

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรม
กรณีศึกษา กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

Job Satisfaction of Pharmacy Personnel:

A Case Study of Department of Pharmacy, Nopparat Rajathanee Hospital

โดย วีราวุฒิ เตชะนิธิพงค์

บทคัดย่อ

การศึกษารื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรมกรณีศึกษา กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จำแนกตาม ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การบังคับบัญชาปกครอง ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผลประโยชน์ตอบแทน และเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จำนวน 95 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ทดสอบสมมติฐานโดยวิธี Independent Sample Test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.50 ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย ($\mu=7.26$) ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.50 ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย ($\mu=7.24$) บุคลากรอายุระหว่าง 26 – 35 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.70 ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย ($\mu=7.40$) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.70 ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย ($\mu=7.19$) บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากที่สุด 0 – 5 ปี

คิดเป็นร้อยละ 30.50 ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย ($\mu=7.51$) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรม กรณีศึกษา กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\mu=7.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับความยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการบังคับบัญชาปกครอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง ($\mu=6.60$ ถึง $\mu = 7.73$)

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยจำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ไม่พบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่แอลฟา ระดับ .05 และ .01

ABSTRACT

The objectives of this quantitative research were 1) to study the level of job satisfaction of personnel in Department of Pharmacy, Nopparat Rajathanee Hospital, classified by personal factors, 2) to compare the level of job satisfaction of personnel in Department of Pharmacy, Nopparat Rajathanee Hospital, classified by achievement, recognition, progress, supervision, relationship with co-workers, and compensation. The sample of this study was 95 personnel in Department of Pharmacy, Nopparat Rajathanee Hospital. A questionnaire was used as a research instrument for data collection. Data collected were then analyzed using statistics including percentage, mean (μ) and standard deviation (σ). Hypotheses were tested using Independent Sample Test and One-way ANOVA.

The results of this study indicated that most of the respondents were female (69.50%) with the mean satisfaction ($\mu = 7.26$); worked as the operating officer (89.50%) with the mean satisfaction ($\mu = 7.24$); between 26 - 35 years (34.70%) with the mean satisfaction ($\mu = 7.40$); graduated with a bachelor's degree (74.70%) with the mean satisfaction ($\mu = 7.19$); had 0-5 years of work experience (30.50%) with the mean satisfaction ($\mu = 7.51$). Furthermore, overall job satisfaction of the respondents was at the high level ($\mu = 7.34$). When individual aspects were considered, achievement, recognition, progress, supervision, relationship with co-workers, compensation and job satisfaction were at a high level (in a range of $\mu = 6.60$ to $\mu = 7.73$).

When personal factors, including gender, position, age, educational level, and work experience were classified, there were no statistically significant difference in job satisfaction at .05 and .01 level.

บทนำ

การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในหลายทศวรรษที่ผ่านมา ส่งผลให้สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น อำนาจการซื้อสินค้าและบริการสูงขึ้น ประชาชนยังหันมาบริโภคสินค้าและบริการที่เป็นปัจจัยเสริมต่อการดำรงชีวิตสูงกว่าแต่ก่อน แต่ก็เป็นที่น่าสนใจว่า สภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นนี้ได้ส่งผลให้สภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชนไทยดีขึ้นกว่าเดิมในสัดส่วนเดียวกันหรือไม่ และยิ่งไปกว่านั้น ยังอาจมีความเป็นไปได้ในทางกลับกันด้วยซ้ำว่า พัฒนาการทางเศรษฐกิจ ที่ได้ก่อให้เกิดการขยายตัวของสังคมเมืองเข้าไปสู่ชนบท ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะพื้นฐานชีวิตจากภาคเกษตรกรรม ไปสู่ภาคอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็วโดยมีค่านิยมทางด้านวัตถุเป็นใหญ่ อาจจะทำให้เกิดภาวะครอบครัวแตกแยก วัฒนธรรมถูกละเลย ซึ่งในที่สุดอาจจะทำให้สภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ทั้งทางด้านร่างกาย และ จิตใจ เสื่อมโทรมลงได้

ผลของการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่ผ่านมา ยังทำให้โครงสร้างประชากรเปลี่ยนแปลงไปผลสำเร็จจากโครงการวางแผนครอบครัว อัตราการเสียชีวิตของทารกที่ลดลง ความบีบคั้นของภาวะสังคมเมือง และการพัฒนาด้านการแพทย์ที่ทำให้อายุขัยเฉลี่ยของประชาชนสูงขึ้น ได้ทำให้สัดส่วนของประชากรวัยเด็กลดลงสัดส่วนของผู้สูงอายุมีมากขึ้น ลักษณะปัญหาสุขภาพของประชาชนกลุ่มเฉพาะมีความเด่นชัดขึ้น ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมคือ ประชากรวัย

แรงงานซึ่งเดิมกระจุกตัวอยู่ในภาคเกษตรกรรม ได้อพยพย้ายถิ่นฐานเข้ามารวมตัวกันทำงานในโรงงาน อุตสาหกรรมมากขึ้น มีบางส่วน ที่หันมาประกอบอาชีพอิสระ ให้บริการในเมือง เหล่านี้มีผลกระทบต่อทั้งพื้นฐานสภาวะ สุขภาพของประชาชน ตลอดจนการเลือกใช้บริการรักษา ป้องกัน ส่งเสริม ฟันฟู สุขภาพอนามัยด้วย เพื่อที่จะทราบภาวะสุขภาพของประชาชนนั้น หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทำการรวบรวมข้อมูล ทั้งในลักษณะการสำรวจ และ เฝ้ารอ ซึ่งที่ผ่านมายังไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ เพราะได้จัดกลุ่มตัวอย่างออกตามสภาพภูมิศาสตร์ หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือมองจากที่อยู่อาศัยเป็นหลัก และทำการรวบรวมข้อมูลจากเป้าหมายที่ได้พบ ยิ่งไปกว่านั้นลักษณะ การศึกษาปัญหาสุขภาพ ยังมักจะติดอยู่กับการมองหาตัวโรค หรือตัวปัญหาโดยทำการค้นคว้าว่ามีขนาด (ความชุก ความรุนแรง) อย่างไรในประชากรที่ศึกษา ทั้งที่โรคหรือภาวะสุขภาพบางอย่างมีประชากรกลุ่มเสี่ยงโดยเฉพาะ เช่น โรคของสตรี ภาวะสุขภาพเสื่อมถอยในประชากรสูงอายุ ภาวะสุขภาพอนามัยในการทำงาน ปัญหาสารเสพติดในกลุ่มวัยรุ่น เป็นต้น นอกจากนี้ ผลกระทบต่อภาวะต่าง ๆ เหล่านี้ยังอาจจะมีเฉพาะต่อประชากรกลุ่มหนึ่งมากกว่ากลุ่มอื่น เช่น ภาวะโภชนาการในเด็ก ก่อให้เกิดผลกระทบสูงกว่าในผู้ใหญ่ ที่สำคัญคือ การแก้ปัญหาภาวะต่าง ๆ นั้น จะได้ผลสัมฤทธิ์ สูงกว่า ถ้าดำเนินการอย่างเจาะจงในกลุ่มเฉพาะที่ประสบปัญหาาร่วมกัน ดังนั้นกรอบแนวความคิดในการศึกษาภาวะ สุขภาพของประชาชนไทยในปัจจุบัน จึงควรวางกรอบแนวความคิดในการมองประชากรที่จะศึกษาออกเป็นกลุ่มเฉพาะ มากกว่าการมองเป็นประชากรแบบเหมือนกันทั้งหมด

ในปี พ.ศ. 2539 กระทรวงสาธารณสุขโดยสำนักนโยบายและวางแผนสาธารณสุข ร่วมกับ สถาบันวิจัยสา ธารณสุขไทย จึงได้กำหนดให้มีการสำรวจสุขภาพประชาชนไทยขึ้นอีกครั้งหนึ่ง เพื่อติดตามดูสภาวะสุขภาพที่อาจ เปลี่ยนแปลงไป และปัญหาสุขภาพอนามัยที่เริ่มมีขึ้นใหม่ในประชาชนไทย โดยกำหนดให้ขอความร่วมมือ จากหน่วยงาน ต่าง ๆ ดังที่ได้ดำเนินการมาก่อนแล้ว และให้มีการวางองค์ระของของการสำรวจเป็นระดับประเทศและระดับภาค เพื่อให้ได้ ประโยชน์จากการใช้ข้อมูลสูงที่สุด อันจะทำให้การวางแผนทางสาธารณสุข เพื่อเคลื่อนย้ายทรัพยากรเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราช ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราช ธานี จำแนกตาม ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การบังคับบัญชาปกครอง ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานผลประโยชน์ตอบแทน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรม กรณีศึกษา กลุ่มงาน เภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรม กรณีศึกษา กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะศึกษากับกลุ่มบุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรม

โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จำนวนประชากรทั้งสิ้น 95 คน เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (100 เปอร์เซ็นต์) การ ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล ศึกษาและรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามเริ่มตั้งแต่วันที่ 16 มีนาคม 2563 ถึง 22 พฤษภาคม 2563

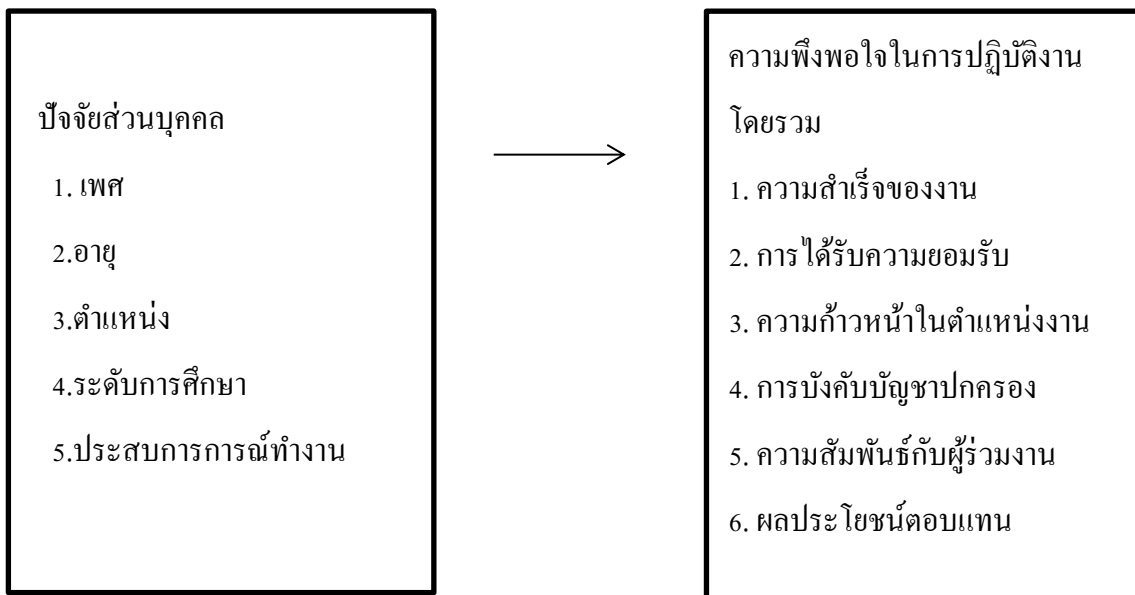
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ตามตัวแปรส่วนบุคคล เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อเนื่องไปสู่การปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางให้แก่กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี นำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาด้านการจัดการบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กรอบแนวความคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ X

ตัวแปรตาม Y



การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการสรุปผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบชนิดแบบสำรวจรายการ (Check list) มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จากนั้นจึงนำมาแจกแจงความถี่เพื่อหาค่าเฉลี่ยร้อยละ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรม กรณีศึกษา กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยมีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวน 25 ข้อ

สรุปผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ จากจำนวนประชากร 95 คน ผู้วิจัยจะสรุปผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนี้

สรุปผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) พบว่าการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน แต่ละปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ ประชากรเพศชายมีความพึงพอใจในระดับสูง ($\mu = 7.56$) ประชากรเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับสูง ($\mu = 7.26$) จำแนกตามตำแหน่ง บุคลากรตำแหน่งผู้บริหารมีความพึงพอใจในระดับสูงมาก ($\mu = 8.19$) บุคลากรตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในระดับสูง ($\mu = 7.24$) จำแนกตามอายุแบ่งได้ 5 กลุ่ม กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงที่สุดคือ ประชากรอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจในระดับสูง ($\mu = 7.77$) และต่ำที่สุดคือ ประชากรอายุระหว่างมากกว่า 55 ปี มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง ($\mu = 6.77$) จำแนกตามระดับการศึกษาแบ่งได้ 3 กลุ่ม กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงที่สุดคือ ประชากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับสูง ($\mu = 7.97$) และต่ำที่สุดคือ ประชากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับสูง ($\mu = 7.19$) จำแนกตามประสบการณ์การทำงานแบ่งได้ 5 กลุ่ม กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงที่สุดคือ ประชากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 14 – 23 ปี มีความพึงพอใจในระดับสูง ($\mu = 7.84$) และต่ำที่สุดคือ ประชากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 23 – 32 ปี มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง ($\mu = 6.67$)

สรุปผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) พบว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามด้านระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงที่สุดคือ ด้านความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจในระดับสูง ($\mu = 7.73$) และต่ำที่สุดคือ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง ($\mu = 6.60$)

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้มีสมมติฐาน 5 ข้อ ผู้วิจัยจะสรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับแอลฟา ($\alpha = .05$)

2) ปัจจัยส่วนบุคคล ตำแหน่ง แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคล ตำแหน่ง แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับแอลฟา ($\alpha = .05$)

3) ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคล อายุ แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับแอลฟา ($\alpha = .05$)

4) ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับแอลฟา ($\alpha = .05$)

5) ปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับแอลฟา ($\alpha = .01$)

การอภิปรายผล

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) ประชากรเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด หากว่ามีปัจจัยเรื่องค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Gilmer (1967, 380-384) ที่ว่าด้วย ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและค่าจ้างหรือรายได้ บุคลากรตำแหน่งผู้บริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยองค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ สุนันทา เลาหันนทร์ (2541, 8-9) ที่ว่าด้วยผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประชากรกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับกับแนวคิดของนักวิชาการต่างประเทศ แนวคิดของ Gilmer (1967, 380-384) ที่ว่าด้วยเสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง ประชากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการต่างประเทศ Gilmer (1967, 380-384) ที่ว่าด้วยบุคคลที่มีความพึงพอใจในงาน มักจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาดี ประชากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 14 – 23 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศของ ราตรี ยอดดำเนิน (2547 : บทคัดย่อ) พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) ข้อค้นพบได้ว่า ด้านความสำเร็จของงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงที่สุดซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (Herzberg. 1959 : 110-117) ที่ว่าด้วยการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลอบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

อภิปรายผลข้อค้นพบตามสมมติฐานข้อที่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างกับแนวคิดของ (Gilmer 1967, 380-384) ที่ว่าจากการสำรวจหลายครั้ง เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย ตามสมมติฐานข้อที่ 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ตำแหน่ง แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยในประเทศของ ราตรี ยอดดำเนิน (2547 : บทคัดย่อ) ที่ว่าพนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตามสมมติฐานข้อที่ 3) ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างกับแนวคิดของ คูเปอร์ และคณะ (Cooper and others 1979, 117-125) ที่ว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นมีปัจจัยหลายชนิดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็น อายุ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน บุคลิกภาพส่วนตัว ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิด แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจแตกต่างกัน ตามสมมติฐานข้อที่ 4) ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากแนวคิดของ (Gilmer 1967, 380-384) ที่ว่า ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน ตามสมมติฐานข้อที่ 5) ปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ ราตรี ยอดดำเนิน (2547 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานเภสัชกรรม กรณีศึกษา กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี นั้น ผลการวิจัยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูงถึงสูง แต่ยังมีบางด้านที่ได้น้อยกว่าด้านอื่น ๆ หรือกลุ่มอื่น ๆ จึงมีข้อเสนอแนะในแต่ละกลุ่มประชากรและด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้

- 1) ในเรื่องของการบริหารจัดการควรให้ความสำคัญกับประชากรเพศหญิง บุคลากรตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ประชากรที่มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 23 – 32 ปี ในเรื่องของงานและความอาวุโส มากขึ้น
- 2) ด้านผลประโยชน์ตอบแทนพิจารณาขึ้นเงินเดือนควรมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน มีการวัดผลที่สามารถตรวจสอบได้
- 3) ควรเปิดโอกาสให้ประชากรหรือบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูงได้ แสดงความคิดเห็นระหว่างหรือในการประชุมของกลุ่มงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

เสนอให้มีการวิจัยที่ประชากรครอบคลุมกลุ่มงานอื่น ๆ ที่มากขึ้นในและเสนอให้มีการทำวิจัยในสังกัดกรมการแพทย์ครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กชพร เป้าสุวรรณและคณะ. (2550). ความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ จังหวัดพิษณุโลก. คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เกษม สวัสดิ์. (2556). ธรรมชาติกับการบริหารจัดการสถาบันการเงินไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยทักษิณ
- กอบชัย อ้นนาค. (2540). ประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบภายใน ของสำนักงานจเรตำรวจ ปัญหาและ แนวทางแก้ไข. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์
- จรัสศรี ผดุงผล. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ณัฐธิดา ปานศิริศักดิ์. (2544). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิทยาการแนะแนว, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รักษณีย์ มหามพวงศชัย. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเครื่องสุขภัณฑ์อเมริกัน สแตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. (พิมพ์ ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- ราตรี ยอดดำเนิน. (2547). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี. พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน). ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา เลานันท์. (2541). การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ : ดี.ดี.บุ๊คส์. สมยศ นาวิการ. (2521). การพัฒนา องค์การและแรงจูงใจ. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครพิมพ์. เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

- Applewhite, P.B. (1965). **Organization Behavior Englewood Cliffs**. New York; Prentice Hall.
- Charles N. Green and Robert E. Craft. (1979). **The Satisfaction Performance Controversy Revisited Motivation and Work Behavior**, New York ; McGraw - Hill book company, 1979
- Cooper, M.R. and Other. (1979). “**Changing Employee Values : Deepening Discontent?**”Howard Business Review, 57(1), 117 – 125.
- Davis, Keith. (1981). **Human Behavior at Work : Organizational Behavior**. New York : McGraw - Hill Book Company.
- Gilmer, V. H. B. (1967). **Applied psychology**. New York : McGraw - Hill Book Company.
- Glimmer, E. (1971). **A Glimmer of their own beauty**: Black sounds of the twenties. n.p.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. 3rd ed. New York ; McGraw – Hill Book Inc.
- Herzberg, Frederick, (1959). **The Motivation to Work**. New York ; John Wiley and sons
- Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). **Principle of Marketing**. USA : Prentice – Hall.
- Locke. E.A. (1976). **The Nature and Causes of Job Satisfaction in Marvin D. Dunnette Edition. Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. Chicago : Ran McNally
- Maslow, Abraham H. (1970). **Motivation and Personality**. New York ; Harper’ ETROW..
- Morse, N.C. (1958). **Satisfaction in the White Collar Job**. Ann Arbor ; University of Michigan
- Shelly, Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania ; Dowden, Hutchison Press.
- Van Dersal.William R. **The Successful Supervisor in Government and Business**. New York : Harper, 1968.
- Vroom, H Victor. (1964). **Work and Motivation**. New York ; Wiley and Sons Inc.