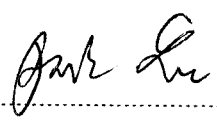


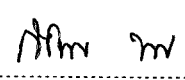
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และ  
สาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี  
ชื่อและนามสกุล นางกรองแก้ว รัตนจีนะ  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ  
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



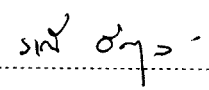
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ)



กรรมการ

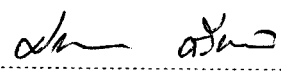
(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์  
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชา  
บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สิริวรรณ ศรีพหล)

วันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข  
ในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี

**ผู้วิจัย** นางกรองแก้ว รัตนจินะ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1)รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ (2)รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล

**ปีการศึกษา** 2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี 2) ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้าน ความพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4) นำเสนอแนวทางการสร้างเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี ที่เป็นหัวหน้างานจำนวน 103 คน ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 242 คน รวมจำนวน 345 คน ซึ่งได้จากการคำนวณใช้ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ได้ค่าความเชื่อมั่นด้านระดับประสิทธิภาพเท่ากับ 0.9207 ด้านปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพเท่ากับ 0.762 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรีมีระดับประสิทธิภาพมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) 2) ในภาพรวมของบุคลากรมีความคิดเห็นว่านโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในงาน ความพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ( $X = 3.31$ ) 3) ปัจจัยด้านความพอใจในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับอัลฟา 0.05 4) ระดับเงินเดือนและระดับตำแหน่งมีผลต่อระดับประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับอัลฟา 0.05

**คำสำคัญ** ปัจจัยที่มีผล ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข

**Thesis title:** Factors Affecting Performance Efficiency of Public Health Personnel in Government Hospital , Nonthaburi Province

**Researcher :** Mrs.krongkaew Rattanajena ; **Degree :** Master of Business Administration **Thesis advisors:** (1) Dr.Gingporn Thongbai , Associate Professor ; (2) Dr.Ranee Isechaikul , Associate Professor ; **Academic year:** 2007

### ABSTRACT

The objectives of the research were four – fold (1) to study the level of performance effectiveness of the public health personnel in government hospitals, Nonthaburi Province (2) to study the level of efficiency of the following factors; policy and management, career path, job attitude and job climate which affected performance effectiveness (3) to compare the factors which affect to performance effectiveness and (4) to propose the guideline of the performance effectiveness promoting of the public health personnel in the government hospitals, Nonthaburi province

The total sample in the research were 345 public health personnel ,103 of the chief level and 242 of the operation level of the government hospitals in Nonthaburi Province, The sample was selected by simple random sampling at the 95% statistical confidence level. The data collection tool was questionnaire which was developed at 0.9207 of effectiveness confidence level, 0.7626 of affecting factor to effectiveness. The data were analyze by percentage, frequency, mean, standard deviation, T-test, ANOVA and correlation by application software.

Major research findings indicated that (1) The level of performance effectiveness of the public health personnel in the government hospitals in Nonthaburi was at the high level ( $\bar{x} = 3.77$ ) ( 2) most public health personnel opinioned that the policy and management, career path, job attitude and job climate had affected performance effectiveness at the medium level ( $\bar{x} = 3.31$ ), (3) the job attitude factor had significantly affected to performance effectiveness at the 95 % statistical confidence level (p-value 0.05), (4) Salary and job position had significantly affected performance effectiveness at the 95 % statistical confidence level (p-value 0.05).

**Keywords :** Factor of Effective, Performance of Efficiency, Public Health personnel

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ ด้วยความอนุเคราะห์เป็นอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิศัยกุล ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตามการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อย สมบูรณ์ และขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม จึงทำให้แบบสอบถาม เสร็จสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลตรง และครบถ้วน มีความชัดเจน ตรงตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ตลอดจนอาจารย์ จากภายนอกที่ทางมหาวิทยาลัยได้เชิญมาประสิทธิ์ประสาทถ่ายทอดวิชาความรู้แก่นักศึกษา ผู้แต่ง ตำราและเอกสารต่างๆที่ผู้วิจัยได้ใช้อ้างอิงในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยได้มีความรู้ ความสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดี และขอขอบพระคุณท่านกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ภายนอกอีกหนึ่งท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญกิตติ ที่ได้ให้คำแนะนำ เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลรัฐบาลเขต จังหวัดนนทบุรี ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ กรุณาให้การสนับสนุนช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

โดยคุณงามความดีและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้กับบุคคลที่ กล่าวไว้ข้างต้นและประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย ผู้วิจัยขอมอบให้ผู้ที่สนใจการศึกษาทั้งหมด เพื่อ การพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานสืบไป

กรองแก้ว รัตนจินะ

ตุลาคม 2550

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	5
ขอบเขตการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
ความหมายประสิทธิภาพ .....	8
องค์ประกอบประสิทธิภาพ .....	12
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ .....	18
ลักษณะการบริหารงานสาธารณสุข .....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	52
วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพ .....	61

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	71
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	75
สรุปการวิจัย .....	75
อภิปรายผล .....	78
ข้อเสนอแนะ .....	81
บรรณานุกรม .....	84
ภาคผนวก .....	91
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ( แบบสอบถาม ).....	92
ข แบบสอบถาม.....	96
ค ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม.....	104
ประวัติผู้วิจัย .....	107

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....47
ตารางที่ 4.1	จำนวนร้อยละ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เป็นหัวหน้างาน..... 53
ตารางที่ 4.2	จำนวนร้อยละ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ปฏิบัติงาน.....55
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านนโยบายและการบริหาร.....57
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านความก้าวหน้าในงาน.....58
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านความพอใจในงาน.....59
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร.....60
ตารางที่ 4.7	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....61
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับ ประสิทธิภาพของบุคลากรแยกตามเพศ.....62
ตารางที่ 4.9	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับ ประสิทธิภาพของบุคลากรแยกตาม เพศ.....64
ตารางที่ 4.10	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพ ของบุคลากรแยกตามอายุ..... 64
ตารางที่ 4.11	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพ ของบุคลากรแยกตามระดับเงินเดือน.....65
ตารางที่ 4.12	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพ ของบุคลากรแยกตามระดับตำแหน่ง.....65
ตารางที่ 4.13	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพ ของบุคลากรแยกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....66

สารบัญตาราง ( ต่อ )

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพของบุคลากรแยกตามระดับเพศ.....	66
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพของบุคลากรแยกตามระดับอายุ.....	67
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพของบุคลากรแยกตามระดับระดับเงินเดือน.....	68
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพของบุคลากรแยกตามระดับระดับตำแหน่ง.....	69
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพของบุคลากรแยกตามระดับระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	70
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	71
ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	72



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ.....	16

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การมีสุขภาพดี เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นจุดมุ่งหมายของสังคมที่ยอมรับกันทั่วโลก มนุษย์ทุกคนไม่ว่าจะมีความแตกต่างกันทางเชื้อชาติ ศาสนา ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคม หรือความเชื่อทางการเมือง ย่อมมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองให้มีสุขภาพดี ซึ่งหมายถึงการมีสภาวะความสมบูรณ์แข็งแรง ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีไข่เพียงปราศจากโรคหรือไม่มี ความพิการเท่านั้น แต่หมายถึงการมีชีวิตอยู่ในสังคมอย่างดีด้วย (กระทรวงสาธารณสุข 2548 :1) องค์การอนามัยโลกได้ใช้เวลานาน ในการส่งเสริมสนับสนุนประเทศสมาชิก เพื่อให้ประชากรของประเทศนั้น ๆ บรรลุถึงการมีสุขภาพดี แต่ปรากฏว่าสุขภาพอนามัยของประชาชน ของประเทศที่พัฒนาแล้ว กับประเทศที่กำลังพัฒนาที่มีความไม่เท่าเทียมกันอย่างเห็น ได้ชัด คนยากจนทั้งในชนบท และในเมืองยังขาดปัจจัยที่จำเป็น ในการดำรงชีวิตในระดับอันสมควร ยังมีการขาดสารอาหาร ขาด การศึกษา และในประเทศที่กำลังพัฒนายังมีคนตายด้วยโรคติดต่อที่สามารถป้องกันได้ อัตราการตายของทารก อยู่ในระดับสูง และยังมีประชาชนอีกจำนวนหลายล้านคน ที่ต้องมีชีวิตอยู่อย่าง แร้นแค้นหรือทุพพลภาพ อันเนื่องมาจากการขาดสารอาหารและ โรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ (กระทรวงสาธารณสุข 2545 : 2) ในการประชุมสมัชชาอนามัยโลก ตกลงให้การสาธารณสุขมูลฐาน เป็นกลวิธี สำคัญที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมาย สุขภาพดีถ้วนหน้า พร้อมทั้งเรียกร้อง ให้ทุกชาติสนับสนุนการสาธารณสุขมูลฐานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยผสมผสาน ไปกับการพัฒนาทุกสาขาในระดับชุมชน และระดับชาติ ทั้งภาครัฐและเอกชน

ในการพัฒนาไปสู่องค์กรชั้นนำนั้น การลงทุนเกี่ยวกับบุคลากร ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากบุคลากรเป็นหัวใจของการทำงาน งานทุกอย่างจะต้องมีคนเข้าไปเกี่ยวข้อง ดังนั้นผู้บริหาร จึงต้องพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านการทำงาน มีความกระตือรือร้น มีความภูมิใจในงานที่ทำ มีความรับผิดชอบในการทำงานและมีจริยธรรม ขณะเดียวกันต้องสร้างบรรยากาศภายในองค์กรให้ เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากร โดยกระตุ้นให้เรียนรู้และมีความคิดริเริ่มในสิ่งใหม่ ๆ รวมถึงการสร้างขวัญและกำลังใจ การพัฒนาระบบคุณธรรมขึ้นภายในองค์กร เพื่อส่งผลให้ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานดีขึ้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร ไปสู่ความสำเร็จ โดยทั่วไปคนแต่ละคนมีลักษณะหลากหลายแตกต่างกันในด้านความรู้ ทักษะ ทศนคติ ซึ่งเป็น

คุณลักษณะที่สำคัญในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ องค์การบรรลุป้าหมาย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2549 : 37) ผู้บริหารงานสาธารณสุข ต้องบริหารงานภายใต้สถานการณ์ที่ สลับซับซ้อน และมีความกดดันสูงเนื่องจากความจำกัดในงบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์และวัสดุ อุปกรณ์ โดยเฉพาะงานบริการแก่ผู้ป่วย ซึ่งบางคนไม่สามารถจ่ายค่าบริการได้ แต่มีความต้องการที่จะเข้าถึงและได้รับบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งต้องสาละวนกับความขัดแย้ง ในความต้องการขององค์กรและบุคคล ทั้งจากกรรมการบริหาร และบุคลากรทางการแพทย์ การ ดำเนินงานสาธารณสุขในยุค โลกาภิวัตน์ เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของนักบริหาร ดังนั้นเพื่อ ความอยู่รอดขององค์กร ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรและ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อย่างต่อเนื่อง จึงนำพาองค์กรและนโยบายของรัฐบาลไปสู่เป้าหมายและ ประสบความสำเร็จให้ได้ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่

ภาครัฐในปัจจุบัน ได้มีการส่งเสริมให้ส่วนราชการยกระดับ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเป็นเลิศในระบบราชการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 สำหรับรัฐบาลมีการกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 10 (2550 - 2554) ซึ่งให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นการพัฒนาคนเป็นเป้าหมายหลักใน การพัฒนาประเทศ องค์กรที่ให้บริการด้านสุขภาพและชีวิต ซึ่งต้องมุ่งเน้นที่คุณภาพชีวิตของ ประชาชนมากกว่าสิ่งอื่นใด จึงควรคิดพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพและมี ประสิทธิภาพได้

จากผลการศึกษาด้านสาธารณสุขที่ผ่านมา พบข้อสรุปซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ขององค์การอนามัยโลกที่กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การพัฒนาสาธารณสุขโดยใช้กล ยุทธ์ต่างๆ ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรนั้น เกิดจากความเข้าใจที่แตกต่างของบุคลากรทาง การแพทย์ในการดำเนินงานสาธารณสุข ในมุมมองที่ถูกต้องประกอบด้วยหลัก 4 ประการคือ

1. จะต้องให้บริการที่จำเป็นนั้นครอบคลุมและสามารถเข้าถึงได้เมื่อต้องการ ซึ่ง หมายความว่าเจ้าหน้าที่จะต้องพอเพียงที่จะดูแลประชาชนได้ทุกสถานที่
2. ต้องมีความร่วมมือของประชาชนและชุมชน ซึ่งระดับความร่วมมือนั้นอาจเป็น ตั้งแต่ระดับการร่วมมือให้ข่าวสาร ร่วมทำ ร่วมคิด ร่วมวางแผนและดำเนินการ จนถึงระดับที่ พึ่งตนเองได้
3. ต้องผสมผสานเข้ากับการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งแสดงออกโดยการ ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างสาขา ตลอดจนการเป็นเครือข่ายซึ่งกันและกัน
4. การใช้วิทยาการและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ นับเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง คนหรือที่เรียกว่า ทรัพยากรมนุษย์ เป็นผู้สร้างสรรค์สิ่งทุกอย่าง จนกระทั่งกลายเป็นผลผลิตหรือการบริหาร ที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยทั่วไป คนแต่ละคนมีลักษณะหลากหลายแตกต่างกันในด้านความรู้ ทักษะ ทศนคติ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ในปัจจุบันองค์กรสาธารณสุขและโรงพยาบาลส่วนมาก มีลักษณะโครงสร้างเป็นแบบรัฐกิจ วิชาชีพ คือกลุ่มวิชาชีพต่างๆ ในองค์กรมีความเป็นอิสระและเอกลักษณ์ในวิชาชีพของตนเอง กลุ่มนักวิชาชีพเหล่านี้ ไม่แต่เพียงควบคุมงานที่ตนเองทำได้เท่านั้น ยังพยายามแสวงหาและสร้างเสริมอำนาจบารมีโดยรวมตัวกันภายในองค์กรสาธารณสุขอีกด้วย ผู้บริหารองค์กรจริงๆ แล้วหากจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก็ต้องได้รับการส่งเสริมจากกลุ่มวิชาชีพต่างๆ เหล่านี้ด้วย ส่วนใหญ่แพทย์ทำหน้าที่ผู้บริหาร และคิดบริหารแบบนักวิชาชีพ ไม่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและแนวคิดให้แก่นักบริหารได้ ซึ่งเป็นสาเหตุของความขัดแย้งในองค์กรได้ การปฏิบัติงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กร และได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน (ทองหล่อ เดชไทย 2544 : 116-117) ปัญหาต่างๆ จากการปฏิบัติงาน สามารถส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อภารกิจหลักของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้รับรู้ปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นเพราะทำให้ผู้บริหารทราบถึงสภาวะการณ์จริง ทศนคติและแนวคิดบุคลากรเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการกระทรวงสาธารณสุขและกำลังศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานในหน้าที่ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน และเพื่อเป็นแนวคิดให้องค์กรที่รับผิดชอบงานบริการดูแลคุณภาพชีวิตประชาชนดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี

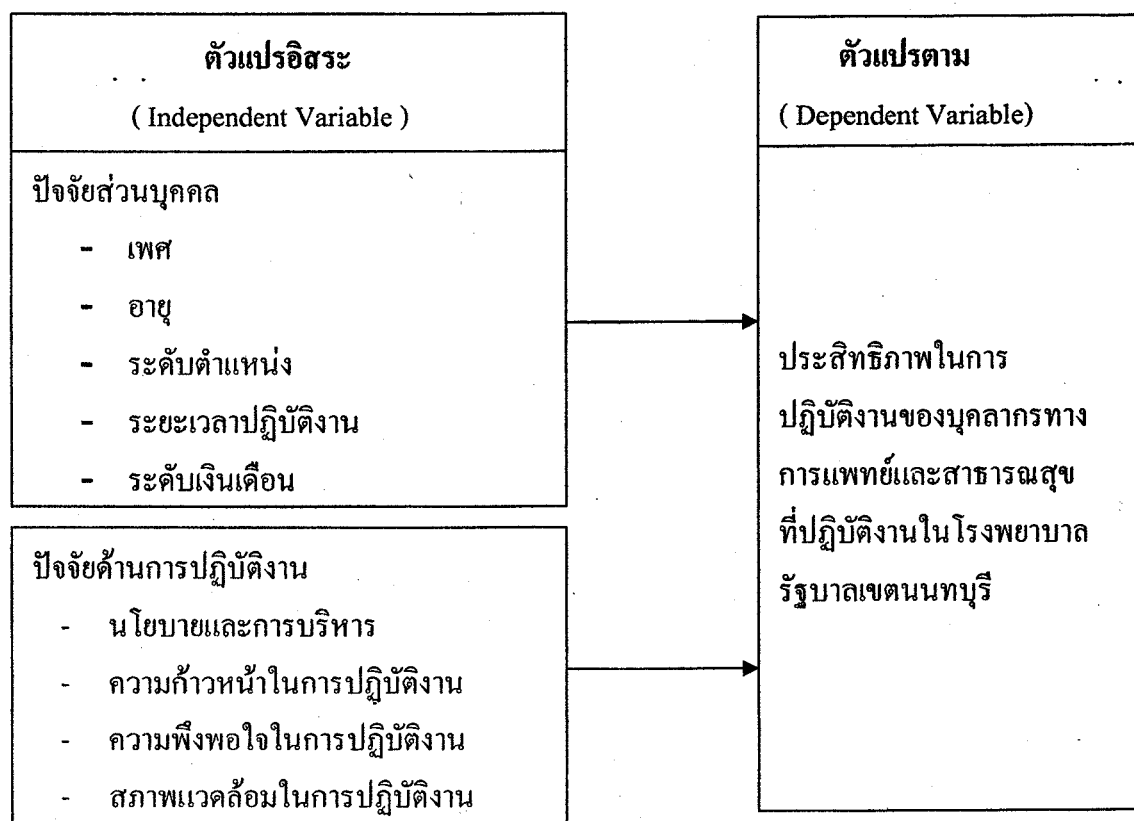
2.2 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี

2.3 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทาง  
การแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี

2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร  
ทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
บุคลากรทางแพทย์และสาธารณสุขใน โรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรี โดยกำหนดตัวแปร  
อิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน  
และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การ  
ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งปัจจัยเหล่านี้คาดว่า  
น่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่ง  
เป็นตัวแปรตาม โดยสรุปเป็นภาพจำลองกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

## 5.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐบาลในเขตจังหวัดนนทบุรี มี 11 แห่ง จำนวน 2,492 คน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสายงานบริหาร สายงานวิชาการ สายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน เลือกลุ่มตัวอย่างใช้ความน่าจะเป็น โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน แบ่งเป็นหัวหน้างาน 103 คน ผู้ปฏิบัติงาน 242 คน โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 5 %

## 5.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยระหว่างเดือนธันวาคม 2549 ถึงเดือนพฤษภาคม 2550

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างเหมาะสมหรือสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

6.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มี 2 ประเภท คือ

### 6.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1) เพศ หมายถึง เพศชาย หรือเพศหญิง
- 2) อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงปีที่บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขตอบแบบสอบถาม
- 3) ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ณ ปีที่ตอบแบบสอบถาม
- 4) ระดับเงินเดือน หมายถึง ค่าจ้างในการทำงานที่ส่วนราชการจ่ายให้เป็นประจำทุกเดือนไม่รวมรายได้的其他 ณ ปีที่ตอบแบบสอบถาม
- 5) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึงระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเป็นบุคลากรในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

### 6.2.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน 4 ด้าน

1) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง หลักและวิธีการที่องค์กรกำหนดขึ้น เพื่อให้บุคลากรยึดเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เช่น การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน กฎระเบียบต่างๆ ระบบการควบคุมภายใน การจัดสรรทรัพยากรขององค์กร และระบบการร้องทุกข์ เป็นต้น

2) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติได้รับการพัฒนาการให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสในการศึกษาต่อ อบรมดูงาน

3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกชอบหรือทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน หรือทำกิจกรรมนั้นๆอย่างเต็มความสามารถของตนเอง เกิดพลังในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงาน

4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพ ได้แก่ แสง การถ่ายเทอากาศ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ เป็นต้น ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ระยะทางในการเดินทางและการคมนาคม

6.3 บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาที่สามารถปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่างๆของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีได้

6.4 โรงพยาบาลของรัฐบาล หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงสาธารณสุข ที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน ได้แก่ โรงพยาบาลศูนย์,โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสถาบันการแพทย์เฉพาะทาง

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข

7.2 ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข

7.3 ทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

7.4 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน และเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
  - 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 1.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ลักษณะการบริหารงานสาธารณสุข
  - 2.1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในกระทรวงสาธารณสุข
  - 2.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบงานสาธารณสุข
  - 2.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาค้นสาธารณสุข ( พ.ศ.2548 – 2554 )
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1 งานวิจัยต่างประเทศ
  - 3.2 งานวิจัยในประเทศ

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

##### 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Good (อ้างถึงในชาญวิทย์ มูลโคตร 2538 : 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะทำให้เกิดความสำเร็จตามความประสงค์ โดยใช้ความพยายามเพียงเล็กน้อย สามารถทำให้งานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

Gibson and Others (1988 : 37) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดด้วยสิ่งหลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น (1) อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่



เป็นทุน (2) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost) (3) อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร  
(4) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

Merriam Webster's Collegiate Dictionary (1993 : 368) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ  
ประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ คือ ผลของการผลิตซึ่งสามารถวัดได้โดยการเปรียบเทียบระหว่าง  
ผลผลิตกับต้นทุน (พลังงาน เวลา และเงิน) โดยใช้ค่าต้นทุนให้น้อยที่สุด

Robbins and Coulter (1999:9) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง  
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลผลิต โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 667) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ  
ประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถอันทำให้เกิดผลในงาน

ภรณ์ กิรีดีบุตร (2529 : 110) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง  
อัตราส่วนของผลผลิต และตัวป้อน หรือปัจจัย เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพรวมถึงผลตอบแทนจาก  
การลงทุนหรือทรัพย์สินค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ค่าสูญเสียและการสูญเสียเปล่า การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีด  
ความสามารถ

เสาวภาคย์ ศิวาจา (2529 : 22) สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง  
ความพร้อมและความพยายามและรวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2529 : 35) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการ  
บริหารงานไว้ 3 ประการ คือ ประการแรก เกี่ยวกับงานโดยตรง คืองานที่ออกมาแล้วเกิดผลได้เร็วกว่า  
กำหนดหรือผลงานที่มีคุณภาพและผลงานสูงกว่ากำหนด ประการที่สองเกี่ยวกับผู้บริหาร ผู้บริหารมี  
ความสามารถทำงาน โดยตลอด ไม่มีการหยุดหรือชะงักงัน และมีทักษะในเรื่องการบริหารงานใน  
การวางแผน การจัดองค์กร การมอบหมายงาน การสั่งการ การตรวจสอบควบคุมงานที่มีระบบและ  
เป็นกระบวนการ รวมทั้งการตัดสินใจ ประการที่สามเกี่ยวกับตัวผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงานทำงานได้  
อย่างมีความสุข ไม่มีปัญหาข้อขัดแย้ง มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันในการปฏิบัติงานทำให้  
การประสานงานและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปด้วยดี

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531 , 86 อ้างถึงในอรรถวृฒิ ตัญญาวิทย์ 2544 : 11) กล่าวว่า  
ว่าประสิทธิภาพบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร  
ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์  
สูงสุด

รุ่ง แก้วแดงและชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536 : 169) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับ  
ประสิทธิภาพว่า เป็นการมุ่งเน้นความสามารถในการดำเนินงาน หรือการประสมประสานใช้

ทรัพยากรอันมีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด หรือสูญเสียประโยชน์น้อยที่สุด จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสามารถส่วนบุคคล คำว่า ประสิทธิภาพ จึงหมายถึง ความสามารถที่ทำงานเกิดความสำเร็จ

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2538 : 130) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้ผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบและบุคลากรลง ในขณะที่ต้องเพิ่มความเที่ยงตรง ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากยิ่งขึ้น

ชาญวิทย์ มูล โคตร (2538 : 7) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจว่าเป็นการลดต้นทุนในการผลิตรวมถึงคุณภาพของประสิทธิผล และความสามารถในการผลิต การดำเนิน งานด้านธุรกิจที่ถือว่าเป็นประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อการผลิตสินค้าหรือบริหาร ในด้านปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจ มีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) เวลา (time) และวิธีการ (method) ในการผลิต

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538 : 2 อ้างถึงใน อรรถวภูฒิ ตัญชนาวิทย์ 2544 : 10) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายถึงผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องพิจารณา

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

วันชัย รจิริวนิช (2539 อ้างถึงใน ฌัญญพันธ์ เขจรนนท์ , 2543 : 199) ได้สรุปไว้ในหนังสือการเพิ่มผลผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม ว่า ประสิทธิภาพให้ความสำคัญกับประชากรส่วนประสิทธิผลให้ความสำคัญกับผลงาน ที่ต้องการแต่อัตราผลิตภาพต้องใช้ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและทรัพยากรที่ใช้ในรูปแบบเชิงเศรษฐกิจ มีค่าเป็นเงิน

$$\text{ผลิตภาพ} = \text{ผลลัพธ์} / \text{ปัจจัยการผลิต}$$

$$\text{ผลิตภาพ} = \text{ผลลัพธ์} / \text{แรงงาน} + \text{เงินทุน} + \text{วัตถุดิบ}$$

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 18) ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่

จิโรจ วีระสย และคณะ (2546 : 532) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ดังนี้ ประสิทธิภาพหมายถึง ผลงานที่ได้มีมากกว่าทรัพยากรทางการบริหารประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน (คน) เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการหรือเทคโนโลยีทางการบริหารที่ใช้ในการบริหารงานและผลงานที่ปรากฏออกมาเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546 : 207) ได้ให้แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างประหยัดในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้แล้ว หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2546 : 123) ประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน หมายถึง การทำงานโดยเน้นการพัฒนาตนเองและวิธีการทำงานที่ดีที่สุดอยู่เสมอ ด้วยการวางแผน แสวงหาแนวทางป้องกัน รวมทั้งประเมินทางเลือกและตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และใช้เวลาคุ้มค่าที่สุด

เกริกเกียรติ ศรีเสริม โภค (2546: 39) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ เป็นกระบวนการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหาร การเปลี่ยนแปลง ซึ่งหมายถึง บุคลากรภาครัฐจะต้องเข้าใจสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคม และการเมืองที่กระทบต่อปฏิบัติงาน และสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ให้ยืดหยุ่นตลอดเวลา รวมไปถึง การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการมากขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการดำเนินกิจกรรมหรือการทำงาน เพื่อให้ได้เป้าหมายตามต้องการ โดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้น มีองค์ประกอบหลายด้านประกอบเข้าด้วยกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานนั้นจะต้องสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคลากรได้ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรมีความคิด ความหวัง ความภาคภูมิใจ มีอารมณ์ และความทะเยอทะยานอันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยตรง พบว่ามีผู้  
ที่ให้แนวคิดเรื่ององค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้หลายท่านด้วยกัน ดังต่อไปนี้

Ghiselli and Brown (1965 : 430) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพนี้อยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงานต้องมีลักษณะสะดวก สบาย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

3. อายุผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่ระหว่าง 25 – 34 ปี และระหว่าง 45 - 48 ปี มีความพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษจะต้องเป็นธรรมชาติ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้าคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของงาน

Becker และ Neuhauser (1970 : 94) ได้เสนอว่าประสิทธิภาพขององค์กรต้องพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานมองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Barnard (1972 : 142 – 149) ได้กล่าวถึง บรรดาสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานจะใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นบุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไว้หลายประการดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน และชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ การมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายภาพในการทำงาน

4.ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจซึ่งอยู่ระหว่างความมีอำนาจที่สุดกับความท้อแท้ที่สุด ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5.ความดีใจทางสังคม หมายถึงความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน

6.การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมวิธีการ และเจตคติของบุคคล หมายถึงการปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากรซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7.โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8.สภาพอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

Locke (1976 : 1300-1302) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานมีด้วยกัน 9 ประการ คือ

1.ตัวงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความง่ายของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานสำเร็จ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน

2.เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความเท่าเทียมและความยุติธรรมในการจ่ายเงินเดือนของหน่วยงาน

3.การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานและหลักในการเลื่อนตำแหน่ง

4.การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่นในผลงาน

5.ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน สวัสดิการ การรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายระหว่างการลา วันหยุดประจำปี

6.สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น ที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้าง อาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน ได้แก่วิธีการและเทคนิคในการนิเทศงาน การให้ข้อมูลที่โทษ ความมีมนุษยสัมพันธ์และทักษะการบริหารงานของผู้นิเทศ

8. เพื่อนร่วมงาน ได้แก่การช่วยเหลือซึ่งกันและกันและความมีมิตรภาพอันดีต่อกัน

9. หน่วยงานและการจัดการ ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในหน่วยงาน นโยบายการบริหารของหน่วยงาน

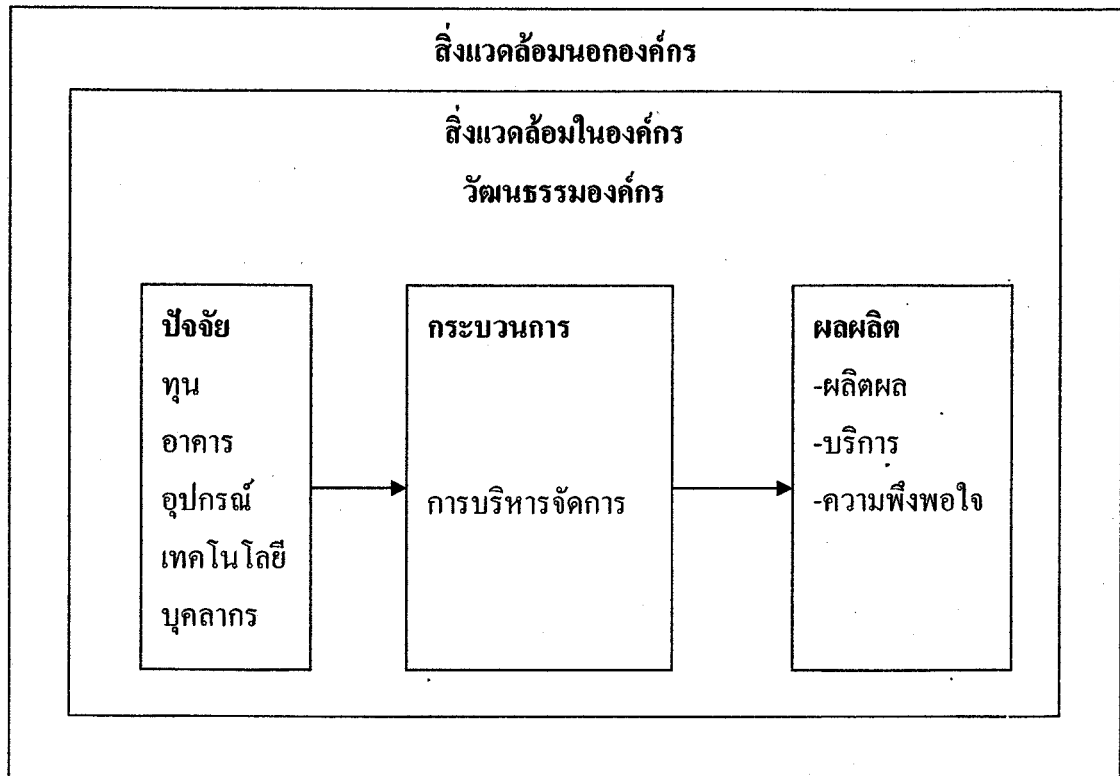
Smith (1982 : 65) กล่าวถึง แนวคิดขององค์ประกอบการดำเนินงานที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1.องค์ประกอบด้านปัจจัย ซึ่งมีทั้งปัจจัยที่เป็นมนุษย์ และมีมนุษย์ เช่น เงินทุน เครื่องมือ เครื่องจักร เทคนิควิธีการ ที่ดิน 2.องค์ประกอบด้านกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย การจัดองค์การ การจัดระบบการตัดสินใจและระบบข้อมูล รวมถึงการวางแผนและควบคุม 3. องค์ประกอบด้านผลผลิต คือ สินค้าหรือบริการ ความสามารถการปฏิบัติขององค์กร ระดับการเพิ่มผลผลิต นวัตกรรม การเติบโตและพัฒนาขององค์กร ภาพพจน์ขององค์กร ความมุ่งมั่นขององค์กร แรงจูงใจขององค์กร และความพึงพอใจของบุคลากรและลูกค้า

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 30) ได้กล่าวถึงแนวคิด Herring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency โดยมีหลัก 12 ประการ ดังนี้

1. ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมใจ ลักษณะ (2547:12-13) กล่าวไว้ใน “องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน” ว่า ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต

การบริการมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์กร ก็ขึ้นกับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ

ที่มา : สมใจ ลักษณะ (2547) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน หน้า 13 กรุงเทพมหานคร  
สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

จากภาพที่ 2.1 ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นกับองค์ประกอบ 4 ประการ ถ้าองค์ประกอบนี้มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน องค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมสินค้าฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ สภาพการซื้อขาย คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน

ส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากองค์ประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุดนั้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความมุ่งมั่น ความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจที่ดี ขอมทุ่มเท เสียสละทั้งกายและใจ และสติปัญญาให้การปฏิบัติงานส่งผลถึงความสามารถปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและมีประสิทธิภาพของงานและองค์กร

### 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กระบวนการ ในการทำงานของบุคลากรขององค์กร จะมีประสิทธิภาพเพียงใด จะประกอบขึ้นจากปัจจัยที่สำคัญ และมีผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหลาย ๆ ด้าน เพื่อก่อให้เกิดความพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยความเต็มใจและเข้ากับ จุดมุ่งหมายขององค์กร แนวความคิดในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มี นักวิชาการและนักทฤษฎีหลายท่านกล่าวไว้พอสรุปได้ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2529 : 5) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J.Peter ซึ่งเสนอ ปัจจัย 7 ประการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร

1. กลยุทธ์ เกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายใน องค์กร โอกาสอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย
5. บุคลากร ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ
7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 145-152) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน มี 3 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน เชาวปัญญา การศึกษา ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการ ทำงานความสนใจในการทำงาน บุคลิกภาพ
2. ปัจจัยด้านงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะ ในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน โครงสร้างของงาน



3. ปัจจัยด้านการจัดการ หมายถึง คุณลักษณะของการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

ณัฐพันธ์ เชนรันทน์ (2543 : 200) ได้อ้างถึง Dubrin and Ireland (1993) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความสามารถทางสมองจำกัด การขาดความรู้ในงาน การจูงใจหรือจริยธรรมในงานต่ำ ความเครียดในงาน การหมดไฟในการทำงาน ความลำสมัย ข้อจำกัดทางกายภาพ การติดสุราหรือยาเสพติด การมีปัญหาทางอารมณ์และบุคลิกแปรปรวน ปัญหาส่วนบุคคลและปัญหาครอบครัว ความเฉื่อยชา ความสัมพันธ์ผู้สวาระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสม อิทธิพลของกลุ่มที่ไม่ทำให้งานมีประสิทธิภาพ วัฒนธรรมที่อ่อนแอ สภาพแวดล้อมที่ทำงาน ภาวะผู้นำไม่ดี อาคารสำนักงานที่ป่วย

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น ได้แก่ นโยบายการจัดการ และความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

### 1.3.1 ปัจจัยด้านนโยบายการจัดการ

Joseph L. Massie and John Douglas (1981: 232) ได้กล่าวถึงความสำคัญของนโยบายดังนี้

1. นโยบายช่วยประหยัดเวลา เนื่องจากเมื่อนาน นโยบายมาปฏิบัติจึงไม่จำเป็นที่จะคิดขึ้นใหม่ทั้งหมด เป็นแต่เพียงนำข้อมูลที่มีอยู่ก่อนมาเป็นปัจจัยเพื่อประกอบการตัดสินใจ และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามสภาวะแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพเท่านั้น

2. นโยบายที่ดีจะก่อให้เกิดการประสานงานที่ดีด้วย การจัดการองค์การอย่างเป็นระบบจะประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ ซึ่งฝ่ายต่างๆ ในองค์การมีความเข้าใจในทิศทาง การดำเนินงานขององค์การตรงกัน ยึดถือ นโยบายเดียวกัน การคาดการณ์เดินไปในทิศทางเดียวกัน การตัดสินใจ และสั่งการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันก็จะนำความสำเร็จมาสู่องค์การ ดังจะเห็นได้จากการทำงานที่ประสบความสำเร็จย่อมตั้งอยู่บนรากฐานของการประสานงานที่ดีในองค์การ มีสายงานที่เชื่อมสัมพันธ์กัน เข้าใจตรงกัน จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน

3. นโยบายที่ดีจะช่วยให้องค์การเกิดความมั่นคง และช่วยลดความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

4.นโยบายที่ดี ชัดเจนในทางรูปธรรม จะช่วยพัฒนาผู้บริหารในแต่ละระดับให้เกิดความกล้าในการตัดสินใจสั่งการ เพราะผู้บริหารจะรู้ขอบเขตหน้าที่ของตนในการบริหารจัดการ

5.นโยบายที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งข้อมูลที่เป็นจริง ชัดเจน จะช่วยให้การวางแผนปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ยุติธรรม และเที่ยงตรงมากขึ้น

John M.Piffner, 1960 (อ้างถึงในขงยุทธ เกษสาคร 2549 : 15) กล่าวว่า นโยบาย หมายถึงหลักเกณฑ์และการกำหนดทิศทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานดำเนินไปโดยมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน มีมาตรฐานเดียวกัน และมีความต่อเนื่องกัน

William T. Greenwood, 1965 (อ้างถึงในขงยุทธ เกษสาคร 2549 : 15) กล่าวว่า นโยบาย หมายถึง การตัดสินใจขั้นต้นอย่างกว้างๆ จากข้อมูลสารสนเทศทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางระเบียบวิธีปฏิบัติงานให้เป็นไปโดยถูกต้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

George R.Terry, 1977 (อ้างถึงในขงยุทธ เกษสาคร 2549 : 15) กล่าวว่า นโยบายหมายถึง การพูดหรือเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรถึงขอบเขตและแนวทางทั้งหมดเพื่อการปฏิบัติงานที่ไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนนโยบายการบริหารสามารถอธิบายได้ว่า

1.นโยบายและกลยุทธ์จะช่วยให้ผู้บริหารทราบว่าทำอะไร ทำที่ไหน ทำอย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบงาน และใช้ปัจจัยชนิดใดบ้าง นโยบายช่วยให้บริหารปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ

2.นโยบายและกลยุทธ์ จะช่วยให้บุคลากรทุกระดับชั้นในองค์กรหรือหน่วยงานได้เข้าใจพันธกิจของหน่วยงานที่สังกัด รวมทั้งวิธีการที่จะปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จ

3.การบริหารจัดการตามนโยบาย จะช่วยกำหนดทิศทางเป้าหมายขององค์กรได้อย่างชัดเจน ทำให้ประหยัดต้นทุนในการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นส่วนของการใช้คนทำงานงบประมาณ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องจักรกลต่างๆและเวลา

4.นโยบายที่ดีจะช่วยส่งเสริมการใช้อำนาจหน้าที่ ของผู้บริหารให้เป็นไปด้วยความถูกต้องมีเหตุผลและมีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเชื่อถือ

5.นโยบายจะช่วยให้เกิดการพัฒนาผู้บริหาร เพราะจะพัฒนาผู้ใช้ให้มีความสามารถในการแปลความ สามารถนำไปปฏิบัติได้ นอกจากนั้นจะพัฒนาความคิดสร้างสรรค์แก่ผู้บริหาร คิดทำนโยบายขึ้นเอง แทนการปฏิบัติตามนโยบายแต่เพียงอย่างเดียว

ธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 174 -175) กล่าวว่า นโยบาย หมายถึงข้อความทั่วไป ซึ่งใช้สำหรับเป็นเครื่องมือนำทางสำหรับการบริหารงานต่างๆ

ยงยุทธ เกษสาคร (2549 : 15) กล่าวว่า นโยบาย หมายถึง กรอบความคิด เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารองค์การในรูปลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมการปฏิบัติงาน และ ผลแห่งการดำเนินงาน นโยบายที่ดีย่อมทำให้บุคลากรมีความสุขสนุกกับการปฏิบัติงาน ซึ่งนั่น หมายถึงกระบวนการบริหารงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นโยบายเป็นกรอบที่ ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้จัดทำขึ้น โดยการวิเคราะห์ จุดอ่อน หรือจุดแข็งหรือจุดเด่นขององค์ประกอบ ต่างๆภายในองค์กรอย่างละเอียดแล้วเลือกทางเลือกที่ดีมีเหตุผลและมีผลขึ้นเป็นกลยุทธ์ในการ ดำเนินงาน และพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ให้มากที่สุดและประสบความสำเร็จ สูงสุดเต็มประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า นโยบายการบริหารงานเป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการบริหาร จัดการและเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้เป้าหมายในการ ปฏิบัติงานมีความชัดเจน เป็นรูปธรรม

### 1.3.2 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าในการทำงานในที่นี้ ได้แก่การเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือน สูงขึ้น ดังนั้น ในการพิจารณาได้จากความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึง ความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนี้

Haller B.Gilmer, 1997 (อ้างถึงณรงค์ ทองไพโรจน์ 2542 : 7) โอกาส ก้าวหน้าในการทำงาน คือการมีโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้นการมีโอกาสได้ตำแหน่งงาน สูงขึ้น ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการก้าวหน้ามากกว่าผู้หญิง แต่ความ ต้องการนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

Lyman W.Port & Edward E.Lawler 1967 (อ้างถึงอรธฤณี ดัชนีนาวิทย์ 2544 : 28) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึงการมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การ งานสูงขึ้น ตลอดจนได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนพิเศษ เลื่อนยศ รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการ พัฒนาด้านความรู้ เช่น การศึกษาต่อ ดูงานและฝึกอบรม

Warren W. Burke & Warren H. Schmidt 1971 ( จูติตา ศรีมงคล 2540 : 31) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ โดยใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ใน การเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเน้นวิธีประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคล เข้ากับความต้องการ ความสำเร็จขององค์การ

สรุปได้ว่าความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน คือการที่มีโอกาสได้รับสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจให้มีความคิดพัฒนาการทำงาน อีกทั้งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

### 1.3.3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสำคัญมากอย่างหนึ่งในการทำงาน เพราะงานใดก็ตามถ้าผู้ทำงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ก็จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิผล และมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และในทางตรงกันข้ามหากผู้ทำงานไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ผลเสียก็จะเกิดแก่หน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ ซึ่งผลของความไม่พอใจจะแสดงออกมาในรูปของการไม่ให้ความร่วมมือ และการลาออกจากงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

Moss (1958 : 27) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลงและความตึงเครียดนั้น มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดจะน้อยลงไปหรือหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจ

Vroom ,Victor H. (1970 :99) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ท่าที หรือทัศนคติที่ดีต่องาน และขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึงประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล ซึ่งต่างก็มีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันออกไป การมีทัศนคติที่ดีต่องานก็มีความพึงพอใจในการทำงานนั่นเอง

Garry John (1996 :137) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลรวมของทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติมีต่องาน

Smith ,P.C.,Kendail,L.M. and Hulin ,C.L. (1969 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกหรือการตอบสนองทางด้านอารมณ์ต่อแง่มุมต่างๆของสถานการณื

Millton ,C.R. (1981 : 151) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ

Lyman W.Port & Edward E.Lawler (1979) อ้างถึงในเมธี ศรีวิริยะเลิศกุล 2542 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกเกี่ยวกับงานที่ถูกกำหนด โดยความแตกต่างระหว่างปริมาณงานที่บุคคลหนึ่งได้รับ และปริมาณงานที่เขาู้สึกควร ได้รับ

นิยม วิเศษศรี (2539 : 10) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการทำงาน ถ้าคนเรามีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการทำงานในทางบวก จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกายแรงใจ และสติปัญญาในการทำงานมาก ถ้าคนเรามีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการทำงานในทางลบ จะมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ไม่มีความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานเพียงทำตามหน้าที่ทั่วไป ไปด้วยกันนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะให้ผลการปฏิบัติงานเกิดประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงาน

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (อ้างถึงในนำชัย พรหมมีชัย 2544 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความชอบใจ พอใจต่อสิ่งนั้นหรือกิจกรรมนั้นๆที่จะผลักดันให้บุคคลบรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

กิติมา ปรีดีติลล (2539 : 321 - 322) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้ ในองค์กรหรือหน่วยงานใดก็ตาม หากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้แล้ว ผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงาน มีความคล่องตัวและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำงาน

นิคม พรหมย้อย (2539 : 12) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า หากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลที่เกิดขึ้น คือการเพิ่มความสนใจในงานมีมากขึ้น มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้นและการเพิ่มผลงานในการผลิตสูงขึ้น

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535 : 121) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกทั้งหมดของพนักงานที่มีต่องานของตน อันเป็นความรู้สึกในทางบวก และดีค่าของตนสูง ซึ่งผู้บริหารจะต้องเข้าเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ด้วยเหตุผล 2 ประการ คือ การสร้างระดับความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงาน ไม่ให้บุคลากรเหนื่อยหน่ายต่องานและองค์การ และผู้บริหารจะเกี่ยวข้องกับผลกระทบของความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการทำงาน หากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในงาน จะนำไปสู่การลดการผลิตในองค์การ การขาดงาน และการลาออกสูง

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 100) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน อาจอธิบายได้ว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสพการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกชอบงานของคนคนหนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะให้ชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากขึ้นเท่าใดด้วย สิ่งที่เขาขาดหายไป

ระหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2542 : 48) กล่าวถึงความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่ม และฐานะความเป็นอยู่ของเขาเหล่านั้น เป็นเรื่องของการพิจารณาว่า เขาจะได้รับ ความพึงพอใจชนิดไหน อย่างไร เช่น ความพอใจในงานที่ทำ อัตราค่าจ้าง เงินเดือน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นต้น

ปรีศณี พิณอำพรไพศาล (2542: 17) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกนึกคิดในทางบวกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีต่องานและปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของผูทำงาน จะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บำรุง เหมรา (2543 : 17) ได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน
2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อหน่วยงานหรือองค์กร
3. ความพึงพอใจเสริมสร้างความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อหน่วยงานหรือองค์กร
4. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ มีการรวมพลังเพื่อขจัดปัญหาในองค์กรร่วมกัน
5. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี
6. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆของหน่วยงานหรือองค์กร

ชนิศา ศรีวรวิวัฒน์ (2544 : 10) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบในงานและสิ่งแวดล้อมต่างๆในการทำงานรวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความเป็นธรรมที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาการได้รับผลตอบแทนเพียงพอ ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน รวมทั้งการที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับตอบสนองความต้องการต่างๆ ได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 122) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ปฏิบัติต่องานที่ทำ

สมภพ สัมภาวะผล (2545 : 11) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในการทางบวก อันเกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับการชอบ ยินดี หรือพอใจ ที่มีต่อการทำงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่

สุนารี เอกวิธานุรักษ์ (2546 : 75) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน เป็นระดับความรู้สึกที่เป็นความสุขจากการทำงาน เมื่อมีความคิดในทางบวก ต่อการทำงาน จนเกิดการยอมรับและมีความรับผิดชอบและมีความรับผิดชอบทุ่มเทในการทำงาน จึงจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น พนักงานมีความพึงพอใจจะแสวงหาลูกค้ำที่ดี ที่มีความพึงพอใจในบริการของบริษัทด้วย

ธัญญา ผลอนันต์ (2546 : 75) กล่าวถึงความพึงพอใจของพนักงาน คือ สภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของพนักงาน เช่น อารมณ์ความกระตือรือร้น ความตั้งใจ ความเป็นเจ้าของงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงาน เกิดความสำเร็จในงาน เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมทั้งยังก่อให้เกิดการรักษาวินัยในองค์กรอีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญมากต่อหน่วยงานหรือองค์กร จะต้องเสริมสร้างให้เกิดขึ้นกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้ตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 1.3.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

Mondy and Noe (1992 : 514) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย นโยบายที่ดี การพัฒนาความสามารถ กลุ่มทำงานที่ดี สภาพการทำงานที่สะดวกสบาย เวลาทำงานที่ยืดหยุ่น การจัดช่วงเวลาทำงานให้สั้นลง ผลตอบแทนแบบยืดหยุ่น การสื่อสาร โทรคมนาคม

กิติมา ปรีดีติติก (2529 : 321) กล่าวว่า อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน สภาพการทำงาน สถานที่ที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับองค์กรและความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย

สมยศ นาวิการ (2536 : 395 - 398) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่รอบงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้ สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปสรรคทันสมัย พนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระวัง เนตร โพธิ์แก้ว ( 2537 : 10 - 12 ) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานว่า มีอิทธิพลต่อองค์การในลักษณะต่างๆกันหลายรูปแบบ ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการและ ระดับของสังคม ชนิดและสภาพของสิ่งแวดล้อมนั้นซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประการ

1. สภาพแวดล้อมทางสังคม
2. สภาพแวดล้อมทางกฎหมาย
3. สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ
4. สภาพแวดล้อมทางการเมือง
5. สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี

ยงยุทธ เกษสาคร (2549 : 1 - 3) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมขององค์การ ประกอบด้วย

1. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การโดยทั่วไป ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมืองการปกครอง ด้านกฎหมาย ด้านสังคม ด้านด้านเทคโนโลยี
2. สภาพแวดล้อมภายนอกเชิงปฏิบัติการ ได้แก่สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักขององค์การ โดยตรง ลักษณะพฤติกรรมกลุ่ม ลักษณะการปฏิบัติการณ์ที่มีความต้องการ ลักษณะความพร้อมของปัจจัยทางการบริหารองค์การ ลักษณะการร่วมมือ
3. สภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและนโยบาย ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการเงินการบัญชี ด้านการส่งเสริมการขายและเผยแพร่โดยการประชาสัมพันธ์

จากแนวคิดของนักวิชาการดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ในส่วนหลังอยู่นอกเหนืออำนาจการควบคุมของผู้บริหาร กล่าวคือ สภาพแวดล้อมภายนอกเกี่ยวข้องกับภาวะเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาเฉพาะกรณีสภาพแวดล้อมภายในองค์การเท่านั้น หากผู้บริหารเห็นความสำคัญ ของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและจัดการสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น ย่อมนำมาซึ่งประสิทธิภาพ ในการทำงานของบุคลากรในองค์การ



## 2. ลักษณะการบริหารงานสาธารณสุข

### 2.1 โครงสร้างการบริหารงานสาธารณสุข

องค์กรที่รับผิดชอบในการบริหารงานสาธารณสุขของประเทศ ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีภาระหน้าที่สำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน และประสานกิจกรรมทุกประเภทที่เกี่ยวกับสุขภาพกายและจิต ตลอดจนความเป็นอยู่ของประชาชน และการจัดให้มีการบริการสาธารณสุขแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ตาม พ.ร.บ.ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม 2545 ( ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 ตอนที่ 99 ก หน้า 27 วันที่ 2 ตุลาคม 2545 ) มาตรา 42 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขไว้ว่า กระทรวงสาธารณสุขมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันควบคุมโรค

โครงสร้างของกระทรวงสาธารณสุขแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

#### 2.1.1 โครงสร้างของกระทรวงสาธารณสุขส่วนกลาง ประกอบด้วย

- 1) สำนักงานปลัดกระทรวง มี 5 กอง ได้แก่ สำนักบริหารกลาง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สถาบันพระบรมราชชนก สำนักตรวจและประเมิน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
- 2) กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาการแพทย์ มี 3 กรม ได้แก่ กรมการแพทย์ กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กรมสุขภาพจิต
- 3) กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาการสาธารณสุข มี 2 กรม ได้แก่ กรมควบคุมโรค และกรมอนามัย
- 4) กลุ่มภารกิจด้านสนับสนุนบริการสุขภาพ มี 3 กรม ได้แก่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สำนักคณะกรรมการอาหารและยา

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงสาธารณสุข แต่ไม่ได้อยู่ภายใต้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ ได้แก่

1. หน่วยงานที่ปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรมหาชน มี 4 หน่วยงาน คือ
  - สถานบริการสุขภาพแบ่งเป็น โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สถานีอนามัย
  - สถาบันการแพทย์เฉพาะทาง
  - สำนักจัดระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
  - สถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

2. หน่วยงานในกำกับ มี 5 หน่วยงาน คือ
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส)
  - สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช)
  - สถาบันพระบรมราชชนก (สบช)
  - สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข (สวจ)
  - สำนักงานสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส)

### 2.1.2 โครงสร้างของกระทรวงสาธารณสุขส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

- 1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- 2) โรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไป
- 3) โรงพยาบาลชุมชน
- 4) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
- 5) สถานีอนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชน

## 2.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ภารกิจและความรับผิดชอบในงานบริการสุขภาพในโรงพยาบาล

2.2.1 ดำเนินการด้านการดูแลบำบัดรักษาผู้ที่เจ็บป่วยด้วยโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อรวมถึงอุบัติเหตุต่างๆ

2.2.2 ดำเนินการด้านสร้างเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนให้มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ

2.2.3 ดำเนินการด้านการป้องกัน ควบคุม โรคภัยที่อุบัติซ้ำ หรืออุบัติใหม่

2.2.4 ดำเนินการด้านการดูแลฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชนให้ดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข

2.2.5 ดำเนินงานของหน่วยงานบริการสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถดูแลตนเองได้และได้รับการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน

## 2.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุข

การเสริมสร้างสุขภาพประชาชนอย่างครบวงจรและมีคุณภาพมาตรฐาน จำเป็นต้องใช้ปัจจัยหลายประการในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ กำหนดแนวทางการบริหารจัดการเพื่อบรรลุเป้าประสงค์การให้ประชาชนมีสุขภาพดีที่สมบูรณ์ในทุกมิติ โดยมี

เป้าประสงค์ ประชาชนมีสุขภาพที่สมบูรณ์ในทุกมิติ และได้รับการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มีคุณภาพ

ตัวชี้วัด เป็นค่าเป้าหมายสำหรับเป้าประสงค์

1. สัดส่วนของประชาชนเจ็บป่วยน้อยลง : อัตราการเจ็บป่วยต่อประชาชนพันคน ลดลงเฉลี่ยร้อยละ 2

2. ประชาชนที่เจ็บป่วยจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ : สถานพยาบาลผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานเฉลี่ยร้อยละ 5

กระทรวงสาธารณสุขเป็นองค์กรหลักในการพัฒนาระบบสุขภาพ เพื่อคนไทยทุกคนมีสุขภาพดี นำสู่เป้าหมายคนไทยแข็งแรงในระดับสากล โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ฉบับที่ 9 ที่สำคัญดังนี้ ( ปฏิทินสาธารณสุข 2549 : 33-46 )

ยุทธศาสตร์ที่ 1 คนไทยแข็งแรง

เป้าประสงค์ : ปัญหาสุขภาพที่สำคัญของประชาชนลดลง และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและหลักประกันสุขภาพอย่างทั่วถึง

กลยุทธ์ : เพิ่มคุณภาพของระบบหลักประกันสุขภาพ และปฏิรูประบบบริหารจัดการทางการแพทย์และสาธารณสุข ให้มีประสิทธิภาพและครบวงจร ทั้งการวิจัยและการพัฒนา การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค โรคอุบัติใหม่ การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสมรรถภาพทางกายและจิตใจ ตลอดจนคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างเสริมพฤติกรรมสุขภาพที่ดีของประชาชน

เป้าประสงค์ : ประชาชนมีพฤติกรรมที่ถูกต้อง โดยมีส่วนร่วมและมาตรการทางสังคมที่เหมาะสม

กลยุทธ์ : เสริมสร้างคนไทยแข็งแรงให้ลด ละ เลิก พฤติกรรมที่เสี่ยงต่อสุขภาพ ส่งเสริมการออกกำลังกาย และดูแลสุขภาพตนเองรวมทั้งการนำมาตรการทางภาษีการบริโภคสินค้าที่มีอันตรายต่อสุขภาพมากระตุ้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคคล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน การแพทย์ทางเลือก

เป้าประสงค์ : ประชาชนได้รับการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา ถ่ายทอดและคุ้มครองภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน การแพทย์ทางเลือก อย่างเหมาะสม

กลยุทธ์ : พัฒนา ถ่ายทอด และคุ้มครองภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน การแพทย์ทางเลือกและสมุนไพร

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างความมั่นคงของชีวิตและสังคม

เป้าประสงค์ : ประชาชนผู้เสพและผู้ติดยาเสพติด ได้รับการบำบัดรักษา ฟื้นฟูและพัฒนาให้สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

กลยุทธ์ : ป้องกันและปราบปรามผู้มีอิทธิพลโดยใช้มาตรการทางสังคมและกระบวนการมีส่วนร่วม  
ร่วมของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 เศรษฐกิจไทยแข็งแรง ( ธุรกิจการบริการและผลิตภัณฑ์สุขภาพ )

เป้าประสงค์ : ธุรกิจการบริการและผลิตภัณฑ์สุขภาพได้รับการส่งเสริมและสนับสนุน ให้สามารถ  
แข่งขัน และสร้างรายได้ให้ประเทศได้

กลยุทธ์ : มีมาตรการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชียและพัฒนาคุณภาพ  
สมุนไพรไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาระบบบริหารให้มีความเป็นเลิศ

เป้าประสงค์ : กฎหมายด้านสาธารณสุขได้รับการพัฒนาให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

: การบริหารจัดการได้รับการพัฒนาระบบและกลไกให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมี  
ประสิทธิภาพ

: พัฒนาขีดความสามารถบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขรวมทั้งองค์กรให้อยู่  
ในระดับเกณฑ์มาตรฐานที่สามารถยอมรับได้ โดยมีมาตรการปรับปรุงกฎหมายสาธารณสุขให้เอื้อ  
ต่อการพัฒนาสุขภาพประชาชนและพัฒนาระบบราชการ เพื่อสนับสนุนให้บริการมีคุณภาพ  
มาตรฐาน ครอบคลุมปัญหาของประเทศ รวมทั้งป้องกันและปราบปรามทุจริตประพฤติมิชอบใน  
งานราชการ

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การรักษาความมั่นคงของรัฐ

เป้าประสงค์ : ประชาชนในจังหวัดชายแดน โดยเฉพาะภาคใต้ มีสุขภาพที่ดี โดยมีมาตรการพัฒนา  
ระบบบริการสาธารณสุข เพื่อรองรับปัญหาสุขภาพในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ และแก้ไขปัญหาการ  
ขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้รัฐบาลปัจจุบัน ได้  
กำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (2550-2554) มีสาระสำคัญดังนี้สังคมมี  
ความสุขอย่างยั่งยืน ภายใต้การพัฒนาอย่างสมดุลของทุนทางเศรษฐกิจ ทุนทางสังคม และทุนทาง  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเน้นหลักทางสายกลางความสมดุลและยั่งยืน ความ  
พอประมาณอย่างมีเหตุผล การมีภูมิคุ้มกันและรู้เท่าทัน โลก ตลอดจนการเสริมสร้างสุขภาพคน

กระทรวงสาธารณสุข จึงพัฒนาปรับเปลี่ยนแผนขึ้นตามเป็นแผนสุขภาพประชาชาติ  
เพื่อสุขภาพประชาชนไทย แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 10 โดยกำหนดเป้าหมายดังนี้

1. สร้างสุขภาพดีให้เป็นวิถีชีวิต
2. สร้างระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตร
3. มีหลักประกันด้านสุขภาพที่ให้ความอุ่นใจ
4. เป็นสังคมเรียนรู้ด้วยภูมิปัญญาสุขภาพที่เอื้อต่อสุขภาวะ

เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการพัฒนาสุขภาพ เป็นไปในทิศทางที่จะนำไปสู่ภาพลักษณ์ของสังคมและระบบสุขภาพไทยที่พึงประสงค์ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะแผนพัฒนา ฉบับที่ 10 ไว้ 6 ยุทธศาสตร์

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างระบบบริการที่สุขใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างวัฒนธรรมสุขภาพพอเพียงเพื่อสังคมแห่งสุขภาวะ
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างภูมิคุ้มกันและลดผลกระทบจากภัยคุกคาม
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างทางเลือกสุขภาพที่หลากหลาย ผสมผสานภูมิปัญญาไทย

และสากลอย่างรู้เท่าทัน

- ยุทธศาสตร์ที่ 5 สร้างระบบสุขภาพฐานความรู้ด้วยการจัดการความรู้
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างเอกภาพและธรรมาภิบาลในการจัดการระบบสุขภาพใน

แต่ละยุทธศาสตร์แต่ละด้าน จะประกอบด้วยกลยุทธ์ ดำเนินการต่างๆ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างระบบบริการที่สุขใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

1. สร้างระบบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อลดความแออัดของโรงพยาบาล
2. สร้างระบบงานที่ทำให้บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขมีความสุข
3. ลดความขัดแย้งด้วยการปรับปรุงการสื่อสาร
4. จัดหาทรัพยากรให้สอดคล้องภาระงาน
5. ปรับการบริการของโรงพยาบาลให้สนองต่อผู้ใช้บริการ
6. ยกย่องคุณภาพบริการและส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเอง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างวัฒนธรรมสุขภาพพอเพียงเพื่อสังคมแห่งสุขภาวะ

1. สร้างจิตสำนึกและการเรียนรู้
2. สร้างนโยบายที่เอื้อต่อสุขภาพ
3. ส่งเสริมการทำงานด้วยจิตสาธารณะ
4. เสริมสร้างสุขภาพชุมชน
5. ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างภูมิคุ้มกันและลดผลกระทบจากภัยคุกคาม

1. เตรียมพร้อมงานด้านสาธารณสุขสำหรับภัยธรรมชาติ
2. สร้างระบบการแพทย์ฉุกเฉิน
3. สร้างระบบการควบคุมป้องกันโรคอุบัติใหม่ / อุตุนิซ้า
4. สร้างแผนงานควบคุมการบริโภคที่ก่อปัญหาสุขภาพ

2. สร้างระบบการแพทย์ฉุกเฉิน
3. สร้างระบบการควบคุมป้องกันโรคอุบัติใหม่ / อุตบัติซ้ำ
4. สร้างแผนงานควบคุมการบริโภคที่ก่อปัญหาสุขภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างทางเลือกสุขภาพที่หลากหลาย ผสมผสานภูมิปัญญาไทยและสากลอย่างรู้เท่าทัน

1. ส่งเสริมการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้านและการแพทย์ทางเลือก
2. พัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ
3. สร้างทางเลือกที่หลากหลายในการเฝ้าระวังรักษาโรค

ยุทธศาสตร์ที่ 5 สร้างระบบสุขภาพฐานความรู้ด้วยการจัดการความรู้

1. สร้างองค์กรเรียนรู้ทุกระดับ
2. สร้างระบบประกันคุณภาพ
3. เสริมความเข้มแข็งด้านการวิจัย
4. สร้างเครือข่ายการเรียนรู้
5. พัฒนาระบบข้อมูลสาธารณสุข

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างเอกภาพและธรรมาภิบาลในการจัดการระบบสุขภาพ

1. ปรับโครงสร้างองค์กรให้เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม
2. สร้างระบบธรรมาภิบาล
3. ปรับกลไกและกระบวนการนโยบายและแผน
4. สร้างเสริมภาวะผู้นำด้านสุขภาพทุกระดับ

สำหรับโครงสร้างการแบ่งงานของโรงพยาบาลของรัฐบาลในเขตจังหวัดนนทบุรี และจำนวนบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การแบ่งงานของโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกออกเป็น 5 กลุ่มภารกิจ

1.1 กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ ประกอบด้วย 8 หน่วยงาน ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายพัสดุและบำรุงรักษา ฝ่ายโภชนาการ ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ ฝ่ายสวัสดิการสังคม ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายงานประกันสุขภาพ

1.2 กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ได้แก่ งานพัฒนาระบบบริการ

1.3 กลุ่มภารกิจด้านบริการตติยภูมิ ประกอบด้วย 13 หน่วยงาน ได้แก่งานเวช ศาสตร์ฉุกเฉินและนิติเวช งานสูติ-นรีเวช งานวิสัญญีวิทยา งานอายุรกรรม งานกุมารเวชกรรม งาน ศัลยกรรมอโรปิติกส์ งานจักษุวิทยา งาน โสต ศอ นาสิก งานจิตเวช งานทันตกรรม งานเวชกรรม ฟันฟู งานพยาธิวิทยากายวิภาค งานพยาธิวิทยาคลินิก

1.4 กลุ่มภารกิจด้านบริการปฐมภูมิและทุติยภูมิ ประกอบด้วย 4 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานผู้ป่วยนอก กลุ่มงานเวชกรรมสังคม กลุ่มงานสุขศึกษา กลุ่มงานอาชีวเวชกรรม

1.5 กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล ประกอบด้วย 10 หน่วยงาน ได้แก่ งาน หน่วยจ่ายกลาง งานป้องกันและควบคุมติดเชื้อในโรงพยาบาล งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน งานห้องผ่าตัด งานห้องคลอด งานผู้ป่วยหนัก งานผู้ป่วยใน งานวิสัญญีพยาบาล งาน ตรวจและรักษาพยาบาลพิเศษ

2. การแบ่งงานของโรงพยาบาลชุมชน จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มภารกิจ

2.1 กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ได้แก่ งานการเงิน งานพัสดุ งานโภชนาการ งานข้อมูลและสถิติ และฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

2.2 กลุ่มภารกิจด้านบริการ ประกอบด้วย 3 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริการ ทางการแพทย์ กลุ่มงานเทคนิคบริการ กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน

2.3 กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล ประกอบด้วย งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานฉุกเฉิน

จังหวัดนนทบุรีมีรายชื่อ โรงพยาบาลของรัฐและจำนวนบุคลากรทางการแพทย์และ สาธารณสุข ดังต่อไปนี้

1. สถาบันทางการแพทย์เฉพาะทาง ได้แก่

1.1 สถาบันโรคทรวงอก มีจำนวนบุคลากร 397 คน

1.2 สถาบันบำราศนราดูร มีจำนวนบุคลากร 336 คน

2. โรงพยาบาลศูนย์/ โรงพยาบาลทั่วไป ได้แก่

2.1 โรงพยาบาลศรีธัญญา มีจำนวนบุคลากร 363 คน

2.2 โรงพยาบาลกรมชล มีจำนวนบุคลากร 328 คน

2.3 ศูนย์สิรินธร มีจำนวนบุคลากร 50 คน

2.4 โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า มีจำนวน 670 คน

3. โรงพยาบาลชุมชน ได้แก่

3.1 โรงพยาบาลปากเกร็ด มีจำนวนบุคลากร 72 คน

3.2 โรงพยาบาลบางกรวย มีจำนวนบุคลากร 65 คน

3.3 โรงพยาบาลบางบัวทอง มีจำนวนบุคลากร 64 คน

3.4 โรงพยาบาลบางใหญ่ มีจำนวนบุคลากร 65 คน

3.5 โรงพยาบาลไทรน้อย มีจำนวนบุคลากร 82 คน

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 งานวิจัยต่างประเทศ

Walker&Guest (อ้างถึงใน Grunberg, Michael M. (1976:67) วิจัยเรื่องผลกระทบของเทคโนโลยีการผลิตปริมาณมาก (Mass Production) ต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยแนะนำให้แก้ไขปัญหาความรู้สึกเบื่อหน่ายด้วยการขยายขอบเขตงาน (Job enrichment) มากกว่าการขยายปริมาณงาน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มจำนวนการปฏิบัติการที่แตกต่างกันในแนวนอน (Horizontal increase in number of number of different operations performed) ขณะที่การเพิ่มความสำคัญในงานเป็นการเพิ่มความสมบูรณ์ของงานในแนวตั้ง (Vertical enrichment) และเป็นการจูงใจเพิ่มขึ้น การขยายแนวตั้งจะเกี่ยวข้องกับการให้โอกาส คนงานที่จะใช้ความสามารถของตนในการตัดสินใจให้เกิดประโยชน์

Brass (1981 : 331-348) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ทางโครงสร้าง ลักษณะต่างๆของงานกับการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของลูกจ้าง พนักงาน โดยการศึกษาได้กำหนดบทบาทของลักษณะต่างๆ ของงานในฐานะที่เป็นตัวกลางเชื่อมที่เป็นไปได้ในความสัมพันธ์ระหว่างบริบททาง โครงสร้างการบริการองค์การกับทัศนคติ และพฤติกรรมของลูกจ้างและพนักงาน การบริหารองค์การถูกประมวลความคิดไว้ว่าเป็นเครือข่ายของตำแหน่ง หน้าที่การงานซึ่งเกี่ยวพันกันอยู่บนพื้นฐานของการประกอบหน้าที่ต่อเนื่อง ความสัมพันธ์ทางโครงสร้างของตำแหน่งหน้าที่การงาน 3 ประการ จะถูกตรวจสอบ ดังนี้

1. ศูนย์กลางของตำแหน่งหน้าที่การงาน

2. ระดับซึ่งตำแหน่งหน้าที่การงานจะเป็นวิกฤตต่อการหลีกเลี่ยงของงาน

3. ทางเลือกต่างๆ ในการประกอบหน้าที่มีตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลต่างๆที่ได้จากการศึกษา ซึ่งให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญต่อกัน ระหว่างมาตรวัดความ สัมพันธ์ 3 ประการ กับคุณลักษณะของงานยิ่งไปกว่านั้นยังพบว่าสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าคุณลักษณะของงานเป็นตัวเชื่อมระหว่าง โครงสร้างความสัมพันธ์ในองค์การกับปฏิกิริยาตอบกลับของลูกจ้าง พนักงาน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน



Kenneth R. Thompson and William D. Terpenning (1983) ศึกษาพบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงาน และประสิทธิภาพของงานในด้านความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะงานที่เป็นวิชาชีพต้องใช้ความชำนาญเฉพาะด้าน ผู้ปฏิบัติงานในลักษณะเช่นนี้จะมีความคาดหวังอย่างมากเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ได้รับและลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องมีความเป็นอิสระ ไม่เป็นงานซ้ำซาก ต้องเป็นงานที่มีความสำคัญมากต่อองค์กร มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ผู้บังคับบัญชาต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานที่สามารถที่จะรับผิดชอบในงานนั้นๆ ได้เอง ตลอดจนมีการติดต่อสื่อสารที่ดี

วิชเชอร์ (Wisher 1984 : 3042) ได้วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ-ค่าจูง ที่ใช้ในโรงเรียนประจำตำบลกับความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่ เพื่อหาความสัมพันธ์และหา ระดับความพึงพอใจในการทำงานที่เมืองริเวอร์ไซด์ พบว่า

1. ปัจจัยจูงใจ-ค่าจูงต่างๆ มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานในระดับสูง ยกเว้นความมั่นคงในการทำงาน
2. โดยทั่วไปแล้วครูใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน
3. มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างปัจจัยของการกำหนดนโยบาย ความมั่นคงในการทำงานและการปกครองบังคับบัญชาที่ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

### 3.2 งานวิจัยภายในประเทศ

ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่าปัจจัยสภาพภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม คือสถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง รายได้ และปัจจัยด้านความพอใจในการทำงาน คือความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

หฤทัย ทับวงษ์ศรี (2540 : 54-81) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อการดำเนินงานของหัวหน้าสถานีอนามัยตามแผนงานป้องกัน และควบคุมการติดเชื้อเฉียบพลันระบบทางเดินหายใจในเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี ในจังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 204 คน พบว่า ในภาพรวมการวางแผนการจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การอำนวยการและการควบคุม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อเฉียบพลันระบบทางเดินหายใจในเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี ส่วนด้านการควบคุมโรคติดเชื้อเฉียบพลันระบบทางเดินหายใจในเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤหัส พรวงศ์เลิศ (2541 : 128 -141) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินการพัฒนาบริการของสถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยสอบถามหัวหน้าสถานีอนามัยที่เข้าร่วม

โครงการปรับปรุงโฉมเพื่อพัฒนาบริการของสถานบริการสาธารณสุขในจังหวัดสุพรรณบุรีทุกคน จำนวน 139 คน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินการพัฒนาบริการของสถานบริการอนามัยอยู่ในระดับดี ร้อยละ 66.9 ระดับปานกลางและต่ำร้อยละ 29.6 และ 3.6 ตามลำดับ และปัจจัยลักษณะขององค์การ ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ และปัจจัยบรรยากาศมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิผล การดำเนินงานการพัฒนาบริการของสถานอนามัยทุกปัจจัย และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเรียงลำดับจากความสำคัญมากไปน้อยได้แก่ พฤติกรรมผู้นำ การติดต่อสื่อสารภายใน ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ และจำนวนบ้านพักสามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิผล การดำเนินงาน พัฒนาบริการของสถานอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ร้อยละ 59.09

สายชล ไทยอุดม (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายสุขาภิบาลและป้องกันโรค โรงพยาบาลชุมชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายสุขาภิบาลและป้องกันโรค โรงพยาบาลชุมชน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายสุขาภิบาลและป้องกันโรคด้านการบริหารปฏิบัติได้เฉลี่ยร้อยละ 84.3 ด้านบริการเฉลี่ยร้อยละ 72.4 ด้านวิชาการเฉลี่ยร้อยละ 86.4 หัวหน้าฝ่ายสุขาภิบาลและป้องกันโรค โรงพยาบาลชุมชนขนาด 60 เตียง ขึ้นไปปฏิบัติงานตามเป้าหมายด้านการบริหาร ด้านบริการและด้านวิชาการ ได้มากกว่าหัวหน้าฝ่ายสุขาภิบาลและป้องกันโรค โรงพยาบาลชุมชนขนาด 10 เตียงและ 30 เตียง เมื่อเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารและด้านวิชาการ ของหัวหน้าฝ่ายสุขาภิบาลและป้องกันโรคในโรงพยาบาลชุมชนทุกขนาด ไม่มีความแตกต่างกัน แต่ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง และ 60 เตียง ขึ้น ไปสูงกว่าโรงพยาบาลชุมชนขนาด 10 เตียง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 โดยปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายสุขาภิบาลและป้องกันโรค

สุชาดา กาญจนนิมมาน (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานงบประมาณ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยจิตใจด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก 10 ตัวแปร ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน ความเพียงพอของรายได้สวัสดิการของหน่วยงาน ความรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติโดยระบบคุณธรรม ความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ ความผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่ การเพิ่มความรู้ความสามารถ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การได้รับการยกย่องนับถือมีเพียง 3 ตัวแปร

สุดท้ายที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ค่อนข้างต่ำ คือ ร้อยละ 24.9 %

แวอาแซ เลาะแม (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาเฉพาะธนาคารสาขาในจังหวัดยะลา พบว่าการพัฒนาพนักงานซึ่งมีค่าสูงสุดในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความชำนาญ สร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานและเป็นที่ยอมรับได้ ส่วนปัญหาอุปสรรคในการทำงานที่พบ ได้แก่ การมอบหมายงานไม่ชัดเจน ขาดความยุติธรรม ปัญหาค่านเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความขัดแย้ง ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ

วีระชัย บุญจุนิภาค (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การค้ำของคुरुสภาซึ่งมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ทักษะคติในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการยอมรับนับถือตนเอง ประการที่สองเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การค้ำของคुरुสภา พบว่า 1) เจ้าหน้าที่ขององค์การค้ำของคुरुสภาส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) ไม่พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูงมีทัศนคติในการทำงาน และการยอมรับนับถือตนเองอยู่ในระดับปานกลาง 4) ทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์ทาง บวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.23$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.16$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการยอมรับนับถือตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ( $r = 0.15$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทัศนคติในการทำงานเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์ ผลการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 6.5

จรัล แดงเล็ก (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าสถานีอนามัยในงานสาธารณสุขมูลฐาน จังหวัดพิจิตร พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในงานสาธารณสุขมูลฐานของหัวหน้าสถานีอนามัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าหัวหน้าสถานีอนามัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 41 ปี มีอายุราชการระหว่าง 16 - 26 ปี มีรายได้ระหว่าง 11,000 - 16,000 บาท มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี และไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับงานสาธารณสุขมูลฐานเลย นอกจากนี้ยังพบว่าหัวหน้าสถานีอนามัยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชุมชนและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับสูง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

ประวัติการได้รับการอบรมนโยบายและการบริหาร ความคาดหวังในบทบาท ความร่วมมือจาก  
ชุมชน สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประภาวรรณ วรรณบุตร (2543 : 144) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ  
ในการปราบปรามอาชญากรรมในคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษากรณี  
เจ้าหน้าที่สายตรวจในกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับความพึงพอใจใน  
สวัสดิการ งบประมาณ ความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าในราชการ และการสนับสนุน  
จากผู้บังคับบัญชามากกว่า จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่างๆสูงกว่า  
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับความพึงพอใจในด้านดังกล่าวที่น้อยกว่า

น้ำจิต ชำวันดี (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี  
จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน  
ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาพรวมอยู่ใน  
ระดับมาก ปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส  
ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน  
ผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนหรือรายได้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความ  
ยุติธรรมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน

สุทธิดา แก้วปลั่ง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โทรศัพท์จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ระดับ  
ความสำคัญของปัจจัยที่ไม่ใช่ตัวเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้าน  
ความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและความ  
ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ  
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง

จุไรรัตน์ นุรักษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของบริษัทวิทยุการบิน  
แห่งประเทศไทยจำกัด ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย  
จำกัด ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีสภาพคล่องและมีแนวโน้ม  
เพิ่มขึ้น มีความสามารถรองรับหนี้สินทั้งหมดได้ โดยตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมของ  
บริษัท คือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน และการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน  
โดยเฉพาะอาคารและอุปกรณ์ต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพเฉพาะส่วนสูง

ได้แก่ ค่าซ่อมบำรุง อุปกรณ์และเช่าวงจร และทุนการดำเนินงาน การ และตัวแปรที่มีประสิทธิภาพต่ำ ได้แก่ การใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าเสื่อมราคาซึ่งเกิดจากการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร และค่าใช้จ่ายอื่นๆเช่น ดอกเบี้ย จึงควรปรับปรุงโดยการสร้างแรงจูงใจและสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ หาวิธีการที่จะใช้ประโยชน์จากทรัพยากรให้เต็ม ประสิทธิภาพมากขึ้น และหาวิธีที่จะควบคุมหรือลดค่าใช้จ่ายอื่นๆลง ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเพิ่มประสิทธิภาพของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยที่บริษัทต้องมีการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการใช้ทรัพยากร ต่างๆทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยีเครื่องมือ อุปกรณ์ เงินทุน และทรัพยากรอื่นๆให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

มานะพล ยิ้มพ้อย (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนัก งานบริการ โทรศัพท์ศึกษากรณีเปรียบเทียบ สำนักบริการ โทรศัพท์ลาดพร้าว และสำนัก งานบริการ โทรศัพท์นนทบุรี ” ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

- 1.สำนักงานบริการ โทรศัพท์ลาดพร้าวมีประสิทธิภาพในการบริการมากกว่าสำนักงานบริการ โทรศัพท์นนทบุรี
- 2.ความเพียงพอด้านปริมาณและคุณภาพของบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการ
- 3.ความเหมาะสมด้านสถานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการ
- 4.ความเพียงพอด้าน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ของสำนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการ
- 5.ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการ

วิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์: กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2543 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน คือ หน้าที่และความรับผิดชอบ สถานที่ทำงาน และการฝึกอบรมด้านการส่งเสริมสหกรณ์ สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลคือ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ความร่วมมือและประสานงาน หน้าที่การทำงานในกรอบตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับ สถานที่ทำงาน ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน และการฝึกอบรม

รัตติกาล จันทวงษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานของอนามัยแม่และเด็กของสถานอนามัยในเขตจังหวัดพิจิตร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็กของสถานอนามัยจังหวัดพิจิตรในภาพรวมอยู่ในระดับดี ส่วนใหญ่ ผู้รับผิดชอบงานอนามัยแม่และเด็กมีอายุระหว่าง 30 -39 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี เคยได้รับการอบรมในงานอนามัยแม่และเด็ก มีความรู้และทัศนคติในงานอนามัยแม่และเด็กค่อนข้างต่ำ และมีการบริหารจัดการในระดับดีและยังต้องปรับปรุงอยู่ในเกณฑ์ใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาการบริหารพบว่า ด้านการวางแผนส่วนใหญ่มีการกำหนดงานอนามัยแม่และเด็กสอดคล้องกับหน่วยงานระดับจังหวัด แต่มีการจัดทำผังควบคุมกำกับงานเพียงครั้งหนึ่งของสถานอนามัยทั้งหมด ในด้านการจัดองค์การพบว่า ส่วนใหญ่รายงานผลการดำเนินงานอนามัยแม่และเด็กให้อำเภอหรือจังหวัดทราบ แต่มีการจัดคณะกรรมการเพื่อปฏิบัติงานยังไม่ครอบคลุม ด้านการอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่เมื่อมีนโยบายใหม่ๆเกี่ยวกับงานอนามัยแม่และเด็ก จะแจ้งให้บุคลากรทราบทุกครั้ง และมีการประชุมสรุปข้อมูล ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อย ด้านการควบคุมส่วนใหญ่มีการแจกสมุดบันทึกสุขภาพอนามัยแม่และเด็กพร้อมทั้งให้คำแนะนำหญิงที่มีครรภ์ทุกราย แต่เมื่อหาความสัมพันธ์พบว่าไม่มีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเลย

สมบัติ สารีเสาร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่าระดับสภาพบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับดี แต่สูงกว่าระดับปานกลางเล็กน้อยผู้บริหารโรงพยาบาลควรที่จะมีการพัฒนาปัจจัยต่างๆ เพื่อจูงใจให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจมากขึ้น โดยพิจารณาดำเนินการดังนี้ การบริหารงานบุคคล ควรใช้ระบบคุณธรรมเป็นหลักเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานและเป็นหลักประกันความมั่นคงในการทำงาน และจะได้อยู่กับองค์กรนาน การให้รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น ประจำเดือน ประจำไตรมาส หรือประจำปี ปรับปรุงระบบการทำงานหรือการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานให้มากที่สุดและส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ชัยวัฒน์ ศิกขยาด (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า คณะกรรมการบริหารองค์การส่วนตำบล ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ระดับมาก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในรายด้านพบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดในการวางแผน รองลงมาคือ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการ

ประเมินผลงาน และน้อยที่สุดคือด้านการตัดสินใจ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ

สาริต แก้วรากรมข (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณี อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับข้อมูลข่าวสารในระดับสูง ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรม 1-2 ครั้ง ในด้านความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ อบต. อยู่ในระดับมีความรู้มาก ความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความศรัทธาต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังความก้าวหน้าในการทำงาน

ลดาวัลย์ รุจเศรษฐี (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า (1) ร้อยละ 43.4 ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ศูนย์สุขภาพชุมชน มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 58.4 มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 73.5 ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์สุขภาพชุมชน ช่วง 2-3 ปี ร้อยละ 69.0 ได้รับการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับศูนย์สุขภาพชุมชน พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานโดยรวมและประเมินตนเองว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมระดับปานกลาง (2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน และการได้รับการอบรมเพิ่มเติมไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์สุขภาพชุมชน ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยเชิงใจในแต่ละด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นพเก้า ไพรลีน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานกลุ่มบริษัท ไทชิบา ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารองค์กรที่จะพิจารณาพัฒนาปัจจัยต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระดับความ

คิดเห็นควรที่จะอยู่ในระดับมาก หรือมากที่สุด เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งภายในองค์กร  
อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมภายในที่เข้มแข็งขององค์กรจากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่โดดเด่นที่สุดคือ ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่น  
ในองค์กร และพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง ถึงแม้ปัจจัยด้านระบบ  
ภายในองค์กรดูเหมือนจะไม่เป็นที่พอใจของพนักงาน โดยเฉพาะในหัวข้อการให้การยอมรับต่อ  
ข้อคิดเห็นของพนักงาน แต่ความโดดเด่นที่ทางองค์กรดำเนินการเป็นที่พึงพอใจของพนักงานคือ  
การให้การสนับสนุนการทำกิจกรรมกลุ่มย่อยที่เกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงงาน ระดับความคิดเห็น  
ของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ  
ดำเนินงานขององค์กรก็แตกต่างกันไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้าน  
ระบบภายในองค์กรด้านพนักงานขององค์กร และด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชีกรมชลประทาน พบว่า  
ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เพศ ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงาน  
ที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่สำหรับ  
อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับ  
นัยสำคัญ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

อิสริย์ ลีลาสุนทรวัฒนา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทุโฮ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า  
คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน  
ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยค่าจูน  
และปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหาร ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ความมั่นคงในการ  
ทำงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ ด้านอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี และผลตอบแทน  
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และด้าน  
ฝึกอบรมพัฒนา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับนัยสำคัญ 0.05  
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยค่าจูน ปัจจัยจูงใจ

พรพรรณ จันทสุข (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด กรมบัญชีกลาง ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัด  
ได้แก่ ปัจจัยการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด



2. ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชีสำนักงานคลังและด้านความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในระดับต่ำ และพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังส่วนใหญ่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ด้วยตนเอง สามารถให้คำแนะนำและชี้แจงวิธีปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงาน มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับระบบงาน และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานได้

3. ปัจจัยส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและการจัดสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังในระดับสูง และพบว่า สำนักงานคลังจังหวัดให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ โดยส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานในการปฏิบัติงาน และให้สวัสดิการด้านที่พักอาศัย

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ด้านความก้าวหน้า และด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลางและพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่พอใจที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ และได้รับโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จึงรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และร่วมมือกันทำงานอย่างเป็นทีม

อุไรวรรณ โปร่งมาก (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้งในด้านการวางแผนและการประเมินต่างก็มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และได้รับการฝึกอบรม พบว่ามีเพียงปัจจัยหนึ่ง ได้แก่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร

ปัญญา ศรีเพชรสุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาถึงปัจจัยอันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน

ผู้ใหญ่บ้าน พบว่า ปัจจัยด้านอายุ การศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งและการเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ไม่ได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน

### สรุปผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ตำแหน่งหน้าที่การงาน สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพระดับมาก เป็นสิ่งที่ต้องใช้องค์ประกอบหลากหลาย ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าอายุ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบและปัจจัยด้านนโยบาย ด้านความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจ และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรน่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางแพทย์และสาธารณสุขด้วยเช่นกัน จึงเลือกศึกษาเฉพาะปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานดังกล่าว ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรทางแพทย์และสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรี

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุขสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนโดยพิจารณาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ( population and sample )

ประชากรที่จะศึกษานี้เป็นบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขหัวคั่นนนทบุรี จำนวน 11 แห่ง ประกอบด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามสายงานบริหาร สายงานวิชาการ สายงานบริการและสายงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ที่มีหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้างานในกลุ่มงานและฝ่ายต่างๆ

1. สายงานบริหาร หมายถึง ผู้บริหาร ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี
2. สายงานวิชาการ หมายถึง นักวิชาการด้านต่างๆ นักเวชสถิติ นักสังคมสงเคราะห์ นักโภชนาการ เจ้าหน้าที่ควบคุมโรค นักจิตวิทยา
3. สายงานบริการ หมายถึง แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัช นักกายภาพ นักรังสีการแพทย์ ทันตภิบาล นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ และ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการผู้ป่วย
4. สายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่างกายอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ธุรการ นักการภารโรง เจ้าหน้าที่เวรเปล พนักงานเก็บเอกสาร เจ้าหน้าที่งานโสตทัศนูปกรณ์ พนักงานขับรถ

##### 1.1 ประชากร ( population )

- 1.1.1. สถาบันบาราศนราดูล 336 คน
- 1.1.2. สถาบันโรคทรวงอก 397 คน

1.1.3. โรงพยาบาลศรีธัญญา	363 คน
1.1.4. ศูนย์สิรินธร	50 คน
1.1.5. โรงพยาบาลชลประทาน	328 คน
1.1.6. โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า	670 คน
1.1.7. โรงพยาบาลปากเกร็ด	72 คน
1.1.8. โรงพยาบาลบางกรวย	65 คน
1.1.9. โรงพยาบาลบางบัวทอง	64 คน
1.1.10. โรงพยาบาลบางใหญ่	65 คน
1.1.11. โรงพยาบาลไทรน้อย	82 คน
รวม	2,492 คน

## 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (sample size)

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ( กิ่งพร ทองใบ 2544 : 14 ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.95 ( ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ) สูตรที่ใช้คือ

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

เมื่อ

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	ขนาดประชากร
e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

สามารถคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{2,492}{1 + 2,492 (0.05)^2}$$

$$= 345$$

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ( sampling method )

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม ( cluster sampling ) ซึ่งจะเหมาะสมกับข้อมูลของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ที่มีการกระจายอยู่หลายพื้นที่ หรือเรียกการเลือกตัวอย่างแบบนี้ว่า การเลือกตัวอย่างแบบพื้นที่ ( Multi – Stage Area sampling ) โดยจะพิจารณาคัดเลือกโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี 11 แห่ง

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	รายชื่อโรงพยาบาล	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	หัวหน้า งาน	ผู้ปฏิบัติ งาน
1	สถาบันบำราศนราดูร	336	47	14	33
2	สถาบันโรคทรวงอก	397	55	16	39
3	โรงพยาบาลศรีธัญญา	363	50	15	35
4	ศูนย์สิรินธร	50	7	2	5
5	โรงพยาบาลชลประทาน	328	45	13	32
6	โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า	670	93	28	65
7	โรงพยาบาลปากเกร็ด	72	10	3	7
8	โรงพยาบาลบางกรวย	65	9	3	6
9	โรงพยาบาลบางบัวทอง	64	9	3	6
10	โรงพยาบาลบางใหญ่	65	9	3	6
11	โรงพยาบาลไทรน้อย	82	11	3	8
	รวม	2,492	345	103	242

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### วิธีสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาตำรา บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดประเด็นในกรอบแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยในแบบสอบถามนี้มี 2 ชุด ชุดที่ 1 สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ชุดที่ 2 สำหรับหัวหน้างาน ซึ่งแต่ละชุดมี 3 ตอน

ตอนที่ 1 ของชุดที่ 1 และ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน รายได้ ระดับตำแหน่ง โดยเป็นคำถามแบบ เลือกตอบ มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ของชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงานถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 20 ข้อ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้านดังนี้

- |                                |       |       |
|--------------------------------|-------|-------|
| 1) นโยบายและการบริหาร          | จำนวน | 5 ข้อ |
| 2) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน | จำนวน | 5 ข้อ |
| 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  | จำนวน | 5 ข้อ |
| 4) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน  | จำนวน | 5 ข้อ |

ตอนที่ 2 ของชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามหัวหน้างานให้พิจารณาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข มีจำนวน 15 ข้อ โดยจัดแบ่งเป็น 5 ระดับ

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 1 | หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพน้อย       |
| 3 | หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพปานกลาง    |
| 4 | หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพมาก        |
| 5 | หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุด  |

ตอนที่ 3 ของชุดที่ 1 และ 2 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยใช้คำถามปลายเปิด

### 2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 การตรวจสอบเที่ยงความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการสุขภาพ

( ดูรายนามในภาคผนวก ) เพื่อพิจารณาความตรงตามเนื้อหาและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความครอบคลุม ความสมบูรณ์ของเนื้อหาและภาษาที่ใช้เพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

### 2.3.2 การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น ( Reliability )

- 1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
- 2) ผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( Cronbach 1970 : 161 ) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้
  - ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี เท่ากับ 0.7626
  - ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี เท่ากับ 0.9207

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี

3.1. ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผ่านหัวหน้าฝ่ายบริหารแต่ละโรงพยาบาลที่คัดเลือกไว้ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงาน และหัวหน้างาน ด้วยตนเอง

3.2 ผู้วิจัยติดตามผลการตอบแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

3.3 ข้อมูลปฐมภูมิ ในที่นี้ได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประชากร 345 คน ของโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นำไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าทางสถิติต่างๆ โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 12 สัปดาห์ ช่วงเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม 2550 โดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขจำนวนทั้งสิ้น 345 ชุด ดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 345 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.4 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์ เอกสารการวิจัย แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว นำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อนำเสนอและสรุปผลการวิจัย โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

##### 4.1 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

**4.1.1 สถิติพรรณนา** โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการอธิบาย คุณลักษณะประชากร เช่น เพศ อายุ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**4.1.2. ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเพื่อการวิจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี** ได้แก่ t-test เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**4.1.3 การแปลค่าความหมายของคะแนน** โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการวัดแบบลิเคิร์ต Likert Scales (อ้างถึงกัญญา ลินทรต้นศิริกุล 2544 : 75-76 ) ซึ่งในคำถามแต่ละข้อจะให้ทางเลือกในคำตอบ 5 ระดับ ได้แก่ ปัจจัยนั้นมีผลน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ซึ่งจะให้เกณฑ์ดังนี้

ปัจจัยนั้นมีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ปัจจัยนั้นมีผลต่อการปฏิบัติงานมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ปัจจัยนั้นมีผลต่อการปฏิบัติงานปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ปัจจัยนั้นมีผลต่อการปฏิบัติงานน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ปัจจัยนั้นมีผลต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้เกณฑ์การแบ่งความกว้างของระดับคะแนนในแต่ละระดับคำนวณได้ดังนี้ ( อ้างถึงประคอง วรรณสุด 2542 : 108 )



$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของระดับคะแนนในแต่ละระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยสามารถแบ่งระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80 คะแนน	มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60 คะแนน	มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40 คะแนน	มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20 คะแนน	มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก
ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00 คะแนน	มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด

#### 4.2 การนำเสนอข้อมูล

4.2.1 ผู้วิจัยใช้ตารางแจกแจงความถี่ ในการนำเสนอโดยระบุค่าข้อมูลเป็นร้อยละ เพื่อพรรณนาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชากร

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม ไปให้บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี แบ่งเป็นระดับผู้ปฏิบัติการ จำนวน 242 คน ระดับหัวหน้างาน 103 คน รวมทั้งสิ้น 345 ฉบับ และผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน โดยจำแนกตามลักษณะของข้อมูลหรือตัวแปรต่างๆที่ใช้ในการศึกษาและการใช้สถิติในการวิเคราะห์ ข้อมูล ตลอดจนการตรวจสอบสมมติฐาน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ด้านนโยบายในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

จากการสอบถามหัวหน้างานจำนวน 103 คน ในองค์ประกอบเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ปრაกฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้างานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล( หัวหน้างาน )		จำนวน ( n = 103 )	ร้อยละ( 100 )
1. เพศ	1.1 ชาย	27	26.2
	1.2 หญิง	76	73.8
2. อายุ			
	2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	5	4.9
	2.2 30-39 ปี	34	33.0
	2.3 40 ปี ขึ้นไป	64	62.1
3.ระดับเงินเดือน			
	3.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	0
	3.2 10,000 - 20,000 บาท	46	44.7
	3.3 มากกว่า 20,000 บาท	57	55.3
4.ระดับตำแหน่ง			
	4.1 ต่ำกว่าระดับ 4 ลงมา	0	0
	4.2 ระดับ 4 – 6	53	51.5
	4.3 ระดับ 7 ขึ้นไป	50	48.5
5.ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			
	5.1 ต่ำกว่า 5 ปี	0	0
	5.2 5 – 9 ปี	22	21.4
	5.3 10 ปี ขึ้นไป	81	78.6

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1. เพศ บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาลรัฐบาลเขตนนทบุรีที่เป็นหัวหน้างานตอบแบบสอบถาม จำนวน 103 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2

2. อายุ บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาลรัฐบาลเขตนนทบุรีที่เป็นหัวหน้างานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 40 ปีขึ้นไปมี 64 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 อายุระหว่าง 30-39 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

3. ระดับเงินเดือน บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาลรัฐบาลเขตนนทบุรีที่เป็นหัวหน้างานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือนมากกว่า 20,000 บาทจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมามีเงินเดือน ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาทจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 และไม่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

4. ระดับตำแหน่ง บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาลรัฐบาลเขตนนทบุรีที่เป็นหัวหน้างานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 4 – 6 จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีตำแหน่งระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 และไม่มีตำแหน่งระดับ 4 ลงมา

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาลรัฐบาลเขตนนทบุรีที่เป็นหัวหน้างานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 78.6 รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 9 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และไม่มีต่ำกว่า 5 ปี

ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ปรากฏ  
ข้อมูล ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล (ผู้ปฏิบัติงาน)	จำนวน (n = 242)	ร้อยละ (100)
1. เพศ		
1.1 ชาย	62	25.6
1.2 หญิง	180	74.4
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	84	34.7
2.2 30-39 ปี	75	31.0
2.3 40 ปี ขึ้นไป	83	34.3
3. ระดับเงินเดือน		
3.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	94	38.8
3.2 10,000 - 20,000 บาท	84	34.7
3.3 มากกว่า 20,000 บาท	64	26.4
4. ระดับตำแหน่ง		
4.1 ต่ำกว่าระดับ 4 ลงมา	113	46.7
4.2 ระดับ 4 - 6	81	33.5
4.3 ระดับ 7 ขึ้นไป	48	19.8
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
5.1 ต่ำกว่า 5 ปี	67	27.7
5.2 5 - 9 ปี	55	22.7
5.3 10 ปี ขึ้นไป	120	49.6

จากตารางที่ 4.2 แสดงถึงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1. เพศ บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาลรัฐบาลเขตนนทบุรีที่เป็นผู้ปฏิบัติงานตอบแบบสอบถาม จำนวน 242 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6
2. อายุ บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาลรัฐบาลเขตนนทบุรีที่เป็นผู้ปฏิบัติงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 อายุ 40 ปีขึ้นไปมี 83 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และอายุระหว่าง 30-39 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 31
3. ระดับเงินเดือน บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาลรัฐบาลเขตนนทบุรีที่เป็นผู้ปฏิบัติงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมามีเงินเดือน ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาทจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และมีเงินเดือน มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4
4. ระดับตำแหน่ง บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาลรัฐบาลเขตนนทบุรีที่เป็นผู้ปฏิบัติงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 4 ลงมา จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 ระดับ 4 – 6 จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีตำแหน่งระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาลรัฐบาลเขตนนทบุรีที่เป็นผู้ปฏิบัติงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 9 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการสอบถามผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านนโยบายในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในแต่ละด้านมีข้อความที่ใช้ในการประเมินระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ตั้งแต่มากที่สุด จนถึงน้อยที่สุด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3 - 4.6

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน			
1. กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้	3.51	.854	มาก
2. การได้รับสนับสนุนจัดสรรงบประมาณเพื่อการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง	3.12	.947	ปานกลาง
3. การมีหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบที่ได้สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.08	1.047	ปานกลาง
4. การได้มีส่วนร่วมกำหนดแผนงานและการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.08	1.031	ปานกลาง
5. การส่งเสริมพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	3.31	.884	ปานกลาง
รวม	3.22	0.952	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านนโยบายของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.22 แสดงว่ามีความคิดเห็นว่านโยบายและการบริหารงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยข้อ 2 ถึง ข้อ 5 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่ 1 กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.51 ข้อ 4 การได้มีส่วนร่วมกำหนดแผนงานและการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.08

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความก้าวหน้าที่มีผลต่อ  
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน			
1. การได้รับ โอกาสสนับสนุน ส่งเสริม ความก้าวหน้าในวิชาชีพ	3.14	1.094	ปานกลาง
2. การได้รับ โอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน ให้ดีขึ้นกว่าเดิม	3.91	1.162	มากที่สุด
3. โอกาสในการนำความรู้ความสามารถมา ใช้กับการปฏิบัติงาน	3.43	0.945	มาก
4. การได้รับพิจารณาหมายงานที่ต้องใช้ ความเชี่ยวชาญสูงขึ้น	3.25	0.967	ปานกลาง
5. การที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนด้าน การศึกษาและฝึกอบรมในระดับสูงขึ้น	3.25	1.118	ปานกลาง
รวม	3.39	1.057	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 แสดงว่ามีความคิดเห็นว่าความก้าวหน้าในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยข้อที่ 2 การได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.91 ข้อ 3 โอกาสในการนำความรู้ความสามารถมาใช้กับการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 ที่เหลือทุกข้อเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานปานกลาง โดยข้อที่ 1 การได้รับโอกาสสนับสนุน ส่งเสริมความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.14



ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความพอใจที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
ปัจจัยด้านความพอใจในการปฏิบัติงาน			
1. ความพอใจในค่าตอบแทนหรือรางวัล ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.63	0.926	มาก
2. ความพอใจในการมีส่วนร่วม ตัดสินใจปฏิบัติงาน	3.37	0.941	ปานกลาง
3. ความพอใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ ในปัจจุบันกับความสามารถของท่าน	3.63	0.843	มาก
4. ความพอใจต่อระบบบริหารงาน ในหน่วยงาน	3.30	0.970	ปานกลาง
5. ความพอใจที่มีต่อผู้ร่วมงานในหน่วยงาน	3.63	0.844	มาก
รวม	3.51	0.904	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ค่าเฉลี่ย โดยรวมของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่ามีความคิดเห็นว่าความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยข้อที่ 1 ความพอใจในค่าตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน และข้อที่ 3 ความความพอใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันกับความสามารถของท่าน ข้อที่ 5 ความพอใจที่มีต่อผู้ร่วมงานในหน่วยงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.63 ส่วนข้ออื่นๆมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง โดยข้อที่ 4 ความพอใจต่อระบบบริหารงานในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.30

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			
1. ความทันสมัยและความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือเวชภัณฑ์ ในการปฏิบัติงาน	3.34	0.917	ปานกลาง
2. ความพร้อมของระบบสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน	3.19	1.017	ปานกลาง
3. บรรยากาศในที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อ การปฏิบัติงาน	3.33	1.032	ปานกลาง
4. การจราจรและการเดินทางมาปฏิบัติงาน มีความสะดวก	3.49	1.011	มาก
5. การมีระบบอาชีวอนามัยที่ดี การทำงานมีความปลอดภัย	3.41	0.966	มาก
รวม	3.35	0.988	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ  
3.35 แสดงว่ามีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง และ  
เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยข้อที่ 4 การจราจรและการเดินทางมาปฏิบัติงานมีความสะดวก  
และข้อที่ 5 การมีระบบอาชีวอนามัยที่ดี การทำงานมีความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.49 ที่เหลือทุกข้อเป็นปัจจัยที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ส่วนข้อที่ 2 ความพร้อมของระบบสารสนเทศในการ  
ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.19

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
1. ปัจจัยด้านความพอใจในการปฏิบัติงาน	3.49	0.730	มาก
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.34	0.808	ปานกลาง
3. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.21	0.764	ปานกลาง
4. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.19	0.918	ปานกลาง
รวม	3.31	0.805	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก คือข้อที่ 3 ด้านความพอใจในการปฏิบัติงาน ( มีค่าเฉลี่ย สูงสุด เท่ากับ 3.49 ) ส่วนข้ออื่นๆเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.19 เมื่อมองภาพรวมของปัจจัยทั้ง 4 ด้าน พบว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้างาน ซึ่งมีคำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ โดยให้ผู้ตอบประเมินระดับประสิทธิภาพ เป็น 5 ระดับ ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงาน	3.8	0.844	มาก
2. การประหยัดทรัพยากรจากการปฏิบัติงาน	3.39	0.822	ปานกลาง
3. การเอาใจใส่ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ	3.85	0.833	มาก
4. การพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขหรือตัดแปลงวิธีทำงานให้ดียิ่งขึ้นและให้ก้าวหน้าทันสมัยอยู่เสมอ	3.73	0.854	มาก
5. การแสวงหาความรู้ใหม่ๆเพิ่มเติม โดยเฉพาะในสายวิชาชีพหรืองานของตน	3.78	0.727	มาก
6. ความไวต่อสถานการณ์หรือความฉับไวในการรับรู้สิ่งเร้าภายนอก	3.59	0.760	มาก
7. ใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	3.62	0.742	มาก
8. การปฏิบัติงานอยู่ในกรอบข้อบังคับและจรรยาบรรณในวิชาชีพ	3.96	0.843	มาก
9. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้มาใช้บริการ	3.62	0.794	มาก
10. การมีจิตใจพร้อมที่จะให้บริการ	4	0.808	มาก
11. การนำความรู้และวิทยาการใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.17	0.729	มาก
12. การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และมีความรับผิดชอบ	3.74	0.700	มาก
13. ความตั้งใจปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ	3.94	0.725	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
14. การใช้ระบบสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ และคุ้มค่า	3.68	0.717	มาก
15. การถ่ายทอด เผยแพร่ ความรู้ทางวิชาการ ให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างชัดเจน โดยใช้ภาษา อย่างถูกต้องเหมาะสม	3.75	0.653	มาก
รวม	3.77	0.695	มาก

จากตารางที่ 4.8 เมื่อได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 103 คนให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตนนทบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 15 ข้อ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตนนทบุรี มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 2 การประหยัดทรัพยากรจากการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมาก

#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตนนทบุรี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมาก( ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐเขต  
จังหวัดนนทบุรีที่มีปัจจัยด้านบุคลิกแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน  
จากการสอบถามความคิดเห็นของหัวหน้างานเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9 - 4.13  
ตารางที่ 4.9 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t - test	2-tail Prob
ชาย	27	3.66	0.577	0.196	0.659
หญิง	76	3.80	0.556		
รวม	103	3.73	0.56		

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการ  
ปฏิบัติงานไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\alpha = 0.05, p = 0.659$ )

ตารางที่ 4.10 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F - test	2-tail Prob
ต่ำกว่า 30 ปี	5	3.93	0.686	2.705	0.072
30-39 ปี	34	3.58	0.480		
40 ปี ขึ้นไป	64	3.84	0.578		
รวม	103	3.76	0.562		

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า อายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\alpha = 0.05, p = 0.072$ )

ตารางที่ 4.11 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับเงินเดือน

ระดับเงินเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	2-tail Prob
10,000 - 20,000 บาท	46	3.67	0.553	2.308	0.132
มากกว่า 20,000 บาท	57	3.84	0.563		
รวม	103	3.76	0.562		

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ระดับเงินเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\alpha = 0.05, p = 0.132$ )

ตารางที่ 4.12 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	2-tail Prob
ระดับ 4 - 6	53	3.65	0.545	4.664	0.033*
ระดับ 7 ขึ้นไป	50	3.88	0.559		
รวม	103	3.76	0.562		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha 0.05$

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\alpha = 0.05, p = 0.033$ )

ตารางที่ 4.13 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตาม  
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	2-tail Prob
5-9 ปี	22	3.62	0.476	1.818	0.181
10 ปี ขึ้นไป	81	3.80	0.579		
รวม	103	3.76	0.562		

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\alpha = 0.05$ ,  $p = 0.181$ )

จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14 - 4.19

ตารางที่ 4.14 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		t - test	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.24	.723	3.20	.779	.636	.426
2. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.19	.900	3.18	.926	.255	.614
3. ด้านความพอใจในการปฏิบัติงาน	3.48	.738	3.50	.729	.401	.527
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.44	.765	3.31	.822	.149	.700

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ ทดสอบค่า t - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพไม่ต่างกัน



ตารางที่ 4.15 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 30 ปี		30-39 ปี		40 ปีขึ้นไป		t - test	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
	1.ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.14	.669	3.31	.875	3.20		
2.ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.12	.820	3.29	1.019	3.16	.919	0.685	0.505
3.ด้านความพอใจในการปฏิบัติงาน	3.42	.615	3.42	.785	3.49	.782	1.024	0.361
4.ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.27	.719	3.40	.886	3.36	.826	0.489	0.614

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ ทดสอบค่า F - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับเงินเดือน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 10,000		10,000 - 20,000		20,000 ขึ้นไป		t - test	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1.นโยบายและการบริหารงาน	2.95	0.700	3.23	0.745	3.58	0.732	14.59	0.000*
2.ความก้าวหน้าในการทำงาน	2.82	0.836	3.30	0.877	3.57	0.903	15.09	0.000*
3.ความพอใจในการปฏิบัติงาน	3.25	0.675	3.59	0.718	3.73	0.727	9.98	0.000*
4.สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.13	0.762	3.37	0.771	3.61	0.848	7.13	0.001*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha$  0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพจำแนกตามเงินเดือน โดยใช้สถิติ ทดสอบค่า F - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าระดับ 4		ระดับ 4 - 6		ระดับ 7 ขึ้นไป		F - test	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1.นโยบายและการบริหารงาน	3.03	0.683	3.19	0.729	3.68	0.819	13.53	0.000*
2.ความก้าวหน้าในการทำงาน	2.87	0.892	3.21	0.789	3.87	0.804	23.68	0.000*
3.ความพอใจในการปฏิบัติงาน	3.31	0.722	3.50	0.673	3.92	0.669	13.03	0.000*
4.สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.18	0.787	3.36	0.724	3.71	0.881	7.83	0.001*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha$  0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพจำแนกตามตำแหน่ง โดยใช้สถิติ ทดสอบค่า F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 5 ปี		5-9 ปี		10 ปี ขึ้นไป		t - test	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1.นโยบายและการบริหารงาน	3.11	0.667	3.15	0.804	3.30	0.792	1.50	0.225
2.ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.00	0.874	3.16	0.825	3.30	0.970	2.26	0.106
3.ความพอใจในการปฏิบัติงาน	3.32	0.697	3.60	0.565	3.54	0.800	2.73	0.067
4.สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.27	0.768	3.40	0.780	3.36	0.846	0.436	0.647

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ ทดสอบค่า F - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	
	Pearson Correlation	Sig. ( 2 - tailed )
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.894	0.000*
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.912	0.000*
ด้านความพอใจในการปฏิบัติงาน	0.871	0.000*
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.848	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha$  0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงาน กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหัวหน้างาน จำนวน 55 คน ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 40 คนรวมเป็น 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.95 โดยจากการวิเคราะห์เนื้อหาสาระของข้อเสนอแนะแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายบริหารและการจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏข้อมูลดังตารางที่ 4.20

## ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>หัวหน้างาน</b>		
1.1 ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความก้าวหน้าในวิชาชีพ เช่น การสนับสนุนให้ไปอบรมภายนอก ลาศึกษาต่อ การประชุมวิชาการต่างๆ	9	9.47
1.2 ควรเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การชมเชย การให้รางวัล	8	8.42
1.3 ผู้บริหารควรมีการตัดสินใจที่เป็นกลาง มีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำที่ดี	8	8.42
1.4 ผู้บริหารควรมีเป้าหมายในการบริหารที่ชัดเจน	7	7.34
<b>และมีการชี้แจงให้เข้าใจอย่างชัดเจน</b>		
1.5 ควรเพิ่มบุคลากรในการทำงาน และมีระบบสรรหาที่ดี	6	6.32
1.6 ควรมีแนวทางในการติดตามประเมินผลงานของหน่วยงาน เพื่อวิเคราะห์ได้ว่าแต่ละหน่วยงานมีปัญหาและอุปสรรคใด ในการดำเนินงาน	3	3.16
1.7 ผู้บริหารโรงพยาบาลควรมีคุณสมบัติและทักษะของนักบริหารที่ดี โดย ควรจัดสอบแข่งขันด้วยดี เพราะปัจจุบันแพทย์เท่านั้นที่เป็นผู้อำนวยการ	2	2.11
1.8 ควรเพิ่มพื้นที่การทำงาน ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่เป็นอยู่	9	9.47
1.9 ควรจัดระบบ LAN และมีบริการ Internet อย่างทั่วถึงทุกหน่วยงาน	3	3.15
<b>ผู้ปฏิบัติงาน</b>		
1.1 ควรมีแนวทางการให้โอกาสด้านความก้าวหน้าในงาน	6	6.31
1.2 ควรมีขั้นตอนที่ชัดเจนในพิจารณาเลื่อนขั้นพิเศษที่ชัดเจน	5	5.26
1.3 คณะกรรมการบริหาร ควรมีแนวทางการบริหารที่ชัดเจน โปร่งใส	5	5.26
1.4 ควรมีแนวทางเพิ่มเงินช่วยเหลืออื่นๆนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ	4	4.2
1.5 ควรมีเดือนเมื่อถึงกำหนดเวลาเรื่องการทำเลื่อนระดับ	4	4.21
1.6 ควรจัดรถ รับส่ง เจ้าหน้าที่	4	4.21
1.7 ผู้บริหารควรมีการติดตามแก้ไขปัญหอย่างจริงจัง และแบ่งเวลา สำหรับการรับฟังปัญหาและความคิดเห็นผู้อื่นบ้าง	2	2.11
1.8 ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้พอเพียงทุกหน่วยงาน	10	10.53
รวม	95	100

จากตารางที่ 4.20 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ดังต่อไปนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความก้าวหน้าในวิชาชีพ เช่น การสนับสนุนให้ไปอบรมภายนอก การลาศึกษาต่อ การประชุมวิชาการต่างๆ และควรเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้วยการชมเชย การให้รางวัล ผู้บริหารควรมีการตัดสินใจที่เป็นกลาง มีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำที่ดี ควรมีแนวทางการให้โอกาสด้านความก้าวหน้าในงาน ควรมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการพิจารณาเลื่อนขั้นพิเศษ คณะกรรมการบริหาร ควรมีแนวทางการบริหารที่ชัดเจน โปร่งใส ควรมีแนวทางเพิ่มเงินช่วยเหลืออื่นๆนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ และการเดือนเมื่อถึงกำหนดเวลาเรื่องการทำเลื่อนระดับ ควรจัดรถ รับส่ง เจ้าหน้าที่

ในส่วนนี้ กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขว่าควรเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยให้ผู้บริหารควรเห็นความสำคัญต่อการเอาใจใส่ในเรื่องการให้รางวัลที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินแก่เจ้าหน้าที่ตามกำหนดเวลาที่เหมาะสมและมีแนวทางที่ชัดเจนในการให้รางวัล หรือขวัญ กำลังใจ เพื่อไม่ให้เกิดความเลื่อมล้ำกัน

2. ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้พอเพียงทุกหน่วยงาน ควรเพิ่มพื้นที่การทำงาน ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่เป็นอยู่ ควรจัดระบบ LAN และมีบริการ Internet อย่างทั่วถึงทุกหน่วยงาน

ในส่วนนี้ กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขว่า ควรมีระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ให้พอเพียงต่อการใช้งาน ส่งเสริมเทคโนโลยี มีสภาพที่ทำงานที่เหมาะสมการทำงาน จัดสถานที่ทำงานให้น่าปฏิบัติงาน สามารถช่วยให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพได้

3. ผู้บริหารควรมีเป้าหมายในการบริหารที่ชัดเจน และมีการชี้แจงให้เข้าใจอย่างชัดเจน ควรเพิ่มบุคลากรในการทำงาน และมีระบบสรรหาที่ดี ควรมีแนวทางในการติดตามประเมินผลงานของหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์ได้ว่าแต่ละหน่วยงานมีปัญหาและอุปสรรคใด ในการดำเนินงาน ผู้บริหารควรมีการติดตามแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง และแบ่งเวลาสำหรับการรับฟังปัญหาและความคิดเห็นผู้อื่นบ้าง ผู้บริหารโรงพยาบาลควรมีคุณสมบัติและทักษะของนักบริหารที่ดี โดยควรจัดสอบแข่งขันด้วยก็ดี เพราะปัจจุบันแพทย์เท่านั้นที่เป็นผู้อำนวยการ

ในส่วนนี้ กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขว่าควรมีนโยบายที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจนที่สามารถ

นำไปปฏิบัติ รวมถึงคุณสมบัติของผู้บริหารควรมีทักษะของนักบริหารที่แท้จริง มีนโยบายที่สามารถ  
ลดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขเป็นผู้มีบทบาทหน้าที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน และมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐเขตนนทบุรี โดยอาศัยหลักทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรี โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี ทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้างาน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างง่าย จำนวน 345 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่สำหรับตัวแปรที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวสำหรับตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม การ

วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์และค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ( The Pearson Product Moment Correlation Coefficient ) ใช้รูปแบบตารางและการบรรยายประกอบ

### 1.3 ผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

1.3.1 ผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน ประกอบด้วยหัวหน้างาน 103 คน ผู้ปฏิบัติงาน 242 คน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ระดับเงินเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป ระดับตำแหน่งที่ 4-6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป สำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี ระดับเงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ระดับตำแหน่งที่ 4 ลงมา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป

1.3.2 ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่าในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 242 คน มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านความพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.51 รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.39 ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.35 สำหรับด้านนโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.22

1.3.3 ผลการวิจัยระดับประสิทธิภาพ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 103 คน มีความคิดเห็นว่าบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกหัวข้อบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะข้อที่ 10 การมีจิตใจพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4 สำหรับข้อที่ 1 การประหยัดทรัพยากรจากการปฏิบัติงาน บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.39

### 1.3.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 คือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง จาก

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 1 ที่ระบุว่าบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มี เพศ อายุ ระดับเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สำหรับบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มี ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มี เพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มี ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ระบุว่าบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 คือปัจจัยด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าพบว่าปัจจัยด้านปฏิบัติงานทุกปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง สามารถเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน 3. ด้านความพอใจในการทำงาน 4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

## 2. การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายได้ดังนี้

2.1 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรีมีระดับประสิทธิภาพมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อที่ 1 ที่ระบุว่า บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำจิต ชาวันดี ( 2544 ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ( มหาชน ) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของสาธิต แก้วรากมูข ( 2546 ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีอำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเขียงราย ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ จันทสุข ( 2547 ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักคลังจังหวัด กรมบัญชีกลาง ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดด้านการดำเนินงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง งานวิจัยของอุไรวรรณ โปร่งมาก ( 2547 ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สำหรับ ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ กาญจนนิมมาน (2541) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประมาณ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน งานวิจัยของวิรัช บุญจรีนาค (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่องค์การค้ำของคุรุสภา พบว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ งานวิจัยของชัยวัฒน์ ศีขยาค (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่า ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ งานวิจัยของสาริต แก้วรากมูข (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณี อำเภอพญาเม็งราย จังหวัด เชียงราย ผลการศึกษาค้นพบว่าปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง การได้รับข้อมูลข่าวสาร งานวิจัยของกนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชีกรมชลประทาน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เพศ ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 งานวิจัยของ พรพรรณ จันทสุข (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักคลังจังหวัด กรมบัญชีกลาง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด งานวิจัยปัญญา ศรีเพชรสุวรรณ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่าปัจจัยด้านอายุ การศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งและการเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ไม่ได้มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน งานวิจัยของน้ำจิต ชำวันดี (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาค้นพบว่าปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตำแหน่งงาน

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ ศีขยาค (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานวิจัยของกนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชีกรมชลประทาน พบว่า อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ งานวิจัยของอุไรวรรณ โปร่งมาก (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร งานวิจัยของน้ำจิต ชำวันดี (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ รายได้ งานวิจัยของสุชาติ กาญจนนิมมาน (2541) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประมาณ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความพอใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลทำให้ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อที่ 3 ที่ระบุว่า บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรีที่มีปัจจัยด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำจิต ชำวันดี (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนหรือรายได้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานวิจัยของสุชาติ แก้วปลั่ง (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ไม่ใช่ตัวเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง งานวิจัยของวิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์: กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2543 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูล คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ความร่วมมือและประสาน งาน หน้าที่การทำงานในกรอบตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน

## 2. ข้อเสนอแนะ

### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

3.1.1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (3.77) แต่ประเมินจากมาตรฐานค่าให้เลือกตอบ 5 ระดับ ซึ่งสามารถเพิ่มได้อีก จากผลการวิจัยพบว่าด้านการประหยัดทรัพยากรจากการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.39 สะท้อนให้เห็นว่าทางฝ่ายบริหารควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1) กำหนดแนวทาง ด้านการใช้ทรัพยากร ได้แก่ อัตรากำลัง งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ ให้ใช้อย่างคุ้มค่า คุ้มราคา คุ้มเวลาและประโยชน์ที่จะได้รับจากการปฏิบัติงาน

2) กระตุ้นให้บุคลากรทุกระดับมีบทบาทในการประหยัดทรัพยากร และมอบรางวัลให้เป็นสิ่งตอบแทนที่สามารถประหยัดทรัพยากรได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

3) ควรมีนโยบายที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจนที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ผู้บริหารควรมีทักษะการบริหารงาน

3.1.2 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าระดับ 4 ลงมา เห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งระดับ 4-6 เห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งระดับ 7 ขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมาก สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นว่าปัจจัยทั้ง 4

ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับเงินเดือน 10,000 – 20,000 บาท เห็นว่าปัจจัย 4 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับเงินเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมาก ทางฝ่ายบริหารควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1) ฝ่ายบริหารควรพิจารณาผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับเงินเดือนมากกว่า 20,000 บาทและตำแหน่งระดับ ซี 7 ขึ้นไป มีความต้องการปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มาช่วยกระตุ้นในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงควรนำรายละเอียดของแต่ละด้านมาพัฒนาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

2) สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 ลงมา และมีตำแหน่งระดับ ซี 6 ลงมา ยังมีทัศนคติต่อปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ว่ามีผลต่อประสิทธิภาพระดับปานกลาง แสดงถึงว่ายังมีปัจจัยอื่นที่นอกเหนืองานวิจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ ฝ่ายบริหารจึงควรเปิดโอกาสหรือเปิดเวทีการแสดงออก ถึงความปรารถนาในสิ่งที่ต้องการเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง

3.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ กับระดับประสิทธิภาพที่มีค่าสหสัมพันธ์สูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันดังนั้น ควรเพิ่มประสิทธิภาพโดย

1) ปัจจัยด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น ดังนั้นฝ่ายบริหารควรเชื่อมโยงรายละเอียดด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มาเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากร เช่นการสนับสนุนให้ไปอบรม การศึกษาต่อ เป็นต้น

2) กำหนดกฎ ระเบียบ ในเรื่องของความก้าวหน้าในการทำงานให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมกับบุคลากรทุกระดับ ผู้บริหารควรมีการตัดสินใจที่เป็นกลาง ควรมีแนวทางการให้โอกาสด้านความก้าวหน้าในงาน ควรมีขั้นตอนที่ชัดเจน และโปร่งใสในพิจารณาเลื่อนขั้นพิเศษ

3) ฝ่ายบริหารควรตอบสนองความต้องการด้านความก้าวหน้าในงาน เนื่องจากบุคลากรมีความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในอาชีพตนเอง และต้องการ โอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่าเดิมอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง

4) ผู้บริหารควรควรให้ความสำคัญด้านความพอใจในค่าตอบแทน ลักษณะงานที่มอบหมายให้ปฏิบัติ ความสามัคคีในองค์กร เพื่อให้องค์กรตอบสนองความพอใจในการทำงานแก่บุคลากรได้เป็นอย่างดี



5) ผู้บริหารควรพิจารณาด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ ระบบอาชีวอนามัย และการเดินทางมาปฏิบัติงานของบุคลากรให้สะดวกและเหมาะสมได้อย่างลงตัว

6) ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้างานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน เพื่อให้นโยบายนั้นสามารถนำไปใช้ได้จริงตามสภาวะการณ์ที่เป็นอยู่และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล จึงเป็นเพียงกลุ่มคนเฉพาะ ในเขตพื้นที่หนึ่งเท่านั้น ดังนั้นถ้ามีผู้สนใจที่จะมองภาพรวมของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลรัฐบาลทั่วประเทศ ควรขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างให้ได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

3.2.2 ส่วนของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านความพอใจในการปฏิบัติงาน 2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3.ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 4.ด้านนโยบายและการบริหารงาน ควรศึกษาเพิ่มเติมในด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องอีกหลายด้าน เช่น ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านการได้รับความยุติธรรมในการทำงาน เป็นต้น เพื่อที่จะขยายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

3.2.3 ควรเปรียบเทียบผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

**บรรณานุกรม**

### บรรณานุกรม

- สาธารณสุข , กระทรวง สำนักงานปลัดกระทรวง (2545) *สภาพและปัญหาสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข*
- \_\_\_\_\_ . (2548) *สภาพและปัญหาสาธารณสุข สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กรุงเทพมหานคร สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข*
- กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- กิ่งพร ทองใบ (2544) “ประชากรและสิ่งตัวอย่าง ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์* หน่วยที่ 6 หน้า 1- 40 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2544) *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10* พิมพ์ครั้งที่ 4 ซี เค แอนด์ เอส โฟโตสตูดิโอ
- กิติมา ปรีดีดิลก (2539) *ทฤษฎีบริหารองค์การ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ชนะการพิมพ์
- กล้า ทองขาว (2523) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์ในโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์” ปรินญาณิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์ บางแสน
- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2546) *การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บริษัท โกลบัส คอนเซนส์*
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549) *แผนยุทธศาสตร์และการพัฒนาระบบราชการไทย พศ. 2549-2554* ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพมหานคร
- จรัล แสงเล็ก (2542) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าสถานีอนามัยในงานสาธารณสุขมูลฐานจังหวัดพิจิตร” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- จูไรรัตน์ นุรักษ์ (2544) “ประสิทธิภาพของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด” วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาบริหารธุรกิจ
- ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ

- ชัยวัฒน์ ศีกษยาด (2545) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดบุรีรัมย์” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สาขาพัฒนาสังคม
- ทองหล่อ เดชไทย (2544) *การบริหารเชิงกลยุทธ์สำหรับหน่วยงานสาธารณสุข* คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ* กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- เทพพนม เมืองแมนและสวีน สุวรรณ (2529) *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- นพเก้า ไพโรธิน (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ:ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานกลุ่มบริษัท โดชิบา ประเทศไทย วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- น้ำจิต ชาววันดี (2544) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สาขาพัฒนาสังคม
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2543) *การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้าที่ 14 หน้า 200 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นิคม พรหมย่อย (2529) “ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ภาคใต้” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์ สงขลา
- ประคอง วรรณสุด (2542) *สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู* คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประพันธ์ สุริหาร (2532) *ทฤษฎีการบริหาร* คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- \_\_\_\_\_ (2544) “ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาครุศาสตร์ อดุสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า” วิทยานิพนธ์การศึกษาคุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์
- ประภาวรรณ วรรณบุตร (2543) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรม ในคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่สายตรวจในกองบัญชาการตำรวจนครบาล” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สาขาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา

- ปัญญา ศรีเพชรสุวรรณ (2547) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขารัฐศาสตร์
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร สหมิตรออฟเซ็ท
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2530) *การวิจัยประเมินผล* กรุงเทพมหานคร การพิมพ์พระนคร
- พยอม วงศ์สารศรี (2530) *การบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์พรานนกการพิมพ์
- “พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545” (2545, 2 ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก หน้า 27
- พดด้วง พรวงค์เลิศ (2541) “ปัจจัยที่มีประสิทธิผลการดำเนินการพัฒนาบริการของสถานีนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล
- ภรณ์ กิรติบุตร (2529) *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2528) “เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร” หน่วยที่ 8-15 หน้า 359 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาการจัดการ
- \_\_\_\_\_ . (2544) *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์* นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มานะ ยิ้มพ้อย (2544) “ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ : ศึกษาเฉพาะกรณีเปรียบเทียบสำนักงานบริการโทรศัพท์ลาดพร้าว และสำนักงานบริการโทรศัพท์ นนทบุรี” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขารัฐศาสตร์
- ธงชัย สันติวงษ์ (2533) *องค์การและการบริหาร ฉบับแก้ไขปรับปรุง พิมพ์ครั้งที่ 6* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- \_\_\_\_\_ . (2537) *องค์การและการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 7* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- ธงชัย สันติวงษ์และชัยยศ สันติวงษ์ (2526) *พฤติกรรมบุคคลในองค์กร* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

รัตติกาล จันทวงษ์ (2544) “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็กของสถานอนามัยในเขต  
จังหวัดพิจิตร” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหิดล

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536) “แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพ  
องค์การ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา*  
หน่วยที่ 9-12 หน้า 163 -126 นนทบุรี สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมมาธิราช

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542* หน้า 667  
กรุงเทพมหานคร อักษรเจริญทัศน์

ลดาวัลย์ รุจเสรีณี (2545) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานกับ  
ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัด  
หนองคาย” วิทยานิพนธ์บริหารสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

วิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2543) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรม  
ส่งเสริมสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

วิระชัย บุญจรีนาค (2542) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่องค์การค้ำของ  
คुरुสภา” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์

แหวอาแซ เถาะแม (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทยสาขาในจังหวัดยะลา” วิทยานิพนธ์พัฒน  
บริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สาขาพัฒนาสังคม

สมบัติ สาลีเสาร (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) *การบริหารบุคคลแบบใหม่* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์  
ไทยวัฒนาพานิช

สมยศ นาวิการ (2521) *การพัฒนาองค์การและแรงจูงใจ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์  
ไทยวัฒนาพานิช

.....(2525) *การบริหารธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร สมหมายการพิมพ์

- สมยศ นาวิการ (2536) *การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ* กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครพิมพ์  
สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย (2547) *ปฏิทินสาธารณสุข พุทธศักราช 2549* กรุงเทพมหานคร  
นิตินุคคตสหประชาพานิชย์
- สาริต แก้วรากมูข (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การ  
บริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองราย จังหวัดเชียงราย” วิทยานิพนธ์พัฒนา  
บริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สาขาพัฒนาสังคม  
สายชล ไทยอุดม (2542) “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายสุขภาพ  
และป้องกันโรค โรงพยาบาลชุมชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยมหิดล สาขาสาธารณสุขศาสตร์
- สุชาดา กาญจนนิมมาน (2541) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณี  
สำนักงานประมาณ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุดริดา แก้วปลั่ง (2545) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
โทรศัพท์จังหวัดลำปาง” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (2544) *ก้าวต่อไปของการปฏิรูประบบราชการ* (เอกสาร  
สมุดปกขาว) กรุงเทพมหานคร : กราฟิก พอร์แมท(ไทยแลนด์)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2544) *แผนพัฒนาฉบับที่ 9  
พ.ศ.2545 – 2549* โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2549) *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาด้านสาธารณสุข  
กรุงเทพมหานคร สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข*
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี (2549) *สถิติบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขจังหวัด  
นนทบุรี* ฝ่ายสารสนเทศและข้อมูลสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี
- หฤทัย ทับวงษ์ศรี (2540) “ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อการดำเนินงานของหัวหน้าสถานีอนามัยตาม  
แผนงานป้องกันและควบคุมการติดเชื้อเฉียบพลันระบบทางเดินหายใจในเด็กอายุต่ำกว่า  
5 ปี ในจังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยมหิดล สาขาบริหารสาธารณสุข
- อรรณวุฒิ ตัญธนาวิทย์ (2544) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร  
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อรุณ รักธรรม (2537) *การพัฒนาองค์กร แนวความคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย*  
กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์

- อิสริย์ ธิลาสุนทรวัฒนา (2546) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัท  
โตโยต้า ทูโซ( ไทยแลนด์)จำกัด” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- อุไรวรรณ โปร่งมาก (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์  
นโยบายและแผนสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหาร  
ศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สาขาพัฒนาสังคม
- อัลฟารีเซิร์ช (2548) ทำเนียบโรงพยาบาลและสถิติสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร
- เอกชัย กี่สุพันธ์ (2545) ทักษะและการปฏิบัติในการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์สุขภาพใจ
- Becker and D. Neuhauser . (1970) *The Efficient Organization*. New York: Elaeview  
Scientific Publishing .
- Cooper & smith. (1981) *The Antecednts of Self-esteem*. California : Consulting Psychologists  
Press .
- George,Janmes Planing and Evaluation of Health Program Inedword A. (1976) Suchman  
Eavulation Reseach : Princile and practice in Public Services And social  
Action Program . New York : Resell Sage Foundation .
- Gibson,James L.and John M.Lvancevich and James Donnelly , Jr. Organizations(1982) :  
Behavior , Structure , process 4<sup>th</sup> ed Plano . Texas : Business Publication.
- Good Carter V. (1973) Dictionary of Education New York ; MC Craw Hill Book .
- Herzberg , Frederiek et at. (1959) The motivation to work . 2<sup>nd</sup> ed. New York : John  
Wiley And Son Ine.
- Lyman W.Porter. (1979) . *Motivation and Work Behavior*. New York : McGraw-Hill.
- Millton , C.R.( 1981) *Human behavior in organization : three levels of behavior* .  
New Jersey : Prince – Hall.
- Robbin ,Stephen . (1976) *The Administration Process : Integrating Theory and Practice*  
EnglewoodCiffs , New Jesey Prentice – Hall .
- Ryan T.A. and P.C.Smith .(1964) *Principle of Industrial Psycholgy* . New York : The Menald  
Fress .
- Simon,Herzbert A. (1969) *Administration behavior*. New York : The Mcmillan .
- Smith ,P.C.,Kendail, L.M. and Hulin ,C.L.(1969) *The management of satisfaction in work  
and retirement* Chicago : Rand Mcnally .
- Vroom Victor H.(1970) *Management and Motivation* .Baltmore : Pengnin .
- World Health Organization.(1981) Guiding Principle For Program Implementation as a part  
of the MPNHD Geneva :World health Organization.
- \_\_\_\_\_ . (1981) “Health Program Evaluation. Guiding Principles for its Application in  
the Managerial Process For National Health Development.” Geneva :who.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



ที่ ศธ 0522.17/ ว ๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๒ มกราคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายแพทย์พรเทพ ศิริวนารังสรรค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

เนื่องด้วย นางกรองแก้ว รัตนจีนะ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อ  
การปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในสังกัด โรงพยาบาลของรัฐ เขตจังหวัดนนทบุรี”  
ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และ  
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้น  
มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชา ฯ จึงใคร่  
ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการ  
ปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ  
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ว 2

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

22 มกราคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน แพทย์หญิงนภา จิระคุณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

เนื่องด้วย นางกรองแก้ว รัตนจีนะ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อ  
การปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในสังกัดโรงพยาบาลของรัฐ เขตจังหวัดนนทบุรี”  
ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และ  
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมี  
ความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชา ฯ จึงใคร่  
ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการ  
ปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ  
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ว 2

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

22 มกราคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสุรพล สงวนโกสัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

เนื่องด้วย นางกรองแก้ว รัตนจีนะ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อ  
การปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในสังกัดโรงพยาบาลของรัฐ เขตจังหวัดนนทบุรี”  
ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และ  
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมี  
ความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาฯ จึงใคร่  
ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการ  
ปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ  
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612

ฟน

- ในมือแบบสอบถาม  
- โทรแจ้งคุณสุรพล (แก้ว) กรณ.

30 ม.ค. 50

**ภาคผนวก ข**

**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในสังกัด  
โรงพยาบาลของรัฐ เขตจังหวัดนนทบุรี  
เรียน บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข  
คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาล  
เขตจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบ  
ถาม นี้ตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการและเป็นแนวทาง  
ในการสร้างเสริมประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต คำตอบของท่านในแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยจะเก็บ  
เป็นความลับ และไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ใดๆทั้งสิ้น โดยที่จะไม่มีการอ้างอิงถึงตัวบุคคล  
ไม่ว่ากรณีใดๆ และจะเสนอผลการวิจัยในลักษณะภาพรวมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

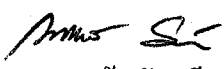
แบบสอบถามมี 2 ชุด ชุดที่ 1 สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ชุดที่ 2 สำหรับ หัวหน้างาน

ชุดที่ 1 มี 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน 5 ข้อ
ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน 20 ข้อ
ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	
ชุดที่ 2 มี 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน 5 ข้อ
ตอนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน 15 ข้อ
ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	

ก.ขอความกรุณาให้ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็น  
จริงและตอบให้ครบถ้วนทุกข้อ

ข.ขอให้ระลึกว่า คำตอบของแบบสอบถาม ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดแต่อย่างใด  
ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือและความช่วยเหลือจากท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

  
( นางกรองแก้ว รัตน์จินะ )

ผู้วิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ( ชุดที่ 1 )

## สำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  หน้าข้อความที่กำหนดให้ตามความเป็นจริง

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. อายุ  ต่ำกว่า 30 ปี  30-39 ปี  40 ปีขึ้นไป

3. ระดับเงินเดือน  ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,000 - 20,000 บาท  
 มากกว่า 20,000 บาท

4. ระดับตำแหน่ง  ต่ำกว่าระดับ 4 ลงมา  ระดับ 4 - 6  ระดับ 7 ขึ้นไป

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี

ต่ำกว่า 5 ปี  5 - 9 ปี  10 ปีขึ้นไป



ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข  
คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความทางด้านซ้ายมือ แล้วพิจารณาว่าข้อความดังกล่าวมีผลต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับใด โดยเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือ ( กรุณาตอบ  
ทุกข้อ )

- เกณฑ์การตอบ 5 หมายถึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด  
4 หมายถึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก  
3 หมายถึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง  
2 หมายถึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย  
1 หมายถึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
	<b>ปัจจัยด้านนโยบายการทำงาน</b>					
1	กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้					
2	การได้รับสนับสนุนจัดสรรงบประมาณเพื่อการปฏิบัติงาน อย่างพอเพียง					
3	การมีหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบที่ได้สร้างขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน					
4	การได้มีส่วนร่วมกำหนดแผนงานและการประเมินผลการ ดำเนินงานของหน่วยงาน					
5	การส่งเสริมพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน					
	<b>ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน</b>					
6	การได้รับโอกาสสนับสนุน ส่งเสริม ความก้าวหน้าในวิชาชีพ					
7	การได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม					
8	โอกาสในการนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
9	การได้รับพิจารณาอบหมายงานที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญสูงขึ้น					
10	การที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนด้านการศึกษา และฝึกอบรม ในระดับสูงขึ้น					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
	<b>ปัจจัยด้านความพอใจในการปฏิบัติงาน</b>					
11	ความพอใจในค่าตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน					
12	ความพอใจในการมีส่วนร่วมตัดสินใจปฏิบัติงาน					
13	ความพอใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันกับความสามารถของท่าน		๓			
14	ความพอใจต่อระบบบริหารงานในหน่วยงาน					
15	ความพอใจที่มีต่อผู้ร่วมงานในหน่วยงาน					
	<b>ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</b>					
16	ความทันสมัยและความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เวชภัณฑ์ ในการปฏิบัติงาน					
17	ความพร้อมของระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน					
18	บรรยากาศในที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน					
19	การจราจรและการเดินทางมาปฏิบัติงานมีความสะดวก					
20	การมีระบบอาชีพอนามัยที่ดี การทำงานมีความปลอดภัย					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะว่า ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้น ฝ่ายบริหารควรส่งเสริมในด้านใดหรือปัจจัยใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ( ชุดที่ 2 )

## สำหรับหัวหน้างาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  หน้าข้อความที่กำหนดให้ตามความเป็นจริง

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. อายุ  ต่ำกว่า 30 ปี  30-39 ปี  40 ปีขึ้นไป

3. ระดับเงินเดือน  ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,000 - 20,000 บาท  
 มากกว่า 20,000 บาท

4. ระดับตำแหน่ง  ต่ำกว่าระดับ 4 ลงมา  ระดับ 4-6  ระดับ 7 ขึ้นไป

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี

ต่ำกว่า 5 ปี  5-9 ปี  10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข  
 คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความทางด้านซ้ายมือ แล้วพิจารณาว่าข้อความดังกล่าวมีผลต่อ  
 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับใด โดยเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือ ( กรุณาตอบ  
 ทุกข้อ )

- เกณฑ์การตอบ 5 หมายถึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด  
 4 หมายถึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก  
 3 หมายถึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง  
 2 หมายถึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย  
 1 หมายถึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
1	การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการหรือผู้มาติดต่อ รับบริการจากหน่วยงาน					
2	การประหยัดทรัพยากรจากการปฏิบัติงาน					
3	การเอาใจใส่ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายและงานที่ เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ					
4	การพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขหรือดัดแปลงวิธีทำงานให้ดี ยิ่งขึ้นและให้ก้าวหน้าทันสมัยอยู่เสมอ					
5	การแสวงหาความรู้ใหม่ๆเพิ่มเติมโดยเฉพาะในสายวิชาชีพ หรืองานของตน					
6	ความไวต่อสถานการณ์หรือความฉับไวในการรับรู้สิ่งเร้า ภายนอก					
7	ใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสม					
8	การปฏิบัติงานอยู่ในกรอบข้อบังคับและจรรยาบรรณใน วิชาชีพ					
9	การติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อน ร่วมงาน ตลอดจนผู้มาใช้บริการ					
10	การมีจิตใจพร้อมที่จะให้บริการ					



**ภาคผนวก ก**

**ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม**

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ชุดที่ 1  
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

---

ข้อที่	Alpha if Item Deleted
1	0.7597
2	0.7554
3	0.7432
4	0.7486
5	0.7543
6	0.7388
7	0.7388
8	0.7454
9	0.7408
10	0.7457
11	0.7417
12	0.7453
13	0.7521
14	0.9456
15	0.7449
16	0.7489
17	0.7470
18	0.7444
19	0.7529
20	0.7478

---

Reliability Coefficients Alpha = 0.7626

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ชุดที่ 2  
ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

---

ข้อที่	Alpha if Item Deleted
1	0.9108
2	0.9141
3	0.9088
4	0.9217
5	0.9105
6	0.9105
7	0.9130
8	0.9150
9	0.9154
10	0.9113
11	0.9137
12	0.9224
13	0.9217
14	0.9235
15	0.9172

---

Reliability Coefficients Alpha = 0.9207



**ประวัติผู้วิจัย**

<b>ชื่อ</b>	กรองแก้ว รัตนจินะ
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	5 มกราคม 2515
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
<b>ประวัติการศึกษา</b>	ศึกษาศาสตรบัณฑิต (เอกสุขศึกษา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2536
<b>สถานที่ทำงาน</b>	สถาบันบำราศนราดูร กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
<b>ตำแหน่ง</b>	เจ้าหน้าที่รังสีการแพทย์ ระดับ 6