



ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน :
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

วารี อัสวเสนา
ธานี เงามาย

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2551



ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน: คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามารชิบัติ

เสนอโดย วารี อัสวเสนา

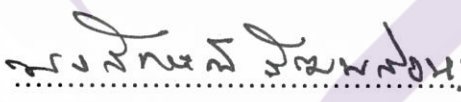
ธานี เงามาย

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร วิชาเอก การจัดการทรัพยากรมนุษย์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)


..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ)


..... กรรมการ
(ผศ.ดร.จรัญญา ปานเจริญ)

เลขทะเบียน.....	0199972
วันลงทะเบียน.....	1.0.ค.ย. 2551
เลขเรียกหนังสือ.....	352.66
	๗484๒
	[๒๕๕๐]

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

วันที่ ... 29 ... เดือน ... ต.ค. ... พ.ศ. 2551

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน กรณีศึกษา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
ชื่อผู้เขียน	วาริ อัสวเสนา ธานี เงามาย
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

ปัจจุบันคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีการพัฒนาทางด้านคุณภาพและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น โดยมุ่งเน้นทางด้านบริการ การเรียนการสอน การบริการวิชาการ การวิจัย และการสร้างเสริมสุขภาพ จากนโยบายดังกล่าวทำให้บุคลากรของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีต้องมีการงานที่เพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับภาระงานที่ผ่านมา ประกอบกับคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ประสบกับปัญหาสมองไหลไปสถานพยาบาลเอกชนจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงมีความมุ่งหวังที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อนำเสนอผลงานวิจัยต่อผู้บริหารของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ การสร้างสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร โดยผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุน และศึกษาระดับของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มเป้าหมายจากบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำเงินงบประมาณ ลูกจ้างประจำเงินรายได้ คณะฯ พนักงานมหาวิทยาลัยอุดหนุน พนักงานมหาวิทยาลัยเงินได้คณะฯ และลูกจ้างของคณะฯ ตามสัดส่วนบุคลากรสายสนับสนุนของแต่ละภาควิชา สำนักงาน หน่วยงาน ของคณะฯ จำนวน 150 คน จากจำนวนสายสนับสนุนทั้งหมด 1,500 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด โดยการสุ่มกลุ่มเป้าหมาย อ้างอิงรายชื่อบุคลากรสายสนับสนุนจากฐานข้อมูลงานการเจ้าหน้าที่ของคณะฯ โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยด้วยแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS โดยการแจกแจงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) ส่วนปัจจัยต่าง ๆ มีระดับความสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เรียงระดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.76$ SD = 0.62)
2. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและการพัฒนา อยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.68$ SD = 0.63)
3. ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.60$ SD = 0.54)
4. ปัจจัยด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.46$ SD = 0.66)
5. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$ SD = 0.60)
6. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$ SD = 0.50)
7. ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$ SD = 0.50)
8. ปัจจัยจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$ SD = 0.81)
9. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$ SD = 0.73)

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความเมตตา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ เสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่ต้นจนงานวิจัยเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง และขอขอบพระคุณคณาจารย์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณบุคลากรสายสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ที่ได้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อการวิจัยในครั้งนี้ และท่านอื่น ๆ ที่มีได้กล่าวนามไว้มา ณ ที่นี้ ที่ได้อำนวยความสะดวกในการทำสารนิพนธ์เล่มนี้ สำหรับข้อบกพร่องใด ๆ ที่เกิดขึ้นในสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้

วารี อัสวเสนา

ธานี เภาฉาย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามคำศัพท์.....	4
1.7 สรุปท้ายบท.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ.....	7
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ.....	8
2.4 ประวัติคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี.....	14
2.5 ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน.....	19
2.6 สรุปท้ายบท.....	22
3. ระเบียบวิธีการวิจัย.....	23
3.1 กรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย.....	23
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิจัย.....	29
4.1 ผลที่ได้รับจากการวิจัย.....	29
4.2 สรุปท้ายบท.....	46
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	47
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	47
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	48
5.3 สรุปผลการวิจัย.....	50
5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้.....	50
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	51
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	56
ประวัติผู้เขียน.....	63



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงอัตรากำลังบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี.....	15
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	30
4.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	30
4.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	31
4.4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	31
4.5 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	32
4.6 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	33
4.7 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงานและลักษณะการปฏิบัติงาน...	33
4.8 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี.....	35
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี.....	40



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจหลักในการผลิตแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์ รวมถึงการบริการประชาชน โดยไม่หวังผลกำไร การปฏิบัติงานของบุคลากรในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจหลัก และการให้บริการต่อประชาชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นปัจจัยอันสำคัญที่จะสะท้อนผลงานขององค์กรแห่งนี้ โดยเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจให้เป็นไปตามนโยบายของคณะฯ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับบุคลากรในส่วนนี้ เพื่อส่งเสริมขวัญและกำลังใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานที่ออกมาดีมีคุณภาพ นอกจากนี้ยังเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรกลุ่มนี้มีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ตลอดเวลาสอดคล้องกับค่านิยมของคณะฯ ที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ผลการวิจัยเรื่องนี้ จะทำให้ผู้บริหารในองค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชนได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัยนี้ไปพัฒนาสร้างเสริมขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนในองค์กรของตนต่อไป

ปัจจุบัน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีการพัฒนาคุณภาพงานอย่างรวดเร็วในทุกๆ พันธกิจของคณะฯ ทั้งในด้านการบริการ การเรียนการสอน การบริการวิชาการ การวิจัย และการส่งเสริมสุขภาพ โดยมีปัจจัยหลักที่ทำให้ประสบความสำเร็จ คือ วิสัยทัศน์ที่มุ่งความเป็นเลิศทางวิชาการ และการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนแต่เริ่มก่อตั้งคณะฯ ความก้าวหน้าด้านวิวัฒนาการ และเทคโนโลยีสมัยใหม่ วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ซึ่งผลสำเร็จดังกล่าวเกิดขึ้นจากบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีศักยภาพในการสนับสนุนให้ พันธกิจด้านต่าง ๆ สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น คณะฯ จึงควรให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน เพราะการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่คณะฯ กำหนดจำเป็นต้องมีบุคลากรที่

มีความมุ่งมั่น มีความสามารถ และพร้อมที่จะทุ่มเท เสียสละ อุทิศตนเพื่อองค์กร จึงจะสามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ปัจจุบันคณะฯ ได้ตั้งเป้าหมายในการเสนอขอรางวัล Thai Quality Award (TQA) ซึ่งการจะไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในทุกระดับ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กร โดยสามารถแบ่งออกเป็นปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในได้ ดังนี้

ด้านปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการพัฒนาและปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ของคณะฯ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนนโยบายสุขภาพแห่งชาติ ที่ใช้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 และแนวโน้มที่จะมีการดำเนินการปรับระบบการให้บริการสุขภาพ และสวัสดิการข้าราชการ ที่จะส่งผลอย่างมากต่อระบบการเงินของคณะฯ การปรับเปลี่ยนนโยบายในการจัดสรรงบประมาณภาครัฐให้กับหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Result Based) ตามแผนยุทธศาสตร์ การปรับมหาวิทยาลัยไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ นโยบายของรัฐที่ต้องการให้ประเทศไทยเป็น Medical Hub ของภูมิภาคเอเชีย ทำให้เกิดสภาวะการแข่งขันกับภาคเอกชนและประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคเดียวกัน

ด้านปัจจัยภายใน ซึ่งในอนาคตความท้าทายที่สำคัญ คือ การจัดการแผนการเงินที่ จะต้องมีการลงทุนในโครงการขนาดใหญ่ในอนาคต 5 ปี การสูญเสียบุคลากรที่มีศักยภาพไปในระบบเอกชน นอกจากนั้นการที่สังคมภายนอกให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการบริการ ทำให้คณะฯ ต้องปรับกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ใหม่ให้เป็น Result-based และ Strategic Driven Organization

จากภาระงานที่เพิ่มขึ้นมากทำให้คณะฯ จำเป็นต้องมีบุคลากรกรในสังกัดที่รองรับการขยายงานที่มากขึ้น เป็นจำนวนหลายพันคน ซึ่งในจำนวนบุคลากรดังกล่าวได้มีการแบ่งสายงานออกเป็น สาย ก สาย ข สาย ค พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง ที่ผ่านมาต้องประสบปัญหาสมองไหลของบุคลากรสายแพทย์ และสายพยาบาล รวมถึงสายวิชาชีพต่าง ๆ เนื่องจากมีปริมาณงานมาก เพราะเป็นโรงเรียนแพทย์ และเป็นสถานพยาบาลที่ให้บริการผู้ป่วยเป็นจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ประกอบกับการขยายตัวขององค์กรที่มีความเติบโตอย่างรวดเร็ว บุคลากรของคณะฯ จึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจ ให้สามารถดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารควรต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ เพื่อให้การพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ เพราะทีมผู้วิจัยมีความเชื่อว่า หากบุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดีก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความทุ่มเท ความรัก และความเสียสละให้แก่องค์กร รวมทั้ง มีความกระตือรือร้น ในการใฝ่หาความรู้ตลอดเวลาให้เท่าทันต่อเทคโนโลยีทาง

การแพทย์ที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็นสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของ Maslow ทฤษฎีแรงจูงใจของ Claton Alderfer รวมถึงทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการและนักวิจัยหลาย ๆ ท่าน ซึ่งจะได้กล่าวต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 อะไรเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

1.2.2 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน อยู่ในระดับใด

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะฯ จึงได้ทำการศึกษา และวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบระดับของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน
2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน
3. ความอิสระในการปฏิบัติงาน
4. นโยบายและการบริหาร
5. การยอมรับนับถือ
6. ความมั่นคงปลอดภัย
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
8. การมีส่วนร่วม
9. ความก้าวหน้าและการพัฒนา

ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มเป้าหมายจากบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำเงินงบประมาณ ลูกจ้างประจำเงินรายได้คณะฯ พนักงานมหาวิทยาลัยอุดหนุน พนักงานมหาวิทยาลัยเงินได้คณะฯ และลูกจ้างของคณะฯ ตามสัดส่วนบุคลากรสายสนับสนุนของแต่ละภาควิชา สำนักงาน หน่วยงาน ของคณะฯ จำนวน 150 คน จากจำนวนบุคลากรสาย

สนับสนุนทั้งหมด 1,500 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด โดยการสุ่มกลุ่มเป้าหมาย อ้างอิงจากรายชื่อบุคลากรสายสนับสนุนจากฐานข้อมูลงานการเจ้าหน้าที่ของคณะฯ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้วิจัยมีความคาดหวังว่า ผลงานวิจัยนี้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารของคณะฯ และหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนที่มีบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำผลการวิจัยนี้ เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในหน่วยงานของตน โดยอ้างอิงตามทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวว่า หากบุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี ก็จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มุ่งมั่น และทุ่มเท ทำให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะขวัญและกำลังใจ คือสิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงคาดหวังว่า ผลการวิจัยเรื่องนี้จะทำให้

1. ผู้บริหารคณะฯ และผู้บริหารขององค์กรภาครัฐและเอกชนอื่น ๆ ทราบถึงระดับของปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อนำผลการวิจัยนี้ไปพัฒนาบุคลากรตามระดับของปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจแต่ละปัจจัยตามลำดับก่อนหลัง
2. ผู้บริหารมีข้อมูลในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้บริหารมีข้อมูลการตัดสินใจในเชิงการบริหาร เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ป้องกันการลาออกของบุคลากร

1.6 นิยามคำศัพท์

คณะฯ หมายถึง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
 หน่วยงาน หมายถึง ภาควิชา สำนักงาน และหน่วยงานต่าง ๆ ของคณะฯ
 ขวัญและกำลังใจ หมายถึง องค์กรประกอบ แห่งคุณภาพของบุคคลอย่างหนึ่งซึ่งมองด้วยสายตาไม่เห็น เพราะเป็นเรื่องจิตใจภายในของแต่ละคน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรที่อยู่รอบตัวบุคลากร และจะมีปฏิกิริยาโต้กลับ คือพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อผลงานของบุคคลนั้น

รายได้ หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลา และค่าตอบแทนพิเศษอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน

ตำแหน่งงานและลักษณะการปฏิบัติงาน หมายถึง ชื่อตำแหน่งที่ได้รับการบรรจุให้ปฏิบัติงาน โดยมีการปฏิบัติงานในตำแหน่งเป็นประจำทุกวัน

สิ่งจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดขวัญ กำลังใจ และความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากภาวะการปฏิบัติงานนั้น ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

นโยบายและการบริหาร หมายถึง นโยบายที่ผู้นำนมอบให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนด

การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการยกย่อง ชมเชย ได้รับการแสดงความยินดี หรือได้กำลังใจจากเพื่อนร่วมงานและจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จหรือกระทำความดีต่อส่วนร่วม ทั้งที่ปฏิบัติงานภายในคณะฯ และภาคนอกคณะฯ

ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความเชื่อมั่นต่อคุณค่าของงานที่รับผิดชอบ และต่อคณะฯ รวมถึงความเชื่อมั่นในความมั่นคงในอาชีพ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ การให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยเต็มใจ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ที่คณะฯ จัดขึ้นในลักษณะต่าง ๆ

ความก้าวหน้าและการพัฒนา หมายถึง การที่บุคลากรได้รับโอกาสหรือได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น และมีโอกาสพัฒนาตนเองไปสู่การเลื่อนระดับหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความเหมาะสม

1.7 สรุปท้ายบท

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นองค์กรที่มีบุคลากรในสังกัดเป็นจำนวนมาก และหลายระดับ โดยเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีความสำคัญอันดับต้น ๆ อีกกลุ่มหนึ่งในจำนวนบุคลากรทั้งหมดของคณะฯ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีความสนใจที่จะศึกษาให้ทราบถึงระดับของปัจจัยต่าง ๆ ที่ผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มนี้ ด้วยมีความเชื่อว่า เมื่อบุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดีแล้ว ก็จะทำให้บุคลากรอุทิศตน มุ่งมั่น และทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มศักยภาพของ

ตนเอง รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรได้ใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อไป



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยของนักวิชาการและนักวิจัย และความหมายของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ที่นำมาเป็นกรอบในการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีดังนี้

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน คือ สภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรที่อยู่รอบตัว และจะมีปฏิกิริยาโต้กลับ คือพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อผลงานของบุคคลนั้นๆ

ขวัญและกำลังใจ เป็นสภาพทางจิตใจ ทักษะคติ และความรู้สึกที่มีผลส่วนหนึ่งมาจากการปฏิบัติงานร่วมกับกลุ่ม โดยอาจเกิดร่วมกันเป็นกลุ่มในแต่ละบุคคลได้

ขวัญและกำลังใจ อยู่ที่สภาพจิตใจ ทักษะคติ อารมณ์ ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน รวมทั้งทีมงานทั้งหมด

ขวัญและกำลังใจ มีผลกระทบต่องาน ผลผลิต ความร่วมมือ ความระตือหรือร้อน วินัย และความสำเร็จของหน่วยงาน

ขวัญและกำลังใจมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง รวมไปถึงผู้มารับบริการและชุมชน

ขวัญและกำลังใจ มีผลต่อความมุ่งมั่นและความเต็มใจในการทำงานเพื่อพัฒนางานและหน่วยงานของตนเอง

ถึงแม้ว่า ขวัญและกำลังใจจะเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น และวัดได้ยาก แต่เราก็สามารถรู้สึกและสังเกตได้ ฉะนั้น ขวัญและกำลังใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรรับรู้ เพราะขวัญและกำลังใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ

การยกระดับขวัญและกำลังใจทำได้โดยการควบคุม ดูแล ให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจอยู่ในสภาพที่ดีมีปัจจัยภายนอกหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจ

ดังนั้น ผู้บริหารควรตระหนักและพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงานของตนเอง รวมทั้งหาทางปรับปรุงแก้ไขสิ่งต่าง ๆ ที่คิดว่าเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้ขวัญและกำลังใจ ของผู้ได้บังคับบัญชาสูงขึ้น

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ

2.3.1 ความหมายและความสำคัญของขวัญและกำลังใจ

ความหมายและความสำคัญของขวัญและกำลังใจ มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ขวัญ” (Morale) ไว้หลากหลายท่านด้วยกันคือ

Davis กล่าวว่า “ขวัญหมายถึง เจตคติหรือความรู้สึก ของบุคลากรแต่ละคน แต่ละกลุ่ม ที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆในการปฏิบัติงาน”

Yoder (อ้างใน อุทัย หิรัญโต, 2531, หน้า 160) ให้คำนิยามของคำว่าขวัญไว้ว่า “ขวัญคือ องค์ประกอบแห่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติที่แสดงออกในรูปของความรู้สึกที่มีต่องาน...”

จำนงค์ สมประสงค์ (2517, หน้า 110) กล่าวว่า “ขวัญและกำลังใจเป็นองค์ประกอบ แห่งคุณภาพของบุคคลอย่างหนึ่งซึ่งมองด้วยสายตาไม่เห็น เพราะเป็นเรื่องจิตใจภายในของแต่ละคน”

พนัส หันนาคินทร์ (2526, หน้า 217) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ขวัญ หมายถึงปฏิกิริยา ทางอารมณ์ที่คนในองค์กรมีต่องานอันมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนและเห็นได้ชัด...”

สรายุทธ แก้วพวงทอง (2538, หน้า 7) กล่าวว่า “ขวัญมีลักษณะเป็นนามธรรม เป็น ความรู้สึก ที่จับต้องไม่ได้ แต่ก็มีอยู่ และที่สำคัญที่สุดก็คือ สามารถส่งผลกระทบต่อคน งานและ องค์กร สภาพของ ขวัญและกำลังใจที่ดีจะสะท้อนภาพเหล่านี้ออกมา...”

สรุปได้ว่า ขวัญ คือสภาวะของจิตใจและอารมณ์ ซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการทำงาน ซึ่ง ส่งผลโดยตรงต่อตัวบุคลากร ลักษณะงาน และองค์กร ถ้าหน่วยงานหรือสถาบันใดประกอบด้วย บุคลากรผู้มีขวัญดีแล้ว ย่อมทำให้งานมีประสิทธิภาพ ทั้งบุคลากรและองค์กรก็ก้าวไปข้างหน้า อย่างมีประสิทธิภาพพร้อม ๆ กัน ในด้านของความสำคัญของขวัญและกำลังใจที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานนั้น ได้มีผู้เชี่ยวชาญได้ให้รายละเอียดไว้สามารถสรุปได้ดังนี้

วิจิตร อวาระกุล (2526, หน้า 215) ได้กล่าวว่า การที่ขวัญของผู้ปฏิบัติงานดีจะก่อให้เกิด ประโยชน์ในการบริหาร ขวัญจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานคือ

1. เกิดความร่วมมือในการทำงาน
2. ก่อให้เกิดความซื่อสัตย์
3. เสริมสร้างความสามัคคีธรรมในหมู่คณะ
4. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กร

5. ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

6. ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเชื่อมั่นในองค์กรมากขึ้น

นอกจากนี้ อุทัย หิรัญโต (อ้างใน สิริวิวัฒน์ ชัยญาณะ, 2536 หน้า 210-211) ยังได้กล่าวถึง ความสำคัญของขวัญไว้ดังนี้คือ

1. ก่อให้เกิดความร่วมใจร่วมมือกันอย่างแข็งขัน
2. สร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรทุกคน
3. ส่งผลให้ระเบียบข้อบังคับขององค์กรบรรลุผล
4. สร้างความสามัคคีแก่หมู่คณะ
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กร
6. จูงใจให้บุคลากรในองค์กรมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร
7. ขวัญจะทำให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นคงทางใจและทำงานอยู่กับองค์กรนานเท่านาน

2.3.2 องค์กรประกอบที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจ

ผู้บริหารองค์กรทั้งหลายย่อมต้องการให้บุคลากรในหน่วยงานของตนมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อผลและประสิทธิภาพของงาน (สมเจตน์ ชันดิโชติ, 2529, หน้า 16) แต่อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับ กันว่าการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดี มิใช่เป็นสิ่งที่ฝ่ายบริหารจะบันดาลหรือสร้างขึ้นภายในระยะเวลา อันรวดเร็ว และดำรงอยู่ได้ตลอดไป หากแต่ขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ที่จะเกิดขึ้นได้จากการ พัฒนาตลอดเวลา อันสืบเนื่องมาจากการวางแผนนโยบาย การกำหนดระเบียบการปฏิบัติงานที่ดี การบังคับบัญชาที่ดี ตลอดจนสิ่งแวดล้อมอื่นๆอีกเป็นอันมาก

Herzberg (อ้างใน อรุณ รักธรรม, 2527, หน้า 290-294) ค้นพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หรือทำให้เกิดภาวะพึงพอใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และความเจริญ ส่วนปัจจัยที่เป็นสุขลักษณะหรือทำให้เกิดภาวะไม่พึงพอใจ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนฐานะและความมั่นคง

ในขณะที่ Ovard (อ้างใน อำนวย กิตติธรรม, 2533, หน้า 49) ได้แบ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบ ที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ปัจจัยทางวัตถุ มีความสัมพันธ์กับสภาพการทำงาน ได้แก่ รายได้ การลาหยุดงาน สวัสดิการต่างๆ ในหน่วยงาน ความสะดวกสบาย เครื่องมือเครื่องใช้ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

2. ปัจจัยทางด้านมนุษยศาสตร์ ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน สภาพทางด้านจิตใจ และร่างกาย การร้องทุกข์ และการตัดสินใจที่จะมีผลต่อหุมนุคณะ เป็นต้น ทางด้านของผู้ศึกษาค้นคว้าเรื่องขวัญและกำลังใจในการทำงานของไทย ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ดังนี้

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2529, หน้า 120) ได้สรุปไว้ว่า องค์ประกอบที่จะทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายด้าน กล่าวคือ

หน่วยงานมีวัตถุประสงค์เป็นที่ยอมรับของทุกคนหรือไม่ คนทำงานมีความพึงพอใจและภูมิใจ ในงานที่ตนปฏิบัติหรือไม่ มีความสัมพันธ์ระหว่างคนปฏิบัติงานหรือไม่ สิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับ เหมาะสมเพียงใด มีการนิเทศงานกันอย่างใกล้ชิด รวดเร็วเพียงพอทั่วถึงเพียงใด ตลอดจนถึงสุขภาพกาย และจิตของบุคคลที่ทำงานเป็นอย่างไรด้วย

วิจิตร อาวะกุล (2526, หน้า 262) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อขวัญ ในการทำงานไว้ 6 ประการ คือ

1. ภาวะการเป็นผู้นำในการบริหารงาน
2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ของบุคลากร
3. ความศรัทธาและความเชื่อมั่นของบุคลากรที่มีต่อนโยบายองค์การ
4. ความเป็นธรรมในการพิจารณาให้บำเหน็จความชอบและตำแหน่งหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงาน สะดวกสบาย ลำบาก งานหนัก เหมาะสม เกิดความพอใจหรือไม่
6. สุขภาพทางกายและจิตใจของบุคคลในหน่วยงาน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ขวัญและกำลังใจของบุคลากรในที่ทำงานจะดีหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยและองค์ประกอบอันหลากหลาย ดังนี้

1. สภาพการปฏิบัติงาน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
3. สถานภาพและการยอมรับนับถือ
4. ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน
5. ความมั่นคงปลอดภัย
6. โอกาสก้าวหน้า
7. สภาพความพึงพอใจในหน่วยงาน
8. สภาพความพึงพอใจในงาน
9. การมีการติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ

10. ความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
11. ความยุติธรรมในหน่วยงาน
12. สวัสดิการในหน่วยงาน

2.3.3 ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจ

ในการปฏิบัติงานของบุคลากร นอกจากจะอาศัยขวัญและกำลังใจแล้ว การจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ คนทำงานเต็มศักยภาพก็เป็นสิ่งจำเป็นเช่นกัน มีการอธิบายถึงแนวทางกระตุ้นการทำงานไว้หลาย แนวทางด้วยกันคือ

ทฤษฎีการจูงใจหรือทฤษฎีค่าจูงของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ให้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจบุคลากร โดยที่เขาและเพื่อนร่วมงานได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ ที่มีต่องานของวิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน สรุปได้ว่า ความพอใจและไม่พอใจในการทำงาน ไม่ได้มีสาเหตุมาจากปัจจัยเดียวกัน แต่จะมีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 ปัจจัย ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ และกลุ่มที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ เรียกว่าปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 5 ประการ คือ

1. ผลสัมฤทธิ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะที่ดีที่ชอบหรือถนัดเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ
4. ความพึงพอใจที่ได้รับผิดชอบงาน
5. ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่จะคงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา

ได้แก่

1. เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
4. ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน
5. นโยบายและการบริหาร
6. สภาพการทำงาน
7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว
8. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

ส่วน Maslow (อ้างใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2526, หน้า 245-247) ได้กำหนดสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ 3 ประการคือ

1. มนุษย์มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการมีระดับขึ้น เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Ghiselli & Brown (1965, อ้างใน จีราภรณ์ กาญจนไพบูลย์, 2526, หน้า 12) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจในงาน 5 ประการ ได้แก่

1. ระดับอาชีพ หมายถึงสถานะหรือความนิยมของคนที่มีต่ออาชีพนั้นๆ
2. สถานะทางสังคมและสภาพการทำงานด้านต่างๆ
3. อายุ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ 25-34 ปี และ 45-54 ปี มีความพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ
4. สิ่งจูงใจเป็นเงิน
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ในขณะที่ มนุษย ดนะวัฒนา (2521, หน้า

187) กล่าวว่าความพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงาน เป็นผลที่เกิดจากการมีทัศนคติต่างๆ ตามความรู้สึกในวงแคบ ทัศนคตินี้เกิดจากลักษณะของงานและองค์ประกอบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การควบคุมดูแล ความแน่นอน ในการจ้าง สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับในความสามารถ การประเมินผล การทำงานอย่างยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม และการชำระสะสางความทุกข์ให้ได้ทันที ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 143) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึก ร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคล ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน ทำให้เกิดความรู้สึกและกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและ กำลังใจ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กันระหว่าง บุคคล ลักษณะงานและการได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงาน พบว่า ความ พึงพอใจก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวกำหนดความสำเร็จ และความ สัมฤทธิ์ผลในหน่วยงานนั้น โกวิทย์ พวงงาม (2529, หน้า 9) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานได้ว่า

1. ในการทำงานของมนุษย์นั้นขึ้นอยู่กับความพอใจ แม้ว่าการทำงานนั้นจะยุ่งยากมากก็ตาม ความพึงพอใจจะช่วยเสริมความรู้สึกอันมีค่าให้คนทำงาน ช่วยลดโอกาสการเป็นปฏิปักษ์ต่องาน
2. ความพึงพอใจเป็นแรงหนุนให้เราทำงานอย่างเต็มที่ มีความขยันขันแข็งในการทำงาน อุทิศเวลาให้แก่งาน มีขวัญและกำลังใจที่ดีขึ้น
3. ความพึงพอใจทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย การขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
4. ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความสุขในการทำงาน เพื่อจะได้ประสบความสำเร็จและมีความสุข ความพึงพอใจจากความสำเร็งนั้น
5. ความพึงพอใจในการทำงาน มีผลให้บุคคลทำงานโดยไม่คิดจะลาออกหรือหนีหยุดงาน

นอกจากนี้ ทองอินทร์ วงศ์โสธร (2523, หน้า 59) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะช่วย เสริมความรู้สึกอันมีคุณค่าให้กับคนทำงาน ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานมักจะคิดปรับปรุงงานของตนทำงานอย่างสนุกสนาน มีความภักดีต่อหน่วยงานสูง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปริยาพร วงศ์อนุตร โรจน์ (2535, หน้า 145-147) ได้สรุปถึงปัจจัย 3 ประการที่ความพึงพอใจ ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องด้วย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึงคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน คือเพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ การศึกษา ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ความชัดเจนและเป้าหมายของงาน
3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจอันดีต่อกัน ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน

การสร้างความพึงพอใจและศรัทธาให้เกิดขึ้นในงาน ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยด้านบุคคลนั้นไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้ หรืออาจจะต้องใช้ระยะเวลา โดยสามารถสรรหาและพิจารณาบุคคลให้เหมาะสมกับงานที่ทำได้ ในขณะที่ปัจจัยด้านงานก็ควร มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน มีอิสระในการทำงาน มีการสับเปลี่ยนงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายงาน ส่วนปัจจัยด้านการจัดการและบริหารงานนั้น ความ เป็นประชาธิปไตยของหัวหน้างาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคง สวัสดิภาพในการ

ทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง รายรับหรือค่าจ้าง ค่าตอบแทน เหล่านี้ถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะเพิ่มความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

2.4 ประวัติคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2508 เป็นคณะแพทยศาสตร์ลำดับที่ 4 ของประเทศไทย มี ศาสตราจารย์นายแพทย์อารี วัลยะเสวี เป็นคณบดีท่านแรก ในการก่อตั้งคณะผู้บริหารสมัยนั้นได้วางรากฐานให้เป็น “โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย (University Hospital)” ที่ให้บริการผู้ป่วย เพื่อสนองความต้องการทางการเรียนการสอน และการวิจัย โดยเน้นวิสัยทัศน์ในการสร้างรากฐานความรู้เพื่อการแพทย์ การพยาบาล (Knowledge – based medicine and care) ความเป็นเลิศทางวิชาการและวิจัย จึงมีการจัดตั้งศูนย์วิจัยที่มีห้องปฏิบัติการที่มีศักยภาพในการดำเนินการวิจัยร่วมกับภาควิชาต่างๆ ตั้งแต่เริ่มแรก นอกจากนี้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานจากรัฐบาลแล้ว ยังได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิ ร็อกกี้เฟลเลอร์ในด้านทุนพัฒนาอาจารย์ การส่งผู้เชี่ยวชาญมาช่วยงาน ตลอดจนการสนับสนุนด้านการเตรียมบุคลากร และเครื่องมืออุปกรณ์ นอกจากนี้คณะฯ ได้มีการพัฒนาภาควิชาพยาบาลศาสตร์เพื่อให้สามารถประสานการเรียนการสอน การบริการ สาขาพยาบาลศาสตร์ ควบคู่ไปกับสาขาแพทยศาสตร์ ซึ่งนับเป็นลักษณะพิเศษของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีที่มีการผลิตบัณฑิตทั้งสาขาแพทยศาสตร์และพยาบาลศาสตร์ในคณะเดียวกัน อันยังประโยชน์ต่อการบริการทางการแพทย์ และการพยาบาลให้เป็นอย่างดีและมีความมีประสิทธิภาพ

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นคณะแพทยศาสตร์แห่งแรก ที่นักศึกษาแพทย์ต้องเรียนวิชาด้านวิทยาศาสตร์พื้นฐาน และวิทยาศาสตร์การแพทย์พื้นฐาน (ปรีคลินิก) ที่คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ทำให้นักศึกษามีแนวคิดทางด้านวิทยาศาสตร์พื้นฐานและการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพสู่การเป็นนักวิจัย และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยคณะฯ ได้เปิดรับนักเรียนรุ่นแรก ในปี พ.ศ.2508 เป็นนักศึกษาแพทย์ จำนวน 64 คน และนักศึกษาพยาบาล จำนวน 50 คน เปิดอบรมแพทย์ประจำบ้านรุ่นแรก ปี พ.ศ.2511 และเริ่มเปิดให้บริการผู้ป่วย ในปี พ.ศ. 2512 เป็นโรงพยาบาลมาตรฐานขนาด 600 เตียง ปัจจุบันผลิตนักศึกษาแพทย์หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต พยาบาลศาสตรบัณฑิต พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์ หลักสูตรนานาชาติ วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาความผิดปกติของการสื่อความหมาย บัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้านเฉพาะทาง และแพทย์เฉพาะทางอนุสาขาท่าง ๆ รวมหลักสูตรระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษาที่มีเครดิต จำนวน 16

หลักสูตร หลักสูตรอื่น ๆ อีก 92 หลักสูตร ส่วนโรงพยาบาลได้ขยายให้บริการผู้ป่วยเพิ่มขึ้นเป็น 970 เตียง (รวมจำนวนเตียงทารกแรกเกิด) นอกจากนี้ยังได้เปิดอบรมหลักสูตรการบริหารงานโรงพยาบาลสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาลทั้งภายในและภายนอกคณะฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2519 จนถึงปัจจุบัน

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ตั้งอยู่บนถนนพระราม 6 มีโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีศักยภาพในการดูแลผู้ป่วยตติยภูมิ เช่น สถาบันมะเร็งแห่งชาติ สถาบันประสาทวิทยา สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี โรงพยาบาลวิชัยยุทธ เป็นต้น ด้วยสภาพและขนาดพื้นที่ของคณะฯ ไม่สามารถขยายตัวได้ด้วยข้อจำกัดทางกฎหมาย คณะฯ จึงมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ตัวอย่างเช่น อัตราการใช้พื้นที่ของคณะฯ มีประสิทธิภาพสูงกว่าคณะแพทยศาสตร์อื่นที่สังกัดมหาวิทยาลัยเดียวกัน มีการพัฒนาระบบการสร้างเครือข่าย เช่น เครือข่ายศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร เป็นการลดจำนวนของผู้ป่วยที่ต้องมารับบริการที่โรงพยาบาล พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรมให้กับบุคลากรด้านการพยาบาลของกรุงเทพมหานคร ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ได้มาศึกษาดูงาน และนำไปใช้เป็นแบบอย่าง

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งอยู่เลขที่ 270 ถนนพระราม 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 web: <http://www.ra.mahidol.ac.th>

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงอัตรากำลังบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ข้าราชการ	(คน)	พนักงานมหาวิทยาลัย	(คน)	ลูกจ้าง	(คน)
สาย ก.	444	พณ.มหาวิทยาลัยเงินอุดหนุน	340	ลูกจ้างประจำเงินงบประมาณ	760
-ศาสตราจารย์ระดับ 11	3	-สายงานวิชาการ	123	-ลูกจ้างประจำ	675
-ศาสตราจารย์	37	-สายงานวิชาชีพ	179	-ลูกจ้างแพทย์ชั่วคราว	85
-รองศาสตราจารย์	136	-สายงานบริหารและธุรการ	38	ลูกจ้างเงินนอกงบประมาณ	1,641
-ผู้ช่วยศาสตราจารย์	157	พณ.มหาวิทยาลัยเงิน รายได้คณะฯ	1,301	-ลูกจ้างประจำ	1,322
-อาจารย์	111	-สายงานวิชาการ	46	-ลูกจ้างชั่วคราว	108
สาย ข.	774	-สายงานวิชาชีพ	713	-ลูกจ้างเงินกองทุน สวัสดิการ	186
สาย ค.	804	-สายงานบริหารและธุรการ	542	-ลูกจ้างแพทย์ชั่วคราว	25
รวมทั้งหมด	2,022	รวมทั้งหมด	1,641	รวมทั้งหมด	2,401

ผู้บริหารสูงสุดของคณะฯ คือ คณะกรรมการประจำคณะฯ ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี และรองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ หัวหน้าภาควิชา/สำนักงาน ผู้แทนจากคณาจารย์ประจำ ทำหน้าที่กำหนดเป้าหมาย นโยบาย และวัตถุประสงค์ของคณะฯ กำกับดูแลงานด้านการบริหารจัดการ การวางแผน และการติดตามผลการดำเนินงานตามโครงสร้างการบริหารงานของคณะฯ และเลขานุการคณะฯ ทำหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการของคณะกรรมการประจำคณะฯ

ค่านิยม (Value) มุ่งเรียนรู้ คู่คุณธรรม นำสู่คุณภาพ (To be Learning Organization with Integrity and Quality)

วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นคณะแพทยศาสตร์ชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย และเป็นประทีปส่องทางด้านสุขภาพของประเทศ (To be a Leading Medical Faculty in Asia and a Guiding Light for National Health Advocacy)

พันธกิจ (Mission) คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นสถาบันอุดมศึกษาทางการแพทย์ และสาธารณสุข ซึ่งมีพันธกิจในการจัดการศึกษา เพื่อผลิตบัณฑิตทางการแพทย์และสาธารณสุข ทำการวิจัยเพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ เทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์ใหม่ทางการแพทย์ ให้บริการทางการแพทย์และวิชาการ รวมทั้งรณรงค์และชี้นำสังคมด้านสุขภาพอนามัยเพื่อพัฒนาสาธารณสุขของประเทศ

ความเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์ในระดับที่สูงกว่า

- ทิศทางนโยบายของรัฐบาล
- ยุทธศาสตร์ชาติ
- ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย
- แผนบริหารราชการแผ่นดิน 4 ปี
- แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors)

- ความเป็นสากล (International)
- ความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness)
- การบูรณาการพันธกิจด้านต่าง ๆ เข้าด้วยกัน (Integration)
- ความสามารถในการพึ่งตนเองได้ (Self-Reliance)

แผนยุทธศาสตร์ (Strategies)

- มุ่งเน้นการวิจัยเป็นพื้นฐานในทุกพันธกิจ (Research Based)
- มุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
- มุ่งสร้างเครือข่ายทั้งในและนอกประเทศ (Networking)

- มุ่งชี้นำสังคมและเป็นต้นแบบทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Leadership in Health Science)
 - มุ่งการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ (Management with Efficiency)
- พันธกิจ (Mission) 6 ด้าน และวัตถุประสงค์
- พันธกิจที่ 1 ด้านการศึกษา ผลิตบัณฑิตทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานในระดับนานาชาติ มีศักยภาพในการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นผู้นำด้านสุขภาพ
 - 1.1 บัณฑิตเป็นคนดี มีคุณภาพทั้งด้านความรู้และคุณธรรม
 - 1.2 การจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการพัฒนาและความสำเร็จของนักศึกษา
 - 1.3 นักศึกษาพัฒนาได้เต็มศักยภาพ มีความสุขในการศึกษา
 - 1.4 มีบริการการศึกษาที่สามารถก้าวสู่ระดับนานาชาติ
 - พันธกิจที่ 2 ด้านการวิจัย พัฒนาศูนย์วิจัยให้ได้มาตรฐานสากลและดำเนินการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาทางการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศ สร้างองค์ความรู้ใหม่ตลอดจนการประเมินเทคโนโลยีทางการแพทย์ (สร้างงานวิจัยที่สะท้อนความเป็นคณะแพทยศาสตร์ชั้นนำในภูมิภาคเอเชียและใช้งานวิจัยเป็นพื้นฐานการดำเนินการในทุกพันธกิจ)
 - 2.1 สร้างงานวิจัยที่สะท้อนความเป็นคณะแพทยศาสตร์ชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย
 - 2.2 สร้างและเผยแพร่งานวิจัยทางการแพทย์ที่สามารถชี้นำสังคม
 - 2.3 สร้างมูลค่าเพิ่มแก่การดำเนินการวิจัยและผลงาน
 - 2.4 เสริมสร้างบรรยากาศและปัจจัยเกื้อหนุนด้านการวิจัย
 - พันธกิจที่ 3 ด้านการบริการ ให้บริการทางการแพทย์ระดับตติยภูมิที่เป็นเลิศ และการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประเทศ รวมทั้งการบริการที่สร้างรายได้แก่คณะฯ เพื่อสนับสนุนพันธกิจด้านอื่น
 - 3.1 เป็นสถาบันบริการด้านการแพทย์ที่มีคุณภาพเป็นเลิศในระดับสากล
 - 3.2 มีบริการทางการแพทย์ระดับตติยภูมิที่เป็นเลิศ
 - 3.3 เป็นศูนย์โรงพยาบาลดิจิทัล (Digital Hospital Center)
 - 3.4 เพิ่มรายได้ให้คณะฯ
 - 3.5 การบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประเทศ

- พันธกิจที่ 4 ด้านการศึกษาต่อเนื่องและบริการวิชาการ ให้บริการทางวิชาการ โดยเป็นศูนย์กลางจัดประชุม ฝึกอบรมบุคลากรทางด้านสุขภาพ และการศึกษาต่อเนื่องที่ทันสมัยที่สุดของเอเชีย

- 4.1 การบริหารจัดการด้านการศึกษาต่อเนื่องที่ทันสมัยในระดับสากล
- 4.2 กิจกรรมทางวิชาการที่หลากหลาย/แสดงถึงความเป็นผู้นำด้านวิทยาการ/นวัตกรรม
- 4.3 เพื่อให้มีรายได้และสามารถเลี้ยงตัวเองได้

- พันธกิจที่ 5 ด้านชี้นำสังคมด้านสร้างเสริมสุขภาพ เป็นคณะแพทยศาสตร์สร้างเสริมสุขภาพที่มีบทบาทในการพัฒนาศักยภาพประชากรไทยอย่างครบวงจร

- 1.1 สร้างองค์ความรู้ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ และนำไปสู่การชี้นำสังคมในการแก้ไขปัญหาสุขภาพที่สำคัญของประเทศ
- 1.2 พัฒนาคุณภาพให้คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีเป็นคณะแพทยศาสตร์สร้างเสริมสุขภาพ (Health Promoting Medical Faculty)

- พันธกิจที่ 6 ด้านการบริหารและพัฒนาองค์กร สร้างรามาธิบดีให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการบริหารจัดการที่ดี บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

- 6.1 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการใช้ยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน (Strategy-Driven Organization)
- 6.2 เป็นองค์กรมีระบบการจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในทุกภารกิจ
- 6.3 เป็นองค์กรมีระบบการจัดการคุณภาพในระดับสากล
- 6.4 เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งมีความต่อเนื่องของวงจรแห่งการเรียนรู้ และสามารถรักษาความได้เปรียบด้านการแข่งขัน
- 6.5 เป็นองค์กรมีระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพในระดับสากล
- 6.6 เป็นองค์กรมีระบบการจัดการด้านการบริหารการเงินที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในระดับสากล
- 6.7 เป็นองค์กรมีระบบการจัดการระบบโซ่อุปทาน (Supply Chain) ที่มีประสิทธิภาพและต่อเชื่อมในทุกภารกิจ
- 6.8 เป็นองค์กรธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

6.9 เป็นองค์กรที่มีระบบการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่มี
ประสิทธิภาพสูงสุด

6.10 เป็นองค์กรที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการทุกระดับ

6.11 เป็นองค์กรที่สร้างไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมไทยและเอกลักษณ์ของชาติ

2.5 ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

อำนาจ กิติวรรณ (2533) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูช่วยราชการ โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลำพูน พบว่า ขวัญและกำลังใจของครูช่วยราชการดังกล่าวอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีเพียงองค์ประกอบเดียวเท่านั้น ที่ระดับขวัญอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ เรื่องของโอกาสความก้าวหน้า

สรายุทธ แก้วพวงทอง (2538) ได้ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ วิทยาลัยครูเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า โดยภาพรวมขวัญและกำลังใจของอาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีบางประเด็นที่อยู่ในระดับสูงคือ งานที่รับผิดชอบสอดคล้องกับความถนัดและงาน ที่รับผิดชอบ อยู่นี้เป็นงานที่พึงพอใจ ส่วนที่มีขวัญและกำลังใจในระดับต่ำคือ การให้ความสนใจในชีวิตส่วนตัว ของบุคคลากรจากผู้บังคับบัญชา นโยบาย ระบบการติดต่อสื่อสารในวิทยาลัย สำหรับอุปสรรค และปัญหาที่พบในคำถามปลายเปิดได้แก่ การขาดแคลนวัสดุและอุปกรณ์การสอน ระบบราชการ ก่อให้เกิดความล่าช้า ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ มีการเล่นพรรคเล่นพวก ระบบ การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ และนโยบายการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน

ณรงค์ เขื่อนเพชร (2534) วิจัยเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายธุรการที่สังกัดคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาจากข้าราชการฝ่ายธุรการสังกัดคณะต่าง ๆ จำนวน 477 คน ผลวิจัยพบว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการสังกัดคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีขวัญอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบแล้ว ปรากฏว่า มีขวัญเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และขวัญเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลางถึงดี แต่มีขวัญเกี่ยวกับองค์ประกอบอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะ พบว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการ สังกัดคณะเกษตรศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย มีขวัญอยู่ในระดับปานกลางถึงดี ส่วนข้าราชการฝ่ายธุรการสังกัดคณะอื่น ๆ มีขวัญอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบแต่ละคณะ พบว่า มีขวัญอยู่ในระดับปานกลางถึงดี สำหรับองค์ประกอบที่อาจเป็นปัญหาอยู่บ้าง ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้า ผลตอบแทน และความมั่นคงปลอดภัย เพราะข้าราชการฝ่ายธุรการบางคณะมีขวัญเกี่ยวกับองค์ประกอบเหล่านี้ในระดับต่ำถึงดี ส่วนองค์ประกอบที่อาจเป็นปัญหาอยู่มาก คือ ความเสมอภาค ยุติธรรม

ของระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่ควบคุมข้าราชการฝ่ายธุรการ เพราะมีข้าราชการฝ่ายธุรการถึง 10 คณะ ที่มีขวัญเกี่ยวกับองค์ประกอบนี้อยู่ในระดับต่ำถึงดี

เอกวิทย์ มณีธร (2537) วิจัยเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข. มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยศึกษาจากข้าราชการสาย ข. มหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกคน จากทุก คณะ สำนัก สถาบันที่ปฏิบัติงานอยู่ที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี พ.ศ.2537 จำนวน 371 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข. มหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับปานกลาง
2. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข. มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความสัมพันธ์กับหน่วยงานต้นสังกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์น้อย
3. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข. มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความสัมพันธ์กับหน่วยงานต้นสังกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง (ซี)
4. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข. มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เกี่ยวกับปัจจัยบางประการที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 4.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับสูง
 - 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
 - 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
 - 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับสูง
 - 4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับสูง
 - 4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับสูง
 - 4.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานภาพของอาชีพ มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับสูง

4.8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

4.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

4.10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกผูกพันที่มีต่อหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับสูง

✓ อุดลย์ แสงสิงแก้ว (2533) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของผู้บังคับการกองตำรวจตระเวนชายแดน ผลการศึกษาพบว่า ระดับขวัญของผู้บังคับบัญชาการกองตำรวจตระเวนชายแดนโดยทั่วไปอยู่ในเกณฑ์ที่สูง ปัจจัยในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในรายได้ อยู่ในเกณฑ์สูง ส่วนปัจจัยในด้านความรู้สึกอบอุ่นการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ในการวิเคราะห์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ พบว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และระดับการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน

X มุสตีพร อย่งงสินธุ์ (2540) ศึกษากำลังใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ศูนย์สารสนเทศ กรมบัญชีกลาง พบว่าในด้านระดับขวัญในการปฏิบัติงานที่มีอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรหรือหน่วยงาน ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับผู้ร่วมงาน ด้านความรู้สึกได้รับการยอมรับในผลสำเร็จของงาน ส่วนกำลังใจที่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ มีอยู่เพียงอย่างเดียวคือ ด้านความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ ในด้านน้ำหนักของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานสูง คือ ด้านความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ที่เหลืออีกสองด้านคือ ด้านความเพียงพอของค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความพึงพอใจในสายงาน พบว่ามีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ

✓ พรรณทิพย์ ผิวเกลี้ยง (2534 : 76-77) ศึกษาเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลและเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน วัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมของพยาบาลและเจ้าหน้าที่พยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน ระหว่าง 1-4 ปี กับ 5 ปีขึ้นไป เพื่อศึกษาเปรียบเทียบขวัญระหว่างพยาบาลกับเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน ผลการศึกษาพบว่า ขวัญและความพึงพอใจของพยาบาลและเจ้าหน้าที่โดยส่วนรวมมีค่าเฉลี่ย 3.28 จัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยการศึกษาเป็นรายข้อพบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.53 จัดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือความสัมพันธ์ และทัศนคติที่มีต่อผู้บังคับบัญชา และ

ความมั่นคงปลอดภัยในโอกาสก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย 3.39 เท่ากัน และที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.92 คือ ด้านสวัสดิการ เงินเดือน และผลประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ขวัญของพยาบาล และเจ้าหน้าที่พยาบาลโดยส่วนรวมที่มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป สูงกว่าที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-4 ปี เฉลี่ย 3.29 และ 3.24 ตามลำดับ จัดอยู่ในระดับปานกลาง

✓ ทับเพชร อามระดิษ (2542 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยถึงขวัญและกำลังใจของ ตำรวจสายตรวจในการปฏิบัติหน้าที่และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสายตรวจ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 353 คน มีขวัญ และกำลังใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นราย ๆ แล้ว พบว่า ด้านศักดิ์ศรี และการยอมรับนับถือมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการในหน่วยงานมีขวัญ และกำลังใจอยู่ในระดับน้อย จากการศึกษาพบว่า สังกัดสถานีตำรวจ อาวุธราชการ และการศึกษา มี อิทธิพลต่อขวัญ และกำลังใจ

2.6 สรุปท้ายบท

ทีมผู้วิจัยได้ทำการทบทวนและศึกษาวรรณกรรมตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการ ที่มีชื่อเสียง และนักวิจัยที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญ กำลังใจ รวมถึงความพึงพอใจของ บุคลากร ในหลาย ๆ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย ทำให้ทีมผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากบุคลากรมี ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแล้ว ผลการปฏิบัติงานที่ออกมาจะเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงแก่ องค์กร บรรยากาศในการปฏิบัติงานจะเป็นไปด้วยความสมัครสมานสามัคคี เอื้ออาทรต่อกัน บุคลากรทุกคนพร้อมที่จะทุ่มเททั้งกำลังกาย และกำลังใจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามที่ตั้งการ ตั้งเป้าหมายไว้ สอดคล้องกับแนวทฤษฎีของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะฯ โดยทำการศึกษา และวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบระดับของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุนด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน
2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน
3. ความอิสระในการปฏิบัติงาน
4. นโยบายและการบริหาร
5. การยอมรับนับถือ
6. ความมั่นคงปลอดภัย
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
8. การมีส่วนร่วม
9. ความก้าวหน้าและการพัฒนา

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ผู้วิจัยคัดเลือก กลุ่มเป้าหมายโดยสุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสายสนับสนุนของภาควิชา สำนักงาน และหน่วยงาน ต่าง ๆ ของคณะฯ ที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำเงินงบประมาณ ลูกจ้างประจำเงินรายได้คณะฯ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินอุดหนุน พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้คณะฯ และลูกจ้าง รวมทั้งหมด 150 คน จากจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 1,500 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของจำนวน บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด โดยอ้างอิงรายชื่อบุคลากรจากฐานข้อมูลงานการเจ้าหน้าที่ของ คณะฯ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำถามจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีคำถามจำนวน 39 ข้อ ดังนี้

ปัจจัยเชิงใจที่เป็นตัวเงิน

1. รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ
2. สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับเหมาะสม
3. รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ
4. รายได้ที่ได้รับช่วยให้มีความมั่นใจในการวางตัวในสังคม
5. อัตราและเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลาที่ได้รับเหมาะสม

ปัจจัยเชิงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน

6. งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ชอบ และท้าทาย เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่

7. งานที่หน่วยงานรับผิดชอบ มีปริมาณงานสมดุลกับจำนวนบุคลากร
8. งานที่รับผิดชอบมีความก้าวหน้าในสายงาน (Career path) ชัดเจน

ความอิสระในการปฏิบัติงาน

9. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบอย่างอิสระ
10. หน่วยงานให้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ
11. งานที่รับผิดชอบอยู่ขณะนี้ ทำให้มีโอกาสแสดงความคิดในการสร้างสรรค์
12. หน่วยงานกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรทุกคนไว้ โดยบุคลากรไม่ต้อง

คิดเอง

นโยบายและการบริหาร

13. การจัดแบ่งสายงานในหน่วยงานเป็นไปอย่างชัดเจน
14. นโยบายและแผนงานที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบมีความเหมาะสมและสามารถ

ปฏิบัติได้

15. กฎระเบียบ การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ในหน่วยงาน ทำให้ท่านมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

16. การกำหนดนโยบายเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร โดยผู้ปฏิบัติงานไม่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

การยอมรับนับถือ ✓

17. ได้รับการยอมรับจากบุคลากรส่วนใหญ่ของหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ✓

18. หน่วยงานที่สังกัด เห็นว่าท่านเป็นคนสำคัญคนหนึ่งที่จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ

19. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานยอมรับในความรู้ ความสามารถของท่าน ✓

20. มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาของหน่วยงาน

ความมั่นคงปลอดภัย

21. รู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน

22. ถ้าเป็นไปได้จะแนะนำให้เพื่อนหรือญาติสนิท สมัครเข้าทำงานในคณะฯ

23. ในระยะนี้เคยคิดเรื่องการลาออก

24. จะใช้ชีวิตการทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ

25. ในการแต่งตั้งบุคลากรดำรงตำแหน่ง และการพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรม

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

26. ทุกคนในหน่วยงานต่างให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ไม่มีการแบ่งพรรค แบ่งพวก

27. เมื่อมีเรื่องเดือดร้อนในเรื่องส่วนตัว จะได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

28. ยินดีให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานในกรณีเพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้

29. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

30. ผู้บังคับบัญชามีความเต็มใจที่จะกระจายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง

31. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อหารือร่วมกันในการแก้ปัญหา

การมีส่วนร่วม

32. ได้มีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเสมอ ๆ
33. ไม่มีโอกาสในการใช้วิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับ

มอบหมาย

34. มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
35. คิดว่าการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายในการทำงานเป็นเรื่องของผู้บริหารเท่านั้น

ความก้าวหน้าและการพัฒนา

36. หน่วยงานให้การสนับสนุนบุคลากรในด้านการศึกษาและการอบรม สัมมนา ตาม

ความเหมาะสม

37. ได้รับการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนในระยะเวลาที่เหมาะสม
38. ได้รับความรู้ ทักษะความชำนาญเพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานในส่วนงานที่

รับผิดชอบ

39. งานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ช่วยเอื้ออำนวยต่อความก้าวหน้าของตัวเองใน

อนาคต

มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยสำคัญด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวนตามอันตรภาคชั้นของช่วงคะแนนดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / 5 \\ &= 5 - 1 / 5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

กำหนดเป็นเกณฑ์ เพื่อใช้ในการแปลความหมายในการจัดระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย และกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา
2. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม
3. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย
4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้น นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้องสมบูรณ์ และครอบคลุมเนื้อหาข้อคำถามทุกข้อ หลังจากอาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาและตรวจสอบ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างกลับมาปรับปรุงแก้ไข
6. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้น ไปทำการทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 15 คน เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องของสำนวนภาษา หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ทดสอบแล้วกลับมาทำการคำนวณหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาอีกครั้ง
7. เมื่อผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว จึงได้นำแบบสอบถามแจกให้แก่กลุ่มเป้าหมายต่อไป

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ดังนี้

1. ขอนหนังสืออนุญาตแจกแบบสอบถามจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ถึง คณะบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อขอความร่วมมือบุคลากรสายสนับสนุนของคณะฯ ตอบแบบสอบถามได้อย่างอิสระ และตรงความเป็นจริง

2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากภาควิชา สำนักงาน และหน่วยงานต่าง ๆ
3. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด และนำมาบันทึกข้อมูล เพื่อการวิเคราะห์ผลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว จึงนำมาบันทึกข้อมูลในโปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยประมวลข้อมูลแบบการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนฯ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจจากบุคลากรสายสนับสนุน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนของคณะฯ จำนวน 150 คน จากจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 150 คน คิดเป็นอัตราส่วน 1:10 ของจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมด 150 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งและลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ และนำเสนอผลที่ได้รับด้วยค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวเงิน ปัจจัยจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน ความอิสระในการปฏิบัติงาน นโยบาย และการบริหาร การยอมรับนับถือ ความมั่นคงปลอดภัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การมีส่วนร่วม ความก้าวหน้าและการพัฒนา ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาระดับของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

4.1 ผลที่ได้รับจากการวิจัย

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งและลักษณะการปฏิบัติ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยด้วยค่าสถิติร้อยละ (Percentage) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	25	16.70
หญิง	125	83.30
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 150 คน เป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และเป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	55	36.70
31 - 40 ปี	44	29.30
41 - 50 ปี	35	23.30
50 ปีขึ้นไป	16	10.70
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20-30 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 เป็นผู้ที่มียุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 เป็นผู้ที่มียุ 41-50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และเป็นผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปวช.	5	3.30
ปวช.หรือเทียบเท่า	15	10.00
ปวส.หรือเทียบเท่า	26	17.30
ปริญญาตรี	92	61.40
สูงกว่าปริญญาตรี	12	8.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.3 ข้อมูลด้านวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 เป็นบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 เป็นบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 เป็นบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และ เป็นบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวช. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	51	34.00
5 - 10 ปี	22	15.00
11 - 15 ปี	28	19.00
16 - 20 ปี	18	12.00
21 ปีขึ้นไป	30	20.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.4 ข้อมูลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 กลุ่มบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 20.00 กลุ่มบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 กลุ่มบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และกลุ่มบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราเงินเดือน

เงินเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	41	27.30
10,000 - 15,000 บาท	58	38.70
15,001 - 20,000	30	20.00
20,001 - 25,000	11	7.30
25,001 บาทขึ้นไป	10	6.70
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.5 ข้อมูลด้านอัตราเงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 กลุ่มบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 กลุ่มบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 กลุ่มบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และกลุ่มบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือน 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	72	48.00
สมรส	66	44.00
หย่าร้าง	8	5.30
หม้าย	4	2.70
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.6 ข้อมูลด้านสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 กลุ่มบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 กลุ่มบุคลากรที่มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และกลุ่มบุคลากรที่มีสถานภาพหม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงานและลักษณะการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งงานและลักษณะการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ปฏิบัติ	134	89.30
ผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชา	16	10.70
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.7 ข้อมูลด้านตำแหน่งและลักษณะการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ปฏิบัติ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 89.30 และเป็นผู้บริหารระดับกลางหรือผู้บังคับบัญชา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

การวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นการวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบทั้งในภาพรวมของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีทั้งหมด และวิเคราะห์เป็นรายปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวเงิน ปัจจัยจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน ความอิสระในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหาร การยอมรับนับถือ ความมั่นคงปลอดภัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การมีส่วนร่วม ความก้าวหน้า และการพัฒนา โดยแสดงในรูปของค่าความถี่ ร้อยละ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แปลความหมายว่า มีความสำคัญน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แปลความหมายว่า มีความสำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แปลความหมายว่า มีความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แปลความหมายว่า มีความสำคัญมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แปลความหมายว่า มีความสำคัญมากที่สุด

4.1.2.1 ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จำแนกเป็นค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะฯ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จำแนกเป็นค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะฯ ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย
สนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ข้อ	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระดับ				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวเงิน						
1	รายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ	7 (4.70)	42 (28.00)	29 (19.30)	59 (39.30)	13 (8.70)
2	สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลที่ท่านได้รับเหมาะสม	16 (10.70)	63 (42.00)	26 (17.30)	31 (20.70)	14 (9.30)
3	รายได้ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	2 (1.30)	63 (42.00)	35 (23.30)	43 (28.70)	7 (4.70)
4	รายได้ที่ท่านได้รับช่วยให้ท่านมีความมั่นใจในการวางตัวในสังคม	5 (3.30)	47 (31.30)	58 (38.70)	35 (23.30)	5 (3.30)
5	อัตราและเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลาที่ได้รับเหมาะสม	-	54 (36.00)	44 (29.30)	47 (31.30)	5 (3.30)
ปัจจัยจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน						
6	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ท่านชอบ และท้าทาย เปิดโอกาสให้ท่านใช้ความรู้ ความสามารถเต็มที่	23 (15.30)	78 (52.00)	30 (20.00)	17 (11.30)	2 (1.30)
7	งานที่หน่วยงานของท่านรับผิดชอบ มีปริมาณงานสมดุลกับจำนวนบุคลากร	8 (5.30)	47 (31.30)	41 (27.30)	39 (26.00)	15 (10.00)
8	งานที่ท่านรับผิดชอบมีความก้าวหน้าในสายงาน (Career path) ชัดเจน	9 (6.00)	42 (28.00)	52 (34.70)	34 (22.70)	13 (8.70)
ความอิสระในการปฏิบัติงาน						
9	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านปฏิบัติงานในความรับผิดชอบอย่างอิสระ	17 (11.30)	82 (54.70)	32 (21.30)	15 (10.00)	4 (2.70)
10	หน่วยงานของท่านให้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงานที่ท่านรับผิดชอบ	17 (11.30)	74 (49.30)	38 (25.30)	17 (11.30)	4 (2.70)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อ	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระดับ				
		5	4	3	2	1
11	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ขณะนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสแสดงความคิดในการสร้างสรรค์	18 (12.00)	86 (57.30)	33 (22.00)	8 (5.30)	5 (3.30)
12	หน่วยงานของท่านกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรทุกคนไว้ โดยบุคลากรไม่ต้องคิดเอง	5 (3.30)	38 (25.30)	63 (42.00)	43 (28.70)	1 (0.70)
นโยบายและการบริหาร						
13	การจัดแบ่งสายงานในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างชัดเจน	13 (8.70)	73 (48.20)	42 (28.00)	18 (12.00)	4 (2.70)
14	นโยบายและแผนงานที่ท่านต้องปฏิบัติ และรับผิดชอบมีความเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้	10 (6.70)	97 (64.70)	30 (20.00)	12 (8.00)	1 (0.70)
15	กฎระเบียบ การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ในหน่วยงานของท่าน ทำให้ท่านมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	8 (5.30)	76 (50.70)	46 (30.70)	17 (11.30)	3 (2.00)
16	การกำหนดนโยบายเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร โดยผู้ปฏิบัติงานไม่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	6 (4.00)	53 (35.30)	45 (30.00)	41 (27.30)	5 (3.30)
การยอมรับนับถือ						
17	ท่านได้รับการยอมรับจากบุคลากรส่วนใหญ่ของหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน	9 (6.00)	95 (63.30)	43 (28.70)	2 (1.30)	1 (0.70)
18	หน่วยงานที่ท่านสังกัด เห็นว่าท่านเป็นคนสำคัญคนหนึ่งที่จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ	6 (4.00)	75 (50.00)	64 (42.70)	4 (2.70)	1 (0.70)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อ	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระดับ				
		5	4	3	2	1
19	ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	5 (3.30)	81 (54.00)	57 (38.00)	6 (4.00)	1 (0.70)
20	ท่านมีโอกาสดำเนินการแก้ปัญหาของหน่วยงาน	6 (4.00)	86 (57.30)	48 (32.00)	9 (6.00)	1 (0.70)
ความมั่นคงปลอดภัย						
21	ท่านรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน	5 (3.30)	73 (48.70)	51 (34.00)	16 (10.70)	5 (3.30)
22	ถ้าเป็นไปได้ท่านจะแนะนำให้เพื่อนหรือญาติสนิท สมัครเข้าทำงานในคณะฯ	11 (7.30)	62 (41.30)	48 (32.00)	21 (14.00)	8 (5.30)
23	ในระยะนี้ท่านเคยคิดเรื่องการลาออก	28 (18.70)	37 (24.70)	42 (28.00)	31 (20.70)	12 (8.00)
24	ท่านจะใช้ชีวิตการทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ	19 (12.70)	41 (27.30)	74 (49.30)	10 (6.70)	6 (4.00)
25	ในการแต่งตั้งบุคลากรดำรงตำแหน่งและการพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรม	9 (6.00)	57 (38.00)	55 (36.70)	21 (14.00)	8 (5.30)
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล						
26	ทุกคนในหน่วยงานของท่านต่างให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ไม่มีการแบ่งพรรค แบ่งพวก	21 (14.00)	54 (36.00)	53 (35.30)	16 (10.70)	6 (4.00)
27	เมื่อท่านมีเรื่องเดือดร้อนในเรื่องส่วนตัว ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	21 (14.00)	84 (56.00)	33 (22.00)	9 (6.00)	3 (2.00)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อ	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระดับ				
		5	4	3	2	1
28	ท่านยินดีให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานในกรณีเพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้	30 (20.00)	110 (73.30)	5 (3.30)	4 (2.70)	1 (0.70)
29	ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	28 (18.70)	85 (56.70)	30 (20.00)	5 (3.30)	2 (1.30)
30	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเต็มใจที่จะกระจายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง	20 (13.30)	79 (52.70)	34 (22.70)	15 (10.00)	2 (1.30)
31	ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อหารือร่วมกันในการแก้ปัญหา	23 (15.30)	85 (56.70)	29 (19.30)	7 (4.70)	6 (4.00)
การมีส่วนร่วม						
32	ท่านได้มีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเสมอ ๆ	10 (6.70)	81 (54.00)	45 (30.00)	11 (7.30)	3 (2.00)
33	ท่านไม่มีโอกาสในการใช้วิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย	9 (6.00)	46 (30.70)	31 (20.70)	57 (38.00)	7 (4.70)
34	ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	27 (18.00)	99 (66.00)	21 (14.00)	1 (0.70)	2 (1.30)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อ	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระดับ				
		5	4	3	2	1
35	ท่านคิดว่าการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายในการทำงานเป็นเรื่องของผู้บริหารเท่านั้น	10 (6.70)	32 (21.30)	43 (28.70)	50 (33.30)	15 (10.00)
ความก้าวหน้าและการพัฒนา						
36	หน่วยงานให้การสนับสนุนบุคลากรในด้านการศึกษาและการอบรม สัมมนาตามความเหมาะสม	21 (14.00)	90 (60.00)	23 (15.30)	10 (6.70)	6 (4.00)
37	ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนในระยะเวลาที่เหมาะสม	13 (8.70)	72 (48.00)	49 (32.70)	12 (8.00)	4 (2.70)
38	ท่านได้รับความรู้ ทักษะความชำนาญเพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานในส่วนงานที่ท่านรับผิดชอบ	22 (4.70)	97 (64.70)	24 (16.00)	6 (4.00)	1 (0.70)
39	งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน ช่วยเอื้ออำนวยต่อความก้าวหน้าของตัวท่านเองในอนาคต	14 (9.30)	73 (48.70)	53 (35.30)	10 (6.70)	-

* ได้ทำการ recode ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานข้อ 12 ข้อ 16 ข้อ 23 และข้อ 33 แล้ว

4.1.2.2 ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี โดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี โดยภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ข้อ	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.
ปัจจัยที่มีต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวม			
ปัจจัยเชิงบวกที่เป็นตัวเงิน			
1	รายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอกับรายจ่ายที่ท่านจำเป็นต้องดำรงชีพ	2.81	1.08
2	สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลที่ท่านได้รับเหมาะสม	3.24	1.17
3	รายได้ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.07	0.97
4	รายได้ที่ท่านได้รับช่วยให้ท่านมีความมั่นใจในการวางตัวในสังคม	3.08	0.90
5	อัตราและเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลาที่ได้รับเหมาะสม	2.98	0.90
ปัจจัยเชิงบวกที่ไม่เป็นตัวเงิน			
6	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ท่านชอบ และทำทนาย เปิดโอกาสให้ท่านใช้ความรู้ ความสามารถเต็มที่	3.69	0.91
7	งานที่หน่วยงานของท่านรับผิดชอบ มีปริมาณงานสมดุลกับจำนวนบุคลากร	2.96	1.09
8	งานที่ท่านรับผิดชอบมีความก้าวหน้าในสายงาน (Career path) ชัดเจน	3.00	1.04
ความอิสระในการปฏิบัติงาน			
9	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านปฏิบัติงานในความรับผิดชอบอย่างอิสระ	3.62	0.91
10	หน่วยงานของท่านให้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.55	0.93
11	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ขณะนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสแสดงความคิดในการสร้างสรรค์	3.69	0.87
12	หน่วยงานของท่านกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรทุกคนไว้ โดยบุคลากรไม่ต้องคิดเอง	2.98	0.83

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อ	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.
นโยบายและการบริหาร		3.38	0.60
13	การจัดแบ่งสายงานในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างชัดเจน	3.49	0.91
14	นโยบายและแผนงานที่ท่านต้องปฏิบัติและรับผิดชอบมีความเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้	3.69	0.74
15	กฎระเบียบ การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ในหน่วยงานของท่าน ทำให้ท่านมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	3.46	0.84
การยอมรับนับถือ		3.60	0.54
16	การกำหนดนโยบายเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร โดยผู้ปฏิบัติงานไม่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	2.91	0.95
17	ท่านได้รับการยอมรับจากบุคลากรส่วนใหญ่ของหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน	3.73	0.62
18	หน่วยงานที่ท่านสังกัด เห็นว่าท่านเป็นคนสำคัญคนหนึ่งที่จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ	3.54	0.65
19	ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.55	0.66
20	ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาของหน่วยงาน	3.58	0.69
ความมั่นคงปลอดภัย		3.21	0.50
21	ท่านรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน	3.38	0.84
22	ถ้าเป็นไปได้ท่านจะแนะนำให้เพื่อนหรือญาติสนิท สมัครเข้าทำงานในคณะฯ	3.31	0.98
23	ในระยะนี้ท่านเคยคิดเรื่องการลาออก	2.75	1.21
24	ท่านจะใช้ชีวิตการทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ	3.38	0.93
25	ในการแต่งตั้งบุคลากรดำรงตำแหน่ง และการพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.25	0.95

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อ	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
26	ทุกคนในหน่วยงานของท่านต่างให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ไม่มีการแบ่งพรรค แบ่งพวก	3.45	0.99
27	เมื่อท่านมีเรื่องเดือดร้อนในเรื่องส่วนตัว ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	3.74	0.84
28	ท่านยินดีให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงาน ในกรณีเพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้	4.09	0.62
29	ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.88	0.79
30	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเต็มใจที่จะกระจายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง	3.67	0.88
การมีส่วนร่วม		3.35	0.55
31	ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อหารือร่วมกันในการแก้ปัญหา	3.75	0.91
32	ท่านได้มีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเสมอ ๆ	3.56	0.80
33	ท่านไม่มีโอกาสในการใช้วิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.05	1.05
34	ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	3.99	0.68
35	ท่านคิดว่าการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายในการทำงานเป็นเรื่องของผู้บริหารเท่านั้น	2.81	1.08
* ความก้าวหน้าและการพัฒนา		3.68	0.63
36	หน่วยงานให้การสนับสนุนบุคลากรในด้านการศึกษาและการอบรม สัมมนา ตามความเหมาะสม	3.73	0.92
37	ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนในระยะเวลาที่เหมาะสม	3.52	0.86

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อ	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.
38	ท่านได้รับความรู้ ทักษะความชำนาญเพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงาน ในสำนักงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.89	0.71
39	งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน ช่วยเอื้ออำนวยต่อความก้าวหน้า ของตัวท่านเองในอนาคต	3.61	0.75

* ได้ทำการ recode ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานข้อ 12 ข้อ 16 ข้อ 23 และข้อ 33 แล้ว

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยสำคัญด้านต่าง ๆ มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ผลการพิจารณาเป็นรายปัจจัย ที่มีระดับความสำคัญมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 3.76$ S.D. = 0.62) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและการพัฒนา ($\bar{X} = 3.68$ S.D. = 0.63) ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.60$ S.D. = 0.54) และปัจจัยด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.46$ S.D. = 0.66) ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีระดับความสำคัญปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.38$ S.D. = 0.60) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.35$ S.D. = 0.55) ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัย ($\bar{X} = 3.21$ S.D. = 0.50) ปัจจัยจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน ($\bar{X} = 3.21$ S.D. = 0.81) และปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวเงิน ($\bar{X} = 3.03$ S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.75 - 4.09 ซึ่งสามารถเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ ดังนี้

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นรายข้ออยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นรายข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่

1. ความร่วมมือหรือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานในกรณีเพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 4.09$ SD = 0.62)
2. รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.99$ SD = 0.68)

3. ได้รับความรู้ ทักษะความชำนาญเพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานในส่วนงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.89$ SD = 0.71)
4. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานร่วมกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.88$ SD = 0.79)
5. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อหารือร่วมกันในการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 3.75$ SD = 0.91)
6. เมื่อมีเรื่องเดือดร้อนในเรื่องส่วนตัว มักจะได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.74$ SD = 0.84)
7. หน่วยงานให้การสนับสนุนบุคลากรในด้านการศึกษาและการอบรมสัมมนา ตามความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.73$ SD = 0.92)
8. ได้รับการยอมรับจากบุคลากรส่วนใหญ่ของหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.73$ SD = 0.62)
9. นโยบายและแผนงานที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบมีความเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้ ($\bar{X} = 3.69$ SD = 0.74)
10. งานที่รับผิดชอบอยู่ขณะนี้ ทำให้มีโอกาสแสดงความคิดในการสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.69$ SD = 0.87)
11. งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ชอบและท้าทาย เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ ความสามารถเต็มที่ ($\bar{X} = 3.69$ SD = 0.91)
12. ผู้บังคับบัญชามีความเต็มใจที่จะกระจายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.67$ SD = 0.88)
13. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบอย่างอิสระ ($\bar{X} = 3.62$ SD = 0.91)
14. งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันช่วยเอื้ออำนวยต่อความก้าวหน้าของตนเองในอนาคต ($\bar{X} = 3.61$ SD = 0.75)
15. มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.58$ SD = 0.69)
16. มีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเสมอ ๆ ($\bar{X} = 3.56$ SD = 0.80)
17. หน่วยงานให้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.55$ SD = 0.93)

18. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานยอมรับในความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.55$ SD=0.66)
 19. หน่วยงานที่สังกัด เห็นว่า ท่านเป็นคนสำคัญคนหนึ่งที่จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.54$ SD = 0.65)
 20. ได้รับการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนในระยะเวลาที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.52$ SD=0.86)
 21. การจัดแบ่งสายงานในหน่วยงานเป็นไปอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.49$ SD=0.91)
 22. ภาระเทียบ การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ในหน่วยงาน ทำให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.46$ SD=0.84)
 23. ทุกคนในหน่วยงานต่างให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีไม่มีการแบ่งพรรค แบ่งพวก ($\bar{X} = 3.45$ SD=0.99)
- ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นรายชื่อที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่
1. รู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.38$ SD = 0.84)
 2. จะใช้ชีวิตการทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ ($\bar{X} = 3.38$ SD=0.93)
 3. ถ้าเป็นไปได้จะแนะนำให้เพื่อนหรือญาติสนิท สมัครเข้าทำงานในคณะฯ ($\bar{X} = 3.31$ SD=0.98)
 4. ในการแต่งตั้งบุคลากรดำรงตำแหน่ง และการพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานเป็นไปอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 3.25$ SD=0.95)
 5. สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับเหมาะสม ($\bar{X} = 3.24$ SD=1.17)
 6. รายได้ที่ได้รับช่วยให้มีความมั่นใจในการวางตัวในสังคม ($\bar{X} = 3.08$ SD=0.90)
 7. รายได้ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.07$ SD=0.97)
 8. ไม่มีโอกาสในการใช้วิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่มอบหมาย ($\bar{X} = 3.05$ SD=1.05)
 9. งานที่รับผิดชอบมีความก้าวหน้าในสายงาน (Career path) ชัดเจน ($\bar{X} = 3.00$ SD=1.04)
 10. หน่วยงานของท่านกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรทุกคนไว้ โดยบุคลากรไม่ต้องคิดเอง ($\bar{X} = 2.98$ SD=0.83)
 11. อัตราและเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลาที่ได้รับเหมาะสม ($\bar{X} = 2.98$ SD=0.90)
 12. งานที่หน่วยงานรับผิดชอบ มีปริมาณงานสมดุลกับจำนวนบุคลากร ($\bar{X} = 2.96$ SD=1.09)
 13. การกำหนดนโยบายเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร โดยผู้ปฏิบัติงานไม่มีส่วนร่วมแสดง

ความคิดเห็น ($\bar{X} = 2.91$ SD=0.95)

14. การตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายในการทำงานเป็นเรื่องของผู้บริหารเท่านั้น

($\bar{X} = 2.81$ SD = 1.08)

15. รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ ($\bar{X} = 2.81$ SD = 1.08)

16. ในระยะนี้เคยคิดเรื่องการลาออก ($\bar{X} = 2.75$ SD = 1.21)

4.2 สรุปท้ายบท

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$ SD = 0.44) ส่วนปัจจัยต่างๆ มีระดับความสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เรียงระดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.76$ SD = 0.62)
2. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและการพัฒนา อยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.68$ SD = 0.63)
3. ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.60$ SD = 0.54)
4. ปัจจัยด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.46$ SD = 0.66)
5. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$ SD = 0.60)
6. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$ SD = 0.55)
7. ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$ SD = 0.50)
8. ปัจจัยจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$ SD = 0.81)
9. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$ SD = 0.73)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีคำถามในการวิจัยคือ ปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จากการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 150 คน ปรากฏว่าได้รับการตอบกลับจำนวน 150 ชุด และเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมด 150 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

- เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 และเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70

- อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 เป็นผู้ที่มียุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 เป็นผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และเป็นผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70

- วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 เป็นบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 เป็นบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 เป็นบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และ เป็นบุคลากรที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่า ปวช. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

- ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 กลุ่มบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 กลุ่มบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 กลุ่มบุคลากรที่มีระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงาน 5-10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 และกลุ่มบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

- อัตราเงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 กลุ่มบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 กลุ่มบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 กลุ่มบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และกลุ่มบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือน 25,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

- สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพโสด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 กลุ่มบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 กลุ่มบุคลากรที่มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และกลุ่มบุคลากรที่มีสถานภาพหม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

- ตำแหน่งและลักษณะการปฏิบัติงาน เป็นผู้ปฏิบัติ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 89.30 และเป็นผู้บริหารระดับกลางหรือผู้บังคับบัญชา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับความสำคัญมาก
2. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและการพัฒนา อยู่ในระดับความสำคัญมาก
3. ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับความสำคัญมาก
4. ปัจจัยด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความสำคัญมาก
5. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง
6. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง
7. ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง
8. ปัจจัยจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง
9. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จากระดับมากที่สุดไปหาน้อยสุดดังนี้

1. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี อยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุดลย์ แสงสิงแก้ว (2533) และพรรณทิพย์ ผิวเกลี้ยง (2534)
2. ความก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี อยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณรงค์์ เชื้อนเพชร (2534), เอกวิทย์ มณีธร (2537)
3. ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี อยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ว่าการจูงใจที่ทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน คือ การได้รับการยอมรับนับถือ
4. ปัจจัยด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี อยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณรงค์์ เชื้อนเพชร (2534), เอกวิทย์ มณีธร (2537)
5. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เอกวิทย์ มณีธร (2537)
6. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเอกวิทย์ มณีธร (2537)
7. ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรรณทิพย์ ผิวเกลี้ยง (2534)
8. ปัจจัยจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วย ปริมาณงาน ความรับผิดชอบ และ Career path เป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณรงค์์ เชื้อนเพชร (2534), เอกวิทย์ มณีธร (2537)

9. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวเงิน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ซึ่งสอดคล้องผลการวิจัยของ พรรณทิพย์ ผิวเกลี้ยง (2534 : 76-77)

5.3 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ดังนี้

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	อยู่ในระดับความสำคัญมาก
ปัจจัยความก้าวหน้าและการพัฒนา	อยู่ในระดับความสำคัญมาก
ปัจจัยการยอมรับนับถือ	อยู่ในระดับความสำคัญมาก
ปัจจัยด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน	อยู่ในระดับความสำคัญมาก
ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร	อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง
ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม	อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง
ปัจจัยด้วยความมั่นคงปลอดภัย	อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง
ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน	อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง
ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน	อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยความก้าวหน้าและการพัฒนา ปัจจัยการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี อยู่ในระดับความสำคัญมาก ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ข้างต้น โดยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เช่น จัดให้มีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ควรให้ความสำคัญในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรกลุ่มนี้มองเห็น Career path ของตนเองในอนาคตได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็น ใช้นวัตกรรม ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างเต็มศักยภาพ และอิสระมาก ควรให้ความสำคัญในด้านความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อลดความตึงเครียดของบุคลากร อีกทั้งจะทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ถูกต้อง มากยิ่งขึ้น และที่สำคัญอีกประการ คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนทางการศึกษาค้นคว้า การฝึกอบรม และการพัฒนาศักยภาพของ

บุคลากรสายสนับสนุนให้มากขึ้น เพื่อให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์กร ส่งผลให้ผลงานขององค์กรประสบผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ผู้บริหารกำหนดไว้ นอกจากนี้ควรปรับปรุงนโยบายในการบริหารงานให้มีความยุติธรรม เสมอภาค มีการแบ่งสายการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจน/ผู้บังคับบัญชาควรให้การยอมรับในความคิดและข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุนมากขึ้น รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น รวมทั้ง ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนองค์กรให้แก่บุคลากรทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อความเกิดความมั่นคงในอนาคต

สำหรับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้วยความมั่งคั่งปลอดภัย ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และยอมรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน ส่งผลให้เกิดความทุ่มเท และเต็มใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรมีการปรับเพิ่มในด้านปัจจัยที่เป็นตัวเงินให้แก่บุคลากรกลุ่มนี้ เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน และค่าตอบแทน ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจทำวิจัยในครั้งต่อไป คือ ควรทำการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีในวงกว้างต่อไป โดยทำการวิจัยกับบุคลากรทุกระดับของคณะฯ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนางาน และการบริหารงานบุคคลของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- จ้านง สมประสงค์. (2517). การบริหารพนักงานการเจ้าหน้าที่. พระนคร : แพร์การช่าง.
- นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์. (2529). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริม.
- พนัส หันนากินทร์. (2526). การบริหารบุคลากรในโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : พิณเสศ.
- มนูญ ตนะวัฒนา. (2521). การพัฒนาบุคลากรในโลกธุรกิจอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : สามัคคี
สาส์น.
- ✓ วิจิตร อาวะกุล. (2526). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : เจริญผล.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริวันทนีย์ ชัยญาณะ. (2536). การบริหารงานบุคคล. โครงการตำราคณะครุศาสตร์ วิทยาลัยครู
เชียงใหม่.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร :
หจก.สามลดา.
- อรุณ รักธรรม. (2527). หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ✓ อุทัย หิรัญโต. (2531) สารานุกรมศัพท์ รัฐประศาสนศาสตร์ – การบริหารภาครัฐ.
กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง.

บทความ

- โกวิท พวงงาม. (2529). “ความพึงพอใจในการทำงานของพัฒนากร”. วารสารชุมชน.

วิทยานิพนธ์

- จิราภรณ์ กาญจนไพบูลย์. (2526). ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนสถาบัน
อุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิต
วิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ๑ ✓ ณรงค์ เชื้อนเพชร. (2534). ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายธุรการที่สังกัดคณะต่าง ๆ ใน
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทองอินทร์ วงศ์โสธร. (2523). ปัจจัยที่ส่งผลความไม่พึงพอใจในการดำรงตำแหน่งภาควิชาใน
วิทยาลัยครูเชียงใหม่ วิทยาลัยครูเชียงราย และวิทยาลัยครูลำปาง. วิทยานิพนธ์ศึกษา
ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทับเพชร อามระดิษ. (2542 : บทคัดย่อ). ขวัญและกำลังใจของตำรวจสายตรวจ. ปริญญาศิลป
ศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศุภศิษฐ์ อยู่ยงสินธุ์. (2540). กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ศูนย์สารสนเทศ
เทศ กรมบัญชีกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกริก.
- ๓ ✓ พรรณทิพย์ ผิวเกลี้ยง. (2534). ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลและเจ้าหน้าที่
พยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน. ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสยาม.
- พิเชษฐ์ ศิริรัตนไพศาลกุล และอภิชัย สมนาม. (2549). ปัญหาและความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น.
- วิฑูรย์ ไชยมิ่ง. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน : บริษัท ปูนซิเมนต์
ไทยการตลาด จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยฉะเชิงเทราในพระอุปถัมภ์
สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์.
- สมเจตน์ ขันดิโชติ. (2529). ขวัญของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด
จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ศึกษาศาสตร์. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ๖ ✓ สราวุธ แก้วพวงทอง. (2538). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยครู
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ศึกษาศาสตร์. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- เสถียร อุ่นเที่ยง, พระมหา. (2543). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร : ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยาเขตมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราชวิทยาลัย**. สารนิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกริก.
- ๑๐ อุดลย์ แสงสิงแก้ว, พ.ศ.ท.(2533). **ปัจจัยบางประการที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของผู้บังคับกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดน**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ๑๑ เอกวิทย์ มณีธร, ว่าที่เรือตรี. (2537). **กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อำนาจ กิตติวรรณ. (2533). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูช่วยราชการในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Herzberg, F. Mausner, B. and Synderman, G.E. (1959). **The Motivation to Work**. . (2nd ed). New York : John Wiley & Sons.
- Maslow, Abraham H. (1970). **Motivaton and Personnelity**. (2nd ed). New York : Harper and Row Publishers.
- McClelland, David C. (1951). **Personality**. New York : Holt, Rhinchart and Winston.



ภาคผนวก



DPU

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
แหล่งวิชาการประสานความรัฐกิจ

Dhurakij Pundit University

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น หลีกสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖
110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

57

ที่ มรป 0306(1)/12277

18 ธันวาคม 2550

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน คณะบดีคณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามาริบัติ

ด้วย นางวาริ อัสวเสนา และนายธานี เงามาย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ กำลังศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุน กรณีศึกษา : คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล ภายในหน่วยงานของท่าน ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำสารนิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางวาริ อัสวเสนา 081-420-3317)

แบบสอบถาม

**เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน : กรณีศึกษา
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี**

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย
สนับสนุน

2. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง คำตอบของท่านจะนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนฯ โดยส่วนรวม

3. ผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านไปใช้ในการวิเคราะห์และวินิจฉัยเรื่องนี้เท่านั้น และจะเก็บรักษาข้อมูลที่ได้เป็นความลับ โดยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นภาพรวม จึงไม่มีผลกระทบต่อท่านหรือตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านแต่อย่างใด

ขอขอบคุณในความร่วมมือจากท่าน

วารี อัสวเสนา

ธานี เภาฉาย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน :

กรณีศึกษา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 20 – 30 ปี
<input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี
<input type="checkbox"/> 50 ปีขึ้นไป	
3. วุฒิการศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ปวช.	<input type="checkbox"/> ปวช.หรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> ปวส.หรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5 ปี	<input type="checkbox"/> 5 – 10 ปี
<input type="checkbox"/> 11 – 15 ปี	<input type="checkbox"/> 16 – 20 ปี
<input type="checkbox"/> 21 ปีขึ้นไป	
5. รายได้

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,000 – 15,000 บาท
<input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 20,001 – 25,000 บาท
<input type="checkbox"/> 25,001 บาทขึ้นไป	
6. สถานภาพสมรส

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส
<input type="checkbox"/> หย่าร้าง	<input type="checkbox"/> หม้าย
7. ตำแหน่งงานและลักษณะการปฏิบัติงาน

<input type="checkbox"/> ผู้ปฏิบัติ	<input type="checkbox"/> ผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชา
-------------------------------------	---

- ตอนที่ 2** แบบประเมินขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
- คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าท่านมีความคิดเห็นและมีความรู้สึกเกี่ยวกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ
- โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อ	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)	สำหรับ ผู้วิจัย
ปัจจัยเชิงที่เป็นตัวเงิน							
✓ 1.	รายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ						
✓ 2.	สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลที่ท่านได้รับเหมาะสม						
✓ 3.	รายได้ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน						
✓ 4.	รายได้ที่ท่านได้รับช่วยให้ท่านมีความมั่นใจในการวางตัวในสังคม						
✓ 5.	อัตราและเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลาที่ได้รับเหมาะสม						
ปัจจัยเชิงที่ไม่เป็นตัวเงิน							
✓ 6.	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ท่านชอบ และท้าทาย เปิดโอกาสให้ท่านใช้ความรู้ ความสามารถเต็มที่						
✓ 7.	งานที่หน่วยงานของท่านรับผิดชอบ มีปริมาณงานสมดุลกับจำนวนบุคลากร						
✓ 8.	งานที่ท่านรับผิดชอบมีความก้าวหน้าในสายงาน (Career path) ชัดเจน						
ความอิสระในการปฏิบัติงาน							
9.	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านปฏิบัติงานในความรับผิดชอบอย่างอิสระ						
10.	หน่วยงานของท่านให้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงานที่ท่านรับผิดชอบ						
11.	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ขณะนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสแสดงความคิดในการสร้างสรรค์						
12.	หน่วยงานของท่านกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรทุกคนไว้ โดยบุคลากรไม่ต้องคิดเอง						
นโยบายและการบริหาร							
13.	การจัดแบ่งสายงานในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างชัดเจน						
14.	นโยบายและแผนงานที่ท่านต้องปฏิบัติและรับผิดชอบมีความเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้						

ข้อ	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)	สำหรับ ผู้วิจัย
15.	กฎระเบียบ การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ในหน่วยงานของท่าน ทำให้ท่านมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน						
16.	การกำหนดนโยบายเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร โดยผู้ปฏิบัติงานไม่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น						
การยอมรับนับถือ							
17.	ท่านได้รับการยอมรับจากบุคลากรส่วนใหญ่ของหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน						
18.	หน่วยงานที่ท่านสังกัด เห็นว่าท่านเป็นคนสำคัญคนหนึ่งที่จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ						
19.	ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน						
20.	ท่านมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาของหน่วยงาน						
ความมั่นคงปลอดภัย							
21.	ท่านรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน						
22.	ถ้าเป็นไปได้ท่านจะแนะนำให้เพื่อนหรือญาติสนิท สัมผัสการทำงานในคณะฯ						
23.	ในขณะนี้ท่านเคยคิดเรื่องการลาออก						
24.	ท่านจะใช้ชีวิตการทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ						
25.	ในการแต่งตั้งบุคลากรดำรงตำแหน่ง และการพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรม						
26.	ทุกคนในหน่วยงานของท่านต่างให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ไม่มีการแบ่งพรรค แบ่งพวก						
27.	เมื่อท่านมีเรื่องเดือดร้อนในเรื่องส่วนตัว ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน						
28.	ท่านยินดีให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานในกรณีเพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้						
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล							
29.	ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน						
30.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเต็มใจที่จะกระจายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง						

ข้อ	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)	สำหรับ ผู้วิจัย
31.	ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อหรือร่วมกันในการแก้ปัญหา						
การมีส่วนร่วม							
32.	ท่านได้มีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเสมอ ๆ						
33.	ท่านไม่มีโอกาสในการใช้วิจารณ์ตนเองในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย						
34.	ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน						
35.	ท่านคิดว่าการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายในการทำงานเป็นเรื่องของผู้บริหารเท่านั้น						
ความก้าวหน้าและการพัฒนา							
36.	หน่วยงานให้การสนับสนุนบุคลากรในด้านการศึกษาและการอบรม สัมมนา ตามความเหมาะสม						
37.	ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนในระยะเวลาที่เหมาะสม						
38.	ท่านได้รับความรู้ ทักษะความชำนาญเพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานในส่วนงานที่ท่านรับผิดชอบ						
39.	งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน ช่วยเอื้ออำนวยต่อความก้าวหน้าของตัวท่านเองในอนาคต						

** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ **

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นางวารีย์ อัสวเสนา
 ประวัติการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
 สถานที่ทำงาน ภาควิชารังสีวิทยา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
 270 ถนนพระราม 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
 ประวัติการทำงาน - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7
 - เลขานุการภาควิชารังสีวิทยา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
 - เลขานุการรองคณบดีฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ชื่อ-นามสกุล นายธานี เภาฉาย
 ประวัติการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 สถานที่ทำงาน สำนักงานผู้บังคับทหารอากาศดอนเมือง
 กองทัพอากาศดอนเมือง กรุงเทพฯ
 ประวัติการทำงาน - UNITED NATIONS GUARD CONTINGENT IN IRAQ
 - INTERNATIONAL FORCE IN EAST TIMOR