naylor) กล่าวว่า ไม่มีทฤษฎีใดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับความสนใจมากเท่ากับทฤษฎีการจูงใจ – ค้ำจุน

ของ เฮอริเบอร์ก ซึ่งให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานได้ดีที่สุด (Milton L. Blum and James C. Naylor, 1968: 376)

3. ทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler)

บางคนเรียกว่า ทฤษฎี An Intergrated Model of Motivation พอร์เตอร์ และ ลอว์เลอร์ (Porter and Lawler) ได้พัฒนารูปแบบเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการจูงใจ โดยตั้งสมมุติฐานว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่นๆ และการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทน ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ (Edward E. Lawler, Jr. and Lyman W. Porter, 1976: 20 – 28)

แบบจำลองการจูงใจของพอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญ คือ ความพยายาม ผลการปฏิบัติงาน รางวัลและความพึงพอใจ

จากทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์ และ ลอว์เลอร์ โดยเริ่มต้นจากการพิจารณาคุณค่าของรางวัลและการรับรู้ว่าคุณค่าของรางวัลน้อยไป อย่างไรก็ดีตาม ความพยายามจะเกิดขึ้นได้ หากว่าบุคคลมีความรู้สึกว่าคุณค่าของรางวัลน้อยไป อย่างไรก็ตาม ความพยายามจะทำงานอย่างเดียวยังไม่สามารถทำให้เกิดผลสำเร็จขึ้นมาได้ ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ คุณลักษณะและความสามารถส่วนตัวของบุคคล ถ้าบุคคลมีความสามารถและคุณสมบัติที่เหมาะสมแล้ว สิ่งสำคัญขั้นต่อมา คือ การรับรู้ในบทบาทของตนเอง การเข้าใจผิด หรือการไม่รู้บทบาทของตนเองที่ตนเป็นผู้แสดง ถึงแม้ว่าจะมีความพยายาม มีความสามารถเหมาะสมก็ไม่ได้หมายความว่า บุคคลนั้นจะประสบความสำเร็จในงานนั้นได้ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลจะต้องรับรู้ในบทบาทของตนเอง ถ้าเขาประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน แน่แน่นอนเขาจะต้องได้รับรางวัล หรือผลตอบแทน ซึ่งอาจจะเป็นรางวัลภายนอกที่องค์กรจะเป็นผู้ให้ เช่น ค่าตอบแทน การเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนขั้น หรือรางวัลภายใน ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจ เช่น ความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจ การยกย่อง ความมีชื่อเสียง แต่การได้รับรางวัลบุคคลจะต้องรู้ด้วยว่า รางวัลที่ได้รับนั้นยุติธรรมหรือไม่ เป็นธรรมเท่าเทียมกับผู้อื่นหรือไม่ ถ้ายุติธรรมเท่าเทียมกันบุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งก็จะสะท้อนย้อนกลับไปเน้นคุณค่าของรางวัล หรือผลตอบแทนที่ได้รับ และจากผลสำเร็จในงานจะสะท้อนย้อนกลับไปรับรู้ความพยายามที่จะรับรู้การทำงานนั้น สามารถที่จะนำมาซึ่งรางวัล และการเห็นคุณค่าของรางวัล หรือผลตอบแทน รวมทั้งการได้

รับรู้ว่า ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัล จะทำให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงานเป็นวัฏจักร เช่นเดิมอีก

เมื่อพิจารณาตัวแบบหรือทฤษฎีของ พอร์เตอร์ และ ลอร์เลอร์ ดังกล่าวข้างต้นจะ เห็นว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ กล่าวคือ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดผลตอบแทนหรือรางวัล และในขณะเดียวกันผลตอบแทน หรือรางวัลที่มีความรู้สึกว่าเป็นธรรมก่อให้เกิดความพึงพอใจ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2526: 95) อย่างไรก็ตามทั้ง พอร์เตอร์ และลอร์เลอร์ ไม่ได้กล่าวอ้างว่า รูปแบบจำลองของเขาจะเป็นทฤษฎีการจูงใจที่สมบูรณ์ เป้าหมายของเขา คือ ต้องการชี้ให้เห็นถึงปัจจัย ที่สำคัญบางอย่าง และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ (สมัยศ นาวิกาน, 2521: 120) สำหรับความแตกต่างระหว่างแบบจำลองของพอร์เตอร์ และลอร์เลอร์ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีอื่นๆ ที่มีความสำคัญ และสังเกตได้ชัดเจนมากประการหนึ่งก็คือ การปฏิบัติหรือการทำงานจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ แต่รูปจำลองของ พอร์เตอร์ และ ลอร์เลอร์ ส่วนมากแล้วจะสอดคล้องกับทฤษฎีค่าจูงใจของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจต้องเกิดมาจากตัวองงาน (เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2529: 42)

4. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (Theory X and Theory Y)

แมคเกรเกอร์ (McGregor) เขียนหนังสือเล่มหนึ่งซึ่งแพร่หลายมาก ชื่อ “The Human Side of Enterprise” ในหนังสือเล่มนี้ แมคเกรเกอร์ ได้เปรียบเทียบให้เห็นสมมติฐานเกี่ยวกับ ธรรมชาติของคนที่แตกต่างกันอย่างตรงกันข้าม โดยตั้งเป็นทฤษฎีขึ้นให้ชื่อว่าทฤษฎี X และทฤษฎี Y ทฤษฎี X มีข้อสมมติฐานว่า

- (1) มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบทำงานและจะหลีกเลี่ยงถ้าเขาสามารถทำได้
- (2) เนื่องจากมนุษย์ไม่ชอบทำงาน มนุษย์ส่วนใหญ่ต้องถูกควบคุม ถูกสั่งงาน ถูกขู่ เชิญ คูกคามด้วยการลงโทษ เพื่อให้พวกเขาที่มีความพยายามเพื่อบรรลุตาม เป้าหมายขององค์การ
- (3) มนุษย์โดยทั่วไปชอบที่จะได้รับคำสั่ง ปรารภหรือต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบไม่มีความทะเยอทะยาน ต้องการความปลอดภัยเหนือสิ่งอื่นใด ส่วน ทฤษฎี Y มีข้อสมมติฐานตรงข้ามกับทฤษฎี X ดังนี้

1. การใช้ความพยายามทั้งพลังงาน และทางสมองในการทำงาน เป็นธรรมชาติ เช่น เดียวกับการเล่น และการพักผ่อน
 2. การควบคุมจากภายนอกและการขู่เข็ญคุกคามว่าจะลงโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวที่ก่อให้เกิดความพยายามให้มุ่งไปสู่วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์การ
 3. แต่มนุษย์จะใช้การสั่งการและควบคุมด้วยตนเอง เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์การด้วยการให้ผลตอบแทน หรือรางวัลตอบแทนตามความสำเร็จของผลงานของบุคคลแต่ละคน จะสามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดผลการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ
 4. ภายใต้อสถานการณ์ที่เหมาะสม มนุษย์โดยทั่วไปเรียนรู้ไม่เพียงยอมรับความรับผิดชอบ แต่จะแสวงหาความรับผิดชอบด้วย
 5. ความสามารถที่จะใช้ความคิดจินตนาการ ความฉลาด และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์การ มีอยู่ทั่วไปอย่างกว้างขวางในตัวมนุษย์
 6. ภายใต้อสถานการณ์ของชีวิตแบบอุตสาหกรรมสมัยใหม่นี้ ความสามารถทางสติปัญญาของมนุษย์โดยทั่วไป ถูกนำมาใช้เพียงบางส่วนเท่านั้น
- (Douglas McGregor, 1960: 33 – 57)

เมื่อสรุปแล้ว จะพบว่าทฤษฎี Y เป็นความต้องการในระดับสูง ตรงกันข้ามกับทฤษฎี X ซึ่งเป็นความต้องการในระดับต่ำ แมคเกรเกอร์ ชี้ให้เห็นว่า การจูงใจให้คนทำงานนั้น ผู้บริหารต้องใช้ทฤษฎี Y เพราะถ้าผู้บริหารเข้าใจถึงคนงานโดยมองในแง่ดี ก็จะเปิดโอกาสให้คนงานได้ใช้ความสามารถของเขาได้อย่างเต็มที่ และมีความรู้สึกว่าการทำงานเป็นสิ่งที่สนุกสนาน การใช้ทฤษฎี Y จึงจูงใจคนได้มากกว่าการใช้ทฤษฎี X แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายถึงการละเลืงต่อการควบคุมงาน หากแต่เป็นการควบคุมเป็นการภายในเพราะพลังจูงใจที่อยู่ภายในไม่มีวิธีการพิเศษใดที่จะทำให้เกิดผลขึ้นได้นอกจากการสร้างภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดและส่งเสริมการจูงใจขึ้นเอง

5. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

ทฤษฎีการเสริมแรงนี้ เป็นทฤษฎีที่อธิบายความพึงพอใจในการทำงาน โดยมองในแง่ของการได้รับรางวัล การให้รางวัลแก่บุคคลในองค์การเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ การให้รางวัลซ้ำๆตามที่เขาคาดหมาย ตามประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มาจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และจะปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ทฤษฎีการเสริมแรงนี้ให้ความสนใจในการที่จะจูงใจให้เกิดพฤติกรรมโดยใช้ความหมายที่เป็นกลางว่า ตัวเสริมแรง (rinforcer) และการเสริมแรง (reinforcement) การเสริมแรงคือ การที่ทำให้พฤติกรรมหนึ่งเกิดบ่อยครั้งมากขึ้น สิ่งใดก็ตามที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เรียกว่าตัวเสริมแรง เช่น การชมว่าเก่งเมื่อเด็กไหว ทำให้พฤติกรรมการไหวเกิดขึ้นบ่อยครั้งขึ้น ทฤษฎีการเสริมแรงอธิบายว่า คนเราเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับการเสริมแรงต่างๆ ทั้งทางบวกและทางลบ จะทำให้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดขึ้นอีก เป็นการระงับสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาผลของการเรียนรู้ ทำให้คนเราสามารถสร้างความคาดหวังได้ว่า พฤติกรรมใดจะได้รับเป็นตัวเสริมแรงความคาดหวังที่จะได้รับการเสริมแรง เพื่อผลักดันให้เกิดพฤติกรรมตามทฤษฎีการเสริมแรงนี้ พฤติกรรมจะเกิดขึ้นบ่อยครั้งขึ้นอยู่กับ

1. ความรวดเร็วของการเสริมแรงที่เกิดขึ้น
2. ประสบการณ์ในเรื่องการปรับตัวเสริมแรง
3. ปริมาณของตัวเสริมแรงที่ได้รับ

(Burrhus F. Skinner, 1993: 154 – 163)

วิธีการในตัวเสริมแรงนี้ สกินเนอร์ (Skinner) พบว่าการที่ตัวเสริมแรงจะมีผลต่อพฤติกรรมนั้น จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้ของมนุษย์ในเรื่องวิธีการให้ตัวเสริมแรง ซึ่งวิธีการให้ตัวเสริมแรงนี้แบ่งออกเป็น

1. การให้การเสริมแรงทุกครั้งติดต่อกัน (Continous reinforcement) หมายถึงการให้ตัวเสริมแรงทุกครั้งที่เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนาเกิดขึ้น อันเป็นผลให้พฤติกรรมเกิดขึ้นบ่อยครั้ง และสม่ำเสมอแต่เมื่อใดที่ระงับการให้ หรือเรียกว่าตัวเสริมแรงคืน จะมีผลทำให้พฤติกรรมนั้นลดลงด้วย

2. การให้การเสริมแรงเป็นครั้งคราว (intermittant reinforcement) หมายถึงการให้ตัวเสริมแรงต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวตามจำนวนครั้ง หรือระยะเวลาที่พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้น หรือทำให้พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และโอกาสที่พฤติกรรมนั้นจะลดลงมีน้อยมาก ถึงแม้จะระงับการให้หรือตัวเสริมแรงคืนแล้วก็ตาม วิธีการเสริมแรงเป็นครั้งคราวแบ่งออกเป็น 4 วิธีคือ

- 2.1 การเสริมแรงในอัตราส่วนเดิม (fixed ration) เป็นการให้ตัวเสริมแรงหลังจากที่บุคคลแสดงพฤติกรรมในจำนวนครั้ง เช่น เมื่อพฤติกรรมครบทุกๆ 5 ครั้ง จะได้รับตัวเสริมแรง1 ครั้ง

2.2 การเสริมแรงตามช่วงเวลาเดิม (fised interval) เป็นการให้ตัวเสริมแรงต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้น หลังจากช่วงเวลาห่างกันเท่าเดิม เช่นการให้ตัวเสริมแรงต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นทุกๆ 10 นาที

2.3 การเสริมแรงในอัตราส่วนที่ไม่เท่าเดิม (variable ration) เป็นการให้ตัวเสริมแรงหลังจากที่บุคคลแสดงพฤติกรรมในจำนวนครั้งที่ห่างกันในอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง เช่นการให้ตัวเสริมแรงหลังจากที่บุคคลแสดงพฤติกรรมครบ 5 ครั้ง 10 ครั้ง 15 ครั้ง ซึ่งจะเห็นว่าเพิ่มขึ้นจากเดิม 5 ครั้ง ในแต่ละช่วงแต่ละตอนของการแสดงพฤติกรรม หรือเพิ่มขึ้นจากเดิมในอัตราส่วน 1 : 2 : 3

2.4 การเสริมในเวลาที่ห่างกันไม่เท่าเดิม (variable interval) เป็นการให้ตัวเสริมแรงต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่เพิ่มขึ้น หรือลดลงในแต่ละครั้งเป็นอัตราส่วนเช่น การให้ตัวเสริมแรงหลังต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาห่างกัน 5 นาที 10 นาที 15 นาที หรือในช่วงเวลา 1 : 2 : 3 (Burrhus F. Skinner, 1969: 35)

6. ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (Discrepaney Theory)

ตามทฤษฎีความไม่สอดคล้องนี้ ล็อก (Locke) มองว่าความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในด้านใดด้านหนึ่งของการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่บุคคลได้รับ กับสิ่งที่บุคคลปรารถนา ซึ่งสิ่งที่บุคคลปรารถนานั้น คือระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานต่อเมื่อ ไม่มีความแตกต่างระหว่างความปรารถนากับสภาพความเป็นจริง บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจ ถ้าเขาได้รับผลลัพธ์ หรือผลตอบแทนน้อยกว่าที่ต้องการ และถ้าปริมาณความแตกต่างนี้มีมากขึ้น ความไม่พึงพอใจก็จะมีมากขึ้น และถ้าบุคคลได้รับผลลัพธ์ หรือผลตอบแทนน้อยกว่าที่ต้องการ และถ้าปริมาณความแตกต่างนี้มีมากขึ้น ความไม่พึงพอใจก็จะมีมากขึ้น และถ้าบุคคลได้รับผลลัพธ์ หรือผลตอบแทนมากกว่าที่เขาต้องการก็จะมีความพอใจมากขึ้นอีก เช่นการได้รับเงินพิเศษ จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าที่ไม่ได้รับ อย่างไรก็ตามถ้าสิ่งที่ได้รับมานั้นมากขึ้นแต่ต้องยากลำบากมากขึ้น เช่นทำงานมากขึ้นในแต่ละวัน บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจ เช่นเดียวกันกับการที่เขาได้รับสิ่งต่างๆ น้อยกว่าที่เขาต้องการ (Edwin A.Locke, 1969: 645 – 648) ซึ่งเรื่องความไม่สอดคล้องนี้ พอร์ทเทอร์ ได้อธิบายไว้โดยพิจารณาความพึงพอใจในแง่ของความแตกต่างระหว่างปริมาณ หรือคุณค่าของสิ่งต่างๆ ที่ควรจะเป็น (shouldbe) กับปริมาณหรือคุณค่าของสิ่งนั้นที่ปรากฏขึ้นจริง (in now) ซึ่งมี

แนวความคิดพื้นฐานคล้ายกับลัทธิอรรถ แต่สิ่งที่ควรจะเป็น พอร์ทเทอร์ มองในแง่ของการเท่าเทียมกัน มากกว่าการตอบสนองของความต้องการของบุคคล

7. ทฤษฎีความเสมอภาค (Epuity Theory)

ทฤษฎีความเสมอภาคนี้ เป็นทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับพึงพอใจในการทำงาน และอธิบายถึงความพึงพอใจ ในแง่ของการเปรียบเทียบ ระหว่างสิ่งที่บุคคลลงทุนลงแรงไป ซึ่งคือผลรางวัลตอบแทนว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ ทฤษฎีความเสมอภาคนี้จะชี้ให้เห็นว่า หากบุคคลหนึ่งรับรู้ถึงความขัดแย้ง ระหว่างจำนวนของผลตอบแทนที่พวกเขาได้รับ กับกำลังความพยายามของเขาแล้ว พวกเขาและผลตอบแทน และความขัดแย้งนี้จะอ้างถึงความแตกต่างที่มีอยู่ระหว่างคนสองคนหรือมากกว่า

ทฤษฎีความเสมอภาคนี้ได้รับการพัฒนาโดย อัดัมส์ (Adams) ซึ่งได้เสนอทฤษฎีความเสมอภาคโดยเขาได้อธิบายว่า “ความไม่เสมอภาค” (Inequity) ไว้ว่า เมื่อบุคคลประสบความไม่เสมอภาค จะเกิดการรับรู้อัตราผลตอบแทนที่เสียของตน และบุคคลอื่นเมื่อนำมาเปรียบเทียบแล้วไม่เท่าเทียมกันจึงทำให้เกิดแนวทางสองแนวทาง คือ ประการแรก จะเกิดการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตนกับบุคคลนั้นโดยตรง (อาจเป็นการสอบถามเพื่อเกิดความเข้าใจ) และประการที่สองทั้งคู่อาจจะมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กัน หรือเปรียบเทียบกับการทำงานใหม่ และจะมีการเปรียบเทียบระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น อัดัมส์ชี้ให้เห็นว่า บุคคลจะเปรียบเทียบผลได้ผลเสียจากงานของคนอื่นๆ ที่มีลักษณะเท่าเทียมกันอย่างคร่าวๆ ถ้าหากว่าอัตราส่วนของทั้งสองไม่เท่าเทียมกันแล้วบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะได้รับการกระตุ้น หรือจูงใจให้ลดความพยายามเพื่อให้เกิดความเสมอภาค ดังนั้นจากทฤษฎีความเสมอภาคจึงมีกระบวนการ 3 ขั้น คือ

1. เปรียบเทียบผลได้ กับสิ่งที่ลงทุนลงแรงไประหว่างของตนกับบุคคลอื่น
2. เกิดการตัดสินใจ หากมีผลได้กับสิ่งที่ลงทุนลงแรงไปเท่าเทียมกัน แสดงว่าเสมอภาคจะเกิดความพึงพอใจหากไม่เท่าเทียมกัน และจะเกิดความรู้สึกไม่เสมอภาคและเกิดความไม่พอใจ
3. เกิดพฤติกรรมจูงใจให้พยายามหาหนทางลดความไม่เสมอภาค เช่น ลดความพยายามในการทำงานลงไป (John S. Adams, 1963: 68 อ้างในจิตวิทยาการทำงาน 2541: 12)

ทฤษฎีความเสมอภาคนี้ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดการรับรู้ว่ามีเสมอภาคระหว่างสิ่งที่ให้กับงาน กับสิ่งที่ได้รับจากงาน และสิ่งสำคัญจะมีเรื่องของการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

กมล ชูทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในงานว่าประกอบด้วย

1.ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานก็ต่อเมื่อ ได้ค่าตอบแทนพอสมควรคุ้มกับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง

2.ลักษณะงานที่ทำ บางคนก็เห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกปรก ใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ เป็นต้น แต่งานบางอย่างสบายแม้รายได้จะถูกก็ตาม

3.เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้าง หรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนดีทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น

4.หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อคนงานไม่น้อย เพราะผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรม และเป็นกันเองแล้วคนงานก็สบายใจ

5.ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนเราก็ตั้งใจจะทำงานเพื่อสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่ยั่งยืนได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้วคนงานก็จะไม่สบายใจเลย

6.โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับคนงานหนุ่มสาวหรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากเขาเห็นว่าเขาไม่มีโอกาสก้าวหน้าแล้ว เขาก็อาจจะไม่พอใจทำงานนั้นก็ได้

7.ประชาธิปไตยในงาน คนงานย่อมไม่ชอบการกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาหารือ เพราะทำให้เขารู้สึกว่าเขาได้มีส่วนร่วมในงาน

8.สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจในงานได้เหมือนกัน

9.ความมีระเบียบ หมายถึง องค์การที่มีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคนทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูงและความพึงพอใจระดับปานกลางในปัจจุบันความ

สำเร็จของงานการยอมรับนับถือความก้าวหน้าในตำแหน่งงานการปกครองบังคับบัญชา
สภาพแวดล้อมในงานและเงินเดือน (นิยม ศรีวิเศษ, 2521: 47 -50)

(ในปี ค.ศ. 1947 อ้างในจิตวิทยาการทำงาน 2541: 21) คัสแมน และ คัสแมน
(Cushman and Cushman) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน
การทำงานโดยเข้าได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
โดยเขาได้แสดงความเห็นว่าปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในงานนั้นได้แก่สิ่งต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน (job conditions)
2. ลักษณะของงาน (nature of work)
3. ความสัมพันธ์ทางสังคม (social relationship)
4. สภาพของงานที่ทำงานสะดวกสบายเหมือนบ้าน (home condition)
5. ความซื่อสัตย์ของแต่ละบุคคล (individual loyalties)

(คัสแมน และ คัสแมน, 2522: 6)

อับราฮัม ซาลินนิคและคณะ (Abraham Zaleanick and Others) ได้กล่าวว่าในการ
ปฏิบัติงานจะดีหรือไม่นั้น จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านภายนอกและ
ความต้องการภายใน (external and internal needs) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อม
หมายถึงประสิทธิภาพที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้ตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่
5. การให้งานที่ถนัด

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้ากับหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึก ความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

อรุณ รักธรรม ได้เน้นว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้นำทุกระดับพึงสร้าง และปลูกฝังให้มีในหน่วยงานของตน ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นกุญแจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากรายงานสรุปของ กิลฟอร์ด และเกรย์ (Guilford and Gray) ได้ชี้ให้เห็นว่าผลจากการที่บุคคลมีความพอใจในงานสูงผลผลิตจะเพิ่มขึ้น ความพอใจนั้นเกิดจากความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้า การบริหารงานของหน่วยงาน ค่าจ้าง ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่มทำงาน การสื่อสารที่ดี สภาพการทำงานและสวัสดิการ (John S. Guilford and David E. Gray, 1970: 107) ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทความที่อุษา ชัชวาล ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ การทำงานในสถานที่ไม่พอใจว่า อาจมีสาเหตุสืบเนื่องมาจาก ความไม่พอใจจากค่าตอบแทน ในที่นี้หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส หรือสวัสดิการอื่นๆ ที่นายจ้างหรือองค์กรนั้นจะพึงให้ค่าตอบแทน แรงงาน ซึ่งอาจเกิดจาก แรงงานที่ได้ค่าตอบแทนต่ำกว่าปริมาณงาน งานที่อยู่ในความรับผิดชอบเกิดความเหลื่อมล้ำกัน ภายในองค์กร สำหรับผู้มีหน้าที่ต่างกันหรือต่างแผนกกัน ผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้อใจและทำงานในสภาพที่ไม่พอใจ เกิดขึ้นนอกจากนี้ยังเกิดความสูญเสียเปล่าของแรงงาน คือทำงานแล้ว ไม่ได้ค่าตอบแทน แม้แต่น้ำใจ ซึ่งเป็นรางวัลที่มีคุณค่าทางด้านจิตใจ ค่าจ้างที่เหมาะสม หรือมีความสมดุลกับการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อลูกจ้าง

นอกจากนี้ความเหลื่อมล้ำเกี่ยวกับค่าตอบแทนในด้านเงินเดือนและสวัสดิการของข้าราชการที่ทำงานเหมือนกัน เช่นบางส่วนราชการมีเงินค่าล่วงเวลาหรือบางส่วนราชการมีเงินรายได้อื่นตอบแทนให้กับตำแหน่งจำนวนใกล้เคียงกับเงินเดือนหรืออาจจะมากกว่า เป็นต้น (สังวร นามแฝง, 2528: 27)

ฉะนั้นจึงพอสรุปได้ว่าความพอใจในงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยาสรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ร่วมงานในหน่วยงานนั้น พุดได้อย่างจริงใจว่า เขาพอใจที่จะทำงานเรียกว่า “ความพอใจในงาน” (Henry Clay Smith, 1957:114 อ้างในจิตวิทยาการทำงาน 2541:44)

7.1 องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในช่วงต้นปี ค.ศ. 1900 นั้น เชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการสิ่งตอบแทนที่เป็นเงินเท่านั้น จึงมีการเน้นการให้สิ่งตอบแทนในด้านเศรษฐกิจเป็นสำคัญ ต่อมาจากการศึกษาที่เมือง Hawthorn (ในปี ค.ศ. 1927 อ้างในจิตวิทยาการทำงาน 2541: 43) พบว่าการใช้ความสัมพันธ์และการคำนึงถึงความรู้สึกของบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในปี

ฮ็อพพ็อค (Hoppock) ยังพบว่าบุคคลชอบและกระตือรือร้นต่อการทำงาน ซึ่งเดิมเคยคิดว่าโดยทั่วไปแล้วไม่ชอบการทำงาน (Laurence Siegel and Irving M. Lane, 1982: 271 – 274) ดังนั้นองค์ประกอบที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความเต็มใจ ความพร้อมใจ และพอใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกันนั้น จึงได้มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าตลอดจนให้รายละเอียดไว้ต่างๆ ดังนี้

กิลเมอร์ (Gilmer) ได้สรุปองค์ประกอบต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

- (1) ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก
- (2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง
- (3) สถานที่ทำงานและการบริหาร (company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของหน่วยงาน และการดำเนินงานของหน่วยงาน
- (4) ค่าจ้าง (wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ทำงานในหน่วยงานของรัฐบาล
- (5) ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ
- (6) การบังคับบัญชา (supervision) ได้แก่ เทคนิควิธีการ และความสามารถในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา องค์ประกอบนี้คนงานหญิงมีความรู้สึกไวมากกว่าคนงานชาย
- (7) ลักษณะทางสังคม (social aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
- (8) การติดต่อสื่อสาร (communication) ได้แก่ สภาพและลักษณะของการติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง

(9) สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ภาวะแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายอย่าง que แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

(10) ประโยชน์เกื้อกูลต่าง (benefit) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการต่างๆ สวัสดิการ และที่พักอาศัย เป็นต้น

ในปี ค.ศ. 1972 บาร์นาร์ด (Barnard) อ้างในจิตวิทยาการทำงาน 2541: 32 กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงาน จะใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 8 ประการ คือ

(1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ สิ่งตอบแทนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงสิ่งที่มีค่าทางกายเป็นสำคัญ เพื่อเป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

(2) สิ่งจูงใจ ที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล ซึ่งไม่ใช่วัตถุ (personal nonmaterial opportunity) หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากคนอื่น เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ

(3) สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (desirable physical conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน สภาพวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

(4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภาคภูมิใจต่อหน่วยงาน

(5) ความดึงดูดทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่เพื่อนร่วมงาน การยกย่องนับถือซึ่งกันและกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน

(6) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน (adaptation of habitual

methods and attitudes) หมายถึง การปรับปรุงวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละคน

(7) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง (the opportunity of enlarged participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญคนหนึ่ง ของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

(8) สภาพของการอยู่ร่วมกัน (the condition of communication) หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียว ร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน ซึ่งจะทำให้คนมีความรู้สึกว่ามีหลักประกันและความมั่นคงในงาน (Chester I. Barnard, 1972: 142 – 149)

ในขณะที่หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา ได้ให้แนวทางการบำรุงขวัญและชักจูงใจไว้ 6 ประการ คือ

- (1) สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน
- (2) กำหนดมาตรฐานและการสร้างเครื่องมือสำหรับประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน
- (3) เงินเดือนและค่าจ้าง ควรให้เหมาะสมกับลักษณะงานและให้ความเป็นธรรมแก่ทุกคน
- (4) ความพึงพอใจในการงานที่ทำเปิดโอกาสให้เขาได้ใช้ความรู้ความชำนาญ และความคิดริเริ่มของตนเองให้มาก
- (5) ความเป็นหน่วยหนึ่งของงาน ทุกคนควรได้รับการยกย่องนับถือจากพวกเดียวกันทำให้ขวัญของกลุ่มโดยทั่วไปดีขึ้น
- (6) สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าควรจะต้องอยู่บนฐานของความเคารพนับถือซึ่งกันและกันซึ่งไม่ควรเห็นคนเป็นเครื่องจักร เป็นคนเกียจคร้านต้องคอยตักเตือน คอยจับผิด บังคับ ลงโทษ แต่ต้องหาทางจูงใจให้เกิดการทำงานด้วยความสมัครใจ ซึ่งมีวิธีดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

6.1 อธิบายผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อมอบหมายงานทำให้เขาใช้ความคิดในการทำงานด้วยตนเอง และให้เขาได้ภูมิใจในงานที่ทำ

6.2 เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้เข้าปรึกษาหารือ แสดงความคิดเห็นช่วยแก้ปัญหาด้วย และถ้ากระทบกระเทือนต่อส่วนรวม ต้องฟังความคิดเห็นของส่วนรวมด้วย

6.3 อย่าวางตัวเป็นนาย และต้องให้ความคุ้มครอง ความเมตตา ความอบอุ่นใจ แก่ผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งละเว้นการกระทำในลักษณะเผด็จการ

6.4 เมื่อมอบหมายงานให้ผู้ใดทำแล้วไม่ควรแย่งงานนั้นกลับมาทำเสียเองหรือให้คนอื่นทำ ควรให้เขามีอิสระในการทำงาน

6.5 หัวหน้าสถานศึกษาต้องเชื่อมั่นในตนเอง การทำงานโลเล ขาดความมั่นใจ พลอยทำให้ผู้ร่วมงานรวมเราขาดความมั่นใจตามไปด้วย

6.6 ต้องรู้ว่า ตนเองกำลังทำอะไรอยู่ระหว่างสถานศึกษากับผู้อยู่ได้บังคับบัญชา คือ ต้องควบคุมนโยบายให้ได้ และขณะเดียวกันก็ต้องควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายด้วย อย่าทำตัวเป็นฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด แต่เป็นผู้ประสานประโยชน์ทั้งผู้อยู่ได้บังคับบัญชา และของสถานศึกษาได้เสมอ

6.7 จัดสวัสดิการที่ดีหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ แก่ผู้ร่วมงาน นอกเหนือจากที่เขาได้เป็นพิเศษขึ้น เมื่อความต้องการได้รับการบำบัดจากสถานศึกษาอย่างเหมาะสม

6.8 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพมิใช่เป็นสิ่งเดียวของการทำให้เกิดขวัญดี จำเป็นต้องจัดสิ่งแวดล้อมทางจิตใจเสริมด้วย คือ ทำให้เขาสะดวกสบายและเป็นสุขทางใจด้วย (หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา, 2521: 107 – 108)

ไพโบซ และพ็อบเพลทิน (Pobeaux and Poppleton) ได้เสนอองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ระดับการทำงาน เนื้อหาของงาน พฤติกรรม การบริหาร
2. ลักษณะที่เกี่ยวกับบุคลากร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สุขภาพจิต

วิญญู อังคนารักษ์ ให้ข้อเสนอแนะว่า การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรัก ความพอใจในการทำงานของตน และสามารถทำให้ได้งานอย่างเต็มความสามารถนั้น จะต้องมีการดำเนินการดังนี้

1. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ (the assurance of personal security) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจเสมอ ผู้บริหารจะต้องทบทวนผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้รวมตลอดถึงว่าองค์กรนั้นจะต้องเป็นองค์กรที่มั่นคงถาวรไม่ใช่อาจจะเลิกล้มเมื่อใดก็ได้

2. สภาพที่ทำงานที่ดี (a good place to work) สถานที่ทำงานที่ดีก็เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง ในการที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ มีตัวอย่างมากมายที่พิสูจน์ให้เห็นว่า การจัดสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น ทำให้สามารถทำงานได้รวดเร็วและได้ผลของงานมากขึ้น และทำให้ผู้ที่มีความรักและความพอใจในงานของตนมากขึ้น

3. โอกาสที่จะก้าวหน้า (opportunity for advancement) คนทุกๆ คน มีความทะเยอทะยานในการที่จะก้าวหน้าต่อไป ไม่ว่าจะเป็นงานอะไรก็ตาม ไม่เพียงแต่เงินเดือนเท่านั้น เป็นสิ่งสำคัญจะต้องคำนึงอีกด้วยว่า งานนั้นจะมีอนาคตได้ไกลแค่ไหน ฉะนั้นผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีความก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด

4. วัตถุประสงค์ที่มีคุณค่าอย่างแท้จริง (a truly worth objective) ไม่ว่าจะเป็นการทำงานอะไรก็ตาม ถ้าหากเรารู้ว่าสิ่งที่เรานั้นเป็นสิ่งที่มีความหมาย มีประโยชน์อย่างแท้จริง เราก็ตั้งใจทำสิ่งนั้นมากกว่างานอีกอย่างหนึ่ง และคนย่อมพอใจทำงานที่มีประโยชน์มากกว่า

สมพงษ์ เกษมสิน ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งสิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังได้จำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (direct incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่นการจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น ในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ อันเป็นวิธีการจูงใจที่คิดว่า “plus pay for plus performance”

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจ รักงานมากขึ้น เช่นการจ่ายบำเหน็จ บำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้น ส่วนมากได้แก่ ประโยชน์เกื้อกูล (fringe benefit) ต่างๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (non financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่อง ชมเชย (recognition)

การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (belonging) โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน (equal opportunity) และความมั่นคงในงาน (security of work) เป็นต้น นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของคนในองค์การ จะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ

1. หน่วยงานที่การนิเทศอย่างใกล้ชิดรวดเร็วเพียงพอทั่วถึงหรือไม่
 2. คนงานมีความพึงพอใจและภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
 3. คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
 4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่น่าพอใจ และทุกคนยอมรับวัตถุประสงค์หรือไม่
 5. ค่าตอบแทนและรางวัลต่างๆที่คนงานได้รับ มีความเหมาะสมเพียงใด ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม
 6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนทำงานเป็นอย่างไร
- (สมพงษ์ เกษมสิน, 2523: 320 -321)

สรุปทฤษฎีที่นำมาใช้

เมื่อพิจารณาจากทฤษฎีที่กล่าวมา คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ทฤษฎีจูงใจ – คำจูงใจของเฮอริชเบอร์ก (The Motivation Hygiene Theory) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (Theory X and Theory Y) ของแมคเกรเกอร์ ทฤษฎีการจูงใจของพอร์ทเทอร์ และลอร์เลอร์ (Porter and Lawler) ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (Discrepancy Theory) ความเสมอภาค (Equity Theory) จะเห็นว่าปัจจัยต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น คือการที่บุคคลได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงานตามที่ตนคาดหวัง การที่ไม่มีความแตกต่างค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นแล้วมีความเสมอภาคกัน รวมทั้งรางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับนั้นตรงตามที่บุคคลได้รับรู้มาว่าจะได้เมื่อใด และปริมาณเท่าใด ซึ่งปัจจัยนี้จะเป็นตัวสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และมีผลให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงสามารถสรุปฐานคติของทฤษฎีต่างๆ ได้ดังนี้

1. ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคลก่อนการปฏิบัติงาน
2. ระดับความคาดหวังในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป และบุคคลที่มีความคาดหวังแตกต่างกัน จะมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นภายหลังที่บุคคลปฏิบัติงาน

การศึกษาค้นคว้าเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงานนั้น เพื่อให้มีความชัดเจนในการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ทำการแยกองค์ประกอบของปัจจัยทั้งสอง โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมาแล้ว มาเป็นกรอบในการกำหนดองค์ประกอบ รวมทั้งได้พิจารณาจากการกำหนดองค์ประกอบตามที่มีผู้เสนอไว้ โดยจะแยกการพิจารณาดังนี้ คือ องค์ประกอบเรื่องความคาดหวังในงานนั้น พิจารณาจากรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับตัวกำหนดความคาดหวังซึ่งเสนอไว้โดย โรเบิร์ต เจ เฮาส์ (Robert J. House) จากทฤษฎีกรวยทางสู่เป้าหมาย ได้แก่

1. การยอมรับนับถือผู้นำ
2. ผลงาน – รางวัล

จากนั้นได้พิจารณามิติต่างๆ ของงาน (Job dimension) ที่เสนอไว้โดยล๊อค (Locke) ซึ่งล๊อคได้พิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานจากมิติต่างๆ ของงาน โดยอาศัยแนวคิดทางทฤษฎีและรูปแบบต่างๆ เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน โดยนำมาจากรูปแบบที่ได้มีการเสนอไว้ และทำการคัดเลือกเฉพาะองค์ประกอบที่มีความเป็นไปได้มาทำการศึกษา ดังนี้

1. โอกาสในความก้าวหน้า
2. ผู้บังคับบัญชา
3. ค่าตอบแทนหรือรายได้
4. การเปรียบกับบุคคลอื่น
5. นโยบายและการบริหารโรงเรียน
6. เพื่อนร่วมงาน
7. ตัวงานเอง
8. ความมั่นคงในการทำงาน

(Edwin A. Locke, 1980: 484 – 490)

ตารางแสดงมิติต่างๆ ของงานที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ด้านของงาน	ความหมายและรายละเอียด
ตัวงานเอง	โอกาสในการเรียนรู้ ปริมาณงาน โอกาสในความสำเร็จ การควบคุมงาน
การส่งเสริมบุคคล	โอกาสต่างๆ ที่ควรจะได้รับ
รายได้	ความเสมอภาคในเรื่องรายได้ จำนวนเงิน
การยอมรับนับถือ	ความภูมิใจ ความเชื่อถือ
สภาพการทำงาน	จำนวนชั่วโมงในการทำงาน เวลาพักผ่อน บรรยากาศในห้องทำงาน
ผลประโยชน์อื่นๆ	การรักษาพยาบาล การประกันชีวิต บำเหน็จ บำนาญ วันหยุดพัก
ตัวบุคคล	ค่านิยม ทักษะ ความสามารถต่างๆ
การบังคับบัญชา	รูปแบบการบังคับบัญชา ลักษณะการบริหาร
เพื่อนร่วมงาน	ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือกัน
ผู้มาติดต่อ	ความรู้ของผู้มาติดต่อ การมีไมตรีต่อกัน
อื่นๆ	การมีสิทธิมีเสียง

ภาพที่ 2.2 แสดงมิติต่างๆ ของงานที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ที่มา : Edwin A. Locke. "Job Satisfaction and Job Performance : a theoretical analysis"

: *Organization Behavior and Human Performance*. Vol.5 (1980), p.484 – 500.

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

กูด (Good) ให้ความหมายของการปฏิบัติงานไว้ว่า “การปฏิบัติงาน (performance) หมายถึง การทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลสำเร็จอย่างดีที่สุดของงาน” (Carter V. Good, 1973: 414 อ้างใน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานวิชาการ อภรณ์ รัชมี 2539: 28) ส่วน เกทเซลส์ และกูบา (Getzels and Guba) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานนั้น จะมีผลรวมของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ 3 ประการ คือ

- 1) วัฒนธรรมประเพณี และความปรารถนาของสังคมที่ผู้นั้นดำรงตำแหน่ง
- 2) ลักษณะของสถาบันที่ผู้นั้นดำรงตำแหน่ง
- 3) ตัวบุคคล บุคลิกภาพและความต้องการ หรือความจำเป็นเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล

โลเวอรี (Lowery) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพว่า คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ความมั่นใจ ค่านิยม ความเฉลียวฉลาด และทัศนคติที่มีต่องาน และต่อหัวหน้างาน (Robert C. Lowery, 1985: 78 – 79) ซึ่งสอดคล้องกับ สเตียร์ (Steers) ที่เชื่อว่า ตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ (factors contributing to organizational effectiveness) ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งก็คือ พฤติกรรมของคนในองค์การนั่นเอง (Richard M. Steers, 1977: 6 – 7 อ้างใน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานวิชาการ อภรณ์ รัชมี 2539: 26) นอกจากนี้ มิลตัน (Milton) ได้เสนอตัวปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล อันเป็นผลจากองค์ประกอบภายนอก และภายในตัวบุคคล (Charles R. Milton, 1981: 76 – 77) ดังรายละเอียดต่อไปนี้ คือ

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (individual characteristics)

พฤติกรรมของบุคคลในองค์การเป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคลและภายในตัวบุคคล ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลนี้เมื่อปฏิบัติไปแล้ว ย่อมมีผลสืบเนื่องมาจากการกระทำพฤติกรรมนั้น ผลสืบเนื่องอาจจะเป็นได้ทั้งในลักษณะที่เป็นความพอใจ และความไม่พอใจแก่บุคคล หากนำความพอใจมาให้ บุคคลก็มักจะทำพฤติกรรมนั้นซ้ำอีก (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529: 6) ในทางตรงกันข้าม หากนำความไม่พอใจมาให้ บุคคลก็จะพยายามทำพฤติกรรมใหม่ ดังนั้น คุณลักษณะส่วนบุคคลในองค์การ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของการทำงาน เพราะพฤติกรรมของบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงาน (job performance) (ภรณ์ กิริติบุตร, 2529: 93)

มิลตัน (Milton) ได้เสนอคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่เป็นตัวแปรต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ความสนใจ
- 2) เจตคติ
- 3) ความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 4) ทักษะความชำนาญ
- 5) ความต้องการ

ส่วนเฮาส์ (House) ประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชาของเฮาส์ (House) ประกอบด้วย

- 1) ความต้องการของบุคคล
- 2) ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 3) คุณลักษณะ

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความต้องการ (Needs)

ความต้องการของบุคคลมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ จึงจำเป็นต้องศึกษาให้ทราบถึงพฤติกรรมของบุคคลและความต้องการของแต่ละคนเพื่อที่จะสามารถชักจูงหรือผลักดันให้พฤติกรรมในการทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด (ธงชัย สันติวงษ์, 2523: 345)

2. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (abilities)

ความสามารถของบุคคล เป็นเครื่องกำหนดการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน (ชาญชัย อาจิดนสมาจารย์, 2521: 82) สเตียร์ (Steers) ได้เสนอองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่เป็นปัจจัยของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์การ นั่นคือ ความสามารถซึ่งจะเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์การ (Steers: 84 – 101) ในทำนองเดียวกัน ฮันท์ (Hunt) กล่าวว่า อิทธิพลที่มีผลต่อคุณลักษณะของตัวบุคคล คือความสามารถ ผลงานขององค์การจะดีหรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับความสามารถของตัวบุคคลในองค์การ

3. บุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ หมายถึง ทุกสิ่งประกอบเป็นตัวบุคคล รวมทั้งลักษณะทางกาย อารมณ์ ความรู้ ความสามารถ และการแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพจะมีผลโดยตรงต่อกิจการงาน ชีวิตส่วนตัว และสังคม คุณลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวกับคุณภาพ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรับผิดชอบ ความมีอารมณ์มั่นคง หนักแน่น ความอดทน มานะ อุตสาหะ ความกระตือรือร้น

4. ความคาดหวังในงาน (Expectancy)

วูรัม (Vroom) กล่าวว่า แรงจูงใจที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลเป็นกระบวนการที่บุคคลนั้น เลือกรัดตัดสินใจแสดงพฤติกรรมออกมาให้ปรากฏเนื่องจากความคาดหวังในองค์ประกอบสอง ประการ คือ

(1) ความคาดหวังว่ามีโอกาสมากน้อยแค่ไหนที่จะได้รับผลลัพธ์หรือผลตอบแทนบาง สิ่งบางอย่างจากการปฏิบัติงานของตน

(2) ผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นบุคคลแต่ละ คนรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ หรือพึงพอใจมากเพียงใด (Victor H. Vroom, 1964: 18 อ้างใน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานวิชาการ อภรณ์ รัชมี 2539: 30) ซึ่งสอดคล้องกับ แนดเลอร์ และลอว์เลอร์ ที่ได้สรุปว่า

องค์ประกอบเนื่องจากความคาดหวังมี 3 ประการคือ

(1) ความคาดหวังว่าเมื่อปฏิบัติงานแล้ว มีโอกาสมากที่จะได้รับผลลัพธ์ หรือผลตอบแทนบางสิ่งบางอย่าง

(2) ผลลัพธ์หรือผลตอบแทนนั้น เป็นที่ต้องการ หรือผู้ปฏิบัติงานเห็นว่ามีคุณค่า

(3) ความคาดหวังว่า ความพยายามของเขาทำให้งานนั้นเกิดผลสำเร็จได้

(David A. Nadler and Edward E. Lawler III., 1997: 67 – 68)

นอกจากนั้น แฮคแมน (Hackman) ลอว์เลอร์ (Lawler) และพอร์ทเทอร์ (Porter) ได้สร้างแบบทดสอบแรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังในงานขึ้น ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถาม 3 ส่วน คือ

- (1) โอกาสที่จะได้รับผลรับ หรือผลตอบแทน
- (2) ความสำคัญของผลลัพธ์ หรือผลตอบแทน
- (3) ความเป็นไปได้ที่สามารถทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

แรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังในงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน (บรรหาร ราชมณี, 2529: จ – ฉ)

มิสเกล (Miskel) เดอเฟรน (DeFrain) และวิลคอกซ์ (Wilcox) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังในงานกับผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า

2. แรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังในงาน เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงาน
3. ตัวแปรด้านลักษณะส่วนตัว และลักษณะของหน่วยงาน ไม่เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน
4. องค์ประกอบทั้งสามประการของแรงจูงใจเนื่องจากความคาดหวังในงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน

(Cecil Miskel, 1980: 70 – 92)

ส่วนโรเบิร์ต เจ เฮาส์ (Robert J. House) ได้เสนอทฤษฎีการยู่ทางสู่เป้าหมาย (The Path Goal Theory) ได้ทำการศึกษาแนวทางที่จะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยเสนอแนะว่าการทำให้เกิดการยอมรับนับถือและพึงพอใจในผู้นำจะเป็นหนทางที่ทำให้ผู้ตามสามารถบรรลุสิ่งที่เขาหวังไว้ได้ และมีข้อเสนอแนะอีกประการหนึ่ง คือการเพิ่มความพยายามให้แก่ผู้ตามโดยวิธีการใช้แรงจูงใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในความต้องการของผู้ตามขึ้นอยู่กับภาระกระทำที่มีประสิทธิภาพ
2. สภาพแวดล้อมของพฤติกรรมของผู้ตาม ได้แก่ การให้การสนับสนุน การชี้แนะและการให้รางวัล

เฮาส์ได้ชี้ให้เห็นถึงประเด็นหลักของทฤษฎีนี้ว่า การกำหนดเป้าหมายให้ผู้ตาม หรือการตั้งกลุ่มหรือทีมงาน หรือการสร้างโอกาสให้คนพอใจในการทำงาน โดยลดความเครียด และการควบคุมจากภายนอก การทำให้ความคาดหวังของผู้ตามชัดเจนขึ้น หรือการทำสิ่งต่างๆ ที่จะเข้ากับความคาดหวังของผู้ตามนั้น ผู้นำมีอิทธิพลต่อแนวทาง (path) ระหว่างพฤติกรรมกับ

เป้าหมาย ผู้นำสามารถมีอิทธิพลดังกล่าวโดยการกำหนดบทบาทและหน้าที่ ตลอดจนการจัด
อุปสรรคในการทำงาน

หลักทั่วไปของทฤษฎีนี้ คือ การทำให้ผู้ตามเกิดความรู้สึกและพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. ผู้ตามเกิดการยอมรับและพึงพอใจในพฤติกรรมของผู้นำของตน
2. พฤติกรรมผู้นำจะเป็นสิ่งจูงใจเช่นทำให้ผู้ตามเกิดความพยายามเพิ่มขึ้นเกิดความ
พึงพอใจ และปฏิบัติออกมาด้วยความเต็มใจ พฤติกรรมเหล่านี้จะสมบูรณ์ในตัว ถ้าไม่มีการจัดสิ่ง
แวดล้อม โดยการจัดหาผู้ฝึกงาน มีการแนะแนวทาง ให้การสนับสนุน และการจัดตารางวัลให้
เท่าที่จำเป็น (Robert J. House and Terence R. Mitchell, 1974: 81)

โดยสรุปทฤษฎีความคาดหวังนี้ตั้งอยู่บนสมมุติฐาน 4 ประการ คือ

1. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในบุคคล และสภาพแวดล้อมซึ่งการ
ตอบสนองของบุคคลต่อสภาพแวดล้อม จะแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวัง และความ
ต้องการของบุคคลนั้นๆ และสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมือนกัน จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ต่างๆ กัน
2. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาในองค์การ การตัดสินใจ
เหล่านี้ได้แก่
 - (1) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก เช่น การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่
ทำงาน
 - (2) พฤติกรรมการใช้กำลังความพยายาม เช่น จะทำงานหนักมากแค่ไหน
3. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน บุคคลจะมีความพึงพอใจใน
ผลตอบแทน ไม่เหมือนกัน
4. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของ
ความคาดหวังของเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่ต้องการมากน้อย
แค่ไหนบุคคลมี แนวโน้มจะมีพฤติกรรมในแนวทางที่เขาเชื่อว่า ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าและ
หลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่เขา มองว่า จะก่อให้เกิดผลที่ไม่ต้องการติดตามมา

จากแนวความคิดดังกล่าวแสดงว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดจากการที่
บุคคลนั้นๆ ได้ประเมินอย่างกว้างๆ แล้วว่า งานใดจะนำความพึงพอใจมาให้โดยดูจากผลลัพธ์ที่
ได้จากงานและแต่ละบุคคลก็ได้ตัดสินใจไว้ก่อนแล้วว่าผลลัพธ์อันใด มีค่าเท่าใด เช่น รายได้ การ

ได้รับการส่งเสริม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ชั้นสุดท้ายก็จะเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์ที่พอใจมาใช้ เช่น พนักงานจะเลือกทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ย่อมเป็นผลมาจากความคาดหวังในการที่จะได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่สูง ความก้าวหน้า เป็นต้น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ นี้ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำผลวิจัยมาวิเคราะห์และนำเสนอไว้ในวรรณกรรมดังนี้

รศ.ดร. สรชัย พิศาลบุตร : 2542 ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ เรื่อง” การประเมินความพึงพอใจต่อโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา” ได้สำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการต่อโครงสร้างและระบบการทำงาน ของ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. 2541 ในช่วงเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2541 โดยวิธีส่งแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อดูผลความพึงพอใจต่อโครงสร้างและระบบการทำงานใหม่ และการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างและระบบการทำงานใหม่กับโครงสร้าง และระบบการทำงานเดิม ทำการประเมินตามงานที่ให้บริการโดยจำแนกตามหน่วยงานหรือกองในระบบเดิมได้แก่ กองควบคุมยา กองควบคุมอาหาร กองควบคุมเครื่องสำอาง กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ กองควบคุมวัตถุอันตราย และกองควบคุมวัตถุเสพติดเป็นหลัก ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการหรือสถานประกอบการ

สรุปได้ว่าพนักงานของสถานประกอบการ จะมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในโครงสร้างและระบบงานใหม่โดยเฉพาะจากกองควบคุมเครื่องสำอาง และกองควบคุมวัตถุอันตราย (ช่วงค่าความพึงพอใจระดับค่อนข้างมากอยู่ระหว่าง 3.50 ถึง 4.49) ซึ่งเป็นค่าความพึงพอใจที่มากกว่าเดิมเล็กน้อยเมื่อเทียบกับระบบเดิมด้วย (ช่วงค่าความพึงพอใจมากกว่าเดิมเล็กน้อยอยู่ระหว่าง 3.50 ถึง 4.49) และเมื่อพิจารณาจากทั้งระดับความพึงพอใจของพนักงานสถานประกอบการที่มีต่อระบบงานใหม่และระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมไปพร้อมๆ กันจะประเมินจำแนกตามกองได้ว่า กองควบคุมเครื่องสำอางมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและระบบงานใหม่ดีและดีกว่า ระบบเดิม ในขณะที่กองควบคุมยา กองควบคุมอาหาร และกองควบคุมวัตถุอันตรายมีการปรับเปลี่ยนที่ดีกว่าระบบเดิม แต่ระบบงานใหม่ยังจะต้องแก้ไข

ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นในทางตรงกันข้ามกับกองควบคุมวัตถุเสพติดที่ระบบงานใหม่ได้รับการประเมินว่า ดีแต่ยังด้อยกว่าระบบเดิมจึงต้องปรับปรุงแก้ไขเช่นกัน ส่วนกองที่สมควรแก้ไขปรับปรุงโดยด่วนเนื่องจากระบบงานใหม่ถูกประเมินว่ายังไม่ดีและด้อยกว่าระบบเดิมด้วยได้แก่ กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ เมื่อดูผลการสำรวจความรู้สึกรู้สึกของผู้บริหารสถานประกอบการเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิม

อาจสรุปได้ว่าระบบงานใหม่ในทุกๆ กองดีกว่าระบบงานเดิม (ค่าเฉลี่ยระดับบริการสูงกว่า 3.0) แต่ยังไม่ดีกว่าระบบงานเดิมอย่างมีนัยสำคัญ (ค่าเฉลี่ยระดับบริการต้องสูงกว่า 3.49) ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สรุปได้ว่าทั้งเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ และกลุ่มสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อโครงสร้างและระบบงานใหม่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย (ระดับความพึงพอใจปานกลางมีค่าอยู่ระหว่าง 2.50 ถึง 3.49) โดยที่เจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์จะได้รับผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและระบบงานใหม่มากกว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุน และเมื่อประเมินผลการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยพิจารณาจากทั้งระดับความพึงพอใจต่อระบบงานเก่าและความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมไปพร้อมๆ กัน เจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ประเมินว่าระบบงานใหม่ยังไม่ดีแต่ยังดีกว่าระบบเดิม ซึ่งส่วนที่ต้องแก้ไขปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกันและการประสานงาน ส่วนเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนประเมินว่าระบบงานใหม่ยังไม่ดีและด้อยกว่าระบบเดิม จะต้องแก้ไขปรับปรุงในทุกๆ ด้าน ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกันและการประสานงาน ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ตลอดจนคุณภาพการทำงานโดยรวม และคุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

นิพนธ์ เข็มนาค: 2543 ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก”

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสาธารณสุขสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก จำนวน 94 คน มีความพึงพอใจในงานโดยรวม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 70.2 ปัจจัยสูงใจและปัจจัยค่าจุนความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับกลางเช่นกัน ร้อยละ 69.1 ภาวะผู้นำโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 66.0 บรรยากาศในองค์การตามการรับรู้โดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 69.1 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและบรรยากาศในองค์การตามการรับรู้กับความพึงพอใจในงาน พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ

ความพึงพอใจในงาน และตัวแปรบรรยากาศในองค์การได้แก่ความอบอุ่น มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความขัดแย้งและรางวัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานดั่งนั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายกจึงต้องมีการประชุมและส่งเสริมปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาธารณสุขและต้องตระหนักถึงความสำคัญของภาวะผู้นำ และควรต้องทำความเข้าใจทั้งการมุ่งงาน และมุ่งความสัมพันธ์มากขึ้น

6. ประวัติองค์การที่ทำการศึกษาวิจัย

ศูนย์สิทธิบัตรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติมีฐานะเป็นกองหนึ่งของกรมการแพทย์ ตามพระราชกฤษฎีกา การแบ่งส่วนราชการกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2531 (ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2531) ระยะเวลาเปิดดำเนินการด้านวิชาการ และเป็นหน่วยงานที่มีบริการเฉพาะทางด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ ซึ่งเป็นสาขาที่สำคัญ แต่ยังมีบริการไม่ทั่วถึงนักในประเทศของเรา ศูนย์สิทธิบัตรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ จึงมีหน้าที่หลักในการพัฒนาวิชาการแขนงนี้ รวมถึงถ่ายทอดเทคโนโลยี และสนับสนุนให้ส่วนภูมิภาคเกิดบริการที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอภาค และสอดคล้องกับวิถีชีวิต อันจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดี ตรงกับเป้าหมายหลักของกรมการแพทย์

ภารกิจตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2537

(ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2537)

1. ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แก่ผู้พิการและผู้ป่วยตามกฎหมายว่าด้วยการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการที่รับส่งต่อจากหน่วยงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน
2. ศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาวิชาการแพทย์ด้วยเวชศาสตร์ฟื้นฟูตลอดจนถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการแพทย์ให้แก่บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข
3. ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

อำนาจหน้าที่

(ตามที่สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุขให้หน่วยงานนำเสนอเพื่อประกอบการจัดทำกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการแพทย์ นำเสนอเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2545 ขณะนี้อยู่ในระหว่างรอประกาศใช้)

1. ประสานนโยบายและแผนงาน ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยและผู้พิการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
2. ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนา ประเมินและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้เทคโนโลยี รวมถึงรูปแบบการจัดบริการด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์
3. ส่งเสริม สนับสนุน ถ่ายทอดองค์ความรู้ รวมทั้งเทคโนโลยีด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แก่สถานบริการต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน
4. พัฒนาระบบบริการสุขภาพด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ในระดับตติยภูมิ โดยมีเครือข่ายเชื่อมโยงกับระบบบริการสุขภาพทุกระดับ รวมถึงการส่งเสริมพัฒนาและกำหนดคุณภาพมาตรฐาน
5. ให้การเพิ่มพูนความรู้และทักษะการปฏิบัติงานบริการสุขภาพด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับมอบหมายทั้งในและต่างประเทศ

วิสัยทัศน์ (พ.ศ. 2541)

เป็นองค์การนำด้านเวชกรรมฟื้นฟู มุ่งสู่คุณภาพชีวิตที่ดี

มีการประสานความร่วมมือ ยึดถือคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความเสมอภาค

พันธกิจ

1. พัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยและผู้พิการ
2. ผลิตผลงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของสังคม
3. พัฒนาระบบการเวชกรรมฟื้นฟู โดยคำนึงถึงคุณภาพประสิทธิภาพและความเสมอภาค
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการบนพื้นฐานความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร

ยุทธศาสตร์หลัก

1. พัฒนาคุณภาพบุคลากรขององค์กรให้พร้อมและสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง
2. ประสาน / ร่วมมือ / จัดหน่วยงานอื่น เพื่อทำภารกิจโดยศูนย์ฯ เป็นผู้กำกับนโยบาย และคุณภาพ
3. ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีสู่ระดับปฏิบัติ ซึ่งจะก่อประโยชน์แก่สังคม
4. จัดหาทรัพยากรให้เพียงพอกับการปฏิบัติภารกิจ

วัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงานขององค์กร

1. เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีคุณภาพ สามารถรองรับภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพจนได้รับการรับรองจากสถาบันที่มีหน้าที่ของประเทศ
4. เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านเวชกรรมฟื้นฟู และเผยแพร่ไปสู่ระดับปฏิบัติ
5. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการ ที่รองรับภารกิจตาม พรบ.ฟื้นฟูฯ ผู้พิการ พ.ศ. 2534 ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

โครงสร้าง

- มี 3 ลักษณะ (รายละเอียดตามแผนภูมิที่แนบ)
1. โครงสร้างงานและบุคลากรตามที่ปฏิบัติงานจริง
 2. โครงสร้างตามที่ กพ.กำหนด
 3. โครงสร้างคุณภาพ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ในบทที่ 3 นี้ ได้แบ่งออกเป็นในเรื่องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม ในตอนที่ 1 และในตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ในตัวแปรต่างๆ เช่น รายได้ ทัศนคติ ความพึงพอใจในสิ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน สำหรับสถิติที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเปอร์เซ็นต์, อัตราร้อยละ, ค่าเฉลี่ย (Aerage) หรือมัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) \bar{X} , ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. ประชากร

บุคลากร (ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว) ของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ปีงบประมาณ 2546 จำนวนทั้งสิ้น 187 คน จากทุกกลุ่มงาน เช่น ฝ่ายบริหารทั่วไป, กลุ่มงานวิชาการ, กลุ่มงานรักษาและฟื้นฟู, กลุ่มงานการพยาบาล ประกอบด้วย

1. กลุ่มอำนวยการ	จำนวน 45 คน	แจกแบบสอบถาม 45 ชุด
2. กลุ่มบริการเฉพาะทาง	จำนวน 59 คน	แจกแบบสอบถาม 59 ชุด
3. กลุ่มการพยาบาล	จำนวน 58 คน	แจกแบบสอบถาม 58 ชุด
4. กลุ่มฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการตามกฎหมาย	จำนวน 6 คน	แจกแบบสอบถาม 6 ชุด
5. กลุ่มถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยี	จำนวน 12 คน	แจกแบบสอบถาม 12 ชุด
6. กลุ่มวิจัยและพัฒนา	จำนวน 7 คน	แจกแบบสอบถาม 7 ชุด
รวมบุคลากรทั้งสิ้น	จำนวน 187 คน	รวมแบบสอบถาม 187 ชุด

2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ปีงบประมาณ 2546 จำนวน 187 คน ที่คัดเลือกมาโดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามานะ (Yamane, 1970, P580-581 (Yamane, 1970, P580-581 อ้างใน ศ.สุธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ 2540 : หน้า 111 – 112) ที่ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 N = จำนวนสมาชิกประชากรเป้าหมาย (187 คน)
 E = ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (0.05)

แทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{187}{1 + 187(0.05)^2}$$

$$n = 127 \text{ คน}$$

การหากลุ่มตัวอย่างและจำนวนเครื่องมือที่ต้องแจกในแต่ละกลุ่มงานโดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาเท่ากับ 127 คน ดังรายละเอียดด้านบน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาในการเก็บข้อมูล แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้พยายามสร้างขึ้นให้ครอบคลุมความมุ่งหมายและขอบเขตของการวิจัยตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
 ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

4. การรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการกรอกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 127 คน โดยใช้วิธีการเทียบบัญชีใดรายงค์

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากรายงานประจำปีของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ สื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับนโยบายหลักขององค์การและกรอบอัตรากำลังของงานบริหารบุคคลของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาล และสาธารณสุขของพระราชบัญญัติ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5. การตรวจสอบเครื่องมือ

5.1 หากคุณภาพเครื่องมือ

เนื่องจากความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม คือคุณสมบัติของเครื่องมือวัดในการที่จะวัดได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (Adams, 1966, p.103 อ้างถึงใน รัตนาศิริพานิช 2533, หน้า 201) ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่สุด

วิธีหนึ่งที่สามารถใช้ในการหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามได้ คือการหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการให้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ (อาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย) ให้เหตุผลและคำแนะนำว่า ข้อความในแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัดและสามารถวัดสิ่งที่ต้องการได้จริงหรือไม่ เพื่อนำไปปรับปรุงการออกแบบสอบถาม

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานทางสถิติในการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาลงรหัสข้อมูลของข้อคำถามแต่ละข้อแล้ววิเคราะห์หาค่าดังนี้

5.2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \dots\dots\dots$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดที่ได้

5.2.2 ค่าเฉลี่ย (Average) หรือ มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{N}$$

เมื่อ $\sum \bar{X}$ คือผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 N คือจำนวนข้อมูลหรือจำนวนตัวอย่าง

5.2.3 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S.D. = \frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N}$$

(ในกรณีที่ข้อมูลได้จากกลุ่มตัวอย่างให้หารด้วย $N - 1$ แทน N)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรจำนวน 187 ราย ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้จำนวน 155 ชุด จากนั้นทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จากนั้นทำการสรุปผลการศึกษา นำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตาราง และการบรรยายประกอบ โดยเรียงลำดับผลการศึกษาดังนี้

- ตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ในด้านความสำเร็จ ด้านการยกย่อง ด้านความท้าทายของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยด้านเงินเดือน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอนาคต ปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านสภาพทางอาชีพ ปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหาร ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (n = 155)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	32	20.6
	หญิง	123	79.4
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
	21 – 30 ปี	67	43.2
	31 – 40 ปี	69	44.5
	41 – 50 ปี	14	9.0
	51 ปีขึ้นไป	5	3.2
สถานภาพทางครอบครัว	โสด	64	41.3
	สมรส	89	57.4
	แยกกันอยู่	2	1.3
	หย่า / หม้าย	0	0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมต้น	10	6.5
	มัธยมต้น / เทียบเท่า	8	5.2
	มัธยมปลาย / เทียบเท่า	52	33.5
	ปริญญาตรี	78	50.3
	ปริญญาโท	5	3.2
	ปริญญาเอก	2	1.3
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 1 ปี	25	16.1
	1 -5 ปี	42	27.1
	6 – 10 ปี	61	39.4
	มากกว่า 10 ปี	27	17.4

จากตารางที่ 4.1 ซึ่งแสดงข้อมูลลักษณะบุคคลของบุคลากรศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า

บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.4 และเพศชาย ร้อยละ 20.6

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 21 – 30 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี อายุ 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.2, 9.0 และ 3.2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพทางครอบครัวสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมาโสด แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 41.3 และ 1.3 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาเป็นผู้มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย ต่ำกว่ามัธยมต้น ระดับมัธยมต้น ปริญญาโท และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 33.5, 6.5, 5.2, 3.2 และ 1.3 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมา มีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1 – 5 ปี ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี และระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.1, 17.4 และ 16.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม และแยกแต่ละด้าน ได้แก่ด้านความสำเร็จ ด้านการยกย่อง ด้านความท้าทายของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยด้านเงินเดือน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอนาคต ปัจจัยความ สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านสถานภาพทางอาชีพ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และปัจจัยด้านความมั่นคง ในการทำงาน ปรากฏดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2 – 4.11

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม และแยกแต่ละด้าน

ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความสำเร็จ	3.89	0.690	มาก
ด้านการยกย่อง	3.08	0.760	ปานกลาง
ด้านความท้าทายของงาน	3.37	0.786	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	3.56	0.730	มาก
ด้านความก้าวหน้า	3.18	1.005	ปานกลาง
ปัจจัยด้านเงินเดือน	2.64	1.095	ปานกลาง
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอนาคต	2.77	0.890	ปานกลาง
ปัจจัยความสัมพันธกับผู้บังคับบัญชา	3.36	0.730	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสถานภาพทางอาชีพ	3.46	0.790	มาก
ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร	3.16	0.800	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน	3.25	0.960	ปานกลาง
ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน	2.91	0.900	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.21	0.807	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่าในภาพรวม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ สิรินครเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.807 ในรายละเอียดพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก 3 ด้าน และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 9 ด้าน โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงตามลำดับดังนี้

1. ด้านความสำเร็จ ความพึงพอใจระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.690
2. ด้านความรับผิดชอบ ความพึงพอใจระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.730
3. ด้านสภาพทางอาชีพ ความพึงพอใจระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.790
4. ด้านความท้าทายของงาน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786
5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.730
6. ด้านสภาพการทำงาน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.960
7. ด้านความก้าวหน้า ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.005
8. ด้านนโยบายและการบริหาร ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.800
9. ด้านการยกย่อง ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76
10. ด้านความมั่นคงในการทำงาน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.900
11. ด้านความก้าวหน้าในอนาคต ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.890
12. ด้านเงินเดือน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.095

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	3.95	0.60	ดี
2. ท่านภูมิใจกับผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.90	0.66	ดี
3. ท่านรู้สึกภูมิใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน ซึ่งได้มาด้วยความสามารถของท่าน	3.83	0.81	ดี
รวมทุกข้อ	3.89	0.69	ดี

จากตารางที่ 4.3 พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จระดับดี ที่ค่าเฉลี่ย 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.690 ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจดีทั้ง 3 ข้อ โดยมีความพึงพอใจในแต่ละข้อเรียงตาม ลำดับดังนี้

1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ความพึงพอใจระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60
2. ท่านภูมิใจกับผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66
3. ท่านรู้สึกภูมิใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน ซึ่งได้มาด้วยความสามารถของท่าน ความพึงพอใจระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยกย่อง

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานในปัจจุบันสามารถส่งเสริมเกียรติยศ และชื่อเสียงให้แก่ท่าน	3.09	0.89	ปานกลาง
2. ความคิดเห็นของท่านมักจะถูกนำเสนอต่อที่ประชุม	2.71	0.84	ปานกลาง
3. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.19	0.70	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาพอใจในการทำงานของท่าน	3.34	0.61	ปานกลาง
รวมทุกข้อ	3.08	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยกย่องในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางทั้ง 4 ข้อ โดยมีความพึงพอใจในแต่ละข้อเรียงตามลำดับดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาพอใจในการทำงานของท่าน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61
2. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70
3. งานในปัจจุบันสามารถส่งเสริมเกียรติยศ และชื่อเสียงให้แก่ท่าน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89
4. ความคิดเห็นของท่านมักจะถูกนำเสนอต่อที่ประชุม ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความท้าทายของงาน

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านได้รับการมอบหมายงานที่ท้าทาย ความสามารถของท่าน	3.37	0.76	ปานกลาง
2. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ยากแต่ท่าน สามารถทำงานได้สำเร็จ	3.43	0.76	ดี
3. ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงาน ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบโดยตรงของท่าน	3.32	0.84	ปานกลาง
รวมทุกข้อ	3.37	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความท้าทายของงานในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับดี 1 ด้าน และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยมีความพึงพอใจในแต่ละข้อเรียงตามลำดับดังนี้

1. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ยากแต่ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จ ความพึงพอใจระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76
2. ท่านได้รับการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถของท่าน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76
3. ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบโดยตรงของท่าน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อ

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านได้รับการอธิบายถึงหน้าที่ของงานที่ทำอย่างชัดเจน	3.35	0.86	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบปัจจุบัน	3.52	0.72	ดี
3. ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก	3.81	0.61	ดี
รวมทุกข้อ	3.56	0.73	ดี

จากตารางที่ 4.6 พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อของงานในระดับดี ที่ค่าเฉลี่ย 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับดี 2 ด้าน และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยมีความพึงพอใจในแต่ละข้อเรียงตามลำดับดังนี้

1. ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก ความพึงพอใจระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61
2. ท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบปัจจุบัน ความพึงพอใจระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72
3. ท่านได้รับการอธิบายถึงหน้าที่ของงานที่ทำอย่างชัดเจน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าของงาน

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ฝึกฝนทักษะต่างๆ เพิ่มเติมจากหน่วยงานของท่าน	3.43	0.91	ดี
2. ท่านเชื่อว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับผลงาน	3.72	1.02	ดี
3. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น	2.58	1.14	น้อย
4. งานที่ท่านรับผิดชอบเอื้ออำนวยต่อความเจริญก้าวหน้าในอนาคต	3.01	0.95	ปานกลาง
รวมทุกข้อ	3.18	1.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับดี 2 ด้าน ความพึงพอใจระดับปานกลาง 1 ด้าน และมีความพึงพอใจระดับน้อย 1 ด้าน โดยมีความพึงพอใจในแต่ละข้อเรียงตามลำดับดังนี้

1. ท่านเชื่อว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับผลงาน ความพึงพอใจระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02
2. ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ฝึกฝนทักษะต่างๆ เพิ่มเติมจากหน่วยงานของท่าน ความพึงพอใจระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91
3. งานที่ท่านรับผิดชอบเอื้ออำนวยต่อความเจริญก้าวหน้าในอนาคต ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95
4. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ความพึงพอใจระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.14

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	2.44	1.04	น้อย
2. การได้รับการจัดสรรสวัสดิการต่างๆ อย่างเหมาะสม เช่นค่าช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล	2.84	1.15	ปานกลาง
รวมทุกข้อ	2.64	1.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09 ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง 1 ด้าน และความพึงพอใจระดับน้อย 1 ด้าน โดยมีความพึงพอใจในแต่ละข้อเรียงตามลำดับดังนี้

1. การได้รับการจัดสรรสวัสดิการต่างๆ อย่างเหมาะสม เช่นค่าช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15
2. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ความพึงพอใจระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอนาคต

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสมในความคิดของท่าน	2.65	0.98	ปานกลาง
2. ท่านมีโอกาสได้รับการส่งตัวเข้าร่วมฝึกอบรม / สัมมนา / ประชุมทางวิชาการจากหน่วยงานของท่าน	2.90	0.80	ปานกลาง
รวมทุกข้อ	2.77	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอนาคตในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางทั้ง 2 ด้าน โดยมีความพึงพอใจในแต่ละข้อเรียงตามลำดับดังนี้

1. ท่านมีโอกาสได้รับการส่งตัวเข้าร่วมฝึกอบรม / สัมมนา / ประชุมทางวิชาการจากหน่วยงานของท่าน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80
2. การได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสมในความคิดของท่าน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การได้มีโอกาสรับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	3.43	0.79	ดี
2. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับนับถือความสามารถในการทำงานของท่าน	3.30	0.67	ปานกลาง
รวมทุกข้อ	3.36	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับดี 1 ด้าน และความพึงพอใจระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยมีความพึงพอใจในแต่ละข้อเรียงตามลำดับดังนี้

1. การได้มีโอกาสรับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ความพึงพอใจระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79
2. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับนับถือความสามารถในการทำงานของท่าน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยสถานภาพทางอาชีพ

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานที่ปฏิบัติอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมเป็นอย่างดี	3.46	0.79	ดี
รวม	3.46	0.79	ดี

จากตารางที่ 4.11 พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสถานภาพทางอาชีพในระดับดี ที่ค่าเฉลี่ย 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 โดยมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมเป็นอย่างดี

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การกำหนดนโยบายในการทำงานที่ชัดเจน และปฏิบัติได้จริงตามแผน	3.08	0.80	ปานกลาง
2. การจัดระบบการปฏิบัติงานในสำนักงานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ	3.14	0.87	ปานกลาง
3. นโยบายและแผนงานขององค์การส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.28	0.78	ปานกลาง
4. การใช้กฎ ระเบียบ ในการปกครองบังคับบัญชามีความยืดหยุ่นเหมาะสม	3.17	0.75	ปานกลาง
รวมทุกข้อ	3.16	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน โดยมีความพึงพอใจในแต่ละข้อเรียงตามลำดับดังนี้

1. นโยบายและแผนงานขององค์การส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78
2. การใช้กฎ ระเบียบ ในการปกครองบังคับบัญชาที่มีความยืดหยุ่นเหมาะสม ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72
3. การจัดระบบการปฏิบัติงานในสำนักงานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87
4. การกำหนดนโยบายในการทำงานที่ชัดเจนและปฏิบัติได้จริงตามแผน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยด้านสภาพการทำงาน

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การที่หน่วยงานมีบรรยากาศ และลักษณะแวดล้อมทางกายภาพที่ดี เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การระบายอากาศที่ดี	3.49	0.93	ดี
2. การที่หน่วยงานมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่เพียงพอ เหมาะสมต่อการทำงาน	3.01	0.99	ปานกลาง
รวมทุกข้อ	3.25	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับดี 1 ด้าน และความพึงพอใจระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยมีความพึงพอใจในแต่ละข้อเรียงตามลำดับดังนี้

1. การที่หน่วยงานมีบรรยากาศ และลักษณะแวดล้อมทางกายภาพที่ดี เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การระบายอากาศ ความพึงพอใจระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93
2. การที่หน่วยงานมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่เพียงพอ เหมาะสมต่อการทำงาน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยความมั่นคงในการทำงาน

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์การประเมินผลการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือเหมาะสมกับตำแหน่งงาน / สายงาน	2.94	0.89	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนประเภทจากลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำด้วยความยุติธรรม	2.71	1.00	ปานกลาง
3. หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้างของพนักงานด้วยความเป็นธรรม	3.08	0.81	ปานกลาง
รวมทุกข้อ	2.91	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยความมั่นคงในการทำงานอยู่ที่ระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน โดยมีความพึงพอใจในแต่ละข้อเรียงตามลำดับดังนี้

1. หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้างของพนักงานด้วยความเป็นธรรม ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81
2. หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์การประเมินผลการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือเหมาะสมกับตำแหน่งงาน / สายงาน ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89
3. หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนประเภทจากลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำด้วยความยุติธรรม ความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติครั้งนี้ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษารื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติมีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ

1.1.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

1.1.2 ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่บุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ปีงบประมาณ 2546 จำนวน 187 คน ที่คัดเลือกโดยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 127 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อเก็บข้อมูลปฐมภูมิ โดยมีรายละเอียด ลักษณะคำถาม และสเกลคำตอบโดยแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรของศูนย์สิรินธร เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติในด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสถานภาพทางอาชีพ ด้านความท้าทายของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยกย่อง ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอนาคต ด้านเงินเดือน จำนวน 33 ข้อ โดยเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) มี 5 ระดับ

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามให้บุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติทุกคนเป็นผู้ตอบและเขียนตอบด้วยตนเอง และผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลและนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for windows สำหรับข้อมูลที่เป็นลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ร้อยละ และข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูฯ ใช้การหามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดเป็นช่วงคะแนนโดยเริ่มตั้งแต่ระดับที่ 1 ถึง ระดับที่ 5 โดยใช้หลักเกณฑ์การหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้น และนำผลต่างที่ได้มากำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย (อ้างในภาสกร บุญทับ 2542: 25) โดยสามารถแบ่งได้ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแยกความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึงความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
	1.81 – 2.60	หมายถึงความพึงพอใจในระดับน้อย
	2.61 – 3.40	หมายถึงความพึงพอใจในระดับปานกลาง
	3.41 – 4.20	หมายถึงความพึงพอใจในระดับมาก
	4.21 – 5.00	หมายถึงความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

1.4 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี รองลงมา เป็นช่วงอายุ 21 – 30 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และอายุในช่วง 51 ปีขึ้นไปตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพทางครอบครัวสมรส รองลงมาโสด แยกกันอยู่ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า, ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น, ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า, ระดับการศึกษาปริญญาโท, ระดับการศึกษาปริญญาเอก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 6 – 10 ปี รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1 – 5 ปี, ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี และระยะเวลาปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปีตามลำดับ

1.4.2 ผลการศึกษาเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติในภาพรวม และแยกแต่ละด้าน ได้แก่ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสถานภาพทางอาชีพ ด้านความท้าทายของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยกย่อง ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอนาคต ด้านเงินเดือน พบว่าในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 โดยบุคลากรมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จ สูงที่สุด รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบ ด้านสถานภาพทางอาชีพ ด้านความท้าทายของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านการยกย่อง ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอนาคต ด้านเงินเดือน ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยเห็นว่าตนเองมีศักยภาพมากพอในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจนประสบผลสำเร็จอย่างดี เมื่อผลงานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จในงานนั้น และตำแหน่งงานนั้นด้วย

2.2 ด้านความรับผิดชอบ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับดี หากพิจารณาในรายละเอียดพบว่าศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบในงานปัจจุบัน ซึ่งหากองค์กรต้องการให้มีการทำงานเพิ่มขึ้น หรือหนักกว่าเดิมก็สามารถยอมรับได้แต่หากต้องการให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นควรมีการอธิบายถึงหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบในงานที่ทำให้เกิดความชัดเจนมากขึ้นจะเป็นการดีต่อองค์กร

2.3 ด้านสถานภาพทางอาชีพ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยเห็นว่างานที่ปฏิบัติอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ของตนเป็นที่ยอมรับนับถือจากสังคมเนื่องจากพระเทพรัตนราชสุดาพระราชทานนามให้เป็นชื่อหน่วยงาน เป็นศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพแห่งชาติแห่งเดียวในประเทศไทย และเป็นหน่วยงานของรัฐ

2.4 ด้านความท้าทายของงาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยเห็นว่า การได้รับมอบหมายงานที่ยากแต่สามารถทำงานได้สำเร็จนั้นเป็นการท้าทายต่อความรู้ความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด สำหรับการมีอำนาจในการตัดสินใจและเป็นอิสระอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่ำสุด สาเหตุน่าจะมาจากงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติบางงานอาจจะต้องมีการตัดสินใจที่รวดเร็ว แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเป็นหน่วยงานราชการ ขั้นตอน กระบวนการต่างๆ ซับซ้อน จึงทำให้การตัดสินใจเกิดความล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และในรายละเอียดเห็นว่าการได้มีโอกาสรับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ โดยมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับนับถือความสามารถในการทำงานของท่าน เนื่องจากสภาพการทำงานที่ดีและ

บรรยากาศในการทำงานที่เน้นการทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรมีความพึงพอใจ

2.6 ด้านสภาพการทำงาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยเห็นว่าเป็นหน่วยงานราชการ และเป็นสถานที่ฟื้นฟูสำหรับผู้พิการ ดังนั้นการสร้างอาคาร หรืออุปกรณ์เครื่องใช้ย่อมมีข้อจำกัด การจะให้หรูหราเหมือนกับบริษัทเอกชนย่อมเป็นไปได้ แต่ในสภาพแวดล้อมในการทำงาน (เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง การระบายอากาศ) มีความเหมาะสมตามระเบียบราชการ

2.7 ด้านความก้าวหน้าของงาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น เพื่อพิจารณาเป็นรายข้อ บุคลากรศูนย์สิทธิธรเพื่อการฟื้นฟู มีความคิดเห็นว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับผลงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อ และประเด็นเกี่ยวกับ การได้รับโอกาสได้เรียนรู้ฝึกฝนทักษะต่างๆ เพิ่มเติมมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในเกณฑ์มาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อในด้านนี้ ซึ่งระดับของความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันศูนย์สิทธิธรเพื่อการฟื้นฟู ให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรม การเสริมสร้างทักษะในงานให้บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เป็นการเตรียมความพร้อมในด้านความก้าวหน้าในงานของบุคลากรในอนาคตอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของวูร์ม เกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของบุคคลว่าบุคคลจะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะเกิดขึ้นแล้วจึงดำเนินการปฏิบัติตามที่คาดหวังไว้

2.8 ด้านนโยบายและการบริหาร ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยเห็นว่าศูนย์สิทธิธรเพื่อการฟื้นฟู มีการกำหนดและแผนงานขององค์การส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด สำหรับการกำหนดนโยบายในการทำงานที่ชัดเจนและปฏิบัติได้จริงตามแผนนั้น มีความพึงพอใจต่ำสุด สาเหตุน่าจะมาจากการกำหนดนโยบายหรือแผนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน และผลสัมฤทธิ์ออกมาไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่วางไว้

2.9 ด้านการยกย่อง ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องผู้บังคับบัญชาพอใจในการทำงาน แต่ในเรื่องความคิดเห็นของท่านมักจะถูกนำเสนอต่อที่ประชุม มีความพึงพอใจต่ำสุด อาจจะได้รับเสียงจากระบบของราชการ ในการตัดสินใจ หรือร่วมประชุมในเรื่องต่างๆ ต้องเป็นไปตามระบบ ดังนั้นความคล่องตัวจึงมีน้อย

2.10 ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ศูนย์สิทธิบัตรเพื่อการฟื้นฟูมีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ขาดความเชื่อถืออาจไม่ยุติธรรม ส่งผลต่อความรู้สึกความยั่งยืนของอาชีพ รวมทั้งความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรม เด็ดขาดในการบริหาร

2.11 ด้านความก้าวหน้าในอนาคต ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยเห็นว่าการมีโอกาสได้รับการส่งตัวเข้าร่วมฝึกอบรมสัมมนา ประชุมทางวิชาการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากศูนย์สิทธิบัตรเพื่อการฟื้นฟู เป็นหน่วยงานราชการ และเป็นศูนย์เฉพาะทางดังนั้นในการส่งบุคลากรเข้าฝึกอบรมนั้นจึงต้องมีการสลับเปลี่ยนกันไป อาจจะไม่ทั่วถึง หรือมีข้อจำกัดในเรื่องค่าใช้จ่าย สำหรับประเด็นการได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เป็นไปอย่างเหมาะสมทางศูนย์สิทธิบัตรเพื่อการฟื้นฟู มีการประเมินผลการปฏิบัติโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือข้าราชการ จะเป็นไปตามกฎ ระเบียบราชการ ส่วนลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวนั้น ประเมินโดยผ่านหัวหน้างานฝ่ายเดียวซึ่งอาจจะมีการประเมินที่คลาดเคลื่อน ควรมีการใช้ระบบการประเมินแบบสองทาง โดยทั้งหัวหน้าและลูกน้องต่างประเมินซึ่งกันและกัน เพื่อความเข้าใจอันดีต่อกัน และนำมาปรับปรุงต่อไป

2.12 ด้านเงินเดือน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านรายได้และสวัสดิการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับต่ำ ในประเด็นเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน อาจสืบเนื่องจากระบบราชการมีฐานเงินเดือนต่ำ รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนมี กฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้แน่นอน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับค่าครองชีพนั้นไม่สอดคล้องสถานการณ์ปัจจุบัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษา มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิทธิบัตรเพื่อการพัฒนา ซึ่งภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารควรมีการปรับปรุง เพื่อเสริมสร้างและพัฒนา ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บุคลากรของศูนย์สิทธิบัตรเพื่อการพัฒนา มีระดับความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล อีกทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะนำมาซึ่งการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวมในการที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ศึกษาขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

3.1.1 ปัจจัยด้านเงินเดือน

- ปรับปรุงด้านรายได้และสวัสดิการให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และลักษณะของงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรมากที่สุด

3.1.2 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอนาคต

- ควรมีความชัดเจนในตำแหน่ง และสายงานต่างๆ (Oranization Chart) เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรรู้ว่าตนเองมีโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน, การได้รับเลื่อนขั้นหรือแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่สูงขึ้น และควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา

3.1.3 ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน

- เพิ่มขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรโดยจัดให้มีการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายด้านความมั่นคงในงานผ่านทางหัวหน้ากลุ่มงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรรับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องและควรกำหนดเป็นนโยบายการบริหารงานที่มีความชัดเจนและโปร่งใส เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีของบุคลากรในการทำงาน

3.1.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน

- ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน การ Training อย่างสม่ำเสมอ โดยกระจายให้ทุกคนได้เข้าร่วมฝึกอบรมทั้งระดับหัวหน้า และระดับปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 *ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติของบุคลากรศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูฯ กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ฟื้นฟูอื่นๆ* เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างระบบการจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูฯ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งๆ ขึ้นไป

3.2.2 *ควรทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูฯ* ควรศึกษาแบบเจาะลึกโดยการแยกประเภทของบุคลากร เช่น ข้าราชการ, ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว และทำการวิจัยเฉพาะกลุ่ม เนื่องจากแต่ละประเภทของบุคลากรมีความแตกต่างกันมากในเรื่องขอบเขตอำนาจหน้าที่, อำนาจในการตัดสินใจ, สวัสดิการต่างๆ และการปรับขึ้นเงินเดือน ฯลฯ

บรรณานุกรม

- กมล รักสวน “ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2523
- กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม **หลักการบริหาร** (กรุงเทพมหานคร) ผดุงวิทยา
2516
- กาญจนา ปภากัสลี “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐาน
ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์พัฒน
บริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2541
- กาญจนา หันชัยศรี “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน
: ศึกษาเฉพาะกรณีสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
ขอนแก่น” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2542
- กล้า ทองขาว การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณสุขไป
ปฏิบัติ : กรณีศึกษานโยบายรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือแห่งชาติ วิทยานิพนธ์พัฒน
บริหารศาสตร ดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) คณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2543
- กัลยาณี คุณาทรร “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนัก
เลขาธิการนายกรัฐมนตรี” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนา
สังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2542
- กิตติพร เนาว์สุวรรณ “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในชุมชนไทย
มุสลิม : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนครราชสีมา” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหา
บัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2541

- ชนิษฐา ไชยแสนท้าว “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีนามายขนาดใหญ่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- คลัง เสถียรธนะเศรษฐ “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานแผนงาน และงบประมาณ” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2540
- คำนึ่ง นกแก้ว “ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2523
- จักรกริช บุญประภาสิต “ความพึงพอใจในกรปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อธนาคารศรีนครจำกัด (มหาชน) ในภาคตะวันออก” ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี 2542
- จากรวรรณ เสวกรวรรณ “ความพึงพอใจในกรปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคใต้” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2518
- ชนิน ทิววรรณรักษ์ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2543
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ **พฤติกรรมองค์การ** กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2529
- ธนชัย ยมจินดา “หน่วยที่ 2 การวางแผน และ หน่วยที่ 7 การควบคุมในองค์การ” ใน**เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์** พิมพ์ครั้งที่ 2 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2544

ธงชัย สันติวงษ์ **องค์การและการบริหาร** การศึกษาการจัดการแผนใหม่ กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช 2530

บรรจบ เนียมมณี **หลักการบริหาร** กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์กรุงเทพ 2523

บุญยงค์ ไตจินดา **องค์การและการจัดการ** กรุงเทพมหานคร อมรการพิมพ์ 2542

มณีรัตน์ ลิ้มสืบเชื้อ “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการพัฒนาหมู่บ้าน
วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2524

เสกสรร สุมาลี “ปัจจัยที่มีผลต่อการพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา
บริษัทผลิตอุปกรณ์ทางการแพทย์ ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2540

Bovee, Courtland H. and others. *Management*. New York: McGraw-Hill, 1993.

Mathis, Robert L., and Jackson, John H. *Human Resource Management*. 7th ed
New York: West Publishing, 1994.

Paul E, Specta. *Industrial and Organizational Psychology Research and Practice*.
New York: John Wiley & Son, 1996.

Schutz, D.P., and Schutz, S.E. *Psychology and Work Today: An Introduction to
Industrial and Organization Psychology*. New York: Macmillan Publishing,
1994.

Yamane, Taro. *Statistics*. An Introductory Analysis. (3rd ed.) Singapore: Times Printers
Sdn Bhd, 1973.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของ ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

คำชี้แจง : ในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ซึ่งไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความจริงมากที่สุดเพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป
2. ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามของท่านถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น
3. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ
4. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ จัดทำโดย นางสาววาสนา หมั่นเดช รหัส 2443102641 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

21 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพทางครอบครัว

โสด

สมรส

แยกกันอยู่

หย่า / หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่ามัธยมต้น

มัธยมต้นหรือเทียบเท่า

มัธยมปลายหรือ เทียบเท่า

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

น้อยกว่า 1 ปี

1 – 5 ปี

6 – 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 การสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียง
หนึ่งช่องโดยมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	<u>ด้านความสำเร็จ</u> ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					
2	ท่านภูมิใจกับผลงานที่สำเร็จตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้					
3	ท่านรู้สึกภูมิใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน ซึ่งได้มาด้วยความสามารถของท่าน					
4	<u>ด้านการยกย่อง</u> งานในปัจจุบันสามารถส่งเสริม เกียรติยศและชื่อเสียงให้แก่ท่าน					
5	ความคิดเห็นของท่านมักจะถูกนำเสนอ ต่อที่ประชุม					
6	ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจาก เพื่อนร่วมงาน					

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
7	ผู้บังคับบัญชาพอใจในการทำงานของท่าน					
8	<u>ด้านความท้าทายของงาน</u> ท่านได้รับการมอบหมายงานที่ท้าทาย ความสามารถของท่าน					
9	ท่านได้รับมอบหมายงานที่ยากแต่ท่าน สามารถทำงานได้สำเร็จ					
10	ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงานซึ่งอยู่ใน ความรับผิดชอบโดยตรงของท่าน					
11	<u>ด้านความรับผิดชอบ</u> ท่านได้รับการอธิบายถึงหน้าที่ของงาน ที่ทำอย่างชัดเจน					
12	ท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความ รับผิดชอบปัจจุบัน					
13	ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก					
14	<u>ด้านความก้าวหน้า</u> ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ฝึกฝนทักษะ ต่างๆ เพิ่มเติมจากหน่วยงานของท่าน					
15	ท่านเชื่อว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การ งานขึ้นอยู่กับผลงาน					
16	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการ ทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น					
17	งานที่ท่านรับผิดชอบเอื้ออำนวยต่อ ความเจริญก้าวหน้าในอนาคต					
18	<u>ปัจจัยด้านเงินเดือน</u> เงินเดือนที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับค่า ครองชีพในปัจจุบัน					

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
19	การได้รับการจัดสรรสวัสดิการต่างๆ อย่างเหมาะสม เช่น ค่าช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล					
20	<u>ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอนาคต</u> การได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไป อย่างเหมาะสมในความคิดของท่าน					
21	ท่านมีโอกาสได้รับการส่งตัวเข้าร่วม ฝึกอบรม/สัมมนา/ประชุมทางวิชาการ จากหน่วยงานของท่าน					
22	<u>ปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u> การได้มีโอกาสรับคำแนะนำจากเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ					
23	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับ นับถือความสามารถในการทำงานของ ท่าน					
24	<u>ปัจจัยด้านสถานภาพทางอาชีพ</u> งานที่ปฏิบัติอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ได้รับ การยอมรับนับถือจากสังคมเป็นอย่างดี					
25	<u>ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร</u> การกำหนดนโยบายในการทำงานที่ ชัดเจนและปฏิบัติได้จริงตามแผน					
26	การจัดระบบการปฏิบัติงานใน สำนักงานมีความคล่องตัวและมี ประสิทธิภาพ					

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
27	นโยบายและแผนงานขององค์การส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					
28	การใช้กฎ ระเบียบ ในการปกครอง บังคับบัญชาที่มีความยืดหยุ่นเหมาะสม					
29	<u>ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน</u> การที่หน่วยงานมีบรรยากาศ และ ลักษณะแวดล้อมทางกายภาพที่ดี เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การระบาย อากาศ					
30	การที่หน่วยงานมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่เพียงพอ เหมาะสมต่อการทำงาน					
31	<u>ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน</u> มีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือเหมาะสมกับตำแหน่ง/สายงาน					
32	มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อ เปลี่ยนประเภทจากลูกจ้างชั่วคราวเป็น ลูกจ้างประจำด้วยความยุติธรรม					
33	มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อ ต่อ สัญญาจ้างของพนักงานด้วยความเป็นธรรม					

* ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาววาสนา หมั่นเดช
วัน เดือน ปีเกิด	12 ธันวาคม 2515
สถานที่อยู่	99/487 หมู่บ้านศรีประจักษ์วิลล่า 7 ถนนบางกรวย-ไทรน้อย ตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง นนทบุรี 11110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532 - 2534	มัธยมศึกษาตอนปลาย กรรณสูตศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี
พ.ศ. 2534 – 2538	อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี
พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน	กำลังศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2538 - 2545	Events Co-ordinator, บริษัทสยามเอ็กซ์เพรส จำกัด กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2545 - 2547	Administration Supervisor, บริษัทดีทีแอสเอ็ม แทรเวล (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพฯ
ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพ ทางการแพทย์แห่งชาติ ซอยบำรุงราชมรรคา ต.ถนนดินวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี