

ความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากร
หน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก

The satisfaction and expectation in working performance of staffs in Male Orthopedics Surgery Building,
Buddhachinnaraj hospital Phitsanulok

ดิณณมินทร์ มาลามาศ พรสวรรค์ เขียมสุวรรณ* อภินันท์ นฤสุข
พิณรัตน์ นุชโพธิ์ และศุภศิวิ สุวรรณเกษร

สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 50 ชุด ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.6497 , SD = 0.43312) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (\bar{X} = 4.08 , SD = 0.592) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ (\bar{X} = 3.79 , SD = 0.584) ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (\bar{X} = 3.7020 , SD = 0.61254) และด้านสวัสดิการและเงินเดือน (\bar{X} = 3.04 , SD = 0.881) และผลวิเคราะห์ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.59 , SD = 0.550) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านหน้าที่การทำงาน (\bar{X} = 3.84 , SD = 0.557) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ (\bar{X} = 3.67 , SD = 0.615) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (\bar{X} = 3.61 , SD = 1.012) และด้านสวัสดิการและเงินเดือน (\bar{X} = 3.24 , SD = 0.898) จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษา หน้าที่การทำงาน และรายได้แตกต่างกันจะมี และผลการทดสอบสมมติฐานด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษา หน้าที่การทำงาน รายได้ และสถานภาพที่ต่างกันจะมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ความคาดหวัง, บุคลากร

Abstract

This research aims to study satisfaction and expectation of staff's procedure in Male Orthopedic surgery building, Buddhachinnaraj hospital in Phitsanulok. Tools used to collect data in this study are questionnaire for 50 copies. The overall of this result is found in the highest rate (\bar{X} = 3.6497, SD = 0.43312). The result of satisfaction in working performance of staff of Male Orthopedic surgery building, Buddhachinnaraj hospital has divided into 4 parts which arranged from high to low. Firstly, the relationship with colleague is calculated to (\bar{X} = 4.08, SD = 0.592). Secondly, working duty is calculated to (\bar{X} = 3.79, SD = 0.584). Thirdly, the environment in workplace is calculated to (\bar{X} = 3.7020, SD = 0.61254). Lastly, the welfare and salary is calculated to (\bar{X} = 3.04, SD = 0.881). However, the result of expectation in working performance for staff of Male Orthopedic surgery building, Buddhachinnaraj hospital in Phitsanulok has divided into 4 parts which arranged from high to low. Firstly, the duty of work is calculated to (\bar{X} = 3.84, SD = 0.557). Secondly, the working performance is calculated to (\bar{X} = 3.67, SD = 0.615). Thirdly, the relationship with colleague is calculated to (\bar{X} = 3.61, SD = 1.012). Lastly, the welfare and

salary is calculated to ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.898$). According to the hypothesis, the differences of education, work duty and salary have effected to the satisfaction result in workplace. However, the differences of education, work duty, salary and status have also affected the expectation result in workplace.

Keywords: Satisfaction, Expectation, Staff

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน nan_cy_t@hotmail.com

1. บทนำ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน ไม่ว่าจะเป็งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดจนความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนา งานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ซึ่งการที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายได้นั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือกันอย่างเหนียวแน่น เพราะฉะนั้นเมื่อจะเห็นได้ว่าบุคลากรในหน่วยงานนั้น มีความสำคัญต่อหน่วยงานหรือ องค์กรเป็นอย่างมาก ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องรักษาบุคลากร ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อเป็นการสร้างเสริมกำลังใจให้ บุคลากรเหล่านั้นปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นเวลานานๆ และต้องหาวิธีสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานในอนาคต ของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นรินทร์ กฐินสี (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาบุรีรัมย์ เขต2 พบว่า พนักงานราชการสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาบุรีรัมย์ เขต2 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้า ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับปานกลาง

สุภาวดี การ์มย์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดบุรีรัมย์ เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อพิจารณารายได้พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคง มีระดับความความพึงพอใจมาก ส่วนด้านอื่นๆ บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สหชาติ ภูมมา (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และครูผู้สอนนักเรียนนายร้อยตำรวจในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และครูผู้สอนนักเรียนนายร้อยตำรวจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อแยกเป็น 7 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

นาคินทร์ กากแก้ว (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักวิศวกรรม บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2ด้านคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผลประโยชน์ผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านลักษณะงาน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงาน ตามลำดับ

บุษกร วงศ์สุวรรณ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษาออกโรงเรียน จังหวัดยโสธร พบว่า ครูการศึกษาออกโรงเรียน จังหวัดยโสธรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

สุขฤทัย สุขใจ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการในสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ทั้ง 6 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงานและความก้าวหน้า ลักษณะของงานและ ความรับผิดชอบ การยกย่องนับถือ นโยบายการบริหาร และ วิธีการบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับบังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงานและรายได้พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ธีรดา สืบวงศ์ชัย (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานการณศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต2 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาจันทบุรี เขต2 จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานอยู่ในระดับมาก

รัตนา สุกตกุล (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลนครลำปางพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก โดยที่ระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะงาน รองลงมาคือ ด้านกลุ่มผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านผลตอบแทน

เอกสมบัติ คุรุธา (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

นันทวรรณ แดงน้อย (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์(Maslow's hierarchy of Need) มาสโลว์เป็นผู้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในเรื่อง ความต้องการตามลำดับขั้น (Pyramid of Requirements หรือ Hierarchy of Needs) ขึ้นในปี 1943 โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ดังนี้ (Maslow, 1954 : 253 – 258)

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะทำให้ความสำคัญกับความต้องการในลำดับนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป
 2. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และความต้องการเป็นสิ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง
 3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น
 4. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ
- มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไปเมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น ในขั้นแรกองค์กรจะต้อง

ตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคง การทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะส่งผลต่อการตัดสินใจ ในการทำงานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจางานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่แต่ตราบดีที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดีความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากร ยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้นด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาสอันควร

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่องานคือ อยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหน และพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การทำงานเกิดจากสนใจและรักในงานที่ทำ และทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด

มาสโลว์ได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ คือ ระดับต่ำ (Lower-order) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง 2 ระดับ คือความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน

Michael Beer (1965 อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- 1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
- 2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
- 3) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคล

มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความพึงพอใจ}$$

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงาน ขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้ง

รูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

มิลเลท (Millett, 1954 : 4 อ้างถึงใน พิระพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์, 2544 : 7) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความ ไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ได้แก่ บุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออริโอปีติกส์) โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 50 คน ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ช่วงเดือน มกราคม ถึงเดือน มีนาคม 2560 โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวแบบสอบถามมีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานในอนาคต โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านหน้าที่การทำงาน ด้านการสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมาย เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายมี 5 ตัวเลือก สำหรับตอนที่ 2 และตอนที่ 3 แสดงดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจ/คาดหวังมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง ความพึงพอใจ/คาดหวังมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง ความพึงพอใจ/คาดหวังปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง ความพึงพอใจ/คาดหวังน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง ความพึงพอใจ/คาดหวังน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้อาศัยข้อมูลที่ได้จาก การเก็บตัวอย่างของแบบสอบถาม แล้วนำมาอธิบายเชิงพรรณนา (Description method) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ค่าความถี่ร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \quad [1]$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
 f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงข้อมูลให้เป็นร้อยละ
 N แทน จำนวนทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) (อ้างอิงใน กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 47)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad [2]$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) (อ้างอิงใน กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 71)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

[3]

เมื่อ SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 x แทน ข้อมูลตัวที่ 1,2,3,...n
 \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

Independent Sample T-test (อ้างอิงใน มนตรี สังข์ทอง, 2557: 285)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}, df = n_1 + n_2 - 2 \quad [4]$$

เมื่อ t แทน ค่าการแจกแจงของที (t-Distribution)
 \bar{X}_1 แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 \bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 S_1^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 S_2^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

The Wilcoxon-Mann-Whitney U Test (อ้างอิงใน สุวิมล ติรภานันท์, 2553: 74)

$$Z = \frac{W_x \pm 0.5 - m(N+1)/2}{\sqrt{[mn/N(N-1)] \left[(N^3 - N)/12 - \sum_{j=1}^g (t_j^3 - t_j)/12 \right]}} \quad [5]$$

เมื่อ W_x แทน ผลรวมของลำดับแต่ละตัวแปร
 m แทน จำนวนข้อมูลในกลุ่มที่น้อยกว่า
 n แทน จำนวนข้อมูลในกลุ่มที่มากกว่า

t_j แทน จำนวนที่ซ้ำ
 N แทน จำนวนทั้งหมด

The Kruskal-Wallis (อ้างอิงใน สุวิมล ติรภานันท์, 2553: 132)

$$KW = \left[\frac{12}{N(N+1)} \sum_{i=1}^k n_j \bar{R}_j^2 \right] - 3(N+1) \quad [6]$$

เมื่อ \bar{R}_j แทน ค่าเฉลี่ยของอันดับในกลุ่มที่ j
 N แทน $n_1 + n_2 + \dots + n_k$

One-way ANOVA (อ้างอิงใน มนตรี สังกข์ทอง, 2557: 323)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}, df = k, n_1 = k \quad [7]$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ (*F-Distribution*)

MS_B แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3. ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 46 คน ร้อยละ 92.0 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 4 คน ร้อยละ 8.0 มีอายุระหว่าง 18-35 ปี มากที่สุด จำนวน 37 คน ร้อยละ 82.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 33 คน ร้อยละ 66.0 ประกอบอาชีพพยาบาลมากที่สุด จำนวน 33 คน ร้อยละ 66.0 มีรายได้ระหว่าง 20,000-40,000 บาท มากที่สุด จำนวน 26 คน ร้อยละ 52.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 34 คน ร้อยละ 68.0 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี มากที่สุด จำนวน 28 คน ร้อยละ 56.0 ตามลำดับ (รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศหญิง	46	92.0
เพศชาย	4	8.0
รวม	50	100.0
ช่วงอายุ		
18-35 ปี	37	74.0
36-45 ปี	9	18.0
46-60 ปี	4	8.0
รวม	50	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	34.0
ปริญญาตรี	33	66.0
รวม	50	100.0
หน้าที่การปฏิบัติงาน		

พยาบาล	33	66.0
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	17	34.0
รวม	50	100.0
รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	21	42.9
20,001-40,000 บาท	26	53.1
40,001-60,000 บาท	2	4.1
รวม	49	100.0
สถานะภาพ		
โสด	34	68.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	15	30.0
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	2.0
รวม	50	100.0
ประสบการณ์การทำงาน		
1-5 ปี	28	57.1
6-10 ปี	13	26.5
11-15 ปี	2	4.1
15 ปีขึ้นไป	6	12.2
รวม	49	100.0

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	\bar{x}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	3.70	0.613	มาก
ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	3.04	0.881	ปานกลาง
ด้านการปฏิบัติหน้าที่	3.79	0.584	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.08	0.592	มาก
รวม	3.6497	0.43312	มาก

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.6497$, $SD = 0.43312$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.592$) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 3.79$, $SD = 0.584$) ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{x} = 3.7020$, $SD = 0.61254$) และด้านสวัสดิการและเงินเดือน ($\bar{x} = 3.04$, $SD = 0.881$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระตุกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความสะอาดของพื้นที่ในบริเวณที่ปฏิบัติงาน	3.74	0.723	มาก
มีเสียงรบกวนในขณะที่ปฏิบัติงาน	3.40	0.857	ปานกลาง
ปริมาณแสงสว่างในขณะที่ปฏิบัติงาน	3.88	0.746	มาก
ความเหมาะสมในการจัดอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน	3.76	0.960	มาก
ความเหมาะสมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.71	0.791	มาก
รวม	3.7020	0.61254	มาก

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระตุกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.7020$, SD = 0.61254) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องปริมาณแสงสว่างในขณะที่ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.88$, SD = 0.746) รองลงมาคือความเหมาะสมในการจัดอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.76$, SD = 0.960) และความสะอาดของพื้นที่ในบริเวณที่ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.74$, SD = 0.723) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระตุกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในด้านสวัสดิการและเงินเดือน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
การตรวจสอบสุขภาพประจำปีของบุคลากร	3.44	1.198	มาก
ค่าตอบแทนในการทำงาน	2.88	0.918	ปานกลาง
การพิจารณาเลื่อนขั้น	2.92	0.966	ปานกลาง
จ่ายค่าล่วงเวลาเหนือจากเวลาปกติ	2.92	1.007	ปานกลาง
รวม	3.04	0.881	ปานกลาง

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระตุกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในด้านสวัสดิการและเงินเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านสวัสดิการและเงินเดือนของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, SD = 0.881) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของบุคลากร ($\bar{X} = 3.44$, SD = 1.198) รองลงมาคือจ่ายค่าล่วงเวลาเหนือจากเวลาปกติ ($\bar{X} = 2.92$, SD = 1.007) และการพิจารณาเลื่อนขั้น ($\bar{X} = 2.92$, SD = 0.966) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระตุกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
รับผิดชอบงานตรงกับความรู้ความสามารถ	3.78	0.790	มาก
งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย	3.90	0.678	มาก
งานที่รับผิดชอบมีโอกาสรับใช้สังคม	3.80	0.700	มาก
รับผิดชอบงานนอกเหนือจากงานตนเอง	3.67	0.591	มาก
รวม	3.79	0.584	มาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออโรโรปิติกส์) ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.584$) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.678$) รองลงมาคืองานที่รับผิดชอบมีโอกาสรับใช้สังคม ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.700$) และรับผิดชอบงานตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.790$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออโรโรปิติกส์) ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
งานที่ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.90	0.614	มาก
เพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมและเป็นกันเอง	4.06	0.712	มาก
มีความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงานกันเป็นอย่างดี	4.12	0.773	มาก
เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.16	0.618	มาก
ในหน่วยงานมีความรักใคร่กันดี	4.14	0.639	มาก
รวม	4.08	0.592	มาก

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออโรโรปิติกส์) ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.592$) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.618$) รองลงมาคือในหน่วยงานมีความรักใคร่กันดี ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.639$) และมีความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงานกันเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.773$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออโรโรปิติกส์)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออโรโรปิติกส์) โดยภาพรวม

ความคาดหวัง	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง
ด้านหน้าที่การทำงาน	3.84	0.557	มาก
ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	3.24	0.898	ปานกลาง
ด้านการปฏิบัติหน้าที่	3.67	0.615	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.61	1.012	มาก
รวม	3.59	0.550	มาก

จากตาราง 7 ผลวิเคราะห์ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออโรโรปิติกส์) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.550$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออโรโรปิติกส์) ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านหน้าที่การทำงาน ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.557$) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.615$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 1.012$) และด้านสวัสดิการและเงินเดือน ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.898$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในด้านหน้าที่การทำงาน โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านหน้าที่การทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ดีขึ้น	3.86	0.606	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการใช้งาน	3.82	0.629	มาก
รวม	3.84	0.557	มาก

จากตาราง 8 ผลวิเคราะห์ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในด้านหน้าที่การทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมต่อด้านหน้าที่การทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.557$) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความคาดหวังระดับมากในเรื่องสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.606$) รองลงมาคือมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.629$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในด้านสวัสดิการและเงินเดือน โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง
ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมตามความต้องการ	3.28	1.051	ปานกลาง
ค่าตอบแทนในการทำงานเพิ่มมากขึ้น	3.18	1.024	ปานกลาง
การพิจารณาเลื่อนขั้นเป็นไปด้วยความเป็นธรรม	3.32	1.039	ปานกลาง
มีบ้านพักเพียงพอต่อบุคลากร	3.18	0.983	ปานกลาง
รวม	3.24	0.898	ปานกลาง

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในด้านสวัสดิการและเงินเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมต่อด้านสวัสดิการและเงินเดือนของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.898$) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความคาดหวังระดับมากในเรื่องการพิจารณาเลื่อนขั้นเป็นไปด้วยความเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 1.039$) รองลงมาคือได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 1.051$) และค่าตอบแทนในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 1.024$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง
พนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่มีจำนวนมากขึ้น	3.58	0.785	มาก
มีการอบรมในการทำงานเพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	3.76	0.625	มาก
แยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน	3.68	0.741	มาก
รวม	3.67	0.615	มาก

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมต่อด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.615$) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความคาดหวังระดับมากในเรื่องมีการอบรมในการทำงานเพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.625$) รองลงมาคือแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.741$) และพนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่มีจำนวนมากขึ้น ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.785$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง
เพื่อนร่วมงานได้ช่วยเหลืองานที่ได้รับมอบหมาย	3.60	1.107	มาก
เพื่อนร่วมงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.78	1.055	มาก
เพื่อนร่วมงานไม่ใส่ร้ายป้ายสีกันภายในหน่วยงาน	3.44	1.053	มาก
รวม	3.61	1.012	มาก

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมต่อด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, SD = 1.012) แต่เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่ามีความคาดหวังระดับมากในเรื่องเพื่อนร่วมงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 3.78$, SD = 1.055) รองลงมาคือเพื่อนร่วมงานได้ช่วยเหลืองานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.60$, SD = 1.107) และเพื่อนร่วมงานไม่ใส่ร้ายป้ายสีกันภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.44$, SD = 1.053) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) แต่ละด้านมีการกำหนดสมมติฐานและแสดงผลการทดสอบดังนี้

ตารางที่ 12 แสดงการตั้งสมมติฐานและผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	Asymp.Sig
1.เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	เพศ (ชาย/หญิง)	ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	.243
		ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	.614
		ด้านการปฏิบัติหน้าที่	.539
		ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.675
2.อายุที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	อายุ (18-35 ปี/36-45 ปี/46-60 ปี)	ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	.783
		ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	.305
		ด้านการปฏิบัติหน้าที่	.650
		ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.999
3.ระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ระดับการศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี)	ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	.017
		ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	.106
		ด้านการปฏิบัติหน้าที่	.940
		ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.336
4.หน้าที่การทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	หน้าที่การปฏิบัติงาน (พยาบาล/ผู้ช่วยเหลือคนไข้/พนักงานทำความสะอาด)	ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	.017
		ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	.106
		ด้านการปฏิบัติหน้าที่	.940
		ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.336
5.รายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	รายได้ (ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท/20,001-40,000 บาท/40,001-60,000 บาท/60,000 บาทขึ้นไป)	ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	.020
		ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	.513
		ด้านการปฏิบัติหน้าที่	.214
		ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.042

6.สถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	สถานภาพ (โสด/สมรส/หย่าร้าง)	ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.783 .263 .613 .645
7.ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ประสบการณ์การทำงาน (1-5 ปี/6-10 ปี/11-15 ปี/15 ปีขึ้นไป)	ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.395 .580 .209 .617

จากตาราง 12 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Sig=.042) ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Sig=.020) และบุคลากรที่มีหน้าที่การทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Sig=.017) และบุคลากรระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Sig=.017)

ตารางที่ 13 แสดงการตั้งสมมติฐานและผลการทดสอบสมมติฐานระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	Asymp.Sig
1.เพศที่ต่างกันจะมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	เพศ (ชาย/หญิง)	ด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่	.924 .679 .064
2.อายุที่ต่างกันจะมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	อายุ (18-35 ปี/36-45 ปี/46-60 ปี)	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.928 .594 .570 .467 .465
3.ระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ระดับการศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี)	ด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.200 .073 .398 .021
4.หน้าที่การทำงานที่ต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	หน้าที่การปฏิบัติงาน (พยาบาล/ผู้ช่วยเหลือคนไข้/พนักงานทำความสะอาด)	ด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.200 .073 .398 .021
5.รายได้ที่ต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	รายได้ (ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท/20,001-40,000 บาท/40,001-60,000 บาท/60,000 บาทขึ้นไป)	ด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.015 .085 .014 .131
6.สถานภาพที่ต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่าง	สถานภาพ (โสด/สมรส/หย่าร้าง)	ด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	.788 .241

กัน		ด้านการปฏิบัติหน้าที่	.603
		ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.050
7.ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ประสบการณ์การทำงาน (1-5 ปี/6-10 ปี/11-15 ปี/15 ปีขึ้นไป)	ด้านหน้าที่การทำงาน	.226
		ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	.210
		ด้านการปฏิบัติหน้าที่	.471
		ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.326

จากตาราง 13 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Sig=.021) และบุคลากรที่มีหน้าที่การทำงานที่ต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Sig=.021) และบุคลากรที่มีรายได้ที่ต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในหน้าที่การทำงาน (Sig=.015) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ (Sig=.014)

4.สรุปและอภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 4 คน มีอายุระหว่าง 18-35 ปี จำนวน 37 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 33 คน ประกอบอาชีพพยาบาลมากที่สุด จำนวน 33 คน มีรายได้ระหว่าง 20,000-40,000 บาท มากที่สุด จำนวน 26 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 34 คน มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี มากที่สุด จำนวน 28 คน ตามลำดับ ผลจากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.6497$, $SD = 0.43312$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.592$) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.584$) ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.7020$, $SD = 0.61254$) และด้านสวัสดิการและเงินเดือน ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.881$) และมีระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.550$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระดูกชาย (ออร์โธปิดิกส์) ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน้าที่การทำงาน ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.557$) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.615$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 1.012$) และด้านสวัสดิการและเงินเดือน ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.898$)

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษา หน้าที่การทำงาน และรายได้แตกต่างกันจะมี และผลการทดสอบสมมติฐานด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษา หน้าที่การทำงาน รายได้ และสถานภาพที่ต่างกันจะมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย(สหชาติ ภูมิมา, 2551) ผลการศึกษาอาจารย์และครูผู้สอนรักเรียนนายร้อยตำรวจ ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย(สหชาติ ภูมิมา, 2551) ผลการศึกษาอาจารย์และครูผู้สอนนักเรียนนายร้อยตำรวจ ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

หน้าที่การทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ(สหชาติ ภูมิมา, 2551) ผลการศึกษาอาจารย์และครูผู้สอนนักเรียนนายร้อยตำรวจ ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

รายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนด้านสวัสดิการและเงินเดือน และด้านการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ(สหชาติ ภูมิมา, 2551) ผลการศึกษาอาจารย์และครูผู้สอนนักเรียนนายร้อยตำรวจ ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย(สหชาติ ภูมิมา ,2551) ผลการศึกษาอาจารย์และครูผู้สอนนักเรียนนายร้อยตำรวจ ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ที่มีอายุราชการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงานในอนาคต

เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย(จักรพงษ์ ชมเชย, 2554) ผลการศึกษา พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน

อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย(จักรพงษ์ ชมเชย , 2554) ผลการศึกษา พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีรับความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานในอนาคต ด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

หน้าที่การทำงานที่ต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานในอนาคต ด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานในอนาคตไม่แตกต่างกัน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

รายได้ที่ต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานในอนาคต ด้านหน้าที่การทำงาน และด้านการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และ ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

สถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่าง

ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านหน้าที่การทำงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไประบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม ซึ่งงานงานวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์กับการบริหารบุคลากรภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาภายในในกลุ่มบุคลากรกระตุกชาย (ออร์โธปิดิกส์) โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก เพียงเท่านั้น ควรมีการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวัง ในกลุ่มของบุคลากรในหน่วยงานอื่น เพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังเพิ่มมากขึ้น

4.2 การทำวิจัยในครั้งต่อไป ควรจะเพิ่มคำถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวัง เพื่อที่จะนำมาข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข

4.3 การทำวิจัยครั้งต่อไปควรจะมีการไปสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อที่จะได้ขยายผลในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดีกว่านี้

5. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระตุกชาย (ออร์โธปิดิกส์) โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก” สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออนุเคราะห์ข้อมูลจากบุคลากรหน่วยงานกระตุกชาย (ออร์โธปิดิกส์) โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการศึกษานี้จะมีประโยชน์ต่อนักศึกษาและผู้สนใจโดยทั่วไป โดยนํางานที่ศึกษานี้ไปพิจารณาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานภายในหน่วยงานในอนาคต คณะผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กล่าวนามและไม่ได้กล่าวนามมา ณ โอกาสนี้

6. เอกสารอ้างอิง

- [1] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *หลักสถิติ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [2] จักรพงษ์ ชมเชย. (2554). *ความคิดเห็นและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อบริษัทกั้ววาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.
- [3] อีรดา สืบวงษ์ชัย. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 2 บุรีรัมย์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- [4] นรินทร์ กลิ่นสี. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 2 บุรีรัมย์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.
- [5] นันทวรรณ แดงน้อย. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, นครสวรรค์.
- [6] นาคนินทร์ กากแก้ว. (2553). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักวิศวกรรม บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)*. ๖ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- [7] บุษกร วงศ์สุวรรณ. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษาออกโรงเรียน จังหวัดยโสธร*. ๖ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- [8] มนตรี สังข์ทอง. (2557). *หลักสถิติ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [9] รัตนา ศุภสกุล. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลนครลำปาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง.
- [10] สมบัติ ครุฑธา. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.

- [11] สหชาติ ภูมมา. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และครูผู้สอน นักเรียนนายร้อยตำรวจโรงเรียนนายร้อยตำรวจ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- [12] สุขฤทัย สุขใจ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 5. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- [13] สุภาวดี การ์รัมย์. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเชิงบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดบุรีรัมย์.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.
- [14] สุวิมล ติรกานนท์. (2553). สถิตินันทพาราเมตริก. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.