ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

ทาริกา พาเจริญ พย.บ.*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร และเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ประเภทตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน กลุ่มประชากรเป็นบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี จำนวน 167 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บเป็น แบบสอบถามในการวิจัยความพึงพอใจด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำนวน 10 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ/ปริมาณงาน ด้านความก้าวหน้า ในอาชีพและความมั่นคง ด้านนโยบายและการสื่อสาร ด้านการประเมินค่าตอบแทน ด้านการบริการและ สวัสดิการ ด้านการร้องทุกข์/ปัญหา ด้านการพัฒนาบุคลากร/อบรม ด้านสัมพันธภาพและการทำงานเป็นทีม และด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยมีการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .95 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้วยสถิติ Independent t-test และ One Way Analysis of Variance (ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.28,SD=.45) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าเกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านลักษณะงานที่ทำ/ปริมาณงาน ($\overline{X}$ =3.68,SD=.54) ด้านความผูกพันต่อองค์กร ($\overline{X}$ =3.57,SD=.81) และด้านสัมพันธภาพและการทำงานเป็นทีม ($\overline{X}$ =3.47,SD=.61) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่องของ อายุ (p=0.011) ระดับการศึกษา (p=0.001) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (p=0.001) ประเภทตำแหน่ง (p=0.000) และบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน (p=0.017) ส่วนเพศ พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรไม่มีความแตกต่างกัน (p=0.529)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ โรงพยาบาลปากท่อ

---

*พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

Factors affecting satisfaction of worker in Paktho's Hospital Amphur Paktho, Ratchaburi province

Tarika Pacharoen B.N.S.*

Abstract

This descriptive research aimed to study the factors affecting satisfaction of workers, and the comparison of satisfaction of workers based on gender, age, education, experience, position, and role. The population size focused on 167, who worked at Paktho's hospital. Data were collected by questionnaires, this consist of general data and 10 types of satisfaction: environment, workload, progression & security, communication, paid assessment, services & welfare, complaint & problem, development & training, relationship & team work, and organizational commitment. Cronbach's alpha coefficient of questionnaire was .95. The data was analyzed by percentage, average, Independent t-test and One Way Analysis of Variance (ANOVA).

The results were as follow. Overall satisfaction of Paktho's Hospital worker was at a moderate level ($\overline{X}$ = 3.28, SD = .45). In each type of satisfaction, almost all types of the satisfaction were at the moderate level, except 3 types were high: workload ($\overline{X}$ = 3.68, SD = .54), organizational commitment ($\overline{X}$ = 3.57, SD = .81), and the relationship & team work ($\overline{X}$ = 3.47, SD = .61). In conclusion, statistical significant difference factors affecting satisfaction were age ($p < .05$), education ($p < .01$), experience ($p < .01$), position ($p < .01$), and role ($p < .05$). Gender was not statistically significant different in the satisfaction of the workers ($p=0.529$).

Keywords : Satisfaction, Paktho's Hospital

*Registered nurse Paktho's Hospital A. Paktho, Ratchaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารงานของหน่วยงานองค์กรและสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนทรัพยากรบุคคลในหน่วยงาน นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากองค์ประกอบหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงานทรัพยากรในองคกรซึ่ง คนยังเป็นปัจจัยระดับแนวหน้าที่นำความสำเร็จมา สู่องค์กรทุกองค์กร[1]

ระดับความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลของงาน การสร้างความพึงพอใจในงานจึงเป็นกุญแจหรือหัวใจของการบริหารงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ และด้วยความสมัครใจ และในทางตรงข้าม ถ้าหากบุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงานจะก่อให้เกิดปัญหาหลายอย่างแก่หน่วยงานขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานจะต่ำ การปฏิบัติงานจะได้ผลในทางลบ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสีย ขึ้นแก่หน่วยงานได้[2]

ในการบริหารงานของหน่วยงาน องค์กรและสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนทรัพยากรบุคคลในหน่วยงาน นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากองค์ประกอบหนึ่ง ที่จะทำให้หน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จ ในการดำเนินงานระดับความพึงพอใจในงานยของบุคลากรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลของงานการสร้างความพึงพอใจในงานจึงเป็นกุญแจหรือหัวใจของการบริหารงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความสมัครใจในทางตรงข้าม ถ้าหากบุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงานจะก่อให้ เกิดปัญหาหลายอย่างแก่หน่วยงานขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานจะต่ำการปฏิบัติงาน จะได้ผลในทางลบซึ่งก่อให้เกิดผลเสียขึ้นแก่หน่วยงานได้

ปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นที่ทำให้บุคลากรไม่พึงพอใจในงาน คือ ความไม่ชัดเจนและแน่นอนของนโยบายโรงพยาบาล คุณภาพของผู้บังคับบัญชาสภาพแวดล้อมของสถาน ที่ทำงานที่มี ความเสี่ยงต่อการติดเชื้อสูง ภาระงานที่มากไม่ สมดุลกับอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน น้อย เวลาทำงานที่ไม่แน่นอน ทำให้ชีวิตส่วนตัว และครอบครัวมีปัญหา และสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัย ที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานได้แก่ การได้รับการยอมรับและยกย่องในการทำงาน ความรู้สึกรับผิดชอบ ในการทำงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย การได้รับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการเจริญเติบโต ของงานที่ทำองค์ประกอบที่เอื้อประโยชน์ ต่อการ ปฏิบัติงานเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน[3] ดังนั้นความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสิ่งที่ควรให้ความสนใจ นอกจากจะมีความสำคัญกับการย้ายงาน ขาดงาน แล้วยังมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และคุณภาพในการบริการในโรงพยาบาลด้วย ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล มี จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พ.ศ. 2555 เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องไปใช้เป็นประโยชน์ทางการศึกษาและการบริหารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากร โรงพยาบาลปากท่อ ตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภทตำแหน่ง และบทบาทหน้าที่

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ทั้งหมด ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลปากท่อ ไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 167 คน

เครื่องมือในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่นำมาใช้เก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามในการวิจัยความพึงพอใจด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี พัฒนา โดยสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดราชบุรี โดยใช้ มาตราวัดของลิเคอร์ท (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบไปด้วย 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านต่างๆ ในการทำงาน ประกอบด้วย 10 หัวข้อหลัก คือ ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ/ปริมาณงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง ด้านนโยบายและการสื่อสาร ด้านการประเมินค่าตอบแทน ด้านการบริการและสวัสดิการ ด้านการร้องทุกข์/ปัญหา ด้านการพัฒนาบุคลากร/อบรม ด้านสัมพันธภาพและการทำงานเป็นทีม และความพึงพอใจด้านความผูกพันต่อองค์กร ทดสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ 3 ท่าน และทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นมาไปทดลองใช้กับบุคลากรโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี ตามคุณสมบัติเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นตามสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.952

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

แจกแบบสอบถามไปให้บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี จำนวน 167 ชุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ เพื่อรายงานผลเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไป และใช้พรรณนาในการวิจัย และ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้รายงานผล ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ และบทบาทหน้าที่ใช้ (Independent t-test) ส่วนตัวแปรอายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์ ในการทำงาน ประเภทตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ Tukey test เพื่อทดสอบสมมติฐานสำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภทตำแหน่ง และบทบาทหน้าที่

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 84.4 และเพศชาย ร้อยละ 15.6 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด ร้อยละ 35.9 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 29.3 อายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 22.8 และอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 12.0

ตามลำดับ อายุเฉลี่ย 39.2 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 58.1 รองลงมาคือต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 37.7 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 4.2 ส่วนใหญ่มีอายุราชการน้อยกว่า 10 ปี ร้อยละ35.3 รองลงมา คืออายุราชการระหว่างอายุ (11-20 ปี), (21-30 ปี) และ (31-40 ปี) คือ ร้อยละ 32.9, 29.3 และ 2.4 ตามลำดับ อายุราชการเฉลี่ย 15 ปี ตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นประเภทวิชาการ ร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ ลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 34.1 ประเภททั่วไป ร้อยละ 15.6 ลูกจ้างประจำ ร้อยละ 9 และพนักงานราชการ ร้อยละ 2.4 สำหรับบทบาทหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานร้อยละ 89.2 และหัวหน้า ร้อยละ 10.8

2. ความพึงพอใจของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อในด้านต่าง ๆ พบว่า

ความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก มี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ/ปริมาณงาน ($\overline{X}$ =3.68) ด้านความผูกพันต่อองค์กร ($\overline{X}$ =3.57) และด้านสัมพันธภาพและการทำงานเป็นทีม ($\overline{X}$ =3.47) นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการพัฒนาบุคลากร/อบรม ($\overline{X}$ =3.39) ด้านนโยบายและการสื่อสาร ($\overline{X}$ = 3.19) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง ($\overline{X}$ =3.15) ด้านการร้องทุกข์/ปัญหา ($\overline{X}$ =3.07) ด้านการประเมินผล ค่าตอบแทน ($\overline{X}$ =3.05) และด้านการบริการและสวัสดิการ ($\overline{X}$ =3.01) สำหรับภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่าอยู่ ในระดับปานกลาง (=3.28) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ จำแนกตามรายด้าน (n=167)

ความพึงพอใจ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.39	.494	ปานกลาง
ด้านลักษณะงานที่ทำ/ปริมาณงาน	3.68	.543	มาก
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง	3.15	.613	ปานกลาง
ด้านนโยบายและการสื่อสาร	3.19	.623	ปานกลาง
ด้านการประเมินผล ค่าตอบแทน	3.05	.701	ปานกลาง
ด้านการบริการและสวัสดิการ	3.01	.651	ปานกลาง
ด้านการร้องทุกข์/ปัญหา	3.07	.653	ปานกลาง
ด้านการพัฒนาบุคลากร/อบรม	3.39	.642	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพและการทำงานเป็นทีม	3.47	.607	มาก
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	3.57	.807	มาก
รวม	**3.28**	**.452**	ปานกลาง

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านต่างๆของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ พบว่า

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อทั้งชาย ($\overline{X}$ = 3.32) และหญิง ($\overline{X}$ = 3.29) ไม่แตกต่างกัน (p=0.529) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ จำแนกตามเพศ (n=167)

เพศ	Mean	SD	*p*-value
ชาย	3.32	.545	0.529
หญิง	3.29	.447	

3.2 จำแนกตามช่วงอายุ (<30, 31-40, 41-50 และ 51-60 ปี) พบว่า คะแนนเฉลี่ยของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อในกลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี ($\overline{X}$ = 3.44) 31-40 ปี ($\overline{X}$ = 3.27) 41-50 ปี ($\overline{X}$ = 3.28) และ 51-60 ปี ($\overline{X}$ = 3.13) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p=0.011) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ จำแนกตามช่วงอายุ (n=167)

อายุ	Mean	SD	*p*-value
< 30 ปี	3.44	.355	0.011*
31 – 40 ปี	3.27	.391	
41 – 50 ปี	3.28	.522	
51 – 60 ปี	3.13	.562	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการประเมินผลค่าตอบแทนแตกต่างจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุ 31-40, 41-50 และ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ส่วนความพึงพอใจด้านสัมพันธภาพและการทำงานเป็นทีม พบว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปีมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอายุ 51-60 ปีอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และเมื่อวิเคราะห์ ความพึงพอใจโดยรวมพบว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอายุ 51-60 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรจำแนกตามช่วงอายุ (n=167)

ความพึงพอใจ	กลุ่มอายุ (ปี)	Mean	SD	31-40	41-50	51-60
ด้าน	<30	3.65	.469	0.353*	0.305*	0.407*
สภาพแวดล้อมใน	31-40	3.30	.421		-0.049	0.054
การทำงาน	41-50	3.34	.518			0.103
	51-60	3.24	.482			
ด้านการ	<30	3.36	.469	0.392*	0.374*	0.524*
ประเมินผล	31-40	2.97	.684		-0.181	0.132
ค่าตอบแทน	41-50	2.99	.709			0.150
	51-60	2.84	.800			
ด้านสัมพันธภาพ	<30	3.70	.423	0.260	0.274	0.502*
และการทำงานเป็น	31-40	3.44	.591		0.014	0.242
ทีม	41-50	3.43	.638			0.228
	51-60	3.20	.729			
รวมทุกด้าน	**<30**	**3.44**	**.355**	**-0.096**	**-0.107**	**-0.182***
	31-40	**3.27**	**.391**		**-0.011**	**-0.086**
	41-50	**3.28**	**.522**			**-0.075**
	51-60	**3.13**	**.562**			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.05

3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\overline{X}$ = 3.31) ปริญญาตรี ($\overline{X}$ = 3.28) และสูงกว่าปริญญาตรี ($\overline{X}$ = 3.33) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p=0.001) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ จำแนกตามระดับการศึกษา (n=167)

ระดับการศึกษา	Mean	SD	*p*-value
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.31	.500	0.001*
ปริญญาตรี	3.28	.441	
สูงกว่าปริญญาตรี	3.33	.438	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจ โดยรวมต่ำกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) (ไม่พบว่ามีความแตกต่างในความพึงพอใจในแต่ละด้าน) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา (n=167)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	Mean	SD	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
รวมทุกด้าน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.31	.500	-0.092*	-0.250*
	ปริญญาตรี	3.28	.441		-0.159
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.33	.438		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.05

3.4 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมใน การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำงานน้อยกว่า 10 ปี ($\overline{X}$ = 3.38) 11-20 ปี ($\overline{X}$ = 3.27) 21-30 ปี ($\overline{X}$ = 3.24) และ 31-40 ปี ($\overline{X}$ = 3.02) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p=0.001) ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากร โรงพยาบาลปากท่อ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน (n=167)

ประสบการณ์ในการทำงาน	Mean	SD	*p*-value
<10	3.38	.356	0.001*
11-20	3.27	.480	
21-30	3.24	.540	
31-40	3.02	.503	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ พบว่า คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน (N=167)

ความพึงพอใจ	ประสบการณ์ในการทำงาน (ปี)	Mean	SD	11-20	21-30	31-40
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	<10	3.58	.466	0.349*	0.232	0.371
	11-20	3.23	.434		-0.117	0.022
	21-30	3.35	.528			0.139
	31-40	3.21	.438			
โดยรวม	**<10**	**3.38**	**.356**	**-0.100***	**-0.158***	**-0.190**
	11-20	**3.27**	**.480**		**-0.058**	**-0.090**
	21-30	**3.24**	**.540**			**-0.032**
	31-40	**3.02**	**.503**			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.05

3.5 จำแนกตามประเภทตำแหน่ง พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของบุคลากรประเภทตำแหน่งทั่วไป ($\overline{X}$ = 3.42) วิชาการ ($\overline{X}$ = 3.22) ลูกจ้างชั่วคราว ($\overline{X}$ = 3.31) ลูกจ้างประจำ ($\overline{X}$ = 3.41) และพนักงานราชการ ($\overline{X}$ = 3.10) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p=0.000) ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ จำแนกตามประเภทตำแหน่ง (n=167)

ประเภทตำแหน่ง	Mean	SD	*p*-value
ทั่วไป	3.42	.471	0.000*
วิชาการ	3.22	.446	
ลูกจ้างชั่วคราว	3.31	.443	
ลูกจ้างประจำ	3.41	.589	
พนักงานราชการ	3.10	.250	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.05

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านต่างๆของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อที่มีประเภทตำแหน่งต่างกัน

ความพึงพอใจ	ประเภทตำแหน่ง	Mean	SD	วิชาการ	ลูกจ้างชั่วคราว	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ
ด้านสภาพ-แวดล้อมในการทำงาน	ทั่วไป	3.46	.507	0.203	-0.024	-0.246	0.141
	วิชาการ	3.24	.415		-0.227	-0.449*	-0.063
	ลูกจ้างชั่วคราว	3.46	.467			-0.222	0.165
	ลูกจ้างประจำ	3.68	.730				0.386
	พนักงานราชการ	3.29	.285				
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง	ทั่วไป	3.37	.401	0.109	0.447*	0.159	0.359
	วิชาการ	3.26	.564		0.338*	0.050	0.250
	ลูกจ้างชั่วคราว	2.91	.636			-0.288	-0.088
	ลูกจ้างประจำ	3.20	.797				0.200
	พนักงานราชการ	3.00	.612				
โดยรวม	**ทั่วไป**	**3.42**	**.471**	**-0.052**	**0.118**	**-0.115**	**0.031**
	วิชาการ	**3.22**	**.446**		**0.170***	**-0.062**	**0.084**
	ลูกจ้างชั่วคราว	**3.31**	**.443**			**-0.233***	**-0.087**
	ลูกจ้างประจำ	**3.41**	**.589**				**0.146**
	พนักงานราชการ	**3.10**	**.250**				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ พบว่า คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<0.05) ดังตารางที่ 10

3.6 จำแนกตามบทบาทหน้าที่ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรประเภทหัวหน้า ($\overline{X}$ = 3.55) กับผู้ ปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.27) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ (p=0.017) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใน แต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ/ปริมาณงาน (p=0.008) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง (p=0.002) ด้านสัมพันธภาพและการทำงานเป็นทีม (p=0.021) และด้านความผูกพันต่อองค์กร (p= 0.025) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ (n=167)

ความพึงพอใจ	บทบาทหน้าที่	Mean	SD	*p*-value
ด้านลักษณะงานที่ทำ/ปริมาณงาน	หัวหน้า	4.00	.536	0.008*
	ผู้ปฏิบัติงาน	3.64	.532	
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง	หัวหน้า	3.56	.566	0.002*
	ผู้ปฏิบัติงาน	3.10	.602	
ด้านสัมพันธภาพและการทำงานเป็นทีม	หัวหน้า	3.78	.560	0.021*
	ผู้ปฏิบัติงาน	3.43	.603	
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	หัวหน้า	3.97	.606	0.025*
	ผู้ปฏิบัติงาน	3.52	.817	
โดยรวม	**หัวหน้า**	**3.55**	**.534**	**0.017***
	ผู้ปฏิบัติงาน	**3.27**	**.445**	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.05

สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี 10 ด้าน พบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางยกเว้นด้านลักษณะงานที่ทำ/ปริมาณงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร และด้านสัมพันธภาพและการทำงานเป็นทีม ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายผลเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์[4] จริยา ภักดีอักษร[5] และ ฉัทฐา กรีหิรัญ[6] ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาคารสถานที่บางส่วนไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ขาดความปลอดภัยและการป้องกันภัยในขณะปฏิบัติงาน

1.2 ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ/ปริมาณงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ/ปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณและคณะ[7] ทั้งนี้เป็นเพราะได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ การได?ทำงานซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู?ความสามารถเป็นองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

1.3 ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก เกือบครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 45.5) เป็นลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและพนักงาน

ราชการ ไม่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและอีกทั้งเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นค่อนข้างน้อย ทำให้ขาดโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จึงอาจส่งผลให้ภาพรวมของความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง อยู่ที่ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาดา พงศบริพัตร[8] และ ณัทฐา กรีหิรัญ[6]

1.4 ความพึงพอใจด้านนโยบายและการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ มีความพึงพอใจด้านนโยบายและการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์[4] ณัทฐา กรีหิรัญ[6] วิไลวรรณและคณะ[7] ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาและการมอบหมายอำนาจหน้าที่ ที่มีความชัดเจน แต่ขาดการให้ข้อมูลที่สร้างความเข้าใจระเบียบข้อบังคับต่างๆ เกี่ยวกับโรงพยาบาลแก่บุคลากร

1.5 ความพึงพอใจด้านการประเมินค่าตอบแทน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ มีความพึงพอใจด้านการประเมินค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของณัทฐา กรีหิรัญ[6] วิไลวรรณและคณะ[7] ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อัตราเงินเดือนที่ใช่อยู่ในปัจจุบันยังไม่สอดคล้องกับคุณวุฒิ และภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

1.6 ความพึงพอใจด้านการบริการและสวัสดิการ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ มีความพึงพอใจด้านการบริการและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของวิไลลักษณ์ ทองวินิชศิลป์[9] เนื่องจากประเภทตำแหน่งและบทบาทหน้าที่มีผลตอบแทนต่อสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการรักษาพยาบาล และสวัสดิการที่อยู่อาศัย

1.7 ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์/ปัญหา ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ มีความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์/ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรมชลประทาน[10] ที่ศึกษาเรื่องแผนกลยุทธ์เสริมสร้างความผาสุก ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของกรมชลประทาน ประจำปีงบประมาณ 2553-2555 พบว่า ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์/ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้บริหารให้ความใส่ใจในการแก้ปัญหาและเรื่องร้องทุกข์ ได้รับการเยียวยาอย่างเป็นธรรม

1.8 ความพึงพอใจด้านการพัฒนาบุคลากร/อบรม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ มีความพึงพอใจด้านการพัฒนาบุคลากร/อบรม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์[4] และทวนทอง บุญจันทร์[11] เนื่องจากความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระจนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น

1.9 ความพึงพอใจด้านสัมพันธภาพและการทำงานเป็นทีม ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ มีความพึงพอใจด้านสัมพันธภาพและการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณและคณะ[7] เนื่องจากสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อน ร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสัมพันธ์และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้การที่ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน มีสัมพันธภาพทางลบระหว่างกันแล้ว จะเป็นการเพิ่มความกดดันให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและความไม่พึงพอใจในการทำงานได้

1.10 ความพึงพอใจด้านความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ มีความพึงพอใจด้านความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิวรรณ ศรีสุพรรณ[12] และวิไลลักษณ์ ทองวินิชศิลป[9] ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลปากท่อเป็นสถานบริการทางด้านสาธารณสุข และเป็นที่ยอมรับของประชาชนในชุมชน ทำให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจและส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของตนเอง

2. ผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลปากท่อในแต่ละด้านจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภทตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยขอนำเสนอการเปรียบเทียบดังนี้

2.1 เพศ : บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เพราะบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 84.4) ทั้งนี้เป็นเพราะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวข้องกับด้านสาธารณสุข เนื่องจากมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ก็จะได้รับตำแหน่งที่ได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานและมีความพึงพอใจที่ตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยไม่สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง และสามารถพัฒนาศักยภาพการทำงานของตนเองได้ ถึงแม้ว่าจะเป็นอาชีพที่มีรายได้ไม่มากก็ตาม แต่สภาพทางสังคม สภาพการทำงานทั้งเพศหญิงและเพศชายไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของมยุเรศ ฮาดวิเศษ[13] และณัทฐา กรีหิรัญ[6]

2.2 กลุ่มอายุ : บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ ที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะ บุคลากรที่มีอายุมากกว่ามีความเป็นผู้ใหญ่กว่า มีความรับผิดชอบในงานมากกว่า เพราะมีความเข้าใจงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจที่มากกว่า และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานมาก มักจะไม่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ แพรต่วน[14]

2.3 ระดับการศึกษา : บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในโดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังในงานและมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายสูง ทำให้ประสบความพึงพอใจในงานที่ปรารถนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ แพรต่วน[14]

2.4 ประสบการณ์ในการทำงาน : บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ แพรต่วน[14] และกัลยา สระแก้ว[15] เนื่องจากกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย

2.5 ประเภทตำแหน่ง : บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อ ที่มีประเภทตำแหน่งที่ต่างกัน คือ ด้านทั่วไป ด้านวิชาการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมและอีก 2 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคง แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกจ้างชั่วคราว ต้องทำงานหนัก มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพน้อยและมีความมั่นคงต่ำ อาจส่งผลให้มีความพึงพอใจน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ แพรต่วน[14]

2.6 บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน : บุคลากรโรงพยาบาลปากท่อที่เป็นหัวหน้ามีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกับผู้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ การที่ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตรเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน มีสัมพันธภาพทางลบระหว่างกันแล้ว จะเป็นการเพิ่มความกดดันให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ แพรต่วน[14]

ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดระบบการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรสุขภาพให้ชัดเจนเป็นธรรมในทุกวิชาชีพ เช่นระบบค่าตอบแทน การจัดสรรสวัสดิการที่ไม่ใช่ภาคบังคับตามกฎหมายที่มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน

2. ควรมีหลักเกณฑ์และแนวทางที่ชัดเจนและโปร่งใส ในกระบวนการพิจารณาความดี ความชอบหรือการสรรหาบุคลากรเพื่อดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อลดปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน

3. ควรมีการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับบุคลากรผู้ปฏิบัติ และการสร้างบรรยากาศองค์กรให้เป็นองค์กรที่น่าอยู่น่าทำงาน และทุกคนมีความสุขในการทำงาน

บรรณานุกรม

1. พะยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต; 2541.
2. เบญจวรรณ เนตรแขม. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในจังหวัดสมุทรสาคร. (วิทยานิพนธ์) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2541. 202 หน้า.
3. Herzberg FB, Mausner B, Snyderman BB. The Motivation to work. New York: John Wiley and Son; 1959.
4. พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข?าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2541. 96 หน้า.
5. จริยา ภักดีอักษร. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (วิทยานิพนธ์) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2541. 91 หน้า.
6. ณัทฐา กรีหิรัญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (วิทยานิพนธ์) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2550. 114 หน้า.
7. วิไลวรรณ สุวรรณสิทธิ์, วิภาพร เตชะสรพัศ, กาญจนา คำดี, อัญชลี เศรษฐเสถียร, พิมพาภรณ์ พรหมใจ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จังหวัดเชียงใหม่. Nursing Journal. 2006;33(3) :164-73.

8. ญาดา พงศบริพัตร. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย. (วิทยานิพนธ์) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2542. 123 หน้า.

9. วิไลลักษณ์ ทองวินิชศิลปะ. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม1. (วิทยานิพนธ์) เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2547. 168 หน้า.

10. กรมชลประทาน. แผนกลยุทธ์เสริมสร้างความผาสุก ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของกรมชลประทาน ประจำปีงบประมาณ 2553-2555. กรุงเทพฯ: กรมชลประทาน; 2554. 47 หน้า.

11. ทวนทอง บุญจันทร์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัย สุราษฎร์ธานี. (วิทยานิพนธ์) เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2554. 137 หน้า.

12. สุทธิวรรณ ศรีสุพรรณ. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์) เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2550. 76 หน้า.

13. มยุเรศ ฮาดวิเศษ. สุขภาพจิตและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2544. 141 หน้า.

14. จิราภรณ์ แพรต่วน. ความเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2543. 171 หน้า.

15. กัลยา สระแก้ว. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดอุดรธานี. (วิทยานิพนธ์) มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2543. 145 หน้า.