

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรณีศึกษา: ศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช

Factors Affecting Employee Performance

Case Study: Thanyarak Breast Center of Siriraj Hospital

สาลิณี ชัยวัฒนพร¹, สุนิสา พัทมา² และ ฉันทิพย์ จำเดิมเผด็จศึก³

Salinee Chaiwattanaporn¹, Sunisa Padma² and Chantip Chamdermpadejsuk³

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด¹

นักวิจัยอิสระ²

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง³

Faculty of Business Administration and Technology, Stamford University, Thailand¹

Independent Researcher²

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand³

E-mail: salijung52@gmail.com¹, Nok-bam@hotmail.com², mysunshine899@gmail.com³

Received: 2022-09-01; Revised: 2023-03-17; Accepted: 2023-03-18

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามลักษณะบุคคล/ลักษณะงาน โดยมีรูปแบบการวิจัยเป็นเชิงปริมาณ และใช้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นกรอบการวิจัย และกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 60 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 52 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานโดยทดสอบแบบ F-test และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่ศูนย์ถันยรักษ์โรงพยาบาลศิริราชกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 25-35 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ปริญญาตรี ระดับรายได้ คือ 15,001-25,000 บาท มากที่สุดและมีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี มากที่สุด นอกจากนี้ผลการวิจัยตอบ 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามลักษณะงานทั้ง 6 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ ด้านความมั่นคง ($\bar{x} = 3.526$) ด้านความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{x} = 3.526$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.199$) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{x} = 3.115$) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{x} = 2.705$) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{x} = 2.686$) 2) ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญเรียงตามลำดับ

ความสำคัญ ดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมาก ($r = 0.752$) ด้านความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ($r = 0.639$) ด้านความมั่นคง ($r = 0.623$) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($r = 0.450$) ด้านโอกาสความก้าวหน้าทางการเงิน (0.412) และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.365$) โดยผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะว่า บริหารควรส่งเสริมในด้านความรู้ความสามารถและทักษะต่างๆ ของบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ และควรสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรเพื่อประโยชน์สำหรับองค์กรต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ศูนย์ถันยรักษ์, โรงพยาบาลศิริราช

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the factors related to the performance of the employee's Breast Care Center, Siriraj Hospital, and (2) to study the efficiency of the performance of employees at Siriraj Hospital Breast Care Center by the individual/job, Center for Breast Care Employee Hospital. Research methods using survey research including population practitioners Breast Care Center, Siriraj Hospital, 60 determining sample of 52 patients using a questionnaire as a research tool. Data were analyzed using descriptive statistics frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics to f-test and Pearson correlation analysis.

Results research found that in employee Breast Care Center, Siriraj Hospital, the majority were females aged between 25 and 35. Education Level Bachelor's Degree is mostly income level 15,001 to 25,000 baht, and most have as 5-10 years of work experience as possible. In addition, the research results answered Objective 1, the work efficiency of the staff of the Thanyarak Center. Siriraj Hospital Classified by job characteristics, all six aspects were moderate ($\bar{x} = 3.12$). In the middle to a high level, Ranked in order of importance as follows: Security ($\bar{x} = 3.526$), work-life balance ($\bar{x} = 3.526$), relationship with supervisors ($\bar{x} = 3.199$), policy and administration ($\bar{x} = 3.115$), career advancement opportunities ($\bar{x} = 2.705$), compensation and welfare ($\bar{x} = 2.686$). Objective No. 2, job type factors were related to operational efficiency by prioritizing them in order of importance: Policy and administration were at a high level ($r = 0.752$), work. -life balance ($r = 0.639$), security ($r = 0.623$), compensation and welfare ($r = 0.450$), advancement opportunities in finance (0.412), and about supervisors ($r = 0.365$). The researcher suggested that the results of executive research should be promoted in terms of knowledge, competence, and skill of personnel to

have knowledge and expertise in the use of various information technology and should create morale for personnel. For the benefit of the organization in the future.

Keywords: Performance Efficiency, Thanyarak Center, Siriraj Hospital

บทนำ

ปัจจุบันนี้ การศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรต่างๆ ทั้งองค์การภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งถือได้ว่า พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานองค์การให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นผู้บริหารงานในองค์กร ควรที่จะมีการเอาใจใส่ดูแล และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์การให้อย่างเต็มศักยภาพที่ตนเองมี ซึ่งจากการศึกษาของณัฐา กริทธิธ (2550) กล่าวว่า ในการบริหารงานของหน่วยงาน องค์การและสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก องค์ประกอบหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานนั้น ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ทรัพยากรในองค์การซึ่งประกอบด้วย (1) คน (2) เงิน (3) วัสดุ (4) อุปกรณ์ (5) อาคารสถานที่ (6) เทคโนโลยีที่มีบทบาทที่สำคัญยิ่ง และสอดคล้องกับการศึกษาของสำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ (2556) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น จะต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญ คือ (1) ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจหรือความพึงพอใจในการทำงาน (2) ปัจจัยทางด้านทัศนคติและความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน (3) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น

มูลนิธิถันยรักษ์ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ได้จัดตั้งศูนย์ถันยรักษ์ขึ้นที่โรงพยาบาลศิริราช โดยความร่วมมืออย่างดียิ่งของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เปิดให้บริการตรวจวินิจฉัยเต้านมครบวงจร ตั้งแต่วันที่ 16 ตุลาคม พ.ศ. 2538 และเป็นสถานที่ให้การอบรมแก่แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ในเรื่องการวินิจฉัยมะเร็งเต้านม ด้วยความพร้อมทุกด้าน ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล ระบบควบคุมคุณภาพและประกันคุณภาพ เป็นแห่งแรกในประเทศไทย รวมทั้งมีรังสีแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่รังสีเทคนิคที่มีความเชี่ยวชาญ ตลอดจนการบริการอย่างมีคุณภาพ จึงทำให้ปัจจุบันศูนย์ถันยรักษ์ มีผู้มาใช้บริการกว่า 100,000 คน และได้รับความสนใจจากโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนส่งแพทย์และเจ้าหน้าที่รังสีเทคนิคเข้ามาศึกษาและดูงานเป็นจำนวนมาก ยิ่งไปกว่านั้นยังร่วมกับคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ทำการศึกษาวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการป้องกันและรักษามะเร็งเต้านมของ ผู้หญิงไทย ซึ่งศูนย์ถันยรักษ์ มีความตระหนักดีว่าในบรรดาทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมดคนเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุด ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญมากทั้งในด้านการทำให้องค์การมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าอันเป็นผลมาจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบและกระบวนการหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อระบบ

การบริหารอื่น ๆ ได้มาก หากมีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีย่อมจะทำให้การบริหารงานในระบบต่าง ๆ ประสบความสำเร็จตามไปด้วย (ศูนย์ถันยรักษ์, 2537)

อนึ่ง ลักษณะการบริหารงานของมูลนิธิถันยรักษ์ (ศูนย์ถันยรักษ์, 2556) ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี พบว่าประสบปัญหาหลายด้านซึ่งถือว่าเป็นปัญหาที่มีความสำคัญ โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ปัญหาด้านภาระงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานที่จบมาใหม่นั้น ยังขาดความรู้ และทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมถึงขาดการนิเทศงานหรือสอนงานจากผู้ปฏิบัติงานรุ่นก่อนหน้า อันจะส่งผลให้ผู้เข้ามาทำงานใหม่ เกิดความท้อแท้และมีทัศนคติในด้านลบต่อภาระงานที่ตนเองปฏิบัติ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานส่วนหนึ่ง ลาออก เป็นต้น 2) ปัญหาการขาดการวางแผนการทำงานเป็นทีม โดยทางมูลนิธิถันยรักษ์ฯ ไม่มีการดำเนินการในการวางแผนการทำงานเป็นทีม และมีการบริหารองค์การไม่เป็นแบบแผนราบ เพราะทางมูลนิธิถันยรักษ์ฯ เป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่พอสมควร จึงมีการจัดองค์การเป็นลำดับขั้น ซึ่งในการทำงานของพนักงานจำนวนมาก ย่อมมีการจัดลำดับขั้นของบุคคล คือ ระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชากับลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และยังมีความสัมพันธ์ทางด้านข้างในแนวราบเดียวกัน เกิดความล่าช้าต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น 3) ปัญหาการขาดการส่งเสริมและฝึกอบรมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยทางมูลนิธิถันยรักษ์ฯ ไม่มีการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และพนักงานไม่มีใครที่จะเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่างๆ เพราะพนักงานต่างคนต่างคิดว่า จะต้องทำงานตามหน้าที่ของตนเองเท่านั้น ซึ่งการปฏิบัติเช่นนี้ ถือได้ว่า เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อภาพรวมในการปฏิบัติงานทั้งระบบได้ 4) ปัญหาพนักงานและหัวหน้าหน่วยงาน ยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการทำงานร่วมกันหรือขาดการบูรณาการ เพราะผู้ปฏิบัติงานทุกคนคิดว่า “หากตนเองปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างถูกต้อง ก็ไม่น่าจะก่อปัญหาให้เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น รวมถึงงานที่ทำก็จะมีประสิทธิภาพ” เป็นต้น

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์การแห่งนี้ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ถันยรักษ์โรงพยาบาลศิริราช เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามลักษณะบุคคล/ลักษณะงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช

สมมติฐานการศึกษา

1. พนักงานศูนย์ถันยรักษ์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2.ปัจจัยลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานศูนย์อนุรักษ์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สลิต คำลาเลียง (2555) ได้ให้ความหมายต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก (1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ทิพาวิดี เมฆสุวรรณ (2555) กล่าวถึง ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพมีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ (1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด (2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม (3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

กัญญนันท์ ภัทรสรณ์ศิริ (2555) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ว่า ในการทำงานและบริหารงานมีปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งในการบริหารงานบุคคล ซึ่งจะเป็แรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้นและด้วยความสมัครใจอันจะมีผลทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด บุคคลในองค์การจะทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงหรือต่ำ เป็นผลมาจากความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละคน ซึ่งสามารถตรวจวัดได้จากคุณภาพผลผลิตปริมาณงาน และบรรยากาศในการทำงาน องค์การใดก็ตามที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อย องค์การนั้นจะมีแต่ปัญหาเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาพัฒนางานไม่ได้ ในทางตรงกันข้าม องค์การใดที่บุคลากรองค์การมีความพึงพอใจสูง องค์การนั้นก็จะมีความมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานตามกิจกรรม หรือตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดผลสำเร็จมากที่สุดซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น จะมีผลหรือองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่าง ๆ เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งคนและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลงและเกิดความสะดวกมากขึ้นงานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด

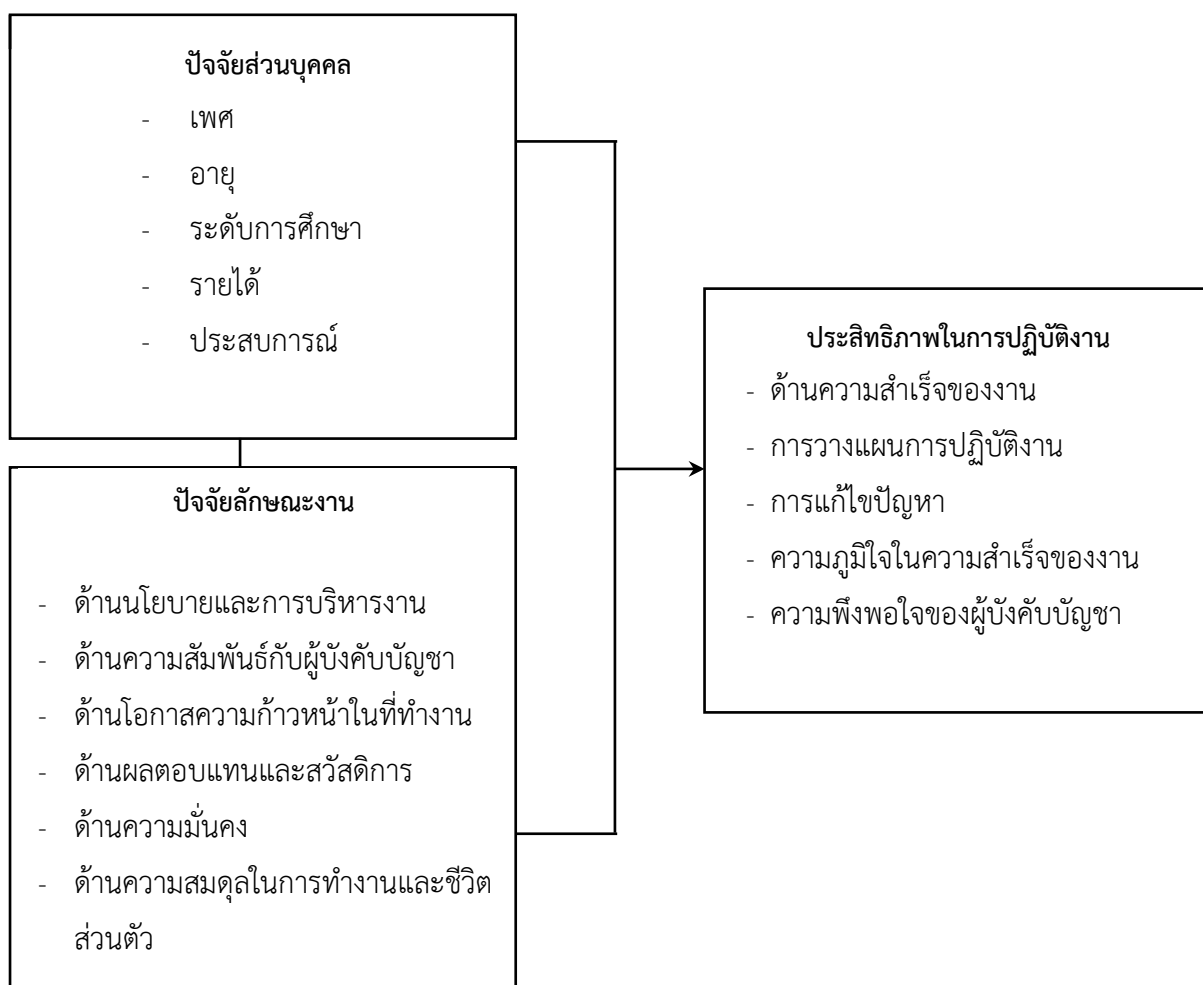


แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

นอกจากนี้ วิพุธ อ่องสกุล (2555) ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อดีตปัจจุบันอนาคต ซึ่งในอดีตนั้น แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเน้นที่ “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) Work Simplification (2) Time And Motion Study (3) Ergonomics ส่วนในปัจจุบันนั้น จะมีการเปลี่ยนแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไปเน้นที่ “กระบวนการ” แทนที่จะมีการพัฒนานคน ซึ่งสามารถใช้หลักการของ Process Improvement And Reengineering หรือการใช้หลักการประกันคุณภาพที่กระบวนการ TQM Six Sigma และหลักการของการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการเน้นความร่วมมือของบุคลากรในองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเป็นการสร้างความเป็นผู้นำและผู้พัฒนาในองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น ซึ่งในการปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิผลหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่า จะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในมากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยความต้องการภายนอกจะประกอบด้วย (1) รายได้หรือค่าตอบแทน (2) ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (4) ตำแหน่งหน้าที่ และความต้องการภายใน ประกอบด้วย (1) ความต้องการเข้าห่มุคณะ (2) ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ เป็นต้น นอกจากนี้ ภูวนัย เกษบุญชู (2550) นำเอาหลักการ 7S ของแมคคินซี (McKinsey 7 S Framework) คือ (1) กลยุทธ์ (Strategy) (2) โครงสร้าง (Structure) (3) ระบบ (System) (5) บุคลากร (Staff) (6) ความสามารถ (Skill) (7) ค่านิยม (Share Value) มาใช้เพราะถือได้ว่าเป็นแนวคิดที่สามารถใช้ได้กับเกือบทุกปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรหรือทีมงาน โดยการนำ 7S ไปใช้วิเคราะห์ และปิดช่องว่างของความขัดแย้งและการทำงานแบบไม่มีประสิทธิภาพนั้นๆ เพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขาทั้งหมดสนับสนุนให้เกิดเป้าหมายร่วมกันและสร้างคุณค่าให้กับองค์กรและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด

กรอบแนวคิด

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะกำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รักษารักษา โรงพยาบาลศิริราช โดยบูรณาจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแสดงได้ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาตัวแปรตามกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษามาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของสมพิศ สุขแสน (2555); ณัฏฐา กรีหิรัญ (2550) และสำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ (2556) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสังเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ปัจจัยทางด้านลักษณะบุคคล (2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ฉันทะรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยออกแบบการวิจัยเชิงพรรณนา โดยขอบเขตของเนื้อหาประกอบด้วย (1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้าในที่ทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคง ด้านความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (2) ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ด้านความรู้ตามภาระ



งานด้านความถูกต้องของงาน ด้านภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านกระบวนการในการทำงาน ด้านทรัพยากร และสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งการวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 60 คน โดยมีวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คน โดยสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เนื่องจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้ข้อมูลในการตอบที่มีความสำคัญและต้องให้ผู้ตอบสนใจในการให้ข้อมูลแบบสอบถาม การสนใจในการให้ข้อมูลของการวิจัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากแนวความคิดและผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการแบบตัวเลือก (Checklist) แบ่งได้เป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยทางด้านลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษารายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ ทำงาน ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ (Likert's rating scale) โดยค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 แสดงว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุดไปจนถึงค่าเฉลี่ย 1.00- 1.49 แสดงว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด

งานวิจัยนี้หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยนำข้อคำถามมาจากตัวแปรงานวิจัยและตรวจสอบความ การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คำนวณค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) อยู่ ระหว่าง 0.5-1.00 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่าง และ หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ระดับ 0.70 ถือว่าเป็นแบบสอบถามที่เหมาะสมในการนำไปใช้ เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง (Kajornnatthapol et al., 2020)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ข้างต้นและนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล มาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำข้อมูลมาสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติพื้นฐานการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ผู้วิจัยนำมาเพื่อบรรยายคุณสมบัติ หรือลักษณะของการแจกแจงข้อมูลตัวแปร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยการหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

2) สถิติการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบจากโปรแกรม SPSS สถิติทดสอบที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้ ได้แก่ ทดสอบ T และทดสอบ F และสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจ กับปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคล

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	4	7.69
หญิง	48	92.31
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	1	1.92
25-35 ปี	41	78.85
36-45 ปี	7	13.46
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	3	5.77
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	3.85
ปริญญาตรี	43	82.69
ปริญญาโท	7	13.46
ระดับรายได้		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	14	26.92
15,001-25,000 บาท	21	40.38
25,001-35,000 บาท	13	25.00
มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป	4	7.69
ประสบการณ์ในงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	17	32.69
5-10 ปี	23	44.23
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	12	23.08

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยนี้ จำนวน 52 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 92.31 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 78.85 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 82.69 มีระดับรายได้ คือ 15,001-25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 40.38 ประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 44.23



ตารางที่ 2 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงาน โดยภาพรวม

ปัจจัยลักษณะงาน	N=52		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.115	0.660	ปานกลาง
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.199	0.684	ปานกลาง
3. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.705	0.818	ปานกลาง
4. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	2.686	0.748	ปานกลาง
5. ด้านความมั่นคง	3.526	0.634	มาก
6. ด้านความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.526	0.665	ปานกลาง
ภาพรวมข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงาน	3.122	0.455	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าภาพรวมข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.122$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้

(1) ปัจจัยลักษณะงานด้านความมั่นคง ($\bar{x} = 3.526$) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการปฏิบัติงานตามที่ตนนัดจะทำงานมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{x} = 3.769$) และหากทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบในหน้าที่จะทำให้ท่านมีกำลังใจในการทำงานต่อไป ($\bar{x} = 3.692$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ หากท่านประสบปัญหาในการทำงานจะได้รับความช่วยเหลือจากองค์กร ($\bar{x} = 3.115$) อยู่ในระดับปานกลาง

(2) ปัจจัยลักษณะงานด้านความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{x} = 3.526$) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าคุณภาพร่างกายที่แข็งแรง ($\bar{x} = 3.692$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านสามารถแบ่งเวลาให้กับการทำงานและให้กับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 3.538$) และท่านมีความสุขในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{x} = 3.346$) อยู่ในระดับปานกลาง

(3) ปัจจัยลักษณะงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.199$, $SD = 0.684$) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าคุณและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{x} = 3.327$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านได้รับการสนับสนุน/ช่วยเหลือ และสอนงานเป็นอย่างดีในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง ($\bar{x} = 3.154$) และท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ และมีความรับผิดชอบมากขึ้นตามอายุงานและเงินเดือน ($\bar{x} = 3.115$) อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

(4) ปัจจัยลักษณะงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{x} = 3.115$, $SD = 0.660$) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน เป็นโครงสร้างที่เป็นระบบ และนำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.154$, $SD = 0.872$) การมีส่วนร่วมในการประชุมกำหนดนโยบายและการบริหารงาน จะทำให้ท่านเกิดความเข้าใจในงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.115$) และองค์กรมีการกำหนดนโยบายที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในทุกๆ ด้าน ($\bar{x} = 3.019$) อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

(5) ปัจจัยลักษณะงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{x} = 2.705$) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การฝึกอบรมภายใน หรือภายนอกองค์กร ($\bar{x} = 2.962$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ การบรรจุ แต่งตั้ง หรือการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่าน ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นหลัก ($\bar{x} = 2.596$) และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อพิจารณาขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรมและเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 2.558$) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

(6) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{x} = 2.686$) ตามลำดับอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การบรรจุ แต่งตั้ง หรือการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่าน ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นหลัก ($\bar{x} = 2.846$) และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อพิจารณาขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรมและเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 2.635$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การฝึกอบรมภายใน หรือภายนอกองค์กร ($\bar{x} = 2.577$) อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 3 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ถันยรักษ์		N=52		
โรงพยาบาลศิริราช		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความสำเร็จของงาน		3.529	0.667	มาก
2. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน		2.936	0.784	ปานกลาง
3. ด้านการแก้ไขปัญหา		3.128	0.565	ปานกลาง
4. ด้านความภูมิใจในความสำเร็จของงาน		3.404	0.891	ปานกลาง
5. ด้านความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา		2.760	0.696	ปานกลาง
ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		2.760	0.696	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 สามารถอธิบายได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.760$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 3.529$) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า งานที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมอบหมาย มักจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.558$) รองลงมา กลุ่มตัวอย่างสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ ($\bar{X} = 3.500$) อยู่ในระดับมาก

2. ด้านความภูมิใจในความสำเร็จของงาน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.404$) อยู่ในระดับปานกลางด้านการแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 3.128$) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

3. การแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 3.128$) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ จนทำให้งานประสบความสำเร็จได้ ($\bar{X} = 3.750$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา องค์การของกลุ่มตัวอย่างมีการรักษาสภาพแวดล้อมที่ดีมีมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

($\bar{X} = 2.981$) และองค์การของกลุ่มตัวอย่างสามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน แต่ยังคงคุณภาพของการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.654$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.936$) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า องค์การของกลุ่มตัวอย่างมีการวางแผนตามหลักการปฏิบัติงาน ในแต่ละหน้าที่ เพื่อให้้องค์การทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย ($\bar{X} = 3.019$) รองลงมาบุคลากรในองค์การของกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติตามกฎและวินัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.904$) และองค์การมีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานและกำหนดเวลาปฏิบัติงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.885$) อยู่ในระดับปานกลาง

5. ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 2.760$) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ($\bar{X} = 3.038$) รองลงมาองค์การของกลุ่มตัวอย่างมีการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์สูงสุด ($\bar{X} = 2.962$) และองค์การมีระบบการบริหารงานแบบมุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเป็นระบบมีความถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร ($\bar{X} = 2.760$) อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

พนักงานศูนย์ถ่วงรักษที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		รายได้		ประสบการณ์	
	T-Test	Sig.	F-test	Sig.	F-test	Sig.	F-test	Sig.	F-test	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	-2.695	0.010*	1.032	0.387	1.772	0.181	1.024	0.390	0.012	0.988

*หมายถึงระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สามารถอธิบายได้ดังนี้ ความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปฏิเสธผลการทดสอบตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

อย่างไรก็ตามความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านเพศมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig=0.010) แสดงให้เห็นว่ายอมรับผลการทดสอบตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยลักษณะงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	ค่า ความสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.752**	0.000	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.365**	0.008	ปานกลาง
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.412**	0.002	ปานกลาง
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.450**	0.001	ปานกลาง
ด้านความมั่นคง	0.623**	0.000	ปานกลาง
ด้านความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	0.639**	0.000	ปานกลาง

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สามารถอธิบายได้ดังนี้ ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยยอมรับการทดสอบตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ตั้งรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($r = 0.752$)
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.365$)
3. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.412$)
4. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.450$)
5. ด้านความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.623$)
6. ด้านความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.639$)

อภิปรายผล

1. การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวข้องต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช พบว่า



1.1 ด้านนโยบายและการบริหาร ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานของนั้นทุกองค์กร ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ เพราะนโยบายจะเป็นแนวทางที่ส่งผลต่อพนักงานปฏิบัติงาน เป็นการวางรากฐานที่ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของธนิชา บัวขาว (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท ดรีม เซ็นเตอร์ จำกัด และงานวิจัยของยุริ ศิริชัย พัฒนา (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครหลังปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และงานวิจัยของวันวิ รัตนสุนทร (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทยาข้ามชาติ เอปซี ผลการศึกษาของทั้ง 3 ท่านเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ปัจจัยทางด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีความแตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยทางด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาพนักงานไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น เมื่อไม่ได้จัดให้ พนักงานจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานของเพิ่มมากขึ้น

1.2 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร จะทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ผู้บริหารหรือองค์กรจะต้องวางนโยบายเพื่อที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงาน โดยการผ่านกระบวนการสั่งการ จากผู้บังคับบัญชาลงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชานั้นส่งผลในภาพรวมของการทำงานเป็นทีม ความเห็นอกเห็นใจ การได้รับความไว้วางใจ รวมถึงการได้รับการส่งเสริมและสนับสนุน เพื่อให้งานที่ปฏิบัตินั้นราบรื่นและสัมฤทธิ์ผล ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ประกายดาว วงษ์ทองและคณะ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง และงานวิจัยของ ปริญญ์ สัตยธรรม (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษาของทั้ง 2 สองท่านเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ พนักงานในบริษัทต่าง ๆ จะให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจกับผู้บังคับบัญชา โดยในหลายบริษัทที่พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นที่ต้องอาศัยปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยในการบริหารงาน เพราะในบางสายงานต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ผลงานออกมา มีประสิทธิภาพสูงสุด และปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยบำรุงรักษาที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.3 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต้องขึ้นอยู่กับงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะรวมถึงประสบการณ์แสดงออกเพียงใด อีกทั้งโอกาสในการทำงานที่สังคมยอมรับว่ามีงานที่ปฏิบัติอยู่มีความสำคัญต่อองค์กร โดยผู้บริหารหรือองค์กรจะต้องให้ความสำคัญไม่ว่าจะเป็นในแง่การศึกษา การฝึกอบรม การพัฒนา การทำงานในสายงานที่ทำ สิ่งเหล่านี้จะบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตที่

ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่นั้นทำได้เต็มศักยภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประกายดาว วงษ์ทองและคณะ (2552) ศึกษาเรื่อง ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง และงานวิจัยของยุรี ศิริชัยพัฒนา (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครหลังปรับปรุงโครงสร้างองค์กร อีกทั้งงานวิจัยของวันวิ รัตนสุนทร (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทยาข้ามชาติ เอปียี ผลการศึกษาของทั้ง 3 ท่านเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นปัจจัยที่จะสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ เพราะพนักงานทุกคนย่อมมีความต้องการที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับมาสโลว์ (2555) ที่ได้กล่าวถึง แนวคิดความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ ซึ่งได้กล่าวว่า ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น มีความภูมิใจและสร้าง การนับถือตนเอง ขึ้นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

1.4 ผลตอบแทนและสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เพราะการที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน หรือสวัสดิการผลประโยชน์อื่นๆ ที่เพียงพอส่งผลต่อการปฏิบัติงานเช่นกัน ซึ่งหากได้รับอย่างเพียงพอ และใช้อย่างพอเพียง ก็สามารถมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และอีกทั้งต้องเป็นธรรมอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตราพัชร กิรินันท์ เจตน์ (2556) ศึกษาแบบการจัดสวัสดิการที่พึงประสงค์ของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค พรินซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการที่บริษัทจัดให้นอกจากที่กฎหมายกำหนด สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ที่สำคัญคือ การมีค่าอาหารกรณีทำงานล่วงเวลา มีเงินกู้เพื่อการเคหะ-สงเคราะห์และมีเงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน มีการตรวจสุขภาพ ประจำปีมีการจัดทำประกันชีวิตเป็นกลุ่มมีการให้บริการรถรับ-ส่งพนักงานบริษัทและการให้โอกาสพนักงาน ศึกษาดูงานต่างประเทศ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์สิริ ทองปั้น (2554) ศึกษาเรื่องลักษณะการทำงาน ค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับ ตลอดจนความพึงพอใจต่อค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า การได้รับสวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น การอบรมความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ รวมถึงชุดทำงาน การเบิกค่ารักษาพยาบาลของตนเองและครอบครัว การทำประกันชีวิต การสมทบเงินเข้ากองทุน ประกันสังคมและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ แรงงานกลุ่มตัวอย่างมีความพอใจด้านสวัสดิการ 3 อันดับแรก คือ ด้าน การช่วยเหลือ การออมของลูกจ้างในรูปการสมทบเงินเข้ากองทุนประกันสังคม และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

1.5 ความมั่นคง ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงของมนุษย์นั้นทุกคนล้วนแล้วแต่แสวงหาความมั่นคงเพราะ ถือว่าความมั่นคงเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยว

ทั้งร่างกายและจิตใจ เพราะความมั่นคงจะสร้างรากฐานในการดำรงชีวิตของคนได้เป็นอย่างดี ปลอดภัย และมีความสุข ซึ่งนอกจากงานที่ทำนั้นจะช่วยเพิ่มพูนความรู้และความสามารถ รวมถึงประสบการณ์ที่ได้รับแล้ว ผู้บริหารหรือองค์กรยังมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสทางความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ พร้อมทั้งโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น อันจะนำไปสู่การยอมรับจากสังคมเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Maslow (2555) พบว่า สิ่งที่มีมนุษย์ทุกคนต้องการมาก คือ ความเชื่อมั่นและความมั่นคงในการทำงาน และมนุษย์ทุกคนมักจะแสวงหาความมั่นคงทั้งทางด้านหน้าที่การงาน และความมั่นคงในด้านอื่น ๆ เช่น ความต้องการความมั่นคงในด้านความปลอดภัยในชีวิตในการปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากความมั่นคงในการทำงานแล้ว ความมั่นคงในการดำรงชีวิตก็เป็นสิ่งสำคัญ

1.6 ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ทั้ง 2 สิ่ง ต้องคู่ขนานไปพร้อมกัน เพราะชีวิตส่วนตัวก็ถือว่าเป็นอีกบทบาทหนึ่งที่สามารถส่งผลต่อการทำงาน เพราะหากเราไม่สามารถจัดระเบียบของชีวิตได้ ย่อมส่งผลกระทบต่องานที่ทำ หากชีวิตส่วนตัวถูกวางแผนดี ดำเนินชีวิตอย่างมีแบบแผน ส่งผลดีต่อการทำงานปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น ซึ่งหากผู้บริหาร/องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล ไม่ได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป โดยสามารถกำหนด หรือวางระเบียบอย่างง่าย อาทิ กำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงความกดดัน หรือความเคร่งเครียดอยู่กับงานจนไม่มีเวลาส่วนตัว หรือไม่มีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับดี โดยพนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม พนักงานสามารถวางแผนในกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ และพนักงานมีเวลาพักผ่อนและดูแลสุขภาพตัวเองได้อย่างเพียงพอ ดังนั้น การสามารถบริหารจัดการเวลาให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงานที่เหมาะสมนั้น จะส่งผลให้พนักงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีผลการปฏิบัติงานที่ดีต่อตัวเองและองค์กรได้ดี นอกจากนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของชนกันต์ เหมือนทัพ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากหากพนักงานมีปัญหาในสถานที่ทำงานและขาดความสมดุลในชีวิตส่วนตัว จะส่งผลให้พนักงานเหล่านั้นเกิดการขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน

2. การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศูนย์ถันยรักษ์ รพ. ศิริราช จำแนกตามลักษณะบุคคล/ลักษณะงาน ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน อันเป็นผลมาจากภาระงานของศูนย์ถันยรักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่เพศชาย จะมีจำนวน 4 คนเท่านั้น และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ขับรถ จึงเป็นเหตุผลทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกับเพศชาย และเมื่อพิจารณาถึงภาระงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ

ประสบการณ์ในการปฏิบัติ มีความไม่แตกต่างกัน อันเป็นผลมาจากหน่วยงานหรือศูนย์อนุรักษ์ ยังมีได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเท่าที่ควร เช่น ด้านนโยบายและการบริหารงาน ที่ยังไม่เอื้อต่อการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงอัตราผลตอบแทน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีข้อจำกัดในหลายด้าน รวมถึงภาระงานบางประเภท พนักงานไม่สามารถที่จะเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงปรับฐานเงินเดือนได้ จึงเป็นเหตุทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงอยู่ในระดับน้อยถึงระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

- 1) ด้านบริหารบุคลากร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมในด้านความรู้ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ของบุคลากร ให้มีความรู้ความชำนาญในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ และควรสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากร เพื่อให้บุคลากรหรือพนักงานเกิดความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ภารกิจเกิดผลดีต่อการบริหารและการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด
- 2) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น ศูนย์อนุรักษ์ควรมีการนำเอาเทคโนโลยีทันสมัยมาช่วยในการดำเนินการในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้พนักงานเกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการปฏิบัติงาน
- 3) ด้านการสร้างขวัญกำลังใจ ศูนย์อนุรักษ์ควรมีการออกแบบระบบการประเมินรูปแบบใหม่เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานสามารถปรับฐานเงินเดือนตามระดับความรู้ และทักษะที่เพิ่มขึ้น รวมถึงจะส่งผลให้เกิดการกระตุ้นให้พนักงานคนอื่นได้มีการพัฒนาความรู้ และทักษะ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์อนุรักษ์ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรให้มีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นนอกเหนือจากนี้ ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการศึกษาได้ครบถ้วนและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร
- 2) ควรศึกษาวิจัย ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร
- 3) ควรศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- จิตราพัชร กิรตินันทเจตน์. (2556). รูปแบบการจัดสวัสดิการที่พึงประสงค์ของพนักงาน บริษัท เอ็น เอชเคพีรีซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ชนกันต์ เหมือนทัพ. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม, 4(2), 103-120.
- พิมพ์สิริ ทองปั้น. (2554). การศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดลำพูน (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ณัฏฐา กริทธิธัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนิชา บัวขาว. (2548). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท ดรีม เซ็นเตอร์ จำกัด (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- นิศาชล เรืองชู. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .
- ประกายดาว วงษ์ทอง และคณะ. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 18 มกราคม 2557, จาก <http://www.km.ru.ac.th/building/pradoc>
- ปริญญา สัตยธรรม.(2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภูวนัย เกษมบุญชู.(2550).ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพอากาศ: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1 (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุริ ศิริชัยพัฒนา.(2548).ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครหลังปรับปรุงโครงสร้างองค์การ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันวิ รัตนสุนทร.(2548). ความพึงพอใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทยาข้ามชาติ เอปซี (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิพุธ อ่องสกุล. (2555). แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอดีต ปัจจุบัน อนาคต. อำนวยการศูนย์นวัตกรรมทางธุรกิจ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ. (2556). ทศนคติและความพึงพอใจในการทำงาน. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2556, จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=315.0>
- ศูนย์ถันยรักษ์. (2537). ประวัติมูลนิธิตันยรักษ์ สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี. ค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.thanyarak.or.th/center.php>