



เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

Attitudes Quality of Life and Human Relationships Affecting the  
Performance of Professional Nurses in Large Private Hospitals  
in Bangkok

พานูวัฒน์ ศรีสลัง  
PANUWAT SRISLANG

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2564



เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย์สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน  
ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร  
Attitudes Quality of Life and Human Relationships Affecting the  
Performance of Professional Nurses in Large Private Hospitals  
in Bangkok

พานุวัฒน์ ศรีสลัง  
PANUWAT SRISLANG

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อการค้นคว้าอิสระ เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ  
การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อ นามสกุล นายภาณุวัฒน์ ศรีสล่าง

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต


กลุ่มวิชา การจัดการ


คณะ บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ ดร.อมร ฤงสูรธรณ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณฑบุตร)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ ไตวัลย์)

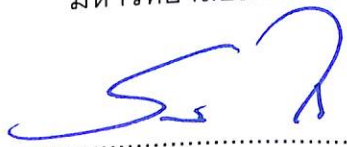
  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.อมร ฤงสูรธรณ)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระ

ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

  
.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนาวลี ไม้สัก)

วันที่ 8 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2565

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน ขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อ นามสกุล	นายภาณุวัฒน์ ศรีสล่าง
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา	การจัดการ
คณะ	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ปัจจัยเจตคติในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ด้านปัจจัยเจตคติในการทำงานและปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** เจตคติ, คุณภาพชีวิต, มนุษยสัมพันธ์

<b>Independent Study Title</b>	Attitudes, Quality of Life, and Human Relationships Affecting the Performance of Professional Nurses in Large Private Hospitals in Bangkok
<b>Author</b>	Mr.Panuwat Srislang
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Field Study</b>	Management
<b>Faculty</b>	Business Administration
<b>Academic Year</b>	2021

## ABSTRACT

This research aims to study attitudes, quality of life, and human relationships affecting the performance of professional nurses in large private hospitals in Bangkok. The sample group consisted of 400 professional nurses in large private hospitals in Bangkok. Data were collected using questionnaires. The statistics using were descriptive statistics like frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics.

The results showed that most respondents were female, aged between 31 - 40 years, with a bachelor's degree and an average monthly income between 30,001 - 40,000 baht. The overall work attitude factor is at a very agreeable level. The mean value was 3.81. The overall Quality of life at work factor was at high level of agreement. The mean was 3.73, and overall human relations at work factor was at a high level of agreement with an average of 3.88.

Work attitude and human relations at work factors had a statistically significant effect on the performance of professional nurses in large private hospitals in Bangkok at the 0.05 level.

**Keywords:** Attitudes, Quality of Life, Human Relations

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย์สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข และ อาจารย์ ดร.อมร ฤงสูรธรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นผู้ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย รวมถึงการดูแลอย่างใกล้ชิดและเอาใจใส่ตั้งแต่เริ่มแรกจนทำให้การค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ประธานและกรรมการการสอบการค้นคว้าอิสระทุกท่านที่คอยให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขข้อบกพร่องของการค้นคว้าอิสระมาโดยตลอด รวมทั้งโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 แห่ง ที่ให้ความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือในการเข้าไปเก็บข้อมูลในพื้นที่ และพนักงานทุกท่านที่ช่วยทำแบบสอบถามซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าอิสระเล่มนี้เป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและให้ความรู้ทางด้านวิชาการ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ที่อบอุ่นและเมตตาแก่ผู้วิจัยอยู่เสมอ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ครอบครัว ญาติ เพื่อนๆ ทุกคนที่คอยสนับสนุนและให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมาและขอขอบพระคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ร่วมรุ่นทุกท่านที่คอยดูแลเอาใจใส่และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ รวมถึงตลอดระยะเวลาการศึกษาที่นี้อีกด้วย ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยมีแรงกำลังใจเพื่อต่อสู้กับความยากลำบากจนผู้วิจัยสำเร็จการศึกษาได้ในวันนี้

ภาณุวัฒน์ ศรีสล่าง

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมุติฐานของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติในการทำงาน	11
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	21
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน	31
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงาน	50
2.5 บริบทของโรงพยาบาลเอกชน	62
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	67

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย	72
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	72
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	76
3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ	83
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	85
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	85
3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	86
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	88
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	90
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเจตคติในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่	92
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่	95
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่	102
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่	105
4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา	110
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	120
5.1 สรุปผลการศึกษา	120
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	121
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	126
5.4 ข้อเสนอแนะและสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	128



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	129
ภาคผนวก	135
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	136
ภาคผนวก ข หนังสือขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม	146
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม	150
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล SPSS	167
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	175



## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	ความต้องการตามทฤษฎีของ Herzberg	39
2.2	แสดงประสิทธิผลขององค์การ	57
3.1	แสดงกลุ่มพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร	73
3.2	แสดงโรงพยาบาลที่เป็นตัวแทนเขตได้จากการสุ่ม	74
3.3	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	75
3.4	เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม	76
3.5	เกณฑ์ในการประเมินจากค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์ในแบบสอบถามแบบ Likert Scale 5 ระดับ	77
3.6	เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม	78
3.7	เกณฑ์ในการประเมินจากค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์ในแบบสอบถามแบบ Likert Scale 5 ระดับ	79
3.8	เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม	80
3.9	เกณฑ์ในการประเมินจากค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์ในแบบสอบถามแบบ Likert Scale 5 ระดับ	81
3.10	เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม	81
3.11	เกณฑ์ในการประเมินจากค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์ในแบบสอบถามแบบ Likert Scale 5 ระดับ	82
4.1	จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	90
4.2	จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	90
4.3	จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	91

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.4	จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	91
4.5	จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ ณ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ปัจจุบัน	92
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับเจตคติในการ ทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล เอกชนขนาดใหญ่	92
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติในการทำงานจำแนกตามตัวแปร ความพึงพอใจในงาน	93
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติในการทำงานจำแนกตามตัวแปร ความมีส่วนร่วมในงาน	94
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติในการทำงานจำแนกตามตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร	94
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตใน การทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่	95
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตาม ตัวแปร ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	96
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตาม ตัวแปร สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	97
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตาม ตัวแปรการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน	98
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตาม ตัวแปรการเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	98
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตาม ตัวแปรความสัมพันธ์ทางสังคมองค์กร	99

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามตัวแปรการบริหารจัดการองค์การด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค	100
4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	101
4.18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามตัวแปรความภูมิใจในองค์การ	101
4.19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่	102
4.20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานจำแนกตามตัวแปรความต้องการให้เกิดความสำเร็จ	103
4.21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานจำแนกตามตัวแปรความต้องการมีความสัมพันธ์	103
4.22	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานจำแนกตามตัวแปรความต้องการอำนาจ	104
4.23	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่	105
4.24	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามตัวแปรด้านผลิตภาพ	106
4.25	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามตัวแปรด้านผลการทำงาน	106
4.26	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามตัวแปรด้านการขาดงาน	107
4.27	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามตัวแปรการตั้งใจที่จะลาออก	108

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามตัวแปรด้านทัศนคติ	109
4.29	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามตัวแปรด้านความเครียด	109
4.30	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านเจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	111
4.31	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	113
4.32	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	115
4.33	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	117
4.34	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	119

## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2.1	A conceptual of job attitude	17
2.2	ภาพความสมดุลและไม่สมดุลของทฤษฎี P-O-X	20
2.3	ระดับความต้องการตามแนวคิดของ Maslow	41
2.4	องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์	49
2.5	โครงสร้างของธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศไทย	66



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเฉพาะมีการจัดตั้งธุรกิจต่อเนื่องในทุกปีโดยมูลค่าทุนจดทะเบียนมีความผันผวนตามศักยภาพของนิติบุคคลที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในแต่ละปี การบริการทางการแพทย์ของไทยที่มีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญและเครื่องมือที่ทันสมัยเป็นปัจจัยหนึ่งที่ดึงดูดชาวต่างชาติซึ่งเลือกประเทศไทยเป็นอันดับแรกๆ ในการเข้ามา รับการรักษาทางการแพทย์ รวมทั้งบทบาทของภาครัฐที่ผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพนานาชาติทำให้ธุรกิจนี้ได้รับความสนใจในการประกอบธุรกิจและเข้ามาร่วมลงทุน อาทิ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การขยายตัวของชุมชนเมืองและการเพิ่มขึ้นของชนชั้นกลาง ผสมกับกระแสการดูแลสุขภาพกำลังอยู่ในความสนใจของคนทั่วโลก ผู้ประกอบการมีแนวโน้มเร่งขยายการลงทุนในรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการเป็นพันธมิตรกับโรงพยาบาลอื่นทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในระดับต่างๆ และขยายไปสู่ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ธุรกิจโรงพยาบาลมีห่วงโซ่คุณค่าครบวงจรรองรับความต้องการใช้บริการที่หลากหลาย โดยโรงพยาบาลที่มีเครือข่ายมากจะมีความได้เปรียบทั้งด้านต้นทุน บุคลากร และการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ ส่วนโรงพยาบาลที่ไม่มีเครือข่าย ต่างเร่งปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ท่ามกลางปัจจัยท้าทายด้านต่างๆ ซึ่งรวมถึงการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่และคู่แข่งจากต่างประเทศ (ศูนย์วิจัยกรุงศรี. 2563)

ซึ่งในปัจจุบันสถานพยาบาลในประเทศไทยมีจำนวน 38,512 แห่ง แบ่งเป็นสถานพยาบาลของรัฐ 13,364 แห่ง คิดเป็นสัดส่วน 34.7 % อาทิ สถานีอนามัย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลทั่วไป และสถานพยาบาลเอกชน 25,148 แห่ง คิดเป็น 65.3 % ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ และคลินิกเอกชน แม้จำนวนสถานพยาบาลของรัฐจะมีอยู่มาก แต่ยังไม่เพียงพอรองรับผู้ป่วยในบางพื้นที่ พิจารณาจาก อัตราการครองเตียง (Bed occupancy rate) ของโรงพยาบาลรัฐในบางจังหวัดใกล้เคียง 100 % หรือสูงกว่า อาทิ เลย (126 %) มุกดาหาร (100%) กาญจนบุรี (97%) ปทุมธานี (94%) และ สุราษฎร์ธานี (90%) สะท้อนถึงจำนวนผู้ป่วยในมีมากกว่าจำนวนเตียงที่ให้บริการ และการใช้

บริการกรณีเป็นผู้ป่วยนอกยังต้องใช้เวลาารอนาน ปัจจุบันจำนวนผู้ป่วยของโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่อยู่ที่ 61.6 ล้านราย (ข้อมูลล่าสุดปี 2559) แบ่งเป็น ผู้ป่วยนอก 58.8 ล้านราย (สัดส่วน 95.5 % ของผู้ป่วยทั้งหมด) และผู้ป่วยใน 2.8 ล้านราย (4.5%) โดยกรุงเทพฯ มีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุดคือ 32.2 ล้านราย (52.2% ของผู้ป่วยทั้งหมด) รองลงมาคือ ภาคกลาง (29.1%) ภาคเหนือ (8.0%) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (5.4%) และภาคใต้ (5.3%) ทั้งนี้ ปัจจัยข้างต้นเปิดโอกาสทางการตลาดแก่ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ซึ่งเน้นให้บริการด้วยความรวดเร็วและสะดวกสบาย ส่งผลให้ชนชั้นกลางที่มีกำลังซื้อหันมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นเป็นลำดับ แม้จะมีอัตราค่าบริการสูงกว่าโรงพยาบาลรัฐก็ตาม (ศูนย์วิจัยกรุงศรี. 2563)

ในขณะที่เดียวกันสภาการพยาบาลรายงานสภาพการขาดแคลนกำลังคนพยาบาลวิชาชีพ และชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสูญเสียพยาบาลวิชาชีพจากระบบบริการสุขภาพ ซึ่งได้แก่ 1) ไม่มีตำแหน่งบรรจุเป็นข้าราชการ และการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม 2) ภาระงานที่หนักเกินไปการรับภาระงานแทนบุคคลากรอื่นโดยไม่มีกฎหมายรองรับ 3) ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม 4) ความก้าวหน้าในวิชาชีพน้อยถูกกีดกันเข้าสู่ตำแหน่งบริหาร ไม่ใช่เป็นปัญหาเฉพาะวิชาชีพเท่านั้น แต่เป็นปัญหาของระบบสุขภาพและพัฒนาสุขภาพของประชาชนของประเทศผู้กำหนดนโยบายสุขภาพจึงควรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบาย การลงทุนในการผลิตพัฒนาและธำรงรักษาพยาบาลวิชาชีพไว้ในระบบสุขภาพ เพื่อให้ประเทศมีกำลังคนพยาบาลวิชาชีพที่มีทักษะความสามารถที่เหมาะสมกับความต้องการสุขภาพของประชาชนในจำนวนที่เพียงพอ รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศทั้งนี้โดยมีแรงจูงใจที่เพียงพอ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัยในการทำงาน (สภาการพยาบาล. 2564)

การทำงานของพยาบาลวิชาชีพนั้น เป็นการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง พยาบาลวิชาชีพจะมีการเข้างานเป็นกะและต้องสามารถเข้าได้ทุกกะ วันหยุดก็ไม่สามารถกำหนดเองได้ บางครั้งได้หยุดวันธรรมดา บางครั้งได้หยุดวันเสาร์อาทิตย์ และบางครั้งทำงานไม่มีวันหยุดเลยทำให้เกิดความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน รวมถึงบางครั้งเกิดการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม ทั้งต่อพยาบาลวิชาชีพด้วยกันเองและต่อผู้ป่วยและญาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยอยู่เป็นประจำในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ให้ดูแย่ลง รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานลดลง ผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่จึงควรให้ความสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ที่ไม่ได้วัดจากผลการดำเนินงานของพนักงานแต่ละคนเพียงเท่านั้น แต่ยังต้องวัดที่ความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของ



พยาบาลวิชาชีพด้วย ผู้ประกอบการควรคิดหาวิธีที่จะเพิ่มความสุขให้กับพยาบาลวิชาชีพ คำนึงถึงเจตคติ คุณภาพชีวิต มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้ได้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความผูกพันระหว่างพยาบาลวิชาชีพด้วยกันในองค์กร การหาสิ่งจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หลายองค์การจึงได้มีการนำการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปใช้ ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรมักจะมีคำถามต่างๆ เกี่ยวกับการสร้างคุณค่า (Value Creation) ของบุคลากรต่อองค์กร เช่น บุคลากรเหล่านั้นมีส่วนช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้จริงหรือไม่ การวัดผลจะใช้วิธีใด รวมถึงมีวิธีการบริหารบุคลากรอย่างไรที่จะทำให้บุคคลเหล่านั้นแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการสร้างคุณค่าต่อองค์กรได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กรเสมือนเพียงตัวหนึ่ง หรือเครื่องจักรตัวหนึ่งที่ต้องร่วมสร้างมูลค่าธุรกิจ (Value Creation) ให้องค์กรเช่นกัน หรือที่เรามักจะได้ยินว่าการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value added) นั้นเอง หากทุกหน่วยงานในองค์กรมีความเข้าใจ บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ รวมถึงการมีสำนึกรับผิดชอบ (Accountability) มีจิตสำนึก (Conscious) ที่ดียอมทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดแน่นอนดังนั้น ทุกหน่วยงานจึงต้องแข่งขันกันสร้างคุณค่าทางธุรกิจให้องค์การ และการแข่งขันกันสร้างมูลค่าธุรกิจ ต้องสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็คือหน่วยธุรกิจขององค์กรที่ต้องแข่งขันกับฝ่ายงานด้านการตลาด ที่สร้างมูลค่าทางธุรกิจให้องค์การด้วยการสร้างยอดขายให้บรรลุเป้า ฝ่ายปฏิบัติการสร้างมูลค่าธุรกิจด้วยการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มีต้นทุนที่เหมาะสม

ดังนั้นจากความสำคัญและประเด็นปัญหา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล จากโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานทั้งสิ้น ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาเจตคติในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

1.2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

1.2.3 เพื่อศึกษามนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 สมมติฐานที่ 1 เจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

1.3.2 สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

1.3.3 สมมติฐานที่ 3 มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร (Population) ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 1,320 คน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่เขตกรุงเทพมหานครประมาณการจากจำนวนเตียงของโรงพยาบาล ตามกฎกระทรวงที่กำหนดวิชาชีพและจำนวนผู้ประกอบการวิชาชีพในสถานพยาบาล พ.ศ. 2558 (กระทรวงสาธารณสุข. 2558)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือน พฤศจิกายน 2564 - มกราคม 2565

#### 1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

### 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการวิจัยและรูปแบบการวิจัยถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ซึ่งส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังต่อไปนี้

#### 1.5.1 ตัวแปรต้น

1.5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ณ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ปัจจุบัน

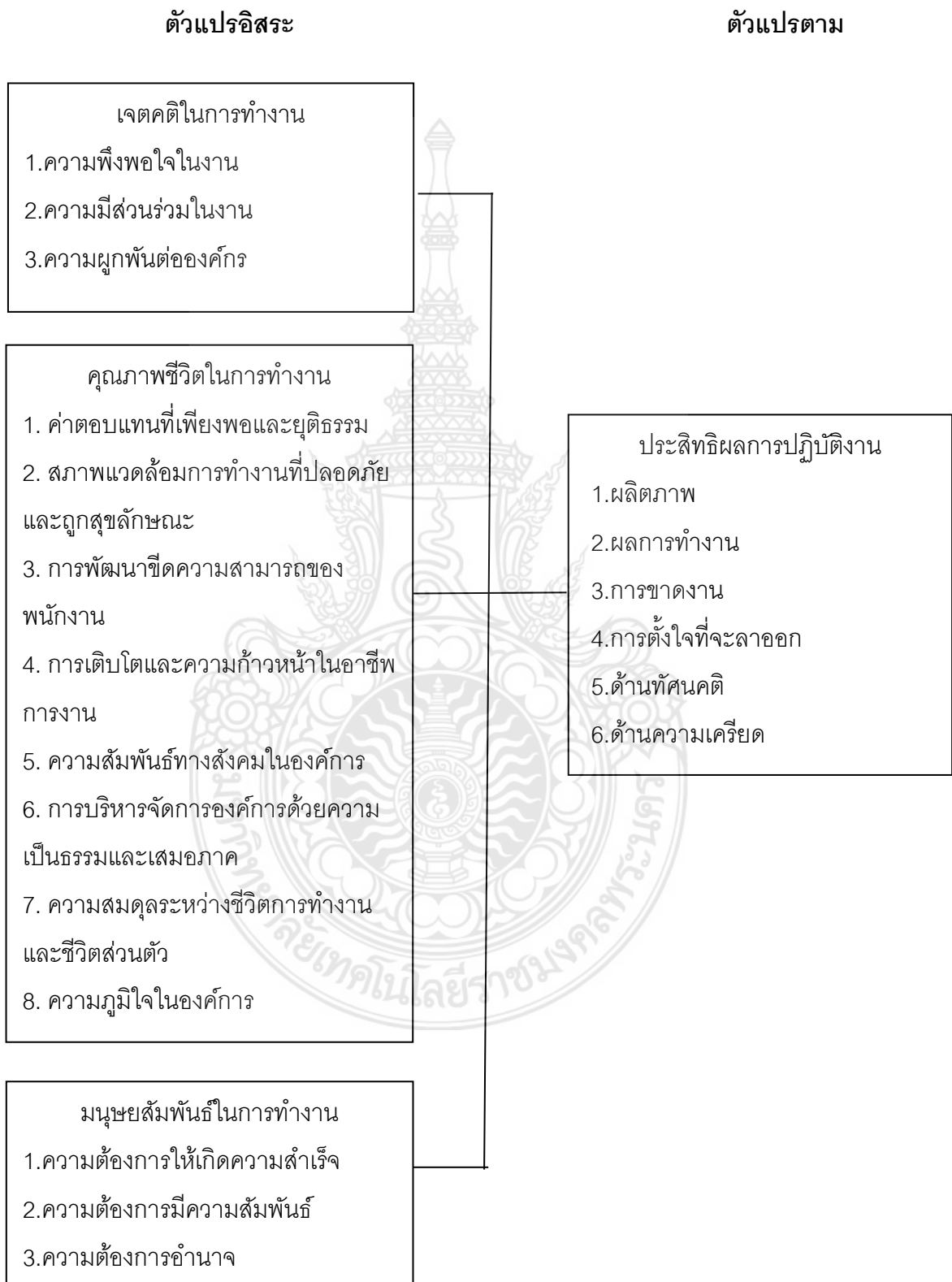
1.5.1.2 เจตคติในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความมีส่วนร่วมในงาน ความผูกพันต่อองค์กร

1.5.1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร การบริหารจัดการองค์การด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความภูมิใจในองค์กร

1.5.1.4 มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ ความต้องการมีความสัมพันธ์ ความต้องการอำนาจ

1.5.2 ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ได้แก่ ผลผลิตภาพ ผลการทำงาน การขาดงาน การตั้งใจที่จะลาออก ด้านทัศนคติ มีความเครียด

ภาพ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลการวิจัยจะช่วยให้ผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ทราบถึง เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย์สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.6.2 ผลการวิจัยจะช่วยให้ผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่มองเห็นถึง แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.6.3 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

**โรงพยาบาลเอกชน** หมายถึง สถานพยาบาลที่สร้างขึ้นจากการร่วมทุนของกลุ่มบุคคล มีการบริหารงานโดยมุ่งหวังผลกำไร ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนหรือผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา ซึ่งมีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2556)

**โรงพยาบาลขนาดใหญ่** หมายถึง โรงพยาบาลที่มีจำนวนเตียงที่จัดให้บริการผู้ป่วย ตั้งแต่เก้าสิบเตียงขึ้นไป (กฎกระทรวงกำหนดลักษณะของสถานพยาบาลและลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาล พ.ศ. 2558)

**ผู้ประกอบการวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์** หมายถึง บุคคลซึ่งได้ขึ้นทะเบียน และรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์จากสภาการพยาบาล (พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2540)

**เจตคติ** หมายถึง ตัวแปรทางจิตวิทยาอย่างหนึ่งที่ไม่อาจสังเกตได้ง่าย แต่เป็นความโน้มเอียงภายใน แสดงออกให้เห็นได้โดยพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เจตคติ ยังเป็นเรื่องของความชอบ ไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึก และความเชื่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

**การมีส่วนร่วม** หมายถึง การเกี่ยวข้องทางสังคมด้านจิตใจและอารมณ์ (Mental and Emotional Involvement) ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์ (Group Situation) ซึ่งผลของการ

เกี่ยวข้องกับดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำ (Contribution) บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น ทำให้เกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่ม

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งแน่นแฟ้นระหว่างบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยมีองค์ประกอบโดยทั่ว ๆ ไป 3 ประการ คือ

1. มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
2. มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. มีความตั้งใจที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

**คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง สภาพการทำงานที่มีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีความสุขทางกาย ได้แก่ การมีอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับสภาพและฐานะของตน เกิดความสุขทางจิตใจ ได้แก่ การได้รับความรัก ความอบอุ่น การยอมรับจากสังคม และความมั่นคงทางจิตใจ

**ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม** หมายถึง การได้รับค่าตอบแทน รายได้และผลประโยชน์ที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานและค่าตอบแทนจากองค์กรอื่น ๆ

**สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ** หมายถึง พนักงานปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เป็นอันตราย

**การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน** หมายถึง พนักงานได้รับโอกาสที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ กล่าวคือ งานที่ท้าทายและความสามารถอันหลากหลายงานที่มีความท้าทาย และงานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ

**การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน** หมายถึง พนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในสายอาชีพ และได้รับตำแหน่งงานที่มีความมั่นคง

**ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร** หมายถึง พนักงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สามารถปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ทำงานท่ามกลางบรรยากาศที่เป็นมิตร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความอบอุ่น และปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่าหรือชนชั้น

**การบริหารจัดการองค์กรด้วยความ เป็นธรรมและเสมอภาค** หมายถึง องค์กรบริหารงานด้วยความยุติธรรม ปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเท่าเทียมกันและเหมาะสม เคารพในสิทธิส่วนบุคคล รวมทั้งหัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของพนักงาน

**ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว** หมายถึง พนักงานสามารถบริหารงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างสมดุล เช่น พนักงานสามารถมีเวลาว่างให้กับครอบครัวหรือมีช่วงเวลาที่ได้อ่อนคลายความตึงเครียดจากที่ทำงาน เป็นต้น

**ความภูมิใจในองค์กร** หมายถึง พนักงานเกิด ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และทำประโยชน์ให้แก่สังคม

**มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน** หมายถึง กระบวนการจูงใจของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ โดยมีความพอใจ ในทางเศรษฐกิจ และสังคม มนุษย์สัมพันธ์ จึงเป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ เพื่อใช้ในการ เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี กับบุคคล การยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือ และการให้ความจงรักภักดี ในการติดต่อสัมพันธ์กัน ระหว่างบุคคล ต่อบุคคล ตลอดจนองค์กรต่อองค์กร

**ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ** หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อน

**ความต้องการมีความสัมพันธ์** หมายถึง ความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

**ความต้องการอำนาจ** หมายถึง ความต้องการมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น

**ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระดับของความสามารถในการใช้ความรู้ความเข้าใจหรือทักษะที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ภายใต้เงื่อนไขการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่าที่สุด

**ผลิภาพของแต่ละบุคคล** หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลที่ส่งผลกระทบต่ออำนาจการผลิต ซึ่งความสามารถของบุคคลในการผลิตวัดได้จากผลิตภัณฑ์ (Product) หรือการบริการที่เขาได้รับการมอบหมายจากองค์กร

**ผลของการปฏิบัติงาน** หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขณะทำงานในองค์กร หรือ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรด้วยความเต็มใจ การวัดการปฏิบัติงานโดยมองภาพรวมจากด้านพฤติกรรมและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

**การขาดงาน** หมายถึง การไม่ปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งที่เป็นเวลาที่เขาต้องทำงาน มีการขาดหายไปชั่วคราวหรือนาน ๆ และบางครั้งการเห็นผู้คนมีการขาดงานก็รู้สึกอยากที่จะขาดงานด้วย หรือบางครั้งมีการโทรมาบอกว่าป่วยเพื่อมีเวลาพักที่เพิ่มขึ้น

**การตั้งใจลาออก** หมายถึง การมีความคิดที่ตั้งใจลาออกจากองค์การโดยไม่กลับมาทำงานต่อไปอีกเลย และหากบุคคลนั้นมีผลการดำเนินงานที่ดี องค์การก็ต้องสูญเสียค่าฝึกอบรมเป็นจำนวนมากเพื่อจ้างบุคคลใหม่มารับหน้าที่แทนต่อไป

**ทัศนคติของบุคคล** หมายถึง ความคิดเห็นซึ่งเป็นตัวแปรของประสิทธิผลของแต่ละบุคคล ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์การ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมในองค์การ ซึ่งถือว่าเป็นบทบาทสำคัญของพฤติกรรมองค์การ

**ความเครียด** หมายถึง ความรู้สึกหรือพฤติกรรมที่บุคคลมีการสนอง ต่อต่อสิ่งเร้าด้านจิตใจ และกายภาพ จนกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลองค์การ ซึ่งภาวะความเครียดที่เพิ่มขึ้นก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมองค์การและการปฏิบัติงาน





## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับเจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตั้งสมมติฐานงานวิจัย และกรอบแนวคิดตามทฤษฎีเพื่อใช้ตีกรอบและเป็นแนวทางให้กับผู้วิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงาน
- 2.5 บริบทของโรงพยาบาลเอกชน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติในการทำงาน

##### 2.1.1 ความหมายของเจตคติ

สิรินาท อุษสกุล (2558 : 12) ได้ให้ความหมายของ เจตคติ หมายถึง การประเมินค่าความเชื่อความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งของ ทั้งทางด้านบวกและด้านลบ โดยเจตคติดังกล่าวเกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การลอกเลียนแบบเจตคติของผู้อื่น และความสามารถในการแยกแยะสิ่งดีสิ่งไม่ดีของบุคคลนั้นๆ ซึ่งจะส่งผลต่อแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคล

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560: 12) ได้ให้ความหมายของ เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีทั้งเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ชอบ ไม่ชอบ หรือรู้สึกเฉยๆ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ การได้รับการสั่งสอนของแต่ละบุคคล และมักจะส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้นด้วย

กัญยารัตน์ พลอยศิริภุริช (2563: 67) ได้ให้ความหมายของ เจตคติ หมายถึง สภาวะทางด้านจิตใจของบุคคล ความรู้สึก ความพอใจ ความชอบ ความไม่ชอบที่มีต่อ

สถานการณ์ต่างๆ ได้รับจากกระบวนการ เป็นการแสดงออกของค่านิยม และความเชื่อที่แตกต่างกันไป

### 2.1.2 องค์ประกอบของเจตคติ

Shaver (1977 อ้างถึงใน สิรินาถ อุยสกุล. 2558: 12) เจตคติด้านการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านจะต้องมีความสอดคล้องกัน ถ้าองค์ประกอบใดเปลี่ยนแปลงไป เจตคติก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) เป็นการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุ หรือเหตุการณ์ต่างๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่รับรู้ อาจเป็นไปในทางที่ดี หรือไม่ดี ถ้าบุคคลมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งใดก็จะรู้สึกไม่ชอบสิ่งนั้น หากแต่รู้สึกดีกับสิ่งใดก็จะชอบสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความโน้มเอียงของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน กล่าวคือ การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ เป็นต้น

พรณรงค์ สิงห์สำราญ (2550: 9 อ้างถึงใน มารวย วิชาญยุทธนากุล. 2560: 13) กล่าวถึงองค์ประกอบของเจตคติที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การรู้ (Cognition) ประกอบด้วยความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายเจตคติ เช่นทัศนคติที่มีต่อลัทธิคอมมิวนิสต์ สิ่งสำคัญขององค์ประกอบนี้ประกอบด้วยความเชื่อที่ถูกประเมินแล้วว่าน่าเชื่อถือหรือไม่ ดีหรือไม่ดี รวมไปถึงความเชื่อในใจว่าควรจะมีปฏิกิริยาตอบโต้อย่างไรต่อเป้าหมายทัศนคตินั้นจึงจะเหมาะสมที่สุด ดังนั้น การรู้และแนวโน้มพฤติกรรมจึงมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด

2. ความรู้สึก (Feeling) หมายถึง อารมณ์ที่มีต่อเป้าหมายเจตคติ โดยเป้าหมายนั้นจะถูกมองด้วยอารมณ์ชอบหรือไม่ชอบ ถูกใจหรือไม่ถูกใจ ส่วนประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกนี้ทำให้บุคคลเกิดความดีดั่งยึดมั่น ซึ่งอาจกระตุ้นให้มีปฏิกิริยาตอบโต้ได้หากมีสิ่งขัดแย้งกับความรู้สึกมากกระทบ

3. แนวโน้มพฤติกรรม (Action Tendency) หมายถึง ความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเจตคติ หากบุคคลมีเจตคติที่ดีต่อเป้าหมาย บุคคลนั้นจะมีความพร้อมที่จะมี

พฤติกรรมสนับสนุนเป้าหมายนั้น ถ้าบุคคลมีเจตคติในทางลบต่อเป้าหมาย เขาก็จะมีความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างขัดแย้งกับเป้าหมายนั้น

### 2.1.3 ประเภทของเจตคติ

กรวินท์ กรประเสริฐวิทย์ (2557: 11 อ้างถึงใน มารวย วิชาญยุทธนากุล. 2560: 14) การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดีหรือยอมรับ ความพอใจ เช่น นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อวิชาการโฆษณา เพราะวิชาการโฆษณาเป็นวิชาที่เปิดโอกาสให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด

2. ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น นิดไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์เพราะเห็นว่าเป็นการทารุณสัตว์

3. การไม่แสดงออกทางทัศนคติหรือมีทัศนคติเฉย ๆ (Neutral Attitude) คือ มีทัศนคติเป็นกลาง เนื่องจากอาจเกิดจากการไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ ไม่มีแนวโน้มทัศนคติเดิมหรือไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน เช่น เรามีทัศนคติที่เป็นกลางต่อผู้ไม่โคเวฟ เพราะเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ ประโยชน์หรือโทษของผู้ไม่โคเวฟมาก่อน

### 2.1.4 ลักษณะของเจตคติ

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545: 138 อ้างถึงใน สิรินาถ อุษสกุล. 2558: 12) เนื่องจากว่า นักจิตวิทยาได้ศึกษาในความหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรกล่าวถึงลักษณะรวมๆของเจตคติที่ทำให้เกิดความเข้าใจเจตคติให้ดีขึ้น ซึ่งลักษณะของเจตคติสรุปได้ดังนี้

1. เจตคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้
2. เจตคติมีลักษณะที่คงทนถาวรอยู่นานพอสมควร
3. เจตคติมีลักษณะของการประเมินค่าอยู่ในตัว คือ บอกลักษณะดี - ไม่ดีชอบ - ไม่ชอบ เป็นต้น
4. เจตคติทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่หมายของเจตคติ
5. เจตคติบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของ และบุคคลกับสถานการณ์นั้น คือ เจตคติด้อยมีที่หมายนั่นเอง

ศุภรัตน์ บรรดาศักดิ์ (2555: 10 - 11 อ้างถึงใน มารวย วิชาญยุทธนากุล. 2560: 15) ได้กล่าวถึงลักษณะของเจตคติทั่วไปมี 5 ประการ ดังนี้

1. เจตคติเป็นเรื่องของอารมณ์ (Feeling) ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไขหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลจะมีการกระทำที่เสแสร้งโดยแสดงออกไม่ตรงกับความรู้สึกของคนเมื่อเขาารู้ตัว หรือเมื่อถูกสังเกต

2. เจตคติเป็นเรื่องเฉพาะตัว (Typical) แม้ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกัน แต่บุคคลอาจมีรูปแบบการแสดงออกที่แตกต่างกัน หรืออาจมีการแสดงออกที่เหมือนกัน แต่ความรู้สึกต่างกันได้

3. เจตคติมีทิศทาง (Direction) การแสดงออกของความรู้สึก สามารถแสดงออกได้ 2 ทิศทาง เช่น ทิศทางบวก เป็นทิศทางที่สังคมปรารถนา และทิศทางลบ เป็นทิศทางที่สังคมไม่ปรารถนา ได้แก่ ซื่อสัตย์ - คดโกง รัก -เกลียด ชอบ - ไม่ชอบ ชยัน - ขี้เกียจ เป็นต้น

4. เจตคติมีความเข้ม (Intensity) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกันในสถานการณ์เดียวกันแต่อาจแตกต่างกันในเรื่องของความเข้มที่บุคคลรู้สึก ซึ่งมากน้อยแตกต่างกัน เช่น รักมาก รักน้อย ชยันมาก ชยันน้อย เป็นต้น

5. เจตคติต้องมีเป้าหมาย (Target) ความรู้สึกเกิดขึ้นลอย ๆ ไม่ได้ต้องมีสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดการตอบสนอง เช่น รักพ่อ รักแม่ ขี้เกียจทำการบ้าน ชยันเข้าชั้นเรียน เป็นต้น

#### 2.1.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดเจตคติ

สิรินาท อุษสกุล (2558: 13) ปัจจัยที่ทำให้เกิดเจตคติ แบ่งเป็น 3 ปัจจัย คือ

1. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Personal Experience) เนื่องจากในชีวิตประจำวันของบุคคลจำเป็นต้องติดต่อสัมพันธ์สิ่งต่างๆรอบตัวตลอดเวลาจึงมีการประเมินสิ่งใหม่และประเมินสิ่งเก่าซ้ำซาก กระบวนการประเมินเหล่านี้ทำให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งพัฒนาขึ้นเป็นทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ นอกจากนั้นยังมีปัจจัยอื่นๆ อันเกิดจากตัวบุคคลนั่นเองที่มีอิทธิพลต่อการประเมินวัตถุทางการตลาดโดยตรงที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1.1 ความต้องการ (Needs) เนื่องจากความต้องการของบุคคลนั้นไม่อยู่กับที่ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย แต่จะเปลี่ยนแปลงแปรผันไปตามกาลเวลา จึงทำให้ทัศนคติของคนเปลี่ยนแปลงไปตามด้วย วัตถุอย่างเดียวกันจะได้รับการประเมินต่างกันในแต่ละช่วงของชีวิต

1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self concept) ซึ่งหมายถึงผลรวมของความคิดและความรู้สึกทั้งหมดที่บุคคลมองตัวเองว่ามีลักษณะอย่างไร เคยเป็นอย่างไร และคาดหวังว่าจะให้เป็นอย่างไรในอนาคต และเมื่อบุคคลมีแนวความคิดเกี่ยวกับตนเองอย่างไรแล้ว ก็จะมีผลสะท้อนให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปตามนั้นด้วย

1.3 บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพของบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งคู่กับแนวความคิดแห่งตน ที่มีอิทธิพลต่อการประเมินวัตถุ บุคคลมีบุคลิกภาพเฉพาะตัว ก้าวร้าว เฉื่อยชา เก็บตัวหรือเปิดเผย สิ่งดังกล่าวเหล่านี้มีผลกระทบต่อการก่อตัวเป็นทัศนคติของบุคคลนั้นทั้งสิ้น

2. การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ (Group Associations) คนเราทุกคนย่อมได้รับอิทธิพลไม่มากก็น้อยจากสมาชิกคนอื่น ๆ ที่ตนเองเข้าไปร่วมอยู่ด้วยเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านทัศนคติที่เรามีต่อผลิตภัณฑ์ จริยธรรม สวัสดิภาพ และสถานการณแวดล้อมอื่นๆ กลุ่มตีคุณค่าหรือมีความคิดอย่างไร ก็จะจูงใจให้บุคคลมีทัศนคติคล้ายคลึงตามไปด้วย กลุ่มดังกล่าวได้แก่ ครอบครัว กลุ่มเพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งกลุ่มวัฒนธรรมต่างๆ ที่ถ่ายทอดกันมานับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีต่อผลกระทบต่อพัฒนาการทางด้านทัศนคติของบุคคลโดยตรง

3. ปัจจัยอิทธิพลอื่น ๆ (Influential Others) การก่อตัวของทัศนคติของบุคคลภายนอกเกิดจากแหล่งที่มาหลายทางดังกล่าวมาแล้ว ทัศนคติของบุคคลหรือทัศนคติของผู้บริโภค ยังสามารถก่อตัวขึ้นหรืออาจเกิดการเปลี่ยนแปลงได้จากการที่ผู้บริโภคได้เข้าไปติดต่อสัมผัสกับบุคคลที่มีอิทธิพลที่ตนเองยอมรับ และศรัทธาอีกด้วย เช่น เพื่อนที่ตนเองนับถือ ญาติพี่น้อง และผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

ศรีธัญ รื่นณรงค์ (2553: 20 อ้างถึงใน มารวย วิชาญยุทธนากุล.2560: 17) กล่าวว่า เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลจึงเกิดขึ้นจากเงื่อนไข 4 ประการ ดังนี้

1. การเพิ่มและการรวมกันของการตอบสนอง ที่เกิดจากการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ และจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น จากบ้าน โรงเรียน และสังคม

2. แบบแผนของตนเอง ความแตกต่างของประสบการณ์ทำให้เจตคติของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป เจตคติบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะของตน ขึ้นอยู่กับพัฒนาการทางความคิดหรือสติปัญญาและความเจริญเติบโตของบุคคล

3. อิทธิพลของประสบการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน ความตกใจหรือเป็นสิ่งที่ไม่เคยคาดคิดมาก่อน จะเป็นผลให้บุคคลจดจำประสบการณ์นั้นได้นาน นำมาสู่การเกิดเจตคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น เคยขึ้นรถเมล์แล้วประสบอุบัติเหตุก็จะพยายามหลีกเลี่ยงไม่ขึ้นรถเมล์สายนั้น

4. การเลียนแบบ คนเราชอบหรือมีแนวโน้มที่จะเลียนแบบบุคคลสำคัญที่เราชื่นชอบ เจตคติจึงเน้นการถ่ายทอดจากคนที่เราพึงพอใจและนับถือ เช่น เจตคติจากพ่อแม่ มาถึงลูก

### 2.1.6 เจตคติต่องาน

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544: 91-92 อ้างถึงใน วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์. 2557: 20 , มารวย วิชาญยุทธนากุล. 2560: 18) ได้อธิบาย เจตคติต่องาน ไว้ว่า ความพึงพอใจในงานถือเป็นเจตคติพื้นฐานของคนที่มีความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งสามารถทราบได้โดยง่ายด้วยการใช้คำถามเป็นเครื่องมือวัดบุคคลนั้นในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานซึ่งจะให้คำตอบต่าง ๆ เพื่อที่จะแสดงผลโดยรวมของเจตคติของบุคคลที่เกี่ยวกับงานที่ตนทำนั่นเอง ซึ่งแสดงออกด้วยอารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรม

กรองแก้ว อยู่สุข (2534. อ้างถึงใน สีวลี ฉิมवास. 2551: 15 ,มารวย วิชาญยุทธนากุล. 2560: 18) ได้จัดระดับของเจตคติของบุคคลที่มีความตั้งใจ 3 ระดับที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน ได้แก่

1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง เจตคติของพนักงานที่มีความตั้งใจในการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ ด้วยการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกที่มีความตั้งใจชอบหรือไม่ชอบพอใจหรือไม่พอใจ หากพนักงานมีความชอบในงาน หรือได้รับการตอบสนองที่ดี ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2. ความมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) คือ ความรู้สึกของพนักงานที่ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในงาน ความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นหลังจากที่พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานในระดับหนึ่งแล้ว การที่พนักงานรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในงาน จะทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับงานที่ตนรับผิดชอบ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ผลผลิตหรืองานนั้นออกมาดี

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นระดับของเจตคติของบุคคลที่มีความตั้งใจสูงสุด หลังจากพนักงานมีความพึงพอใจในงานและเข้ามามีส่วนร่วมในงานแล้ว จะทำให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่องาน เกิดความรู้สึกผูกพันหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร

Steers (1977 อ้างถึงใน ณัฐติมา ลิ่นปราชญา. 2557: 28 , มารวย วิชาญยุทธนากุล. 2560: 18) กล่าวว่า แนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งเกิดจากการเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ทำให้เกิดความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร รวมถึงเกิดความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ต้องการจะรักษาสมาชิกภาพของตนเองไว้

นอกจากนี้ Steers ยังกล่าวถึงเจตคติต่อการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร ว่า ความผูกพันต่อองค์กรแสดงผลออกมาในรูปของความจงรักภักดี นั่นคือ พฤติกรรมที่พนักงานแต่

ละคนแสดงออกมาให้เห็นถึงการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อการบรรลุผลสำเร็จ และยังแสดงออกถึง เจตคติต่องานในรูปแบบของความพึงพอใจในงานอีกด้วย

ภาพ 2.1 A conceptual of job attitude



ที่มา: อัจฉนา วิมลเกียรติขจร.(2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร และการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จากภาพ 2.1 จะเห็นว่า เจตคติต่องานเกิดจากความเชื่อเกี่ยวกับงานและเจตคติต่องาน ส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม นำไปสู่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง เช่น เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีความเชื่อเกี่ยวกับงานในเชิงลบ ว่างานเป็นงานที่น่าเบื่อและน่ารังเกียจ ทำให้เกิดเจตคติต่องานในเชิงลบเกิดเป็นความไม่พึงพอใจในงานและมีความรู้สึกเกี่ยวข้องน้อยในงานต่ำ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ตั้งใจ ได้แก่ ตั้งใจที่จะลาออก หรือลดความพยายามในงานลง ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง คือ การขาดงาน การลาออก และผลการปฏิบัติงานที่ต่ำ

### 2.1.7 ทฤษฎีเจตคติ

1. ทฤษฎีการวางเงื่อนไขและการให้แรงเสริม (Conditioning and Reinforcement Theories) เป็นทฤษฎีเจตคติที่ใช้หลักการเรียนรู้ที่มีเงื่อนไขและแรงเสริมคือจะให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งใด ก็นำสิ่งนั้นนั้นมาเป็นเงื่อนไขหรือนำไปเกี่ยวโยง (Associate) กับอีกสิ่งหนึ่งที่ชอบหรือสิ่งที่มีเจตคติที่ดีอยู่ ก่อนแล้วจะเชื่อมโยงของสองสิ่งดังกล่าว และจะชอบในสิ่งที่เป็นเงื่อนไขนั้นด้วย การเกิดเจตคติตามทฤษฎีนี้มีวิธี 3 คือ

1.1 วิธีการเชื่อมโยง (Association) เป็นหลักของพาฟลอฟ (Pavlov) คือเมื่อบุคคลจะสร้างเจตคติได้ โดยการนำมาเชื่อมโยงสิ่งเร้าตั้งแต่ สองตัวขึ้นไป โดยทั่วไปในชีวิตประจำวันของเราจะได้รับการเรียนรู้ประเภทนี้มาก เช่น การโฆษณา การค้าขาย เป็นต้น

1.2 วิธีการให้แรงเสริม (Reinforcement) เป็นหลักการของสกินเนอร์ (Skinner) คือ บุคคลจะเกิดเจตคติอย่างใดอย่างหนึ่งก็โดยการให้รางวัลคำชมเชย พฤติกรรมใดที่ได้รับรางวัล บุคคลนั้นก็จะประพฤติต่อไปถ้าไม่มีคนชมก็ชมตัวเองภูมิใจตัวเอง (Self Reinforcement) ซึ่งทำให้เจตคติคงอยู่ตลอดไป

การติชม (Verbal Reinforcement) เป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการซึ่งจะทำให้เปลี่ยนแปลงเจตคติได้ การเปลี่ยนแปลงเจตคติของคนมี 2 ลักษณะ คือ

- ลักษณะแรก เป็นการเปลี่ยนแปลงเจตคติอย่างผิวเผิน คือ ความคิดกับการกระทำไม่ สอดคล้องกันความคิดหรือเจตคติอย่างหนึ่งการกระทำอีกอย่างหนึ่งเป็นการปฏิบัติตามไปโดย ความรู้สึกไม่เห็นดีเห็นงามด้วยเพราะกลัวว่าจะเสียผลประโยชน์ไปบางส่วน

- ลักษณะที่สอง เป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านความคิด ความเชื่อและการกระทำไปทั้งหมดเป็นการยอมรับสิ่งต่างๆ ด้วยจิตใจ

1.3 เจตคติเกิดจากการเลียนแบบ (Imitation a Model) คือ คนอื่นมีเจตคติอย่างไรก็มีเจตคติตามอย่างเขาบ้างซึ่งมี พ่อ-แม่ เพื่อนและครู เป็นตัวแบบสำคัญที่เด็กจะเลียนแบบเจตคติต่อสิ่งต่างๆ ตามตัวแบบนั้นขึ้นอยู่กับความสำคัญของตัวแบบเช่น พ่อ-แม่ นับถือศาสนาพุทธลูกจะมีเจตคติที่ดีต่อศาสนาพุทธและยอมรับนับถือศาสนาพุทธด้วย

2. ทฤษฎีเครื่องล่อใจ (Incentive Theories) ทฤษฎีนี้ยึดหลักว่าบุคคลจะมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งใดจะต้องเชื่อแล้วว่าสิ่งนั้นจะมีประโยชน์หรือสร้างความพอใจแก่ ตนเองหน้าที่ของเจตคติตามทฤษฎีนี้ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

2.1 เจตคติช่วยเป็นเครื่องมือทำให้ไปถึงจุดมุ่งหมายและช่วยในการปรับตัว (Instrumental and Adjustive Function) การที่คนเราจะมีเจตคติต่อสิ่งใดทางใดก็เพราะว่าสิ่งนั้นจะนำไปยังจุดมุ่งหมายบางอย่างได้ ถ้าบรรลุถึงจุดมุ่งหมายก็มีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้นแต่ถ้าเป็นสิ่งที่ขัดขวางต่อจุดมุ่งหมายก็มีเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2.2 เจตคติช่วยป้องกันตัวเราเองได้ (Self-defensive Function) เจตคติบางอย่างจะช่วยป้องกันตัวเองได้ คือ การเชื่อในบางสิ่งบางอย่างแบบบิดเบือนซึ่งจะทำให้ สบายใจขึ้น เพื่อเป็นการรักษาภาพพจน์ของตัวเองจะทำให้ เราเห็นภาพพจน์ ในทางที่ดีทำให้สบายใจและ



ลดความวิตกกังวลเกี่ยวกับปัญหาของตัวเองได้ บุคคลมักจะหลีกเลี่ยงในสิ่งที่ไม่ดีหรือปกปิดความจริงบางอย่างซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตนเอง

2.3 เจตคติช่วยให้ได้แสดงออกทางด้านพฤติกรรมต่างๆ (Self-expressive Function) บุคคลมีความคิดอย่างไรหรือมีค่านิยมอย่างไรก็พยายามที่จะมีเจตคติต่อสิ่งต่างๆ ให้สอดคล้องกับความคิดหรือค่านิยมของตนด้วยเพื่อให้มีลักษณะตามที่ตนเองคิดว่าเป็นเช่นนั้น

2.4 เจตคติช่วยทำหน้าที่ให้เกิดความรู้ (Knowledge Function) บุคคลจะอยู่ในโลกได้ ต้องมีความรอบรู้พอควรเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมต่างๆ เหล่านั้นเป็นอย่างไรเราสามารถคิดและแก้ ปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ได้สามารถทำนายสถานการณ์ต่างๆ ได้เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนจนเกินไป

3. ทฤษฎีการสอดคล้องของการรู้ (Cognitive Consistency Approach) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดหรือการรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งทำให้เกิดความรู้สึกหลายๆ ด้านหรือมีส่วนประกอบของการรู้ (Cognitive Element) หลายอย่างรู้ ในทางที่ดีหรือไม่ดีถ้ารู้ในทางที่ดีมากกว่าในทางที่ไม่ดีก็จะเกิดความสอดคล้องของการรู้ขึ้น ทำให้เกิดเจตคติที่ดีในสิ่งนั้นหรือถ้ารู้ในทางที่ไม่ดีมากกว่าในทางที่ดีก็จะเกิดความไม่สอดคล้องของการรับรู้ทำให้มีเจตคติที่ไม่ดีหรือไม่ชอบสิ่ง นั้น และเมื่อรู้ในทางที่ดีหรือไม่ดีพอๆ กันก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งของการรู้ ขึ้นเรียกว่าเกิด ความไม่สอดคล้องของการรู้ (Cognitive Dissonance) ดังนั้นบุคคลจะต้องรู้ในทางที่ดีให้มากกว่าในทางที่ไม่ดีจึงจะมีเจตคติในทางที่ดีมากกว่าทฤษฎีสอดคล้องของการรู้ แบ่งออกเป็น ทฤษฎีย่อยๆ 3 ทฤษฎีได้ ดังนี้

3.1 ทฤษฎีความสมดุลของไฮเดอ์ (Heider's Balance Theory) ไฮเดอ์ (Heider) ได้คิดทฤษฎีนี้ขึ้นบางที่เรียกทฤษฎีนี้ว่า Heider's P-O-X Formulation หรือ Heider's Three Elements System ทฤษฎีนี้กล่าวถึง 3 สิ่ง คือ

P หมายถึง บุคคลคนหนึ่ง (อาจเป็นตัวเราเอง)

O หมายถึง บุคคลอีกคนหนึ่ง (อาจเป็นเพื่อนเรา)

X หมายถึง วัตถุหรือสิ่งของ (อาจเป็นภาพยนตร์จีน)

ความสัมพันธ์ ระหว่าง P-O-X จะสมดุลหรือไม่สมดุลขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่างๆ เหล่านี้ว่าเป็นไปทางใดอาจจะเป็นทางบวก (+) หรือ ทางลบ (-) ดังภาพ 2.2

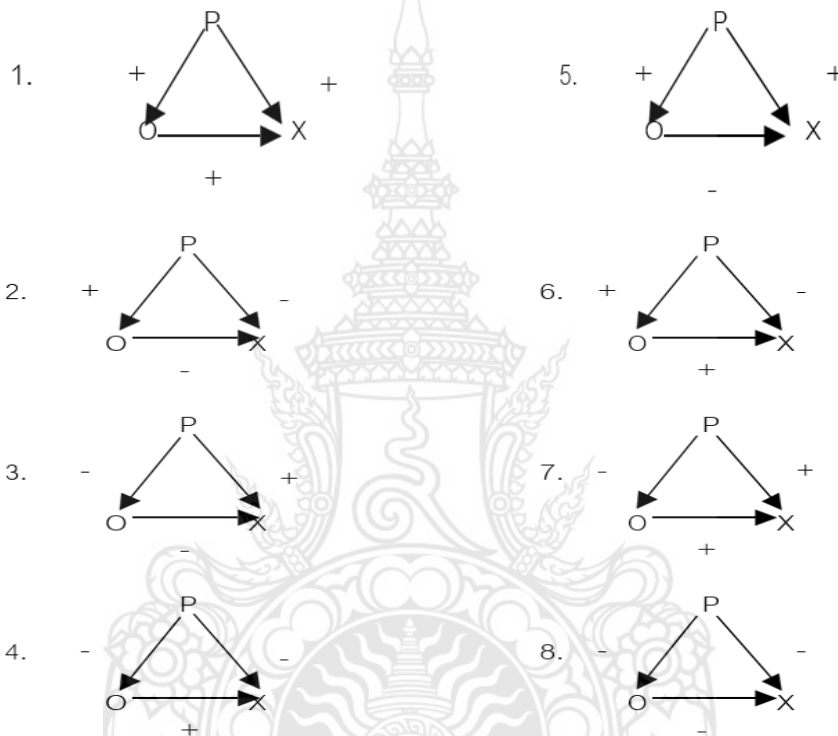
ภาพ 2.2 ภาพความสมดุลและไม่สมดุลของทฤษฎี P-O-X (ที่มา : ศักดิ์สุนทรเสถณี. 2531: 13-14)

เครื่องหมาย + หมายถึง ชอบ

เครื่องหมาย - หมายถึง ไม่ชอบ

ภาวะสมดุล (Balanced States)

ภาวะไม่สมดุล (Unbalanced States)



ตัวอย่าง จากภาพ P-O-X.3 จะเห็นว่า P ชอบ X และไม่ชอบ O แต่ O ไม่ชอบ X ในกรณีนี้จะเกิดความสมดุลขึ้นเพราะว่า P จะพอใจในสิ่งที่ตนชอบและจะพอใจเมื่อเห็นบุคคลที่ตนไม่ชอบ ไม่ชอบในสิ่งเดียวกับที่ตนชอบ คือ เราพอใจคนที่เราเกลียดไม่มีอะไรเหมือนกับเราในกรณีนี้ P ไม่ต้องเปลี่ยนแปลงเจตคติ ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เพราะเกิดภาวะสมดุล

ตัวอย่าง จากภาพ P-O-X.7 จะเห็นว่า P ชอบ X และไม่ชอบ O แต่ O ชอบ X ในกรณีนี้จะเกิดความไม่สมดุลขึ้นเพราะว่า P จะพอใจในสิ่งที่ตนชอบและไม่พอใจเมื่อบุคคลที่ตนไม่ชอบมาชอบในสิ่งเดียวกับที่ตนเองชอบ คือ เราไม่ยอมให้คนที่เราเกลียดมามีอะไรเหมือนกับเราในกรณีนี้ จะเกิดความขัดแย้งหรือเกิดภาวะไม่สมดุลขึ้น P จึงจำเป็นที่จะต้องทำให้

เกิดภาวะสมดุลโดยการเปลี่ยนแปลงเจตคติ X คือ ไม่ชอบ X เสียซึ่งจะกลายเป็น P-O-X.4 ไป และเกิดความสมดุล

3.2 ทฤษฎีความสอดคล้องของออสกู๊ด (Osgood's Congruity Theory) ออสกู๊ดสนใจเรื่องของแหล่งข่าวสารที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการเกิดเจตคติแหล่งของข่าวสารสามารถเกิดหรือทำให้เปลี่ยนแปลงเจตคติได้ผู้รับข่าวสารจะประเมินค่าจากแหล่งข่าวสารและจะยอมรับ (Accept) ข่าวสารนั้นแตกต่างกันออสกู๊ด (Osgood .1957 อ้างถึงใน ศักดิ์สุนทร เสนี.2531: 15) กล่าวว่า “ขอความเดียวกันถ้าคนพูดมีสองคนเราจะเชื่อไม่เหมือนกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเจตคติที่เรามีต่อสองคนนั้นมากกว่าก่อนว่ามีเจตคติในทางบวกหรือลบ”

3.3 ทฤษฎีการไม่สอดคล้องของการรู้ของเฟสติงเกอร์ (Festinger's Theory of Cognitive Dissonance) ทฤษฎีนี้สร้างขึ้นโดยเฟสติงเกอร์ (Festinger) ได้แนวคิดมาจากที่ว่ามนุษย์ไม่สามารถทนต่อความขัดแย้งหรือความไม่สอดคล้องกันได้มนุษย์ จึงจำเป็นที่จะต้องลดความขัดแย้งนั้นด้วยการเปลี่ยนแปลงเจตคติ เฟสติงเกอร์ (Festinger. 1957 อ้างถึงใน ศักดิ์สุนทร เสนี. 2531: 15) กล่าวว่า “ ถ้าเจตคติไม่สอดคล้องกับการกระทำแล้วเจตคติต่อสิ่งนั้นจะเปลี่ยนไป ” ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึกกับการกระทำที่ไม่สอดคล้องกันจึงต้องเปลี่ยนเจตคติต่อสิ่งนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับการกระทำความขัดแย้งจะได้ไม่เกิดขึ้น

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ กรองแก้ว อยู่สุข (2534. อ้างถึงใน สิวดี ฉิมवास. 2551: 15 ,มารวย วิชาญยุทธนากุล. 2560: 18) มาเป็นแนวทางในการศึกษาเจตคติในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ เพราะถือว่าแนวคิดนี้มีตัวแปรที่เหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ และเป็นที่ยอมรับจากผู้วิจัยโดยทั่วไป พิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ไว้ทั้งหมด 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความมีส่วนร่วมในงาน ความผูกพันต่อองค์กร

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

### 2.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ณิศภัทร ม่วงคำ (2559: 9) คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่มีความสุขทั้งทางร่างกาย และจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีความสุขทางกาย ได้แก่ การมีอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย

การอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเหมาะสมกับสภาพและฐานะของตน เกิดความสุขทางจิตใจ ได้แก่ การได้รับความรักความอบอุ่น การยอมรับจากสังคม และความมั่นคงทางจิตใจ

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560: 8) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายความว่า ความหมายครอบคลุมในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน (ธัญพัฒน์ พิรุณไพบร. 2554: 12) และมักจะมีในเรื่องของระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังของแต่ละบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นระดับของความรู้สึกที่แต่ละบุคคลจะมีหรือคาดหวังไม่เท่ากันในเรื่องของการทำงาน ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อมการทำงาน ระบบการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานหรือผู้บังคับบัญชา หรือสมดุลชีวิตการทำงาน เป็นต้น ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน

### 2.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Power, Bullinger and WHOQOL Group (2002: 115 -119 อ้างถึงใน ณิชภัทร ม่วงคำ. 2559: 11) เครื่องวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL - BREF - THAI) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตด้วยการทบทวนแนวคิดของคุณภาพชีวิต และศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อกำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตซึ่งเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิต WHOQOL- BREF - THAI ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ชนิด คือ แบบภาวะวิสัย (Perceived Objective) และอัตวิสัย (Self-report Subjective) จะประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านร่างกาย (Physical Domain) คือ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคลซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์ของร่างกาย การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงานของตน เป็นต้น

2. ด้านจิตใจ (Psychological Domain) คือ การรับรู้ทางสภาพจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความคิดการตัดสินใจและความสามารถในการเรียนรู้ของตน เป็นต้น

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) คือ การรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือและได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคม

4. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตการรับรู้การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสภาพแวดล้อม การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตรอยู่อย่างอิสระมีความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต เป็นต้น

Skrovan (1983: 1-3 อ้างถึงใน ณิชากัทธ ม่วงคำ. 2559: 12) คุณภาพชีวิตการทำงาน มีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ ดังนี้

1. Development คือ การพัฒนาทั้งในด้านวิธีการหรือการดำเนินงานด้านต่างๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสิทธิมนุษยชนและแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล

2. Dignity คือ การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนองของความพึงพอใจและได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับความสามารถหรือการเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่น การที่บุคคลใดๆ ได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นการทำให้องค์กรได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น

3. Daily Practice คือ การฝึกฝนงานเป็นประจำและสม่ำเสมอ โดยที่บุคคลทั่วไปจะต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมง ในการทำงานแต่ละวัน ย่อมมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในที่ทำงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคล

กระทรวงสาธารณสุข (2535: 1-3 อ้างถึงใน ณิชากัทธ ม่วงคำ. 2559: 12) ได้กำหนดดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตของประชาชนที่มีสุขภาพดีโดยทั่วไป ด้วยเกณฑ์ความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) 9 หมวด ได้แก่

1. การรับประทานอาหารเช้าลักษณะและเพียงพอกับความต้องการของร่างกาย
2. การมีที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
3. การมีโอกาสเข้าถึงบริการสังคมขั้นพื้นฐาน ที่จำเป็นต่อการดำรงชีพและการประกอบอาชีพ

4. มีความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

5. มีการผลิตหรือจัดหาอาหารอย่างมีคุณภาพ

6. ครอบครัวสามารถควบคุมช่วงเวลาและจำนวนบุตรได้ตามต้องการ

7. มีส่วนร่วมเพื่อนพัฒนาความเป็นอยู่และกำหนดวิถีชีวิตของชุมชนของตนเอง
8. มีการพัฒนาจิตใจให้ดีขึ้น
9. มีจิตสำนึกและร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

อุทุมพร จามรมาน (2542: 22-23 อ้างถึงใน ณิชากัทธ ม่วงคำ. 2559: 13) ได้สรุปองค์ประกอบที่มีคุณภาพชีวิตของคนในกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตจากการทบทวนงานวิจัยและกำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตไว้ 10 องค์ประกอบ คือ

1. ด้านสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่ อายุ เพศ การมาอยู่ที่กรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่องเนื่องจนวนบุตร สภาพความเป็นอยู่
2. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพหลัก อาชีพรอง รายได้ ทรัพย์สิน ที่ดิน ชั่งโมงทำงาน
3. ด้านสุขภาพอนามัย ได้แก่ การออกกำลังกาย อาหาร การขจัดของเสีย น้ำดื่ม น้ำใช้
4. ด้านจิตวิทยา ได้แก่ ความรู้สึกต่อการดำรงชีวิตในเมืองหลวง
5. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ไฟฟ้าตามถนน ทางเดินในบ้าน สภาพถนน
6. ด้านบริการของรัฐบาลและเอกชน ได้แก่ บริการด้านไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ตำรวจ
7. ด้านนันทนาการ ได้แก่ การเลี้ยงสัตว์ ปลูกต้นไม้ การพักผ่อน ดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ อ่านหนังสือ ดูภาพยนตร์

Delamotte and Takezawa (1984: 11 อ้างถึงใน ณิชากัทธ ม่วงคำ. 2559: 13) ได้เสนองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ประการ คือ

1. เป้าหมายที่เป็นแนวปฏิบัติ (Traditional Goals) เป็นเป้าหมายที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยวิธีการใหม่ เช่น เรื่องที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร ตลอดจนผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม
2. การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน (fair treatment at work) หมายถึง ความต้องการของบุคลากรที่ต้องการให้องค์การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรม โดยเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะเป็แรงงานเพศหญิง หรือเพศชาย
3. อำนาจในการตัดสินใจ (Influence of Decisions) การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สร้างความสามัคคี และลดความแตกแยก
4. ความท้าทายของงาน (Challenge of Work Content) งานที่ต้องมีความท้าทายให้คนงานเกิดความรู้สึกต้องการทำงานให้ประสบความสำเร็จให้ได้เมื่อทำสำเร็จจะได้รับผลตอบแทนจากความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

5. ชีวิตการทำงาน (Work Life) หมายถึง การทำงานที่เป็นการพัฒนาชีวิตการทำงาน ของบุคคลตลอดช่วงอายุงาน โดยมีความสัมพันธ์กับชีวิตครอบครัวและสังคม กล่าวคือ ชีวิตการทำงานครอบครัว และสังคมจะต้องมีความสมดุลกัน

ชาญชัย อาจิ้นสมาจาร (2535: 38-39 อ้างถึงใน ณิชากัทร ม่วงคำ. 2559: 14) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 17 ประการ ดังนี้ 1) ความมั่นคง 2) ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล 3) ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน หากผู้บริหารได้รู้ถึงความต้องการ 4) ปลอดภัยจากระบบราชการและเข้มงวดในการควบคุมงาน 5) งานมีความหมายและน่าสนใจ 6) กิจกรรมและงานหลากหลาย 7) งานมีลักษณะท้าทาย 8) ควบคุมตัวเอง งาน และสถานที่ทำงาน 9) มีขอบเขตการตัดสินใจของตัวเอง 10) โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า 11) ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์ 12) อำนาจหน้าที่ในงาน 13) ได้รับการยอมรับจากการทำงาน 14) ได้รับการสนับสนุนทางสังคม 15) มีอนาคต 16) สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมจากภายนอก 17) มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจและความคาดหวัง

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985)(อ้างถึงใน นิรัญญา แซ่ตั้ง. 2559: 26- 27) อธิบายองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับค่าตอบแทน รายได้และผลประโยชน์ที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน และค่าตอบแทนจากองค์การอื่นๆ

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง พนักงานปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เป็นอันตราย

3. การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง พนักงานได้รับโอกาสที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ กล่าวคือ งานที่ใช้ทักษะและความสามารถอันหลากหลายงานที่มีความท้าทาย และงานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ

4. การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Growth) หมายถึง พนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในสายอาชีพ และได้รับตำแหน่งงานที่มีความมั่นคง

5. ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร (Social Integration) หมายถึง พนักงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สามารถปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ทำงานท่ามกลางบรรยากาศที่เป็นมิตร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความอบอุ่น และปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่าหรือชนชั้น

6. การบริหารจัดการองค์กรด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึง องค์กรบริหารงานด้วยความยุติธรรม ปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเท่าเทียมกันและเหมาะสม เคารพในสิทธิส่วนบุคคล รวมทั้งหัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของพนักงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง พนักงานสามารถบริหารงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างสมดุล เช่น พนักงานสามารถมีเวลาว่างให้กับครอบครัวหรือมีช่วงเวลาที่ได้อ่อนคลายความตึงเครียดจากที่ทำงาน เป็นต้น

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) หมายถึง พนักงานเกิด ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และทำประโยชน์ให้แก่สังคม

ทศนีย์ ชาตไทย (2559: 21) กล่าวว่า องค์กรประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่สำคัญ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และเพียงพอ ความปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การให้ออกาสพัฒนาความสามารถ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ความสำคัญของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

### 2.2.3 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ทศนีย์ ชาตไทย (2559: 23) สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องาน และต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยพัฒนาองค์กรพนักงานยอมรับปฏิบัติงาน ด้วยความมุ่งมั่น เพื่อให้ประสบความสำเร็จโดยการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ ลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุและเป็น การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์กร

### 2.2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีหลายทฤษฎีด้วยกันสำหรับในที่นี้จะกล่าวถึง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎี ERG ของ Alderfer ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland และทฤษฎีความต้องการของ Murray มีรายละเอียดดังนี้



1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow.1943 อ้างถึงใน ปรีดาพร อนุตรโรจน์. 2533: 51-52 ,ทัศนีย์ ชาติไทย. 2559: 23 – 25) มีแนวคิดที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการตลอดเวลา เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการนั้นจะไม่มี ความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไปอีก ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ ดังนี้

1.1 มนุษย์มีความต้องการความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุดแต่สิ่ง ที่มนุษย์ต้องการ นั้นขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยังขณะที่ความต้องการใดได้รับการ ตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ที่กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและเริ่มตั้งแต่เกิด จนกระทั่งตาย

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

1.3 ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ คือ เมื่อความ ต้องการใน ระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงจะเรียกร้องให้มีการ ตอบสนองทันที

2. ทฤษฎี ERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory) แอล เดอร์ เฟอร์ (Alderfer. 1972 อ้างถึงใน ปรีดาพร อนุตรโรจน์. 2533: 51-52 ,ทัศนีย์ ชาติไทย. 2559: 25 - 26) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG โดยยึดถือพื้นฐานทฤษฎีของ Maslow โดยตรง แต่มีการสร้างรูปแบบ ที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ คือ แอลเดอร์เฟอร์เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ ทั้ง 3 ประการ ได้แก่

- (1) ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E )
- (2) ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ ( Relatedness Needs : R )
- (3) ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs : G)

ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้น ความต้องการได้รับการตอบสนอง เป็นขั้นๆและก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อยๆ กล่าว คือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนอง แล้วความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงขึ้นจะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการของ Alderfer มีสภาพเหมือนกันจะมี การเคลื่อนตัวถอยหลังถ้าความต้องการที่อยู่ต่ำกว่าและจากความจริงข้อ นี้ทำให้ผู้บริหารทราบถึง สถานการณ์ต่างๆที่เป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้าหรือความ ต้องการความสัมพันธ์ซึ่งใน สถานการณ์เช่นนี้ Alderfer ชี้ให้เห็นว่าประเภทความต้องการที่อยู่ต่ำ

ลงไป จะมีความสำคัญในการจูงใจทันทีที่ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม มีความต้องการเพื่อน เช่น การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรหรือสมาคมต่างๆ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem of Status Needs) เป็นความต้องการที่มีเกียรติยศ มีฐานะดีในสังคม ได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จดังที่คาดหวังไว้ (Self Actualization or Self Realization Needs) ความต้องการนี้นับเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์เป็นความต้องการให้บรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ใฝ่ฝันไว้

นอกจากนี้ยังมีอีกทฤษฎีหนึ่งซึ่งขยายความทฤษฎีของ Maslow ทฤษฎีนี้ได้แก่ทฤษฎี แรงจูงใจทางสังคมของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg ) ทฤษฎีนี้ได้ศึกษาถึงจิตวิทยาของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่จูงใจให้บุคคลประกอบอาชีพต่างๆ เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย มีรายละเอียดดังนี้

## 2.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factory Theory)

นอกจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์แล้วเฮอริชเบิร์ก (Herzberg, 1959, pp:113-115)(อ้างใน วารุณี แดบสูงเนิน, 2554 หน้า 18 - 22, ทศนีย์ ชาติไทย, 2559 หน้า 26 - 27) กล่าวว่าทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานอีกด้วย ปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

2.3.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในหน่วยงานให้เกิดความพอใจในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้คนขยันปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ความก้าวหน้า (Advancement)
4. ลักษณะของงาน (The work itself)
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2.3.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance Factor) เป็น องค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยตรง แต่เป็นองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีอยู่ตลอดเวลาถ้าปัจจัยด้านค้ำจุนไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงาน ก็จะทำให้เกิด ความไม่พอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) ถือเป็นปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน หากขาดปัจจัยกลุ่มนี้ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)
2. การบังคับบัญชา (Supervision)
3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relation)
4. เงินเดือน (Salary)
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition)

ทฤษฎีสองปัจจัยนี้อยู่ภายใต้ฐานคติความต้องการทางจิตวิทยาโดยปัจจัยจูงใจจะทำให้เกิด ความพอใจในงาน ขณะที่ความพึงพอใจในงาน เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจเท่านั้น พนักงานจะรู้สึกว่ามีแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานมากขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีปัจจัยจูงใจมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนั้น เฮอริชเบอร์ก(Herzberg) ยังกล่าวอีกว่าการที่จะให้มีปัจจัยจูงใจมากขึ้นได้จำเป็นต้องพัฒนางาน (Job enrichment) ซึ่งจะได้ประโยชน์ต่อพนักงานทุกคน ทำให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้หากพิจารณาถึงแนวความคิดของ เฮอริชเบอร์ก (Herzberg) แล้วจะเห็นว่าปัจจัยทั้งคู่ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยค้ำจุนต่างมาจากความต้องการในเรื่องต่างๆของมนุษย์นั่นเอง และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดจะเห็นได้ว่าปัจจัยค้ำจุนเป็นความต้องการที่เทียบกันได้กับความต้องการระดับต้นตามแนวคิดของมาสโลว์(Maslow) สำหรับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg) มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ฉะนั้น องค์การควรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งองค์การสามารถตอบสนองความต้องการทั้งหลายของพนักงานได้ เช่น การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่เพียงพอ หรือจัดให้มีสถานที่ ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยการจัดกิจกรรม งานสังสรรค์การแข่งขัน กีฬา หรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่นและเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการใช้ความสามารถ และทำงานให้ได้ผลสำเร็จของงาน เป็นต้น

การค้นพบของเฮอริทซ์เบิร์ก (Herzberg) สรุปได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนมีขึ้นเพื่อบำรุงจิตใจของ ผู้ปฏิบัติงาน ถ้าหากไม่ได้จัดให้มีขึ้นผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกผิดปกติและเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้ส่วนปัจจัยจูงใจมีขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจในผลงานกระตุ้นให้ กระตือรือร้นในการทำงานยิ่งขึ้น ดังนั้น ถ้าหากผู้บริหารต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ เพื่อให้ผลงานมีคุณภาพสูงควรจัดให้มีการจูงใจที่เหมาะสม

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคิลแลนด์

นอกจากทฤษฎีความต้องการที่กล่าวมาแล้วยังมีทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคิลแลนด์ (McClelland.1961 :100 – 110 อ้างถึงใน ปรีดาพร อนุตรโรจน์. 2553: 53 ,ทัศนีย์ชาติไทย. 2559: 28) ทฤษฎีแรงจูงใจนี้ได้แบ่งแรงจูงใจตามความต้องการพื้นฐานของ บุคคลเป็น 3 แบบ ดังนี้

1. ความต้องการอำนาจ ( Need for Power ) บุคคลมีความต้องการมีอำนาจอย่างมาก อาศัยการใช้อำนาจสร้างอิทธิพลและควบคุมในการทำงาน กล่าวโดยทั่วไปก็คือแต่ละบุคคลแสวงหาความเป็นผู้นำเพื่อให้มีพลังเข้มแข็ง

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation ) บุคคลมีความต้องการผูกพันเป็นอย่างมากตามปกติความผูกพันเกิดจากรักทำให้บุคคลมีความสุขและมีความตั้งใจหลีกเลี่ยงการ ไม่ยอมรับของกลุ่มสังคมที่ทำให้เกิดความเจ็บปวด แต่ละคนชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพที่ดีทางสังคม เพื่อทำให้เกิดรู้สึกยินดีมีความคุ้นเคยกันเข้าใจกัน

3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) บุคคลต้องการมีความสำเร็จ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จมีความหวาดกลัวอย่างรุนแรงต่อการประสบความสำเร็จ ความล้มเหลว ต้องการความท้าทายในการทำงาน ชอบการทำงานที่มีการเสี่ยงภัยเพื่อใช้แนวทางการทำงานที่เคยใช้ได้ผลสำเร็จมาแล้ว

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์

เมอร์เรย์ (Murray. 1938 อ้างถึงใน ปรีดาพร อนุตรโรจน์. 2553: 52-53, ทัศนีย์ชาติไทย. 2559: 29) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการไว้มากมายหลายชนิด ซึ่งมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจและทฤษฎีบุคลิกภาพที่ได้พัฒนาขึ้นในภายหลังอย่างมากจำนวนของความต้องการเปลี่ยนแปลงไปตามขั้นที่เมอร์เรย์ได้ พัฒนาทฤษฎีขึ้นมา ไม่ต่ำกว่า 20 ชนิด ตัวอย่างเช่น

1. ความต้องการที่จะสัมฤทธิ์ผล
2. ความต้องการการก้าวหน้า

3. ความต้องการเป็นตัวตนของตัวเอง
4. ความต้องการความสัมพันธ์
5. ความต้องการการแสดงผล
6. ความต้องการการเข้าใจ

เมอร์เรย์ อธิบายว่าความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ได้ความต้องการของบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมีอยู่ 4 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
2. ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ หมายถึง ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
3. ความต้องการอิสระ หมายถึง ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการมีอำนาจ หมายถึง ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่นและต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดฮิวส์และ คัมมิงส์ (Huse & Cumming.1980: 235-238 อ้างถึงใน นิรัญญา แซ่ตั้ง. 2559:26 - 27) มาเป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ เพราะมีองค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานครบถ้วน ประกอบด้วย คุณสมบัติ 8 ด้าน 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ 3) การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน 4) การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน 5) ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร 6) การบริหารจัดการองค์กรด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว 8) ความภูมิใจในองค์กร

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

### 2.3.1 ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน

ชนิดา สุดตาชาติ (2559) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง กลวิธีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนมนุษย์ให้มาทำกิจกรรมร่วมกันแบบเต็มใจ และบุคคลที่มีมนุษย

สัมพันธ์ก็จะเป็นบุคคลที่สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีจิตสาธารณะที่เป็นที่รักใคร่ของผู้อื่นใครเห็นใครก็อยากอยู่ใกล้ มนุษย์สัมพันธ์จึงเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล แรงจูงใจหรือสาเหตุภายในของบุคคลที่จะเข้ามาทำกิจกรรมใดๆ ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งความสามารถเอาชนะจิตใจผู้อื่นให้ร่วมมือร่วมใจทำงานนั้น ๆ ได้สำเร็จ

รดาชม พรหมนิवास (2561: 23) มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตนเองกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นการทำงาน การอยู่ร่วมกันในสังคมและยิ่งไปกว่า นั้นการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรจะส่งผลให้การทำงานร่วมกันภายในทีมงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 2.3.2 ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์

Chapman (1983: 11 อ้างถึงใน ขนิดา สุตตาชาติ. 2559: 19) ให้เหตุผลว่าเหตุใดในสมัยปัจจุบันมนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญ มากกว่า 40 ปีที่แล้ว คือ

1. องค์กรธุรกิจ อุตสาหกรรม และองค์การรัฐบาลเจริญเติบโต และมีความซับซ้อนขึ้นกลุ่มบุคคลต่าง ๆ จะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้อื่นจึงจำเป็นต้องสร้างมนุษย์สัมพันธ์
2. ปัจจุบันมีอาชีพบริการเพิ่มมากขึ้น คนเหล่านี้จะต้องบริการลูกค้าอย่างดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าพอใจ การสร้างมนุษย์สัมพันธ์จึงมีความสำคัญขึ้น
3. ผลผลิตที่สูงขึ้นยอมนำไปสู่ผลกำไรที่มากขึ้น เพื่อให้การผลิตสูงขึ้น ผู้บริหารจะต้องสร้างมนุษย์สัมพันธ์ให้พนักงานร่วมมือร่วมใจในการผลิตมากขึ้น
4. ผู้บริหารเป็นจำนวนมากที่ได้ฝึกฝนมนุษย์สัมพันธ์ จะเข้าใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น และสามารถใช้นมนุษย์สัมพันธ์ กับผู้ร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ปัจจุบันลูกจ้างมีการเคลื่อนย้ายจากที่ต่าง ๆ เข้ามาทำงานในบริษัท และโรงงานมากกว่า 40 ปีที่แล้ว ดังนั้น คนจึงมีความแตกต่างกันในเรื่องบุคลิกภาพ และในเรื่องของวัฒนธรรมผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเข้าใจ และยอมรับความแตกต่าง

มาลินี จุฑาปะมา (ม.ป.ป.: 16 อ้างถึงใน ขนิดา สุตตาชาติ. 2559: 19 -20) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์เป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของทุกคน มนุษย์สัมพันธ์สามารถนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันทั้งในด้านส่วนตัวและหน้าที่การงาน การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะส่งผลให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันความรักใคร่ ความไว้วางใจซึ่งกัน และกัน การช่วยเหลือซึ่งกันละกันซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการทำงานร่วมกัน มนุษย์สัมพันธ์ยังเป็นสื่อเชื่อมความรัก ความเข้าใจต่อกัน และบ่งชี้ให้มนุษย์รู้จักปรับปรุงตัวเองให้เป็นที่รักเป็นที่ต้องการของบุคคลทั่วไป ดังนั้น มนุษย์

สัมพันธ์ จึงเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญมากสำหรับการทำงานทุกอย่างจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนจะต้องรู้จักเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ของตนเองให้พัฒนามากขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ต่อสังคม และต่อประเทศชาติ โดยมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญ ดังนี้ คือ

1. มนุษยสัมพันธ์ทำให้เกิดสร้างความสามัคคีธรรมให้เกิดขึ้นในกลุ่มสังคมในหมู่คณะ
2. มนุษยสัมพันธ์ทำให้การบริหารงานต่าง ๆ สามารถก่อให้เกิดการรวมพลังเพื่อก่อให้เกิด ความร่วมแรงร่วมใจ เกิดความรักใคร่ สัมครสมานสามัคคีในการปฏิบัติงาน
3. มนุษยสัมพันธ์ทำให้สังคมปกติสุขคนในสังคมนั้น ๆ อยู่ดีมีสุข
4. มนุษยสัมพันธ์ทำให้สร้างความเข้าใจอันดีซึ่งกัน และกัน เป็นการสร้างสรรค์สังคม
5. มนุษยสัมพันธ์ทำให้งานต่าง ๆ ประสบความสำเร็จเพราะเราอยู่คนเดียวไม่ได้เราทำงานหลายอย่างคนเดียวไม่ได้ต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกันงานจึงจะประสบความสำเร็จ
6. มนุษยสัมพันธ์ทำให้คนแตกต่างจากสัตว์อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านจิตใจ ดังนั้น ใน การอยู่ร่วมกันจึง ทำให้มนุษย์รู้ถึงความรักใคร่และไมตรีที่มีให้กันรวมถึงความต้องการที่จะ บรรลุจุดหมายด้วยความภูมิใจ
7. มนุษยสัมพันธ์ทำให้บุคคลยอมรับนับถือกัน ตระหนักในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ “ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์” (Human Dignity) ต้องทำให้คนที่ทำงานร่วมกันรู้ และ เข้าใจถึงการให้เกียรติกันเสมอมนุษย์เฉกเช่นเดียวกัน คือ การยอมรับคุณค่า ความเป็นมนุษย์ นั้นเอง
8. มนุษยสัมพันธ์ทำให้งานทุกอย่างบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ เพราะทุกคนเคารพในการแสดงความคิดเห็น และพฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคล อันจะนำไปสู่ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีนั่นเอง
9. มนุษยสัมพันธ์ทำให้คนคล้อยตามได้ หากทำให้จิตใจเขาคล้อยตามได้บุคคลจะเกิดความชื่นชอบ และจะพัฒนาความชื่นชอบ จนเกิดความศรัทธาและเมื่อบุคคล เกิดความศรัทธาบุคคลก็ยินดีที่จะปฏิบัติตามซึ่งการทำให้คนอื่น คล้อยตามต้องอยู่บนเงื่อนไขของความชอบธรรม ก็จะสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ถาวรได้ แต่หากบุคคลกระทำทุกอย่างเพียงเพื่อประโยชน์แห่งตน มนุษยสัมพันธ์นั้น ๆ ก็เป็นแค่ชั่วคราว เมื่อความจริงกระจ่างอาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้นในกรณีเรื่อง การสร้างมนุษยสัมพันธ์มีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ทุกคนมีไมตรีต่อกันทุกคนจึงควรคิด และกระทำในสิ่งที่ดี ให้แก่กันเราก็จะได้สิ่งดี ๆ ตอบ

สมพร สุทัศนีย์ (2554: 14-15 อ้างถึงใน ขณิดา สุดตาชาติ. 2559: 20 -21) กล่าวว่า การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นเป็นเรื่องของคนโดยตรงทั้งที่เป็นเรื่องส่วนตัว และ ส่วนรวม ส่วนตัว หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว ส่วนรวม หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์นอกบ้านกับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญต่อบุคคลอย่างยิ่ง แยกกล่าวได้ 4 ด้าน คือ ด้านการดำเนินชีวิตในสังคม ด้านการบริหารงานในองค์กร ด้าน เศรษฐกิจ และด้านการเมือง กล่าวโดยสรุป มนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่บุคคลจะต้องสร้างเพื่อให้การบริหารงานต่าง ๆ สามารถก่อให้เกิดการรวมพลัง ความร่วมแรงร่วมใจ ความรักใคร่ สัมผัสความ สัมผัสดีในการปฏิบัติงานจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนจะต้องรู้จักเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ทั้งที่เป็น เรื่องส่วนตัวและส่วนรวม ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร งานจะดำเนินไปได้ด้วยความราบรื่น เพื่อการสร้างเข้าใจตนเอง และเพื่อนร่วมงานภายใต้ความแตกต่างระหว่างบุคคล และเป็นการ กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ด้วยความเต็มใจ และส่งผลให้การ ดำเนินงานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

### 2.3.3 ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์

สมพร สุทัศนีย์ (2554: 24 อ้างถึงใน ขณิดา สุดตาชาติ.2559: 21) ได้กล่าวไว้ว่า ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์มี ดังนี้

1. ทำให้เข้าใจธรรมชาติด้านต่าง ๆ ของมนุษย์
2. ทำให้เข้าใจความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และสามารถสนองความต้องการ พื้นฐานที่เหมือนกัน และแตกต่างกันได้
3. ทำให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคมกับผู้อื่น
4. ทำให้ได้รับความรักใคร่ เชื้อถือ ศรัทธาจากบุคคลในครอบครัว องค์กร และสังคมได้
5. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้โดยเฉพาะ ผู้บริหารมนุษยสัมพันธ์จะช่วยให้งานสำเร็จได้
6. ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน และในการอยู่ร่วมกัน
7. ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความสามัคคีกลมเกลียว รักองค์กร และ ทำให้องค์กรมีความมั่นคงเป็นปึกแผ่น
8. เป็นปัจจัยสำคัญในการประสานประโยชน์ของสังคมป้องกัน และแก้ปัญหาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง



9. มนุษย์สัมพันธ์ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน พร้อมทั้งจะต่อสู้ เพื่อประโยชน์ร่วมกัน

มาลีณี จุฑาปะมา (ม.ป.ป.: 19 อ้างถึงใน ขณิดา สุดตาชาติ. 2559: 21-22) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. ก่อให้เกิดความเข้าใจธรรมชาติมนุษย์ในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เหมือนกันและแตกต่างกันได้
2. ก่อให้เกิดความเข้าใจ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และสามารถสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งที่เหมือนกัน และแตกต่างกันได้
3. ก่อให้เกิดความรักใคร่ เชื้อถือ ศรัทธา จากบุคคล
4. ก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอันพึงประสงค์ทำให้งานสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ
5. ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมีความสามัคคีกลมเกลียวรักองค์กร และทำให้องค์กรมีความมั่นคงเป็นปึกแผ่น
6. ก่อให้เกิดความราบรื่นในการปฏิบัติงานช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน และการอยู่ร่วมกันในองค์กร
7. ก่อให้เกิดการประสานจิตทางใจทำให้ทุกคนรู้สึกเป็นพวกเดียวกันพร้อมต่อสู้เพื่อประโยชน์ร่วมกัน
8. ก่อให้เกิดการประสานประโยชน์ของสังคมป้องกัน และแก้ปัญหาสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองได้
9. ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้างมีความราบรื่นในการคบหาสมาคมกับผู้อื่น
10. ก่อให้เกิดความสุขต่อตนเอง ผู้อื่นมีความสุข และสังคมก็มีความสุขไปด้วย

สรุปได้ว่า ประโยชน์ของการมีมนุษย์สัมพันธ์ทำให้เข้าใจความต้องการพื้นฐาน เพื่อการปฏิบัติงานอย่างราบรื่นลดปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน เกิดสัมพันธภาพที่ดี กับเพื่อนร่วมงาน บุคคลรอบข้างมีความกลมเกลียวกันรักองค์กร และทำให้มีความรู้สึกเป็นมิตรกัน

#### 2.3.4 เทคนิคการสร้างมนุษย์สัมพันธ์

สมพร สุทัศน์ีย์ (2554: 130 อ้างถึงใน ขณิดา สุดตาชาติ. 2559: 22 -23) กล่าวว่า กลวิธีในการติดต่อสัมพันธ์เพื่อสร้างความประทับใจให้เกิดแก่คนทั่วไปในสังคม ประมวลได้ ดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. พยายามศึกษาบุคคลอื่นให้ลึกซึ้ง
3. รู้จักฟังให้มากกว่าการพูด
4. ศึกษาสภาพแวดล้อมในสังคมหรือที่ทำงาน
5. ให้ความสำคัญแก่ผู้อื่น
6. ไม่ทำตัวเด่นเกินไป
7. วางตนให้เหมาะสมกาลเทศะ
8. สร้างความประทับใจในการพูด
9. รู้จักต้อนรับผู้อื่นเสมอ
10. ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

เพียงใจ คันธรัตน์ (2551: 8-10 อ้างถึงใน ขณิดา สุดตาชาติ.2559: 23)กล่าวถึงแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีไว้ ดังนี้

1. จงยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ การยิ้มเป็นการปฏิบัติง่าย คนทุกคนยอมพอใจที่จะติดต่อสัมพันธ์กับผู้ที่มีใบหน้ายิ้มแย้มมากกว่าผู้ที่มีใบหน้าบึ้งตึง
2. จงใช้วาจาที่ไพเราะรื่นหู การใช้คำพูดต้องให้ถูกกาลเทศะ และเหมาะสมกับบุคคลที่ติดต่อ
3. จงยกย่องชื่นชมผู้อื่นอย่างบริสุทธิ์ใจ การยกย่องชมเชยผู้อื่นถือว่าการให้ทางจิตใจที่สำคัญยิ่งแก่ผู้รับ
4. จงเป็นนักฟังที่ดี นักวิชาการวิจัยว่าการเป็นนักฟังที่ดีนั้นเป็นยากกว่าการเป็นนักพูดที่ดี
5. จงให้ความช่วยเหลือผู้อื่นยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน เป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีตามหลักสังคหวัตถุ

สรุปได้ว่า เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่อสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลในสังคมหรือในที่ทำงานนั้น คือ ลักษณะทางกายภาพที่แต่ละบุคคลแสดงออกโดยต้องมีการเรียนรู้พฤติกรรมของบุคคลด้วยการ สังเกต การสัมผัส และการพูดคุยกัน ในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กันจะทำให้มีบรรยากาศดี แต่ข้อควรระวังอย่าทำให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าคุณจับผิดหรือถูกจ้องมองเพราะจะทำให้เกิดการระแวง และไม่เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในครั้งต่อไป

### 2.3.5 แนวคิดที่เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์เป็นความรู้เบื้องต้นที่ใช้เป็นแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เพื่อจูงใจให้บุคคลร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์นั้น

สมพร สุทัศนีย์ (2554: 26 – 28 อ้างถึงใน ขนิดา สุดตาชาติ. 2559: 23) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับ มนุษยสัมพันธ์ออกเป็น 3 แนวคิด ดังนี้

#### 1. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ มี 5 ประการ ดังนี้

1.1 ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual difference) นอกจากบุคคลจะมีความคล้ายคลึงกันแล้วบุคคลยังมีความแตกต่างกันมากมายหลายประการ ดังนั้น การเข้าใจตนเอง และผู้อื่น นอกจากเข้าใจความคล้ายคลึงกันแล้วต้องเข้าใจความแตกต่างด้วยจึงจะทำให้สามารถปฏิบัติต่อผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

1.2 การคำนึงถึงบุคคลในลักษณะผลรวม (A whole person) ต้องศึกษาทั้งกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา ตลอดจนสถานการณ์ที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่อีกด้วย ดังนั้น การจะมอบหมายงาน ให้บุคคลในองค์การมีไ้จะมอบให้ตามความรู้ความสามารถเท่านั้น ควรคำนึงถึงความพอใจ ที่บุคคลจะทำงานด้วย

1.3 พฤติกรรมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดขึ้นได้ และจูงใจได้ (A caused behavior) ทางจิตวิทยาเชื่อว่าพฤติกรรมเกิดจากความต้องการเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมแล้วยังสามารถทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมโดยใช้สิ่งจูงใจภายนอกได้

1.4 มนุษย์มีคุณค่า และศักดิ์ศรี (Dignity) มนุษย์ทุกคนเป็นคนมีคุณค่า มีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน ฉะนั้น การปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานในองค์การควรเป็นไปในลักษณะของการยกย่องให้เกียรติกัน สุภาพ อ่อนน้อม ไม่วางอำนาจ หรือขู่บังคับ

1.5 มนุษย์มีความซับซ้อน (Complex) มนุษย์เป็นสัตว์ชั้นสูงที่มีความซับซ้อนและพฤติกรรมผันแปรอยู่ตลอดเวลาตามความต้องการหรือแรงจูงใจที่มีอยู่การผันแปรเป็นไปตามแรงจูงใจทั้งภายนอก ภายใน ตามเวลา และสถานการณ์ต่าง ๆ

#### 2. แนวคิดในเรื่องลักษณะของสังคมไทย มี 3 ประการ ดังนี้

2.1 เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา คือ คนไทยจะให้ความสำคัญแก่ตัวบุคคลมากกว่าหลักการ ปัญหา หรือแนวคิด

2.2 เป็นสังคมอำนาจนิยม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปในลักษณะของผู้ใหญ่กับผู้น้อย ผู้น้อยจะต้องเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ไม่ว่าจะผิดหรือถูก ลักษณะของสังคมจึงเน้น

ระบบ อาวุโส ในการแสดงความคิดเห็นหรือการโต้แย้งนั้น คนไทยถือว่าไม่สุภาพ และไม่ควรที่จะแสดงความคิดเห็นหรือโต้แย้งผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าการตัดสินใจที่มาจากเบื้องบน เบื้องล่างต้องเชื่อฟังและเคารพ

2.3 สังคมไทยยึดถืออิสระ คนไทยรักอิสรภาพ และชอบทำสิ่งต่าง ๆ ตามสบาย ไม่ชอบมีกฎเกณฑ์มาบังคับ ไม่ชอบให้ใครมาควบคุม

### 3. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การ มี 2 ประการ ดังนี้

3.1 องค์การเป็นระบบสังคม กิจกรรมทางสังคมภายในองค์การอยู่ภายใต้กฎของสังคม การแสดงบทบาท และสถานภาพของบุคคลจึงต้องเป็นไปตามสังคม พฤติกรรมบางอย่างได้รับอิทธิพลจากกลุ่ม กลุ่มทางสังคมจึงมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของบุคคล

3.2 องค์การเป็นศูนย์รวมความสนใจ องค์การเกิดขึ้นเพราะคนมีความสนใจร่วมกันในขณะเดียวกันบุคคลก็มีอิสระในการเลือกที่จะเข้าร่วมในองค์การหรือไม่ ฉะนั้นผู้บริหารองค์การยอมตระหนักในเรื่องการจูงใจให้บุคคลมีความสนใจนั้นคงอยู่ตลอดไป

#### 2.3.6 ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์เป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ ที่ต้องนำมาประยุกต์ใช้ในการประสานงาน การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จะเป็นเครื่องมือในการผูกมิตรซึ่งจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จ ดังนั้น มนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ และแสดงออกเพื่อเป็นพื้นฐานในการเข้าใจความต้องการของมนุษย์ โดยมีทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ได้มีนักการศึกษาหลายท่านได้คิดแนวคิดนี้เพื่อประกอบการศึกษา ดังนี้

#### 1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

1.1 ทฤษฎีความต้องการตามแนวคิดของ Fredrick Herzberg (1959 อ้างถึงใน ภารดี อนันต์นาวิ. 2557: 121, ขนิดา สุตตาชาติ. 2559: 25) ความต้องการในการทำงานของมนุษย์มาจากแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นบางอย่าง Herzberg ได้ทำการศึกษาค้นคว้า และตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ขึ้น ทฤษฎีนี้เน้นแรงจูงใจภายนอก (External Motivation) เพราะว่าผู้บริหารเป็นผู้ควบคุมปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พอใจในการทำงาน เขาใช้วิธีสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกรกว่า 200 คน ในเมือง Pittsburgh สหรัฐอเมริกา ต้องการหาคำตอบว่าอะไรเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้คนทำงานชอบหรือไม่ชอบงาน ได้ผลสรุปว่า ความรู้สึกชอบงานไม่ได้เกิดขึ้นจาก การขาดปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่

ชอบงานแต่เกิดจากปัจจัยสำคัญ คือ ความพึงพอใจ (Satisfies) ตัวกระตุ้น (Motivators) หรือ ปัจจัยภายใน ปัจจัยเหล่านี้รวมเรียกว่า ปัจจัยกระตุ้น (Motivational factors) นอกจากนี้ยังมี ปัจจัยที่ทำให้ไม่ชอบงานหรือเกิดความไม่พึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยบำรุง (Maintenance or hygiene factors) เป็นปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน การบังคับบัญชา นโยบาย และการบริหาร ถ้าเมื่อใดปัจจัยเหล่านี้ลดต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็นก็จะทำให้คนรู้สึกไม่ชอบงาน แต่ถ้าอยู่ในระดับที่พอดีหรือสูง ความรู้สึกไม่ชอบงานจะหมดไป อย่างไรก็ตาม เมื่อไม่รู้สึกชอบหรือไม่ชอบ รู้สึกเฉย ๆ จะไม่ช่วยให้เขารู้สึกชอบงานมากขึ้นแต่จะช่วยรักษาการทำงานนั้นให้คงสภาพต่อไป ดังตาราง 2.1

ตาราง 2.1 ความต้องการตามทฤษฎีของ Herzberg (ภารดี อนันต์นาวี. 2557:122, ขนิดา สุตตาชาติ. 2559: 26)

ปัจจัยกระตุ้น	ปัจจัยค้ำจุน
1. ความสำเร็จของงาน	1.นโยบายและการบริหาร
2. การยกย่องนับถือ	2.เงินเดือน
3. ลักษณะงาน	3.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
4.ความรับผิดชอบ	4.ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
5.ความก้าวหน้า	5.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
	6.สภาพภาพในการทำงาน
	7.การบังคับบัญชา
	8.ความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว
	9.สถานะอาชีพ

1.2 ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (1970 อ้างถึงใน มนูญ ยางนอก. 2556: 24, ขนิดา สุตตาชาติ. 2559: 26) ซึ่งมีแนวคิด ดังนี้

1.2.1 ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นโดยจะเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปหาความต้องการสูงสุด

1.2.2 ความต้องการของมนุษย์มีความต่อเนื่อง มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการอันหนึ่งอันใดได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความต้องการชนิดใหม่ขึ้นอีก

1.2.3 เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการระดับต่ำแล้ว ก็จะมีความต้องการระดับสูงขึ้นไป แต่บางครั้งเมื่อความต้องการระดับสูงได้รับการตอบสนองแล้วก็อาจจะเกิดความต้องการระดับต่ำอีกก็ได้

1.2.4 ความต้องการแต่ละระดับของมนุษย์มีความเกี่ยวเนื่องกัน และซ้ำซ้อนกันอยู่ แม้ว่าความต้องการระดับหนึ่งระดับใดหายไปแล้วเกิดความต้องการระดับอื่นเข้ามาแทนที่แต่ความจริงแล้วความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนเท่านั้น ดังนั้นความต้องการทุกระดับไม่สามารถแยกออกจากกันได้เด็ดขาด

แนวคิดของ Maslow มนุษย์ต้องการความอยู่รอดเช่นเดียวกับสิ่งมีชีวิตทั้งหลายในโลกด้วยเหตุนี้ความต้องการจึงเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์กระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการและตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อได้รับการตอบสนองก็มีความพอใจ มีความสุข มีความหวัง ความต้องการโดย Maslow ได้แบ่งระดับความต้องการออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากความต้องการที่จำเป็นจากต่ำไปหาสูงสุด ดังนี้

(1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

(2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายจนเป็นที่พอใจแล้วก็จะเกิดความต้องการความปลอดภัย เช่น ต้องการได้รับความคุ้มครอง เป็นต้น

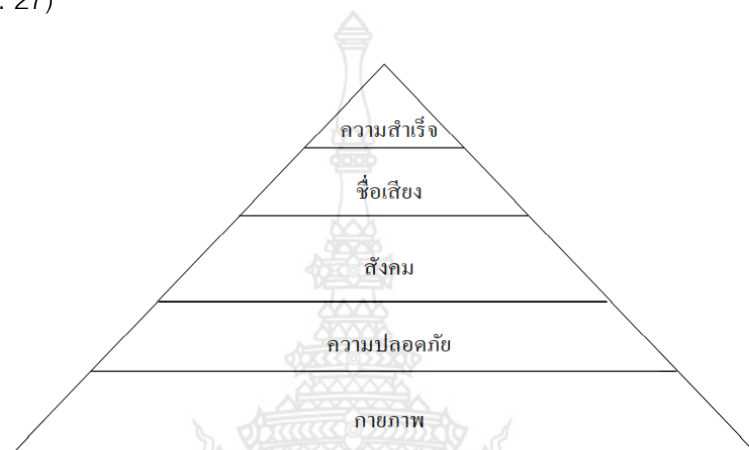
(3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับจากสังคม ถ้าไม่ได้รับความพึงพอใจจะเกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว ว้าเหว ซึ่งจะไม่สามารถเกิดผลต่อเนื่องไปถึงการปรับตัวที่ไม่ดีในสังคม

(4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง การยอมรับนับถือจากคนอื่น และความต้องการยอมรับนับถือตนเองเคารพตนเอง

(5) ความต้องการความสำเร็จ (Self-actualization needs) เป็นความต้องการการพัฒนาตนเองตามศักยภาพสูงสุด ได้แสดงออกซึ่งทักษะ และความเป็นเลิศในบางสิ่ง

บางอย่างที่ตนมี และมีอารมณ์ซึ่งแสดงออกถึงบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ ความต้องการความสำเร็จ  
สูงสุดแห่งตน กระบวนการที่ไม่มีที่สิ้นสุด ดังภาพ 2.3

ภาพ 2.3 ระดับความต้องการตามแนวคิดของ Maslow (ภารดี อนันต์นาวิ. 2557: 120, ขนิดา สุตตาชาติ.  
2559: 27)



1.3 ทฤษฎีความต้องการของ Lumkins (1991 อ้างถึงใน สมพร สุทัศน์ีย์. 2554:  
53, ขนิดา สุตตาชาติ. 2559: 28) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- 1.3.1 ความต้องการอยากรู้อยากเห็น (Need to know and understand)
- 1.3.2 ความต้องการมีศักดิ์ศรีในตน (Esteem need)
- 1.3.3 ความต้องการการยอมรับจากสังคม (Social need)
- 1.3.4 ความต้องการที่จะมีชีวิตรอด (Survival need)
- 1.3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-fulfillment need)

1.4 ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ของ McClelland (1985 อ้างถึงใน มนูญ  
ยางนอก. 2556: 25 ,ขนิดา สุตตาชาติ. 2559: 28) ซึ่งได้แบ่งความต้องการของมนุษย์มีความ  
ต้องการแตกต่างกัน 3 ประการ ได้แก่

1.4.1 ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ (Need for Achievement) คือ  
ความปรารถนาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อน

1.4.2 ความต้องการมีความสัมพันธ์ (Need for Affiliation) คือ ความ  
ต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

1.4.3 ความต้องการอำนาจ (Need for power) คือ ความต้องการมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น

## 2. ทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์

2.1 ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ McGregor (1960 อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ ราชโคตร. 2552: 79) ได้กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ไว้ 2 ด้าน ได้แก่

2.1.1 ทฤษฎี X เชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์ที่มีแต่ความต้องการไม่มีที่สิ้นสุดและมีลักษณะอื่นอีก ดังนี้

2.1.1.1 ไม่ชอบทำงาน มักจะหลบงานเมื่อมีโอกาส การจูงใจให้ทำงาน ต้องใช้วิธีบังคับ ควบคุม สั่งการ ลงโทษ

2.1.1.2 ชอบเป็นผู้ตาม เวลาทำงานต้องคอยฟังคำสั่ง พยายามจะเลี่ยงความรับผิดชอบแต่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยมากที่สุด

2.1.1.3 ให้ความสำคัญแก่ตนเองเท่านั้น ไม่สนใจความต้องการของผู้อื่น

2.1.1.4 มักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

2.1.2 ทฤษฎี Y เชื่อว่ามนุษย์เป็นผู้ชอบการสมาคมจะอยู่คนเดียวไม่ได้ต้องพบปะพูดคุยและให้ความช่วยเหลือกัน สรุปได้ ดังนี้

2.1.2.1 รักงานจะทำงานด้วยความสุขโดยเชื่อว่างานเป็นสิ่งที่สนองความต้องการ คนจะหลีกเลี่ยงงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา

2.1.2.2 จะทำงานด้วยตัวของเขาเอง มีความรับผิดชอบในการทำงานจนได้รับความสำเร็จ เมื่อเขาทำงานเสร็จก็จะมีกำลังใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

2.1.2.3 ชอบทำงานเป็นกลุ่ม

2.1.2.4 จะเรียนรู้จากสถานการณ์ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบ และจะแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น

2.1.2.5 มีความเฉลียวฉลาด มีความคิด จินตนาการสร้างสรรค์ตนและแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์รู้จักตนเองว่าเป็นใคร

2.2 ทฤษฎี Z ของ Reddin (1970 อ้างถึงใน สมพร สุทัศนีย์. 2554: 46) เชื่อว่ามนุษย์มีความซับซ้อน แต่ในความจริงมนุษย์มีลักษณะทั่ว ๆ ไป ดังนี้

2.2.1 เป็นผู้มีความตั้งใจในการทำงาน

2.2.2 ยอมรับทั้งความดี และความชั่ว



- 2.2.3 จะถูกผลักดันจากสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมให้ทำสิ่งต่าง ๆ
- 2.2.4 มีเหตุผลเป็นสิ่งที่จูงใจในการทำงาน
- 2.2.5 มักจะพึ่งพาอาศัยกัน และจะต้องติดต่อเกี่ยวข้องกันในสังคม
- 2.2.6 มักทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ผู้บริหารจะต้องเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการ และธรรมชาติของมนุษย์ว่ามีความต้องการ และธรรมชาติที่แตกต่างกันจึงจำเป็นต้องอาศัยทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต และการทำงาน เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองของความต้องการก็จะเกิดแรงจูงใจ ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จในขั้นที่สูงขึ้นไป และมีความเต็มใจในการทำงานอย่างดีที่สุดมีความรับผิดชอบ รวมถึงการได้รับมอบหมายงานที่ทำทลายความสามารถของบุคคล ดังนั้น การตอบสนองของความต้องการของบุคคลก็ย่อมมีความแตกต่างไปตามธรรมชาติของบุคคลนั้น ๆ

Schultz's Interpersonal Relationship Theory (1960 อ้างถึงใน กนกวรรณ ศรีทองสุข.2555, รดาชม พรหมนิवास.2561: 24) ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของได้สร้างทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมระหว่างบุคคล (Fundamental Interpersonal Relationship Orientation: FIRO) ได้กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ในการติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ Schultz ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทั้งในระดับพฤติกรรมและความรู้สึก

การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นของระดับพฤติกรรมมี 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการความรักใคร่ชอบพอเป็นการแสดงออกถึงความความปรารถนาดีต่อกัน ไม่ว่าจะเป็นการแสดงทางอารมณ์ สีหน้า การมีน้ำใจ เกิดขึ้นระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน อันจะก่อให้เกิดความผูกพัน และความเหนียวแน่นระหว่างบุคคล

2. ความต้องการความเป็นพวกพ้อง (Need for Inclusion) เป็นความต้องการจาก ภายใน ซึ่งเป็นความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่นการยอมรับจากผู้อื่นต้องการมีส่วนร่วม และต้องการ เป็นที่สนใจจากสมาชิกโดยสมาชิกจะต้องมีการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกันเอง เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของสมาชิก

3. ความต้องการมีอำนาจควบคุม (Need for Control) เป็นการตัดสินใจจากหัวหน้า หรือบุคคลที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงาน เพื่อแสดงถึงความสามารถของตนเองในการต้องการควบคุมอื่นทั้งการแสดงต่อต้านและปฏิเสธ

ความต้องการระหว่างบุคคลในระดับความรู้สึกประกอบด้วย 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ความสามารถ (Competence) เป็นทักษะของแต่ละบุคคลในการตัดสินใจแก้ปัญหาหรือนำเอาทักษะนั้นมาพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

มิติที่ 2 ความสำคัญ (Significance) เป็นความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญบุคคลอื่นและบุคคลอื่นก็มีความสำคัญต่อตนเองเช่นกัน

มิติที่ 3 ความน่าคบ (Likability) เป็นความรู้สึกระหว่างบุคคลอื่นในการคบหา อันเกิดจากการเข้าใจ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันอาจจะเกิดจากความสามารถ หรือไม่มีความสามารถของบุคคลก็ได้ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ Schultz ยังได้แบ่งความความเข้าใจกันของบุคคล (Compatibility) ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. Role Compatability เป็นความเข้ากันได้ระหว่างบุคคลซึ่งเกิดจากความชอบที่แตกต่างกัน เช่น คนหนึ่งชอบเข้าสังคม แต่อีกคนชอบอยู่คนเดียว หรือบุคคลที่ชอบบงการผู้อื่นกับบุคคลที่ให้ผู้อื่นบงการ

2. Atmosphere Compatability เป็นความเข้ากันได้ระหว่างบุคคลอันเกิดจากความชอบที่เหมือนกัน เช่น การชอบแต่งตัวเหมือนกัน การชอบอาหารประเภทเดียวกัน การชอบเข้าสังคมเหมือนกัน เป็นต้น

หลักการของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของ Schultz แบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นพื้นฐานมี 3 ประการ ได้แก่

1.1 ความต้องการความรักใคร่ชอบพอ

1.2 ความเป็นพวกพ้อง

1.3 ความมีอำนาจควบคุม

ซึ่งทั้ง 3 ประการ นี้จะสามารถผสมผสานออกมาเป็นสัดส่วนที่อธิบายได้

2. ปัจจัยที่สำคัญในการรักษาความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล รวมถึงการสร้าง ความสามัคคีขึ้นภายในทีมมี 3 ประการ ได้แก่

2.1 ความสามารถ

2.2 ความสำคัญ

2.3 ความน่าคบ

ที่กล่าวมา ข้างต้นจะต้องมีความพอดีระหว่างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

### 3. ปัจจัยที่เข้ากันได้ระหว่างบุคคล มี 2 ประเภท ได้แก่

- 3.1 ความเข้ากันได้ระหว่างบุคคลซึ่งเกิดจากความชอบที่แตกต่างกัน
- 3.2 ความเข้ากันได้ระหว่างบุคคลอันเกิดจากความชอบที่เหมือนกัน

Schultz (1960 อ้างถึงใน กนกวรรณ ศรีทองสุข. 2555 ,รดาชม พรหมนิवास. 2561: 25) มีแนวความคิดที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยบุคคลจะต้องทำงานร่วมกันในสายงานเดียวกันโดยมนุษย์มีความต้องการ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นพื้นฐาน ปัจจัยที่สำคัญในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยที่เข้ากันได้ระหว่างบุคคล ต่อมา Bayer and Marshall (1981) ได้เสนอแนวคิดสอดคล้องตรงกับ Schultz ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น

#### 2.3.7 หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อกับบุคคลอื่นด้วยความเป็นมิตร โดยมีวิธีการ สามารถทำได้ง่าย ๆ ดังนี้ (เกรียงศักดิ์ ราชโคตร. 2552: 185 อ้างใน ขนิดา สุตตาชาติ. 2559: 29)

1. ยิ้มแย้ม หมายถึง เราจงยิ้มเข้าไว้ ยิ้มอย่างจริงใจ ยิ้มทุกที่ยิ้มให้กับทุกคน
2. แจ่มใส หมายถึง การที่เรามีอารมณ์ที่แจ่มใส
3. ตั้งใจสนทนา หมายถึง เราจงตั้งใจสนทนาเป็นผู้ฟังมาก
4. เจรจาไพเราะ หมายถึง เจรจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะสุภาพ
5. สงเคราะห์เกื้อกูล หมายถึง ให้การสงเคราะห์เกื้อกูลแก่ผู้ที่เราเกี่ยวข้อง

บุคคลมีความจำเป็นจะต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมเพื่อผลประโยชน์บางอย่าง การสร้างมนุษยสัมพันธ์จึงมีจุดมุ่งหมาย และความสัมพันธ์ไม่เท่ากัน แต่สามารถกำหนดแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ให้สอดคล้องบางประเภทได้ ดังนี้ (สมพร สุทัศน์ีย์. 2554: 329 อ้างถึงใน ขนิดา สุตตาชาติ. 2559: 30)

1. วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์สำหรับคนที่ชอบแสดงตัว โดยปกติคนที่ชอบแสดงตัวจะเป็นคนชอบพูด เป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีดังนั้น จึงมีวิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์ ดังนี้
  - 1.1 ฟังสิ่งที่เขาพูด
  - 1.2 ยอมรับในความคิด และข้อเสนอของเขา
  - 1.3 ไม่ขัดคอหรือปฏิเสธความคิดเขา
  - 1.4 การถามบุคคลประเภทนี้ควรใช้คำถามเปิด

2. วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์กับคนเก็บตัวหรือเจียบขีริ่ม บุคคลที่เก็บตัวหรือเจียบขีริ่มจะเป็นคนที่พูดน้อยจึงมีวิธี ดังนี้

2.1 ชวนพูดคุย และแสดงน้ำใจให้เห็นความเห็นใจ

2.2 ใช้คำถามที่ต้องตอบว่า “ใช่ ” หรือ “ไม่ใช่” เพราะการใช้คำถามปลายเปิด อาจไม่ได้คำตอบ

อลิซา โรเบิร์ต (ม.ป.ป.: 82-100 อ้างถึงใน ขนินดา สุตตาชาติ. 2559: 30) กล่าวว่า ในตัวตนของมนุษย์ย่อมมีจุดอ่อน แอบซ่อนอยู่ หมายถึง จุดเปราะบางซึ่งค่อย ๆ ก่อตัวขึ้นภายในจิตใจ เปรียบเสมือนช่องว่าง มนุษย์ ทุกคนต่างเฝ้ารอที่จะได้รับการเติมเต็ม บางคนอาจเปิดเผย แต่บางคนอาจปิดบังความต้องการส่วนลึก มีดังต่อไปนี้

1. ความต้องการการมองเห็นคุณค่า คนเหล่านี้ปรารถนาเพียงจะได้รับความเห็นอกเห็นใจในบางครั้งหรือได้รับความสำคัญจากคนที่มองเห็นคุณค่า วิธีที่สร้างมนุษยสัมพันธ์ คือ การใช้คำพูดง่าย ๆ ว่า “เป็นคนที่มีความรู้และเป็นคนพิเศษ” การแสดงความห่วงใย และปรารถนาดีต่อเขา ก็จะทำให้เขามองว่าคุณเป็นคนสำคัญ และมีคุณค่าสำหรับชีวิตของเขาเช่นกัน

2. ความต้องการความเข้าใจโดยส่วนใหญ่แล้วคนที่มีจุดอ่อนในเรื่องของการไม่ได้รับความเข้าใจจากผู้อื่นมักจะเป็นคนที่ถูกตำหนิว่าผิดอยู่เสมอ ไม่เคยได้รับการสนับสนุนความคิด ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับคนอื่นได้ จุดอ่อนนี้สามารถเยียวยาให้เขาได้ด้วยวิธี ดังนี้

2.1 ยอมรับฟังเหตุผล และความรู้สึกของเขา

2.2 ให้อภัยในการกระทำอันผิดพลาดของเขา และให้โอกาส

2.3 ลองตัดสินใจว่ามันไม่ใช่ความผิดหรือเขาไม่ได้เป็นคนผิด

3. ความต้องการความเชื่อมั่นในการใช้ชีวิตโดยเฉพาะคนที่กำลังสับสนและเจออุปสรรคคนเหล่านี้ย่อมต้องการที่จะได้รับการชี้แนะ และความต้องการแรงบันดาลใจเป็นอย่างมาก ความต้องการส่วนลึกนี้เองที่เป็นจุดอ่อนภายในจิตใจ สามารถแก้ไขด้วยวิธี ดังนี้

3.1 การให้คำแนะนำหรือชี้แนะแนวทาง

3.2 การให้ความเชื่อมั่น ศรัทธา และไว้วางใจ

3.3 การให้กำลังใจ

สรุปได้ว่า การสร้างมนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่จำเป็น และสำคัญเพราะบุคคลมีความแตกต่างกัน จึงต้องเข้าใจตัวเอง และบุคคล โดยการแสดงออกอย่างจริงใจ และเสมอต้นเสมอ

ปลายมีการนำวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ต่าง ๆ มาใช้ในการสนทนา เช่น การสังเกตพฤติกรรมของบุคคลที่สนทนาด้วยการแสดงออกที่ง่ายที่สุด และได้ผลดีที่สุด คือ การยิ้มอย่างจริงใจ และอารมณ์ที่แจ่มใส เห็นคุณค่าในตัวบุคคลให้ความสำคัญแก่บุคคลเสมอกัน

### 2.3.8 องค์ประกอบของการสร้างมนุษยสัมพันธ์

Magnuson (1971: 78 - 79 อ้างถึงใน ขณิดา สุตตาชาติ. 2559: 31) ได้จำแนกคุณลักษณะที่ดีของผู้จัดการโรงเรียนออกเป็น 2 ลักษณะ คือ คุณลักษณะด้านวิชาชีพ และคุณลักษณะส่วนตัว ดังนี้

1. คุณลักษณะด้านวิชาชีพ ประกอบด้วย ความสามารถในการติดต่อ และเข้าใจผู้อื่นได้ดี มีความรู้ในวิชาชีพเป็นอย่างดี รู้จักมอบหมายงานให้ผู้อื่นทำ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ให้ผู้ร่วมงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ให้ความสนใจในบุคคลอื่น ๆ และรู้จักใช้ช่องทางแห่งอำนาจหน้าที่

2. คุณลักษณะส่วนตัว ประกอบด้วย การมีวิจรรณญาณ และมีความยุติธรรม มีความซื่อสัตย์ และจงรักภักดี มีความรู้กว้างขวาง เป็นผู้ไม่ใช้อารมณ์ มีความจริงใจ มีความเป็นมิตร มีอารมณ์ขัน มีใจกว้าง และเปิดเผย มีความเสมอต้นเสมอปลาย มีความเมตตาปราณีและเอื้ออาทรต่อผู้อื่น

สมหวัง ไชยศรีฮาด (2548: 16 อ้างถึงใน ขณิดา สุตตาชาติ. 2559: 31) ได้สรุปว่ามนุษยสัมพันธ์ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. ด้านคุณลักษณะส่วนตัว อันประกอบไปด้วย บุคลิกภาพทางร่างกาย ความสามารถในการทำงาน ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคม ความรู้ ความฉลาด และอุปนิสัยต่าง ๆ

2. ด้านเข้าใจผู้อื่น คือ การปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเข้าใจ เห็นใจ ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคล เหมาะสมกับกาลเทศะ และจริงใจ

3. ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น คือ การใช้ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้อื่น นอกจากนี้รวมไปถึงการสร้างนิสัย และบรรยากาศที่ดี ในการทำงานอีกด้วย

มาลีณี จุฑาปะมา(ม.ป.ป.: 13 อ้างถึงใน ขณิดา สุตตาชาติ. 2559: 32) ได้สรุปว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคนในสังคมที่เป็นการอยู่ร่วมกัน และการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จึงอาจจะสรุปองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ได้ ดังนี้

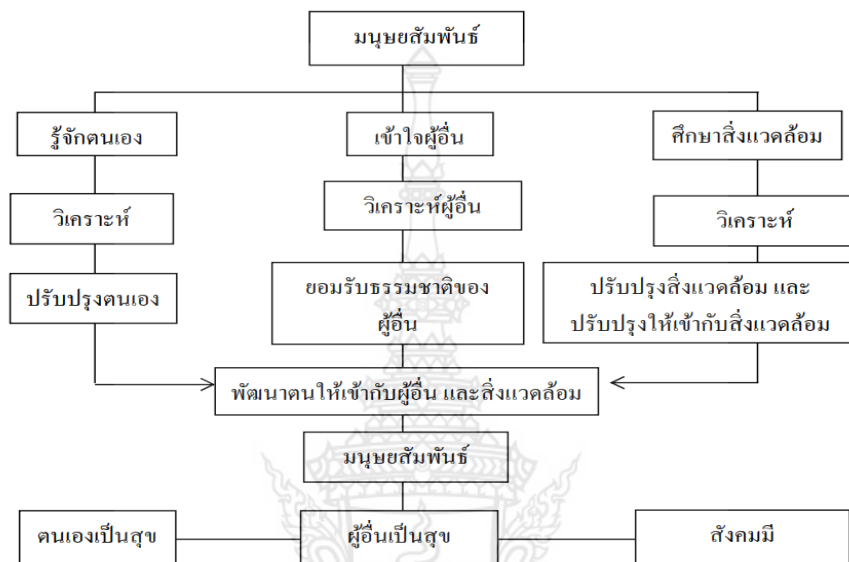
1. ต้องมีความเข้าใจตนเอง หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการของตนเอง การรู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง แบบแผนของชีวิตตนเองซึ่งเป็นแบบอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว เป็นแก่นแท้ของบุคลิกภาพครอบคลุมถึงรูปร่างหน้าตา ลักษณะนิสัยใจคอ และการกระทำทั้งหมดของบุคคล

2. ต้องมีความเข้าใจบุคคลอื่น หมายถึง การรู้ถึงความต้องการหรือปัญหาของบุคคลอื่น บุคลิกภาพเฉพาะตัวของบุคคลนั้น ๆ และธรรมชาติของคน มนุษย์มีการกระทำระหว่างกันมีทั้งพฤติกรรมของการกระทำของบุคคลหนึ่งหรือหลายคน และพฤติกรรมโต้ตอบของบุคคลอื่นโดยการสื่อความหมาย การตีความหมาย และการรับรู้พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลอันเป็นพฤติกรรมทางสังคมของบุคคล บุคคลจะรับรู้ และเข้าใจกันก็โดยอาศัยพฤติกรรมทางสังคมเป็นสื่อเกิดความเข้าใจกันโดยธรรมชาติ

3. ต้องยอมรับความแตกต่างของบุคคล หมายถึง แต่ละคนย่อมมีความคิดจิตใจ เชาวน์ปัญญา ความสามารถ เจตคติ และประสบการณ์ต่าง ๆ กัน โดยธรรมชาติมนุษย์แต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกัน ฉะนั้นจึงเป็นข้อคิดที่ว่าการศึกษานักปกครอง หรือผู้บริหารที่คิดจะจูงใจคนให้ทำงานหรือเกิดความพึงพอใจจะต้องคำนึงไว้เสมอว่าจะต้องปฏิบัติต่อบุคคลแต่ละคนแตกต่างกันไปเป็นพิเศษ อารมณ์ของคนเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่จะต้องสัมพันธ์กับท่าที ความรู้สึก ความใฝ่ฝัน และความต้องการของเขา ลักษณะเหล่านี้ไม่คงสภาพนิ่งตามตัวแต่จะเปลี่ยนแปลงไปเหวตัวไปมาอยู่ทุกวันตามประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับอยู่เรื่อย ๆ มนุษย์สัมพันธ์ถือว่าแต่ละบุคคลมีความพิเศษ และมีความสำคัญในตัวเองที่จะต้องได้รับความสนใจเสมอ

สมพร สุทัศน์ีย์ (2554: 7 อ้างถึงใน ขนิดา สูดตาชาติ. 2559: 32) ได้สรุปว่าการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ทำได้ให้ตนเอง มีความสุข ผู้อื่นมีความสุข และสังคมมีประสิทธิภาพนอกจากจะประกอบไปด้วย การศึกษาและปรับปรุงตนเอง เข้าใจผู้อื่น และสิ่งแวดล้อม ปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม ยังรวมถึง “การให้ และการรับ” อย่างเหมาะสม หรือจะพูดให้เหมาะกับสังคมปัจจุบันที่เต็มไปด้วยการแลกเปลี่ยนแต่ไม่ได้ หมายถึง แลกเปลี่ยนวัตถุสิ่งของเพียงอย่างเดียว รวมถึงการให้ความช่วยเหลือ ความเอื้ออาทร การให้เกียรติ การให้อิเกาส การให้อภัย ฯลฯ โดยแสดงให้เห็นดังแผนภาพ

ภาพ 2.4 องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ (สมพร สุทัศน์ีย์. 2554: 7 อ้างถึงใน ขนิดา สุตตาชาติ. 2559: 33)



ลักษณะ สรีวิวัฒน์ (2556: 8 อ้างถึงใน ขนิดา สุตตาชาติ. 2559: 33) ได้สรุปว่าการสร้างสัมพันธภาพของบุคคลให้เกิดขึ้นในสังคมไม่ว่าจะเป็นสังคมใด ๆ ก็ตามจำต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสนับสนุนหรืออุปสรรคต่อความสัมพันธ์ของสังคม แล้วดำเนินการสร้างเสริมพัฒนา และปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ให้เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ได้ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ การรู้จักตน การเข้าใจผู้อื่น และการมีสภาพแวดล้อมที่ดี

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของ McClelland (1985 อ้างถึงใน มนุญ ยางนอก. 2556: 25 ,ขนิดา สุตตาชาติ. 2559: 28) มาเป็นแนวทางในการศึกษามนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่เพราะมีความเหมาะสมกับยุคปัจจุบัน โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์มีความต้องการแตกต่างกัน 3 ประการ ได้แก่ ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ (Need for achievement) ความต้องการมีความสัมพันธ์ (Need for affiliation) ความต้องการอำนาจ (Need for power) โดยเฉพาะความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ (Need for achievement)

นั่นคือ บุคคลที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำสามารถให้ประสบการณ์เรียนรู้หรือ การฝึกอบรมจนทำให้ความต้องการด้านนี้สูงขึ้นได้ สังคมหรือประเทศที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดีก็อาจทำให้ดีขึ้นได้ โดยการกระตุ้นให้คนในสังคมนั้นมีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงขึ้น

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงาน

### 2.4.1 ความหมายของประสิทธิผลการทำงาน

ตำรศักดิ์ ธงตะทบ (2559: 13) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ หมายถึง เป็นผลของการทำงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยอาจไม่คำนึงถึงความประหยัดหรือความสิ้นเปลืองของทรัพยากรที่ใช้โดยการใช้ขีดความสามารถของบุคคลที่มีอยู่ ทั้งด้านความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการ เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560: 21) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพการทำงาน ว่า หมายถึง ระดับของความสามารถในการใช้ความรู้ความเข้าใจหรือทักษะที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ภายใต้เงื่อนไขการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่าที่สุด

สุภาภรณ์ วงศ์กรเชาวลิต (2560: 10) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานแล้วประสบผลสำเร็จ และมีระดับของการบังเกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามที่ได้มีการบรรลุวัตถุประสงค์ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในด้านผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินการจัดการ

### 2.4.2 ความสำคัญของประสิทธิผล

อรุณ รักรธรรม (2532: 166 อ้างถึงใน สุภาภรณ์ วงศ์กรเชาวลิต. 2560: 11) ได้กล่าวถึงความสำคัญของประสิทธิผลว่า ในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของทุกองค์กรนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งถือเป็นความสามารถที่ได้มาอีกทั้งมีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะกระทำได้เพื่อการดำเนินการตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งถือว่ามีผลสำคัญเพราะว่า เป็นการก่อให้เกิดประสิทธิผลนั่นเอง



อาภรณ์ อ่อนคง (สืบค้น. 2561 อ้างถึงใน สุภาภรณ์ วงศ์กรชาวลิต. 2560: 11) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ต่อการบริหารและองค์การ ซึ่งนับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายในแง่ที่ว่า การบริหารองค์การนั้นจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ องค์การจะมีความมั่นคงอยู่รอดก็ขึ้นอยู่กับประสิทธิผลขององค์การ ดังนั้นประสิทธิผลจึงมีความสำคัญต่อองค์การ ดังนี้

1. ช่วยในการตรวจสอบวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งองค์การ ในการก่อตั้งองค์การขึ้นมานั้นย่อมกำหนดวัตถุประสงค์พร้อมทั้งเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความต้องการ

2. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานกับแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งในการปฏิบัติงานของแต่ละกิจกรรมนั้นจะต้องเริ่มตั้งแต่มีการวางแผน กำหนดบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ มีการจัดสรรทรัพยากร และต้องใช้อำนาจหน้าที่การบริหารจัดการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการ

3. ช่วยในการประเมินผลสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายกับวัตถุประสงค์ โดยเปรียบเทียบผลงานการปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่วางไว้กับวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์การที่คาดหวังถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายและความคาดหวังขององค์การ แสดงว่า องค์การมีประสิทธิผล ซึ่งประสิทธิผลจะสามารถพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

3.1 ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลซึ่งมีความสามารถที่จะปฏิบัติกิจกรรมและดำเนินงานต่าง ๆ แล้วประสบความสำเร็จ ซึ่งก่อให้เกิดผลโดยตรงและสมบูรณ์ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่ได้มีลักษณะที่มีคุณภาพ เช่น ความมีคุณค่า มีความถูกต้อง เกิดความเหมาะสมดีกับงาน อีกทั้งตรงกับความคาดหวังและความต้องการของกลุ่มและสังคม และสามารถที่จะให้ผู้อื่นนำผลที่ได้ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ประสิทธิภาพขององค์การ คือ เป็นการเน้นและระบุเจาะจงไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่ง Gibson ได้มีการอธิบายถึงเกณฑ์การมีประสิทธิผลขององค์การว่าจะต้องประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ การพัฒนา (Development) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การผลิต (Production) ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ติน ปรัชญพฤทธิ (2536 อ้างถึงใน สุภาภรณ์ วงศ์กรชาวลิต. 2560: 12) ได้กล่าวถึงความสำคัญของประสิทธิผลว่าเป็นความสามารถขององค์การในการสร้างการปฏิบัติการในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณ

ทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการของการดำเนินงานและได้ให้ความสำคัญในความแตกต่างระหว่าง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพนั้นถือได้ว่าเป็นการที่มีการใช้ทรัพยากร สิ้นเปลืองน้อยที่สุด แต่ในส่วนของประสิทธิผลนั้น ได้คำนึงถึงความสำคัญในแง่ความสามารถที่จะบรรลุในเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่สองคำนี้ มีความหมายที่ใกล้เคียงและเกี่ยวข้องกันคือ องค์การจะมีวิธีดำเนินการปฏิบัติการในการใช้ทรัพยากรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมายคือ ประสิทธิภาพ

ภรณ์ กীরติบุตร (อ้างถึงใน สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต. 2560: 12) ได้กล่าวถึงความสำคัญของประสิทธิผลว่า เป็นการก่อให้เกิดผลการปฏิบัติการของการดำเนินงานโดยมีผลของงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งมีนักวิชาการสาขาต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญของประสิทธิผลในหลายมุมมอง เช่น นักเศรษฐศาสตร์หรือนักวิชาการทางด้านการเงิน มักจะให้ความสำคัญในเรื่องที่เกี่ยวกับคุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตของสินค้าหรือบริการ ส่วนนักวิทยาศาสตร์นั้นก็ได้วิจัยและมีมุมมองของประสิทธิผลออกมาเป็นรูปของจำนวนเป็นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ขององค์การ ในขณะที่นักสังคมศาสตร์ก็จะตีความหมายของความสำคัญของประสิทธิผลออกมาในเรื่องของคุณภาพชีวิต เป็นต้น

วรัท พุกษากุลนันท์ (2550 อ้างถึงใน สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต. 2560: 12) ได้ให้ความสำคัญกับประสิทธิผล โดยกล่าวว่า เป็นการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ (Effectiveness is to do right things) หรือความสามารถของการดำเนินงานเพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้นั้น จุดสำคัญของประสิทธิผลอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่ถูกคาดหวังเอาไว้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้และผลผลิตจริงที่เกิดขึ้น

Campbel (1977 อ้างถึงใน สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต. 2560: 13) ได้ให้แนวคิด ถึงความสำคัญในเรื่องประสิทธิผลขององค์การว่า ประสิทธิภาพนั้นได้เกิดขึ้นมาอย่างยาวนานและกว้างขวาง ตั้งแต่ยุคแรกในการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีองค์การ และถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญ เพราะเป็นแก่นของแนวคิดที่มีผลในการขับเคลื่อนองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น โครงสร้างขององค์การ วัฒนธรรมขององค์การ ภาวะผู้นำ การวางแผนทางด้านยุทธศาสตร์ขององค์การ เพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นประสิทธิผลขององค์การจึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญเพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของผู้บริหารที่จะต้องบรรลุถึง และประสิทธิผลขององค์การ (Organization Effectiveness) ก็ยังมีความสำคัญต่อทิศทางขององค์การ เพราะเป็นการมองในระดับขององค์

การที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในเชิงกระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งสามารถที่จะส่งผลในเรื่องของความอยู่รอดขององค์กรด้วย

#### 2.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงาน

การที่จะเกิดประสิทธิผลการทำงานนั้นต้องประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ผู้ที่ทำงานและโครงสร้างการทำงาน สำหรับผู้ที่ทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงาน และการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นผู้ที่ทำงานที่มีประสิทธิผลควรมีลักษณะดังนี้ (พิชญา วัฒนรังสรรค์. 2558: 7- 8 อ้างถึงใน มารวย วิชาญยุทธนากุล. 2560: 21)

1. ความฉับไว หมายถึง การจัดการกับเวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า ทำงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมคาดหวังเรื่องความรวดเร็วของพนักงานบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) นั่นคือผู้ทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่ประมาทเดินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำ อยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพมักศึกษาหาความรู้ อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร จากผู้อื่น หรือจากสื่อต่าง ๆ เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง ความรอบรู้หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้เพียงแค่นักวิชาการเท่านั้น การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะมีความแม่นยำในการทำงาน แทบจะไม่เกิดความผิดพลาด เป็นบุคลากรที่องค์กรจะต้องรักษาไว้ให้อยู่กับองค์กร เพราะบุคคลเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาขึ้น คนที่มีประสิทธิภาพมักเป็นผู้ที่ชอบคิด เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ชอบการทำงานตามคำสั่ง

6. ความสุขจากการทำงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักจะมีความสุขในการทำงาน มีความสุขจากการมีพัฒนาด้านการทำงานที่ดีมีความสุขจากการได้เรียนรู้

สิ่ง ๆ ใหม่ มีความสุขในการได้คิด ได้ใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการได้เห็นผล การปฏิบัติที่เป็นที่น่าพอใจ

#### 2.4.4 การวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 อ้างถึงใน สุภาภรณ์ วงศ์กรเชาวลิต. 2560: 13) ได้ อธิบายการวัดประสิทธิผลไว้ว่า การที่จะมีประสิทธิผลนั้นสามารถวัดได้ 2 แนวทาง คือ 1) การวัด ประสิทธิภาพที่มาจากกรอบของหน่วยงาน ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลจากการดำเนินงานที่ เกิดขึ้นเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้น โดยไม่ได้ก้าวล่วงมองไปถึงการ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ 2) การวัดประสิทธิผลในส่วนของกรณีการตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีการพิจารณาในด้านของคุณภาพ ปริมาณ ความรวดเร็ว มี สภาพคล่อง ตลอดจนการที่ผู้มาทำหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีการวัดเกี่ยวกับการ ให้บริการสาธารณะสามารถที่จะสังเคราะห์และสรุปได้ 3 ประการ คือ

1. การวัดที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะมี 2 แนวทาง คือ แนวทางการวัดแบบวัดดูวิสัย ซึ่งแนวทางนี้จะเน้นการวัดที่ผู้ให้บริการ และแนวทางการวัดแบบอัตวิสัย จะเป็นการวัดในเรื่อง ของความพอใจของผู้รับบริการ

2. ในส่วนของกรวัดแบบอัตวิสัย ที่เป็นการเน้นการใช้แบบสอบถามแสดงความ คิดเห็นของผู้รับบริการ สามารถที่จะวัดด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ 1) ความก้าวหน้า ของการให้บริการ 2) การให้บริการที่มีความตรงต่อเวลา 3) ความเสมอภาคเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ 4) การให้บริการอย่างพอเพียงและทั่วถึง 5) มีความต่อเนื่องของการให้บริการ 6) ความสามารถตอบสนอง ต่อความต้องการซึ่งเป็นข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอีกทั้งการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และในการวัดแบบอัตวิสัยนั้น จะมีฐานคติ คือ ผู้ได้รับการบริการมี ความสามารถที่จะรับรู้ในการบริการซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้และทั้งนั้นก็ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลได้นำออกมาใช้เพื่อประเมินผล

3. การวัดแบบวัดดูวิสัย คือ การวัดที่เน้นการให้บริการสาธารณะของผู้ที่ทำหน้าที่ ให้บริการ สามารถที่จะวัดด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) ประสิทธิภาพในการ ให้บริการ สามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และ นำมาเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน 2) ประสิทธิภาพในการให้บริการ สามารถวัด จากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน และความสามารถดำเนินการในการตอบสนองต่อความ ต้องการของประชาชน

อนันต์ เกตุวงศ์ (2434 อ้างถึงใน สุภาภรณ์ วงศ์กรเชาวลิต. 2560: 16) ได้กล่าวว่า การวัดประสิทธิผลนั้น สามารถที่จะกระทำได้โดยต้องพิจารณาจาก 1) ผลงานในกิจกรรมที่กำหนดเอาไว้เปรียบเทียบกับผลงานในกิจกรรมที่ได้ลงมือปฏิบัติทำจริง 2) ทรัพยากรที่ใช้เพื่อการดำเนินงานตามแผน โดยเปรียบเทียบกับความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหรือปริมาณของทรัพยากรที่กำหนดไว้ว่าต้องใช้ปริมาณเท่าใดกับทรัพยากรที่ต้องใช้ไปจริง ๆ 3) วัตถุประสงค์ของแผนงาน โดยทำการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ในความสำเร็จที่เกิดขึ้น จากการดำเนินงานตามแผนกับความสำเร็จของผู้วางแผนที่ได้คาดการณ์ว่าจะได้รับ และวัดโดยการนำเอาสถานะ (Status) ที่ได้จากการประเมินผลการดำเนินงานลบด้วยสภาวะการณ์ที่เป็นอยู่

พิทยา บวรวัฒนา (2531 อ้างถึงใน สุภาภรณ์ วงศ์กรเชาวลิต. 2560: 16) ได้เสนอถึงวิธีวัดประสิทธิผลขององค์การ 4 วิธีคือ

1. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การ โดยพิจารณาจากความสามารถขององค์การในการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย (Goal Attainment Approach) ซึ่งวัดได้จากความสามารถขององค์การในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การ โดยใช้ความคิดที่เป็นระบบ (System Approach) และการวัดประสิทธิผลขององค์การจะต้องคำนึงถึง

2.1 ความสามารถขององค์การในการแสวงหาปัจจัยนำเข้า

2.2 ความสามารถขององค์การ ในการแปรสภาพจากปัจจัยนำเข้าแล้วปรับเปลี่ยนให้เป็นปัจจัยนำออก

2.3 ความสามารถขององค์การที่สามารถอยู่รอดได้ในท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่แปรเปลี่ยนไป

2.4 ความสัมพันธ์ขององค์การแบบพึ่งพากันและกัน ถ้าส่วนหนึ่งส่วนใดทำงานได้ไม่ดีก็จะส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ได้

3. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การ โดยดูได้จากการที่องค์การมีความสามารถชนะใจผู้มีอิทธิพล (Strategic-Constituencies Approach) คือ องค์การต้องมีสายตาแหลมคมสามารถมองได้ว่าบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดในสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญต่อองค์การ อีกทั้งองค์การก็ต้องสามารถชนะใจบุคคลกลุ่มผลประโยชน์ทั้งหลายนั้น เพื่อไม่ให้มาขัดขวางการปฏิบัติงานขององค์การ

4. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การ โดยดูจากค่านิยมที่แตกต่างของสมาชิกที่อยู่ในองค์การ (Competing-Values Approach) ซึ่งนักวิชาการได้มองเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การนั้นเป็นเรื่องของนานาจิตตัง เกณฑ์ที่จะมาใช้วัดประสิทธิผลขององค์การจึงต้องขึ้นอยู่กับ บุคคลนั้นมีตำแหน่งอะไร มีผลประโยชน์อย่างไร เมื่อเป็นเช่นนี้การวัดประสิทธิผลขององค์การ จึงต้องมีการพิจารณาในค่านิยมต่าง ๆ ของผู้ประเมินองค์การเองว่าจะใช้เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การแบบใด

Talcott Parsons (1994 อ้างถึงใน สุภาภรณ์ วงศ์กรเชาวลิต. 2560: 17) ได้อธิบายแนวคิดของการใช้ระบบองค์การมาเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผลขององค์การโดยให้ชื่อว่า AGIL ซึ่งมีกิจกรรม 4 ประเภทที่ทุกองค์การจำเป็นต้องกระทำ ซึ่งประกอบด้วย 1) การปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อม 2) การประสานสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อนำไปสู่ความมั่งคั่งทางสังคม 3) การบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ 4) การรักษารูปแบบหรือการดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ซึ่งเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในองค์การ

จอม จารุณโณ (2556 อ้างถึงใน สุภาภรณ์ วงศ์กรเชาวลิต. 2560: 38) ได้อธิบายถึงตัวแบบทั้ง 3 ระดับ ที่ส่งผลต่อบัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การควรที่จะพิจารณา 3 ส่วนประกอบด้วยกันตามลำดับของประสิทธิผลกล่าวคือ

1. ประสิทธิภาพระดับบุคคล เป็นความตระหนักในผลของการดำเนินงานปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละบุคคลในองค์การ โดยสามารถพิจารณาจากประสิทธิผล การดำเนินงานของพนักงาน เช่น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น การได้รับประกาศเกียรติคุณรับรางวัลจากองค์การ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิผลดังกล่าวนั้น เป็นเพราะมีสาเหตุมาจาก ความสามารถของบุคคล ในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านแรงจูงใจ ตลอดจนด้านความเครียดประกอบเข้าด้วยกัน

2. ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม ถือได้ว่าเป็นความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การเป็นอย่างยิ่งเช่นกัน เนื่องจาก มีการรวมกลุ่มรวมตัวกันอย่างง่าย ๆ ของพนักงานในองค์การ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีรูปแบบความสัมพันธ์กันอย่างเข้มแข็งและเหนียวแน่น โดยได้รับการสนับสนุนจากพนักงานในองค์การ มากกว่ากลุ่มทั่วไปในองค์การ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลระดับกลุ่มนั้นคือ โครงสร้างของกลุ่ม บทบาทและปทัสถานสมาชิกของกลุ่ม สถานภาพของกลุ่ม การประสานงานของการมีภาวะผู้นำ

3. ประสิทธิภาพระดับองค์การ จะประกอบด้วยประสิทธิผลระดับกลุ่ม รวมทั้ง ประสิทธิภาพระดับบุคคล คือ สามารถอธิบายได้ว่าประสิทธิผลของกลุ่มจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลระดับบุคคล และในส่วนของประสิทธิผลขององค์การ ก็จะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลระดับบุคคลและกลุ่ม ซึ่งโดยความสัมพันธ์ดังกล่าว จะขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ขององค์การ เช่น เทคโนโลยีที่นำเข้ามาใช้ในองค์การ ลักษณะงานขององค์การ เป็นต้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ นั้นได้แก่ วัฒนธรรมขององค์การ การดำเนินงาน กลยุทธ์ขององค์การ เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมขององค์การ

Moorhed & Griffin (2001 อ้างถึงใน สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต. 2560: 38 -39) ได้มีการแบ่งการจัดการประสิทธิผลขององค์การออกเป็น 3 ระดับคือ ประสิทธิภาพระดับบุคคล ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม ประสิทธิภาพระดับองค์การแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการของ Moorhed & Griffin ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การ ตามตาราง 2.2

ตาราง 2.2 แสดงประสิทธิผลขององค์การ

ประสิทธิผลของผู้ปฏิบัติงาน	ประสิทธิผลกลุ่ม	ประสิทธิผลขององค์การ
ผลิตภาพ	ผลิตภาพ	ผลิตภาพ
ผลการทำงาน	ผลการทำงาน	การขาดงาน
การขาดงาน	มาตรฐานของกลุ่ม	การลาออก
การตั้งใจที่จะลาออก	ความสามารถในการดึงดูด	นโยบายการเงิน
ด้านทัศนคติ		การยั้งชีพ
มีความเครียด		การพึงพอใจในบทบาท

ที่มา: เฉลิม สุขเจริญ, “แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี,” (สารนิพนธ์ปริญญาปริญญามหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2557 หน้า 17)

ประสิทธิผลทั้ง 3 ระดับมีการแบ่งในส่วนย่อยซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีความแตกต่างกัน และได้ให้ความสนใจในเรื่องของพฤติกรรมทางด้านการจัดการ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมตามทฤษฎีแบบอย่างดังต่อไปนี้

1.1 ผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล (Productivity) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลที่ส่งผลกระทบต่ออำนาจการผลิต ซึ่งความสามารถของบุคคลในการผลิตวัดได้จากผลิตภัณฑ์ (Product) หรือการบริการที่เขาได้รับการมอบหมายจากองค์กร

1.2 ผลของการปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขณะทำงานในองค์กร หรือ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรด้วยความเต็มใจ การวัดการปฏิบัติงานโดยมองภาพรวมจากด้านพฤติกรรมและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.3 การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การไม่ปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งที่เป็นเวลาที่เขาต้องทำงาน มีการขาดหายไปชั่วคราวหรือนาน ๆ และบางครั้งการเห็นผู้คนมีการขาดงานก็รู้สึกอยากที่จะขาดงานด้วย หรือบางครั้งมีการโทรมาบอกว่าป่วยเพื่อมีเวลาพักที่เพิ่มขึ้น

1.4 การตั้งใจลาออก (Turnover) หมายถึง การมีความคิดที่ตั้งใจลาออกจากองค์กรโดยไม่กลับมาทำงานต่อไปอีกเลย และหากบุคคลนั้นมีผลการดำเนินงานที่ดี องค์กรก็จะต้องสูญเสียค่าฝึกอบรมเป็นจำนวนมากเพื่อจ้างบุคคลใหม่มารับหน้าที่แทนต่อไป

1.5 ทศนคติของบุคคล (Individual Attitudes) หมายถึง ความคิดเห็นซึ่งเป็นตัวแปรของประสิทธิผลของแต่ละบุคคล ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นบทบาทสำคัญของพฤติกรรมองค์กร

1.6 ความเครียด (Stress) หมายถึง ความรู้สึกหรือพฤติกรรมที่บุคคลมีการสนองตอบต่อสิ่งเร้าด้านจิตใจ และกายภาพ จนกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลองค์กร ซึ่งภาวะความเครียดที่เพิ่มขึ้นก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมองค์กรและการปฏิบัติงาน

2. ประสิทธิภาพของกลุ่มและทีมงานจะมีองค์ประกอบของกลุ่มและประสิทธิผลของแต่ละบุคคลบางตัวซึ่งมีผลลัพธ์ที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงเมื่อเทียบกับประสิทธิผลของกลุ่มตัวอย่างเช่น องค์กรได้มีการกำหนดให้บุคลากรมีการทำงานกันเป็นทีมเพื่อสร้างผลงาน และถือว่าการดำเนินการดำเนินงานคือ ประสิทธิภาพที่สำคัญจะเห็นได้ว่าถึงแม้ว่าบุคลากรทั้งหมดในกลุ่มมีทัศนคติซึ่งเป็นธรรมชาติของแต่ละบุคคลที่เหมือนกันเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายมา แต่ประสิทธิผลของแต่ละบุคคลก็ต่างจากประสิทธิผลของกลุ่ม อาจกล่าวโดยรวมได้ว่าในการวัด



ประสิทธิผลของกลุ่มหรือทีมจะต้องมาจากผลลัพธ์ของประสิทธิผลของแต่ละบุคคลซึ่งอาจมีทัศนคติที่ตรงกันก็อาจเป็นไปได้แต่ไม่ใช่การยึดผลลัพธ์เป็นกลุ่ม

3. ประสิทธิผลขององค์การ ถือได้ว่าเป็นบทสรุปของทั้งหมดที่เราสามารถวัดและเปรียบเทียบสภาพขององค์การ อีกทั้งยังสามารถปรับแก้ไขในทิศทางของการลาออกและการขาดงาน ซึ่งผลกระทบต่าง ๆ จะออกมาในรูปของประสิทธิผลขององค์การ อีกทั้งองค์การจะต้องมีการกำหนดสภาวะทางด้านการเงินและต้องมีการประเมินค่าความสามารถและขอบเขต เพื่อให้เป็นส่วนประกอบที่น่าพึงพอใจ เสมือนว่าเป็นนักลงทุนที่ต้องการผลกำไร

Steers (1981: 406-407 อ้างถึงใน ภูวดล วงศ์รัตน์. 2551: 16, ดำรงศักดิ์ ธงตะทบ. 2559: 15) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ทั้งหมด 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านปริมาณงาน
2. ด้านคุณภาพของงาน
3. ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน
4. ด้านคุณลักษณะประจำตัว
5. ด้านความร่วมมือ
6. ด้านความน่าไว้วางใจ
7. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
8. ด้านการปฏิบัติงานโดยรวม

Chemers and Ayman (1985: 359-367 อ้างถึงใน วิไลวรรณ ศรีหาตา. 2551: 31, ดำรงศักดิ์ ธงตะทบ. 2559: 16) ได้สรุปว่าควรวัดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานใน 8 ด้าน คือ

1. คุณภาพ
2. ปริมาณงาน
3. ความตรงต่อเวลา
4. การลาหยุดงาน
5. การเปลี่ยนงาน
6. บรรยากาศในการทำงาน
7. ขวัญและกำลังใจในการทำงาน
8. ความร่วมมือในการทำงาน

เกศินี หงสนันท์ (2530: 58 อ้างถึงใน จารุณี สารนอก. 2553: 28, ดำรงค์ดี ธงตะ  
ทบ. 2559: 16) ได้กำหนดองค์ประกอบในการวัดผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ปริมาณงาน
2. คุณภาพงาน
3. ความสนใจในงาน
4. ความคิดริเริ่ม
5. ความรู้ในงาน
6. ความร่วมมือ
7. ประสิทธิภาพในงาน
8. ความสามารถในการติดต่อกับผู้อื่น
9. การตัดสินใจ
10. อุปนิสัยในการทำงาน
11. ความเป็นอิสระในการทำงาน
12. ความปลอดภัยในการทำงาน
13. ทักษะติดต่องาน
14. ความสัมพันธ์กับลูกค้า
15. การปรับตัว
16. ความสามารถในการอบรมผู้อื่น
17. ความรู้ในด้านเทคนิค
18. ความรับผิดชอบ
19. ทักษะในด้านช่าง
20. ทักษะในการเรียนรู้
21. ศักยภาพในการเป็นผู้นำ

#### 2.4.4 วิธีการทำงานที่มีประสิทธิผล

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558: 9 อ้างถึงใน มารวย วิชาญยุทธนากุล. 2560: 23) กล่าวว่า ผู้ที่ทำงานได้มีประสิทธิผล ต้องมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาด้านการทำงานที่ดี และมักจะใช้เทคนิคต่าง ๆ ร่วมกับการทำงาน เพื่อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น วิธีการของผู้ที่มีประสิทธิผลปฏิบัติดังนี้

1. ตั้งเป้าหมายในการทำงานก่อนเริ่มต้นการทำงานทุกครั้ง และเป็นเป้าหมายที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติได้จริง การตั้งเป้าหมายเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

2. การบริหารเวลา จะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต ทำให้มีจุดมุ่งหมายในการทำงาน ดังนั้น การกำหนดระยะเวลาในการทำงานหรือการทำสิ่งต่าง ๆ เป็นการจัดระเบียบชีวิตของตนเองและเป็นการวางแผนในแต่ละวัน ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำกิจกรรมอื่น ๆ หรืองานชิ้นต่อไป

3. การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ทำให้เกิดการแสดงออกในทางที่เหมาะสมและยังส่งผลต่อบุคลิกภาพที่ดี ความกล้าที่จะแสดงออกในสิ่งที่ถูกต้องหรือกล้าที่จะคิดต่างแม้สิ่งที่คิดนั้นผู้อื่นอาจไม่เห็นด้วยหรือไม่ยอมรับ แต่หากผลที่ออกมาล้มเหลว ก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้จากความผิดพลาดนั้นและพัฒนาตนเองต่อไป

4. มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมหรือทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำงานอย่างจริงจังจริงใจ ไม่ทำตัวเป็นอุปสรรค ช่วยคิดช่วยแก้ไขปัญหาคำต่าง ๆ ร่วมกัน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกันอย่างยุติธรรม รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

5. การมีคุณธรรมในการทำงาน มีการแสดงออกอย่างถูกต้องต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาทั้งทางกาย วาจา ใจ ซึ่งจะต้องยึดเป็นหลักในการปฏิบัติ ให้เกิดเป็นนิสัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม โดยยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน จะทำให้สังคมการทำงานมีความเป็นระเบียบมากขึ้น ความเป็นระเบียบทางจิตใจ จะทำให้เกิดการแสดงออกที่ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

6. การเป็นบุคคลที่สามารถทำได้ตามสิ่งที่พูดหรือสัญญาไว้

7. หมั่นสร้างแรงจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นจากภายในให้มีความอยากที่จะเรียนรู้ พัฒนาตนเองจากการทำงานตลอดเวลา

8. การปรับเปลี่ยนมุมมองหรือทัศนคติการทำงานที่ไม่เหมาะสม

9. สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้อกภัยซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Moorhed & Griffin (2001 อ้างถึงใน สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต. 2560: 38 -39) มาศึกษา เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผล

ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขต กรุงเทพมหานคร เพราะเป็นวิชาชีพที่เหมาะสมและผู้วิจัยหลายท่านนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษา คือ 1) ผลคุณภาพ 2) ผลการทำงาน 3) การขาดงาน 4) การตั้งใจที่จะลาออก 5) ด้านทัศนคติ 6) มีความเครียด

## 2.5 บริบทของโรงพยาบาลเอกชน

ธุรกิจโรงพยาบาล หมายถึง สถานพยาบาลที่ดำเนินกิจการหลักด้านโรงพยาบาล ประเภทรักษาคนไข้ทั่วไปในการดูแลของคณะแพทย์และพยาบาล โดยต้องมีการจัดห้องพักรักษาคนไข้ให้แก่ผู้เข้ารับการรักษาด้วยทั้งนี้ตาม พ.ร.บ.สถานพยาบาลได้กำหนดให้ โรงพยาบาลต้องมีเตียงมากกว่า 30 เตียงขึ้นไป และมีบริการด้านเวชกรรม ด้านการพยาบาล ด้านเภสัชกรรมและด้านเทคนิคการแพทย์เป็นอย่างน้อย และอาจมีบริการด้านทันตกรรมหรือด้านการประกอบโรคศิลปะอื่นๆ ได้ ปัจจุบันโรงพยาบาลได้ถูกจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. โรงพยาบาลทั่วไป ซึ่งให้บริการผู้ป่วยด้านเวชกรรมอย่างน้อย 4 สาขาหลัก คือ อายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรมและสูติรีเวชกรรม และดำเนินการโดยผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม ในกรณีที่ให้บริการเฉพาะทาง จะต้องเป็นผู้ประกอบวิชาชีพซึ่งได้รับวุฒิบัตรหรือหนังสือรับรองจากแพทยสภาในสาขาวิชาชีพเฉพาะทางนั้นๆ เป็นผู้ให้บริการ

2. โรงพยาบาลเฉพาะทาง ที่มีจำนวนไม่มากนัก ซึ่งให้บริการผู้ป่วยด้านเวชกรรมเฉพาะสาขาใดสาขาหนึ่ง และดำเนินการโดยผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมทั่วไปหรือสาขาที่ให้บริการและมีผู้ประกอบวิชาชีพที่ได้รับวุฒิบัตรหรือหนังสือรับรองจากสภาวิชาชีพในสาขานั้นเป็นผู้ให้บริการ เช่น โรงพยาบาลตา โรงพยาบาลผิวหนัง โรงพยาบาลแม่และเด็ก โรงพยาบาลจิตเวช เป็นต้น

โครงสร้างของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในประเทศไทย

โครงสร้างของธุรกิจ ลักษณะการดำเนินธุรกิจ การใช้ทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจ กลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ ช่องทางและวิธีการตลาด ได้ดังนี้

1. ลักษณะการดำเนินธุรกิจ สถานประกอบการโรงพยาบาลในประเทศไทย สามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้ 1)โรงพยาบาลทั่วไป ให้บริการผู้ป่วยด้านเวชกรรมอย่างน้อย 4 สาขาหลัก คือ อายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรมและสูติรีเวชกรรม หรืออาจมีการให้บริการรักษาเฉพาะทางด้วยก็ได้ เช่น การจัดตั้งแผนกหรือศูนย์ศัลยกรรมความงาม ศูนย์โรคมะเร็ง แผนกทันตกรรม แผนกกายภาพบำบัด เป็นต้น นอกจากนี้สำหรับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีความ

พร้อมสูง ยังได้ขยายการให้บริการพำนักระยะยาวเพื่อการรักษาสุขภาพอีกด้วย (Long stay Health Care) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาลักษณะการดำเนินธุรกิจของธุรกิจโรงพยาบาลแต่ละขนาดพบว่า ลักษณะการให้บริการไม่มีความแตกต่างกันมากนัก โดยมีการให้บริการด้านเวชกรรม 4 สาขาที่กล่าวมาข้างต้นเป็นหลัก แต่ปัจจุบันโรงพยาบาลขนาดใหญ่จะเน้นการสร้างแผนกหรือศูนย์ที่ให้บริการเฉพาะทางขึ้นมา เพื่อนำมาเป็นจุดขายมากขึ้น 2) โรงพยาบาลเฉพาะทางให้บริการผู้ป่วยด้านเวชกรรมเฉพาะสาขาใดสาขาหนึ่ง เช่น โรงพยาบาลตา โรงพยาบาลจิตเวช โรงพยาบาลแม่และเด็ก โรงพยาบาลบำบัดยาเสพติด โรงพยาบาลทันตกรรม โรงพยาบาลผิวหนัง เป็นต้น

2. การใช้ทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจ ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในประเทศไทยส่วนใหญ่มีการใช้ทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจจากภายในประเทศ ยกเว้นด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี โดยด้านบุคลากร และผู้เชี่ยวชาญ ใช้ทรัพยากรภายในประเทศเกือบทั้งหมด ร้อยละ 90 - 100 สำหรับเครื่องมือและเทคโนโลยี เช่น เครื่องมือทางการแพทย์ เครื่องตรวจวัดทางการแพทย์ หรือวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ จะต้องนำเข้าจากต่างประเทศในสัดส่วนค่อนข้างสูงคือ ประมาณร้อยละ 75 - 80 เนื่องจากประเทศไทยยังไม่สามารถผลิตเครื่องมือที่มีเทคโนโลยีสูงได้เอง และรูปแบบ วิธีการบริหารจัดการโรงพยาบาล มีการใช้รูปแบบจากต่างประเทศประมาณร้อยละ 25 - 30 ด้านทุนมีการใช้ทุนจากผู้ถือหุ้นชาวต่างชาติ ซึ่งปัจจุบันมีข้อกำหนดให้ถือหุ้นได้ไม่เกินร้อยละ 49 แต่เมื่อพิจารณาการใช้ทรัพยากรทุนในธุรกิจโรงพยาบาลแต่ละขนาด พบว่าแตกต่างกันออกไปเล็กน้อยตามขนาดกิจการ โดยโรงพยาบาลขนาดเล็กและขนาดกลางส่วนใหญ่ใช้ทุนจากผู้ถือหุ้นที่เป็นคนไทยเกือบทั้งหมด แต่กิจการขนาดใหญ่ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทุกรายมีการลงทุนจากชาวต่างชาติในสัดส่วนที่ต่างกันไป โดยมีการซื้อขายหุ้นให้ชาวต่างชาติได้ไม่เกินร้อยละ 49 ตามที่พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวกำหนดไว้

3. กลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจโรงพยาบาลของไทยมีความแตกต่างกันออกไปตามทำเลที่ตั้งของกิจการเป็นสำคัญ โดยสามารถแจกแจงกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้ 1. โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในเมืองทั่วไป เช่น โรงพยาบาลในตัวเมืองของจังหวัดต่างๆกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นคนไทย มีรายได้ระดับกลางถึงบน โดยลูกค้าระดับกลางส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการผ่านระบบประกันสังคมและประกันสุขภาพ โดยเฉพาะการประกันอุบัติเหตุต่างๆ ในขณะที่ลูกค้าระดับบนเข้ามารักษาโดยการจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเองและผ่านระบบการประกันสุขภาพทั้งการเจ็บป่วยปกติและที่เกิดจากอุบัติเหตุ 2. โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในเมืองหลักๆและพื้นที่ท่องเที่ยว เช่น โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ใน

กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต ขอนแก่น ชลบุรี เป็นต้น โดยลูกค้ามีทั้งที่เป็นคนไทยและต่างชาติ แต่สัดส่วนลูกค้าชาวไทยมีสัดส่วนที่สูงกว่า ยกเว้นโรงพยาบาลในพื้นที่ท่องเที่ยวที่มีชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการจำนวนมากและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่เน้นทำตลาดในลูกค้าต่างชาติเป็นหลัก โดยมักมีลูกค้าต่างชาติใกล้เคียงกับลูกค้าไทยหรือสูงกว่าเล็กน้อย ทั้งนี้สามารถจำแนกกลุ่มลูกค้าได้ดังนี้

3.1 ตลาดลูกค้าคนไทยส่วนใหญ่มักเป็นลูกค้าระดับกลางถึงระดับบน โดยลูกค้าระดับกลางเข้ามารักษาผ่านระบบประกันสุขภาพ ในขณะที่ลูกค้าระดับบนมักให้สิทธิ์ประกันสุขภาพและจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเองในขณะที่มีโรงพยาบาลขนาดใหญ่บางแห่งที่มีโรงพยาบาลในเครือจำนวนมาก และโรงพยาบาลขนาดเล็กจำนวนหนึ่งที่เน้นการจับตลาดระดับบน โดยเข้ามารักษาผ่านระบบประกันสุขภาพและการจ่ายค่ารักษาพยาบาลเองเท่านั้น โดยไม่รับผู้ป่วยในระบบประกันสังคมเลย

3.2 ตลาดลูกค้าชาวต่างชาติ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ นักท่องเที่ยว หรือผู้ที่ต้องการเข้ามาใช้บริการในเมืองไทยโดยเฉพาะ เนื่องจากค่ารักษาพยาบาลถูกกว่าประเทศของตนเอง และกลุ่มที่ทำงานในประเทศไทย สัดส่วนรายได้ที่มาจากลูกค้าชาวต่างชาติสูงกว่าลูกค้าชาวไทย โดยคิดเป็นรายได้จากลูกค้าชาวไทยต่อลูกค้าต่างชาติ ประมาณ 30:70 การที่รายได้จากลูกค้าต่างชาติมีสัดส่วนที่สูงกว่าลูกค้าไทยอย่างมากทำให้โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ส่วนใหญ่ โดยเฉพาะโรงพยาบาลในเมืองหลักๆ หรือจังหวัดท่องเที่ยวได้หันมาปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อรองรับความต้องการเข้ามาใช้บริการของชาวต่างชาติให้มากขึ้น

#### 4. ช่องทางและวิธีการทางการตลาด สามารถจำแนกตามทำเลที่ตั้งของธุรกิจได้ดังนี้

4.1 โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในเมืองทั่วไป ไม่มีการทำการตลาดมากนัก เนื่องจากมีลูกค้าหลักเป็นคนไทยและเป็นที่ยอมรับในพื้นที่เป็นอยู่ดีอยู่แล้ว เนื่องจากในพื้นที่หนึ่งๆจะมีโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่เพียงไม่กี่แห่งเท่านั้น โดยมีช่องทางในการรับผู้ป่วยในระบบประกันสังคมเข้ามาใช้บริการ พร้อมกับสร้างความร่วมมือกับบริษัทประกันสุขภาพต่างๆ ในการส่งลูกค้าเข้าใช้บริการอีกด้วย โดยจุดขายจะเน้นการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย การให้บริการที่รวดเร็ว ทำให้ผู้ป่วยและญาติเกิดความสะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการให้มากที่สุด นอกจากนี้ยังประชาสัมพันธ์โดยมีการสร้างเว็บไซต์เพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลแก่ลูกค้าร่วมด้วย

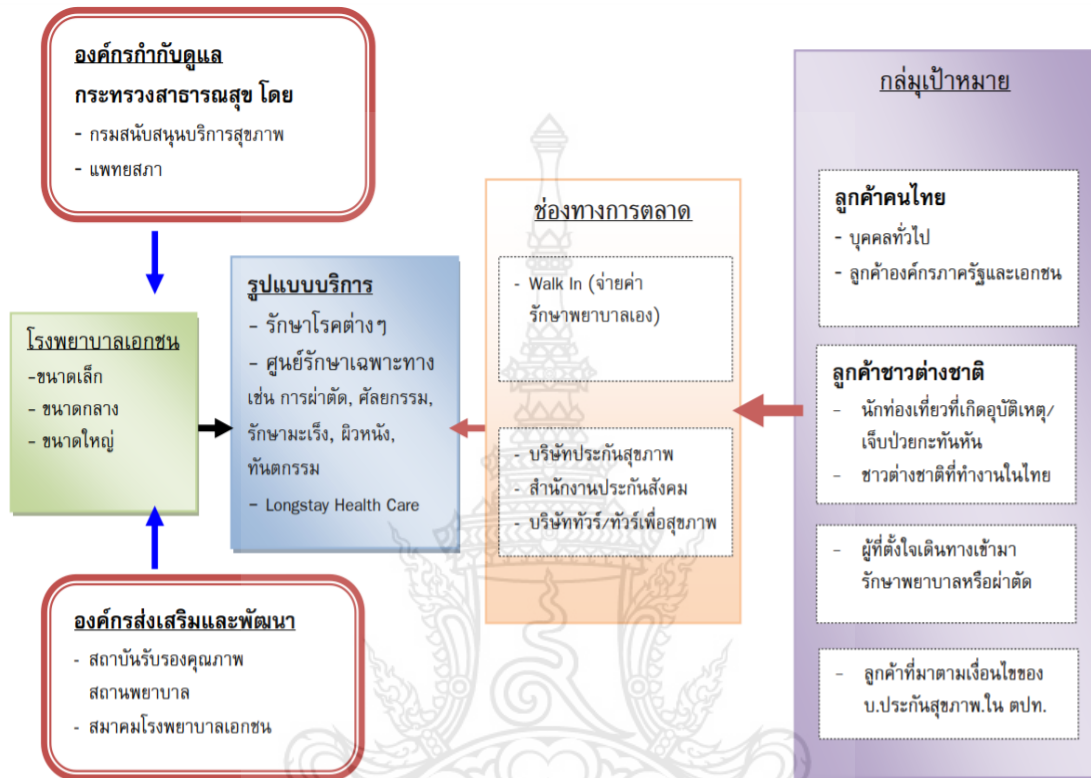
4.2 โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในเมืองหลักๆ และพื้นที่ท่องเที่ยว สามารถจำแนกได้เป็น

4.2.1 ตลาดลูกค้าในประเทศ มีการรับผู้ป่วยในระบบประกันสังคมและลูกค้าจากบริษัทประกันสุขภาพเช่นเดียวกัน แต่จะมีการท การตลาดมากกว่า เนื่องจากมีการเน้นกลุ่มผู้เข้ารับบริการที่จ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้สามารถเปลี่ยนไปใช้บริการโรงพยาบาลอื่น ๆ ได้ง่ายกว่า โดยวิธีการทำตลาดลูกค้าในประเทศได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ โดยเฉพาะสื่อสิ่งพิมพ์ บ้ายโฆษณาและการจัดทำเว็บไซต์โดยเน้นจุดขายด้านความเชี่ยวชาญของแพทย์และความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ

4.2.2 ตลาดลูกค้าต่างประเทศ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการมาก่อนการหาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ บทความทางสุขภาพลงในนิตยสารด้านการท่องเที่ยวต่างๆ ส่วนช่องทางการตลาดอื่นๆ เช่น การสร้างความร่วมมือกับโรงแรมในการนำคนไข้ไปพักฟื้นเป็นเวลานานหลังจากการผ่าตัด (Long stay Healthcare) การสร้างความร่วมมือกับบริษัททัวร์เพื่อสุขภาพเพื่อนำลูกค้าเข้ามาใช้บริการ และการร่วมมือกับบริษัทประกันสุขภาพที่นำลูกค้าประกันสุขภาพจากต่างประเทศเข้ามารักษาในไทย เป็นต้น

เมื่อพิจารณาด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการ พบว่า ภายในประเทศมีการแข่งขันกันพอสมควร ทั้งจากโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ โรงพยาบาลของหน่วยงานภาครัฐ และสถานพยาบาลอื่นๆ ที่ไม่ใช่โรงพยาบาล โดยสำหรับตลาดลูกค้าชาวไทย มีการแข่งขันค่อนข้างสูงระหว่างโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ รวมทั้งสถานพยาบาล เฉพาะทางต่างๆ ในตลาดระดับบนที่มีอำนาจการใช้จ่ายค่อนข้างสูง เช่นเดียวกับ ตลาดลูกค้าต่างประเทศ ที่ผู้แข่งขันส่วนใหญ่จะเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพ โดยการแข่งขันจะเน้นการสร้างเครือข่ายพันธมิตรเพื่อการดึงดูดลูกค้า เช่น การสร้างความร่วมมือกับตัวแทนในต่างประเทศ นอกจากนี้ยังเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ตลาดได้รับรู้เกี่ยวกับบริการ โดยจะเน้นความสามารถหรือความเชี่ยวชาญของแพทย์ผู้ให้บริการเป็นหลัก ทั้งนี้โครงสร้างของธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศไทยสามารถสรุปได้ดังนี้

ภาพ 2.5 โครงสร้างของธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศไทย



5. สถานภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่  
 ด้านประเด็นของความสามารถในการแข่งขันและข้อจำกัด พบว่าปัจจัยด้านขนาด  
 กิจการและการมีต่างชาติร่วมถือหุ้นไม่มีผลต่อสถานภาพขีดความสามารถในการแข่งขันในการ  
 ดำเนินธุรกิจมากนัก ยกเว้น ด้านการเงิน



## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

กิติคุณ ชื่อสัตย์ดี (2557) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับดีมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับสูงรองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน และด้านการทันเวลา ตามลำดับ

สิรินาท อุษสกุล (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่องานขายประกัน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงาน ของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ของบริษัทโบรคเกอร์ประกันภัยรถยนต์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1) ลักษณะเจตคติที่มีต่องานขายประกัน อยู่ในระดับสูง ลักษณะความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า 2.1) เจตคติที่มีต่องานขายประกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน 2.2) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน 2.3) เจตคติที่มีต่องานขายประกันมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน

นิรัญญา แซ่ตั้ง (2559) ศึกษาบรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และคุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานขององค์การธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง โดยผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1) ผลการวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน 1.1) บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 1.2) การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน 2.1) การรับรู้ความสามารถของตนเอง ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า บรรยากาศองค์การทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 7 ด้าน

ทักษิณี ชาติไทย (2559) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคล

ต่างก็มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์จัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในลำดับที่ 2 4) บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน 5) บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมากที่สุด

สุภาภรณ์ วงศ์กรเซาวลิต (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์การไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรมสงฆ์ กรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาได้พบว่า 1) ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกที่ไปในทิศทางเดียวกัน 4) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาได้พบว่ามีประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานจากความสามารถในการผลิต ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดำรงศักดิ์ ธงตะทาบ(2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอุร่าชนาวิมหิตลอดุลยเดช กรมอุทธารเรือ ผลการวิจัย พบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอุร่าชนาวิมหิตลอดุลยเดชกรมอุทธารเรือ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) บรรยากาศองค์กรของบุคลากรอุร่าชนาวิมหิตลอดุลยเดช กรมอุทธารเรือ มีบรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี 3) ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอุร่าชนาวิมหิตลอดุลยเดช กรมอุทธารเรือมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง 4) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและบรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางบวกสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอุร่าชนาวิมหิตลอดุลยเดช กรมอุทธารเรือ

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ศึกษาปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) เจตคติต่อการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและ 3) คุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พิชญญา นิลพันธ์ (2561) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสำนัก  
บริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัย พบว่า 1) มี  
ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5  
ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะ  
งานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และอยู่ในระดับมาก 6  
ด้าน 2. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของ  
พนักงานในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

พิชชาภา ทองดียิ่ง (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของธุรกิจเครือข่ายขาย  
ตรงในประเทศไทยเก็บข้อมูลจากผู้จำหน่ายอิสระที่อยู่ในระบบขายตรงทั่วประเทศไทย ผล  
การศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของธุรกิจเครือข่ายขายตรงในประเทศไทยทุก  
ด้าน ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมย่อยองค์กรการสร้างความผูกพันต่อองค์กรและการสร้าง  
บรรยากาศองค์กร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนประสิทธิผลของธุรกิจเครือข่าย  
ขายตรงในประเทศไทย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันผลการทดสอบสมมติฐาน  
พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำวัฒนธรรมย่อยองค์กรการสร้างความผูกพันต่อองค์กรและการสร้าง  
บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของธุรกิจเครือข่ายขายตรงในประเทศไทย  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สิทธิศักดิ์ เพ็ชรยิ้ม, สายันต์ บุญใบ, เยาวลักษณ์ สุตะโคตร (2563) ได้ศึกษาการ  
ทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา  
เขต 22 ผลการศึกษาพบว่า 1) การทำงานเป็นทีม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา  
เขต 22 อยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
มัธยมศึกษา เขต 22 อยู่ในระดับมาก 3) การทำงานเป็นทีม ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร  
โรงเรียนและครูผู้สอน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ประสิทธิผลของโรงเรียน  
ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน จำแนกตามสภาพการดำรงตำแหน่ง และ  
ขนาดของโรงเรียน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนประสพการณ์ในการ  
ทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน 5) ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิผล

ของโรงเรียน โดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6) การทำงานเป็นทีมที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของโรงเรียน โดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 2.6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Wilson ( 1973 อ้างถึงใน อำนวย สันเทพ, 2532, หน้า 30) ศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ในประเทศสหรัฐอเมริกา ประกอบด้วยสถานภาพส่วนบุคคล ความเสมอภาค กระบวนการประชาธิปไตย การศึกษา ความเจริญทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การเกษตรกรรม สภาพความเป็นอยู่ สุขภาพและบริการ โดยทำการวิเคราะห์เลือกตัวแปรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรพบว่า ในการจัดลำดับคุณภาพชีวิตด้านต่างๆ มีความใกล้เคียงกันเป็นส่วนมาก

Davis (1977, อ้างถึงใน ศศิธร นุชดารา, 2536, หน้า 47) และคณะ ศึกษาการอยู่ดีมีสุขของประชาชนในทวีปยุโรป 7 ประเทศ คือ เบลเยียม เดนมาร์ก ฝรั่งเศส เยอรมันนี อังกฤษ ไอร์แลนด์และเนเธอร์แลนด์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างประเทศละ 2,000 คน เพื่อศึกษาว่า ประชาชนในประเทศต่างๆ ที่มีเพศ อายุ ที่อยู่อาศัย รายได้ มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตของตนแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพ อนามัย ด้านที่อยู่อาศัย และด้านความพอใจในชีวิต

Asiedu, M., Sarfo, J.O. & Adjei, D. (2014, p. 288). ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของ พนักงานในอุตสาหกรรมการธนาคาร จากกลุ่มตัวอย่างพนักงาน 200 คน จากธนาคารพาณิชย์ 10 แห่งในประเทศกานา ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์การเมื่อร่วมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การส่งผลให้ประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบเป็นรายบุคคลแสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การเมื่อร่วมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นเครื่องมือที่มีอิทธิพลที่สามารถช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารในประเทศกานาได้ดีซึ่งเป็นเหมือนเครื่องมือควบคุมทางการตลาดภายใน

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเรื่อง เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย์สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ขนาดใหญ่ (จำนวน 91 แห่งขึ้นไป) เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 64 โรงพยาบาล พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 1,320 คน ประเมินการจากจำนวนเตียงของโรงพยาบาล ตามกฎกระทรวงที่กำหนดวิชาชีพและจำนวนผู้ประกอบวิชาชีพในสถานพยาบาล พ.ศ. 2558 (กระทรวงสาธารณสุข, 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ขนาดใหญ่เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ที่ได้จากการสุ่มจากกลุ่มประชากรโดยใช้การกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยอาศัยสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

$$N = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ e คือ ความคาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{1320}{1 + 1320(0.05)^2}$$

$$n = 399.70$$

$$n \approx 400$$

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้นั้นผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ค่าความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ด้วยการจับฉลากเพื่อเลือกโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครแจกแบบสอบถามจากทั้งหมด 64 แห่ง สุ่มเลือกขึ้นมา 16 แห่ง โดยกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรทั้งชายและหญิงแต่ละโรงพยาบาล รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% (กัลยา วาณิชย์ปัญญา, และคณะ, 2561)

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยกำหนดพื้นที่ที่ต้องการศึกษา ได้แก่ เขตการปกครองต่างๆ ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร รวม 50 เขต ซึ่งจะแบ่งเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครออกเป็น 3 กลุ่ม ดังปรากฏตามตาราง 3.1

ตาราง 3.1 แสดงกลุ่มพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	กลุ่มพื้นที่	จำนวนเขต	เขต
1	พื้นที่ชั้น ใน	21	เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตวัฒนา เขตยานนาวา เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตดุสิต เขตบางซื่อ เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตห้วยขวาง เขตคลองเตย เขตจตุจักร เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตบางกอก น้อย เขตบางกอกใหญ่ และ เขตดินแดง
2	พื้นที่ชั้น กลาง	18	เขตพระโขนง เขตประเวศ เขตบางเขน เขตบางกะปิ เขตลาดพร้าว เขตบึงกุ่ม เขตบางพลัด เขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง เขตราชบุรีบูรณะ เขตสวนหลวง เขตบางนา เขตทุ่งครุ เขตบางแค เขตวังทองหลาง เขตคันนายาว เขตสะพานสูง และเขตสายไหม
3	พื้นที่ชั้น นอก	11	เขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง เขตตลิ่งชัน เขตหนองแขม เขตบางขุน เทียน เขตหลักสี่ เขตคลองสามวา เขตบางบอน และ เขตทวีวัฒนา

ที่มา: แผนการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2556-2560. (2564) สืบค้นจาก

<https://thaipublica.org/wp-content/uploads/2016/07/plan-กรุงเทพฯ-2556-2560.pdf>

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งตามกลุ่มเขตการปกครอง เป็น 3 กลุ่ม โดยผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากต่างๆ ขั้นตอนี่ 2 นี้ จากการจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง เป็น 3 กลุ่มปกครอง โดยสุ่มจับฉลากจาก 3 กลุ่มให้ได้ตัวอย่าง 16 โรงพยาบาล จากทั้งหมด 64 โรงพยาบาล ดังปรากฏตามตาราง 3.2

ตาราง 3.2 แสดงโรงพยาบาลที่เป็นตัวแทนเขตได้จากการสุ่ม

เขต	ตัวแทนเขต	จำนวนประชากร (คน)
ดุสิต	1.โรงพยาบาลมิชชั่น	120
บ่อมปราบศัตรุพาย	2.โรงพยาบาลหัวเดียว	338
บางรัก	3.โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน	244
บางกอกน้อย	4.โรงพยาบาลเจ้าพระยา	200
พญาไท	5.โรงพยาบาลวิชัยยุทธ	211
พญาไท	6.โรงพยาบาลเปาโล พหลโยธิน	220
บางพลัด	7.โรงพยาบาลยันฮี	400
จอมทอง	8.โรงพยาบาลบางปะกอก 9 อินเตอร์เนชั่นแนล	200
บางนา	9.โรงพยาบาลศิริรินทร์	258
บางแค	10.โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค	311
ลาดพร้าว	11. โรงพยาบาลเปาโลโชคชัย 4	140
ภาษีเจริญ	12. โรงพยาบาลมิตรประชา	148
ภาษีเจริญ	13. โรงพยาบาลบางไผ่	100
มีนบุรี	14. โรงพยาบาลนวมินทร์ 9	245
หนองแขม	15. โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล หนองแขม	172
ทวีวัฒนา	16. โรงพยาบาลธนบุรี 2	95
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>3,402</b>

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดตัวอย่าง ซึ่งจะได้สัดส่วนของโรงพยาบาลตามสัดส่วนที่คำนวณดังปรากฏตามตารางที่ 3.3 จากนั้นการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Quota Sampling) โดยคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละโรงพยาบาลเป็นไปตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในโรงพยาบาลนั้นๆ คำนวณ (สุภวัฒน์ สงวนงาม, 2557) ได้ดังนี้



$$\frac{\text{จำนวนตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากร}} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม}$$

$$\text{แทนค่าได้ดังนี้} \quad \frac{400}{3,402} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม}$$

ตาราง 3.3 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

โรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง
1.โรงพยาบาลมิชชั่น	120	14
2.โรงพยาบาลหัวเฉียว	338	40
3.โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน	244	28
4.โรงพยาบาลเจ้าพระยา	200	24
5.โรงพยาบาลวิชัยยุทธ	211	25
6.โรงพยาบาลเปาโล พหลโยธิน	220	25
7. โรงพยาบาลยันฮี	400	48
8.โรงพยาบาลบางปะกอก 9 อินเตอร์เนชั่นแนล	200	24
9.โรงพยาบาลศิริรินทร์	258	30
10.โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค	311	36
11. โรงพยาบาลเปาโล โชคชัย 4	140	15
12. โรงพยาบาลมิตรประชา	148	17
13. โรงพยาบาลบางไผ่	100	11
14. โรงพยาบาลนวมินทร์ 9	245	28
15. โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล หนองแขม	172	25
16. โรงพยาบาลธนบุรี 2	95	10
<b>รวม</b>	<b>3,402</b>	<b>400</b>

ต่อมาใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้ศึกษาทำการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่างและ

ไปติดต่อด้วยตนเองเพื่อรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ณ โรงพยาบาลปัจจุบัน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านเจตคติในการทำงาน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจในงาน 2) ความมีส่วนร่วมในงาน และ 3) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามเลือกแสดงความคิดเห็นจากระดับความเห็นด้วย 5 ระดับต่อแบบสอบถามในแต่ละข้อ จำนวน 9 ข้อ ประยุกต์ตามแนวทางของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วง เป็น 5 ระดับ จากน้อยไปหามาก (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2552: 75)

ตาราง 3.4 เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข แบ่งเป็น 5 ระดับ

ความคิดเห็นมากที่สุด	ให้นำน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
ความคิดเห็นมาก	ให้นำน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ความคิดเห็นปานกลาง	ให้นำน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ความคิดเห็นน้อย	ให้นำน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้นำน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

ผลที่ได้จากการหาอันตรภาคชั้นนี้ สามารถแบ่งค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์คะแนนในระดับต่างๆ ตามตาราง 3.5 ได้ดังนี้

ตาราง 3.5 เกณฑ์ในการประเมินจากค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์ในรูปแบบสอบถามแบบ Likert Scale 5 ระดับ

ช่วงของคะแนนค่าเฉลี่ยจากผลลัพธ์	ระดับความคิดเห็น
4.50 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นแบบสอบถามเลือกแสดงความคิดเห็นจากระดับความเห็นด้วย 5 ระดับต่อแบบสอบถามในแต่ละข้อ จำนวน 24 ข้อ ประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพแวดล้อมการ

ทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ 3) การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน 4) การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน 5) ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร 6) การบริหารจัดการองค์กรด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว 8) ความภูมิใจในองค์กรประยุกต์ตามแนวทางของลิเคิร์ต (Likert Scale) และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงเป็น 5 ระดับ จากน้อยไปหามาก ประยุกต์ตามแนวทางของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงเป็น 5 ระดับ จากน้อยไปหามาก (ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. 2552: 75) ดังแสดงในตาราง 3.6

ตาราง 3.6 เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข แบ่งเป็น 5 ระดับ

ความคิดเห็นมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
ความคิดเห็นมาก	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ความคิดเห็นปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ความคิดเห็นน้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ผลที่ได้จากการหาอันตรภาคชั้นนี้ สามารถแบ่งค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์คะแนนในระดับต่างๆตามตาราง 3.7 ได้ดังนี้

ตาราง 3.7 เกณฑ์ในการประเมินจากค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์ในแบบสอบถามแบบ Likert Scale 5 ระดับ

ช่วงของคะแนนค่าเฉลี่ยจากผลลัพธ์	ระดับความคิดเห็น
4.50 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นแบบสอบถามเลือกแสดงความเห็นจากระดับความเห็นด้วย 5 ระดับต่อแบบสอบถามในแต่ละข้อ จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย 1) ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ 2) ความต้องการมีความสัมพันธ์ 3) ความต้องการอำนาจ ประยุกต์ตามแนวทางของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงเป็น 5 ระดับ จากน้อยไปหามาก (ถานินทร์ ศิลป์จารุ. 2552: 75) ดังแสดงในตาราง 3.8

ตาราง 3.8 เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข แบ่งเป็น 5 ระดับ

ความคิดเห็นมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
ความคิดเห็นมาก	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ความคิดเห็นปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ความคิดเห็นน้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ผลที่ได้จากการหาอันตรภาคชั้นนี้ สามารถแบ่งค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์คะแนนในระดับต่างๆตามตาราง 3.9 ได้ดังนี้

ตาราง 3.9 เกณฑ์ในการประเมินจากค่าเฉลี่ยของผลลัพ์ในแบบสอบถามแบบ Likert Scale 5 ระดับ

ช่วงของคะแนนเฉลี่ยจากผลลัพ์	ระดับความคิดเห็น
4.50 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านมนุษยสัมพันธ์ต่อการทำงาน เป็นแบบสอบถามเลือก แสดงความคิดเห็นจากระดับความเห็นด้วย 5 ระดับต่อแบบสอบถามในแต่ละข้อ จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย 1) ผลិតภาพ 2) ผลการทำงาน 3) การขาดงาน 4) การตั้งใจที่จะลาออก 5) ด้านทัศนคติ 6) มีความเครียด ประยุกต์ตามแนวทางของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงเป็น 5 ระดับ จากน้อยไปหามาก (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2552: 75) ดังแสดงในตาราง 3.10

ตาราง 3.10 เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับ  
มาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข แบ่งเป็น 5 ระดับ

ความคิดเห็นมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
ความคิดเห็นมาก	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ความคิดเห็นปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ความคิดเห็นน้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน
ความกว้างของอันตรภาคชั้น	$= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$
	$= \frac{5 - 1}{5}$
	$= 0.80$

ผลที่ได้จากการหาอันตรภาคชั้นนี้ สามารถแบ่งค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์คะแนนในระดับ  
ต่างๆตามตาราง 3.11 ได้ดังนี้

ตาราง 3.11 เกณฑ์ในการประเมินจากค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์ในแบบสอบถามแบบ Likert Scale 5 ระดับ

ช่วงของคะแนนค่าเฉลี่ยจากผลลัพธ์	ระดับความคิดเห็น
4.50 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด



ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้

แบบสอบถามนี้ประยุกต์มาจากการค้นคว้าอิสระของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

### 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้พิจารณาข้อคำถามในแบบสอบถามเปรียบเทียบกับตัวแปรที่ใช้วัด เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันของข้อคำถามและตัวแปรที่ใช้วัด โดยผู้วิจัยได้อ้างอิงข้อคำถามต่าง ๆ จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในการตั้งข้อคำถามในแบบสอบถาม

2. นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านในการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาในแบบสอบถามด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item – Objective Congruence) โดยข้อคำถามของแต่ละตัวแปรเมื่อนำมาวิเคราะห์หาค่า IOC แล้วแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป หากมีข้อคำถามใดที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 จะต้องนำมาตรวจสอบและแก้ไขใหม่อีกครั้ง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.89 และเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถาม

3. หลังจากปรับปรุงเนื้อหาในแบบสอบถามแล้ว จึงนำข้อคำถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ในการตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อคำถาม ทั้งนี้ในการตรวจสอบความเชื่อมั่นนั้นต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.7 ขึ้นไป ข้อคำถามจึงจะมีความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจำนวน 30 ชุด นำข้อมูลในแบบสอบถามมาทดสอบพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบ็ช อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) (สุวิมล ติรกา นนท์. 2550) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
	$n$	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$s_t^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแต่ละคน

โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient;  $\alpha$ ) ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ )	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 0.0	ไม่สามารถรับได้

ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมากหมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง พร้อมกับตรวจสอบเอกสารความถูกต้อง ครบถ้วน และเตรียมจะนำส่งทางไปรษณีย์
2. ยื่นขอหนังสือราชการจาก สำนักงานปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยแนบพร้อมกับเอกสารสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง
3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างตามที่อยู่ที่ได้จากโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งกำหนดให้ส่งแบบสอบถามตอบกลับมาภายใน 7 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม
4. เมื่อครบกำหนด หากไม่ได้รับแบบสอบถาม ไม่ครบตามกำหนด จะดำเนินการโทรศัพท์ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ตอบกลับเพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
5. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับ
6. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย์สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติใช้เป็นเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการวิจัยได้กำหนดให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม

### 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล อธิบายตัวแปรของการศึกษาครั้งนี้ คือ

#### 3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้น

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น หลังจากได้แบบสอบถามกลับคืนมาโดยการตรวจสอบ (Editing) ความถูกต้อง (Legibility) ความสมบูรณ์ (Completeness) ความสอดคล้อง (Consistency) ความเที่ยงตรง (Accuracy) และได้รับคำตอบที่ชัดเจน (Response Clarification)

2. ทำการลงรหัส (Coding) จากข้อมูลที่ได้รับการตรวจสอบแล้วข้างต้นโดยการกำหนดตัวเลขให้แก่ตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัยสำหรับคำถามปลายปิด (Closed-Response Question)

#### 3.6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการศึกษานี้ คือ

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานโรงพยาบาล โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้สถิติ (Independent Sample t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560: 192)

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่มทั่วไปโดยใช้สถิติค่าทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560: 192)

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ได้แก่ เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย์สัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขต

กรุงเทพมหานคร เพื่อทดสอบถึงความแตกต่างที่ตัวแปรอิสระดังกล่าวต้องมีตัวแปรตาม สถิติที่ใช้  
คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560: 262)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย์สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเจตคติในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์	ความหมาย
n	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
S.D.	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (Standard deviation)
$\bar{x}$	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
Sig.	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
$H_0$	สมมติฐานหลัก
$H_1$	สมมติฐานรอง
P	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกความสำคัญทางสถิติ
*	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
$\hat{Y}$	ค่าประมาณหรือค่าทำนายของตัวแปรตาม
t	ค่าสถิติที (T-test) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	ค่าสถิติเอฟ (F-test) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$R^2$	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
$R^2_{adj}$	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับค่าแล้ว
Std.Error	ค่าที่แสดงระดับของความคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยนำเสนอในรูปแบบของความถี่ และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	21	5.3
หญิง	379	94.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4.1 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 94.8 และที่เหลือเป็นเพศชาย มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
22 - 30 ปี	145	36.3
31 - 40 ปี	161	40.3
41 - 50 ปี	69	17.3
51 - 60 ปี	24	6.0
มากกว่า 60 ปี	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคืออายุ 22 - 30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และน้อยที่สุดอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3



ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ปริญญาตรี	368	92.0
ปริญญาโท	42	8.0
ปริญญาเอก	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมามีระดับการศึกษاپริญญาโท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 20,000 บาท	40	10.0
20,001 - 30,000 บาท	113	28.2
30,001 - 40,000 บาท	134	33.5
40,001 - 50,000 บาท	68	17.0
สูงกว่า 50,000 บาท	45	11.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.3 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ณ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ปัจจุบัน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 1 ปี	28	7.0
1 - 2 ปี	35	8.8
2 - 3 ปี	47	11.8
3 - 5 ปี	53	13.3
มากกว่า 5 ปี	237	59.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ปัจจุบัน มากกว่า 5 ปี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 ประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ประสบการณ์การทำงาน 2 - 3 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ประสบการณ์การทำงาน 1 - 2 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และน้อยที่สุด ประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเจตคติในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับเจตคติในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

เจตคติในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจในงาน	3.78	0.61	เห็นด้วยมาก
ความมีส่วนร่วมในงาน	3.84	0.60	เห็นด้วยมาก
ความผูกพันต่อองค์กร	3.81	0.76	เห็นด้วยมาก
<b>เจตคติในการทำงานภาพรวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.58</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตาราง 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับเจตคติในการทำงานภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 (S.D. = 0.61) ด้านความมีส่วนร่วมในงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (S.D. = 0.60) และด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (S.D. = 0.76)

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปริมาณของงานที่ท่านได้รับมอบหมายในแต่ละวันมีความเหมาะสม	3.62	0.85	เห็นด้วยมาก
ลักษณะงานที่ท่านทำ เป็นงานที่ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และเป็นงานที่ท่านถนัด	4.01	0.68	เห็นด้วยมาก
ท่านได้รับการชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานได้ดี	3.71	0.76	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.7 แสดงเจตคติในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 (S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะงานที่ท่านทำเป็นงานที่ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และเป็นงานที่ท่านถนัด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.01 (S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ท่านได้รับการชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (S.D. = 0.76) และ ปริมาณของงานที่ท่านได้รับมอบหมายในแต่ละวันมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 (S.D. = 0.85)

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติในการทำงาน จำแนกตามตัวแปร  
ความมีส่วนร่วมในงาน

ความมีส่วนร่วมในงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ท่านมักอาสาทำงานที่ไม่ใช่ภาระหน้าที่ของท่าน โดยที่หัวหน้าไม่ต้องร้องขอ	3.72	0.73	เห็นด้วยมาก
ท่านรู้สึกกระตือรือร้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ ทำงานต่างๆ	3.91	0.67	เห็นด้วยมาก
ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเสนอความคิด คิดเห็นในการทำงาน	3.89	0.70	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.8 แสดงเจตคติในการทำงาน ด้านความมีส่วนร่วมในงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (S.D. = 0.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านรู้สึกกระตือรือร้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานต่างๆมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.91 (S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเสนอความคิดเห็นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 (S.D. = 0.70) และท่านมักอาสาทำงานที่ไม่ใช่ภาระหน้าที่ของท่านโดยที่หัวหน้าไม่ต้องร้องขอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (S.D. = 0.73)

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติในการทำงาน จำแนกตามตัวแปร  
ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งและส่วนสำคัญ ต่อความสำเร็จขององค์กร	3.97	0.75	เห็นด้วยมาก
ท่านรู้สึกดีที่ได้ทำงานในองค์กรนี้	3.93	0.80	เห็นด้วยมาก
ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร	3.52	1.02	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.9 แสดงเจตคติในการทำงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งและส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของ

องค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.97 (S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกดีที่ได้ทำงานในองค์กรนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D. = 0.08) และท่านไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 (S.D. = 1.02)

#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.25	0.89	เห็นด้วยปานกลาง
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	3.99	0.63	เห็นด้วยมาก
การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน	3.73	0.73	เห็นด้วยมาก
การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	3.74	0.70	เห็นด้วยมาก
ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร	3.95	0.67	เห็นด้วยมาก
การบริหารจัดการองค์กรด้วยความ เป็นธรรม และเสมอภาค	3.75	0.70	เห็นด้วยมาก
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.66	0.72	เห็นด้วยมาก
ความภูมิใจในองค์กร	3.79	0.75	เห็นด้วยมาก
<b>คุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวม</b>	<b>3.73</b>	<b>0.59</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตาราง 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 (S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 (S.D. = 0.89) ด้าน

ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D. = 3.67) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 (S.D. = 0.63) ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 (S.D. = 0.73) ด้านการเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 (S.D. = 0.70) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D. = 0.67) ด้านการบริหารจัดการองค์กรด้วยความ เป็นธรรมและเสมอภาค พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (S.D. = 0.70) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 (S.D. = 0.72) ด้านความภูมิใจในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (S.D. = 0.75)

ตาราง 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามตัวแปร ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ	3.25	0.96	เห็นด้วยปานกลาง
พอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี	3.13	1.01	เห็นด้วยปานกลาง
ได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี	3.37	0.93	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.11 แสดงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 (S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงาน

เพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.37 (S.D. = 0.93) รองลงมาคือการได้ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 (S.D. = 0.96) และพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 (S.D. = 1.01)

ตาราง 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามตัวแปร สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
สถานที่ทำงาน มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อยมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่น ไม่มีเสียงรบกวน ในขณะปฏิบัติงาน	3.80	0.78	เห็นด้วยมาก
หน่วยงานมีการตรวจสุขภาพของบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	4.32	0.72	เห็นด้วยมาก
หน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรเป็นอย่างดี	3.87	0.77	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.12 แสดงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 (S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานมีการตรวจสุขภาพของบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.32 (S.D. = 0.72) รองลงมาคือ หน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (S.D. = 0.77) และสถานที่ทำงาน มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อยมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่น ไม่มีเสียงรบกวน ในขณะปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 (S.D. = 0.78)

ตาราง 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตาม  
ตัวแปร การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน

การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
หน่วยงานส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.81	0.79	เห็นด้วยมาก
ท่านมีโอกาสไปศึกษาดูงานหรือเข้ารับการอบรม หลักสูตรต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ อย่างต่อเนื่อง	3.50	0.93	เห็นด้วยมาก
ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพใน การทำงานอย่างเต็มที่	3.87	0.76	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.13 แสดงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 (S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.87 (S.D. = 0.76) รองลงมาคือหน่วยงานส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (S.D. = 0.79) และท่านมีโอกาสไปศึกษาดูงานหรือเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 (S.D. = 0.93)

ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตาม  
ตัวแปร การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

การเติบโตและความก้าวหน้า ในอาชีพการงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	3.92	0.70	เห็นด้วยมาก
ท่านได้ปฏิบัติงานที่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง งานที่สูงขึ้น	3.64	0.83	เห็นด้วยมาก



ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตาม  
ตัวแปร การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (ต่อ)

การเติบโตและความก้าวหน้า ในอาชีพการงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	3.92	0.70	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.14 แสดงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการเติบโตและความก้าวหน้าใน  
อาชีพการงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
3.74 (S.D. = 0.70 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่  
เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.70) รองลงมาคือ  
หน่วยงานมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค มี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (S.D. = 0.77) และท่านได้ปฏิบัติงานที่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่  
สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = 0.83)

ตาราง 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตาม  
ตัวแปร ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร

ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	4.11	0.72	เห็นด้วยมาก
บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานมีโอกาสได้แสดง ความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน	3.99	0.76	เห็นด้วยมาก
หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากร ได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันในโอกาส ต่างๆ	3.76	0.85	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.15 แสดงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.11 (S.D. = 0.72) รองลงมาคือบุคลากรทุกระดับของหน่วยงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 (S.D. = 0.76) และหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 (S.D. = 0.85)

ตาราง 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตาม  
ตัวแปร การบริหารจัดการองค์การด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค

การบริหารจัดการองค์การด้วยความ เป็นธรรมและเสมอภาค	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งงานพิจารณาตาม ความพึงพอใจส่วนตัวของหัวหน้างานมากกว่า พิจารณาจากความสามารถของพนักงานโดยตรง	3.76	0.78	เห็นด้วยมาก
หน่วยงานของท่านมีรูปแบบในการบริหารงานที่ คลุมเครือและไม่เสมอภาค	3.71	0.77	เห็นด้วยมาก
หน่วยงานของท่านเคารพในสิทธิและความเป็น ส่วนตัวของพนักงานอย่างเหมาะสม	3.79	0.73	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.16 แสดงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการองค์การด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานของท่านเคารพในสิทธิและความเป็นส่วนตัวของพนักงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.79 (S.D. = 0.73) รองลงมาคือ การเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งงานพิจารณาตามความพึงพอใจส่วนตัวของหัวหน้างานมากกว่าพิจารณาจากความสามารถของพนักงานโดยตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 (S.D. = 0.78) และหน่วยงานของท่านมีรูปแบบในการบริหารงานที่คลุมเครือและไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (S.D. = 0.77)

ตาราง 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตาม  
ตัวแปร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (ต่อ)

ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิต ส่วนตัว	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
ท่านพอใจกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของ หน่วยงาน	3.69	0.81	เห็นด้วยมาก
การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนิน ชีวิต	3.65	0.83	เห็นด้วยมาก
ท่านมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของ หน่วยงานได้	3.66	0.75	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.17 แสดงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 (S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านพอใจกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.69 (S.D. = 0.81) รองลงมาคือ ท่านมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 (S.D. = 0.75) และการทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (S.D. = 0.83)

ตาราง 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตาม  
ตัวแปร ความภูมิใจในองค์กร

ความภูมิใจในองค์กร	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
ท่านคิดว่าท่านจะแนะนำให้ผู้รู้จักมาสมัครงาน ที่องค์กรของท่าน	3.65	0.91	เห็นด้วยมาก
ท่านคิดว่าท่านจะบอกใครต่อใครว่า ท่านทำงาน อยู่ในองค์กรแห่งนี้	3.88	0.82	เห็นด้วยมาก
ผลงานขององค์กรและบุคลากรได้รับความชื่นชม และการยอมรับจากสังคม	3.85	0.73	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.18 แสดงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่าท่านจะบอกใครต่อใครว่า ท่านทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.88 (S.D. = 0.82) รองลงมาคือ ผลงานขององค์กรและบุคลากร ได้รับความชื่นชมและการยอมรับจากสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (S.D. = 0.73) และท่านคิดว่า ท่านจะแนะนำให้คนรู้จักมาสมัครงานที่องค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (S.D. = 0.91)

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

ตาราง 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ	3.82	0.62	เห็นด้วยมาก
ความต้องการมีความสัมพันธ์	4.01	0.66	เห็นด้วยมาก
ความต้องการอำนาจ	3.82	0.65	เห็นด้วยมาก
<b>มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานภาพรวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.58</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตาราง 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (S.D. = 0.62) ด้านความต้องการมีความสัมพันธ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (S.D. = 0.66) ด้านความต้องการอำนาจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (S.D. = 0.65)

ตาราง 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานจำแนกตาม  
ตัวแปร ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ

ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจน ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์	4.03	0.64	เห็นด้วยมาก
ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจาก ผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง	3.79	0.73	เห็นด้วยมาก
ท่านได้รับการส่งเสริม สนับสนุน ในการพัฒนา ตนเองด้านความรู้ ความสามารถ เช่นการอบรม สัมมนา ดูงาน หรือศึกษาต่อ	3.64	0.86	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.20 แสดงความต้องการให้เกิดความสำเร็จ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.03 (S.D. = 0.64) รองลงมาคือท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (S.D. = 0.73) และท่านได้รับการส่งเสริม สนับสนุน ในการพัฒนาตนเองด้านความรู้ ความสามารถ เช่นการอบรมสัมมนา ดูงาน หรือศึกษาต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = 0.86)

ตาราง 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานจำแนกตาม  
ตัวแปร ความต้องการมีความสัมพันธ์

ความต้องการมีความสัมพันธ์	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
ท่านมีความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงาน ร่วมกับผู้บริหาร	3.86	0.80	เห็นด้วยมาก
ท่านมีความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงาน ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	4.11	0.69	เห็นด้วยมาก

ตาราง 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานจำแนกตาม  
ตัวแปร ความต้องการมีความสัมพันธ์ (ต่อ)

ความต้องการมีความสัมพันธ์	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	4.06	0.73	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.21 แสดงความต้องการมีความสัมพันธ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.11 (S.D. = 0.69) รองลงมาคือท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (S.D. = 0.73) และท่านมีความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 (S.D. = 0.80)

ตาราง 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานจำแนกตาม  
ตัวแปร ความต้องการอำนาจ

ความต้องการอำนาจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ท่านได้รับมอบหมายงานและความรับผิดชอบมากขึ้นตามความสามารถของตนเอง	3.98	0.65	เห็นด้วยมาก
ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานและมีอำนาจอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.86	0.71	เห็นด้วยมาก
ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือยกระดับสถานะให้สูงขึ้นอย่างน่าพอใจ	3.63	0.86	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.22 แสดงความต้องการอำนาจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้รับมอบหมายงานและความรับผิดชอบมากขึ้นตามความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.98 (S.D. = 0.65) รองลงมาคือท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานและมีอำนาจอย่าง

เพียงพอในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 (S.D. = 0.71) และท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือยกระดับสถานะให้สูงขึ้นอย่างน่าพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 (S.D. = 0.86)

#### 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

ตาราง 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ผลิตภาพ	3.79	0.62	เห็นด้วยมาก
ผลการทำงาน	3.88	0.65	เห็นด้วยมาก
การขาดงาน	3.26	0.85	เห็นด้วยปานกลาง
การตั้งใจที่จะลาออก	3.42	0.64	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านทัศนคติ	3.72	0.64	เห็นด้วยมาก
ด้านความเครียด	3.73	0.59	เห็นด้วยมาก
<b>ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม</b>	<b>3.63</b>	<b>0.43</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตาราง 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 (S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผลิตภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (S.D. = 0.62) ด้านผลการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (S.D. = 0.65) ด้านการขาดงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 (S.D. = 0.85) ด้านการตั้งใจที่จะลาออก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 (S.D. = 0.64) ด้านทัศนคติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (S.D. = 0.64) ด้านความเครียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 (S.D. = 0.5)

ตาราง 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม  
ตัวแปร ด้านผลิตภาพ

ด้านผลิตภาพ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ท่านพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชา	3.77	0.71	เห็นด้วยมาก
ท่านมีความเข้าใจในเนื้อหาของงานที่ท่านได้รับ มอบหมายเป็นอย่างดี	3.81	0.67	เห็นด้วยมาก
ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงได้ ด้วยดีและได้รับคำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา	3.80	0.68	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับ  
ด้านผลิตภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาราย  
ข้อพบว่า ท่านมีความเข้าใจในเนื้อหาของงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมาก  
ที่สุด เท่ากับ 3.81 (S.D. = 0.67) รองลงมาคือ ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี  
และได้รับคำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 (S.D. = 0.68) และท่านพอใจในงาน  
ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 (S.D. = 0.71)

ตาราง 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม  
ตัวแปร ด้านผลการทำงาน

ด้านผลการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ ว่าจะเป็นงานด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกิน เวลาทำงานปกติ	3.88	0.73	เห็นด้วยมาก
ท่านไม่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานใน กรณีที่ท่านมีปัญหาที่แก้ไขไม่ได้เกี่ยวเนื่องกับ เนื้อหาของงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.90	0.71	เห็นด้วยมาก



ตาราง 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม  
ตัวแปร ด้านผลการทำงาน (ต่อ)

ด้านผลการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาใน กรณีที่ท่านมีปัญหาเกี่ยวข้องกับงานที่ท่าน รับผิดชอบ	3.86	0.80	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับ  
ด้านผลการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (S.D. = 0.65 ) เมื่อพิจารณา  
เป็นรายข้อพบว่า ท่านไม่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในกรณีที่ท่านมีปัญหากที่แก้ไขไม่  
ได้เกี่ยวเนื่องกับเนื้อหาของงานที่ท่านรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.90 (S.D. = 0.71)  
รองลงมาคือ ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานด่วนหรืองานที่ต้อง  
ปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (S.D. = 0.73) และท่านได้รับความ  
ช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในกรณีที่ท่านมีปัญหากเกี่ยวข้องกับงานที่ท่านรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 3.86 (S.D. = 0.80)

ตาราง 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม  
ตัวแปร ด้านการขาดงาน

ด้านการขาดงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
ท่านเห็นด้วยกับการเพิ่มวันลาป่วยและลาใจให้ มากขึ้น	3.91	0.93	เห็นด้วยมาก
ท่านรับรู้ถึงพฤติกรรมการหยุดงานของเพื่อน ร่วมงานโดยไม่แจ้งผู้บังคับบัญชา	3.04	1.20	เห็นด้วยปานกลาง
ท่านเคยหยุดงานเป็นเวลาติดต่อกันมากกว่า 5 วันในรอบ 1 ปี	2.82	1.39	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับ  
ด้านการขาดงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 (S.D. = 0.85) เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านเห็นด้วยกับการเพิ่มวันลาป่วยและลาใจให้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมาก

ที่สุด เท่ากับ 3.91 (S.D. = 0.93) รองลงมาคือ ท่านรับรู้ถึงพฤติกรรมการหยุดงานของเพื่อนร่วมงานโดยไม่แจ้งผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 (S.D. = 1.02) และท่านเคยหยุดงานเป็นเวลาดูติดต่อกันมากกว่า 5 วันในรอบ 1 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 (S.D. = 1.39)

ตาราง 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามตัวแปร การตั้งใจที่จะลาออก

การตั้งใจที่จะลาออก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ในอนาคตถ้ามีงานที่ตรงกับความสามารถของท่าน ท่านจะสามารถลาออกโดยไม่แจ้งผู้บังคับบัญชาล่วงหน้า	3.56	1.10	เห็นด้วยมาก
เมื่อท่านมีอายุงานในระดับที่สูงขึ้นท่านมีความคิดที่จะเกษียณตัวเอง	3.29	1.09	เห็นด้วยปานกลาง
ท่านตั้งใจลาออกเมื่อได้รับความไม่ยุติธรรมในที่ทำงาน (เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน เป็นต้น)	3.42	1.08	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการตั้งใจที่จะลาออก อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 (S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในอนาคตถ้ามีงานที่ตรงกับความสามารถของท่าน ท่านจะสามารถลาออกโดยไม่แจ้งผู้บังคับบัญชาล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.56 (S.D. = 1.10) รองลงมาคือ ท่านตั้งใจลาออกเมื่อได้รับความไม่ยุติธรรมในที่ทำงาน (เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 (S.D. = 1.08) และเมื่อท่านมีอายุงานในระดับที่สูงขึ้นท่านมีความคิดที่จะเกษียณตัวเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 (S.D. = 1.09)

ตาราง 4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามตัวแปร ด้านทัศนคติ

ด้านทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณกรของท่านควรมีการปรับปรุงในหลายด้าน เช่น อาคารสถานที่ การรักษาความสะอาด เป็นต้น	3.81	0.78	เห็นด้วยมาก
ท่านคิดว่าองค์กรของท่านควรมีการจัดระเบียบงานในส่วนรวมให้เป็นระบบมากขึ้น	3.65	0.78	เห็นด้วยมาก
ท่านมีความผูกพันกับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง	3.72	0.85	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับด้านทัศนคติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณกรของท่านควรมีการปรับปรุงในหลายด้าน เช่น อาคารสถานที่ การรักษาความสะอาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.81 (S.D. = 0.78) รองลงมาคือ ท่านมีความผูกพันกับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (S.D. = 0.85) และท่านคิดว่าองค์กรของท่านควรมีการจัดระเบียบงานในส่วนรวมให้เป็นระบบมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (S.D. = 0.78)

ตาราง 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามตัวแปร ด้านความเครียด

ด้านความเครียด	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
งานที่ท่านปฏิบัติได้รับความกดดันจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	3.47	0.90	เห็นด้วยปานกลาง
งานที่ท่านปฏิบัติได้รับความกดดันจากเพื่อนร่วมทีม	3.80	0.78	เห็นด้วยมาก
สุขภาพร่างกายของท่านส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง	3.92	0.74	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.29 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับด้านความเครียด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 (S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สุขภาพร่างกายของท่านส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ล่วง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.74) รองลงมาคือ งานที่ท่านปฏิบัติได้รับความกดดันจากเพื่อนร่วมทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 (S.D. = 0.78) และงานที่ท่านปฏิบัติได้รับความกดดันจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (S.D. = 0.90)

#### 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า เจตคติ คุณภาพชีวิตและมนุษย์สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis - MRA) มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

4.6.1 สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลปัจจัยเจตคติในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความมีส่วนร่วมในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H0 : เจตคติในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

H1 : เจตคติในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านเจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

Independent Variables	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.654	.108		15.262	.000
ความพึงพอใจในงาน	.248	.039	.355	6.405	.000
ความมีส่วนร่วมในงาน	.186	.038	.262	4.965	.000
ความผูกพันต่อองค์กร	.086	.030	.153	2.850	.005

R = .686, R<sup>2</sup> = .470, F-value = 117.274, \*F-value < 0.05

จากตาราง 4.30 จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยเจตคติในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน (Sig. = .000) ด้านความมีส่วนร่วมในงาน (Sig. = .000) ด้านความผูกพันต่อองค์กร (Sig. = .005) ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธ (H<sub>0</sub>) ยอมรับ (H<sub>1</sub>) หมายความว่า ปัจจัยเจตคติในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความมีส่วนร่วมในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ปัจจัยเจตคติในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน (Beta = .355) ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมีส่วนร่วมในงาน (Beta = .262) และด้านความผูกพันต่อองค์กร (Beta = .153)

นอกจากนี้ ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R Square = .0470) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยเจตคติในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 47 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 53 มาจากปัจจัยด้านอื่นๆ

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความมีส่วนร่วมในงานและด้านความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความมีส่วนร่วมในงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.654 + .248 (\text{ความพึงพอใจในงาน}) + .186 (\text{ความมีส่วนร่วมในงาน}) + .086 (\text{ความผูกพันต่อองค์กร})$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของปัจจัยเจตคติในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน เท่ากับ .248 ความมีส่วนร่วมในงาน เท่ากับ 1.86 ความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ .086 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกถือว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ในทิศทางเดียวกัน

4.6.2 สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร การบริหารจัดการองค์กรด้วยความ เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H<sub>0</sub> : คุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

H<sub>1</sub> : คุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

Independent Variables	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.751	.114		15.298	.000
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.016	.025	.033	.647	.518
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	.137	.035	.201	3.943	.000
การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน	-.091	.037	-.154	-2.471	.014
การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	.152	.043	.247	3.570	.000
ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร	.049	.041	.076	1.192	.234
การบริหารจัดการองค์กรด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค	.054	.042	.088	1.286	.199
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	.113	.036	.189	3.103	.002
ความภูมิใจในองค์กร	.065	.037	.113	1.756	.080

R = .675, R<sup>2</sup> = .455, F-value = 40.838, \*F-value < 0.05

จากตาราง 4.31 จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Sig. = .000) ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน (Sig. = .014) ด้านการเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Sig. = .000) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Sig. =

.002) ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธ (H0) ยอมรับ (H1) หมายความว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน ด้านการเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Beta = .247) ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Beta = .201) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Beta = .189) การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน (Beta = -.154) ในขณะที่ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร การบริหารจัดการองค์กรด้วยความ เป็นธรรมและเสมอภาค ความภูมิใจในองค์กร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R Square = .455) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านการเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 45.5 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 55.5 มาจากปัจจัยด้านอื่นๆ

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านการเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้



$\hat{Y} = 1.751 + .137(\text{ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ}) + .152(\text{ด้านการเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน}) + .113(\text{ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว})$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของปัจจัยปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ เท่ากับ .137 ด้านการเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เท่ากับ .152 และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เท่ากับ .113 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกถือได้ว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ในทิศทางเดียวกัน

4.6.3 สมมติฐานที่ 3 ข้อมูลปัจจัยมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ ความต้องการมีความสัมพันธ์ ความต้องการอำนาจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

H1 : มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 4.32 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

Independent Variables	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.745	.106		16.467	.000
ความต้องการให้เกิด ความสำเร็จ	.258	.043	.372	6.055	.000
ความต้องการมีความสัมพันธ์	.006	.039	.009	.147	.884
ความต้องการอำนาจ	.231	.038	.351	6.001	.000

$R = .680, R^2 = .463, F\text{-value} = 113.753, *F\text{-value} < 0.05$

จากตาราง 4.32 จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ด้านความต้องการให้เกิดความสำเร็จ (Sig. = .000) ด้านความต้องการอำนาจ (Sig. = .000) ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธ ( $H_0$ ) ยอมรับ ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ด้านความต้องการให้เกิดความสำเร็จ ด้านความต้องการอำนาจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ด้านความต้องการให้เกิดความสำเร็จงาน (Beta = .372) ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา ปัจจัยมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ด้านความต้องการอำนาจ (Beta = .351) ในขณะที่ปัจจัยปัจจัยมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ด้านความต้องการมีความสัมพันธ์ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R Square = .463) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ด้านความต้องการให้เกิดความสำเร็จ และด้านความต้องการอำนาจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 46.3 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 53.7 มาจากปัจจัยด้านอื่นๆ

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการให้เกิดความสำเร็จ และด้านความต้องการอำนาจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายการส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.745 + .258(\text{ด้านความต้องการให้เกิดความสำเร็จ}) + .231(\text{ด้านความต้องการอำนาจ})$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของปัจจัยมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ด้านความต้องการให้เกิดความสำเร็จ เท่ากับ .258 และ ด้านความต้องการ

อำนาจ เท่ากับ .231 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกถือว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ในทิศทางเดียวกัน

ตาราง 4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของ ปัจจัยด้านเจตคติในการทำงาน ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

Independent Variables	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.461	.107		13.719	.000
เจตคติในการทำงาน	.279	.042	.379	6.632	.000
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	.078	.053	.107	1.457	.146
มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	.212	.051	.289	4.152	.000

$R = .720$ ,  $R^2 = .518$ ,  $F\text{-value} = 142.010$ ,  $*F\text{-value} < 0.05$

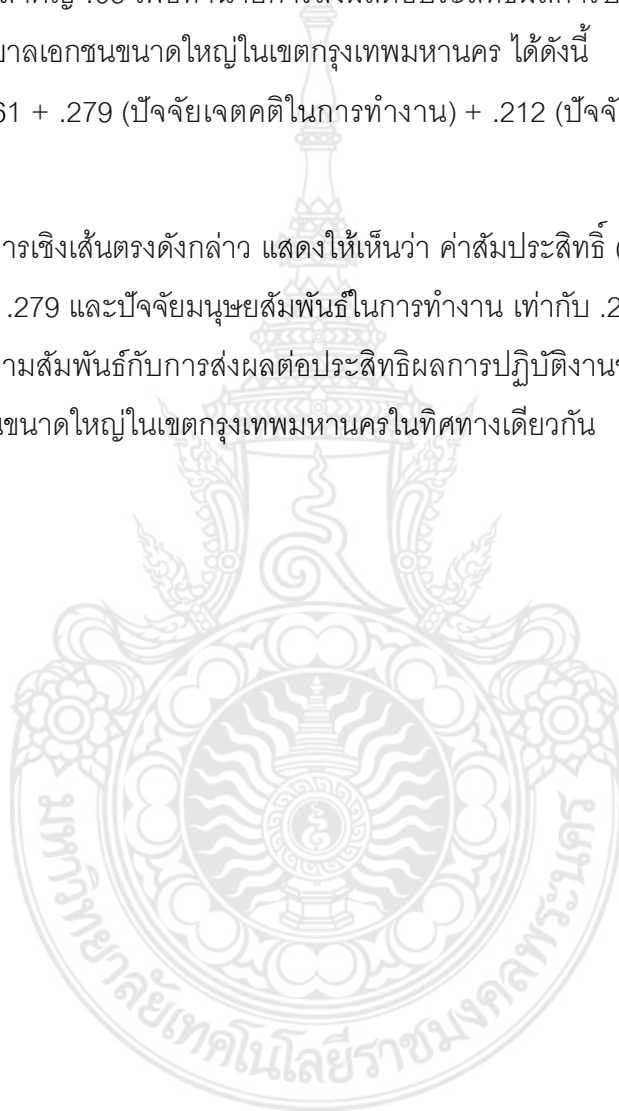
จากตาราง 4.33 จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยเจตคติในการทำงาน (Sig. = .000) ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน (Sig. = .000) ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ปัจจัยเจตคติในการทำงาน (Beta = .379) มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน (Beta = .289) ในขณะที่คุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R\text{ Square} = .720$ ) พบว่า ปัจจัยเจตคติในการทำงาน ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 72 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 28 มาจากปัจจัยด้านอื่นๆ

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเจตคติในการทำงานและปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายการส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.461 + .279 (\text{ปัจจัยเจตคติในการทำงาน}) + .212 (\text{ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน})$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของปัจจัยเจตคติในการทำงาน เท่ากับ .279 และปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เท่ากับ .212 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกถือว่ามีความสัมพันธ์กับการส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกัน



ตาราง 4.34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน เจตคติในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	ข้อสมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
H1	เจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
H2	คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่ยอมรับ สมมติฐาน
H3	มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย์สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ สามารถสรุปผล อภิปรายผล และเสนอแนะงานวิจัยได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะและสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ มีผลการวิเคราะห์ดังนี้ สมมติฐานที่ 1 เจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับมารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ศึกษาปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) เจตคติต่อการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับสิรินาถ อุษสกุล (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่องานขายประกัน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ของบริษัทโบรคเกอร์ประกันภัยรถยนต์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1) ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.7) อายุระหว่าง 29 - 31 ปี (ร้อยละ 24.3) มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 36.7) การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 38.7) สถานภาพโสด (ร้อยละ 73.4) และเป็นพนักงานประเภทสัญญาจ้าง (ร้อยละ 51.8) 2) ลักษณะเจตคติที่มีต่องานขายประกัน อยู่ในระดับสูง ลักษณะความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงาน อยู่ในระดับปานกลาง 3) ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า 3.1) เจตคติที่มีต่องานขายประกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน 3.2) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน 3.3) เจตคติที่มีต่องานขายประกันมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยคุณภาพชีวิตเป็นรายด้าน

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานที่เป็นเงินเดือน โบนัส และสวัสดิการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของภาระหน้าที่ความรับผิดชอบโดยที่ไม่ต่ำกว่าข้อกำหนดของกฎหมาย และในงานที่มีลักษณะเดียวกันแต่อาจเป็นเพราะสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้น จึงทำให้ค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งสอดคล้องกับศุภชัย วงศ์วรกาญจน์ (2555) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรม ในกลุ่มชาเทรียม ไฮเต็ล แอนด์เรซิเดนซ์พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน เนื่องจากในการปฏิบัติงานพยาบาลมีภาระหน้าที่ในการทำงานมาก จึงไม่มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และอาจจะยังไม่ทั่วถึงทุกคน สอดคล้องกับ จริยาพรธน แก้วสุวรรณ (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล เมื่อบุคคลมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาและมีโอกาสในการทำงานที่ยากขึ้นจะส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพรู้สึกว่ามีคุณค่าน้อย ได้รับการยอมรับน้อย และไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าคุณค่าตนไม่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หากการที่พยาบาลวิชาชีพรู้สึกว่าตนมีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และได้รับความร่วมมือในการทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีซึ่งกันและกัน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความผูกพันต่อกัน ร่วมมือกันทำงานเพื่อความสำเร็จของงานส่งผลให้องค์กรได้ผลงานที่เป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับกฤษฎา อารยะศิริ (2543) กล่าวถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กร เนื่องจากองค์กรเป็น การทำงานของกลุ่มคน จึงต้องอาศัย



ความร่วมมือร่วมใจ และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อทำงานให้ลุล่วง ซึ่งบรรยากาศเช่นนี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อสมาชิกของกลุ่มมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความรักความเข้าใจระหว่างกัน มีความสุขและพึงพอใจในการรวมกลุ่ม เกิดความผูกพันต่อกัน นับว่าเป็นแรงจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรทุ่มเท มุ่งทำงานให้สำเร็จเป็นผลดีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร สามารถกล่าวได้ดังนี้ 1) เป็นบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานอย่างแท้จริง เพราะทำงานอยู่ท่ามกลาง ทัศนคติที่เข้าใจกัน พึ่งพาอาศัยกันได้มีความรักใคร่ปรองดองซึ่งกันและกัน ผู้ทำงานจึงมีความสุขและอบอุ่น 2) ลดความเบื่อหน่าย เหนื่อยล้า และความเครียดในการทำงาน แต่จะเป็นลักษณะทำงานที่กระตือรือร้น และผ่อนคลายเพราะเป็นการทำงานที่ ประนีประนอมไม่ขัดแย้ง จึงเป็นการเพิ่มพูนสุขภาพและจิตที่ดี 3) เพิ่มความมั่นใจในการทำงานที่มีผู้คอยให้ความช่วยเหลือ และแนะนำเมื่อต้องการ 4) เพิ่มขีดความสามารถหรือศักยภาพในการทำงาน เพราะเป็นการทำงานระหว่างบุคคลที่เข้ากันได้ มีความเกื้อกูล ส่งเสริมซึ่งกันและกัน และยอมรับในบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน 5) เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เพราะมองเห็น ความสำเร็จของงาน ได้รับกำลังใจและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน 6) เป็นทีมงานหรือคณะทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะเพื่อนร่วมงานยอมรับและเข้าใจกัน มีการร่วมมือเสียสละทุ่มเท และร่วมกันคิดแก้ปัญหาเพื่อฝ่าอุปสรรคต่างๆ 7) เพิ่มขวัญ และกำลังใจในการทำงาน กล่าวคือ มีเจตคติที่ดีต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งย่อมส่งผลให้มี ความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการทำงาน 8) องค์กรได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพดังเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์กรจึงมีความก้าวหน้า และประสบความสำเร็จ ในขณะที่ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี (2553) กล่าวว่า ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่องค์กรทุกแห่ง ต้องการ คือ ความซื่อตรง ความไว้วางใจ และความกลมเกลียวในหมู่คณะ และยังคงครอบคลุมไปถึงความซื่อตรงความจริงใจต่อ เพื่อนร่วมงาน การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานให้เพื่อนร่วมงานทราบ การทำงานเป็นทีม การประสานงาน และการทำงาน ให้ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

4. ด้านการบริหารจัดการองค์การด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาคเนื่องจากพยาบาลวิชาชีพผู้รู้สึกว่าโรงพยาบาลมีข้อจำกัดในการให้สิทธิหรือสวัสดิการในการทำงานได้ไม่เสมอภาค และเท่าเทียมกับโรงพยาบาลภาครัฐซึ่งมีการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐ จึงทำให้รู้สึกว่ายังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับจริยาพรพรณ แก้วสุวรรณ (2555) ที่ทำการศึกษารื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากร

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านประชาธิปไตยในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่งผลให้มีเกิดความร่วมมือที่ดีและเป็นประโยชน์

5. ด้านความภูมิใจในองค์กร เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพรู้สึกว่ามีโอกาสน้อยที่จะได้ร่วมในกิจกรรมที่ทางหน่วยงานจัดขึ้นเพื่อสังคมและการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่มีความผิดชอบต่อสังคม หากการที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม ได้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และองค์กรของตน ได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานให้พยาบาลวิชาชีพ และทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Huse & Cummings (1985) กล่าวว่า พนักงานจะมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าการที่ตนปฏิบัติงานอยู่ได้ทำประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม สอดคล้องกับ Cascio (2003) กล่าวว่า การได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม สร้างความภาคภูมิใจให้กับบุคลากร ในทำนองเดียวกันสมคิด บางโม (2542) กล่าวว่า การที่เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในการสร้างชื่อเสียงให้แก่องค์กร เมื่อองค์กรมีชื่อเสียงและมั่นคง พนักงานก็ยิ่งมีกำลังใจในการทำงานมากตามไปด้วย เป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานให้พนักงานทุกคนเกิดความรักในองค์กร ในขณะที่สมใจ ลักษณะ (2549) กล่าวว่า ความดีงามขององค์กรหรือบุคคลที่สาธารณะรับรู้เป็นภาพที่สาธารณะมองกลับไปยังองค์กรในการบริหารภาพลักษณ์ขององค์กร ไม่ว่าจะพิจารณาในด้านใดก็จะพบว่าชื่อเสียงขององค์กรนั้น เป็นต้นทุนที่สำคัญอย่างยิ่งทั้งที่เป็นองค์กรภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้เพราะชื่อเสียงขององค์กรก่อให้เกิดความศรัทธา การร่วมมือ ตลอดจนแรงบันดาลใจที่จะใช้สินค้าและบริการ ก่อให้เกิดความผูกพันระหว่างองค์กรกับลูกค้ารวมถึงสาธารณชน

สมมติฐานที่ 3 มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับอภิษฐา ศักดิ์ศรีพัยค์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของ การทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ ใช้กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 200 คน ที่เป็นพนักงานชาวไทยที่

ทำงานในอุตสาหกรรมบริการที่ประเทศ สิงคโปร์ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยจูงใจใน การทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ สิทิสักดิ์ เพ็ชรยิ้ม, สายันต์ บุญใบ, เยาวลักษณ์ สุตะโคตร (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 ผลการศึกษาพบว่า 1) การทำงานเป็นทีม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 อยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 อยู่ในระดับมาก 3) การทำงานเป็นทีม ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของโรงเรียน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ประสิทธิผลของโรงเรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง และขนาดของโรงเรียน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน 5) ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิผลของโรงเรียน โดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 6) การทำงานเป็นทีมที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของโรงเรียน โดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน (S6) ด้านการติดต่อสื่อสาร (S2) ด้านการมีส่วนร่วม (S5) และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ (S3) ความแปรปรวนของประสิทธิผลของในโรงเรียน โดยรวมได้ร้อยละ 81.20 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์  $\pm .22786$

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ปัจจัยเจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

5.3.1.1 ด้านความพึงพอใจในงาน องค์กรควรรักษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรไว้ให้อยู่ในระดับที่ดีและมีทัศนคติในเชิงบวกเสมอ ตลอดจนควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ด้วยเช่นกัน การสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรนั้นเกิดขึ้นได้ในหลากหลายมิติ ดังนั้นองค์กรที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดีย่อมสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดีด้วยเช่นกัน เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ก็จะทำให้เกิดความตั้งใจ ทุ่มเทในงาน และเกิดความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในองค์กรได้

5.3.1.2 ด้านความมีส่วนร่วมในงาน องค์กรควรจัดให้สมาชิกได้มีโอกาสร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติตามโครงการ ร่วมติดตามประเมินผลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมจะต้องมาจากความสมัครใจ พึงพอใจ และได้รับผลประโยชน์ส่วนรวมร่วมกันซึ่งความมีส่วนร่วมในงานจะทำให้เกิดประโยชน์มาก เช่น คุณภาพของการตัดสินใจดีขึ้น ใช้ต้นทุนน้อยและลดความล่าช้าลง การสร้างฉันทามติ การนำไปปฏิบัติได้ง่ายขึ้น การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าที่เลวร้ายที่สุด การคงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือและความชอบธรรม

5.3.1.3 ด้านความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคคลถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะความผูกพันเป็นสิ่งที่แสดงออกหรือเป็นตัวบ่งชี้ถึงความรัก ความภาคภูมิใจ การยอมรับและการยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร อันเป็นผลให้บุคลากรที่มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกตลอดไป

5.3.2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

5.3.2.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ในเรื่องของกำหนดหลักเกณฑ์การปรับขึ้นเงินเดือนให้กับพยาบาลวิชาชีพเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและมีความเหมาะสมในแต่ละตำแหน่ง

5.3.2.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะควรกำหนดเกณฑ์ให้ชัดเจนในเรื่องสิทธิประโยชน์ด้านค่ารักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของชีวิตของพยาบาลวิชาชีพ

5.3.2.3 ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีควรมีการกำหนดเกณฑ์การศึกษาดูงานในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศควรเปิดโอกาสให้มีสิทธิได้ไปศึกษาดูงานเท่าเทียมกัน

5.3.2.4 ด้านเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงานควรกำหนดสิทธิในเรื่องของการขอทุนศึกษาเรียนต่อให้เท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นระดับใดและควรสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่ง

5.3.2.5 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กรควรจัดกิจกรรมสัมมนาอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปีเพื่อทำให้รู้จักกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขปราศจากอคติในการทำงานร่วมกันในกลุ่มงาน

5.3.2.6 ด้านบริการจัดการองค์การด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ควรมีกระบวนการตรวจสอบการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนประจำปีการให้ผลตอบแทนหรือรางวัล เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่พยาบาลวิชาชีพที่ทำความดีขยันทำงาน

5.3.2.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวควรให้พยาบาลวิชาชีพ มีช่วงเวลาให้ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ

5.3.2.8 ด้านความภูมิใจในองค์กร องค์กรควรจัดให้พยาบาลวิชาชีพร่วมในกิจกรรมที่ทางหน่วยงานจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น บุคลากรรู้สึกถึงความภาคภูมิใจของกิจการของตน

5.3.3 ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือสำคัญที่

จะทำให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างปกติสุข เกิดความร่วมมือแรงร่วมใจ ทำงานราบรื่นไม่เกิดปัญหา ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรได้จะต้องอยู่บนองค์ประกอบที่ เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และยอมรับความแตกต่างระหว่างกันได้องค์กรไหนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้บุคลากรเกิดความภักดีต่อองค์กรได้ ลดปัญหาอัตราการลาออก คนภายนอกให้ความเชื่อถือ แล้วยังดึงดูดให้คนมีศักยภาพอยากมาร่วมงานกับองค์กรได้

## 5.4 ข้อเสนอแนะและสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น นักวิชาการ นักวิจัย หรือผู้ที่สนใจ ควรศึกษาปัจจัยของการใช้ตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าเป็นปัจจัยสำคัญเพิ่มเติม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาวางแผนสำหรับการพัฒนาด้านอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นให้ครบทุกด้าน

5.4.2 ในการศึกษาเจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น นักวิชาการ นักวิจัย หรือผู้ที่สนใจควรศึกษากลุ่มอาชีพอื่นๆ จังหวัดอื่นๆ เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบ และวางแผนกลยุทธ์ให้ตอบสนองต่อบุคลากรในองค์กรในลำดับต่อไป

## บรรณานุกรม

- กิติคุณ ชื่อสัตย์ดี. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร* (สารนิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- กฤตยา อารยะศิริ. (2543). *จิตวิทยาประยุกต์เพื่อองค์การ*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏ จันทระเกษม.
- กรวิทย์ ทรัพย์ประเสริฐวิทย์. (2557). *ทัศนคติความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และคุณลักษณะการใช้ งานของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้เครื่องชำระค่าโทรศัพท์อัตโนมัติ ของประชาชนในกรุงเทพมหานครปี 2558* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัญญารัตน์ พลอยศิริวิรัช. (2563). *การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติต่อภาษาจีนโดยใช้รูปแบบการเรียนการสอนบทบาทสมมติร่วมกับชุดกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาจีนเพื่อ สื่อสาร สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 4*. (วิทยานิพนธ์ ค.ม. หลักสูตรและการสอน). จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2534). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิดา สุตตาชาติ. (2559). *คุณลักษณะมนุษย์สัมพันธ์ของบุคลากรในสถานศึกษาขยายโอกาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด* (งานนิพนธ์หลักสูตรการศึกษา มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จริยาพรรณ แก้วสุวรรณ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- เฉลิม สุขเจริญ. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี* (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชาญชัย อาจิมสมาจาร. (2535). *ทฤษฎีการบริหารตามแนวคิดของปราชญ์ตะวันตกวารสาร(วิจัย วิทยาศาสตร์การแพทย์)*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐติมา ลิ่นปราชาญา. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต)* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐรัชฎา วิจิตรจามรี. (2553). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณิศาทรร ม่วงคำ. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี (สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการองค์กร)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- ดำรงศักดิ์ ธงตะทบ. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอุ้งราชนาวีมหิตลอดุลยเดช กรมอุทหาเรือ (งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต)*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (รายงานผลการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ธัญญานันท์ ศรีธรรมนิศย์. (2559). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิผลของโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิรัญญา แซ่ตั้ง. (2559). *บรรยากาศองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และคุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานขององค์การธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (งานวิจัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท ซี เอ อินเทอร์เน็ตชั่นแนล อินฟอร์เมชั่น จำกัด. (2553). *การศึกษาสถานภาพและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศไทย*. สืบค้น 1 พฤศจิกายน 2564, จาก <http://www.caii-thailand.com/sites/default/files/downloads/Hospital.pdf>.
- พิชชาภา ทองดียิ่ง. (2561). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของธุรกิจเครือข่ายขายตรงในประเทศไทย (ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิธีญา นิลพันธ์. (2561). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2531). *ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พูลสุข นิลกิจศรานนท์. (2563). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2563-65: ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่*. สืบค้น 1 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Services/Private-Hospitals/IO/io-Private-Hospitals>.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วารักษ์ ลีเลิศพันธ์. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- วารุณี แดบสูงเนิน. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การการเสริมสร้างพลังในงานและคุณภาพการให้บริการของพยาบาลระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร* (งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรัณย์ รื่นณรงค์. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการเรียนวิชาพลศึกษาของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศุภชัย วงศ์วรกาญจน์. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมในกลุ่มชาเขียว ไฮเดิล แอนด์ เรซิเด้นซ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ศุภรัตน์ บรรดาศักดิ์. (2555). *เจตคติการประเมินคุณภาพของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 1 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช.*
- สภาการพยาบาล. (2564). *ผู้แทนสภาการพยาบาลเข้าให้ข้อมูลการขาดแคลนกำลังคนสาขาพยาบาลในระบบบริการสาธารณสุขไทยและข้อเสนอแนะการแก้ไขแก่คณะกรรมการสาธารณสุข วุฒิสภา. สืบค้น 1 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://www.tnmc.or.th/news/373>.*
- สมคิด บางโม. (2553). *องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: วิทยาพัฒนา.*
- สมใจ ลักษณะ. (2548). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์เพิ่มเติม. นนทบุรี: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.*
- สิรินาถ อุษสกุล. (2558). *เจตคติที่มีต่องานขายประกัน ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของ พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ กรณีศึกษาโบรคเกอร์ประกันภัยรถยนต์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สีวลี ฉิมवास. (2551). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมดุสิตปรีนเซส ศรีนครินทร์ (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยดุสิตธานี.*
- สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรมส่องหล้ากรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2544). *ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. เชียงราย: สถาบันราชภัฏ เชียงราย.
- อนันต์เกตุวงศ์. (2543). *หลักการและเทคนิคการวางแผน*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัฉนา วิมลเกียรติขจร. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพัน กับองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Alderfer, C.P. (1972). *Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting*. New York: Free Press.
- Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Cumming, L. L., & Schwab, D. P. (1973). *Performance in organization: Determinants & appraisal*. Glenview, IL: Scott Foresman and Company.
- Campbell, R.F. et al. (1977). "On the Nature of Organizational Effectiveness" in *New perspectives on Organizational Effectiveness*. Edited by Paul S. Goodman and Johannes M. Pennings and Associates. San Francisco : Jassay Bass.
- Herzberg, F., Bernard, M., & Barbara, B. S. (1959). *The motivation of work* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Huse, E., & Comings, L. (1985). *Organization development and change*. New York: west.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston, MA: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper and Row.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (1991). *Managing organizational behavior* (4<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons
- McClelland, D. F. (1961). *The Achieving Society*. New York : D. Van Nostrand.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Shaver, Relley G. (1977). *Principle of Social Psychology*. Cambridge : Wintrop Publishers.
- Skrovan, D.J. (1983). *Quality of Work Life : Perspective for Business and the Public Sector*. Massachusetts : Addison–Wesley.
- Strauss, George, and Sayles, Leonard. R. (1960). *The Human Problems of Management*. New Jersey: Prentice-Hill.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational Effectiveness: A Behavior View*. Santa Monica, CA: Goodyear.
- Steers, R. M. (1981). *Introduction to Organizational Behavior*. Glenview, IL: Scott Foresman and Company.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis (2<sup>nd</sup> ed.)*. New York: Harper & Row.
- WHOQOL Group. (1995). *WHO QOL – BREF Introduction, Administration, Scoring and Generic Version of the Assessment*. Geneva: WHO.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



ชุดที่.....

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ  
พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จาก  
แบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและข้อมูลทั้งหมดจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการ  
ศึกษาวิจัยเท่านั้น โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านเจตคติในการทำงาน

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

ตอนที่ 5 ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าคำตอบที่ท่านเลือกที่ตรงกับความเป็นจริง  
ของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 22 - 30 ปี

2. 31 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. 51 - 60 ปี

5. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1.ปริญญาตรี

2.ปริญญาโท

3.ปริญญาเอก

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 20,000 บาท

2. 20,001 - 30,000 บาท

3. 30,001 - 40,000 บาท

4. 40,001 - 50,000 บาท

5. สูงกว่า 50,000 บาท

5. ประสบการณ์การทำงาน ณ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ปัจจุบัน

1. น้อยกว่า 1 ปี                       2. 1 – 2 ปี                       3. 2 – 3 ปี
4. 3 – 5 ปี                               5. มากกว่า 5 ปี

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านเจตคติในการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย  ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยมีระดับความคิดเห็นให้คะแนนดังนี้

ค่าคะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าคะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก

ค่าคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ค่าคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเจตคติในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1.ความพึงพอใจในงาน</b>					
1.1. ปริมาณของงานที่ท่านได้รับมอบหมายในแต่ละวันมีความเหมาะสม					
1.2. ลักษณะงานที่ท่านทำ เป็นงานที่ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และเป็นงานที่ท่านถนัด					
1.3. ท่านได้รับการชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานได้ดี					
<b>2.ความมีส่วนร่วมในงาน</b>					
2.1. ท่านมักอาสาทำงานที่ไม่ใช่ภาระหน้าที่ของท่าน โดยที่หัวหน้าไม่ต้องร้องขอ					
2.2. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานต่างๆ					



2.3. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเสนอ ความ คิดเห็นในการทำงาน					
<b>3.ความผูกพันต่อองค์กร</b>					
3.1. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งและส่วนสำคัญ ต่อความสำเร็จขององค์กร					
3.2. ท่านรู้สึกดีที่ได้ทำงานในองค์กรนี้					
3.3. ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร					

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย  ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับ  
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยมีระดับความคิดเห็นให้คะแนนดังนี้

ค่าคะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าคะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก

ค่าคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ค่าคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ ชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1.ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม</b>					
1.1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณ งานและความรับผิดชอบ					
1.2. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี					
1.3. ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงาน เพื่อปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี					
<b>2.สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ</b>					

2.1. สถานที่ทำงานของท่าน มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่น ไม่มีเสียงรบกวน ในขณะที่ปฏิบัติงาน					
2.2. หน่วยงานของท่านมีการตรวจสุขภาพของบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง					
2.3. หน่วยงานของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรเป็นอย่างดี					
<b>3.การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน</b>					
3.1. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
3.2. ท่านมีโอกาสไปศึกษาดูงานหรือเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง					
3.3. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่					
<b>4.การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน</b>					
4.1. ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ					
4.2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
4.3. หน่วยงานมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค					
<b>5.ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร</b>					
5.1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					

5.2. บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานมีโอกาสได้ แสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน					
5.3. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ บุคลากรได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันใน โอกาสต่างๆ					
<b>6.การบริหารจัดการองค์การด้วยความ เป็นธรรมและเสมอภาค</b>					
6.1. การเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งงานหัวหน้าของ ท่านพิจารณาจากความสามารถของพนักงาน โดยตรงอย่างเป็นธรรม					
6.2. หน่วยงานของท่านมีรูปแบบในการบริหารงาน ที่ชัดเจนและเสมอภาค					
6.3. หน่วยงานของท่านเคารพในสิทธิและความเป็น ส่วนตัวของพนักงานอย่างเหมาะสม					
<b>7.ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว</b>					
7.1. ท่านพอใจกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของ หน่วยงาน					
7.2. การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการ ดำเนินชีวิต					
7.3. ท่านมีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของ หน่วยงานได้					
<b>8.ความภูมิใจในองค์การ</b>					
8.1. ท่านคิดว่าท่านจะแนะนำให้คนรู้จักมาสมัคร งานที่องค์กรของท่าน					
8.2. ท่านคิดว่าท่านจะบอกใครต่อใครว่า ท่าน ทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้					
8.3. ผลงานขององค์กรและบุคลากรได้รับความชื่น ชมและการยอมรับจากสังคม					

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยมีระดับความคิดเห็นให้คะแนนดังนี้

ค่าคะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าคะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก

ค่าคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ค่าคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1.ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ</b>					
1.1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์					
1.2. ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง					
1.3. ท่านได้รับการส่งเสริม สนับสนุน ในการพัฒนาตนเองด้านความรู้ ความสามารถ เช่นการอบรมสัมมนา ดูงาน หรือศึกษาต่อ					
<b>2.ความต้องการมีความสัมพันธ์</b>					
2.1. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหาร					
2.2. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
2.3. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน					
<b>3.ความต้องการอำนาจ</b>					
3.1. ท่านได้รับมอบหมายงานและความรับผิดชอบมากขึ้นตามความสามารถของตนเอง					

3.2. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานและมีอำนาจ อย่าง เพียงพอในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
3.3. ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือยกระดับ สถานะให้สูงขึ้นอย่างน่าพอใจ					

### ตอนที่ 5 ความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับ  
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยมีระดับความคิดเห็นให้คะแนนดังนี้

ค่าคะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าคะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก

ค่าคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ค่าคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลการ ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1.ด้านผลิตภาพ</b>					
1.1. ท่านพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชา					
1.2. ท่านมีความเข้าใจในเนื้อหาของงานที่ท่านได้รับ มอบหมายเป็นอย่างดี					
1.3. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงได้ ด้วยดีและได้รับคำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา					
<b>2.ด้านผลการทำงาน</b>					
2.1. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลา ทำงานปกติ					

2.2. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในกรณีที่ท่านมีปัญหาที่แก้ไขไม่ได้เกี่ยวเนื่องกับเนื้อหาของงานที่ท่านรับผิดชอบ					
2.3. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในกรณีที่ท่านมีปัญหาเกี่ยวเนื่องกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
<b>3.ด้านการขาดงาน</b>					
3.1. ท่านเห็นด้วยกับการเพิ่มวันลาป่วยและลาอีกให้มากขึ้น					
3.2. ท่านรับรู้ถึงพฤติกรรมการหยุดงานของเพื่อนร่วมงานโดยไม่แจ้งผู้บังคับบัญชา					
3.3. ท่านเคยหยุดงานเป็นเวลาติดต่อกันมากกว่า 5 วันในรอบ 1 ปี					
<b>4.การตั้งใจที่จะลาออก</b>					
4.1. ในอนาคตถ้ามีงานที่ตรงกับความสามารถของท่านและให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าท่านจะลาออกทันที					
4.2. ท่านคิดว่าจะเกษียณอายุในองค์กรนี้					
4.3. ท่านตั้งใจลาออกเมื่อได้รับความไม่ยุติธรรมในที่ทำงาน (เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน เป็นต้น)					
<b>5.ด้านทัศนคติ</b>					
5.1. ท่านมีความคิดเห็นว่าองค์กรของท่านควรมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น อาคารสถานที่ การรักษาความสะอาด อุปกรณ์การทำงานที่เหมาะสม เพียงพอ					
5.2. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติและวางระบบการทำงานไว้เหมาะสมแล้ว					
5.3. ท่านมีความผูกพันกับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง					
<b>6.ด้านความเครียด</b>					

6.1. ท่านรู้สึกเครียดจากการทำงานบ่อยครั้ง					
6.2. ท่านมีวิธีจัดการกับความเครียดของตนเองได้					
6.3. ท่านดูแลสุขภาพของตนเองอยู่เสมอเพื่อไม่ให้ เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน					

**ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

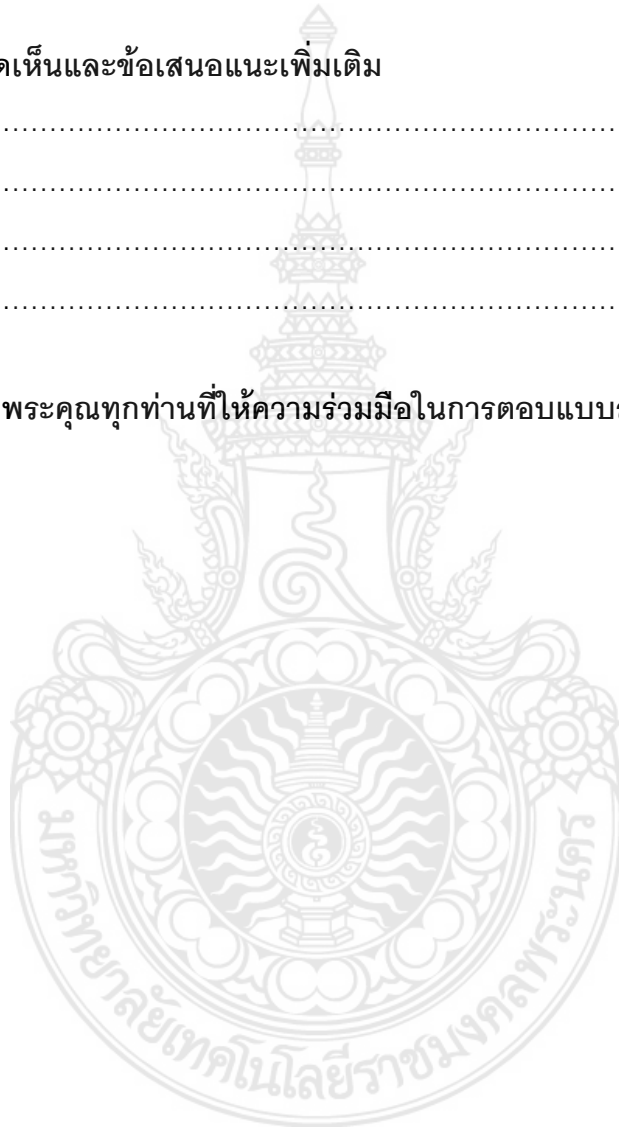
.....

.....

.....

.....

**ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม**



ภาคผนวก ข  
หนังสือขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม





ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๕๕๙



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน อาจารย์ ดร.ลักษมี ทุงหว่า (รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต)  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีส่าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษา  
ระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร อึ้งสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่  
ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย  
สัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร”

ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตรวจสอบ  
แบบสอบถามเพื่อประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบสิ่งที่ส่งมาด้วยมาพร้อม  
หนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริรัตน์ น้อยเล็ก)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทร. ๐ ๒๖๖๕ ๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ สปท./ ๔๙๑ /๒๕๖๔

วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการจัดทำารค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรศิริ ตีสสร

ด้วยนายภาณุวัฒน์ ศรีส่าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษา  
ระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำารค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร ดงสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่  
ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำารค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย  
สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร”

ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อ  
ประกอบการทำารค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนาวัลย์ ไ้ม้ลัก)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๕๕๙



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิชญ์โลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญา ทองพูล  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีส่าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษา  
ระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการศึกษาอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร อุดงสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่  
ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการศึกษาอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย  
สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร”

ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตรวจสอบ  
แบบสอบถามเพื่อประกอบการจัดทำการศึกษาอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบสิ่งที่ส่งมาด้วยมาพร้อม  
หนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาลี นามสีก)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ภาคผนวก ค  
หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม



ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๗๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิชญ์โลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔


เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางไผ่  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีสลัง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร ณัฐสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนา นiamsak)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๓๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิชญโลก แขวงส่วนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่แบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีสล่าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษา  
ระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร ฤงสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่  
ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย์  
สัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาวลี ไม้สัก)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๗๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าพระยา  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภาณุวัฒน์ ศรีสกลาง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร ฤงสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาวัลย์ ไม้สัก)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๗๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิชัยโลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลธนบุรี 2  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภาณุวัฒน์ ศรีส่าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษา  
ระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร ฤงสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่  
ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย์  
สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่  
นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาลี ไม้สีก)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑



ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๗๐๖



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนวมินทร์ 9  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีสร้าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษา  
ระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร ฤงสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่  
ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย  
สัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรื่องดังกล่าวว่า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาวัลย์ ไม้สีก)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๗๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิชญ์โลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจ้งแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกอก 9 อินเตอร์เนชั่นแนล  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีสร้าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษา  
ระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร อุดสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่  
ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย์  
สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจ้งแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาดี ไม้เล็ก)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๗๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔


เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำารคั่นคว่ำอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเปาโล พหลโยธิน  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีสลาจ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษา  
ระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำารคั่นคว่ำอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร ฤงสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่  
ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำารคั่นคว่ำอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย์  
สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำารคั่นคว่ำอิสระ  
เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาลี ไม้สีก)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๗๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔


เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเปาโล โชคชัย 4  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีสล่าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พวงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร อุดสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มามีติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาวลี ไม่ลึก)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๗๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิชณุโลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมิตรประชา  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภาณุวัฒน์ ศรีสล่าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร ณัฐสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาวัลย์ ไมลัสัก)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๓๑

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๔/๒๗๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิชณุโลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยี่ฮี่  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีสล่าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร ดงสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาวลี ไม้สัก)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๗๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิชัยยุทธ  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีสว่าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษา  
ระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร ถุงสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่  
ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษย์  
สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาวิ ไม้สัก)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๗๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิชัยโลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล หนองแขม  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีสล่าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร อึ้งสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มติดต่องซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาวลี ไหม้สีก)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑



ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๗๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิชณุโลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิรินครินทร์  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีสล่าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร อึ้งสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาวลี ไม้สีก)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๗๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพินธุโลภ แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำกรณาค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหัวเฉียว  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีส้าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๒๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำกรณาค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร ฤงสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำกรณาค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำกรณาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาลี ไมล์)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๗๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิชัยโลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔


เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำารคั่นคว่าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีส่าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำารคั่นคว่าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร ฤงสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำารคั่นคว่าอิสระในหัวข้อเรื่อง “เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำารคั่นคว่าอิสระเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รตินาวลี ไ้มัสัก)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๕/๒๗๐๒



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิบูลย์โลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมิชชั่น  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยนายภานุวัฒน์ ศรีสร้าง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๐๗๖๒๗๐๓๐๓๕๑๙-๑ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำการค้นคว้าอิสระ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.อมร อุดสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง "เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร"

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าแจกแบบสอบถาม เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนาวลี ไม่ลึก)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ภาคผนวก ง  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล SPSS



## Regression

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ความผูกพันต่อองค์กร, ความมีส่วนร่วม, ความพึงพอใจในงาน <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการทำงาน

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.686 <sup>a</sup>	.470	.466	.315

a. Predictors: (Constant), ความผูกพันต่อองค์กร, ความมีส่วนร่วม, ความพึงพอใจในงาน

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.941	3	11.647	117.274	.000 <sup>b</sup>
	Residual	39.329	396	.099		
	Total	74.270	399			

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการทำงาน

b. Predictors: (Constant), ความผูกพันต่อองค์กร, ความมีส่วนร่วม, ความพึงพอใจในงาน

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.654	.108		15.262	.000
	ความพึงพอใจในงาน	.248	.039	.355	6.405	.000
	ความมีส่วนร่วม	.186	.038	.262	4.965	.000
	ความผูกพันต่อองค์กร	.086	.030	.153	2.850	.005

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการทำงาน

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ความภูมิใจในองค์กร, สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ, ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร, การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน, ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว, การบริหารจัดการองค์กรด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค, การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการทำงาน

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675 <sup>a</sup>	.455	.444	.322

a. Predictors: (Constant), ความภูมิใจในองค์กร, สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ, ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร, การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน, ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว, การบริหารจัดการองค์กรด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค, การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.808	8	4.226	40.838	.000 <sup>b</sup>
	Residual	40.462	391	.103		
	Total	74.270	399			

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการทำงาน

b. Predictors: (Constant), ความภูมิใจในองค์กร, สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ, ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร, การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน, ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว, การบริหารจัดการองค์กรด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค, การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน



Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.751	.114		15.298	.000
	ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.016	.025	.033	.647	.518
	สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	.137	.035	.201	3.943	.000
	การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน	-.091	.037	-.154	-2.471	.014
	การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	.152	.043	.247	3.570	.000
	ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร	.049	.041	.076	1.192	.234
	การบริหารจัดการองค์การด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค	.054	.042	.088	1.286	.199
	ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	.113	.036	.189	3.103	.002
	ความภูมิใจในองค์กร	.065	.037	.113	1.756	.080

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการทำงาน

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ความต้องการอำนาจ, ความต้องการมีความสัมพันธ์, ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการทำงาน

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.680 <sup>a</sup>	.463	.459	.317

a. Predictors: (Constant), ความต้องการอำนาจ, ความต้องการมีความสัมพันธ์, ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.378	3	11.459	113.753	.000 <sup>b</sup>
	Residual	39.892	396	.101		
	Total	74.270	399			

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการทำงาน

b. Predictors: (Constant), ความต้องการอำนาจ, ความต้องการมีความสัมพันธ์, ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.745	.106		16.467	.000
	ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ	.258	.043	.372	6.055	.000
	ความต้องการมีความสัมพันธ์	.006	.039	.009	.147	.884
	ความต้องการอำนาจ	.231	.038	.351	6.001	.000

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการทำงาน

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน, เจตคติในการทำงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการทำงาน

b. All requested variables entered.

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 <sup>a</sup>	.518	.515	.301

a. Predictors: (Constant), มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน, เจตคติในการทำงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.492	3	12.831	142.010	.000 <sup>b</sup>
	Residual	35.778	396	.090		
	Total	74.270	399			

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการทำงาน

b. Predictors: (Constant), มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน, เจตคติในการทำงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.461	.107		13.719	.000
	เจตคติในการทำงาน	.279	.042	.379	6.632	.000
	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	.078	.053	.107	1.457	.146
	มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	.212	.051	.289	4.152	.000

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการทำงาน



## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ นามสกุล นายภาณุวัฒน์ ศรีสล่าง  
วัน เดือน ปีเกิด 3 กรกฎาคม 2526  
ภูมิลำเนา อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร  
ประวัติการศึกษา  
วุฒิมัธยมศึกษา ชื่อสถาบัน ปีที่สำเร็จการศึกษา  
พยาบาลศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม 2552

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน  
ผู้จัดการแผนกเวชระเบียน โรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพฯ

