

**ความสุขในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล
Happy Workplace and Social Support Affect to
Eficiency of Staff in Hospital**

ปริยากร บุญญา¹

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความสุขในการทำงานระดับการสนับสนุนทางสังคมและระดับประสิทธิภาพในการทำงาน 2) อิทธิพลของความสุขในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พยาบาลจำนวน 208 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยพบว่า การเป็นที่ยอมรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ และด้านความรักในงาน ตามลำดับ การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยด้านการสนับสนุนด้านวัตถุประสงค์ของหรือบริการมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการสนับสนุนด้านอารมณ์ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล โดยรวม

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล, ที่อยู่ : 139/77 ต.มหาสวัสดิ์ อ.บางกรวย จ.นนทบุรี, e-mail : piyaa.noot@gmail.com

อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 2) พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน = $2.434 + 0.2986$ (การสนับสนุนทางสังคม) + 0.0475 (ความสุขในการทำงาน) โดยสมการนี้สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลได้ร้อยละ 18.3 ($R^2 = 0.183$)

คำสำคัญ : ความสุขในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ประสิทธิภาพในการทำงาน

Abstract

The quantitative research aimed to study 1) the level of happiness at work, the social support level, and the work efficiency level, and 2) the influence of the happiness at work and the social support on the work efficiency. The sample group consisted of 208 nurses. The research tool was the questionnaires. The statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The research results showed the followings: 1) The happy workplace was at a high level. After considering each aspect, the researcher found that every aspect was at a high level. The recognition was at the highest level followed by the work success,

interaction, and work passion, respectively. The social support was at a high level. After considering each aspect, the researcher found that every aspect was at a high level. The support on objects or services was at the highest level, followed by the support on information and the emotional support. The research results found that the work efficiency level of hospital staffs was at a high level. After considering each aspect, the researcher found that the work efficiency in three aspects was at a high level as follows : Progressive service had the highest mean, followed by timely service , equitable service. Ample service was at a moderate level, and 2). The equation of 2.434 (work efficiency) + 0.2986 (social support)+ 0.0475 (happiness at work) could explain the work efficiency of hospital staffs by 18.3% ($R^2 = 0.183$).

Keywords : happiness at work, social support, work efficiency

บทนำ

โรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่โรงพยาบาลหนึ่ง สังกัดคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งถือว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่ทำให้การบริการดูแลด้านสุขภาพให้แก่ประชาชน ปัจจุบันมีจำนวนเตียงประมาณ 2,600 เตียง แพทย์ 1,200 คน พยาบาล 7,783 คน และผู้ช่วยพยาบาล 1,974 คน รวมบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ อีก 1,117 คน (ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช, 2553) อัตราการลาออกของบุคลากร ปี พ.ศ 2556 อัตราการลาออกร้อยละ 5.83 ต่อมาปี พ.ศ.2557 อัตราการลาออกเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 6.54 (ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช, 2557) แสดงให้เห็นอัตรา

การลาออกของบุคลากรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช เป็นหน่วยงานที่ดูแลงานการพยาบาลทั้งหมดในโรงพยาบาลศิริราช วิสัยทัศน์เป็นองค์กรพยาบาลมุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล ซึ่งงานการพยาบาลสุติศาสตร์-นรีเวชวิทยาเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดฝ่ายการพยาบาลที่จะต้องปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ส่งผลให้บุคลากร เกิดความตึงเครียด กดดันจากการทำงาน และร่างกายทรุดโทรมเกิดการเจ็บป่วยได้ง่าย จนทำให้บุคลากรบางคนลาออกจากงาน หรือขอย้ายไปปฏิบัติงานที่ภาควิชาอื่น ซึ่งจากสาเหตุข้างต้นอาจจะส่งผลทำให้บุคลากรทำงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ในที่สุด

ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีนโยบายสร้างความสุขในการทำงาน และช่วยส่งเสริมการสนับสนุนทางสังคมโดยมีผลวิจัยพบว่า เมื่อคนมีความสุข จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร และผลดังกล่าวจะส่งผลให้คนและงานจะเอื้อประโยชน์ต่อกัน เพราะคนเป็นผู้สร้างงาน ในขณะที่งานเป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าหากบุคลากรในองค์กรมีความสุขในการทำงานและได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่เหมาะสมแล้ว ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากสถานการณ์ดังกล่าวผู้วิจัย จึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรความสุขในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพให้แก่องค์กรต่อไป เนื่องจากองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น เป็นผลมาจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานระดับการสนับสนุนทางสังคมและระดับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสุขในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความสุขในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลศิริราช เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พยาบาลในงานการพยาบาล 11 งานการพยาบาล และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลในงานการพยาบาลสุติศาสตร์-นรีเวชวิทยา จำนวน 208 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับตัวแปรความสุข สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Jame Manion ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1. การติดต่อสัมพันธ์ 2. ความรักในงาน 3. ความสำเร็จในงาน และ 4. การเป็นที่ยอมรับ

ส่วนที่ 2 คำถามแบบวัดตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Pender และ Caplan มี 3 ด้าน คือ 1. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร 2. การสนับสนุนด้านวัตถุสิ่งของหรือบริการ และ 3. การสนับสนุนด้านอารมณ์

ส่วนที่ 3 แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดและทฤษฎีของ Millet มุ่งองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

การตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและทำการแก้ไขปรับปรุง หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากร จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบราซ เนื่องจากแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า ซึ่งต้องนำคะแนนแต่ละข้อมาหาค่าความแปรปรวน และหาค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ โดยถือเกณฑ์การทดสอบที่ค่าของแอลฟา ≥ 0.7 ผลการวิเคราะห์ พบว่าแบบสอบถามของความสุขในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น (Alpha) = 0.955 ส่วนการสนับสนุนทางสังคม (Alpha) = 0.968 และประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น (Alpha) = 0.896 จากค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทุกส่วนถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การขอหนังสือจากสาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการ ภาครัฐคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ถึงโรงพยาบาล ศิริราชเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร ในโรงพยาบาลศิริราช โดยผู้ศึกษา เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร ในโรงพยาบาล ศิริราช ผู้เก็บข้อมูลจะทำการส่งและรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บ ข้อมูลจะจัดทำแบบสอบถามเป็นซองเอกสารไว้เป็นชุดแบ่งตามจำนวนหอผู้ป่วย 13 หอผู้ป่วย รวมแบบสอบถามทั้งหมด 208 ชุด โดยแต่ละชุดของหอผู้ป่วยจะมีแบบสอบถามตามจำนวนพยาบาลในหอผู้ป่วยนั้น และนำซองเอกสารไปแจก ตามหอผู้ป่วยต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยการมอบชุดซองเอกสารแก่หัวหน้าหอ ผู้ป่วยหรือตัวแทนหอผู้ป่วยนั้น ๆ เพื่อนำไปแจกแก่พยาบาลในหอผู้ป่วยนั้น ๆ ต่อไป พร้อมทั้งอธิบายและชี้แจงรายละเอียดการวิจัยแก่หัวหน้าหอผู้ป่วยหรือ ตัวแทนหอผู้ป่วยนั้น ๆ เพื่อส่งต่อข้อมูลให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้เก็บ ข้อมูลได้มีการตั้งกล่องเพื่อส่งคืนแบบสอบถามประจำแต่ละหอผู้ป่วยอย่างละ 1 กล่อง โดยผู้เก็บข้อมูลจะไปเก็บกล่องส่งคืนแบบสอบถามภายใน 1 สัปดาห์ หลังจากแจกแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความ สมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน จากนั้นนำ แบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window (Statistical Package for the Social Sciences)

ผลของการวิจัย

1. ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการเป็นที่ยอมรับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) รองลงมา ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และด้านความรักในงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสุขในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n =208)

ความสุขในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	อันดับ
การติดต่อสัมพันธ์	4.03	0.53	สูง	3
ความรักในงาน	4.00	0.55	สูง	4
ความสำเร็จในงาน	4.05	0.56	สูง	2
การเป็นที่ยอมรับ	4.07	0.56	สูง	1
รวม	4.04	0.41	สูง	

2. ระดับการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรในโรงพยาบาล

ผลการวิจัย พบว่า ระดับการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรในโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการสนับสนุนทางสังคมทุกด้านอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการสนับสนุนด้านวัตถุสิ่งของหรือบริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และด้านการสนับสนุนด้านอารมณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรในโรงพยาบาล จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n =208)

การสนับสนุนทางสังคม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	อันดับ
1. ด้านการสนับสนุนด้าน ข้อมูลข่าวสาร	4.06	0.56	สูง	2
2. ด้านการสนับสนุนด้านวัตถุ สิ่งของหรือบริการ	4.07	0.52	สูง	1
3. ด้านการสนับสนุนด้าน อารมณ์	4.04	0.51	สูง	3
รวม	4.05	0.46	สูง	

3. ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล

ผลการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน 3 ด้านอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n =208)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	4.03	0.52	สูง	3
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา	4.04	0.51	สูง	2
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.53	0.34	สูง	4
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.09	0.44	สูง	1
รวม	3.92	0.33	สูง	

154

4. อิทธิพลของความสุขในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล

การวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลนั้น โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ 2 ตัว ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรและความหมายไว้ ดังนี้

ตัวแปรตาม ได้แก่

Y= ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

X_1 = ความสุขในการทำงาน,

X_2 = การสนับสนุนทางสังคม,

ผลการวิเคราะห์ความสามารถของความสุขในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมในการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล พบว่า ตัวแปรความสุขในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม

สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.4330, 0.000* ตามลำดับ) (ตารางที่ 4) สมการดังนี้

ประสิทธิภาพในการทำงาน = 2.434 + + 0.2986 (การสนับสนุนทางสังคม) + 0.0475 (ความสุขในการทำงาน) โดยสมการนี้สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลได้ร้อยละ 18.3 ($R^2 = 0.183$)

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุอย่างง่าย

(1) ในการเลือกตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล

ตัวแปร	B	Sig.
1. ค่าคงที่	2.4348	0.000*
2. ความสุขในการทำงาน (X_1)	0.0476	0.4330
3. การสนับสนุนทางสังคม (X_2)	0.2986	0.000*
สมการที่ได้		
สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ร้อยละ 18.3 ($R^2 = 0.183$)		

อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

1. อภิปรายผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (ตารางที่ 4-1) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความสุขในการทำงานทั้ง 4 ด้าน

พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการเป็นที่ยอมรับสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) รองลงมา ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และด้านความรักในงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูงตามทฤษฎีแนวคิดของ Jame Manion (2008 อ้างใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานคือผลจากการเรียนรู้ จากการกระทำการสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้มและหัวเราะ มีความปลื้มปิติใจไปสู่อารมณ์ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงานทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข ความสนุกสนานทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์และมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุข ความสนุกสนานทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงานทำคงอยู่ในองค์กรต่อไป

เพื่อศึกษาระดับการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรในโรงพยาบาล

จากการศึกษา พบว่า ระดับการสนับสนุนทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) สอดคล้องกับแนวคิดของทอยส์ (Thoits, 1986) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคมว่า หมายถึง การที่บุคคลในเครือข่ายของสังคมได้รับความช่วยเหลือด้านอารมณ์ สิ่งของหรือข้อมูล ซึ่งเป็นการสนับสนุนที่ช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญกับความเครียด มีการตอบสนองต่อความเจ็บป่วยและความเครียดได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูงทุกด้าน คือ ด้านการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ด้านการสนับสนุนด้านวัตถุสิ่งของ

หรือบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) และด้านการสนับสนุนด้านอารมณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) ดังแสดงในตารางที่ 4-3 สอดคล้องกับการศึกษาของวิลลวอร์ด ศิริวงศ์ (2548) ศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมและการเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษา โรงพยาบาลฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านการที่รับรู้หัวหน้าผู้ป่วยได้ให้การสนับสนุนทางสังคมในด้านความใกล้ชิดผูกพันพบว่า ส่วนใหญ่พยาบาลวิชาชีพพึงพอใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งได้ให้ความอบอุ่น มั่นคง ปลอดภัยและเอาใจใส่

เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล

จากการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) สอดคล้องกับแนวคิดของมิลเล็ท (Millet 1954 อ้างถึงใน สถิต คำลาเลียง, 2544, หน้า 13) ได้ให้พรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction and Benefit Produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน 3 ด้านอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) ดังแสดงในตารางที่ 4-5

สอดคล้องกับการศึกษาของกลิตา งามวงศ์วาน (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี พบว่า ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการและด้านภาวะผู้นำ แต่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ แต่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ ด้านผลการปฏิบัติงานและด้านภาวะผู้นำของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรีอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

การศึกษาอิทธิพลของความสุขในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล

จากผลการวิเคราะห์ความสามารถในการทำนายระหว่างความสุขในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล พบว่า ตัวแปรความสุขในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig.} = 0.4330, 0.000^*$ ตามลำดับ) (ตารางที่ 4 – 8) โดยได้สมการดังนี้

ประสิทธิภาพในการทำงาน = $2.434 + 0.0475$ (ความสุขในการทำงาน) + 0.2986 (การสนับสนุนทางสังคม) โดยสมการนี้สามารถอธิบาย

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลได้ร้อยละ 18.3 ($R^2 = 0.183$)

จิตเลิศ วิบูลย์มงคล (2547) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาล ประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการระดับ ปฏิบัติการจำนวน 375 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนการเสริมพลังอำนาจในงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และวิมลวรรณ ศิริวงศ์ (2548) ศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนทาง สังคมและการเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของ พยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้และการสนับสนุนทางสังคม จากหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านการที่รับรู้หัวหน้าผู้ป่วยได้ให้การสนับสนุนทาง สังคมในด้านความใกล้ชิดผูกพัน พบว่า ส่วนใหญ่พยาบาลวิชาชีพพึงพอใจใน หัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งได้ให้ความอบอุ่น มั่นคง ปลอดภัยและเอาใจใส่

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย (Recommendations)

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. โรงพยาบาลควรสนับสนุนนโยบายที่ทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานอย่างต่อเนื่องและให้ความสำคัญกับการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรรู้สึก ตัวเองมีศักยภาพ เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า เมื่อบุคลากร

รู้สึกตนเองมีส่วนร่วมในการทำงานและพัฒนาองค์กรมากขึ้น ก็จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจ รู้สึกรักและผูกพันในงานที่ทำเพิ่มมากขึ้น

2. โรงพยาบาลควรมีนโยบายด้านการสนับสนุนทางด้านอารมณ์แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้สึกที่ได้รับการเอาใจใส่ หรือความรัก ความผูกพันโดยมีกิจกรรม อาทิ การจัดกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดของบุคลากร มีจัดให้หน่วยงานเฉพาะที่รับปรึกษาบุคลากรเมื่อเกิดปัญหาในด้านต่าง ๆ จัดกิจกรรมสนทนาการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เป็นต้น

3. โรงพยาบาลควรมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเพียงพอโดยการสนับสนุนให้มีการวิเคราะห์ภาระงานของพยาบาล เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารอัตรากำลัง โดยการวิเคราะห์ภาระงานของพยาบาลวิชาชีพในแต่ละหน่วยงาน และนำมาจัดสรรอัตรากำลัง ให้สอดคล้องกับภาระงาน โดยการจัดอัตรากำลังพยาบาลให้เหมาะสมกับภาระงาน เพื่อช่วยเพิ่มคุณภาพการดูแลผู้ป่วยให้ปลอดภัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (Recommendations for Further Study)

เพื่อประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศในการทำงาน ภาวะผู้นำ เป็นต้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบองค์กรโรงพยาบาลภาครัฐ และเอกชน ที่มีโครงสร้างและรูปแบบการปฏิบัติงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และมีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

3. ควรศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน โดยให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อลดอคติของผู้ตอบแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กลิตา งามวงศ์วาน. (2553). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชลบุรี จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี.
- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล และยุพิน อังสุโรจน์. (2547). ปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วารสารสภาการพยาบาล 19(2) : 26-38
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2548). การบริหารราชการแนวใหม่ : บริบทและเทคนิควิธี. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- ปวิพพัทธ์ วงศ์อนุการ. (2551). การสนับสนุนทางสังคม ความเชื่อในการควบคุมตนเองและความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับความสุขใน
การทำงานของพยาบาลงานการพยาบาลผ่าตัด : กรณีศึกษา
โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เนตรสรณ์ จินตนาวลี. (2553). ความสุขในการปฏิบัติงานของพยาบาล
วิชาชีพ ในโรงพยาบาลสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). การจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ :
บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ลักขมี สุดดี. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน
การสนับสนุนทางสังคม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับ
ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาล
ทั่วไป เขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

วิมลวรรณ ศิริวงศ์. (2548). การสนับสนุนทางสังคมและการเสริมสร้าง
พลังอำนาจของหัวหน้าผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ :
กรณีศึกษาโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุกัญญา อินตะโดด. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์การความต้องการมีส่วนร่วมในองค์การ
และความสุขในการทำงาน : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขต

ภาคเหนือตอนบน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

สลิต คำลาเลี้ยง. (2544). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ :
ศึกษาเฉพาะกรณี กองการบินทหารเรือ.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

ภาษาอังกฤษ

Diener, E. 2000. **Subjective Well-Being : The science of happiness
and proposal for a national index.** The American
Psychologist Association 1(2): 34-43.

Gardulf A, Orton M, Erisksson LE, Unden M, Arnetz B, Kajermo KN,
& Nordstrom G. 2008. **Factors of importance for work
satisfaction among nurses in a university hospital in
Sweden.** Scand. J Caring Sci ;22:151-60.

Manion, J. O. 2003. **Joy at work : Creating a positive workplace.**
Journal of Nursing Administration(12): 652-655.

Schaefer, C.; Coyne, J. C. and Lazarus, R. S. 1981. **The Health
Related Functions of Social Support.** Retrieved August
22, 2010 from [www.blackwell – synergy.com](http://www.blackwell-synergy.com)

Thoits, P. A. 1986. **Social Support as Coping Assistance.** Journal
of Consulting and Critical Psychology. 54: 416 - 423.

Van der Doef M, Mbazzi FB, Verhoeven C. 2012. **Job conditions, job satisfaction, somatic complaints and burnout among East African nurses.** *Journal of Clinical Nursing*; 21: 1763-75.