



คุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา: บุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ในโรงพยาบาลศิริราช

มหาวิทยาลัยศิลปากร โดย นางสาวนุชนภา โกมารทัต สงวนลิขสิทธิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

คุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา: บุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ในโรงพยาบาลศิริราช

โดย

นางสาวนุชนา โกมารทัต

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**QUALITY LIFE & MOTIVATION FOR WORKING – STUDY CASE : HUMAN RESOURCES
OF INFORMATION DEPARTMENT IN SIRRIAJ HOSPITAL**

By

Nuchnapha Komarathat

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF ARTS

Program of Public and Private Management

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “คุณภาพชีวิต และ
แรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา บุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ในโรงพยาบาลศิริราช” เสนอ โดย นางสาวนุช
นภา โกมารทัต เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
จัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนันทน์ หอมสุต)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

...../...../.....

51601721 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต / แรงจูงใจการทำงาน

นุชนภา โกมารทัต : คุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา : บุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ในโรงพยาบาลศิริราช. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ประสพชัย พสุนนท์. 84 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ในโรงพยาบาลศิริราช โดยกลุ่มประชากรเป็นบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ในโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 139 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน 2553 และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูล โดยสถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป กลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน (ร้อยละ 54.0) สถานภาพส่วนใหญ่โสด (ร้อยละ 64.0) มีอายุในช่วง 20-30 ปี (ร้อยละ 51.1) ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 56.1) ตำแหน่งงานในฝ่ายสารสนเทศส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 44.6) ระยะเวลาในการทำงานในฝ่ายสารสนเทศ 4-6 ปี (ร้อยละ 36.7) มีประเภทการจ้างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ (เงินรายได้) (ร้อยละ 51.8) มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-20,000 (ร้อยละ 38.8) และมีที่พักอาศัยอยู่กับพ่อแม่ (ร้อยละ 25.2)

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมของกลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.19, \sigma = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.72, \sigma = 0.78$) รองลงมาเป็นด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว ($\mu = 3.30, \sigma = 0.51$) และด้านประชาธิปไตยในการทำงาน ($\mu = 2.88, \sigma = 0.94$) มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยที่สุด

3. แรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมของกลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.45, \sigma = 0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.75, \sigma = 0.78$) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.68, \sigma = 0.71$) ด้านการยอมรับนับถือ ($\mu = 3.58, \sigma = 0.55$) และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\mu = 2.80, \sigma = 0.77$) มีระดับแรงจูงใจในการทำงานน้อยที่สุด

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

51601721 : MAJOR : PRIVATE AND PUBLIC MANAGEMENT FACILITY

KEY WORD : QUALITY LIFE / MOTIVATION FOR WORKING

NUCHNAPHA KOMARATHAT : QUALITY LIFE & MOTIVATION FOR WORKING –
STUDY CASE: HUMAN RESOURCES OF INFORMATION DEPARTMENT IN SIRIRAJ
HOSPITAL. INDEPENDENT STUDY ADVISOR: ASST. PROF. PRASOPCHAI PHASUNON.
84 pp.

A purpose of this research is to conduct study a quality life and motivation for working of Information Dept.'s Human Resources in Siriraj Hospital. By population group is the human resources of Information Department in Siriraj Hospital with amount of 139 persons. A questionnaire is a tool for researching by gathering data in November 2553 and using SPSS, a software package to evaluate the data. Used statistics were Ratio, Percentage, Value, and Deviation. A result of researching shown is as follows:

1. General Data – Mostly population group that we had researched is Female Gender with amount of 75 persons (54.0 per cent) most of their status is status of single (64.0 per cent) at the age of 20-30 (51.1 per cent) bachelor degree level (56.1 per cent). Mostly a position in the department of Information is IT Specialist (44.6 per cent). Working duration in the department is 4-6 years. (36.7 per cent). There is a type of permanently employment as an employee of university (income) (51.8 per cent) have earned at a level of 15,001-20,000 (38.8 per cent) and stays with parents (25.2 per cent).

2. Quality life on working from overview of population group mainly researched is on moderate ($\mu = 3.19, \sigma = 0.72$) When having consideration side found out for a security on working conditions is in a high level ($\mu = 3.72, \sigma = 0.78$). And followed by a balance of work and family life ($\mu = 3.30, \sigma = 0.51$). Besides, democratic on working ($\mu = 2.88, \sigma = 0.94$) has a quality life on working at minimal level.

3. A motivation on working from overview of population group mainly researched is in a high level ($\mu = 3.45, \sigma = 0.65$). When having consideration side found out a responsibility is in a high level ($\mu = 3.75, \sigma = 0.78$). Followed by a successful from working ($\mu = 3.68, \sigma = 0.71$). For respected side ($\mu = 3.58, \sigma = 0.55$) and progressive work ($\mu = 2.80, \sigma = 0.77$) which a level of motivation on working is at minimal level.

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาแนะนำให้ความรู้ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ด้วยความห่วงใย รวมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์ ประธานกรรมการและผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนันทน์ หอมสุต กรรมการในการสอบค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ที่ได้ช่วยกรุณาตรวจทานความถูกต้องและให้คำชี้แนะอันเป็นประโยชน์ เพื่อการค้นคว้าอิสระเกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นางสาวไรรัตน์ สุบรรณวิลาศ ที่ได้ให้ความเมตตา และเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม และคุณสมบัติ มฉิน้อย ช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ทุกท่านอย่างสูงที่สละเวลาให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นางนงนุช โกสีย์รัตน์ และนางสาวอุทัย นิธิชนวิจิต ที่ได้ให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณ นางสาวทัศนีย์ คงสนั่นและนางสาวณกานต์ คงล้ำชา ที่เอื้อเฟื้อความสะดวกในการกรอกแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ประสานงานจากคณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน และบัณฑิตวิทยาลัย ทุกท่านที่ช่วยอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำ และประสานงานทุกอย่าง จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา อันเป็นที่รักยิ่ง รวมถึงพี่ๆ น้องๆ ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลทุกท่าน ที่ห่วงใย ดูแล และช่วยเหลือทุกๆ ด้าน ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

ท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือในการศึกษาและในการทำวิจัยครั้งนี้ตลอดมา และคุณค่าที่เป็นสารประโยชน์ของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่สังคมอันจะนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	8
2 แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลศิริราชและฝ่ายสารสนเทศ	9
ประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาลศิริราช.....	9
ประวัติความเป็นฝ่ายสารสนเทศ.....	11
วิสัยทัศน์.....	13
พันธกิจ	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	14
ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน	14
ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน	16
องค์ประกอบและเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	23
ความหมายของการจูงใจ.....	21
ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	23

บทที่	หน้า
ความสำคัญของแรงจูงใจการทำงาน.....	27
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
งานวิจัยในประเทศ	29
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	31
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
เกณฑ์การให้คะแนน.....	38
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์	
หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	44
ส่วนที่ 3 แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
ของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปผลการวิจัย.....	58
อภิปรายผล.....	60
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย	63
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	64
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก	71

	หน้า
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	72
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	80
ประวัติผู้วิจัย	84

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	34
2	ความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
3	แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิต การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
4	แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิต การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายด้าน	45
5	แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจใน การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
6	แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจใน การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายด้าน	53
7	Case Processing Summary	81
8	Reliability Statistics.....	81
9	Summary Item Statistics.....	81
10	Item-Total Statistics	82

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์การให้เจริญรุ่งเรืองได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น ต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุ และการจัดการ ซึ่งคนถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการพัฒนา เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึก มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังต้องการการโน้มน้าวชักจูงใจให้ทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ ซึ่งแตกต่างจากปัจจัยการบริหารอื่นอันเป็นปัจจัยคงที่ นอกจากนี้ คนยังเป็นผู้ใช้ปัจจัยอื่นขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นเงินทุน วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินไปได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือการพัฒนาคน จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ดูแลอย่างเสมอ ซึ่งในองค์การทุกแห่งจึงพยายามรักษามูลค่าของบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ให้นานที่สุด และสามารถนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้พัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้าและทำอย่างไรที่จะทำให้อันที่อยู่ในองค์การนั้นมีความสุข มีความภาคภูมิใจที่จะทำงานร่วมกับองค์การ ทั้งนี้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตของการทำงานของบุคลากรในองค์การเป็นสำคัญ (ชนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร 2542 : 107)

ระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี คือ การที่บุคคลมีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตครบถ้วนด้านร่างกายและสังคม จะทำให้อุทิศตน มีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ การทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องทำให้อุทิศตนได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลงาน แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของแนวความคิดเรื่องคุณภาพชีวิตอีกด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง ความปลอดภัยในการทำงาน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสงไฟ อากาศ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์สำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ และยังมีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตของการทำงานของบุคคลได้ทั้งสิ้น (จิตตารีย์ ประกอบแก้ว 2550 : 1)

บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข มีความกระตือรือร้นนั้น ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มาพัฒนางานในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คนหรือบุคคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อการบริการองค์กร การบริหารองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคคลากรในองค์กร ถ้าบุคคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ มีการร่วมมือร่วมใจมีความสามัคคีและมุ่งสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน งานนั้นก็จะมุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ 2539 : 5) ดังนั้น ในการบริหารบุคคลผู้บริหรต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคคลากรในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร บทบาทที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของผู้บริหารที่จะทำให้การดำเนินงานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูง ผู้บริหารต้องมีหลักการสูงใจที่ดี (สมชาติ โตรักษา 2541 : 14) ประเด็นหนึ่งที่ผู้บริหารควรรู้ให้ความสนใจก็คือ คุณภาพชีวิตของคนในองค์กร หรือเรียกว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) จึงเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความสุขในการทำงาน โดยให้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร โดยให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้นก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้มีการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานยอมทำให้พนักงานหรือแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กร เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของการทำงานดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง การคับข้องใจลดลง ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัชีวิตการทำงาน เพื่อส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล ด้วยแนวปฏิบัติและเทคโนโลยีที่ช่วยส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงาน ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กรและปัจเจกบุคคลตามลำดับ (ผจญ เฉลิมสาร 2549 : 18)

แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง เพราะการทำงานใดก็ตามถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานและการสูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน (Vroom 1964 : 10) แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการและแสดงการกระทำออกมา ตามปกติคนเรามีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่าง หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้นที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้ นั่นคือแรงจูงใจ แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบ

ความสำเร็จตามเป้าหมาย (อรุณ รัชธรรม 2522 : 268 อ้างถึงใน ศิริพร จันทรศรี 2550 : 18) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคมพบว่าสิ่งจูงใจที่สำคัญของมนุษย์ คือความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement) ซึ่งเป็นความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี นอกจากนี้ เมอร์เลย์ (Murray 1961 : 91 อ้างถึงใน ศิริพร จันทรศรี 2550 : 18) กล่าวว่า ความต้องการความสำเร็จเป็นไปตามความต้องการที่มีอยู่ในมนุษย์ทุกคน เป็นความต้องการทางจิตของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรคมุ่งกระทำสิ่งที่ยากให้สำเร็จเป็นความปรารถนาหรือแนวโน้มที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงโดยเร็วที่สุด และเมื่อสามารถทำได้สำเร็จและเกิดความสบายใจ และเป็นแรงจูงใจที่จะต่อไปอีก (ศิริพร จันทรศรี 2550 : 18) บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จสูงจะมีความทะเยอทะยาน มีการมุ่งแข่งขันและมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญที่จะขาดเสียไม่ได้ และผลจากแรงจูงใจนี้จะเป็นผลต่อเนื่องไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร ฉะนั้น การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลที่ปฏิบัติงานได้แสดงถึงความรู้ความสามารถเพื่อดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการบริหารงาน ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานใดไม่มีการจูงใจในการทำงานแล้ว ก็ย่อมไม่สามารถโน้มน้าวจิตใจผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้สึกรักผูกพันต่อหน่วยงาน ผลงานย่อมตกต่ำ เกิดความเบื่อหน่าย และการทำงานขาดประสิทธิภาพ

อุไรรัตน์ สุบรรณวิลาส (2550 : 2) โรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลของรัฐขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ มีผู้ป่วยนอกที่เข้ามารับการรักษายาบาลปีละ 2,500,000 ราย และผู้ป่วยในปีละ 65,000 ราย อัตราการครองเตียง 2,500 เตียง โรงพยาบาลศิริราชมีหน่วยงานระดับภาควิชา 27 ภาควิชา มีหน่วยงานในโรงพยาบาล 17 งาน และหน่วยงานในสำนักงานคณบดี 14 งาน ซึ่งมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้นประมาณ 13,524 คน มีพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 5,820 คน (ข้อมูล ณ สิงหาคม 2553) ซึ่งบุคลากรทั้งสิ้นมีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันไป โดยส่วนใหญ่การปฏิบัติหน้าที่นั้นเพื่อรองรับการบริการผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษา ที่มีจำนวนมากที่สุดเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุด ฝ่ายสารสนเทศเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลศิริราช ฝ่ายสารสนเทศเป็นหน่วยงานที่พัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่และสามารถบริการผู้ป่วยได้รวดเร็วและชัดเจน ถูกต้องมากยิ่งขึ้น บุคลากรฝ่ายสารสนเทศต้องเผชิญกับสภาวะอารมณ์ที่ไม่คงที่ของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ในสภาวะแวดล้อมเช่นนี้ก่อให้เกิดความเครียด ความกดดันทางอารมณ์ ความคับข้องใจ ความเหนื่อยหน่าย จำเจต่องานที่หนักและไม่แน่นอนของภาพพจน์ ในสถานที่ทำงาน การไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรฝ่ายสารสนเทศในโรงพยาบาลศิริราชนอกจากใช้เวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบงานคอมพิวเตอร์ ยังต้องแบ่งเวลาสำหรับปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ เช่น การเข้าร่วมประชุม สัมมนา การรับการตรวจการประเมินผลตามวงรอบ รวมทั้งต้องปรับบทบาทของตนให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของโรงพยาบาล จึงอาจก่อให้เกิดความเครียดมากขึ้น รวมถึงการลดทอนเวลาอันเป็นส่วนตัวลงไป

ฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ประสบปัญหาการลาออก โอนย้ายของบุคลากรเป็นจำนวนมาก ในขณะที่หน่วยงานอื่นกำลังขยายตัว อีกทั้งยังมีโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด ซึ่งซ้ำเติมปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ซึ่งเป็นปัญหาขั้นรุนแรงของโรงพยาบาลศิริราชที่ต้องดำเนินการแก้ไข โดยเร่งด่วนและทำให้ฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช สูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญในการพัฒนาระบบสารสนเทศไปจำนวนหนึ่ง การทดแทนบุคลากรเหล่านี้ต้องใช้เวลาในการศึกษาอบรม รวมทั้งต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการพัฒนาให้มีความสามารถเพียงพอ และเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันมีทั้งการขยายหน่วยงานและการเร่งรัดพัฒนาคุณภาพในยุคของการแข่งขัน ที่ต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานที่เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ

ดังนั้น ความสามารถในการรักษาทรัพยากรบุคคลไว้ในองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การให้บริการผู้ป่วยมีคุณภาพสูงตามมาตรฐาน สามารถเป็นองค์การคุณภาพในยุคของการแข่งขันได้ และหนึ่งในการพัฒนาเป็นหัวใจสำคัญ คือ ระบบสารสนเทศที่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลได้ดี แผนพัฒนาระบบสารสนเทศของคณะฯ ได้ถูกพัฒนาขึ้นในสำนักงานบริการทางการแพทย์ ได้มีการวางแผนงาน ซึ่งในปัจจุบันจำนวนบุคลากรมีไม่พอเพียงต่อปริมาณภาระงาน ด้วยหน้าที่รับผิดชอบต่อหน้าที่และภาระงานที่ได้รับมอบหมาย บางตำแหน่งมีหน้าที่สนับสนุนเมื่อระบบมีปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง บางตำแหน่งดูแลในส่วนของการปิดระบบซึ่งทำให้ต้องมีการทำงานนอกเวลาราชการ ดังนั้น ผู้บริหารจึงมีบทบาทสำคัญในการบริหารงานในบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กร การบริหารงานการดำเนินการจึงจำเป็นต้องยิ่งที่ต้องอาศัยผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถจึงจะพาองค์กรให้อยู่รอดปลอดภัย รวมทั้งพัฒนาระบบการทำงานให้ได้มาตรฐาน สากลในการบริการทางสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดการสนับสนุนกระบวนการทำงานของคณะฯ เป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพตรงตามวิสัยทัศน์ของคณะฯ นั่นคือ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะเป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำในเอเชียอาคเนย์” ดังนั้น ฝ่ายสารสนเทศ จึงได้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อพัฒนาระบบงานต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยให้กับกระบวนการทำงานของโรงพยาบาล (อุไรรัตน์ สุบรรณวิลาส 2550 : 4-5)

ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช และเป็นเลขานุการของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการโรงพยาบาล (SiHMIS) มีความคิดเห็นว่าเรื่องคุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร เนื่องจากการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ล้วนแล้วได้มาจากคนทำงานในองค์กรที่ระดมความรู้ความสามารถ ความถนัดเฉพาะด้านของแต่ละคนเพื่อร่วมการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ คนเหล่านี้ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกที่มั่นคงทั้งสภาวะทางกายและสภาวะทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อการทำงานมากคือทำให้เกิดความรู้สึกดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานและองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมสุขภาพจิต ช่วยให้มีสมาธิความเจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและบริการที่ดี ทั้งคุณภาพและปริมาณ (ทิพวรรณ ศิริคุณ 2542 : 18)

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญและส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ซึ่งข้อมูลและผลการศึกษานี้ อาจนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลหรือวางแผนแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้องค์กรได้บุคคลากรที่มีคุณภาพตามที่ต้องการ ซึ่งเมื่อองค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพแล้วย่อมจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศในโรงพยาบาลศิริราช

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาคุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตในด้านพื้นที่และประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช โดยศึกษาเฉพาะนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ช่างอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ปฏิบัติงานบริหาร เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา นักวิชาการสถิติ พนักงานพิมพ์ดีด ภารโรง และคนงาน ที่ปฏิบัติงานประจำฝ่ายสารสนเทศ จำนวน 139 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ของ โรงพยาบาลศิริราช ตามแนวคิดของ Huse and Cummings (1985 : 73) ที่กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาและความพึงพอใจในงานและประสิทธิผลขององค์กร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในฝ่ายสารสนเทศ ระยะเวลาในการทำงานในฝ่ายสารสนเทศ รายได้ ที่พักอาศัย ประเภทการจ้าง
2. ตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว
3. ตัวแปรด้านแรงจูงใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ระหว่างเดือนสิงหาคม-ธันวาคม 2553

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงานหรือประสบการณ์การทำงานของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช
 - 1.1 เพศ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของบุคคลฝ่ายสารสนเทศ คือ เพศชาย และหญิง
 - 1.2 อายุ หมายถึง อายุของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศเป็นจำนวนปี โดยนับจากวันที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา
 - 1.3 สถานภาพ หมายถึง สถานภาพทางสังคมของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ แบ่งตามการสมรส คือ มีสถานะเป็น โสด สมรส หรือหม้าย แยกกันอยู่ หย่าร้าง
 - 1.4 ระดับการศึกษา หมายถึง การจบการศึกษาในระดับสูงสุดของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศแบ่งเป็นต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาโทหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาโท
 - 1.5 ตำแหน่ง หมายถึง สถานะทางวิชาชีพ ในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศแบ่งเป็น นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ช่างอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ปฏิบัติการบริหาร เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการสถิติ พนักงานพิมพ์ดีด ภารโรง และคนงาน ที่ปฏิบัติงานประจำที่หน่วยงานประจำ

1.6 ระยะเวลาการทำงาน หรือประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่บุคคลากร ฝ้ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช นับเป็นจำนวนปีจนถึงวันที่ผู้ศึกษาทำการศึกษา

1.7 รายได้ หมายถึง ระดับรายรับต่อเดือน หรือเงินเดือนที่นายจ้างจ่ายให้กับลูกจ้าง

1.8 ที่พักอาศัย หมายถึง สถานที่ใช้สำหรับอาศัย พักพิง ได้แก่ บ้าน คอนโด แพลต หอพัก อพาร์ทเมนต์

1.9 ประเภทการจ้าง หมายถึง ลักษณะการจ้างงาน ในโรงพยาบาลแบ่งเป็น ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ (เงินรายได้) พนักงานมหาวิทยาลัยคณะแพทยศาสตร์ศิริราช (พศ.) พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ (เงินอุดหนุน) พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (เงินรายได้) พนักงาน มหาวิทยาลัยชั่วคราว (เงินอุดหนุน) ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสภาวะความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวม ที่ได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ผ่านกระบวนการที่องค์การจัด ให้ (ณัฐกฤตา อภิโชติภนพิฑู 2550 : 5-7)

2.1 การให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม หมายถึง รายได้ประจำ ได้แก่ เงินเดือน หรือเงินตอบแทน ที่ได้มาจากการปฏิบัติงานเต็มเวลา และสวัสดิการที่ได้รับอย่างเพียงพอ ที่จะดำรงชีวิตตามอัตราของตนและได้รับความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่ง หน้าที่ของตนกับตำแหน่ง หน้าที่อื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2.2 สภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีการจัดอย่างถูกต้อง ปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในการทำงานตั้งแต่ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ แสง เสียง อุณหภูมิ ความสะอาด และกระบวนการในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 โอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถปฏิบัติงาน หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะได้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์กร (การเลื่อนตำแหน่ง) และการได้รับความรู้ การได้พัฒนาทักษะในการทำงาน การได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ

2.4 ความสำเร็จในการยอมรับในสังคม หมายถึง การที่พนักงานได้รับความรัก ความนับถือจากกลุ่ม การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจ การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และมีบรรยากาศการทำงานที่ปราศจากการมีอคติ

2.5 ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระ มีความเสมอภาคในเรื่องงานตามความเหมาะสมและมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน

2.6 ความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ใช้ชีวิตในที่ทำงานและชีวิตครอบครัว หรือส่วนตัวได้อย่างไม่ขัดแย้ง แสดงให้เห็นตัวตนที่สอดคล้องกันระหว่างอาชีพและวิถีชีวิต

3. แรงจูงใจในการทำงาน คือ ความเต็มใจของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทุ่มเทร่างกาย แรงใจ เพื่อพัฒนาโรงพยาบาลศิริราชเจริญก้าวหน้า ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ (ณัฐรภัฏตา อภิโชติภพนิพิฐ 2550 : 20) ดังนี้

3.1 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง การที่บุคลากรฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราชได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้และความสามารถ เป็นงานที่ตนสนใจและถนัด งานที่ปฏิบัติต้องพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ และปฏิบัติงานนั้น ๆ จนสำเร็จ

3.2 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราชมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้บรรลุเป้าหมาย

3.3 ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป ซึ่งการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบของการยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานจนบรรลุความสำเร็จ

3.4 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่บุคลากรฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราชมีโอกาสที่ได้รับพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงกว่าในหน่วยงานเดิมหรือหน่วยงานใหม่ รวมทั้งการพัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการได้ศึกษาต่อ การฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน

3.5 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการพัฒนางานและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานยิ่ง ๆ ขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อธำรงรักษาบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรฝ่ายสารสนเทศ เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษาบุคลากรฝ่ายสารสนเทศในโรงพยาบาลศิริราช ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลศิริราชและฝ่ายสารสนเทศ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลศิริราชและฝ่ายสารสนเทศ

ประวัติความเป็นมาโรงพยาบาลศิริราช

เมื่ออหิวาตกโรคระบาดในแผ่นดินสยาม เมื่อปี พ.ศ.2424 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งโรงพยาบาลขึ้นชั่วคราวจนโรคภัยสงบ หลังจากนั้น ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งโรงพยาบาลเพื่อดำเนินการก่อสร้างโรงพยาบาลถาวรขึ้นที่บริเวณวังของกรมพระราชวังบวรสถานพิมุข โดยพระราชทานทรัพย์เป็นทุนแรกเริ่มระหว่างการเตรียมการนั้น สมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอเจ้าฟ้าศิริราชกกุธภัณฑ์ ได้ประชวรโรคบิดสิ้นพระชนม์ลงเมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2430 ยังความอาลัยเศร้าโศกแก่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวอย่างยิ่ง ทรงมีพระราชปรารภว่า “ลูกซึ่งเป็นที่รักตายเป็นที่สลดใจ ด้วยการรักษาไข้เจ็บ เห็นแต่ว่าลูกเราซึ่งพิทักษ์รักษาเพียงนี้ ยังได้ความทุกข์เวทนาแสนสาหัส ลูกราษฎรที่อนาถาทั้งปวงจะได้รับความลำบากทุกข์เวทนายิ่งกว่านี้ประการใด” (ฐรรพวัฏฐศิริราช 2552 : 1-3).

หลังจากเสด็จงานพระเมรุแล้ว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ซื้อโรงเรือนและเครื่องใช้ต่าง ๆ ในงานพระเมรุไปสร้างโรงพยาบาลที่บริเวณวังหลัง และพระราชทานทรัพย์ส่วนของสมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอเจ้าฟ้าศิริราชกกุธภัณฑ์แก่โรงพยาบาล (120 ปี โรงพยาบาลศิริราช 2551 : 3)

ครั้นในวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2431 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีเปิดโรงพยาบาลและพระราชทานนาม “ศิริราชพยาบาล” และมีพระบรมราชโองการกำกับไว้ว่า “โรงพยาบาลนี้เป็นส่วนพระราชกุศล ทรงสละพระราชทรัพย์ให้ตั้งขึ้นเป็นทานในรักษาโรค และป้องกันความทุกข์ยากของชนทั้งหลายที่เกิดจากพยาธิ ผู้มีศรัทธาใน ส่วนราชกุศลอันนี้ หรือมีจิตศรัทธาต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน จะออกเงินเข้าในส่วนพระราชกุศลมหาทานนี้ได้ไม่ห้ามปรามและเป็นที่ยินดีอนุโมทนาด้วย” สำหรับชาวบ้านนิยมเรียกว่าโรงพยาบาลวังหลัง เมื่อเริ่มแรกมีเรือนพักผู้ป่วย 6 หลัง ทำการบำบัดรักษาโรคทั้งแผนปัจจุบันและแผนโบราณ นอกจากนั้นยังได้ทรงหวังไว้ว่าแพทย์ไม่เพียงพอ จึงโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งโรงเรียนแพทย์ขึ้นที่โรงพยาบาลนี้ เปิดสอนตั้งแต่วันที่ 5 กันยายน 2433 และพระราชทานนามว่า “ราชแพทยาลัย” ต่อมาพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหมื่นไชยนาทนเรนทร ผู้บัญชาการราชแพทยาลัยได้ทรงโน้มน้าวพระทัยสมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอเจ้าฟ้ามหาดลอุดรเดช กรมขุนสงขลานครินทร์ (สมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก) ให้สนพระทัยวิชาแพทย์จนได้เสด็จไปศึกษาต่อต่างประเทศ และสำเร็จการศึกษาแพทยศาสตรคุณวุฒิบัณฑิตเกียรติคุณจาก มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งพระองค์ได้ทรงดำเนินการหลายสิ่งหลายอย่างจนมีการยกระดับการศึกษาแพทย์ถึงขั้นปริญญา ด้วยความร่วมมือของมูลนิธิร็อกกีเฟลเลอร์ ทรงเตรียมทั้งบุคคลากร เครื่องมือ และพระราชทานพระราชทรัพย์ส่วนพระองค์แก่โรงพยาบาลศิริราช จนได้สมัญญานามว่า “พระบิดาแห่งการแพทย์แผนปัจจุบันของไทย” (120 ปี โรงพยาบาลศิริราช 2551 : 3)

โรงพยาบาลศิริราชได้เจริญก้าวหน้าพัฒนาเป็นปีกแผ่นมั่นคงมาตามลำดับด้วยบุคลากรทุกฝ่ายได้ช่วยกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ ปัจจุบันโรงพยาบาลศิริราชตั้งอยู่เลขที่ 2 ถนนพราณอก แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 มีเนื้อที่ประมาณ 100 ไร่ มีบุคลากรประมาณ 14,141 คน (ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2553) มีอาคารประมาณ 75 หลัง มีเตียงรับผู้ป่วยทั้งสิ้น 2,600 เตียง บริการผู้ป่วยนอกมากกว่า 2 ล้านคนต่อปี และผู้ป่วยในมากกว่า 83,000 คนต่อปี โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลประมาณ 50% ส่วนที่เหลือเป็นรายได้จากการบริหารจัดการระบบการบริการผู้ป่วยพิเศษ และการบริจาค

พระมหากษัตริย์คุณของสมเด็จพระปิยะมหาราช และพระมหากษัตริย์ราชเจ้าทุกพระองค์โดยเฉพาะพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวองค์ปัจจุบัน ตลอดจนพระบรมวงศานุวงศ์ในพระบรมจักรีทุกพระองค์นั้น ชาวศิริราชและบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดลต่างตระหนักดี และเทิดทูนไว้เหนือเกล้าเหนือกระหม่อมจะช่วยกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อบรรเทาความทุกข์ยากของผู้ป่วยทั้งปวงตามพระราชปณิธานอันแน่วแน่ ที่จะดำเนินตามรอยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว องค์พระราชทานกำเนิดโรงพยาบาลหลวงแห่งแรกของประเทศ (120 ปี โรงพยาบาลศิริราช 2551 : 3)

โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นโรงพยาบาลในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถานพยาบาลที่ผลิตนักศึกษาแพทย์ พยาบาล เพื่อรักษาและบริการผู้ป่วยที่มีขนาดใหญ่ที่สุดและทันสมัยที่สุดในประเทศไทย โรงพยาบาลศิริราชที่มีประวัติความเป็นมายาวนานถึง 120 ปี เป็นโรงพยาบาลหลวงแห่งแรกของประเทศไทย ที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานแก่ปวงชนชาวไทย ในปีพุทธศักราช 2431 จากนั้นมีการพัฒนาเรื่อยมา จนกระทั่งเป็นคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลในที่สุด นับเป็นสถาบันการแพทย์ที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศ และนับได้ว่าเป็นโรงพยาบาลของแผ่นดิน สำหรับปรัชญาของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คือ ความสำเร็จของการศึกษาที่แท้จริงอยู่ที่การนำวิทยาการทางการแพทย์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทุกระดับ ส่วนวิสัยทัศน์ คือ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะเป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำในเอเชียอาคเนย์” (รื้ออรวัศิริราช 2552 : 1-3).

ประวัติความเป็นมาฝ่ายสารสนเทศ

ฝ่ายสารสนเทศ เดิมใช้ชื่อว่า “ศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศิริราช” โดย คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีมติให้ตั้ง ศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศิริราช ขึ้นเมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2527 ตามคำสั่งคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่ 530/2527 เรื่อง ตั้งศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศิริราช โดยนายวิกิจ วิจารณ์วัตต์ คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศิริราช ขึ้นเป็นหน่วยงานใหม่ขึ้นตรงต่อคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และให้โอนแผนกเวชระเบียนและสถิติ หน่วยงานสังกัดโรงพยาบาลศิริราช เป็นหน่วยงานหนึ่งใน ศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศิริราช โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานการใช้คอมพิวเตอร์ทั้งหมดของคณะฯ บริการด้านการใช้คอมพิวเตอร์ให้แก่ภาควิชาและหน่วยงานของคณะฯ บริการวิชาการ การใช้คอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากรของคณะฯ และผู้ที่เกี่ยวข้อง จัดรวบรวมสถิติต่าง ๆ ของคณะฯ เพื่อรวบรวมเป็นรายงานประจำปี ต่อมาเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2529 ได้มีคำสั่งคณะฯ ที่ 4/2529 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศิริราชของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลใหม่ เพื่อทำหน้าที่วางแผนนโยบายการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศิริราช พิจารณาการใช้คอมพิวเตอร์ของภาควิชาและหน่วยงานที่ขอมีขอใช้ในคณะฯ พิจารณาโครงการของผู้ที่จะขอมี ขอใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในคณะฯ เป็นที่ปรึกษาการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศิริราช และดำเนินงานตามที่คณบดีมอบหมาย

นอกจากนี้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้มีคำสั่งที่ 68/2530 ลงวันที่ 22 มกราคม 2530 เรื่องการกำหนดงานของแผนกเวชระเบียนและสถิติกับศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศิริราช เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพในการบังคับบัญชาและสั่งงาน โดยให้แบ่งบุคลากรของศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศิริราชใหม่ ให้อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลและโอนแผนกเวชระเบียนและสถิติไปสังกัดกับโรงพยาบาลศิริราชตามเดิม เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จนกระทั่งศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศิริราช ได้เปลี่ยนชื่อเป็นงานเวชสารสนเทศเพื่อทำหน้าที่จัดระบบการบริการทำบัตรใหม่ ค้นบัตรเก่าด้วยระบบคอมพิวเตอร์ อำนวยความสะดวกให้กับแพทย์ พยาบาล และบุคลากรภายในโรงพยาบาลศิริราช ตลอดจนจัดอบรมการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานให้แก่บุคลากรให้สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยภาระงานที่มีปริมาณมาก จึงทำให้งานเวชสารสนเทศมีปริมาณจำนวนบุคลากรเพิ่มขึ้นให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อให้สามารถสนับสนุนระบบงานคอมพิวเตอร์ให้กับแพทย์ พยาบาล และบุคลากรให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลศิริราช ได้รวดเร็ว ดังนั้น คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจึงได้มีคำสั่งให้ “งานเวชสารสนเทศ” เปลี่ยนเป็น “ฝ่ายสารสนเทศ” เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2553 ซึ่งปัจจุบันฝ่ายสารสนเทศมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 139 คน และได้แบ่งบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล 2554) ดังนี้

1. ส่วนงานทางด้าน IT Management มีหน้าที่ในการดำเนินการบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน โดย รับผิดชอบงานทางด้านเอกสารเข้า-ออกของหน่วยงาน รับผิดชอบงานจัดซื้อจัดจ้าง รับผิดชอบงานด้านการบริหารบุคลากรภายในหน่วยงาน อาทิ การลา การประเมินบุคลากร

2. ส่วนงานทางด้าน Programe Management Office (PMO) ดำเนินงานรับผิดชอบในการบริหารงานทางด้าน โครงการ โดยรับผิดชอบโครงการจัดจ้างเพื่อพัฒนาและ/หรือติดตั้งซอฟต์แวร์ขนาดใหญ่ รับผิดชอบงานโครงการจัดจ้างเพื่อพัฒนาและ/หรือติดตั้งฮาร์ดแวร์ และระบบเครือข่าย

3. ส่วนงานทางด้าน System Operation ซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลโครงสร้างพื้นฐานทางด้านสารสนเทศ โดยบริหารจัดการ โครงสร้างพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ระบบเครือข่าย (Network) และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย(Server) รวมทั้งประสานงานแก้ปัญหาของผู้ใช้ (User) และบริการซ่อมบำรุง คู่มือรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

4. ส่วนงานทางด้าน Support & Trainning มีหน้าที่ในการดำเนินการสนับสนุนการให้บริการทางการใช้ Application ในแต่ละระบบงาน โดยรับผิดชอบในเรื่องของกระบวนการทางการผลิต ปรับปรุง แก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นการทำงานที่ยึด

หลักคุณภาพ และให้การอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรของโรงพยาบาลศิริราช ทั้งคณะฯ

ด้วยจำนวนพนักงานทั้งหมดที่มีอยู่จะต้องดำเนินการสนับสนุนการใช้งานให้กับทาง ผู้ใช้งานภายในคณะฯ กว่า 10,000 คน ในแต่ละสัปดาห์มีการแจ้งขอใช้บริการทางด้านสารสนเทศ ด้วยปริมาณระหว่าง 1,5000-2,000 สายด้วยกัน (โดยประมาณ) นอกจากนี้ในส่วนของการสนับสนุน การใช้งานแก่ทางผู้ใช้งานแล้ว และยังมีในส่วนของโครงการต่าง ๆ ที่ทางภาควิชาและหน่วยงาน ต่าง ๆ ได้ร้องขอ ประกอบกับการปรับปรุงและการบำรุงรักษาทางด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ให้เป็นไปตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอีกด้วย ภาระหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราชมีปริมาณงานจำนวนมาก ทั้งนี้ฝ่ายสารสนเทศยังมีหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของทางคณะฯ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านศึกษา และ ด้านการวิจัย ซึ่งมีวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังนี้

วิสัยทัศน์

ระบบสารสนเทศของคณะฯ มีความทันสมัย ช่วยการดำเนินงานของคณะฯ ในทุกพันธกิจ ทำให้คณะฯ มีข้อมูลที่มีคุณภาพ

พันธกิจ

1. จัดการการให้บริการสารสนเทศทางการแพทย์ ของคณะฯ
2. พัฒนาระบบงานทุกด้านให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานสากล และสอดคล้องกับนโยบายของคณะฯ
3. จัดการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรในคณะฯ ให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมให้คณะฯ ได้รับความเป็นเลิศทางวิชาการ วิจัย และการให้บริการทางการแพทย์

ดังนั้น คุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ในโรงพยาบาล ด้วยภาระหน้าที่จำนวนมากที่ต้องรับผิดชอบการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จให้เป็นไปตามนโยบายที่ทางคณะฯ ได้กำหนดขึ้น ประกอบกับฝ่ายสารสนเทศมีภาระหน้าที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ รวมทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ในส่วนงานต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานและต้องรับความพึงพอใจจากทางผู้ใช้งานทั้งด้านคุณภาพและบริการ บุคลากรฝ่ายสารสนเทศอาจเกิดความเครียดในการทำงานและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาครั้งนี้สามารถนำทฤษฎีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นนั้น ส่งผลให้การทำงานดีขึ้นไปด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้น เกิดความรู้สึกเป็นสุข จากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน เฟรดเดอริก เฮอร์ชเบอร์ก และคณะ (Frederick and Other) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน สำหรับการปฏิบัติงานของบุคคลากรในโรงพยาบาล ปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นที่ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ตามทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์ก คือ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่มีความเสี่ยงในการติดเชื้อสูง ภาระงานที่มากไม่สมดุลกับอัตราค่าจ้างของผู้ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนน้อย เวลาทำงานไม่แน่นอนทำให้ชีวิตส่วนตัวและครอบครัวมีปัญหาและสัมพันธ์ภาพที่ตึงเครียดระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การที่ได้รับการยอมรับและยกย่องในการทำงาน ความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำการและการเจริญเติบโตของงานที่ทำ องค์ประกอบที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเหล่านี้จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่จากสภาพปัญหาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลทุกกลุ่ม ทุกวงการ รวมทั้งผู้ประกอบการวิชาชีพ เนื่องจากรัฐบาลมีการควบคุมค่าใช้จ่าย มีการจำกัดการว่าจ้างและนโยบายหลักประกันสุขภาพทางด้านสาธารณสุข ทำให้ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลมากขึ้น สถานบริการสาธารณสุขจึงได้รับผลกระทบโดยตรง อัตราค่าจ้างของผู้ปฏิบัติงานไม่สมดุลกับผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะบุคคลากรทางด้าน การพัฒนาระบบพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นอาชีพที่มีความรับผิดชอบสูง และใช้ความรู้ความสามารถสูง เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน และยังพบว่าสัมพันธ์ภาพของเพื่อนร่วมงานส่งผลกระทบต่อการทำงานพนักงานทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานจากลักษณะการทำงานดังกล่าวย่อมมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (ณัฐกฤตา อภิโชติภพนินพิฐ, 2550 : 15)

สุจินดา อ่านแก้ว (อ้างถึงใน ณัฐกฤตา อภิโชติภพนินพิฐ 2550 : 15) ให้ได้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันก่อให้เกิดผลดีกับตัวเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

Greenberg and Baron (1995 : 647) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ตี 3 ด้าน ได้แก่ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานสร้างความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงานทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เช่น

ผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร และการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนร่วมกันและแผนนั้นได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานการตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงานทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้น นักพัฒนาองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีความแข็งแรง ความพึงพอใจและสร้างความผูกพันขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตการทำงาน

Huse and Cummings (1985 : 748) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานแต่ละบุคคลมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ คุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ประการสุดท้าย ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

Delamotte and Takezawa (1984 : 655) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับลูกจ้าง

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด หมายถึง ผลดีของงานที่จะมีผลต่อลูกจ้าง หมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกจ้างควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของลูกจ้างในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

Auther Pebrif (1981 : 8) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยกล่าวว่าเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นความรู้สึกทางจิตวิทยาของบุคคลต่อสถานะความเป็นอยู่ (Well-being) หรือความสุขของชีวิตโดยรวม(WholeHappiness) ซึ่งเป็นความพอใจต่อชีวิตหรือมีจากแนวความคิดหลากหลายเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Hackman and Suttle (1977 : 58) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตของการทำงาน หมายถึง สิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คนงานในองค์กรไม่ว่าจะระดับคนงาน หัวหน้างานผู้บริหาร หรือเจ้าของบริษัทการมีคุณภาพชีวิตที่ดีนอกจากทำให้คนมีความพึงพอใจแล้วยังส่งผลต่อ สภาพสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ผลผลิตต่าง ๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กรช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุมีน้อยลง

Walton (1973 : 11) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่มีเพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมไปถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานดีขึ้นด้วย

จากความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า สภาพการทำงานโดยรวมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของบุคคลที่ทำให้บุคคลมีความสุข มีอิสระในการตัดสินใจ มีความมั่นคง และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีและมีคุณภาพ สามารถปรับปรุงงานให้สามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของคนทำงานนั้นได้ จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความผูกพันต่อ องค์กร ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขแน่วแน่ต่อชีวิตในทางบวกในการวิจัยครั้งนี้ได้นำทฤษฎีต่าง ๆ มาใช้เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศในโรงพยาบาลศิริราช

ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

เชี่ยวชาญ อาศวีพัฒนกุล (2530 : 34) กล่าวถึง การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานมีดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุงบรรยากาศขององค์กร คือ ความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กรซึ่งความรู้สึกนึกคิดเป็นผลผลิตจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น จึงต้องมีการปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรให้เอื้ออำนวยต่อแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะประกอบด้วย การวิเคราะห์ ดังนี้ได้แก่ การวิเคราะห์ถึงโครงสร้างในการทำงานเป็นอุปสรรค หรือบั่นทอนจิตใจในการทำงานระบบรางวัลตอบแทน มีความยุติธรรมและเพียงพอต่อมาตรฐานการครองชีพ หรือไม่พนักงานมีความรู้สึกเป็นอิสระในการแสดงออก ซึ่งความคิดเห็นและการตัดสินใจที่พนักงานได้รับความอบอุ่นและการสนับสนุนที่ได้รับการยอมรับในเรื่องของความขัดแย้งระหว่างสมาชิกและความรักในหมู่คณะซึ่งบรรยากาศองค์กรเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2. การออกแบบใหม่ คือ ออกแบบงานใหม่ซึ่งเป็นที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้หลายชีวิต เช่น การทำให้งานมีความหมาย (Job Enrichment) และการทำให้งานขยายกว้างมากขึ้น (Job Enlargement) และอีกวิธีหนึ่งซึ่งเชื่อว่าจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การทำงานสัปดาห์ละ 4 วัน แต่หนึ่งวันจะต้องทำงาน 10 ชั่วโมง แทนที่จะทำงานตามปกติวันละ 8 ชั่วโมง ซึ่งจะต้องทำทั้ง 5 วัน รวมทั้งการกำหนดการทำงานที่ยืดหยุ่น โดยอนุญาตให้พนักงานทำแผนการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ โดยกำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการทำงานในแต่ละวัน

3. การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นระบบของการจัดการที่พนักงานในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อตัวพนักงานและงานขององค์กรเอง

4. การสร้างกลุ่มคุณภาพ คือ การจัดตั้งกลุ่มพนักงานขึ้นมาด้วยความสมัครใจโดยการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารระดับสูงและมีการพบปะและประชุมกัน เพื่อร่วมกันในการกำหนดและวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในขอบเขตการทำงานของบุคคลากรซึ่งพนักงานสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะช่วยให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย

กฤษฎี ฤทธิรัตน์ (2549:15) ได้ให้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยการสร้างเสริมสุขภาพพนักงานในสถานประกอบการด้วยระบบบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยให้ครอบคลุมถึงสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม สุขภาวะทางจิตวิญญาณ ความปลอดภัยในการทำงาน ด้วยการสร้างเสริมสุขภาพทำงานในสถานประกอบการ ดังนี้

1. นโยบายการสร้างเสริมสุขภาพที่จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและมีคณะกรรมการความปลอดภัยด้วยชีวนามัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน จัดทำแผนงานสร้างเสริมสุขภาพทั้งแผนรายปีและแผนระยะยาว มีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในด้านสุขภาพเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบงานสร้างเสริมสุขภาพในสถานประกอบการโดยตรง

2. บรรยากาศด้านสุขภาพในที่ทำงาน คือ พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ วางแผนและดำเนินการพร้อมประเมินผลด้านสุขภาพ พนักงานมีโอกาสทำงานได้หลากหลายชนิด ไม่จำเจ พนักงานมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทุกระดับ อีกทั้งได้รับข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพและพนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสภาพการทำงานให้เอื้อต่อสุขภาพ

3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ มีแสงสว่างเหมาะสมแก่การทำงาน มีการระบายอากาศที่เหมาะสมในที่ทำงาน มีมาตรการควบคุมเสียง ฝุ่นและก๊าซพิษในที่ทำงาน มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอสำหรับพนักงานและโรงอาหารมีอาหารที่ถูกหลักโภชนาการ

4. วิธีการดำเนินชีวิตและทักษะด้านสุขภาพของพนักงาน คือ สถานประกอบการจะต้องจัดอบรมให้พนักงานให้มีความรู้และฝึกรวมด้านชีวอนามัย สร้างเสริมสุขภาพ มีการดำเนินการ โครงการเลิกบุหรี่ปลอดเครื่องดื่มมีนเมาและสารเสพติด มีโครงการออกกำลังกายสำหรับพนักงาน พร้อมสร้างเสริมกิจกรรมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและชุมชน โดยรอบสถานประกอบการด้วย

องค์ประกอบและเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

บุญเจือ วงษ์เกษม (2530 : 29) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของของคุณภาพชีวิตการทำงาน

2. การยอมรับมีการรับรู้ว่าคุณคนแต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์การ และมีการช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวต่อองค์การ

3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคมแต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์การไม่ว่าจะเป็นในแง่เป้าหมายขององค์การ ค่านิยม และการรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้น ๆ

4. การก้าวหน้าและการพัฒนาเป็นผลได้มาจากการทำงานรวมไปถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนขั้นเงินเดือน ซึ่งเป็นผลที่ได้มาจากการทำงาน รวมทั้งประโยชน์อื่น ๆ ที่เห็นได้ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ

Umstot (1984 : 21) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ คือ

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมละยุคธรรม หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับมีความยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่จะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริม ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับกลิ่น เสียง และการรบกวนทางสายตา

3. การพัฒนาสามารถของบุคคล หมายถึง งานควรจะจัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีต่อการได้มีส่วนร่วม ความรู้สึกในคุณค่าของตนเองและความรู้สึกท้าทายซึ่งเกิดจากการทำงานของตนเอง

4. ความเจริญงอกงามและสวัสดิการ หมายถึง ควรจะให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมายของการปฏิบัติงานซึ่งจะมีผลต่อการดำรงและขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเอง ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคตได้และการให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถในแขนงตน

5. การบูรณาการด้านสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จและเห็นคุณค่าซึ่งจะมีผลกระทบต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกว่าคุณชนหรือสังคมมีความสำคัญ การเปิดเผยตนเองกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ไม่มีการแข่งขันกันในห้องค์การและความรู้สึกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิม

6. สิทธิตามรัฐธรรมนูญ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอย่างไรและผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไรคำตอบอาจแตกต่างกัน เพราะอาจขึ้นอยู่กับลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรนั้นด้วย ว่าให้ความสำคัญต่อปัจเจกบุคคลมากน้อยเท่าใด ทนทานต่อความแตกร้างได้มากน้อยเพียงใด และยึดมั่นต่อการให้รางวัลที่ยุติธรรมมากน้อยเพียงใด

7. จังหวะชีวิตโดยส่วนตัว หมายถึง งานของบุคคลหนึ่งควรจะได้มีความสมดุลกับบทบาทของชีวิตนั้น บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลา ความต้องการทางด้านอาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคล และเวลาว่างของครอบครัว ตลอดจนทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าองค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในด้านเกี่ยวกับผลผลิต การจำกัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

Huse and Cummings (1985 : 73) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานและการแบ่งองค์ประกอบไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และประโยชน์ตอบแทน (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือ โอกาสพัฒนาศักยภาพ (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยก เป็นหมู่เหล่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ์และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

จากองค์ประกอบที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่ามีความสอดคล้องกันของเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยประมวลเกณฑ์ต่าง ๆ โดยพิจารณาจากแนวความคิดของ Umsot แนวความคิดของ Huse and Cummings แนวความคิดของบุญเจือ มาประยุกต์ใช้เป็นองค์ประกอบ เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดค่อนข้างแพร่หลายและที่สำคัญ คือ มีเนื้อหาครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างสมบูรณ์ ซึ่งสามารถสรุปถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการได้ 6 ประการ ซึ่งในแต่ละด้านตรงกับทฤษฎีของบุคคล ดังต่อไปนี้ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ตรงกับทฤษฎี Umsot (1984 : 21) และ Huse and Cummings (1985 : 73) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคมตรงกับทฤษฎีของบุญเจือ วงษ์เกษม (2530 : 29) และ Huse and Cummings (1985 : 73)

จากคุณภาพชีวิตการทำงานที่กล่าวมา พอที่จะสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องานและต่อองค์การ ช่วยให้ผู้บุคคลมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเป็นการช่วยลดอุบัติเหตุ ลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงาน ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานมากขึ้นด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของการจูงใจ

ศิริลักษณ์ ไทรหอมหวล (2550 อ้างถึงใน ชาตรี เหล่าเลิศรัตน 2553) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอก ทำให้เกิดความ ต้องการ ส่งผลให้เกิดแรงขับซึ่งผลักดันให้บุคคลทาพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

Robbins and Coolther (2004 : 185) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจของ พนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วยการจูงใจในองค์กรจึงมีผลตามมาทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนแก่ตนด้วย

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2541 : 27) กล่าวว่า แรงจูงใจของมนุษย์มีหลายประเภทและหลายระดับ มนุษย์ถูกจูงใจให้มีการกระทำหรือพฤติกรรมหลายรูปแบบเพื่อสนองความต้องการทางกาย แต่ยังมีความต้องการมากกว่านั้น เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการเงิน กำขมเขย อำนาจ และในฐานะที่เป็นสัตว์สังคม คนยังต้องการมีอารมณ์ผูกพันและอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น แรงจูงใจจึงเกิดขึ้นได้จากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

1. แรงจูงใจภายใน (intrinsic motives) หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นคุณค่าที่จะกระทำด้วยความเต็มใจ หรือสภาวะของบุคคลที่มีความต้องการและอยากแสดงพฤติกรรมบางสิ่งบางอย่าง ด้วยเหตุผลและความชอบของตนเอง เช่น ความพอใจ ความสำเร็จ ความผิตหวัง นักจิตวิทยาเชื่อว่าแรงจูงใจภายในมีความสำคัญกว่าแรงจูงใจภายนอก เพราะแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลทำให้บุคคลประสบความสำเร็จได้มากกว่า เช่น ความพอใจ ความสำเร็จ ความผิตหวัง เป็นต้น

2. แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motives) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกทำให้เห็นจุดหมายและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล โดยทั่วไปพฤติกรรมของบุคคลมักจะได้รับการจูงใจจากภายนอก เช่น รางวัล การแข่งขัน การลงโทษ คะแนนเรียน เป็นต้นการจูงใจเป็นหลักทางจิตวิทยาที่ใช้ในการบริหารบุคคล หรือการบริหารงานโดยทั่วไป ทั้งในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชน วัตถุประสงค์ของการจูงใจให้คนอื่นทำงาน คือ ความต้องการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หรือการทำงานของพนักงานได้ ก็คือการจูงใจ ดังนั้นผู้บริหารทุกคนจึงพยายามใช้เทคนิคการจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานในบริษัทของตนทำงานอย่างเต็มความสามารถ การวางระบบการจูงใจที่ดีเป็นสิ่งที่ไม่ได้ยากวิธีการที่จะจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานผู้บริหารหรือหัวหน้างาน จะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อาจแบ่งวิธีการจูงใจออกเป็น 2 ระบบ คือ

1. Positive Motivation เป็นวิธีการจูงใจโดยใช้รางวัล หรือการส่งเสริมกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน เช่น การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การจัดสภาพการทำงานให้ดี การยกย่อง ชมเชย เป็นต้น

2. Negative Motivation เป็นการจูงใจโดยใช้วิธีขู่บังคับ หรือการลงโทษ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติตาม โดยอาศัยความเกรงกลัวเป็นพื้นฐาน เช่น การโยกย้าย การลดอัตราค่าจ้าง เงินเดือน การลงโทษทางวินัย

Mowen & Minor กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง สภาวะภายในของบุคคลได้รับการกระตุ้น เพื่อผลักดันให้บุคคลนั้น แสดงพฤติกรรมออกมาโดยมีทิศทางเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่มุ่งหวัง จากคำอธิบายและความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้น จากสิ่งเร้า โดยจูงใจให้กระทำหรือคืนรนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา แต่ ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีความเข้มข้น มีทิศทางจริงจัง มีเป้าหมายชัดเจนว่าต้องการไปสู่จุดใดและ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นที่เรียกว่า แรงจูงใจ ด้วย การ จูงใจประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่างที่ปฏิสัมพันธ์กัน และมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ประกอบด้วย

1. ความต้องการ (Needs) คือ ความไม่เพียงพอ (Deficiency) หากมองในภาวะสมดุล ของมนุษย์เรา (Homosatatic sense) ความต้องการเกิดขึ้นเมื่อเกิดการไม่สมดุลทางด้านร่างกายและ จิตใจ

2. แรงขับ (Drives) แรงขับจะถูกสร้างขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง

3. เป้าหมาย (Goals) หมายถึง สิ่งหนึ่งที่จะเป็นอะไรก็ได้ที่บรรเทาความต้องการและ ลดแรงขับให้น้อยลงได้

ดังนั้น การจูงใจพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องพิจารณาถึงปัจจัยและ องค์ประกอบต่าง ๆ และทำการประยุกต์ โดยปรับเปลี่ยนวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของ พนักงานอยู่เสมอ

ทฤษฎีแรงจูงใจเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหาร สามารถนำมาใช้วิเคราะห์แรงจูงใจของ พนักงานและวิเคราะห์ว่าระบบขององค์กรที่เป็นอยู่นั้นเหมาะสมกับความต้องการและแรงจูงใจของ คนเหล่านั้นหรือไม่อย่างไร แต่ทฤษฎีแรงจูงใจคงไม่สามารถเลือกใช้ทฤษฎีได้ทฤษฎีเดียวในการนี้ กิจ คิด ความคิดเห็น และความหวังต่าง ๆ รวมทั้งมีสถานการณ์แวดล้อมในการทำงานหลายสถานการณ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงทฤษฎีสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจต่าง ๆ ดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบิร์ก (Herzberg s Two Factors Theory) (Herzberg 1959 : 45-49, อ้างถึงใน ยุพินทร โชติสุข 2548: 16-17) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย รู้จักกันในนามทฤษฎีการจูงใจ-ค่าจูน (The Motivation Hygiene Theory) เฮอรัชเบิร์กได้สร้างทฤษฎีขึ้นจากการศึกษาถึงสาเหตุของความพอใจในงาน และความไม่พอใจในงานของวิศวกรและพนักงานบัญชีในโรงงานที่เมืองฟิตเบิร์ก จำนวน 200 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์ในสวนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่าความต้องการทางด้านงานของบุคคลสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

กลุ่มแรก เฮอรัชเบิร์ก เรียกว่า “ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job Content) เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบ ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจ ตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ
2. การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้ บางครั้งอาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย
3. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงาน ว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทายนความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กร โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบแต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

กลุ่มที่สอง เฮอรัชเบิร์ก เรียกว่า “ปัจจัยค่าจูน” (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน (Job Context) เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงาน อันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมาก

ขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น ป้องกันมิให้คนลาออกจากงาน ถ้าไม่มีปัจจัยค่าจูนนี้จะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี ปัจจัยค่าจูนเหล่านี้ ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึง โอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กรแล้วยังหมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสพัฒนาทักษะและได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ความเต็มใจรับฟังขอเสนอแนะจากลูกน้องความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

5. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือนโยบายขององค์กรจะต้องแน่ชัดเพื่อให้บุคคลดำเนินงานให้ถูกต้อง

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ

7. ความเป็นส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา เช่น องค์กรต้องการให้บุคคลย้ายที่ทำงานใหม่แต่อาจจะไกลและทำให้ครอบครัวต้องลำบาก เป็นต้น

8. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความมั่นคงขององค์กร

9. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor-Technical) หมายถึง ความรู้สึกความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ (Maslow 1970 อ้างถึงใน, สิริอร วิชาวุธ และคนอื่นๆ 2547 : 344 - 346) ได้สร้างทฤษฎีแรงจูงใจโดยการสร้างพีระมิดความต้องการ โดยกล่าวไว้ว่ามนุษย์เรามีพฤติกรรมที่เกิดจากความจำเป็นที่จะต้องมีความต้องการตามลำดับขั้น เขาแบ่งพีระมิดของเขาออกเป็น 5 ชั้น



ภาพที่ 1 ภาพประกอบแสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : Robbins, S. P. Organizational behavior, 6th ed. (New Jersey : Prentice-Hall, 1997), 10-27.

มาสโลว์เสนอว่า ชั้นแต่ละชั้นจะต้องได้รับการตอบสนองตั้งแต่ขั้นต้นและค่อย ๆ ไล่ขึ้นไปถึงขั้นสุดท้าย เป็นการไต่เต้าทีละขั้น ถ้าขั้นต้น ๆ ไม่ได้มีการตอบสนองหรือไม่ประสบความสำเร็จขั้นต่อไปก็จะเกิดขึ้นลำบาก พีระมิดของมาสโลว์มีดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางกาย (Physiological needs) หมายถึง ความจำเป็นที่จะต้องเกี่ยวข้องกับทางกาย เช่น ต้องการอาหาร อากาศ น้ำ การพักผ่อนนอนหลับและซึ่กส์ มนุษย์เราจะต้องได้รับการตอบสนองในความต้องการเหล่านี้จึงจะอยู่รอด ถ้าไม่มีอาหาร น้ำ และอากาศ เราก็ตาย ถ้าไม่มีเพศสัมพันธ์เราก็สูญพันธุ์ ดังนั้นมนุษย์เราจึงมีพฤติกรรมวิ่งหาสิ่งเหล่านี้เราจะพูดถึงการทำมาหากิน คนจนก็หาเช้ากินค่ำ ต่อสู้เพื่อการนี้ตลอดเวลา ทุกวันนี้เรายังต้องต่อสู้กับการที่อาหารเป็นพิษ อากาศและน้ำเป็นพิษ มลพิษของอาหาร อากาศและน้ำได้กลายเป็นปัญหาใหญ่ที่จะต้องแก้ นอกจากความต้องการแล้วเรายังสร้างความต้องการพิเศษขึ้นมา พฤติกรรมที่เกี่ยวกับความต้องการทางกายภาพเหล่านี้ทำให้เกิดพฤติกรรมทางสังคมมากมาย คนจนไม่พอกินก็ขอเขาหรือไม่ก็ขโมยและปล้นคนรวยก็มี ปัญหาโรคอ้วนและโรคต่าง ๆ ที่เกิดจากการบริโภคอาหารที่ไม่สมควรจะต้องมีการจัดท้าวรล้างพิษ กินอาหารชีวจิต และพฤติกรรมอีกมากมาย

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีความปลอดภัยและมีความมั่นคงในชีวิต หลังจากที่ need ชั้นที่หนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราขอต้องการมีความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต สังเกตได้ว่าทุกวันนี้เรา จะมีการทำประกันมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการประกันภัยหรือประกันชีวิต เรายังมีการทำรั้ว ทำเหล็กคัต กันขโมย นอกจากนี้จากการสำรวจยังพบว่าสตรีมีแนวโน้มที่จะเลือกคู่ที่มีฐานะดีหรือมีศักยภาพในการทำมาหากินดีเพื่อความมั่นคง

3. ความต้องการการยอมรับจากสังคม (Social needs) หมายถึง ความต้องการทางสังคม ต้องการความรักและความเข้าใจ มนุษย์ทุกคนต้องการมีความผูกพันที่ลึกซึ้ง จึงมีคนวิงหาความรัก กันมากมาย เมื่อพบรักแล้วก็จะมีความสุข บุคคลที่มีความรักจะปรับตัวได้ดีกว่าในสังคม สิ่งสำคัญของความรักคือ ความเข้าใจกันและความเข้ากันได้ มีความเห็นใจ (empathy) มีความนับถือซึ่งกัน และกัน (mutual respect) คนที่มีคนรักจะมี self-esteem หรือความเคารพตัวเองสูงขึ้นด้วยความสัมพันธ์ที่ดีทำให้มีการหนุนซึ่งกันและกันคนเราถ้ารัก ถ้าชอบกันก็จะเป็นห่วงเป็นใย ซึ่งกันและกันซื่อสัตย์ต่อกัน ความสัมพันธ์ทางสังคมจึงเป็นได้ทั้งที่มาของความสุขและความทุกข์ มนุษย์ก็จะมีพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดี

4. ความภาคภูมิใจในตนเอง (Ego and Esteem needs) หมายถึง ความต้องการที่จะรักษา ตัวตนของตัวเองและต้องการที่จะมีการได้รับความนับถือ คนเราทุกคนต้องมี ego ซึ่งเป็น ตัวตนทางจิตใจ และเราต้องการให้คนอื่นนับหน้าถือตา ข้อสำคัญที่สุดเราต้องมีความเคารพตัวเอง ความนับถือมีทั้งความนับถือที่แท้จริงและความนับถือที่ฉาบฉวย ความนับถือที่แท้จริงคือความนับ ถือตัวเอง สวนความนับถือที่ฉาบฉวยคือการอาศัยคนอื่นมานับถือ สังคมทุกวันนี้มีการดิ้นรนเพื่อให้ คนอื่นมานับถือเรามากมาย คนจะหมกมุ่นอยู่กับเกียรติยศและศักดิ์ศรีตลอดเวลา มีความภาคภูมิใจ เมื่อมีคนนับหน้าถือตา แต่หาว่าไม่ว่าการอาศัยคนอื่นมานับถือนั้นมันไม่เที่ยง โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้า เกี่ยวกับดารา ขส สรรเสริญ วิธีที่จะได้ความนับถือที่เป็นแก่นแท้คือ การนับถือตัวเองซึ่งไม่มีใครจะ มาแย้งได้ การนับถือตัวเองนั้นได้มาจาก การประกอบกรรมดีและกรรมชอบ ได้มาจากการแสดง ศักยภาพทาความดีต่อตัวเองและต่อสังคมด้วย self-esteem ซึ่งมาจากการกระทำความดีและการ แสดงความสามารถของตัวเองจึงเป็นความนับถือที่มั่นคงและแท้จริงของเรา คนที่มี self-esteem ต่ำ จะมี sensitive ego หรือมีจิตใจอ่อนไหวง่าย

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) หมายถึง การบรรลุศักยภาพ คนเราทุกคนมีศักยภาพ แม้มนุษย์จะไม่มีคุณสมบัติทางยีนส์และพรสวรรค์ แต่เราก็มีศักยภาพ ทุกคน การบรรลุศักยภาพคือการได้แสดงความสามารถเท่าที่ตนมี แม้มาสโลว์จะพบคนที่ self-actualize น้อยมาก คงเป็นเพราะวิถีทวิชัยของเขา แต่เราก็พบคนแสดงศักยภาพมากมาย ในทาง

จิตวิทยา self-realization หรือ self-actualization ทำให้มนุษย์สมบูรณ์ สำหรับมาสโลว์ บุคคลที่ได้บรรลุศักยภาพจะมีลักษณะดังต่อไปนี้คือ 1) สามารถรับรู้ได้ดีกว่า 2) ยอมรับตนเอง ยอมรับผู้อื่น และยอมรับธรรมชาติมากขึ้น 3) มีความนับไวในการโตตอบมากขึ้น 4) สนใจปัญหามากขึ้น 5) มีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น 6) เป็นอิสระมากขึ้นและรู้จักต่อต้านปทัสถานสังคมที่เข้มงวดเกินไป 7) แสดงความชื่นชมได้เร็วขึ้นและมีอารมณ์อ่อนหวานมากขึ้น 8) มีประสบการณ์สุดขั้วในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น 9) รวมเอกลักษณ์กับมนุษยชาติมากขึ้น 10) มีมนุษยสัมพันธ์ดีขึ้น 11) เป็นประชาธิปไตยมากขึ้นและมีบุคลิกดีขึ้น 12) มีความสร้างสรรค์เพิ่มขึ้นมาก และ 13) มีระบบค่านิยมที่เป็นระเบียบ

ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

ณัฐกฤตา อภิชาติภวนิพิฐ (2550 : 29) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจไว้ ดังนี้

1. เป็นตัวการที่ก่อให้เกิดพลังงานในการแสดงพฤติกรรม
2. เป็นสิ่งเร้า สิ่งกระตุ้นให้อินทรีย์ไม่อยู่นิ่ง
3. เป็นสิ่งซึ่งต้องได้รับการเสริมแรง เช่น เมื่อคนเกิดแรงจูงใจ คนต้องได้รับการตอบสนอง อาจเป็นรางวัลหรือสิ่งของเป็นการเสริมแรงเสมอ

ชัตติยา ค้วงสำราญ (2543 : 29) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน โดยแยกเป็นประเด็นสำคัญได้ 3 ประการ คือ

1. ความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคล คือช่วยให้องค์กรได้คนดีมีความสามารถมาช่วยในการทำงานและรักษาคนดี ๆ เหล่านั้นไว้ให้อยู่ทำงานกับองค์กรไปนาน ๆ
2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงานได้ การจูงใจจะช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเอื้ออำนวยต่อการสั่งการ
3. ความสำคัญต่อบุคลากร คือ สนองต่อความต้องการของบุคลากร และเป็นธรรมกับทุกฝ่ายทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่เบื่อหน่ายงาน และทุ่มเทกำลังกับการทำงานเต็มที่ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

Gibson and Others (1982 : 109) กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจว่า บุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน เช่น ทักษะ ความรู้ บุคลิกภาพ การศึกษา และการรับรู้เมื่อเข้ามาอยู่ในองค์กรก็จะต้องมีตัวแปรต่าง ๆ ภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้นเช่น ลักษณะงานที่ทำ โครงสร้างขององค์กร ภาวะผู้นำ การบังคับบัญชา ระดับของงานและความผูกพันของสมาชิก จะทำให้บุคคลหาวิธีที่จะตอบสนองความต้องการนั้น เพื่อลดภาวะขาดแคลน เขาจะเลือกตัดสินใจโดยหาวิธีการหรือประสบการณ์ในอดีต โอกาสที่เขาคิดว่าจะ

ประสบความสำเร็จและสิ่งที่คุณคิดว่ามีความสำคัญ และใช้ความพยายามในการทำงานซึ่งต้องอาศัยความรู้และความสามารถของตนเองประกอบกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะปรากฏเป็นผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเมื่อถูกประเมินแล้วจะตามด้วยการให้รางวัลหรือผลตอบแทน รวมถึงปัจจัยภายนอกและภายในอื่น ๆ ตัวแปรสุดท้ายเป็นความพึงพอใจในงาน การจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน หากบุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ก็จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานด้วย

การจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต ผลผลิตของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายในการจูงใจพนักงานเพราะพนักงานตอบสนองต่องานและวิธีการขององค์กรแตกต่างกันการจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญสามารถสรุปความสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 2552)

1. พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือ พฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท เช้าชาม เย็นชาม ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2. ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิถีทางในบางครั้งก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อตื่นนอนเพื่อจะบรรลุลู่ชีวิตประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทางซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงาน จนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จักว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าว

นี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี จากที่กล่าวมาทั้ง 4 ประการ จะเห็นได้ว่า องค์กรใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เจริญก้าวหน้า เพราะบุคลากรในองค์กรจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่และโดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อยเพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร

จากการศึกษาเรื่องการจูงใจ สามารถสรุปผลให้เห็นได้ชัดเจนว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 6 ประการ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในทัศนคติ และความเชื่อ (Attitude Changes) การเปลี่ยนแปลงในด้านความคิดเห็นที่แสดงออก (Opinion Changes) การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ (Perception Changes) การเปลี่ยนแปลงความตั้งใจ (Willingness Changes) การเปลี่ยนแปลงการกระทำ (Action Change) และการเปลี่ยนแปลงอารมณ์และความรู้สึก (Feeling and Emotion Changes)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

เชษฐา ไชยเดช (2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครู ในสถานศึกษาคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของครู ในสถานศึกษาคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑล กรุงเทพฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครู ในสถานศึกษาคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของครูโดยภาพรวม ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครูในสถานศึกษาคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ในขณะที่คุณภาพชีวิตการทำงานของครูรายด้าน คือ การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมและการบูรณาการ ด้านสังคมส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครู ในสถานศึกษาคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รสสุคนธ์ ฤชาเกียรติกุล (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทยที่มีผลต่อ ความจงรักภักดีในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุและระยะเวลาปฏิบัติงานเป็น บุคลากรของธนาคาร แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยด้านคุณภาพคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงาน

จักรพันธ์ อุณหประเสริฐกุล (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานแจกใบปลิว ของบริษัท เอบีล ฑู จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานแจกใบปลิวมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 5 ด้าน คือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยต่อ สุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน และด้าน ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และครอบครัวอยู่ในระดับคุณภาพชีวิตที่ดี

อารี สังข์ศิลป์ชัย (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมสูงมากเกือบทุกด้าน มีเพียงด้านเดียว คือ การได้รับค่าตอบแทนหรือเงินชดเชยที่เพียงพอและเป็นธรรมที่อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของครู โดยจำแนกตามประเภทการทำงานในหน้าที่ผู้ที่มีประเภทการทำงานในหน้าที่ต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนหรือเงินชดเชยที่เพียงพอและเป็นธรรม และด้านสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่าครูที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โดยจำแนกตามขนาดโรงเรียนที่สังกัดอยู่ พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้าน ความเกี่ยวเนื่องของชีวิตการทำงานกับสังคม เมื่อวิเคราะห์แบบจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า ครูที่สังกัดโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน ยกเว้นกลุ่มคู่โรงเรียน ขนาดใหญ่กับขนาดกลาง มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน จากการทดสอบลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทการทำงานในหน้าที่อัตราเงินเดือน และขนาดโรงเรียนที่สังกัด ของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

จินทนา ประสงค์ศิลป์กุล (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสาขางานระบบ พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในด้านผลตอบแทนในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในระดับมาก และด้าน โอกาสความก้าวหน้าในระดับน้อย ส่วนพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจไม่ต่างกัน

สำหรับในด้าน ของแรงจูงใจกับพฤติกรรมการทำงาน และแรงจูงใจกับความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจ จะทุ่มเทให้กับการทำงานมาก อีกทั้งยังมีความจงรักภักดีต่อ ธนาคารมากด้วย ในส่วนของเรื่องผลตอบแทน พบว่า พนักงานมีความต้องการให้ธนาคารปรับฐานเงินเดือนมากที่สุด รองลงมาคือการเบิกค่ารักษาพยาบาล บิดา มารดา บุตร ส่วนที่เหลือคือ บริการรถรับส่งฟรี เพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรม การให้เงินรางวัล เพิ่มวงเงินค่าทันตกรรม ชุดทำงานฟรี เพิ่มจำนวนค่า ครองชีพ เพิ่มวงเงินค่าเล่าเรียนบุตร คຸ້ມครอง การตงงาน และเพิ่มเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพตามลำดับ

อนุสรฯ สรรพอุดม (2547) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด เมื่อพิจารณาวิเคราะห์ระดับความจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว พบว่าระดับความจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจเป็นราย ด้านแล้ว พบว่า ระดับความจูงใจที่อยู่ในระดับจูงใจน้อย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนระดับความจูงใจ ที่อยู่ในระดับจูงใจปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

ณัฐเดช จันทรางศุ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบก” โดยใช้กรอบทฤษฎีปัจจัยคู่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมของกำลังพลดุริยางค์ทหารบกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลดุริยางค์ทหารบกตามองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เมื่อพิจารณาด้านขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เมื่อพิจารณาด้านขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ พบว่าด้านความสำเร็จของงานที่มีสัดส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุดส่วนด้านความรับผิดชอบมีสัดส่วนระดับต่ำสุด เมื่อพิจารณารายด้านขององค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพบว่าข้อบังคับบัญชา มีสัดส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีระดับสูงสุด ส่วนด้านงานนโยบายบริหารมี 5 ระดับต่ำสุด พบว่าระดับชั้นยศ ระดับรายได้ วุฒิการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

ผู้วิจัยได้เรียบเรียงเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการศึกษาแรงจูงใจและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ใน โรงพยาบาลศิริราช ซึ่งเป็นงานวิจัยต่างประเทศ มีดังนี้

Sulaiman (2008) ได้วิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาลของสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ ผลการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน ปรากฏว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด พนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า พนักงานที่อยู่ในตำแหน่งงานสูงกว่าจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานในตำแหน่งอื่น ๆ พนักงานที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนานกว่าพนักงานที่ไม่มีแรงจูงใจ

Usugami (2006) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจของผู้บริหารที่เป็นชาวเกาหลีและผู้บริหารที่เป็นชาวญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่น โดยทำการวิเคราะห์ปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ ผลการศึกษาวีจยพบว่า ผู้บริหารของทั้งสองประเทศให้ความสำคัญกับเรื่องแรงจูงใจ โดยผู้บริหารของทั้งสองประเทศยอมรับว่าแรงจูงใจมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ความพึงพอใจในงานของพนักงาน และความพึงพอใจของลูกค้า โดยคิดว่าค่าจ้างและเงินโบนัสคือปัจจัยที่สำคัญมากในการสร้างแรงจูงใจ นอกจากนี้ผู้บริหารชาวเกาหลีคิดว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจคือ เสถียรภาพของการจ้างงาน ในขณะที่ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นคิดว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจคือ การเข้าใจถึงนโยบายขององค์กรและวัตถุประสงค์ของงาน ซึ่งเป็นความแตกต่างที่ทำให้เห็นว่าผู้บริหารชาวเกาหลีตระหนักถึงปัจจัยค่าจ้างมากกว่า ในขณะที่ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นตระหนักถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจมากกว่า

Bragger (2005) ได้ทำวิจัยเรื่องความขัดแย้ง ระหว่างงานและครอบครัว วัฒนธรรมระหว่างอาชีพกับครอบครัวและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครู พบว่าความขัดแย้งระหว่างอาชีพครูกับชีวิตครอบครัว มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครู วัฒนธรรมที่ีระหว่างอาชีพครูกับการดำเนินชีวิตครอบครัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครู และจากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยพหุคูณถดถอยพบว่า วัฒนธรรมที่ีระหว่างอาชีพครูและชีวิตครอบครัวสามารถทำนายความขัดแย้ง ระหว่างอาชีพครูและชีวิตครอบครัว และสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูด้วย

Dieleman (2003) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยของแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเวียตนามเหนือ ผลการศึกษาวีจยพบว่า แรงจูงใจได้รับอิทธิพลจากเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเงินและไม่เกี่ยวข้องกับการเงิน ปัจจัยหลักของแรงจูงใจของบุคลากรสาธารณสุขคือ ความประทับใจในการทำงานจากผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานและสังคมที่อยู่ งานที่มั่นคงและรายได้ และการฝึกอบรม ปัจจัยหลักที่จะทำให้แรงจูงใจในการทำงานลดลงคือ การได้เงินเดือนที่น้อยลง และการอยู่ในสถานการณ์การทำงานที่ยู่ยาก

Mentz (2001) ได้ทำวิจัยเรื่องการเปลี่ยนแปลงและคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนชนบทของประเทศแอฟริกาใต้ โดยศึกษาจากครูจำนวน 60 คน ที่สอนอยู่ในโรงเรียนเกี่ยวกับการเกษตร โดยศึกษาจากจำนวน 15 โรงเรียน พบว่า ครูที่ทำงานในโรงเรียนชนบทมีความพึงพอใจต่อ สภาพแวดล้อมและสอนเรียนด้วยความสุข พวกเขาภูมิใจในการเป็นบุคลากรของโรงเรียนและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียนทุกคน พวกเขาภูมิใจในอาชีพครู งานวิจัยนี้ยังพบว่ามีระดับคะแนนต่ำที่แสดงถึงความขัดแย้งระหว่างครูกับการบริหารงานของโรงเรียน และพบว่าครูมีความรู้สึกแห่งการเป็น เจ้าของต่อชุมชนครูมีความพึงพอใจต่อจำนวนนักเรียนในห้องเรียน อีกทั้งครูยังมีความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอน สำหรับสิ่งที่ครูคิดว่ายังขาดอยู่คือ การได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการยังไม่เพียงพอ เนื่องจากผู้อำนวยการยังไม่ได้แสดงบทบาทในการสร้างบรรยากาศขององค์กร ให้ดีเท่าที่ควร

Sergiovanni & Starraft (1993: 86) ได้ทำการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับงานอาชีพของครู และนำไปสู่การปรับปรุงความสามารถการบริหารโรงเรียน เช่น การเปิด โอกาส การไว้วางใจกัน การติดต่อสื่อสารและการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของครู ซึ่งปัจจัยดังกล่าว จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานและมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น อีกทั้งได้แยกแยะความแตกต่างระหว่าง โรงเรียนที่มีคุณภาพ ในฐานะเป็นการเพิ่มหรือมุ่งเน้นให้มีคุณภาพมากขึ้น ให้แตกต่าง จากการเรียนรู้ของโรงเรียนที่ไม่มีคุณภาพ

สรุป จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในอาชีพต่าง ๆ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับงาน รวมทั้งคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น จากการศึกษาวิจัยในต่างประเทศนั้นสามารถนำไปสู่การปรับปรุงความสามารถของพนักงานและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มใจในการทำงาน ตัวแปรที่ส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรดีขึ้น สะดวกในการบริหารงานภายในองค์กรง่ายขึ้นรวมถึงผลสัมฤทธิ์ของงานด้วย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงานบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ประชากรในการศึกษาเป็นบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 139 คน ดังตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน
1	ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์	62 คน
2	ตำแหน่งช่างคอมพิวเตอร์	19 คน
3	ตำแหน่งช่างอิเล็กทรอนิกส์	13 คน
4	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป	17 คน
5	ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบริหาร	8 คน
6	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	6 คน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน
7	ตำแหน่งนักวิชาการ โสตทัศนศึกษา	1 คน
8	ตำแหน่งพนักงานพิมพ์ดีด	1 คน
9	ตำแหน่งคนงาน	4 คน

เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามที่สร้างขึ้นประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended Questionire) กำหนดคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือก โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ก) ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในฝ่ายสารสนเทศ ระยะเวลาการทำงานในฝ่ายสารสนเทศ รายได้ ที่พักอาศัย ประเภทการจ้างงานของกลุ่มตัวอย่าง เป็นคำถามแบบเลือกตอบและคำถามแบบเติมคำ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questionire) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ ดังนี้

- | | | |
|-----------|--|--------------------------|
| ด้านที่ 1 | ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม | ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ |
| ด้านที่ 2 | ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย | ประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ |
| ด้านที่ 3 | ด้าน โอกาสความก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ | ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ |
| ด้านที่ 4 | ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม | ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ |
| ด้านที่ 5 | ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน | ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ |
| ด้านที่ 6 | ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว | ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้อมูลแรงจูงใจการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายสารสนเทศโรงพยาบาลศิริราช เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questionire)

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจการทำงาน 5 ด้าน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ ดังนี้

ด้านที่ 1	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ
ด้านที่ 2	ด้านความรับผิดชอบ	ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ
ด้านที่ 3	ด้านการยอมรับนับถือ	ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ
ด้านที่ 4	ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ
ด้านที่ 5	ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรและปรับปรุงแก้ไขที่จะทำให้คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานดีขึ้น

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อมาเรียบเรียงและรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษา งานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและแรงจูงใจการทำงาน จำนวน 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 ข้อ ส่วนที่ 3 แรงจูงใจการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 20 ข้อและส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) ที่พัฒนามาจากแบบสอบถามของณัฐภัทรฤตา อภิโชติภพนิพิฐ (2550 : 121) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและความถูกต้องของภาษาเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามอีกครั้งเพื่อแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิมาทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่ม

ประชากรที่ทำการศึกษ จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจริง ผลปรากฏว่า แบบสอบถามแรงจูงใจและคุณภาพชีวิตการทำงาน โรงพยาบาลศิริราช ได้ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha's Coefficient) เท่ากับ 0.922 ซึ่งเป็นมาตรฐานของความน่าเชื่อถือได้สำหรับมาตรวัดทั่วไป (ประชุมสัมมนา 2544 : 281-292)

6. นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษ คือ บุคลากรฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2553

7. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

8. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

9. นำเสนอผลการศึกษโดยเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประกอบตารางอธิบายข้อมูล

10. สรุปผลการศึกษาวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากหัวหน้าฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช เพื่อขออนุญาตในการให้ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากรภายในฝ่ายสารสนเทศพร้อมทั้งรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ผู้วิจัยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ส่วนละ 50 ชุด ในการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากร เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากร ในเดือนพฤศจิกายน 2553

4. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 139 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์ค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ ค่าความถี่ และค่าร้อยละนำเสนอในตารางประกอบคำบรรยาย

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมและจำแนกตามเกณฑ์แต่ละด้าน โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมและจำแนกตามเกณฑ์แต่ละด้าน โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบอิงเกณฑ์ (Criterion reference) หมายถึง การกำหนดเกณฑ์ตายตัวไว้ตามค่าที่กำหนดใช้ในกรณีที่การวัดหรือการใช้ค่าของข้อมูลได้กำหนดความหมายไว้ตายตัวแล้ว เช่น 1 หมายถึง น้อยที่สุด, 2 หมายถึง น้อย, 3 หมายถึง ปานกลาง, 4 หมายถึง มาก และ 5 หมายถึง มากที่สุด เป็นต้น กรณีเช่นนี้เมื่อหาค่าเฉลี่ยออกมาแล้วควรความหมายดังนี้ กรณีแบ่งเป็น 5 ระดับ

1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

1. เกณฑ์การให้คะแนนของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

โดยมีการกำหนดน้ำหนักคะแนนประจำแต่ละช่วง ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด	=	5
คุณภาพชีวิตการทำงานมาก	=	4
คุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง	=	3
คุณภาพชีวิตการทำงานน้อย	=	2
คุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด	=	1

2. เกณฑ์การให้คะแนนของแรงจูงใจการทำงาน ดังนี้

โดยมีการกำหนดน้ำหนักคะแนนประจำแต่ละช่วง ดังนี้

แรงจูงใจการทำงานมากที่สุด	=	5
แรงจูงใจการทำงานมาก	=	4
แรงจูงใจการทำงานปานกลาง	=	3
แรงจูงใจการทำงานน้อย	=	2
แรงจูงใจการทำงานน้อยที่สุด	=	1

และกำหนดเกณฑ์การแปลค่าน้ำหนักข้างต้น ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	หมายถึง คุณภาพชีวิต/แรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง คุณภาพชีวิต/แรงจูงใจในการทำงานมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง คุณภาพชีวิต/แรงจูงใจในการทำงานปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง คุณภาพชีวิต/แรงจูงใจในการทำงานน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง คุณภาพชีวิต/แรงจูงใจในการทำงานน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน ” กรณีศึกษาบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ในโรงพยาบาลศิริราช ผู้ศึกษาได้เก็บตัวอย่างจำนวน 139 คน เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS โดยการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

μ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

σ หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่ (N = 139)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	75	54.0
ชาย	64	46.0
สถานภาพ		
โสด	89	64.0
สมรส	44	31.7
ไม่จดทะเบียน	4	2.9
หม้าย	1	0.7
แยกกันอยู่	1	0.7
อายุ		
20 - 30 ปี	71	51.1
31 - 40 ปี	56	40.3
41 - 50 ปี	6	4.3
51 - 60 ปี	6	4.3
มากกว่า 60 ปี	0	0
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	78	56.1
ปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท	45	32.4
ปวส.	9	6.5
ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย	2	3.6
ต่ำกว่า ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย	5	1.4

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่ (N = 139)	ร้อยละ
ตำแหน่งงานในฝ่ายสารสนเทศ		
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	62	44.6
ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์	19	13.7
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	17	12.2
ช่างอิเล็กทรอนิกส์	13	9.3
ผู้ปฏิบัติการบริหาร	8	5.8
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	6	4.3
วิศวกร	5	3.6
คนงาน	4	2.9
โปรแกรมเมอร์	1	0.7
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	1	0.7
นักวิชาการสถิติ	1	0.7
พนักงานพิมพ์ดีด	1	0.7
นักการภารโรง	1	0.7
ระยะเวลาในการทำงานฝ่ายสารสนเทศ		
น้อยกว่า 1 ปี	2	1.4
1-3 ปี	44	31.7
4-6 ปี	51	36.7
7-10 ปี	27	19.4
10 ปีขึ้นไป	15	10.8
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	7.9
10,001-15,000 บาท	36	25.9
15,001 - 20,000 บาท	54	38.8
20,001-25,000 บาท	16	11.5
25,001-30,000 บาท	10	7.2
สูงกว่า 30,000 บาท	12	8.6

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่ (N = 139)	ร้อยละ
ที่พักอาศัย		
อาศัยอยู่กับพ่อแม่	35	25.2
บ้านพักตนเอง	31	22.3
หอพัก	23	16.5
ผ่อนบ้าน	23	16.5
อาศัยอยู่กับญาติพี่น้อง	16	11.5
คอนโด	10	7.2
บ้านพักราชการ	1	0.7
ประเภทการจ้าง		
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ (เงินรายได้)	72	51.8
พนักงานมหาวิทยาลัยคณะแพทยศิริราช (พศ.)	32	23.0
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ (เงินอุดหนุน)	8	5.8
พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (เงินรายได้)	8	5.8
ลูกจ้างประจำ	8	5.8
ลูกจ้างชั่วคราว	6	4.3
ข้าราชการ	5	3.6
พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (เงินอุดหนุน)	0	0

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้
เพศ กลุ่มประชากรเป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน (ร้อยละ 54.0) และเพศชาย จำนวน 64 คน (ร้อยละ 46.0)

สถานภาพ กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 89 คน (ร้อยละ 64.0) รองลงมา คือ สมรสแล้ว จำนวน 44 คน (ร้อยละ 31.7) ไม่จดทะเบียน จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.9) หม้ายและแยกกันอยู่ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.7) ตามลำดับ

อายุ กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี (ร้อยละ 51.1) รองลงมา คือ ช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 40.3) ช่วง 41-50 ปี และ 51-60 ปี (ร้อยละ 4.3) ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 78 คน (ร้อยละ 56.1) รองลงมา คือ ปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 45 คน (ร้อยละ 32.4) ปวศ. จำนวน 9 คน (ร้อยละ 6.5) ต่ำกว่า ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.6) และ ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.4) ตามลำดับ

ตำแหน่งงานในฝ่ายสารสนเทศ กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 62 คน (ร้อยละ 44.6) รองลงมา คือ ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 19 คน (ร้อยละ 13.7) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 17 คน (ร้อยละ 12.2) ช่างอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 9.3) ผู้ปฏิบัติการบริหาร จำนวน 8 คน (ร้อยละ 5.8) เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 4.3) วิศวกร จำนวน 5 คน (ร้อยละ 3.6) คนงาน จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.9) โปรแกรมเมอร์ จำนวน 1 คน นักวิชาการโสตทัศนศึกษา จำนวน 1 คน นักวิชาการสถิติ จำนวน 1 คน พนักงานพิมพ์ดีด จำนวน 1 คน และนักการภารโรง จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.7) ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงานในฝ่ายสารสนเทศ กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงาน 4-6 ปี ร้อยละ 36.7 รองลงมา คือ 1-3 ปี ร้อยละ 31.7 7-10 ปี ร้อยละ 19.4 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.8 และน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

รายได้ กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท จำนวน 54 คน (ร้อยละ 38.8) รองลงมา คือ 10,001-15,000 บาท จำนวน 36 คน (ร้อยละ 25.9) 20,001-25,000 บาท จำนวน 16 คน (ร้อยละ 11.5) สูงกว่า 30,000 บาท จำนวน 12 คน (ร้อยละ 8.6) ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 11 คน (ร้อยละ 7.9) และ 25,001-30,000 บาท จำนวน 10 คน (ร้อยละ 7.2) ตามลำดับ

ที่พักอาศัย กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่กับพ่อแม่ จำนวน 35 คน (ร้อยละ 25.2) รองลงมา คือ บ้านพักตนเอง จำนวน 31 คน (ร้อยละ 22.3) หอพักและผ่อนบ้าน จำนวน 23 คน (ร้อยละ 16.5) อาศัยอยู่กับญาติพี่น้อง 16 คน (ร้อยละ 11.5) อยู่คอนโด จำนวน 10 คน (ร้อยละ 7.2) และบ้านพักราชการ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.7) ตามลำดับ

ประเภทการจ้าง กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีประเภทการจ้างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ (เงินรายได้) จำนวน 72 คน (ร้อยละ 51.8) รองลงมา คือ พนักงานมหาวิทยาลัยคณะแพทยศิริราช (พศ.) จำนวน 32 คน (ร้อยละ 23.0) พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ (เงินอุดหนุน) จำนวน 8 คน พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (เงินรายได้) จำนวน 8 คน และลูกจ้างประจำ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 5.8) ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 6 คน (ร้อยละ 4.3) และข้าราชการ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 3.6) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 3 แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 139

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	μ	σ	แปลผล	อันดับ
1. ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม	3.02	0.76	ปานกลาง	5
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	3.72	0.78	มาก	1
3. ด้านโอกาสความก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ	3.03	0.71	ปานกลาง	4
4. ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม	3.24	0.64	ปานกลาง	3
5. ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน	2.88	0.94	ปานกลาง	6
6. ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว	3.30	0.51	ปานกลาง	2
ภาพรวม	3.19	0.72	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมพบว่า

คุณภาพชีวิตในการทำงานของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.19$, $\sigma = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.78$) รองลงมา คือ ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว ($\mu = 3.30$, $\sigma = 0.51$) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ($\mu = 3.24$, $\sigma = 0.64$) ด้านโอกาสความก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ($\mu = 3.03$, $\sigma = 0.71$) ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ($\mu = 3.02$, $\sigma = 0.76$) และด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 2.88$, $\sigma = 0.94$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายด้าน

N = 139

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม									
1. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ	4 (2.2)	34 (24.5)	68 (48.9)	30 (21.6)	4 (2.9)	3.01	0.81	ปานกลาง	2
2. ได้รับการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีอย่างยุติธรรม	0 (0.0)	45 (32.4)	57 (41.0)	29 (20.9)	8 (5.8)	3.00	0.87	ปานกลาง	3
3. สวัสดิการที่ได้รับ ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข	11 (7.9)	51 (36.7)	48 (34.5)	22 (15.8)	7 (5.0)	3.27	0.99	ปานกลาง	1
4. รายได้เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทเอกชนมีความเหมาะสม	7 (5.0)	26 (18.7)	67 (48.2)	29 (20.9)	10 (20.9)	2.94	0.94	ปานกลาง	4
5. ได้รับรางวัล/คำชมเชยจากหัวหน้าเมื่อท่านปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ	7 (5.0)	39 (28.1)	42 (30.2)	35 (25.2)	16 (11.5)	2.90	1.09	ปานกลาง	5
ภาพรวมด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม						3.02	0.94	ปานกลาง	
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย									
1. สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อากาศ และเสียงถูกสุขลักษณะ	24 (2.9)	36 (12.9)	57 (41.0)	18 (25.9)	4 (2.9)	3.42	1.01	มาก	7

ตารางที่ 4 (ต่อ)

N = 139

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2. สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	44 (31.7)	30 (21.6)	48 (34.5)	17 (12.2)	0 (0.0)	3.73	1.04	มาก	4
3. ในองค์กรมีจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี เช่น การเล่นกีฬา	22 (15.8)	56 (40.3)	37 (26.6)	21 (15.1)	3 (2.2)	3.53	1.00	มาก	6
4. หน่วยงานได้วางแผน/เตรียมพร้อมเบื้องต้นหากเกิดอภคภัยในหน่วยงาน	31 (22.3)	47 (33.8)	46 (33.1)	8 (5.8)	7 (5.0)	3.63	1.05	มาก	5
5. ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีอย่างน้อยปีละครั้ง	71 (51.1)	36 (25.9)	24 (17.3)	8 (5.8)	0 (0.0)	4.22	0.93	มากที่สุด	1
6. หน่วยงานมีเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุอุบัติภัยในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม	35 (25.2)	50 (36.0)	40 (28.8)	10 (7.2)	4 (2.9)	3.73	0.92	มาก	3
7. สามารถจัดการกับความเครียดจากการทำงานได้มากน้อยเพียงใด	40 (28.8)	35 (25.2)	57 (41.0)	7 (5.0)	0 (0.0)	3.78	0.92	มาก	2
ภาพรวมด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย						3.72	0.98	มาก	
ด้านโอกาสความก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ									
1. มีความมั่นใจในองค์กรของท่านและทีมผู้บริหารเพียงใด	10 (7.2)	32 (23.0)	54 (38.8)	25 (18.0)	18 (12.9)	2.94	1.10	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4 (ต่อ)

N = 139

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2. หน่วยงานมอบหมายให้ท่าน ไปอบรมเพิ่มเติมกับองค์กร ภายนอก	7 (5.0)	46 (33.1)	29 (20.9)	38 (27.3)	19 (13.7)	2.88	1.16	ปานกลาง	5
3. มีโอกาสได้ไปดูงานนอกสถานที่ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและนำกลับมาพัฒนาในองค์กร	10 (7.2)	41 (29.5)	38 (27.3)	36 (25.9)	14 (10.1)	2.98	1.11	ปานกลาง	3
4. หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	15 (10.8)	29 (20.9)	69 (49.6)	23 (16.5)	3 (2.2)	3.22	0.92	ปานกลาง	1
5. ได้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ ในการแก้ไขปัญหาการทำงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างดี เสมอ	8 (5.8)	39 (28.1)	62 (44.6)	24 (17.3)	6 (4.3)	3.14	0.91	ปานกลาง	2
ภาพรวมด้าน โอกาสความก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ						3.03	1.04	ปานกลาง	
ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม									
1. บุคคลากรในหน่วยงานได้ร่วมกันทำงานเป็นทีมได้ โดยคำนึงถึงความสามารถมากกว่าเรื่องส่วนตัว	4 (2.9)	48 (34.5)	60 (43.2)	23 (16.5)	4 (2.9)	3.18	0.84	ปานกลาง	4
2. ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี โดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	7 (5.0)	49 (35.3)	60 (43.2)	11 (7.9)	12 (8.6)	3.20	0.97	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4 (ต่อ)

N = 139

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. ได้รับการไว้วางใจและยอมรับในความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา	10 (7.2)	40 (28.8)	70 (50.4)	19 (13.7)	0 (0.0)	3.29	0.79	ปานกลาง	2
4. สามารถเข้าพบหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้เสมอ	9 (6.5)	50 (36.0)	69 (49.6)	8 (5.8)	3 (2.2)	3.39	0.78	ปานกลาง	1
5. ในหน่วยงานจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานพบปะอย่างน้อยเพียงใด อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	5 (3.6)	42 (30.2)	62 (44.6)	27 (19.4)	3 (2.2)	3.14	0.84	ปานกลาง	5
ภาพรวมด้านการได้รับการยอมรับในสังคม						3.24	0.84	ปานกลาง	
ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน									
1. หัวหน้าให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน	4 (2.9)	34 (24.5)	56 (40.3)	22 (15.8)	23 (16.5)	2.81	1.07	ปานกลาง	2
2. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานเป็นไปโดยยึดถือความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์	7 (5.0)	29 (20.9)	56 (40.3)	24 (17.3)	23 (16.5)	2.81	1.10	ปานกลาง	3
3. ได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละปี	10 (7.2)	30 (21.6)	60 (43.2)	29 (20.9)	10 (7.2)	3.01	1.00	ปานกลาง	1

ตารางที่ 4 (ต่อ)

N = 139

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ภาพรวมด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน						2.87	1.06	ปานกลาง	
ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว									
1. มีรายได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	12 (8.6)	50 (36.0)	66 (47.5)	7 (5.0)	4 (2.9)	3.09	0.82	ปานกลาง	5
2. สามารถจัดการกับรายจ่ายหรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม (เช่น ผ่อนเครื่องใช้ไฟฟ้า)	0 (0.0)	46 (33.1)	66 (47.5)	20 (14.4)	7 (5.0)	3.42	0.83	มาก	2
3. ได้สร้างหนี้เพื่อความมั่นคงของครอบครัวในระยะยาวอย่างเหมาะสมเพียงใด (เช่น ผ่อนที่พักอาศัย รถ)	12 (8.6)	43 (30.9)	65 (46.8)	11 (7.9)	8 (5.8)	3.29	0.94	ปานกลาง	3
4. นอกเหนือจากงานประจำที่ทำอยู่ยังมีเวลาประกอบอาชีพเสริมอิสระ	5 (3.6)	52 (37.4)	57 (41.0)	10 (7.2)	15 (10.8)	3.16	1.00	ปานกลาง	4
5. สามารถดูแลครอบครัวได้เป็นอย่างดี	19 (13.7)	47 (33.8)	67 (48.2)	4 (2.9)	2 (1.4)	3.55	0.81	มาก	1
ภาพรวมด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว						3.30	0.88	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ในด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมโดยภาพรวมพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาล ศิริราช อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.02$, $\sigma = 0.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สวัสดิการที่ได้รับ ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 3.27$, $\sigma = 0.99$) รองลงมาคือ ราคาค่าเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ($\mu = 3.01$, $\sigma = 0.81$) ได้รับการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีอย่างยุติธรรม ($\mu = 3.00$, $\sigma = 0.87$) รายได้เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทเอกชนมีความเหมาะสม ($\mu = 2.94$, $\sigma = 0.94$) และได้รับรางวัล/คำชมเชยจากหัวหน้าเมื่อปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 2.90$, $\sigma = 1.09$) ตามลำดับ

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ในด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย โดยภาพรวมพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างน้อยปีละครั้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.22$, $\sigma = 0.93$) รองลงมา คือ สามารถจัดการกับความเครียดจากการทำงานได้ ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.92$) หน่วยงานมีเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัยในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.92$) สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ($\mu = 3.73$, $\sigma = 1.04$) หน่วยงานได้วางแผน/เตรียมพร้อมเบื้องต้นหากเกิดอุบัติเหตุในหน่วยงาน ($\mu = 3.63$, $\sigma = 1.05$) ในองค์กรมีจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี เช่น การเล่นกีฬา ได้ ($\mu = 3.53$, $\sigma = 1.00$) และสถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อุณหภูมิ ระบบถ่ายเทอากาศ และเสียง ถูกสุขลักษณะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 3.42$, $\sigma = 1.01$) ตามลำดับ

ด้านโอกาสความก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ในด้านโอกาสความก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถโดยภาพรวมพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.03$, $\sigma = 1.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 3.22$, $\sigma = 0.92$) รองลงมา คือ ได้คำแนะนำ ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการทำงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างดีเสมอ ($\mu = 3.14$, $\sigma = 0.91$) มีโอกาสได้ไปดูงานนอกสถานที่ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและนำกลับมา ($\mu = 2.98$, $\sigma = 1.11$) มีความมั่นใจในองค์กรของท่านและทีมผู้บริหารเพียงใด ($\mu = 2.94$, $\sigma = 1.10$) และหน่วยงาน

มอบหมายให้ไปอบรมเพิ่มเติมกับองค์กรภายนอกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 2.88$, $\sigma = 1.16$) ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ในด้านการได้รับการยอมรับในสังคมโดยภาพรวมพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.24$, $\sigma = 0.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สามารถเข้าพบหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้ เสมอมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 3.39$, $\sigma = 0.78$) รองลงมา คือ ได้รับการไว้วางใจและยอมรับในความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.29$, $\sigma = 0.79$) ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเป็น ($\mu = 3.20$, $\sigma = 0.97$) บุคคลากรในหน่วยงานได้ร่วมกันทำงานเป็นทีมได้โดยคำนึงถึงความสามารถมากกว่า เรื่องส่วนตัว ($\mu = 3.18$, $\sigma = 0.84$) และในหน่วยงานจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานพบปะ มากน้อย เพียงใด อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 3.14$, $\sigma = 0.84$) ตามลำดับ

ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ในด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน โดยภาพรวมพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.87$, $\sigma = 1.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละปีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 3.01$, $\sigma = 1.00$) รองลงมา คือ หัวหน้าให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน ($\mu = 2.81$, $\sigma = 1.07$) และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานเป็นไปโดยยึดถือความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 2.81$, $\sigma = 1.10$) ตามลำดับ

ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ในด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัวโดยภาพรวมพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.30$, $\sigma = 0.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สามารถดูแลครอบครัวได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 3.55$, $\sigma = 0.88$) รองลงมา คือ สามารถจัดการกับรายจ่ายหรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม (เช่น ผ่อนเครื่องใช้ไฟฟ้า) ($\mu = 3.42$, $\sigma = 0.83$) ได้สร้างหนี้เพื่อความมั่นคงของครอบครัวในระยะยาวอย่างเหมาะสมเพียงใด (เช่น ผ่อนที่พักอาศัย รถ) ($\mu = 3.29$, $\sigma = 0.94$) นอกเหนือจากงานประจำที่ทำอยู่ ยังมีเวลาประกอบอาชีพเสริมอิสระ ($\mu = 3.16$, $\sigma = 1.00$) และมีรายได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 3.09$, $\sigma = 0.82$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงูใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงูใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 139

แรงงูใจในการทำงาน	μ	σ	แปลผล	อันดับ
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.44	0.45	มาก	4
2. ด้านความรับผิดชอบ	3.75	0.78	มาก	1
3. ด้านการยอมรับนับถือ	3.58	0.55	มาก	3
4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.80	0.77	ปานกลาง	5
5. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.68	0.71	มาก	2
ภาพรวม	3.45	0.65	มาก	

จากตารางที่ 5 แรงงูใจในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมพบว่า แรงงูใจในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.45$, $\sigma = 0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 3.75$, $\sigma = 0.78$) รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.71$) ด้านการยอมรับนับถือ ($\mu = 3.58$, $\sigma = 0.55$) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\mu = 3.44$, $\sigma = 0.45$) และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 2.80$, $\sigma = 0.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายด้าน

N = 139

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ									
1. มีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ	13 (9.4)	34 (24.5)	84 (60.4)	8 (5.8)	0 (0.0)	3.37	0.73	ปานกลาง	3
2. รู้สึกว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความซ้ำซาก จำเจ	6 (4.3)	14 (10.1)	67 (48.2)	39 (28.1)	13 (9.4)	3.29	0.94	ปานกลาง	5
3. งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้และความถนัด	12 (8.6)	41 (29.5)	77 (55.4)	0 (0.0)	9 (6.5)	3.36	0.87	ปานกลาง	4
4. มีอิสระในการแก้ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับงานที่ทำ	10 (7.2)	65 (46.8)	55 (39.6)	4 (2.9)	5 (3.6)	3.50	0.82	มาก	2
5. มีความคิดสร้างสรรค์ที่จะปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิมอยู่เสมอ	19 (13.7)	62 (44.6)	50 (36.0)	8 (5.8)	0 (0.0)	3.68	0.78	มาก	1
ภาพรวมด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ						3.44	0.83	มาก	
ด้านความรับผิดชอบ									
1. มีการวางแผนก่อนมีการปฏิบัติงานจริง	24 (17.3)	60 (43.2)	50 (36.0)	3 (2.2)	2 (1.4)	3.73	0.82	มาก	2
2. เป็นคนทำงานที่ละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ผลงานออกมาดี	28 (20.1)	48 (34.5)	56 (40.3)	5 (3.6)	2 (1.4)	3.68	0.88	มาก	3

ตารางที่ 6 (ต่อ)

N = 139

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. มักตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูงและพยายามทำให้ได้ตามที่ตั้งใจไว้	37 (26.6)	49 (35.3)	48 (34.5)	3 (2.2)	2 (1.4)	3.84	0.88	มาก	1
ภาพรวมด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ						3.75	0.86	มาก	
ด้านการยอมรับนับถือ									
1. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถ	19 (13.7)	55 (39.6)	63 (45.3)	2 (1.4)	0 (0.0)	3.64	0.71	มาก	2
2. สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	20 (14.4)	70 (50.4)	43 (30.9)	6 (4.3)	0 (0.0)	3.76	0.75	มาก	1
3. มักเป็นที่ปรึกษาให้เพื่อนร่วมงานที่กำลังประสบปัญหาเสมอ	8 (5.8)	65 (46.8)	56 (40.3)	8 (5.8)	2 (1.4)	3.47	0.76	มาก	4
4. มีโอกาสเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4 (2.9)	58 (41.7)	77 (55.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.47	0.55	มาก	3
ภาพรวมด้านการยอมรับนับถือ						3.58	0.69	มาก	
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน									
1. มักได้รับการคัดเลือกจากเพื่อนร่วมงานให้เป็นผู้ดำเนินการทำงานต่าง ๆ	6 (4.3)	38 (27.3)	65 (46.8)	19 (13.7)	11 (7.9)	3.03	0.95	ปานกลาง	1
2. ชอบทำงานที่ผู้อื่นเชื่อฟังและปฏิบัติตาม	3 (2.2)	26 (18.7)	63 (45.3)	24 (17.3)	23 (16.5)	2.68	1.02	ปานกลาง	3

ตารางที่ 6 (ต่อ)

N = 139

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. ได้รับโอกาสเข้ารับการศึกษาอบรมและศึกษาคูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	8 (5.8)	17 (12.2)	57 (41.0)	34 (24.5)	23 (16.5)	2.64	1.03	ปานกลาง	4
4. ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้	9 (6.5)	32 (23.0)	48 (34.5)	29 (20.9)	21 (15.1)	2.84	1.12	ปานกลาง	2
ภาพรวมด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						2.79	1.03	ปานกลาง	
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน									
1. มีความสุขในการทำงานเสมอ	20 (14.4)	56 (40.3)	55 (39.6)	8 (5.8)	0 (0.0)	3.67	0.80	มาก	3
2. มีความมุ่งมั่นในการส่งมอบงานได้ทันตามเวลา	26 (18.7)	57 (41.0)	51 (36.7)	5 (3.6)	0 (0.0)	3.77	0.79	มาก	1
3. มั่นใจในตนเองเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	17 (12.2)	43 (30.9)	74 (53.2)	5 (3.6)	0 (0.0)	3.55	0.75	มาก	4
4. องค์กรมีการสนับสนุนและให้รางวัลเมื่อพนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานอยู่เสมอ	26 (18.7)	50 (36.0)	58 (41.7)	5 (3.6)	0 (0.0)	3.73	0.80	มาก	2
ภาพรวมด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน						3.68	0.78	มาก	

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

แรงจูงใจในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยภาพรวมพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.44$, $\sigma = 0.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดสร้างสรรค์ที่จะปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิมอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.78$) รองลงมาคือ มีอิสระในการแก้ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับงานที่ทำ ($\mu = 3.50$, $\sigma = 0.82$) มีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ($\mu = 3.37$, $\sigma = 0.73$) งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้และความถนัด ($\mu = 3.36$, $\sigma = 0.87$) และรู้สึกว่าการทำอยู่นั้นมีความซ้ำซาก จำเจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 3.29$, $\sigma = 0.94$) ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ

แรงจูงใจในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ในด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราชอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.75$, $\sigma = 0.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มักตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูงและพยายามทำให้ได้ตามที่ตั้งใจไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.88$) รองลงมา คือ มีการวางแผนก่อนมีการปฏิบัติงานจริง ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.82$) และเป็นคนทำงานที่ละเอียดรอบคอบเพื่อให้ผลงานออกมามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.88$) ตามลำดับ

ด้านการยอมรับนับถือ

แรงจูงใจในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ในด้านการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.58$, $\sigma = 0.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มประชากรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.75$) เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถ ($\mu = 3.64$, $\sigma = 0.71$) มีโอกาสเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ($\mu = 3.47$, $\sigma = 0.55$) และมักเป็นที่ปรึกษาให้เพื่อนร่วมงานที่กำลังประสบปัญหาเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 3.47$, $\sigma = 0.76$) ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

แรงจูงใจในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.79$, $\sigma = 1.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มักได้รับการ

คัดเลือกจากเพื่อนร่วมงานให้เป็นผู้นำในการทำงานต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 3.03$, $\sigma = 0.95$) รองลงมาคือ ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อ ($\mu = 2.84$, $\sigma = 1.12$) ชอบทำงานที่ผู้อื่นเชื่อฟังและปฏิบัติตาม ($\mu = 2.68$, $\sigma = 1.02$) และได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 2.64$, $\sigma = 1.03$) ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความมุ่งมั่นในการส่งมอบงานได้ทันตามเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 3.77$, $\sigma = 0.79$) รองลงมา คือ องค์กรมีการสนับสนุนและให้รางวัล เมื่อพนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานอยู่เสมอ ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.80$) มีความสุขในการทำงานเสมอ ($\mu = 3.67$, $\sigma = 0.80$) และมั่นใจในตนเองเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 3.55$, $\sigma = 0.75$) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ในโรงพยาบาลศิริราช เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงาน จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาแรงจูงใจและคุณภาพชีวิตในการทำงาน สรุปผลได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มประชากรเป็นเพศหญิงจำนวน 75 คน (ร้อยละ 54.0) และเพศชายจำนวน 64 คน (ร้อยละ 46.0) มีสถานภาพโสด จำนวน 89 คน (ร้อยละ 64.0) อายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี (ร้อยละ 51.1) ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 78 คน (ร้อยละ 56.1) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 62 คน (ร้อยละ 44.6) มีระยะเวลาในการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 51 คน (ร้อยละ 36.7) มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท จำนวน 54 คน (ร้อยละ 38.8) มีที่พักอาศัยอยู่กับพ่อแม่ จำนวน 35 คน (ร้อยละ 25.2) มีประเภทการจ้างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ (เงินรายได้) จำนวน 72 คน (ร้อยละ 51.8)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.19$, $\sigma = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.78$) รองลงมา คือ ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว ($\mu = 3.30$, $\sigma = 0.51$) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ($\mu = 3.24$, $\sigma = 0.64$) รายละเอียดดังนี้

1. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 1) ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างน้อยปีละครั้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.22$, $\sigma = 0.93$) 2) สามารถจัดการกับความเครียดจากการทำงานได้ ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.92$) และ 3) หน่วยงานมีเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัยในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.92$)

2. ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.30$, $\sigma = 0.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 1) สามารถดูแลครอบครัวได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 3.55$, $\sigma = 0.88$) 2) สามารถจัดการกับรายจ่ายหรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม (เช่น ผ่อนเครื่องใช้ไฟฟ้า) ($\mu = 3.42$, $\sigma = 0.83$) และ 3) ได้สร้างหนี้เพื่อความมั่นคงของครอบครัวในระยะยาวอย่างเหมาะสมเพียงใด (เช่น ผ่อนที่พักอาศัย รถ) ($\mu = 3.29$, $\sigma = 0.94$)

3. ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.24$, $\sigma = 0.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 1) สามารถเข้าพบหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้เสมอมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 3.39$, $\sigma = 0.78$) 2) ได้รับการไว้วางใจและยอมรับในความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.29$, $\sigma = 0.79$) และ 3) ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเป็น ($\mu = 3.20$, $\sigma = 0.97$)

สรุป กลุ่มประชากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก เพราะหน่วยงานมีนโยบายให้บุคลากรตรวจสุขภาพประจำปี ปีละ 1 ครั้ง มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน และสามารถจัดการกับความเครียดในการทำงานได้อย่างดี เพราะโรงพยาบาลศิริราชเป็นสถานพยาบาล ที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย ผู้บริหารจึงให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงาน จึงทำให้กลุ่มประชากรเกิดความพอใจในสิ่งที่ได้รับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.45$, $\sigma = 0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 3.75$, $\sigma = 0.78$) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.71$) และด้านการยอมรับนับถือ ($\mu = 3.58$, $\sigma = 0.55$) รายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มประชากรมักตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูงและพยายามทำงานให้ได้ตามที่ตั้งใจไว้ รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการส่งมอบงานได้ทันตามเวลา องค์กรมีการสนับสนุนและให้รางวัล เมื่อบุคลากรประสบความสำเร็จในการทำงานอยู่เสมอ และมั่นใจในตนเองเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สรุปได้ว่าบุคลากรฝ่ายสารสนเทศมีแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.75$, $\sigma = 0.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 1) มักตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูงและพยายามทำให้ได้ตามที่ตั้งใจไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.88$) 2) มีการวางแผนก่อนมีการปฏิบัติงานจริง ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.82$) 3) เป็นคนทำงานที่ละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ผลงานออกมาดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.88$)

1.2 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 1) มีความมุ่งมั่นในการส่งมอบงานได้ทันตามเวลามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 3.77$, $\sigma = 0.79$) 2) องค์กรมีการสนับสนุนและให้รางวัล เมื่อพนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานอยู่เสมอ ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.80$)

1.3 ด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.58$, $\sigma = 0.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 1) กลุ่มประชากรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.75$) 2) เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถ ($\mu = 3.64$, $\sigma = 0.71$) 3) มีโอกาสเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ($\mu = 3.47$, $\sigma = 0.55$)

ดังนั้น แสดงว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสความก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช

อภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด อายุอยู่ในช่วง 20 -30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ มีระยะเวลาในการทำงาน 4-6 ปี มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท มีที่พักอาศัยอยู่กับพ่อแม่ จำนวน 35 คน มีประเภทการจ้างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ (เงินรายได้)

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับคุณภาพชีวิต ได้ดังนี้

1. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อลำดับแรกคือ ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างน้อยปีละครั้ง รองลงมา คือ สามารถจัดการกับความเครียดจากการทำงานได้และสถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อุณหภูมิ ระบบถ่ายเทอากาศ และเสียง ถูกสุขลักษณะเป็นลำดับสุดท้าย

2. ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรกคือ สามารถดูแลครอบครัวได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ สามารถจัดการกับรายจ่ายหรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม (เช่น ผ่อนเครื่องใช้ไฟฟ้า) และมีรายได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นลำดับสุดท้าย

3. ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อลำดับแรก คือ สามารถเข้าพบหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้เสมอ รองลงมา คือ ได้รับการไว้วางใจและยอมรับในความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา และในหน่วยงานจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานพบปะ มากน้อยเพียงใด อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง เป็นลำดับสุดท้าย

4. ด้านโอกาสความก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อลำดับแรก คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น รองลงมา คือ ได้คำแนะนำ ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการทำงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างดีเสมอและหน่วยงานมอบหมายให้ไปอบรมเพิ่มเติมกับองค์กรภายนอก เป็นลำดับสุดท้าย

5. ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรก คือ สวัสดิการที่ได้รับ ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข รองลงมา คือ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบและได้รับรางวัล/คำชมเชยจากหัวหน้าเมื่อปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ เป็นลำดับสุดท้าย

6. ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อลำดับแรก คือ ได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละปี รองลงมา คือ หัวหน้าให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานเป็นไปโดยยึดถือความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์ เป็นลำดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย เฉลี่ย 3.45 เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรกคือมักตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูงและพยายามทำให้ได้ตามที่ตั้งใจไว้ รองลงมาคือ มีการวางแผนก่อนมีการปฏิบัติงานจริง และเป็นคนทำงานที่ละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ผลงานออกมาดีเป็นลำดับสุดท้าย

2. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อลำดับแรก คือ มีความมุ่งมั่นในการส่งมอบงานได้ทันตามเวลา รองลงมา คือ องค์กรมีการสนับสนุนและให้รางวัล เมื่อพนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 และมั่นใจในตนเองเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เป็นลำดับสุดท้าย

3. ด้านการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.58 เมื่อพิจารณาลำดับแรก คือ สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถ และมักเป็นที่ปรึกษาให้เพื่อนร่วมงานที่กำลังประสบปัญหาเสมอ เป็นลำดับสุดท้าย

4. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อลำดับแรก คือ มีความคิดสร้างสรรค์ที่จะปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิมอยู่เสมอ รองลงมา คือ มีอิสระในการแก้ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับงานที่ทำ และรู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นมีความซ้ำซาก จำเจเป็นลำดับสุดท้าย

5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อลำดับแรก คือ มักได้รับการคัดเลือกจากเพื่อนร่วมงานให้เป็นผู้ดำเนินการทำงานต่าง ๆ รองลงมา คือ ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อและได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ เป็นลำดับสุดท้าย

ดังนั้น มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยเป็นลำดับแรก คือ ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างน้อยปีละครั้ง รองลงมา คือ ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัวในส่วนของสามารถดูแลครอบครัวได้เป็นอย่างดี ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม คือ สามารถเข้าพบหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้เสมอ ด้านโอกาสความก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม คือ สวัสดิการที่ได้รับ ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน คือ ได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละปี มีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

โดยลำดับแรก คือ ด้านความรับผิดชอบคือมักตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูงและพยายามทำให้ได้ตามที่ตั้งใจไว้ รองลงมาคือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ มีความมุ่งมั่นในการส่งมอบงานได้ทันตามเวลา ด้านการยอมรับนับถือ คือ สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือ มีความคิดสร้างสรรค์ที่จะปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิมอยู่เสมอ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นลำดับสุดท้าย คือ มักได้รับการคัดเลือกจากเพื่อนร่วมงานให้เป็นผู้ดำเนินการทำงานต่าง ๆ ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของอนุสรฯ สรรพอุดม (2547) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด เมื่อพิจารณาวิเคราะห์ระดับความจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว พบว่าระดับความจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจเป็นราย ด้านแล้ว พบว่า ระดับความจูงใจที่อยู่ในระดับจูงใจน้อย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนระดับความจูงใจที่อยู่ในระดับจูงใจปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้าน โอกาสก้าวหน้า ด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของยูสุกามิ (Usugami 2006 : Abstract) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจของผู้บริหารที่เป็นชาวเกาหลีและผู้บริหารที่เป็นชาวญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่ในบริษัทญี่ปุ่น โดยทำการวิเคราะห์ปัจจัยค่าจูงและปัจจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้บริหารของทั้งสองประเทศให้ความสำคัญกับเรื่องแรงจูงใจ โดยผู้บริหารของทั้งสองประเทศยอมรับว่าแรงจูงใจมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ความพึงพอใจในงานของพนักงาน และความพึงพอใจของลูกค้า โดยคิดว่าค่าจ้างและเงินโบนัสคือปัจจัยที่สำคัญมากในการสร้างแรงจูงใจ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ในโรงพยาบาลศิริราช พบว่ากลุ่มประชากรมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีเงินเดือนที่เหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคล ได้รับการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีอย่างยุติธรรม
2. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอย่าให้มีความเครียด โดยจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี เช่น การเล่นกีฬา มีเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัยในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม และสถานที่ทำงานควรมีแสงสว่าง อุณหภูมิ ระบบถ่ายเทอากาศ และเสียง ถูกสุขลักษณะที่เหมาะสม

3. หน่วยงานควรให้การสนับสนุนในการศึกษาต่อหรือให้ไปอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงงานกับบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ทุกคนควรได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นบ้าง เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลกว้างมากขึ้น เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานได้อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการนำมาปรับใช้ในการศึกษาและการบริหารงานบุคคลในองค์กรต่อไป

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. “การบริหารงานบุคคล : ระเบียบปฏิบัติการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ถูกต้องสำหรับกรณีพ้นสภาพจากการเป็นพนักงานบริษัท.” Host Item Entry Business Law & human resources. 7, 76 (เมษายน 2552) : 70 - 74.
- ชัตติยา ดั่งตำราญ. “แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนนทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2543.
- จันทนา ประสงค์ศิลปกุล. “แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดี ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.
- จักรพันธ์ อุณหประเสริฐกุล. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานแสบลิปของบริษัท เอเบิ้ล ทุ จำกัด.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- จารุวรรณ ดุหร่า. คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษาศาสตร์วิทยาเขตนนทบุรี และวิทยาเขตเพาะช่าง กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- จุฑามาศ แก้วพิจิตร. โครงการบัณฑิตศึกษา สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ, 2540.
- ชัยอนันต์ ริชีวะ. “การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน : กรณีศึกษาบริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้า, 2543.
- ชาติรี เหล่าเลิศรัตน. “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย.” ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.
- ชุตินันท์ กลิ่นจันทร์หอม. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการภายในคณะแพทยศาสตร์.” ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551.
- เชษฐา ไชยเดช, บาทหลวง. “คุณภาพชีวิตการทำงานของครูที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครูในสถานศึกษาคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.

เจี๊ยะชาญ อาศวัตถกุล. มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล. กรุงเทพมหานคร : ไอเดียเนสต์, 2530.

ชมชื่น สมประเสริฐ. “รูปแบบการเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานของพยาบาล.” ปริญญาณิพนธ์ วิทยาศาสตร์คุษฎีบัณฑิต สาขาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542.

ฐิตารีย์ ประกอบแก้ว. “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์.” ปริญญามหาบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551.

ณัฐกฤตา อภิโชติภนพิสิฐ. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ บริษัท ไทยตามูชิ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2550.

ณัฐเดช จันทรางศุ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบก.” ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.

ดาววรรณ คุณยศยิ่ง. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

ดิน ปรัชญพฤทธิ. ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

ทิพวรรณ ศิริคุณ. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

ชนาสิทธิ เพิ่มเพียร. “ความเครียดของพนักงานในสถานีโทรทัศน์ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทไอทีวี จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร : การศึกษาการจัดการแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2537.

ธิดา สุขใจ. “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีส่วนโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.

ธีรรัตน์ ырรองชนภา. “บรรยากาศในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ. กรณีศึกษา บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน).” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2546.

นฤคต มีเพียร. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 2542.

นวรรตน์ ณ วันจันทร์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน.” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2548.

บานชื่น ทาจันทร์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

บุญเจือ วงษ์เกษม. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต.” เพิ่มผลผลิต. 26 (ธันวาคม 2529 - มกราคม 2530) : 29-33.

บุญแสง ชินะภากร. “การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน.” จุลสารพัฒนาข้าราชการ (มกราคม - มีนาคม 2533).

ผจญ เฉลิมสาร. “คุณภาพชีวิตการทำงาน.” วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต. 7, 1 (2552) : 24.

ผานิต สกฤตวิณะ. “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537

พนม กุณาวงศ์. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

มหาวิทยาลัยมหิดล. ฝ่ายสารสนเทศ : SiIT [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 22 มกราคม 2554
เข้าถึงได้จาก <http://www.si.mahidol.ac.th/th/division/siit/>

มงคล ลาวรรณา. “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.).” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2551.

ยุพินทร โชติสุข. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายวิศวกรรมจราจร ทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษา คณะจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.

ยุทธการ ศิรดากุล. “สถานะคุณภาพชีวิตในการทำงาน และองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาครูโรงเรียนวัดมหาบุศย์ (พิทักษ์ถาวรคุณ).” สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.

“รู้รอบรู้ศิริราช.” ศิริราชประชาสัมพันธ์ 296 (กรกฎาคม 2552) : 4.

รสสุคนธ์ ฤชาเกียรติกุล. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทยที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร.”

วารสารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.

ลำจวน โล่เพชร. “คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.”

การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

ศิริพร จันทศรี. “การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนัก

บริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถ

ของตนแตกต่างกัน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550

_____ . งานวิจัยมาตรฐานวิชาชีพครู มาตรฐานที่ 4 จิตวิทยาสำหรับครู [ออนไลน์].

เข้าถึงเมื่อ 10 ธันวาคม 2553. เข้าถึงได้จาก

<http://nickunn.multiply.com/journal/item/12>

ศิริพร โอพาธรรมรัตน์. “การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน : ศึกษากรณีบริษัท อติเทพ จำกัด.”

ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

ศิริลักษณ์ ไทรหอมหวล. “แรงจูงใจในการทำงาน.” ใน เอกสารการสอนกระบวนวิชาสุขภาพจิต.

ศุภชัย เรื่องธรรมามศิริ. 120 ปี โรงพยาบาลศิริราช. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2551.

สมจิตร พูลเพ็ง. “การพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณีส่วน

ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี.” วิทยานิพนธ์

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2550.

สมหวัง โอชารส. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ

สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542

สรวงสวรรค์ ตะปิ่นดา. “คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.”

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542

สุจินดา อ่อนแก้ว. “คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาลัยทราวดี.” วิทยานิพนธ์

มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538

สุธินี เดชะตา. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต

สาขารัฐศาสตศาตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2551.

สุพินดา สีวานนท์. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันองค์กรและ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยเกษตร, 2545.

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. การบริหารบุคคลงานการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพมหานครพิมพ์, 2539.

อนุสรรา สรรพอุดม. “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัทดีคอมพิวเตอร์ จำกัด.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.

อาทิตติยา ดวงสุวรรณ. “การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ระหว่างข้าราชการกับพนักงานมหาวิทยาลัย : ศึกษากรณี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต หาดใหญ่.” ปรินญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2551.

อารี สังข์ศิลป์ชัย. “คุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2547.

อุไรรัตน์ สุบรรณวิลาศ. “การลาออกของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล : ศึกษากรณี โรงพยาบาล ศิริราช.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการสาธารณสุข มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551.

ภาษาต่างประเทศ

Bragger, J. O. and Other. Work-Family Conflict, Work-Family Culture, And Organizational Citizenship Behavior Among Teachers ; Retrieved February 5, 2008 [Online]. Accessed 5 February 2010. Available from <http://www.spingerlink.com/content/lq15504647q67866/fulltext.pdf>

Cascio, W. F. “Managing Human Resources : Productivity, Quality of Work Life.” Profits. 4th ed. New York : McGraw-Hill Inc., 1995.

Delamotte, Y. and Takezawa, S. Quality of Working Life in International Perspective. Switzerland : International Labour Organization, 1984.

Dieleman, Marjolein, et al. “Identifying factors for job motivation of rural health workers in North Viet Nam.” Dissertation Abstracts International. 2006.

Dubrin, A. J. Human Relations. 5th ed. New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1992.

Gordon, J. R. A Diagnostic Approach to Organizationl Behavior. Massachusetta : Allyn and

- Bacon, A Division of Simon & Schuster Inc., 1991.
- Gibson, J. L. Ivancevich, J. M. and Donnelly, J. H. Organizations, Behavior, Structure, Processes. 9th ed. Boston : McGraw – Hill, 1997.
- Greenberg, J. and Baron, R. A. Behavior in Organization : Understanding and Managing the Human Side of Work. 4th ed. Boston : Allyn & Baron, 1993.
- Hackman, J. R. Suttle, Improving Life At Work. Behavioral Science Approaches to Organizational Change. California : Goodyear Publish Company Inc., Santa Monica, 1977.
- Herzberg, F. The Motivation to Work. New York : Wiley, 1959.
- Huse, E. F. and Cummings, T. G. Organization Development and Change. Minnesota : West Publishing, 1985.
- Maslow, A. H. Motivation and Personality. 2th ed. New Year : Appleton Century-Crofts, 1953.
- Mentz, Kobus. Change and the Quality of work life of Techers in Rural Schools in South Africa: Retrieved February 1, 2008 [Online]. Accessed 5 February 2010. Available from http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sq/content_storage_01/000019b/80/16/f5/a0.pdf
- McClelland, D. C. “Business Drive and National Achievement.” Harvard Business Review. 14, 7 (July-August 1962) : 99-122.
- McClelland and Others. The Achievement Motive. New York : Appleton Century-Crofts, 1953.
- Mowen, J. John and Minor, Michael. Consumer Behavior. 5th ed. New Jersey : Kluwer Academic Publishers, 1997.
- Robbins, S. P. Organizational behavior. 6th ed. New Jersey : Prentice-Hall, 1997.
- Sergiovanni, T. J. and Starrat, R. J. Supervision. 5th ed. Singapore : McGraw – Hill, 1993.
- Suliman, Abubakr. “Employee Motivation and Performance in UAE Hospital.” Dissertation Abstracts International. 2006.
- Umsot, D. D. Understanding Organizational Behavior. New York : West Publishing, 1984.
- Usugami, Jiro. “Similarities and differences in employee motivation viewed by Korean and Japanese executives : empirical study on employee motivation management of Japanese-affiliated companies.” in Korea Dissertation Abstracts International. (February 2006).
- Vroom, V. Work and Motivation. Malabar, Florida : Robert E : Krieger, 1982.
- Walton, R. E., Quality of Working Life: What is it? Slone Management Review. New York : McGraw-Hill, 1973.

มหาวิทยาลัยศิลปากร ภาควิชา
สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

6. ระยะเวลาในการทำงานในฝ่ายสารสนเทศ

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 1-3 ปี |
| 3. <input type="checkbox"/> 4-6 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 7-10 ปี |
| 5. <input type="checkbox"/> 10 ปีขึ้นไป | |

7. รายได้

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 20,001-25,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> 25,001-30,000 บาท | 6. <input type="checkbox"/> สูงกว่า 30,000 บาท |

8. ที่พักอาศัย

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> บ้านพักราชการ | 2. <input type="checkbox"/> บ้านพักตนเอง |
| 3. <input type="checkbox"/> หอพัก | 4. <input type="checkbox"/> ผ่อนบ้าน |
| 5. <input type="checkbox"/> คอนโด | 6. <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่กับพ่อแม่ |
| 7. <input type="checkbox"/> อาศัยอยู่กับญาติพี่น้อง | |

9. ประเภทการจ้าง

1. ข้าราชการ
2. พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ (เงินรายได้)
3. พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ (เงินอุดหนุน)
4. พนักงานมหาวิทยาลัยคณะแพทยศิริราช (พศ.)
5. พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (เงินรายได้)
6. พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (เงินอุดหนุน)
7. ลูกจ้างประจำ
8. ลูกจ้างชั่วคราว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 30 ข้อ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม					
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
2. ท่านได้รับการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีอย่างยุติธรรม					
3. สวัสดิการที่ท่านได้รับ ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข					
4. รายได้ของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทเอกชนมีความเหมาะสม					
5. ท่านได้รับรางวัล/คำชมเชยจากหัวหน้าเมื่อท่านปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ					
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย					
6. สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่าง อุณหภูมิ ระบบถ่ายเทอากาศ และเสียง ถูกสุขลักษณะ					
7. สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
8. ในองค์กรมีจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี เช่น การเล่นกีฬา					
9. หน่วยงานของท่าน ได้วางแผน / เตรียมพร้อมเบื้องต้นหากเกิดอุบัติเหตุในหน่วยงาน					
10. ท่านได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีอย่างน้อยปีละครั้ง					
11. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัย ในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม					
12. ท่านสามารถจัดการกับความเครียดจากการทำงานได้มากน้อยเพียงใด					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
	5	4	3	2	1
ด้านโอกาสความก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ					
13. ท่านมีความมั่นใจในองค์กรของท่านและทีมผู้บริหารเพียงใด					
14. บรรยากาศโดยรวมในสถานที่ทำงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข					
15. ท่านมีโอกาสได้ไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและนำกลับมาพัฒนาในองค์กร					
16. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
17. ท่านได้คำแนะนำ ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการทำงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างดีเสมอ					
ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม					
18. บุคลากรในหน่วยงานได้ร่วมกันทำงานเป็นทีมได้โดยคำนึงถึงความสามารถมากกว่าเรื่องส่วนตัว					
19. ท่านได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี โดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
20. ท่านได้รับการไว้วางใจและยอมรับในความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา					
21. ท่านสามารถเข้าพบหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้เสมอ					
22. ในหน่วยงานจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานพบปะ มากน้อยเพียงใดอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง					
ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน					
23. หัวหน้างานของท่านให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน					
24. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานเป็นไปโดยยึดถือความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
	5	4	3	2	1
25. ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละปี					
ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว					
26. ท่านมีรายได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านเพียงใด					
27. ท่านสามารถจัดการกับรายจ่ายหรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม (เช่น ผ่อนเครื่องใช้ไฟฟ้า)					
28. ท่านได้สร้างหนี้เพื่อความมั่นคงของครอบครัวในระยะยาวอย่างเหมาะสมเพียงใด (เช่น ผ่อนที่พักอาศัย รถ)					
29. นอกเหนือจากงานประจำที่ทำอยู่ ท่านยังมีเวลาประกอบอาชีพเสริมอิสระ					
30. ท่านสามารถดูแลครอบครัวได้เป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 20 ข้อ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
1. ท่านมีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
2. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่นั้นมีความซ้ำซากจำเจ					
3. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้และความถนัด					
4. ท่านมีอิสระในการแก้ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับงานที่ท่านทำ					
5. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ที่จะปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิมอยู่เสมอ					
2. ด้านความรับผิดชอบ					
6. ท่านมีการวางแผนก่อนมีการปฏิบัติงานจริง					
7. ท่านเป็นคนทำงานที่ละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ผลงานออกมาดี					
8. ท่านมักตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูงและพยายามทำให้ได้ตามที่ตั้งใจไว้					
3. ด้านการยอมรับนับถือ					
9. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
10. ท่านกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
11. ท่านมักเป็นที่ปรึกษาให้เพื่อนร่วมงานที่กำลังประสบปัญหาเสมอ					
12. ท่านมีโอกาสนเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานของหน่วยงาน					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
13. ท่านมักได้รับการคัดเลือกจากเพื่อนร่วมงานให้เป็นผู้นำในการทำงานต่าง ๆ					
14. ท่านชอบทำงานที่ผู้อื่นเชื่อฟังและปฏิบัติตาม					
15. ท่านได้รับโอกาสเข้ารับการศึกษาอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ					
16. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้					
5. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
17. ท่านมีความสุขในการทำงานเสมอ					
18. ท่านมีความมุ่งมั่นในการส่งมอบงานได้ทันตามเวลา					
19. ท่านมั่นใจในตนเองเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน					
20. องค์กรของท่านมีการสนับสนุนและให้รางวัล เมื่อพนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลากรฝ่ายสารสนเทศ

1.
2.
3.

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตารางที่ 7 Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	139	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	139	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

ตารางที่ 8 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.922	.921	30

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตารางที่ 9 Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum/ Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.254	2.806	4.223	1.417	1.505	.112	30
Item Variances	.930	.616	1.349	.733	2.190	.043	30
Inter-Item Correlations	.279	-.346	.760	1.106	-2.192	.042	30

ตารางที่ 10 Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1_1	94.62	241.093	.588	.	.919
a1_2	94.63	241.364	.533	.	.919
a1_3	94.37	243.205	.404	.	.921
a1_4	94.70	242.691	.446	.	.920
a1_5	94.73	235.385	.599	.	.918
a2_6	94.22	235.721	.640	.	.918
a2_7	93.91	233.723	.686	.	.917
a2_8	94.11	241.677	.448	.	.920
a2_9	94.01	233.500	.686	.	.917
a2_10	93.41	246.215	.327	.	.922
a2_11	93.90	234.077	.697	.	.917
a2_12	93.86	243.675	.420	.	.921
a3_13	94.70	236.894	.545	.	.919
a3_14	94.75	235.813	.546	.	.919
a3_15	94.65	234.720	.603	.	.918
a3_16	94.42	252.897	.099	.	.925
a3_17	94.50	241.310	.508	.	.920
a4_18	94.45	238.699	.660	.	.918
a4_19	94.43	236.436	.645	.	.918
a4_20	94.34	241.878	.573	.	.919
a4_21	94.24	245.432	.431	.	.921
a4_22	94.50	242.918	.495	.	.920
a5_23	94.82	235.236	.615	.	.918
a5_24	94.83	228.984	.793	.	.915
a5_25	94.63	236.076	.635	.	.918
a6_26	94.21	245.166	.413	.	.921
a6_27	94.55	240.177	.621	.	.918
a6_28	94.35	244.662	.377	.	.921
a6_29	94.47	248.367	.231	.	.924
a6_30	94.08	256.233	-.009	.	.926

ตารางที่ 10 (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1_1	65.31	63.273	.385	.427	.821
b1_2	65.40	71.532	-.260	.624	.853
b1_3	65.35	60.097	.539	.717	.813
b1_4	65.17	60.376	.571	.702	.812
b1_5	65.02	61.340	.517	.591	.815
b2_6	64.96	61.621	.466	.848	.817
b2_7	65.00	61.507	.434	.826	.818
b2_8	64.85	59.578	.573	.862	.811
b3_9	65.03	62.173	.488	.709	.816
b3_10	64.94	61.133	.562	.696	.813
b3_11	65.19	61.878	.494	.656	.816
b3_12	65.21	64.717	.368	.667	.822
b4_13	65.62	64.687	.179	.721	.832
b4_14	65.96	64.404	.176	.617	.833
b4_15	66.02	61.746	.321	.723	.825
b4_16	65.83	57.414	.559	.797	.811
b5_17	65.05	61.845	.464	.732	.817
b5_18	64.94	62.409	.417	.861	.819
b5_19	65.17	62.125	.472	.727	.817
b5_20	64.99	60.507	.565	.827	.812

