

ชื่อการศึกษา **คั่นคว่ำอิสรระ** ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหารนคร
ผู้ศึกษา นายชนาวุฒิ เลิศเอกธรรม **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา**
รองศาสตราจารย์ ดร.กัังพร ทองใบ ปีการศึกษา 2546

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหารนคร (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหารนคร

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงพยาบาลมหารนคร จำนวน 236 คน ได้จากการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ฝ่ายแพทย์ 14 คน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 26 คน ฝ่ายเภสัชกรรม 7 คน ฝ่ายการพยาบาล 111 คน ฝ่ายกายภาพบำบัด 5 คน ฝ่ายเทคนิคการแพทย์ 12 คน ฝ่ายบริการ 61 คน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ใช้แบบสอบถามแบบมีมาตรวัดเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การแจกแจงแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for window

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานโรงพยาบาลมหารนครมีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหารนครไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ต้องอาศัยแรงจูงใจ และความวิริยะอุตสาหะในการศึกษาค้นคว้า และที่สำคัญที่สุดคือ การได้รับคำปรึกษาชี้แนะที่ดีจากอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัย ซึ่งผู้ศึกษาได้รับความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ ที่กรุณาให้คำแนะนำและติดตามอย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด และมีส่วนผลักดันให้ผู้ทำการศึกษาก่อความมั่นใจในการทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง จนสามารถฝ่าฟันอุปสรรคนานัปการทำให้การวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ผู้ศึกษาต้องขอขอบพระคุณผู้บริหาร โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ที่กรุณาอนุญาตให้ทำการศึกษา และพนักงานโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราชทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามและช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

และที่ขาดไม่ได้ขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ พี่สาวและครอบครัวที่ได้ปลูกฝังการรักการอ่าน ความมานะ อุตสาหะที่จะฝ่าฟันอุปสรรคในการเรียน รวมถึงการปลูกฝังให้ตระหนักถึงการใฝ่เรียนรู้ไม่มีที่สิ้นสุด ทำให้ผู้เขียนได้มาสมัครเข้าศึกษาในสถาบันที่มีคุณภาพอย่าง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ท้ายสุดที่จะไม่กล่าวคงไม่ได้ ขอขอบคุณภรรยาที่เสียสละเวลาของครอบครัวให้แก่ผู้เขียน ได้มาศึกษาต่อ ทั้งยังช่วยเป็นกำลังใจในการเรียน การ จัดพิมพ์ ค้นคว้า รวมถึงหลาน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยงานด้านการพิมพ์ ตรวจสอบ คำนวณและเข้ารูปเล่มจนสำเร็จลุล่วงตามกำหนด

ชนาวุฒิ เลิศเอกธรรม

กันยายน 2546

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน	7
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน	8
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน	18
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร	26
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาล	28
การทดสอบสมมติฐาน	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปการวิจัย	47
อภิปรายผล	51
ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก	57
แบบสอบถาม	58
ประวัติผู้ศึกษา	63

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของประชากร	26
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความมั่นคง ในงานจำแนกตามคำถามรายชื่อ	29
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การทำงานจำแนกตามคำถามรายชื่อ	30
ตารางที่ 4.4	ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการจำแนกตามคำถามรายชื่อ	31
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามคำถามรายชื่อ	32
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงาน จำแนกตามคำถามรายชื่อ	33
ตารางที่ 4.7	ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ จำแนกตามคำถามรายชื่อ	34
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามคำถามรายชื่อ	35
ตารางที่ 4.9	ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามคำถามรายชื่อ	36
ตารางที่ 4.10	ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ จำแนกตามคำถามรายชื่อ	37
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านนโยบายและ การบริหารงานจำแนกตามคำถามรายชื่อ	38
ตารางที่ 4.12	ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงานจำแนกตามคำถามรายชื่อ	39
ตารางที่ 4.13	ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านต่าง ๆ	40
ตารางที่ 4.14	ค่าสถิติ t-test ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติ F-test ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ.....	42
ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติ F-test ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	43
ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติ F-test ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	44
ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติ F-test ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	45
ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติ F-test ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	46

ฎ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยความพึงพอใจในการทำงาน.....	4
ภาพที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความต้องการ 4 ทฤษฎี.....	13

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจากการสื่อสารที่ไร้พรมแดน การต้องการความเป็นหนึ่ง ก่อให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในทุกธุรกิจ ไม่เว้นแม้แต่ธุรกิจด้านการดูแลสุขภาพ ในปี 2532 ธุรกิจโรงพยาบาลมีการขยายตัวและมีอัตราการเติบโตสูงขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อรองรับความต้องการ(Demand)ของตลาด ในขณะนั้น มีการเปิดสถานพยาบาลใหม่ ๆ ไม่ว่าขนาดเล็กเป็นคลินิก จนถึงเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 500 เตียง ในปี 2538 เฉพาะในกรุงเทพมหานครมีโรงพยาบาลเอกชนเปิดให้บริการถึง 171 แห่ง คิดเป็น 16,064 เตียง และในปี 2539 โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครเปิดให้บริการเพิ่มเป็น 179 แห่ง คิดเป็น 18,544 เตียง (ที่มา : กองประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข)

ต่อมาในปี 2540 เข้าสู่ยุคฟองสบู่แตกมีโรงพยาบาลหลายแห่งปิดดำเนินการ บางแห่งเพื่อความอยู่รอดต้องเปลี่ยนผู้ถือหุ้น มีการขายทอดตลาด บางแห่งต้องเข้าสู่ภาวะปรับโครงสร้างหนี้หรือเศรษฐกิจฝืน จากวิกฤตการณ์ต่าง ๆ นั้นผู้บริหารจะต้องหากกลยุทธ์มาบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้ธุรกิจตนอยู่รอด และมีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดให้มากที่สุด

การบริหารงานเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) จึงถูกกล่าวถึงและนำมาใช้ในการบริหารจัดการในยุคปัจจุบัน และการนำ Balance Score Card มาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ โดยมีการวางกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรไว้ 4 ด้าน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2545:632)

1. ด้านการเงิน (Financial) ที่มักจะวัดความสำเร็จของธุรกิจด้วยผลประกอบการ เช่น กำไร EBITDA

2. ด้านลูกค้า (Customer) โดยวัดความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าภายนอก คือผู้ป่วย และญาติที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ นั่นก็หมายความว่ารายได้ที่จะเกิดขึ้นในองค์กรที่ส่งผลให้ด้านการเงินบรรลุเป้าหมาย

3. ด้านกระบวนการ (Process) เชื่อว่าหากกระบวนการทำงานดี มีคุณภาพและมาตรฐาน จะส่งผลให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ มาตรฐานเดียวกันและเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกหรือบอกต่อ (Direct Marketing)

4. ด้านการพัฒนาบุคลากร (Learning & Growth) เชื่อว่าการที่องค์กรจะเติบโตได้จะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ และการที่บุคลากรจะมีคุณภาพจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีความพึงพอใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร นั่นคือกระบวนการทำงานดี มีมาตรฐาน ทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดจะนำมาซึ่งกำไรและผลตอบแทน

จากการวางกลยุทธ์ด้านการบริหารงานของผู้บริหาร จะเห็นได้ว่าผู้บริหารให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเชื่อว่าการที่ธุรกิจจะอยู่รอดและประสบความสำเร็จ (ซึ่งวัดจากผลประกอบการ รายได้ กำไร) ต้องมาจากการที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและกลับมาใช้บริการและบอกต่อ การที่ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจสูงสุดต้องเกิดจากการบริการที่ดีมีคุณภาพ มีมาตรฐานของบุคลากรในองค์กรที่ได้รับการฝึกฝนอบรม เรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดและตรงใจลูกค้า ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจดำเนินไปได้และประสบความสำเร็จ นอกเหนือจากความพึงพอใจต่ออาคาร สถานที่ หรือเครื่องมือที่ทันสมัย

ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารให้ความสนใจไม่ว่ายุคสมัยใด ก็คือบุคลากร ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในบรรดาปัจจัยการบริหารขององค์กร ในการทำงานของบุคคลในองค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคคลในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กร ในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป (อาจินต์ สุรภักดิ์ 2538:17)ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร(ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2543 :125)

โรงพยาบาลมหานคร เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาด 300 เตียง มีบุคลากร 574 คน ตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการด้านกรรักษาพยาบาลเมื่อปี พ.ศ. 2539 จนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจทั่วโลกเมื่อกลางปี 2540 โรงพยาบาลมีความจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้เข้ากับภาวะเศรษฐกิจที่เหมาะสมเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงภาวะเศรษฐกิจ

3. ด้านกระบวนการ (Process) เชื่อว่าหากกระบวนการทำงานดี มีคุณภาพและมาตรฐาน จะส่งผลให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ มาตรฐานเดียวกันและเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกหรือบอกต่อ (Direct Marketing)

4. ด้านการพัฒนาบุคลากร (Learning & Growth) เชื่อว่าการที่องค์กรจะเติบโตได้จะต้องมีบุคลากรดีมีคุณภาพ และการที่บุคลากรจะมีคุณภาพจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีความพึงพอใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร นั่นคือกระบวนการทำงานดี มีมาตรฐาน ทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดจะนำมาซึ่งกำไรและผลตอบแทน

จากการวางกลยุทธ์ด้านการบริหารงานของผู้บริหาร จะเห็นได้ว่าผู้บริหารให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเชื่อว่าการที่ธุรกิจจะอยู่รอดและประสบความสำเร็จ (ซึ่งวัดจากผลประกอบการ รายได้ กำไร) ต้องมาจากการที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและกลับมาใช้บริการและบอกต่อ การที่ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจสูงสุดต้องเกิดจากการบริการที่ดีมีคุณภาพ มีมาตรฐานของบุคลากรในองค์กรที่ได้รับการฝึกฝนอบรม เรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดและตรงใจลูกค้า ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจดำเนินไปได้และประสบความสำเร็จ นอกเหนือจากความพึงพอใจต่ออาคาร สถานที่ หรือเครื่องมือที่ทันสมัย

ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารให้ความสนใจไม่ว่ายุคสมัยใด คือบุคลากร ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในบรรดาปัจจัยการบริหารขององค์กร ในการทำงานของบุคคลในองค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคคลในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กรในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป (อาจินต์ สุรศักดิ์ 2538:17)ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร(ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2543 :125)

โรงพยาบาลมหานคร เป็น โรงพยาบาลเอกชนขนาด 300 เตียง มีบุคลากร 574 คน ตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการด้านการรักษาพยาบาลเมื่อปี พ.ศ. 2539 จนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจทั่วโลกเมื่อกลางปี 2540 โรงพยาบาลมีความจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้เข้ากับภาวะเศรษฐกิจที่เหมาะสมเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงภาวะเศรษฐกิจ

ดังกล่าวมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานโรงพยาบาล รวมทั้งขวัญ และกำลังใจของพนักงานเกือบทุกด้าน อาทิ ด้านความมั่นคง ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน เป็นต้น ตลอดจนและในปัจจุบันภาวะการแข่งขันค่อนข้างสูง โรงพยาบาลต้องปรับตัวโดยการพัฒนาโรงพยาบาลให้มีศักยภาพในการแข่งขัน ทั้งทางด้านการรักษาและบริการให้มีคุณภาพมากขึ้นเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ป่วยและญาติให้กลับมาใช้บริการและบอกต่อซึ่งเป็นการตลาดทางตรง(Direct marketing) ที่ได้ผลดีที่สุด โดยเฉพาะคุณภาพด้านการบริการ การรักษาพยาบาล ได้นำระบบคุณภาพ ISO 9002 และHospital Accreditation (HA) มาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้พนักงานสามารถให้บริการและรักษาพยาบาลได้อย่างมีมาตรฐานคุณภาพยิ่งขึ้น โดยมีภารกิจขององค์กรเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้นั้นปัจจัยสำคัญหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทุกคนที่จะทำให้งานบรรลุผลตามเป้าหมาย และยังช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าชีวิตของตนมีคุณภาพ และภาคภูมิใจในองค์กรของตน ผู้ศึกษาจึงได้มีแนวความคิดที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลทุกระดับ ตั้งแต่ระดับแพทย์ที่ถือเป็นบุคลากรที่สำคัญที่สุดในโรงพยาบาลที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอันดับหนึ่ง จนถึงระดับปฏิบัติการ โดยศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้พนักงาน โรงพยาบาลมีความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ในการประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น

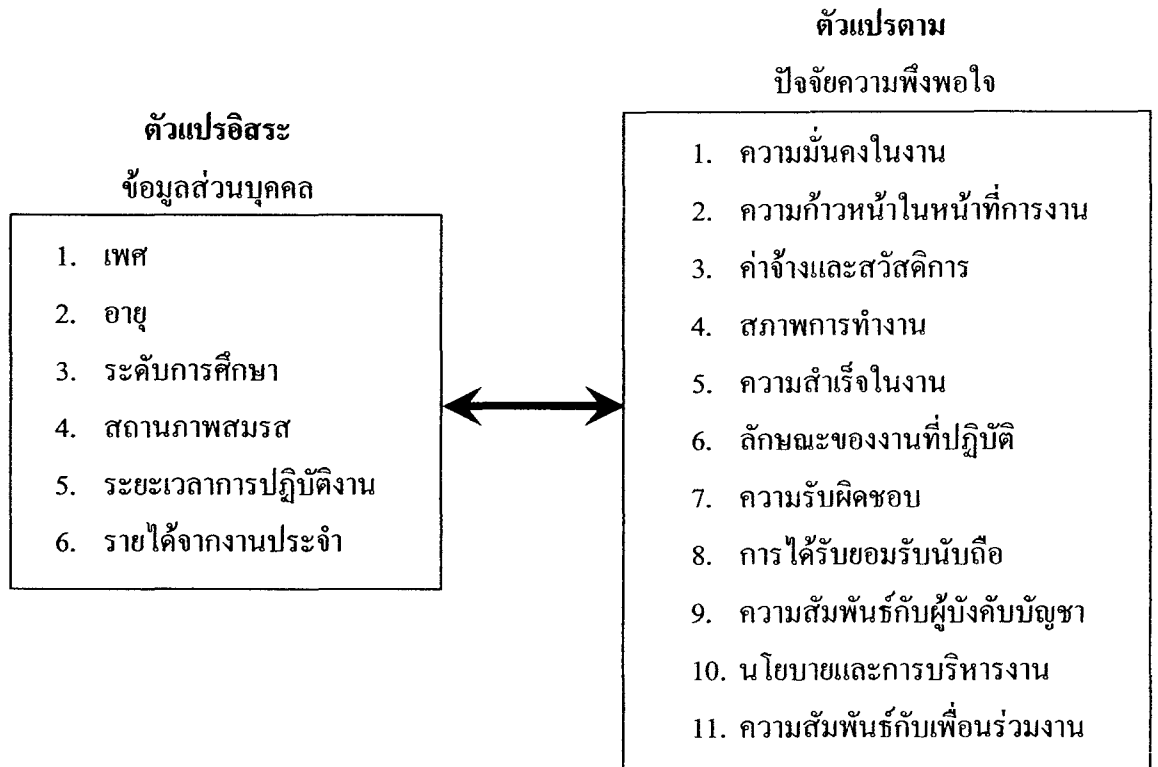
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ

- 2.1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหาราชนคร
- 2.2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร กับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหาราชนคร

3. กรอบแนวคิดการค้นคว้าอิสระ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหาราชนคร ดังภาพที่ 1.1 โดยบูรณาการจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก เฉพาะปัจจัยที่น่าจะมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาล



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยความพึงพอใจในการทำงาน

4. สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหาราชนคร ได้กำหนดสมมติฐานดังนี้

- 4.1 พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
- 4.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
- 4.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
- 4.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
- 4.5 พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
- 4.6 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหาราชนคร ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้คือ

5.1 เนื้อหาของการวิจัย การวิจัยเรื่องนี้จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหาราชนครตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ในด้านความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความสำเร็จในงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้รับยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้

5.2 ประชากร ประชากรที่ศึกษาในการวิจัย คือ พนักงานประจำ (Full time) โรงพยาบาลมหาราชนคร ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลมหาราชนครทั้งหมดมีจำนวน 574 คน

5.3 พื้นที่การวิจัย การวิจัยนี้กำหนดพื้นที่เฉพาะสถานที่ทำงานของประชากรที่ศึกษา คือ โรงพยาบาลมหาราชนคร

5.4 ช่วงเวลา เดือนกรกฎาคม 2546 - เดือนตุลาคม 2546

5.5 ขอบเขตของตัวแปร

5.1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพสมรส
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 6) รายได้

5.1.2 ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

- 1) ความมั่นคงในงาน
- 2) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 3) ค่าจ้างและสวัสดิการ
- 4) สภาพการทำงาน
- 5) ความสำเร็จในงาน

5. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหาราชนคร ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้คือ

5.1 **เนื้อหาของการวิจัย** การวิจัยเรื่องนี้จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหาราชนครตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ในด้านความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความสำเร็จในงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้รับยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้

5.2 **ประชากร** ประชากรที่ศึกษาในการวิจัย คือ พนักงานประจำ (Full time) โรงพยาบาลมหาราชนคร ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลมหาราชนครทั้งหมดมีจำนวน 574 คน

5.3 **พื้นที่การวิจัย** การวิจัยนี้กำหนดพื้นที่เฉพาะสถานที่ทำงานของประชากรที่ศึกษา คือ โรงพยาบาลมหาราชนคร

5.4 **ช่วงเวลา** เดือนกรกฎาคม 2546 - เดือนตุลาคม 2546

5.5 **ขอบเขตของตัวแปร**

5.1.1 **ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพสมรส
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 6) รายได้

5.1.2 **ตัวแปรตาม** คือ ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

- 1) ความมั่นคงในงาน
- 2) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 3) ค่าจ้างและสวัสดิการ
- 4) สภาพการทำงาน
- 5) ความสำเร็จในงาน

- 6) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 7) ความรับผิดชอบ
- 8) การได้รับยอมรับนับถือ
- 9) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 10) นโยบายและการบริหารงาน
- 11) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

“ความพึงพอใจในการทำงาน” หมายถึง ระดับความรู้สึกที่ดีหรือความรู้สึกทางบวก พนักงานที่โรงพยาบาลมหาราชนครที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ในโรงพยาบาลมหาราชนคร เช่น สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น

“พนักงานโรงพยาบาลมหาราชนคร” หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลมหาราชนครประกอบด้วย แพทย์ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายพยาบาล ฝ่ายกายภาพบำบัด ฝ่ายเทคนิคการแพทย์ และฝ่ายบริการ

“ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และพัฒนาการบริหารงานของโรงพยาบาลมหาราชนคร เพื่อให้พนักงานของโรงพยาบาลเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเกิดผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

7.2 เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลในด้านอื่นต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหานคร ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดตัวแปร จัดทำกรอบแนวคิดในการสอบถามความพึงพอใจในการทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

Luthan (1992 : 114) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก หรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และถ้าพบว่าไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Robbins (1997 : 190) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานอย่างกว้างๆ ว่าเป็นทัศนคติโดยทั่วไปของแต่ละคนที่มีต่องานของเขา โดยงานต่าง ๆ นั้นจำเป็นต้องมีปฏิกริยาต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา .

Greenberg และ Baron (2000 : 170) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นทัศนคติทางบวกหรือลบของแต่ละบุคคลที่มีต่องานของพวกเขา

Schermerhon และคณะ (2000 : 118) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน คือระดับที่แต่ละคนรู้สึกในทางบวกหรือทางลบเกี่ยวกับงานของพวกเขา เป็นทัศนคติหรือการตอบสนองทางอารมณ์ต่องานของคนใดคนหนึ่งหรือสภาพทางกายภาพหรือทางสังคมของที่ทำงาน

อารี เพชรสุค (2530 : 49) สรุปว่า ความพึงพอใจในงาน เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนมีต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจ และความสบายใจที่ได้มาจากงานนั้น ได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกาย และ

จิตใจ การได้รับการสนองตอบ ความแตกต่างของงานที่นายจ้างเสนอแก่ความคาดหวังของลูกจ้าง จะนำไปสู่ความพึงพอใจได้

อัญชลี แจ่มเจริญ (2530 : 24) กล่าวว่า ความพอใจในงาน เป็นผลจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องประกอบกับลักษณะความต้องการของแต่ละบุคคล

รัตนา บุรพากุล (2531 : 1) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ อันจะเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจ และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543 :125) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีที่แต่ละคนมีต่องาน โดยเป็นผลจากงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละคนที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานเป็นการศึกษารูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมที่มีรากฐานมาจากการงูใจ ดังนั้นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานจึงใช้ทฤษฎีการงูใจมาอธิบาย (สุรพล พยอมแย้ม 2541: 53) ได้มีนักวิชาการพัฒนาทฤษฎีการงูใจ มาตามลำดับอย่างต่อเนื่องตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ 20 จนกระทั่งถึงปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการจัดทฤษฎีการงูใจออกเป็น 3 กลุ่ม (จุมพล หนิมพานิช 2544: 49) คือ

2.1 กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา (Content Theory) ลักษณะของทฤษฎีในกลุ่มนี้ คือ เสนอแนวทางหรือวิธีที่วิเคราะห์หาความต้องการหรือแรงงูใจ อะไรที่ไปกระตุ้นบุคคลหรือการทำให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ทฤษฎีการงูใจของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ของแมคเคิลแลนด์ (Mc.Celland) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

2.1.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Need) บุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนองตอบตามความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้มาสโลว์ได้ตั้งข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

1) บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีก ไม่มีวันจบ

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

3) ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้น คือ

1) ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร เพศ เครื่องนุ่งห่ม

2) ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น

3) ความต้องการความรัก ความรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมและการเข้าหู่เข้าพวก

4) ความต้องการที่ได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของคน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

2.1.2 ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) เสนอทฤษฎี อี.อาร์.จี ว่าความต้องการของมนุษย์มีดังนี้

1) ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ได้ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตรงกับความต้องการทางสรีระ และความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยของทฤษฎีมาสโลว์

2) ความต้องการติดต่อกัมพันธ์กัน (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่ตรงกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์ เป็นความต้องการที่มีความหมายการติดต่อกัมพันธ์กันในทางสังคม

3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการที่ตรงกับความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์ เป็นความต้องการเพื่อพัฒนาศักยภาพอย่างหนึ่ง

ทฤษฎี อี.อาร์.จี. เป็นความต้องการที่มีจำนวนน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของทฤษฎีมาสโลว์ ทฤษฎี อี.อาร์.จี. มีข้อดีคือ มีความเหมาะสมดีกว่า จากหลักฐานการวิจัยที่เสนอแนะว่าถึงแม้ว่าประเภทความต้องการขั้นพื้นฐานที่ทำให้มีชีวิตอยู่ได้ แต่ก็ยังเป็นความต้องการที่ไม่ตรงกับความต้องการตามที่ทฤษฎีของมาสโลว์ได้กำหนดไว้ แต่นักทฤษฎีความต้องการมีความเห็นพ้องกันว่า การทำให้เกิดความพึงพอใจในความต้องการของมนุษย์ จัดว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญต่อการจูงใจทางพฤติกรรมในการทำงาน

2.1.3 ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Learned Needs Theory)

ทฤษฎีนี้พัฒนาขึ้นมาโดยเดวิด ซี. แมคเคลแลนด์ จะมุ่งที่ความต้องการหลายอย่างของบุคคลที่ถูกพัฒนาขึ้นมาภายในช่วงชีวิตของพวกเขา คือ

1) ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการขั้นนี้สูงจะพอใจกับการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พยายามให้ความร่วมมือมากกว่าการแย้งชิง และพยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ตลอดจนต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

2) ความต้องการอำนาจ (Need for power) McClelland และทีมงานผู้วิจัย ได้พบว่าบุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้ จะต้องการความเป็นผู้นำเป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชน ชอบแข่งขัน เพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3) ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ใช่ว่าชอบการพนัน พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีการป้อนกลับในการทำงาน และมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่นตลอดจนแสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ปัญหาคือดีที่สุด

2.1.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

ทฤษฎีของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) สรุปว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานนั้นแตกต่างกัน การที่บุคคลที่มีความพอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่า เขาต้องมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานจะมีผลให้บุคคลทำงาน โดยไม่ได้คิดจะลาออกจากงาน หรือนัดหยุดงาน แต่แรงจูงใจในการทำงานจะทำให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในสภาพการทำงานหรือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกรักของบุคคลให้เป็นไปในด้านบวก ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- (1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น
- (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอันใดที่ส่งผลเห็นการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จเสร็จสิ้น
- (3) ลักษณะของงาน (The work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดได้โดยลำพังผู้เดียว
- (4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหญ่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
- (5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม
- (6) ความเจริญเติบโตในอนาคต (Growth) หมายถึง การได้รับโอกาสในการแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ มีการพัฒนาตนเอง

2) ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะนำไปสู่ความไม่ชอบงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- (1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
 - (2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationships with Superior) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่บ่งถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีต่อผู้บังคับบัญชา
 - (3) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationships with Inferior)
 - (4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with peers)
 - (5) สถานภาพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและ ศักดิ์ศรี
 - (6) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
 - (7) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน อาทิ แสง อากาศ เสียง ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น
 - (8) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับ จากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่ตำแหน่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และเกิดความไม่พึงพอใจกับงานในที่แห่งใหม่
 - (9) ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการ ทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร
 - (10) เทคนิคการกำกับ (Supervision Technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน
- เฮิร์ซเบิร์ก ได้ลดความต้องการห้าระดับของมาสโลว์ เป็นสองระดับของการวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน ปัจจัยค่าจูนจะเทียบเท่ากับความต้องการระดับต่ำของมาสโลว์ จะเป็นปัจจัยป้องกันที่ช่วยลดความไม่พอใจแต่ไม่ได้นำไปสู่ความพอใจ ในแง่ของการจูงใจแล้วปัจจัยค่าจูนภายในสถานที่ทำงานจะให้รากฐานที่จำเป็นต่อปัจจัยจูงใจ เพราะว่าปัจจัยค่าจูนจะนำแรงจูงใจมาสู่ “จุดศูนย์” ด้วยการป้องกันพฤติกรรมที่เป็นลบ ปัจจัยค่าจูนไม่ได้จูงใจบุคคลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ปัจจัยจูงใจจะเทียบเท่ากับความต้องการระดับสูงของมาสโลว์ ปัจจัยเหล่านี้จะจูงใจบุคคลให้

ปฏิบัติงาน ตามมุมมองของเฮิร์ซเบิร์กแล้วเพียงแต่การมอบหมายงานที่ท้าทาย การยกย่องผลการปฏิบัติงานที่ดีและการให้โอกาสเพื่อความก้าวหน้า จะก่อให้เกิดการจูงใจ

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานข้างต้นสามารถสรุปและเปรียบเทียบกัน ได้ดังภาพที่ 2.1

ลำดับความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs)	ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory)	ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory)	ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland's Acquired-Needs Theory)
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs)	3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)	2. ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors) หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfiers)	3. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Achievement)
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs)	2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs)		2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power)
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)		1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) หรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfiers)	1. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)	1. ความต้องการคงอยู่ (Existence Needs)		
1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs)			

ภาพที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความต้องการ 4 ทฤษฎี คือ (1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) (2) ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory) (3) ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) (4) ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland's Acquired-Needs Theory)

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ องค์กรและการจัดการ กรุงเทพมหานคร ธรรมสาร 2545

2.2 กลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Theory) ลักษณะของทฤษฎีในกลุ่มนี้คือการแสวงหาความเข้าใจถึงกระบวนการทางความคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลและที่ไปมีอิทธิพลหรือมีผลที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาหรือไปจูงใจให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา ตัวอย่างของทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ทฤษฎีความเสมอภาค(Equity Theory) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory)

2.2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังเกิดจากการศึกษาของนักวิชาการชื่อวิกเตอร์ ฟรอม (Victor Vroom) ทฤษฎีนี้เน้นการรับรู้ของบุคคล โดยมีความเชื่อว่าแรงจูงใจเกิดจากผลได้ที่บุคคลคาดหวังจะให้เกิดขึ้นจากการทำงานของตน แนวคิดตามทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึงการที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ที่ว่าความพยายามจะทำให้สามารถทำงานจนเกิดผลได้ (Outcomes) ซึ่งหมายถึงผลที่เกิดจากพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในการทำงาน ประกอบด้วยผลได้ 2 ระดับ คือ

(1) ผลได้ระดับที่ 1 หมายถึง ผลการทำงานที่เป็นประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งต่อองค์กร เช่น การที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่าถ้ามีความพยายามในการทำงานจะทำให้เกิดศักยภาพในการผลิตระดับใดระดับหนึ่ง

(2) ผลได้ระดับที่ 2 เป็นผลได้ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากการประสบความสำเร็จในผล ได้ระดับที่ 1 โดยส่วนใหญ่เป็นผลได้ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร และมักเป็นไปตามความเหมาะสมกับแต่ละบุคคล กล่าวคือเป็นผลได้ซึ่งใดอย่างหนึ่งที่บุคคลปรารถนาจะได้รับจากผลงานของตน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความรู้สึกพอใจและภูมิใจในผลสำเร็จ และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

2) สิ่งที่เป็นเครื่องมือจูงใจ (Instrumentality) หมายถึง ความเป็นไปได้ว่าเมื่อเกิดผลได้ที่ระดับที่ 1 แล้วจะเกิดผลได้ระดับที่ 2 ตามมา นั่นคือความเป็นไปได้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลได้ในระดับที่ 1 และผลได้ระดับที่ 2

3) ความชอบพอ (Valence) หมายถึง ระดับความพอใจของแต่ละบุคคลที่มีต่อการมีคุณค่าของผลได้ระดับที่ 2 หรือค่านิยมต่อผลได้ระดับที่ 2 หรืออาจจะกล่าวว่าเป็นความชอบพอในรางวัลตอบแทนก็ได้ ความชอบพอนี้ไม่ได้มีสาเหตุจากปัจจัยภายนอก (ผลได้) แต่มีสาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคลคือ (ค่านิยม) ความชอบพอของแต่ละบุคคล

ในความเห็นของวิกเตอร์ ฟรอม ความชอบพอในผล ได้ระดับที่ 1 ขึ้นอยู่กับการที่ผลได้นั้นนำไปสู่ผลได้ระดับที่ 2 ที่ชอบพอ ดังนั้น ความชอบพอระดับที่ 1 เท่ากับ ผลคูณระหว่างสิ่งที่เป็นเครื่องมือจูงใจ (ความสัมพันธ์ระหว่างผลระดับที่ 1 และระดับที่ 2) ตามทฤษฎีนี้พลังที่จะผลักดัน

ให้ผลได้ระดับที่ 1 หรือแรงจูงใจเกิดขึ้นจากผลของความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบดังกล่าวมานั้น ซึ่งแสดงให้เห็นในรูปของระดับความพยายามที่บุคคลได้ทุ่มเทในการทำประโยชน์ให้แก่องค์การ (ผลได้ระดับที่ 1) ที่มีค่าเท่ากับผลคุณ ความชอบพอในผลได้ระดับที่ 1 กับ ค่าของความคาดหวังและพลังที่มีค่าผลคุณสูงจะเป็นพลังที่สามารถสร้างแรงจูงใจในการจูงใจบุคลากรได้สูง ในขณะที่เดียวกันผู้บริหารต้องคำนึงถึงผลได้ระดับที่ 2 ที่มีความสำคัญต่อบุคลากรด้วย โดยมีความยืดหยุ่นไปตามการเปลี่ยนแปลงความชอบพอในผลได้ของบุคลากรที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา และพยายามเชื่อมโยงความต้องการของบุคลากรในผลได้ระดับที่ 2 กับ เป้าหมายขององค์การเสมอ

2.2.2 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีความเสมอภาค เป็นทฤษฎีซึ่ง สเตซี เจ. อัดัมส์ (Stacy J. Adams) พัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายความพอใจในการทำงาน โดยเน้นอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกหรือผลตอบแทนที่ได้รับในการปฏิบัติงานของบุคลากร

1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง คุณสมบัติของบุคลากรที่มีสำหรัการทำงาน เช่น ระดับการศึกษา ทักษะ ความอาวุโส ความพยายามที่ทุ่มเทให้กับงาน เป็นต้น ปัจจัยนำเข้าเป็นสิ่งกำหนดความรู้สึกของบุคลากรว่าตนเองควรจะได้รับรางวัลตอบแทนอย่างไร

2) ผลที่ได้ (Outcomes) หมายถึง ผลตอบแทนหรือรางวัลตอบแทนที่บุคลากรได้รับ เช่น เงินเดือน รายได้อื่น ๆ การยอมรับ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

3) บุคคล (Person) คนเราทุกคนมีแนวโน้มที่ประเมินความยุติธรรมในสิ่งที่ตนได้รับเสมอ โดยพิจารณาอัตราส่วนระหว่างผลตอบแทนที่ตนได้รับ (Outcomes) กับ ปัจจัยนำเข้าของตน (Person) ดังตัวอย่าง

$$O = \frac{\text{ผลตอบแทนที่ได้รับ (ปรับอัตราเงินเดือนเป็น 55,000 บาท / เดือน)}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (จบปริญญาโททำงานดี อายุงาน 7 ปี)}}$$

I

นอกจากนี้ Adams ยังมีความเห็นว่าบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานถ้ามีความยุติธรรมหรือความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนของตนกับอัตราส่วนของคนอื่น (Reference Person) มีความเสมอภาคกัน ดังนั้น เมื่อได้รู้อัตราส่วนของตนเองแล้วมักจะเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของคนร่วมงานคนอื่น ๆ หรือกลุ่มอื่น ๆ ที่ทำงานเหมือนกัน เพื่อให้รู้ว่ามีความเสมอภาคกันหรือไม่ ในการเปรียบเทียบ ถ้าบุคลากรพบว่าอัตราส่วนไม่มีความเสมอภาคกัน ก็จะกระทำในสิ่งที่ตนคิดว่าเป็นข้อแลกเปลี่ยนที่ยุติธรรมหรือเหมาะสม เพื่อลดความไม่เสมอภาคนั้นจนเกิดความเสมอภาคให้ได้ คือถ้าพบว่าความไม่เสมอภาคนั้น ฝ่ายตนเองเป็นฝ่ายได้ เปรียบก็อาจจะพยายามเพิ่มปัจจัยนำเข้าของตน โดยการทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้เกิดความเสมอภาค แต่ถ้าพบว่าตนเองเสียเปรียบก็อาจจะ

พยายามลดความพยายามในการทำงานของตนลงหรือพยายามเรียกร้องให้เพิ่มผลตอบแทน เพื่อให้
เกิดสถานการณ์ที่เสมอภาคกันก็ได้

นอกจากการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าหรือผลที่ได้รับดังกล่าวข้างต้น บุคลากรอาจเลือก
ปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน เช่น แทนที่จะทุ่มเททำงานเกินกว่าเวลาที่กำหนด อาจเปลี่ยนเป็น
ทำงานน้อยลงมาให้เกินเวลา หรืออาจเปลี่ยนคู่เปรียบ เทียบเป็นคนอื่น ในบางกรณีอาจขอร้องให้คู่
เปรียบเทียบทำงานให้ช้าลง หรือเพิ่มความรับผิดชอบในงานมากขึ้นเป็นการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าหรือ
ผลได้ของคู่เปรียบเทียบ และวิธีสุดท้ายก็คือการลาออกจากงานเพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ไม่มี
เสมอภาค

2.2.3 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory)

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายของเอ็ดวิน เอ ล็อก (Edwin A. Locke) การกำหนด
เป้าหมายเป็นกระบวนการกำหนดผลที่ต้องการเพื่อเป็นแนวทางและควบคุมพฤติกรรม ซึ่งเกิดจาก
ความคิดของ เฟรเดอริก เทย์เลอร์ (Frederick Taylor) ที่ว่ามาตรฐานการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานที่สูงขึ้น ทฤษฎีนี้เน้นความสำคัญของเป้าหมายที่จงใจกำหนดขึ้น และ
บทบาทของความมุ่งมั่นที่จะบรรลุผลสำเร็จของเป้าหมาย ล็อกได้แนวคิดจากเทคนิคจากการจัดการ
เชิงวิทยาศาสตร์ที่ เฟรเดอริก เทย์เลอร์ ใช้ โดยมอบหมายเป้าหมายที่ท้าทายแต่สามารถทำให้สำเร็จ
ได้ให้บุคลากรแต่ละคนปฏิบัติและกำหนดวิธีการทำงานที่ดีที่สุด ซึ่งได้จากการศึกษาเวลาและความ
เคลื่อนไหว (Time and Motion Study) ให้ทำตาม ล็อกเห็นว่าเป้าหมายที่บุคคลกำหนดขึ้นด้วย
จิตสำนึกและความตั้งใจ เป็นสิ่งที่ตัดสินใจการมีพฤติกรรมของบุคคลนั้น และลักษณะสำคัญของ
พฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยความตั้งใจก็คือ มีความต่อเนื่องไปจนบรรลุผลสำเร็จ กล่าวคือเมื่อบุคคล
เริ่มต้นมีพฤติกรรมใดแล้วเขาจะกระทำพฤติกรรมนั้นต่อไปจนบรรลุตามเป้าหมาย เป้าหมายในที่นี้
จึงหมายถึงจุดมุ่งหมายของการกระทำที่บุคคลพยายามทำให้สำเร็จ และกระบวนการกำหนด
เป้าหมายก็คือกระบวนการกำหนดผลงานที่ต้องการ ซึ่งสามารถชักนำพฤติกรรมให้เป็นไปใน
ทิศทางที่ต้องการ

จากการวิจัยของล็อกและคณะ ซึ่งประกอบด้วย แกรี แลทแฮม (Garry Latham)
จอห์น เอ็ม ไอแวนซ์วิช (John M. Ivancevich) และคณะ พบว่าการกำหนดเป้าหมายใช้ประโยชน์
ได้ 3 ทางคือ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อลดความตึงเครียดในบทบาท และเพื่อปรับปรุง
การประเมินการปฏิบัติงาน เพื่อลดความตึงเครียดในบทบาท และเพื่อปรับปรุงการประเมินการ
ปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องและความเที่ยงตรงได้

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายเพื่อจูงใจบุคลากรเน้นความสัมพันธ์ระหว่างความยากของ
เป้าหมายกับการปฏิบัติงาน โดยเห็นว่าเป้าหมายที่ยากมีความท้าทายอยู่ในตัวด้วยแล้ว ความยากจึง

เป็นปัจจัยดึงดูดใจบุคลากรและได้ทำนายว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรจะเพิ่มขึ้นตามความยากของเป้าหมายที่เพิ่มขึ้น และให้ความสนใจเป็นพิเศษกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันกับเป้าหมายที่ยาก โดยมีสมมติฐานว่าบุคคลมีความผูกพันต่อเป้าหมายและมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่แล้ว เมื่อการเพิ่มการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นถึงขั้นที่บุคคลนั้นทำงานสุดความสามารถแล้ว คนที่ไม่มี ความผูกพันต่อเป้าหมายที่ยากจะปฏิบัติงานลดลง เนื่องจากเป้าหมายที่ยากเกินไปย่อมถูกตีความว่าเป็นเป้าหมายที่ไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ ไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจซ้ำอาจทำให้เสียขวัญได้

การจูงใจให้คนทำงาน โดยใช้วิธีกำหนดเป้าหมายต้องอาศัยพฤติกรรมที่สำคัญ 3

ประการ คือการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดเป้าหมาย เพื่อให้บุคลากรยอมรับและผูกพันต่อเป้าหมาย ความผูกพันของผู้บริหารต่อเป้าหมาย และการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานแต่ละขั้น เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลงานที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายได้ ด้วยการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย การให้รางวัลตอบแทน การส่งเสริมสนับสนุนและช่วยเหลือบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด อย่างไรก็ตาม การศึกษาเพื่อดูผลของการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดเป้าหมาย ที่มีต่อความผูกพันต่อเป้าหมายและการปฏิบัติงาน แกรี แลทแฮม เสนอความเห็นที่ว่าถ้าเป้าหมายมีความยากคงที่จะช่วยให้บุคลากรผูกพันต่อเป้าหมายและการปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงถึงการได้มีส่วนร่วมหรือไม่

2.3 กลุ่มทฤษฎีเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement Theory) ลักษณะของทฤษฎีในกลุ่มนี้ คือ การพิจารณาว่าปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมหรือการกระทำ ได้แก่ การเสริมแรงที่หมายถึงพฤติกรรมของบุคคลใดก็ตามที่กระทำลงไปแล้วได้รับการเสริมแรงหรือรางวัลหรือผลตอบแทน พฤติกรรมนั้นมีแนวโน้มจะเกิดขึ้นอีก ตัวอย่างของทฤษฎีในกลุ่มนี้คือ ทฤษฎีการเสริมพลัง (Reinforcement Theory)

2.3.1 ทฤษฎีการเสริมพลัง (Reinforcement Theory)

ทฤษฎีการเสริมพลังของ บี เอฟ สกินเนอร์ (B.F. Skinner) ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่พยายามพัฒนาหรือเสริมความแข็งแกร่งของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อาจโดยวิธีเสริมพลังในทางบวก หรือยุติพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์โดยวิธีเสริมพลังทางลบก็ได้ ทฤษฎีนี้เกิดจากแนวความคิดที่ว่าพฤติกรรมมนุษย์เป็นเรื่องของการทำพฤติกรรมซ้ำ อันสืบเนื่องมาจากผลทั้งทางบวกและลบที่ได้จากพฤติกรรมเดิม โดยที่มนุษย์เชื่อว่าการมีพฤติกรรมซ้ำนี้จะให้ผลที่น่าพอใจเหมือนเดิมอีก สกินเนอร์เชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์สามารถควบคุมและกำหนดรูปแบบให้เป็นไปตามต้องการได้ด้วยการให้รางวัลตอบแทน (Rewarding) หรือเสริมพลัง (Reinforcement) แก่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยขณะเดียวกันต้องไม่สนใจหรือเอาใจใส่ต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เมื่อเวลาผ่านไปพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์จะลดลงตามลำดับ จนเหลือพฤติกรรมที่พึงประสงค์

เท่านั้น สกินเนอร์ได้แนวคิดจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับการทำงาน โดยพิจารณาปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

- 1) สิ่งเร้า (Stimulus) หมายถึง สิ่งแวดล้อม หรือเงื่อนไข หรือสภาวะของพฤติกรรม
- 2) การตอบสนอง (Response) หมายถึงการมีพฤติกรรมการทำงาน หรือการปฏิบัติงาน
- 3) ตัวเสริมพลัง (Reinforcer) หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่ทำให้เกิดพฤติกรรม เช่น รางวัลตอบแทน

ปัจจัยทั้งสามนี้มีความสัมพันธ์กัน โดยเงื่อนไขเชิงปฏิบัติการ (Operant Condition) หมายถึง การที่บุคคลใดมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีแล้วได้รับผลตอบแทนเป็นที่พอใจของบุคคลนั้น เมื่อมีแนวโน้มว่าจะมีสิ่งเร้าหรือเงื่อนไขที่เหมือนเดิมเกิดขึ้นอีก บุคคลจะมีแรงกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองสิ่งเร้าขึ้น โดยบุคคลจะเชื่อมโยงความคิดไปสู่การตอบสนองหรือพฤติกรรมที่ทำให้เกิดตัวเสริมพลังในอดีตที่ได้รับ เช่น การที่คนหนึ่งคนมีการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งในการทำงานแล้วได้รับรางวัลตอบแทน เมื่อเกิดเงื่อนไขเหมือนเดิมซ้ำอีก คน ๆ นั้นก็จะเชื่อมโยงความคิดไปถึงพฤติกรรมที่ทำให้ได้รับรางวัล คน ๆ นั้นจะมีพฤติกรรมซ้ำเหมือนเดิมเพราะคิดว่าจะได้รับรางวัลอีก การให้รางวัลลักษณะนี้เป็นการเสริมพลังทางบวก (Positive Reinforcement) ถ้ามีการเสริมพลังอย่างต่อเนื่องจะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานสูงขึ้นเป็นลำดับ ผู้บริหารควรนำมาใช้ในการปรับปรุงพฤติกรรมของบุคลากร

ในทางตรงกันข้าม หากมีการเสริมพลังด้วยการใช้ตัวเสริมพลังที่เป็นการลงโทษ บุคลากรเคยมีพฤติกรรมซ้ำได้ หมายความว่าสามารถยับยั้งพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์นั้นได้ ก็นำตัวเสริมทางลบนั้นออกหรือหยุดการลงโทษ การเสริมพลังตามเงื่อนไขนี้ เรียกว่าการเสริมพลังทางลบ (Negative Reinforcement) โดยมากเป็นการเสริมพลังเพื่อเพิ่มความถี่ในการตอบสนองหรือทำให้มีพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้น

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

Gilmer (1996 : 283) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน 10 ประการ คือ ความมั่นคงในงาน(Security) โอกาสในการก้าวหน้า(Oppourtunity for Advancement) องค์กร และการบริหารหรือการจัดการ(Company and Management) เงินเดือนและค่าจ้าง(Wages) ลักษณะที่แท้จริงของงาน (Entrinsic Aspects of the Job) การนิเทศงาน(Supervision) ลักษณะ

ทางสังคมของงาน(Social Aspects of the Job) การติดต่อสื่อสาร(Communications) สภาพการทำงาน(Working Conditions) ผลประโยชน์เกี่ยวกับต่างๆ (Benefits)

อัญชลี แจ่มเจริญ (2530 : 30) สรุปว่า ปัจจัยที่กำหนดความพอใจ หรือไม่พอใจในงานของบุคคล ได้แก่ ความมั่นคง ความก้าวหน้า ความน่าสนใจของงาน ความน่าดึงดูดใจจากหัวหน้างาน องค์การและฝ่ายบริหาร เนื้อหาเฉพาะของงาน การบังคับบัญชา ค่าจ้าง ความหมายทางสังคมของงาน สภาพการทำงาน การสื่อสาร ชั่วโมงการทำงาน ความยากง่ายของงาน ผลได้ต่างๆ จากการทำงาน

วรารัตน์ รงคปราชญ์ (2532 : 56) กล่าวถึง ความพอใจในงานมีสาเหตุจากปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกันหลายประการ เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ไม่สามารถแยกแยะออกมาให้เห็นเด่นชัด จึงจำเป็นต้องศึกษาอย่างกว้างๆ ปัจจัยใหญ่ๆ ที่สำคัญมีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ได้แก่ เพศ (Sex) จำนวนสมาชิกในครอบครัว (Number of Dependent) อายุ (Age) ระยะเวลาการทำงาน (Time on Job) สติปัญญา (Intelligence) การศึกษา(Education) บุคลิกภาพ (Personality)
2. ปัจจัยที่ได้มาจากงาน (Factors Inherent in the Job) ได้แก่ ชนิดของงาน (Type of Work) ทักษะความชำนาญ (Skill Required) สถานภาพทางอาชีพ (Occupational Status) สภาพทางภูมิศาสตร์(Geography) ขนาดของธุรกิจ (Size of Plant)
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคง(Security) รายได้(Pay) สวัสดิการ(Benefits) โอกาสก้าวหน้าในงาน (Oppoutunity for Advancement) สภาพการทำงาน(Working Conditions) ผู้ร่วมงาน(Co-workers) ความรับผิดชอบ(Responsibility) การนิเทศ(Supervision) ข้อมูลจากฝ่ายบริหาร(Downward Flow of Information) ความเข้าใจในทัศนคติของพนักงานโดยฝ่ายบริหารและผู้นำกรรมกร (Understanding of Employee Attitude by Executive and Labor Leaders)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543 : 126) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาใน การทำงาน เซวาร์ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของ หน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่เป็นจำนวนมาก ในที่นี้จะนำมาเสนอเฉพาะผลงานวิจัยในประเทศไทยโดยสังเขป ดังนี้

วรรณภา คุณชัยพานิชย์ (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา แผนกงาน ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

สุกัญญา เลิศสิริลดากุล (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับสายการบินนานาชาติ : ศึกษาพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานกรุงเทพ ฯ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่ง และลักษณะงานและโครงสร้างองค์กร ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความรู้สึกได้รับการยอมรับ ผลการตอบแทน ความเครียดในงาน โครงสร้างองค์กร ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

วิมล กาญจนนิवासน์ (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา แผนกงาน ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)

อริยา นิลประสิทธิ์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำ ศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน ธนาคาร ฯ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน อายุงานในการปฏิบัติงานในศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน ระดับชั้น และเกรดผลการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน

นวพร ชูเปี้ยเต็ง (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มาสเกอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท มาสเกอร์ จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และแผนงานไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มาสเกอร์ จำกัด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหาราชนคร เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรในที่นี้หมายถึง พนักงานประจำ (Full Time) โรงพยาบาลมหาราชนครทั้งหมดมีจำนวน 574 คน ซึ่งแบ่งเป็น

- ฝ่ายแพทย์	มีจำนวน	35	คน
- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	มีจำนวน	64	คน
- ฝ่ายเภสัชกรรม	มีจำนวน	15	คน
- ฝ่ายพยาบาล	มีจำนวน	270	คน
- ฝ่ายกายภาพบำบัด	มีจำนวน	10	คน
- ฝ่ายเทคนิคการแพทย์	มีจำนวน	30	คน
- ฝ่ายบริการ	มีจำนวน	150	คน
	รวม	<u>574</u>	คน

1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยขนาดของตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % ได้จำนวนตัวอย่าง 236 คน ซึ่งคำนวณหาได้ ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าคลาดเคลื่อน

$$n = \frac{574}{1 + 574(0.05)^2}$$

$$= 236 \text{ คน}$$

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method) การสุ่มตัวอย่างจากประชากรจำนวน 574 คน โดยใช้วิธีการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิตามหน้าที่การปฏิบัติงานในโรงพยาบาล คือ ฝ่ายแพทย์ บริหารงานทั่วไป เภสัชกร พยาบาล กายภาพบำบัด เทคนิคการแพทย์ ฝ่ายบริการ แล้วสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling ซึ่งกำหนดจำนวนตัวอย่างที่สุ่มจากแต่ละหน้าที่การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลให้ได้สัดส่วนกับจำนวนที่มีอยู่ (Proportional Allocation of Sample Size) ตามจำนวนประชากรที่มีและตกอยู่ในตัวอย่าง ดังนี้

หน้าที่การปฏิบัติงาน	จำนวนประชากร	สัดส่วน	จำนวนตัวอย่าง
ฝ่ายแพทย์	35	0.06	14
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	64	0.11	26
ฝ่ายเภสัชกรรม	15	0.03	7
ฝ่ายพยาบาล	270	0.47	111
ฝ่ายกายภาพบำบัด	10	0.02	5
ฝ่ายเทคนิคการแพทย์	30	0.05	12
ฝ่ายบริการ	150	0.26	61
รวม	<u>574</u>	<u>1.00</u>	<u>236</u>

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionare) โดยจะวางแนวคำถามตามประเด็นในกรอบความคิดของการวิจัยซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

ในส่วนของรูปแบบของคำถามนั้นเป็นคำถามปลายปิด โดยเรียงลำดับคะแนนของความพึงพอใจ (Rating Scale) และมีมาตรวัดแต่ละตัวสามารถใช้แปรผลทางสถิติ โดยให้คะแนนดังนี้

คำถามเชิงบวก

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

คำถามเชิงลบ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

การแปลความหมายคะแนนความพึงพอใจในการทำงาน กำหนดตามเกณฑ์คะแนน
เฉลี่ยดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร 2538 : 113)

1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่ำมาก
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่ำ
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นนำมาทดสอบและตรวจสอบความถูกต้องดังนี้คือ

1. ความถูกต้องทางด้านเนื้อหา (Content Validity)

แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นได้นำมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
ความครอบคลุมของเนื้อหาและนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์

2. ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัด (Reliability Analysis)

นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเนื้อหา ทดสอบกับกลุ่มผู้ทดสอบ
(Pretest) จำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)
ของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรม SPSS for windows มีค่าเท่ากับ
0.9040 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่ทำขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มผู้ทดสอบ (Pretest) นำผลสัมฤทธิ์วัดและหาค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำไปปฏิบัติจริง

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวที่ปรับปรุงแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่าง พนักงานโรงพยาบาลนครตามที่กำหนดไว้ตอบแบบสอบถาม

3.3 เก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วจะนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for the Social Science) for Window และสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และค่าความถี่ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบของตัวแปรต่างๆ โดยใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยค่าสถิติ t-test และ One way-ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาข้อมูลเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาล
มหานคร ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 236 ชุด ที่แจกให้กลุ่มตัวอย่าง
236 คน มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ สรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร
2. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาล
3. การทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงพยาบาล วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม
Statistical Package for Social Science (SPSS) for Window ด้วยวิธีทางสถิติเชิงพรรณนา
(Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

การฝึกอบรมภายใน มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือมีการ
ส่งฝึกอบรม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	59	25.0
หญิง	177	75.0
2. อายุ		
25 ปีหรือต่ำกว่า	75	31.8
26 – 40 ปี	143	60.6
41 ปีขึ้นไป	18	7.6

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	140	59.3
สมรส	92	39.0
หม้ายหรือหย่าร้าง	4	1.7
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	51	21.6
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	164	69.5
สูงกว่าปริญญาตรี	21	8.9
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1-2 ปี	66	28.0
3-5 ปี	138	58.5
มากกว่า 5 ปี	32	13.6
6. รายได้จากโรงพยาบาลต่อเดือน		
10,000 บาทหรือต่ำกว่า	61	25.8
10,001 – 20,000 บาท	36	15.3
20,001 – 30,000 บาท	105	44.5
มากกว่า 30,000 บาท	34	14.4

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 4.1 สรุปประมวลผลได้ดังนี้

1. เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 236 คน เป็นเพศชาย 59 คน คิดเป็นร้อยละ 25 เพศหญิง 177 คน คิดเป็นร้อยละ 75

2. อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุอยู่ระหว่าง 26-40 ปี เป็นจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคืออายุไม่เกิน 25 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และน้อยที่สุดอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

3. สถานภาพสมรส

ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็น โสด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมา คือ สมรสแล้ว จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 และน้อยที่สุดคือ หม้ายหรือหย่าร้าง เป็นจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 164 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 51 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และน้อยที่สุด ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3- 5 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6

6. รายได้จากโรงพยาบาล ต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีรายได้ต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และผู้มีรายได้ต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาล

ความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน โรงพยาบาลได้รวบรวมและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม Statistical Package for Social Science (SPSS) for Window ด้วยวิธีทางสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ จำแนกตามคำถามรายชื่อ
2. ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.1 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามคำถามรายชื่อ

2.1.1 ด้านความมั่นคงในงาน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านความมั่นคงในงานจำแนกตามคำถามรายชื่อสรุปได้ตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความมั่นคงในงานจำแนกตามคำถามรายชื่อ

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน	เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. โรงพยาบาลนี้มั่นคงดี สามารถอยู่ไปได้ จนเกษียณ	3.56	.83	มาก
2. โรงพยาบาลนี้ไม่ค่อยมั่นคงมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยๆ	3.32	.96	ปานกลาง
3. มีการโยกย้ายตำแหน่งในโรงพยาบาลบ่อยๆ	3.25	.93	ปานกลาง
4. โรงพยาบาลมีนโยบายรักษาพนักงานเก่าแก่ ที่ทำงานเก่งๆ ไว้ เช่น มีรางวัลผู้ที่มีอายุงาน นาน มีเงินกองทุนหลังเกษียณ ฯลฯ	3.31	.81	ปานกลาง
5. โรงพยาบาลมีระบบการเอาคนออกบ่อยๆ ไม่ค่อยจ้อคน	3.19	1.04	ปานกลาง
รวม	3.32	.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ย 3.32 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดที่ประเด็น โรงพยาบาลนี้มีความมั่นคงดี สามารถอยู่ได้จนเกษียณ มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ โรงพยาบาลนี้ไม่ค่อยมั่นคงมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.32 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อยที่สุดในประเด็น โรงพยาบาลมีระบบการเอาคนออกบ่อยๆ ไม่ค่อยจ้อคนมีค่าเฉลี่ย 3.19 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

2.1.2 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน จำแนกตามคำถามรายชื่อ สรุปได้ตาม ตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน จำแนกตามคำถามรายชื่อ

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. งานที่ทำอยู่มีการขึ้นเงินเดือนทุกปี	2.97	.77	ปานกลาง
2. งานที่ทำอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ไม่ยาก โดยไม่ถูกจำกัดเพศ อายุงานวุฒิการศึกษา	3.33	.68	ปานกลาง
3. โรงพยาบาลเปิดโอกาสให้เรียนต่อและนำวุฒิ การศึกษามาปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนได้	3.59	.70	มาก
4. โรงพยาบาลสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมภายใน	3.81	.59	มาก
5. มีการส่งฝึกอบรมภายนอกเพื่อนำมาพัฒนางาน	3.69	.77	มาก
รวม	3.48	.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามี ความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น โรงพยาบาลสนับสนุนให้มีภายนอกเพื่อนำมาพัฒนางาน มี ค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และน้อยที่สุดในประเด็นงานที่ทำอยู่มีการขึ้นเงินเดือน ค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

2.1.3 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ จำแนกตามคำถามรายชื่อ สรุปได้ตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการจำแนกตามคำถามรายชื่อ

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. อัตราจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ดีแล้ว	3.31	.74	ปานกลาง
2. ท่านมีความพอใจกับระบบค่าตอบแทน เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าวิชาชีพ เงินพิเศษอื่นๆ	3.28	.72	ปานกลาง
3. โรงพยาบาลจัดให้มีสวัสดิการด้านการรักษาที่ดี แก่ครอบครัว	3.56	.72	มาก
4. โรงพยาบาลให้ความสะดวกสบายแก่ท่าน เช่น มีห้องพักในระดับที่ท่านพอใจ มีร้านอาหาร ราคาถูก มีร้านค้าราคาถูกสำหรับพนักงาน ฯลฯ	3.37	.68	ปานกลาง
5. โรงพยาบาลมีการจ่ายโบนัสในระดับที่น่าพอใจ	2.68	.89	ปานกลาง
รวม	3.24	.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ย 3.24 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในพื้นที่ โรงพยาบาลจัดให้มีสวัสดิการด้านการรักษาที่ดีแก่ครอบครัว มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ โรงพยาบาลให้ความสะดวกสบายแก่ท่าน เช่น มีห้องพักในระดับที่ท่านพอใจ มีร้านอาหารราคาถูก มีร้านค้าราคาถูกสำหรับพนักงาน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อยที่สุดในประเด็น โรงพยาบาลมีการจ่ายโบนัสในระดับที่น่าพอใจมีค่าเฉลี่ย 3.19 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

2.1.4 ด้านสภาพการทำงาน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านสภาพการทำงาน
จำแนกตามคำถามรายชื่อ สรุปได้ตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านสภาพการทำงานจำแนกตาม
คำถามรายชื่อ

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. สถานที่ทำงานกว้างขวางสะดวกสบาย	3.89	.63	มาก
2. โรงพยาบาลสะอาด และมีระเบียบเรียบร้อย	3.85	.63	มาก
3. เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน มีเพียงพอและสะดวกต่อการนำมาใช้	3.41	.69	ปานกลาง
4. มีสิ่งแวดล้อม อากาศถ่ายเทดี	3.55	.78	มาก
5. มีการระบบการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.29	.88	ปานกลาง
รวม	3.59	.53	มาก

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานมี
ค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามีความพึงพอใจมาก
ที่สุดในประเด็นสถานที่ทำงานกว้างขวางสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับความพึงพอใจ
มาก รองลงมาคือโรงพยาบาลสะอาดและมีระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับความพึง
พอใจมาก และน้อยที่สุดในประเด็นมีการระบบการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงานมีค่าเฉลี่ย
3.29 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

2.1.5 ด้านความสำเร็จในงาน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านความสำเร็จในงาน
จำแนกตามคำถามรายชื่อ สรุปได้ตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานจำแนกตาม
คำถามรายชื่อ

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. ท่านมีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงานบ่อยครั้ง	3.44	.69	ปานกลาง
2. ท่านมักได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงานในแผนกบ่อยๆ	3.24	.71	ปานกลาง
3. ท่านมักได้รับคำชมจากเพื่อนต่างแผนกบ่อยๆ	3.13	.72	ปานกลาง
4. ท่านมักได้รับคำชมจากหัวหน้างานบ่อยครั้ง	3.35	.79	ปานกลาง
5. ท่านมักได้รับคำชมจากลูกค้าบ่อยครั้ง	3.37	.86	ปานกลาง
รวม	3.31	.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานมี
ค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามีความพึงพอใจ
มากที่สุดใประเด็นมีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงานบ่อยครั้งมีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับ
ความพึงพอใจมาก รองลงมาคือได้รับคำชมจากลูกค้าบ่อยๆครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับความพึง
พอใจปานกลาง และน้อยที่สุดในประเด็นมักได้รับคำชมจากเพื่อนต่างแผนกบ่อยมีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่
ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

2.1.6 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านจำแนกตามคำถาม รายชื่อ สรุปได้ตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติจำแนกตามคำถามรายชื่อ

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. งานที่ทำอยู่สนุก ไม่น่าเบื่อหน่าย	3.60	.64	มาก
2. ปริมาณงานที่ทำอยู่นี้เหมาะสมดีแล้ว	3.51	.64	มาก
3. ได้ใช้ความรู้ความชำนาญในการทำงานเต็มที่	3.51	.72	มาก
4. การมีโอกาสปรับปรุงวิธีการทำงาน ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน โดยเสนอต่อผู้บังคับบัญชา	3.39	.73	ปานกลาง
5. งานที่ทำอยู่นี้เป็นงานที่ทำทลายความสามารถ อยากรศึกษาพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น	3.48	.77	ปานกลาง
รวม	3.53	.71	มาก

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดใประเด็นงานที่ทำอยู่สนุก ไม่น่าเบื่อหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ปริมาณงานที่ทำอยู่นี้เหมาะสมดีแล้ว และได้ใช้ความรู้ความชำนาญในการทำงานเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และน้อยที่สุดในประเด็นการมีโอกาสปรับปรุงวิธีการทำงาน ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน โดยเสนอต่อผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

2.1.7 ด้านความรับผิดชอบ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามคำถามรายข้อ สรุปได้ตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความรับผิดชอบจำแนกตามคำถามรายข้อ

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. พอใจในขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ทำ	3.69	.65	มาก
2. งานที่รับผิดชอบมีความเสี่ยงเกินไป หากเกิดความ ผิดพลาด เกินความสามารถที่เราจะรับผิดชอบได้	3.39	.75	ปานกลาง
3. ภูมิใจที่ได้รับงานสำคัญๆ ให้รับผิดชอบอยู่เสมอ	3.64	.66	มาก
4. ยินดีทำงานล่วงเวลา หากมีงานเร่งด่วนให้ทำ (โดยอาจจะไม่ได้รับค่าตอบแทน หรือวันหยุดชดเชย)	3.22	.71	ปานกลาง
5. อยากให้ถึงวันจันทร์เร็วๆและมีความสุขในวันเริ่มงาน	2.72	.91	ปานกลาง
รวม	3.33	.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดที่ประเด็นพอใจในขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ภูมิใจที่ได้รับงานสำคัญๆให้รับผิดชอบอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และน้อยที่สุดในประเด็นอยากถึงวันจันทร์เร็วๆและมีความสุขในวันเริ่มทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.72 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

2.1.8 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ สรุปได้ตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
จำแนกตาม คำถามรายชื่อ

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. ในที่ประชุมมักจะเห็นด้วยกับความเห็นของท่าน	3.40	.63	ปานกลาง
2. ท่านมักได้รับเลือกเป็นตัวแทนร่วมกิจกรรมกับ หน่วยงานอื่น	3.22	.67	ปานกลาง
3. เพื่อนร่วมงานมักมาขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ ๆ	3.22	.66	ปานกลาง
4. หัวหน้ารับฟังความเห็นและนำเสนอของท่านไป ใช้เสมอ	3.29	.75	ปานกลาง
5. องค์กรมีช่องทางให้พนักงานแสดงความเห็นและ ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการแสดงความคิดเห็น ไม่ว่าจะดีหรือไม่	3.39	.81	ปานกลาง
รวม	3.30	.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นในที่ประชุมมักจะเห็นด้วยกับความเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาคือองค์กรมีช่องทางให้พนักงานแสดงความเห็นและผู้บริหารให้การสนับสนุนในการแสดงความคิดเห็นไม่ว่าจะดีหรือไม่ มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อยที่สุดในประเด็นท่านมักได้รับเลือกเป็นตัวแทนร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.22 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

2.1.9 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร สรุปได้ตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร
จำแนกตามคำถามรายชื่อ

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง	3.48	.72	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือทุกครั้ง เมื่อมีปัญหา	3.28	.68	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและให้การสนับสนุน เมื่อพบอุปสรรคในการทำงาน	3.28	.73	ปานกลาง
4. สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้ ทุกเมื่อ	3.34	.73	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาได้พบปะพนักงานเพื่อไต่ถามทุกข์-สุข ทั้งด้านการทำงานและส่วนตัวเป็นประจำ	3.17	.76	ปานกลาง
รวม	3.31	.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหารมีค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดที่ประเด็นผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางรองลงมาคือสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้ทุกเมื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.34 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อยที่สุดในประเด็นผู้บังคับบัญชาได้พบปะพนักงานเพื่อไต่ถามทุกข์-สุข ทั้งด้านการทำงานและส่วนตัวเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ย 3.17 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

2.1.10 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านนโยบายและการบริหารงาน สรุปได้ตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน
จำแนกตามคำถามรายชื่อ

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. ระบบการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามี ความชัดเจนดี	3.47	.66	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชามีการกระจายงานให้อย่างยุติธรรม	3.42	.68	ปานกลาง
3. นโยบายและแนวทางการบริหารชัดเจน	3.44	.66	ปานกลาง
4. ระบบการบริหารงานปัจจุบัน สามารถทำให้ท่าน ได้รับโบนัส	3.11	.81	ปานกลาง
5. ระบบการบริหารงานปัจจุบันจะทำให้องค์กรเจริญ ก้าวหน้ามากกว่าที่เป็นอยู่	3.14	.87	ปานกลาง
สรุป	3.31	.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานมีค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามี ความพึงพอใจมากที่สุด ประเด็นระบบการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนดี มี ค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาคือ นโยบายและแนวทางการบริหาร ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และน้อยที่สุดในประเด็นระบบการ บริหารงานปัจจุบัน สามารถทำให้ท่านได้รับโบนัสมีค่าเฉลี่ย 3.11 อยู่ในระดับความพึงพอใจปาน กลาง

2.1.11 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สรุปได้ตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
จำแนกตามคำถามรายชื่อ

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. ท่านเคยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการ ทำงานแทน เมื่อเพื่อนหรือหัวหน้าร้องขอ	3.68	.65	มาก
2. ท่านเคยให้ความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวกับ เพื่อนร่วมงาน	3.53	.69	มาก
3. บ่อยครั้งที่เพื่อนร่วมงานมาขอคำปรึกษาเมื่อมีปัญหา	3.54	.72	มาก
4. เพื่อนร่วมงานให้การช่วยเหลือ เมื่อท่านเดือดร้อน	3.45	.72	ปานกลาง
5. ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหมู่เพื่อนร่วมงาน	2.83	.96	ปานกลาง
รวม	3.41	.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดที่ประเด็นเคยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานแทน เมื่อเพื่อนหรือหัวหน้าร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ บ่อยครั้งที่เพื่อนร่วมงานมาขอคำปรึกษาเมื่อมีปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และน้อยที่สุดในประเด็น ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหมู่เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 2.83 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

2.2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านต่างๆ

ผลการศึกษเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านต่างๆ สรุปได้ตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านต่างๆ

ความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. ด้านความมั่นคงในงาน	3.32	.72	ปานกลาง
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	3.48	.41	ปานกลาง
3. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	3.24	.51	ปานกลาง
4. ด้านสภาพการทำงาน	3.59	.53	มาก
5. ด้านความสำเร็จในงาน	3.31	.55	ปานกลาง
6. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.53	.71	มาก
7. ด้านความรับผิดชอบ	3.33	.46	ปานกลาง
8. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.30	.52	ปานกลาง
9. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร	3.31	.56	ปานกลาง
10. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.31	.53	ปานกลาง
11. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.41	.55	ปานกลาง
รวม	3.38	.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ถ้าพิจารณาแต่ละด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.41 ตามลำดับ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ระดับความพึงพอใจปานกลางตามลำดับและน้อยที่สุดคือด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ย 3.24 อยู่ในระดับปานกลาง

3. การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหาราชนคร ได้รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม Statistical Package for Social Science (SPSS) for Window การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์คือ t-test และ One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) เท่ากับ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 สรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพนักงานเพศชาย และเพศหญิงกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเพศชาย 59 คน เพศหญิง 177 คน โดยใช้ t-test สรุปได้ตามตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติ t-test ของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	Sig (2-tailed)
1.ด้านความมั่นคงในงาน	0.355
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	0.257
3. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	0.522
4. ด้านสภาพการทำงาน	0.143
5. ด้านความสำเร็จในงาน	0.966
6.ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.520
7.ด้านความรับผิดชอบ	0.016*
8. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.471
9. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร	0.653
10.ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.249
11.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.981
สรุป	0.490

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าเพศที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านความรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 75 คน อายุ 26 – 40 ปี จำนวน 143 คน อายุ 41 ปีขึ้นไป 18 คน โดยใช้ F-test สรุปได้ตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติ F-test ของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการทำงาน	Sig
1.ด้านความมั่นคงในงาน	0.542
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	0.576
3. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	0.048*
4. ด้านสภาพการทำงาน	0.004*
5. ด้านความสำเร็จในงาน	0.294
6.ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.308
7.ด้านความรับผิดชอบ	0.697
8. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.297
9. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร	0.279
10.ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.025*
11.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.510
สรุป	0.834

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน
การทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรส
แตกต่างกันกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด 140 คน สมรส
แล้ว 92 คน หม้ายหรือหย่าร้าง 4 คน โดยใช้ F-test สรุปได้ตามตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติ F-test ของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจในการทำงาน	Sig
1.ด้านความมั่นคงในงาน	0.256
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	0.823
3. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	0.000*
4. ด้านสภาพการทำงาน	0.007*
5. ด้านความสำเร็จในงาน	0.818
6.ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.582
7.ด้านความรับผิดชอบ	0.317
8. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.786
9. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร	0.102
10.ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.035*
11.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.041*
สรุป	0.997

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน
ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้านพบว่าพนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างในด้าน
ค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์
กับเพื่อนร่วมงาน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 51 คน ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 164 คน สูงกว่าปริญญาตรี 21 คน สรุปได้ตามตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติF-test ของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน	Sig
1.ด้านความมั่นคงในงาน	0.310
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	0.235
3. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	0.026*
4. ด้านสภาพการทำงาน	0.000*
5. ด้านความสำเร็จในงาน	0.292
6.ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.418
7.ด้านความรับผิดชอบ	0.116
8. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.864
9. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร	0.435
10.ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.097
11.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.551
สรุป	0.600

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาทำงาน 1 – 2 ปี จำนวน 66 คน ระยะเวลา 3-5 ปี จำนวน 138 คน ระยะเวลามากกว่า 5 ปี จำนวน 32 คน สรุปได้ตามตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติF-test ของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	Sig
1. ด้านความมั่นคงในงาน	0.302
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.722
3. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	0.002*
4. ด้านสภาพการทำงาน	0.000*
5. ด้านความสำเร็จในงาน	0.099
6. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.057
7. ด้านความรับผิดชอบ	0.323
8. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.228
9. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร	0.643
10. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.006*
11. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.989
สรุป	0.726

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน การทดสอบสมมติฐาน เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 61 คน รายได้ต่อเดือน 10,001– 20,000 บาท จำนวน 36 คน รายได้ต่อเดือน 20,001– 30,000 บาท จำนวน 105 คน รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 34 คน สรุปได้ตามตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติ F-test ของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจในการทำงาน	Sig
1.ด้านความมั่นคงในงาน	0.379
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	0.468
3. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	0.046*
4. ด้านสภาพการทำงาน	0.000*
5. ด้านความสำเร็จในงาน	0.105
6. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.146
7.ด้านความรับผิดชอบ	0.128
8. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.174
9. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร	0.564
10.ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.007*
11.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.115
สรุป	0.167

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหาราชนคร สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ

- 1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหาราชนคร
- 1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหาราชนคร

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ประจำต่อเดือน ตัวแปรตามคือปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน 11 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าจ้างและ สวัสดิการ สภาพการทำงาน ความสำเร็จในงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำโรงพยาบาลมหาราชนคร จำนวน 574 คน และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling จำนวน 236 คน เป็นฝ่ายแพทย์ 14 คน ฝ่ายบริการงานทั่วไป 26 คน ฝ่ายเภสัชกรรม 7 คน ฝ่ายพยาบาล 111 คน ฝ่ายกายภาพบำบัด 5 คน ฝ่ายเทคนิคการแพทย์ 12 คน ฝ่ายบริการ 61 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมีมาตราวัด (Rating Scale)

ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร ส่วนที่สองเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาล 11 ด้าน เก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด 236 ชุด จากกลุ่มตัวอย่าง 236 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยด้วยใช้พีวเตอร์และโปรแกรม SPSS for Window สำหรับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรวิเคราะห์ด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวิเคราะห์ด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ t-test และ One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ 95%

1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหาราชนคร สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี รายได้จากโรงพยาบาลต่อเดือน 20,001-30,000บาท

1.3.2 ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านค่าจ้างและสวัสดิการตามลำดับ

1.3.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแยกพิจารณาแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้มาก ในเรื่องความกว้างขวางสะดวก ความสะอาดและมีระเบียบเรียบร้อย สิ่งแวดล้อมอากาศถ่ายเทได้ดีในสถานที่ทำงาน ส่วนเรื่องมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นเพียงพอและระบบการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงานมีความพึงพอใจปานกลาง

2. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้มาก ในเรื่องงานที่ทำอยู่สนุกไม่น่าเบื่อหน่าย ปริมาณงานที่ทำเหมาะสมดีแล้ว ใช้ความรู้ความชำนาญในการทำงานเต็มที่ส่วนเรื่องงานที่ทำอยู่ท้าทายความสามารถอยากศึกษาพัฒนาให้ดีขึ้น โอกาสปรับปรุงวิธีการทำงาน ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน โดยเสนอต่อผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3. **ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน** พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้ปานกลาง มีความพึงพอใจมาก เรื่องที่ทางโรงพยาบาลสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมภายใน การส่งฝึกอบรมภายนอกเพื่อนำมาพัฒนางาน เปิดโอกาสให้เรียนต่อและนำวุฒิการศึกษามาปรับ เลื่อนขั้นเงินเดือนได้ ส่วนเรื่องงานที่ทำอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่ยากโดยไม่ถูกจำกัดเพศ อายุงาน วุฒิการศึกษาและงานที่ทำอยู่มีการขึ้นเงินเดือนทุกปี มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

4. **ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้ปานกลาง มีความพึงพอใจมากในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานโดยดูจากการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานแทน เมื่อเพื่อนหรือหัวหน้าร้องขอ เพื่อนร่วมงานขอ คำปรึกษาเมื่อมีปัญหา ให้ความช่วยเหลือเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วม งาน ส่วนเรื่องเพื่อนร่วมงานให้ การช่วยเหลือเมื่อเดือดร้อน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหมู่เพื่อนร่วม งาน มีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง

5. **ด้านความรับผิดชอบ** พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้ปานกลาง มี ความพึงพอใจมากเรื่องชอบ เขตความรับผิดชอบของงานที่ทำ และภูมิใจที่ได้รับงานสำคัญๆ ให้ รับผิดชอบอยู่เสมอ ส่วนเรื่องงานที่รับผิดชอบมีความเสี่ยงเกินไป หากเกิดความผิดพลาดเกิน ความสามารถที่รับผิดชอบ ยินดีทำงานล่วงเวลาหากมีงานเร่งด่วนให้ทำโดยอาจจะไม่ได้รับ ค่าตอบแทนหรือวันหยุดชดเชย และอยากให้ถึงวันจันทร์เร็วๆ และมีความสุขในวันเริ่มงาน มีความ พึงพอใจระดับปานกลาง

6. **ด้านความมั่นคงในงาน** พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้ปานกลาง มีความพึงพอใจมากเรื่องโรงพยาบาลมั่นคงดี สามารถอยู่ไปได้จนเกษียณ ส่วนเรื่องโรงพยาบาลไม่ ค่อยมั่นคงมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยๆ โรงพยาบาลมีนโยบายรักษาพนักงานเก่าแก่ที่ทำงานเก่งๆ ไว้ เช่น มีรางวัลผู้ที่มีอายุงานนาน มีเงินกองทุนหลังเกษียณ ฯลฯ มีการโยกย้ายตำแหน่งบ่อยๆ มีระบบ การเอาคนออกบ่อยๆ ไม่ค่อยจ้างคน มีความความพึงพอใจระดับปานกลาง

7. **ด้านความสำเร็จในงาน** พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้ปานกลาง มีความพึงพอใจปานกลางเรื่องมีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงานบ่อยครั้ง ส่วนเรื่องมักได้รับ คำชมจากลูกค้าย่อย ๆ ครั้ง ได้รับคำชมจากหัวหน้างานบ่อยๆ ครั้ง ได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงานใน แผนกบ่อยๆ ได้รับคำชมจากเพื่อนต่างแผนกบ่อยๆ มีความพึงพอใจระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

8. **ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร** พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้ ปานกลาง มีความพึงพอใจปานกลาง เรื่องผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง ส่วนเรื่องสามารถเข้า พบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้ทุกเมื่อ ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือทุกครั้งเมื่อมีปัญหา ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและให้การสนับสนุนเมื่อพบอุปสรรคในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาได้

พบปะพนักงานเพื่อถามทุกข์-สุขทั้งด้านการทำงานและส่วนตัวเป็นประจำมีความพึงพอใจระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

9. ด้านนโยบายและการบริหารงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้ปานกลาง มีความพึงพอใจ เรื่องระบบการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนดี นโยบายและแนวทางการบริหารชัดเจน ผู้บังคับบัญชามีการกระจายงานให้อย่างยุติธรรม ระบบการบริหารงานปัจจุบันจะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้ามากกว่าที่เป็นอยู่ และสามารถทำให้ได้รับโบนัสอยู่ในระดับปานกลาง

10. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้ปานกลาง มีความพึงพอใจปานกลางเรื่องในที่ประชุมมักจะเห็นด้วยกับความเห็น ส่วนเรื่ององค์กรมีช่องทางให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและผู้บริหารให้การสนับสนุนในการแสดงความคิดเห็น หัวหน้ารับฟังความเห็นและนำเสนอไปใช้เสมอ มักได้รับเลือกเป็นตัวแทนร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่นมีความพึงพอใจระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

11. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้ปานกลาง มีความพึงพอใจมากเรื่องโรงพยาบาลจัดให้มีสวัสดิการด้านการรักษาที่ดีแก่ครอบครัว ส่วนเรื่องโรงพยาบาลให้ความสะดวกแก่ท่าน เช่นมีห้องพักในระดับที่ท่านพอใจ มีร้านอาหารราคาถูก มีร้านค้าราคาถูกสำหรับพนักงาน อัตราจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ดีแล้ว มีความพึงพอใจกับระบบค่าตอบแทน เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าวิชาชีพ เงินพิเศษอื่นๆ โรงพยาบาลมีการจ่ายโบนัสในระดับที่น่าพอใจมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหานคร สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ถ้าพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านความรับผิดชอบ

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ถ้าพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ถ้าพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ถ้าพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน

5. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ถ้าพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

6. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหาราชอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านมั่นคงในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีความพึงพอใจตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในภาพรวมกับผลงานวิจัยอื่นที่ทบทวนมาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน จะเห็นว่ามีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และระดับความพึงพอใจมากที่สุดในการทำงานด้านต่าง ๆ แตกต่างกันแต่ละผลงานวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันในแต่ละบริษัท เมื่อเปรียบเทียบผลงานวิจัยตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก จะเห็นว่าปัจจัยค่าจ้างซึ่งเป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ (ตามลำดับจากมากไปหาน้อย) ปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยปานกลางเช่นเดียวกัน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (ตามลำดับจากมากไปหาน้อย)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหาราชนครพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยอื่น ๆ ที่พบทวนมาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543: 127) สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด อายุแม้มีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่มีขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขหรือไม่ และจากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหาราชนคร ผู้บริหารสามารถนำผล การวิจัยเพื่อพัฒนาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น เพื่อธำรงรักษาพนักงานที่ดีและมีความสามารถไว้ โดยแก้ไขและปรับปรุงด้านต่อไปนี้

3.1.1 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหมู่เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารควรลดการแบ่งพรรคแบ่งพวกดังกล่าวให้หมดไปโดยจัดกิจกรรมให้ทำร่วมกัน ทำงานร่วมกันเป็นทีม เป็นต้น

3.1.2 ด้านความมั่นคงในงาน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โรงพยาบาลควรมีนโยบายรักษาพนักงานเก่าแก่และทำงานดีมีประสิทธิภาพให้เด่นชัด และไม่ควรเอาคนออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

3.1.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บังคับบัญชาควรพบปะพนักงานเพื่อไต่ถามทุกข์-สุขทั้งด้านการทำงานและส่วนตัว พร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือและสนับสนุนให้มากขึ้น

3.1.4 ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานปัจจุบันให้ดีขึ้น

3.1.5 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงเรื่องการจ่ายโบนัส และระบบค่าตอบแทน เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าวิชาชีพ เงินพิเศษอื่น ๆ

3.1.6 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงเรื่องการเลื่อนตำแหน่ง และขึ้นเงินเดือน

3.1.7 ด้านความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ควรกระตุ้นให้พนักงานมีความรับผิดชอบมากขึ้น มีความยินดีทำงานล่วงเวลา

3.1.8 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง หัวหน้าควรรับฟังความคิดเห็นของพนักงานให้มากขึ้น องค์กรและผู้บริหารควรสนับสนุนในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมและเกิดความรู้สึกว่า องค์กรและผู้บริหารรวมทั้งเพื่อนร่วมงานยอมรับ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหาราชนครครั้งนี้ เป็นการศึกษาในภาพรวมทั้งโรงพยาบาล โอกาสในการพัฒนางานวิจัยครั้งต่อไปมีความน่าสนใจที่จะทำการ ศึกษาในด้านความพึงพอใจในการทำงานของโรงพยาบาลแนวคิดในแต่ละฝ่ายที่มี ลักษณะทางสังคมที่ แตกต่างกัน เช่น ฝ่ายแพทย์ ฝ่ายพยาบาล ฝ่ายบริหาร ฝ่ายบริการ เป็นต้น

3.2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจในระบบคุณภาพต่าง ๆ ที่นำมาพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล เช่น ระบบ ISO 9002 Hospital Accreditation (HA) ฯลฯ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จุมพล นนิตพานิช “หน่วยที่ 10 การจูงใจ” ในเอกสารการสอนชุดวิชา **องค์การและการจัดการ**
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2544
- ธีรศักดิ์ หมั่นจักร และศรีสง่า กรรณสูตร **จิตวิทยาธุรกิจ** กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์บรรณกิจ 2540
- นภาพร ชูเปี้ยเต็ง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มาสเกอร์
จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารองค์กรและการจัดการ)
คณะบริหาร ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม 2544
- บุญชม ศรีสะอาด การวิจัยเบื้องต้น (ฉบับพิมพ์ครั้งที่3) กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น 2535
- ประคอง กรรณสูตร สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (ฉบับพิมพ์ครั้งที่2) กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2538
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล** กรุงเทพมหานคร ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพ 2543
- พิมลจรีย์ นามวัฒน์ “หน่วยที่ 9 การจูงใจบุคลากร” ในเอกสารการสอนชุดวิชา **การจัดการ
ทรัพยากรมนุษย์** นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2544
- มัลลิกา ดันสอน **การจัดการยุคใหม่** กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท 2544
- รัตนา บุรพากุล “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน
จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ 2531
- วรารัตน์ รงคปราณี **จิตวิทยาอุตสาหกรรม** กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2532
- วรรณภา คุณชัยพานิชย์ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในโรงงาน
อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในจังหวัดปทุมธานี”
วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2540
- วิมล กาญจนนิวาสน์ “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล
พัฒนา จำกัด (มหาชน)” กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม 2542
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ **องค์การและการจัดการ** กรุงเทพมหานคร ธรรมสาร 2545

สุกัญญา เลิศศิริลดากุล “ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับสายการบินนานาชาติ :

ศึกษาพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ 2541

สุรพล พยอมแย้ม *จิตวิทยาอุตสาหกรรม* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2541

อัญชลี แจ่มเจริญ *จิตวิทยาธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร เจริญผล 2530

อาจินต์ สุรศักดิ์ “ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
กรณีศึกษาข้าราชการผู้ปฏิบัติในส่วนกลาง ” กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538

อารี เพชรผุด *มนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
2530

อารี พันธุ์ฉวีและคณะ *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร ชีรฟิล์มและไซเท็กซ์ 2541

อำนวย แสงสว่าง *จิตวิทยาอุตสาหกรรม* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์ 2536

อริยา นิลประสิทธิ์ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน
กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร” การศึกษาค้นคว้าด้วย
ตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2543

Gilmer B.V. *Industrial Psychology* . New York : Mc Graw-Hill Book Company, 1996 .

Greenberg. Jerald and Robert A. Baron. *Behavior in Organizations*. 7th ed. New Jersey :
Prentice-hall Inc, 2000.

Luthans F. , *Organization Behavior*. 6th ed. Singapore: Mc Graw-Hill, Inc. 1992.

Robbin , S.P. *Organization Behavior* . 7th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall,
1997.

Schermerhorn, J.R., J.P. Hunt and R.N. Osborn. *Managing Organization Behavior* . New York :
John Wiley & Sons, 2000.

ภาคผนวก

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาล เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

แบบสอบถามนี้ไม่ต้องเขียนชื่อท่าน เพียงแต่ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน และความคิดเห็นตามคำถาม ข้อมูลเหล่านี้จะนำเสนอโดยการวิเคราะห์ภาพรวมทั้งหมด ดังนั้นการตอบแบบสอบถามนี้เป็นเพียงการประกอบการวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งจะไม่มีผลต่อหน่วยงาน หรือผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ทำนี้ขอขอบคุณในความร่วมมือของทุก ๆ ท่านไว้ ณ ที่นี้ อันจะส่งผลให้การวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นายธนาวุฒิ เลิศเอกธรรม

นักศึกษาปริญญาโท

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน เพียง
คำตอบเดียว

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 25 ปี หรือต่ำกว่า 26-40 ปี 41 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส โสด สมรส หม้ายหรือหย่าร้าง
4. ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาล 1-2 ปี 3-5 ปี มากกว่า 5 ปี
6. รายได้จากโรงพยาบาลมหานครต่อเดือน 10,000 บาท หรือต่ำกว่า
 10,001- 20,000 บาท
 20,001- 30,000 บาท
 มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ด้านขวามือที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว (กรุณาตอบทุกข้อ)		
หากท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ทำเครื่องหมาย ✓ ใน	ช่องหมายเลข 5
เห็นด้วย	ทำเครื่องหมาย ✓ ใน	ช่องหมายเลข 4
ไม่แน่ใจ	ทำเครื่องหมาย ✓ ใน	ช่องหมายเลข 3
ไม่เห็นด้วย	ทำเครื่องหมาย ✓ ใน	ช่องหมายเลข 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ทำเครื่องหมาย ✓ ใน	ช่องหมายเลข 1

ความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวกับ	5	4	3	2	1
1. ความมั่นคงในงาน					
1.1 โรงพยาบาลนี้มั่นคงดี สามารถอยู่ไปได้จนเกษียณ					
1.2 โรงพยาบาลนี้ไม่ค่อยมั่นคงมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยๆ					
1.3 มีการโยกย้ายตำแหน่งในโรงพยาบาลบ่อย ๆ					
1.4 โรงพยาบาลมีนโยบายรักษาพนักงานเก่าแก่ที่ทำงานเก่ง ๆ ไว้ เช่น มีรางวัลผู้ที่มีอายุงานนาน มีเงินกองทุนหลังเกษียณ ฯลฯ					
1.5 โรงพยาบาลมีระบบการเอาคนออกบ่อย ๆ ไม่ค่อยจ้อคน					
2. ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน					
2.1 งานที่ทำอยู่มีการขึ้นเงินเดือนทุกปี					
2.2 งานที่ทำอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้ไม่ยาก โดยไม่ถูก จำกัดด้วยอายุ เพศ อายุงาน วุฒิการศึกษา					
2.3 โรงพยาบาลเปิดโอกาสให้เรียนต่อ และนำวุฒิการศึกษามาปรับเลื่อน ขึ้นเงินเดือนได้					
2.4 โรงพยาบาลสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมภายใน					
2.5 มีการส่งฝึกอบรมภายนอก เพื่อนำมาพัฒนางาน					
3. ค่าจ้าง และสวัสดิการ					
3.1 อัตราจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่คิดแล้ว					
3.2 ท่านมีความพอใจกับระบบค่าตอบแทน เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าวิชาชีพ เงินพิเศษอื่นๆ เป็นต้น					
3.3 โรงพยาบาลมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่ดีแก่ครอบครัว					
3.4 โรงพยาบาลให้ความสะดวกแก่ท่าน เช่น มีห้องพักผ่อนพนักงาน / หอพักในระดับที่ท่านพอใจ มีร้านอาหารสวัสดิการราคาถูก มีร้านค้าราคาถูกสำหรับพนักงาน ฯลฯ					
3.5 โรงพยาบาลมีระบบการจ่ายโบนัสในระดับที่น่าพอใจ					

ความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวกับ	5	4	3	2	1
<p>4. สภาพการทำงาน</p> <p>4.1 สถานที่ทำงานกว้างขวางสะดวกสบาย</p> <p>4.2 โรงพยาบาลสะอาด และมีระเบียบเรียบร้อย</p> <p>4.3 เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงานมีเพียงพอและสะดวกต่อการนำมาใช้</p> <p>4.4 สิ่งแวดล้อม อากาศถ่ายเทดี</p> <p>4.5 มีการระบบการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน</p>					
<p>5. ความสำเร็จในงาน</p> <p>5.1 ท่านมีส่วนร่วมในความสำเร็จของหน่วยงานบ่อยครั้ง</p> <p>5.2 ท่านมักได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงานในแผนกบ่อย ๆ</p> <p>5.3 ท่านมักได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงานต่างแผนกบ่อย ๆ</p> <p>5.4 ท่านมักได้รับคำชมจากหัวหน้างานบ่อย ครั้ง</p> <p>5.5 ท่านมักจะได้รับคำชมจากลูกค้าบ่อย ครั้ง</p>					
<p>6. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</p> <p>6.1 งานที่ทำอยู่สนุก ไม่น่าเบื่อหน่าย</p> <p>6.2 ปริมาณงานที่ทำอยู่นี้เหมาะสมดีแล้ว</p> <p>6.3 ได้ใช้ความรู้ ความชำนาญในการทำงานเต็มที่</p> <p>6.4 การมีโอกาสปรับปรุงวิธีการทำงาน ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน โดยเสนอต่อผู้บังคับบัญชา</p> <p>6.5 งานที่ทำอยู่นี้เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ อยากรู้ศึกษาพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น</p>					
<p>7. ความรับผิดชอบ</p> <p>7.1 พอใจในขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ทำ</p> <p>7.2 งานที่รับผิดชอบมีความเสี่ยงไป หากเกิดความผิดพลาดเกินความสามารถที่เราจะรับผิดชอบ ได้</p> <p>7.3 ภูมิใจที่ได้รับผิดชอบงานสำคัญ ๆ อยู่เสมอ</p> <p>7.4 ยินดีทำงานล่วงเวลา หากมีงานเร่งด่วนให้ทำ(โดยอาจจะไม่ได้รับค่าตอบแทน หรือวันหยุดชดเชย)</p> <p>7.5 อยากให้ถึงวันจันทร์เร็ว ๆ และมีความสุขในวันเริ่มงาน</p>					

ความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวกับ	5	4	3	2	1
8. การได้รับการยอมรับนับถือ 8.1 ในที่ประชุมมักจะเห็นด้วยกับความเห็นของท่าน 8.2 ท่านมักได้รับเลือกเป็นตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่น 8.3 เพื่อนร่วมงานมักมาขอคำปรึกษาจากท่านเสมอ ๆ 8.4 หัวหน้ารับฟังความคิดเห็นและนำข้อเสนอของท่าน ไปใช้เสนอ 8.5 องค์กรมีช่องทางให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และผู้บริหารให้การสนับสนุนในการแสดงความคิดเห็นไม่ว่าจะดีหรือไม่ ?					
9. ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร 9.1 ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง 9.2 ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือทุกครั้ง เมื่อมีปัญหา 9.3 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและให้การสนับสนุน เมื่อพบอุปสรรคในการทำงาน 9.4 สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้เสมอทุกเมื่อ 9.5 ผู้บังคับบัญชาได้พบปะพนักงานเพื่อไต่ถามทุกข์ – สุข ทั้งด้านการทำงานและส่วนตัวเป็นประจำ					
10. นโยบายและการบริหารงาน 10.1 ระบบการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนดี 10.2 ผู้บังคับบัญชามีการกระจายงานให้อย่างยุติธรรม 10.3 นโยบายและแนวทางการบริหารชัดเจน 10.4 ระบบการบริหารงานปัจจุบัน สามารถทำให้ท่านได้รับโบนัส 10.5 ระบบการบริหารงานปัจจุบัน จะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้ามากกว่าที่เป็นอยู่					
11. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 11.1 ท่านเคยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานแทนเมื่อเพื่อนหรือหัวหน้างานร้องขอ 11.2 ท่านเคยให้ความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน 11.3 บ่อยครั้งที่เพื่อนร่วมงานมาขอปรึกษาเมื่อมีปัญหา 11.4 เพื่อนร่วมงานให้การช่วยเหลือ เมื่อท่านเดือดร้อน 11.5 ไม่มีมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหมู่เพื่อนร่วมงาน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยสุโขทัย ประเทศอินเดีย
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

63

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายธนาวุฒิ เลิศเอกธรรม
วัน เดือน ปีเกิด	22 กันยายน 2503
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
ประวัติการศึกษา	แพทยศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2528 วุฒิบัตรผู้เชี่ยวชาญโรคกระดูกและข้อ พ.ศ.2534
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาล พญาไท 3
ตำแหน่ง	แพทย์ประจำ