

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากดี
จังหวัดนครสวรรค์

นางสาวเพ็ญศรี ธาระวัน

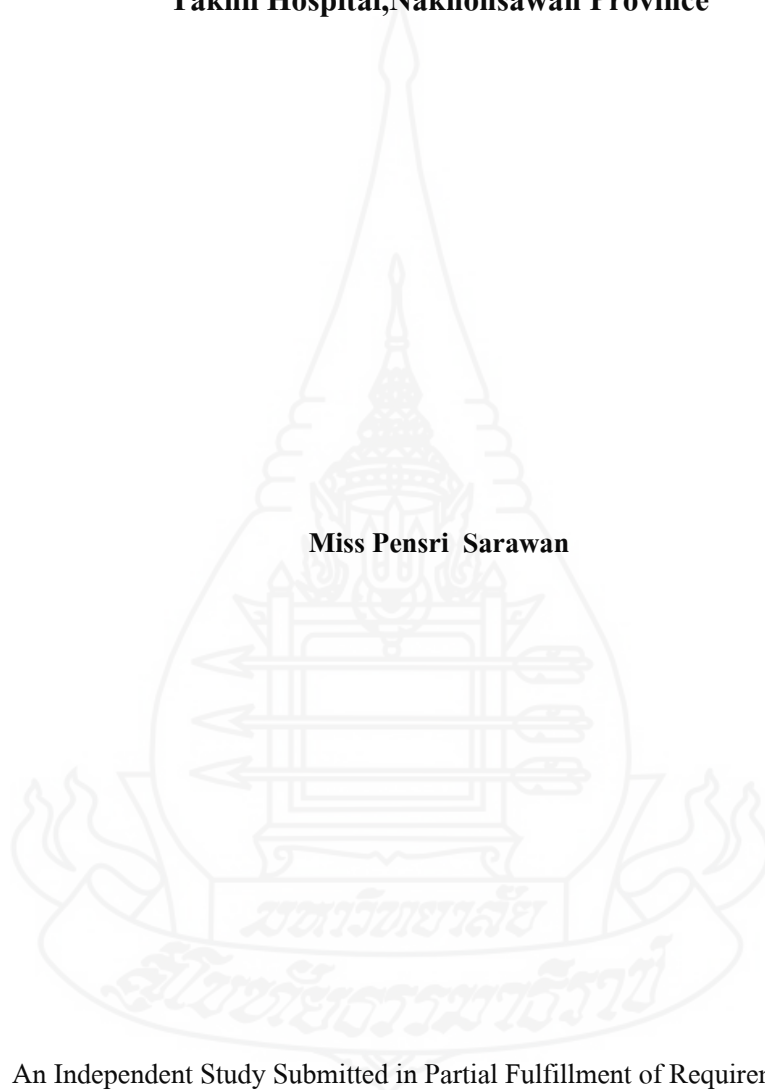


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Factors Affecting Efficiency Performance of Staff in
Takhli Hospital, Nakhonsawan Province**

Miss Pensri Sarawan



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

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ บัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
โรงพยาบาลตากสิน จังหวัดนครสวรรค์
ชื่อและนามสกุล นางสาวเพ็ญศรี สาระวัน
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

กิ่งพร ทองใบ

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)

รชพร จันทร์สว่าง

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชพร จันทร์สว่าง)

เฉลิมพงษ์ มีสมนัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ บัณฑิตที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์

ผู้ศึกษา นางสาวเพ็ญศรี สาระวัน **รหัสนักศึกษา** 2523002901 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ (2) ศึกษาปัจจัยลักษณะองค์การที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ (3) ศึกษา ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ (4) เสนอแนะแนวทางในการเพิ่มระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์

ประชากรในการศึกษา คือ บุคลากร ของทุกสายงานที่ปฏิบัติงานประจำโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านประสิทธิภาพ (2) ปัจจัยลักษณะองค์การส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน รองลงมาได้แก่ ด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำ ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน และด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ (3) การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ ปัจจัยลักษณะองค์การ กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ด้านความยุติธรรมในหน่วยงานด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำ ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และ ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (4) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานสายงานนี้ และสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มี ระดับการศึกษา สายงานตำแหน่งงาน และ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

คำสำคัญ บัณฑิตที่ส่งผล ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลตากลิ

Independent Study title : Factors Affecting Efficiency Performance of Staff in Takhli Hospital,
Nakhonsawan Province.

Author: Miss Pensri Sarawan **ID:** 25023002901 **Degree:** Master of Business Administration

Independent Study advisor: Dr. Kingpron Thongbai, Associate Professor

Academic year : 2011

Abstract

The objectives of this research were to study (1) the level of efficiency performance of staff in Takhli Hospital, Nakhonsawan Province. (2) to study the organization factors that affect performance of Takhli Hospital's staff (3) personal characteristics factors that affect efficiency performance. (4) to suggest a guideline for increasing performance level of staff.

The population was all staff that work in Takhli Hospital, Nakhonsawan Province. Random sampling of 175 sample from every position staff using a questionnaire as a tool to collect data. The statistic used to analyzed the datas were percentage mean and standard deviation. Test the hypothesis by the t-test , one way analysis of variance, Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The results of this study are as follows: 1) Efficiency performance of staff in Takhli Hospital, Nakhonsawan Province in overall was at a high level in every aspect. The highest average aspect was the customer response. Quality Innovation and Efficiency aspect was at a moderate . 2) The Organization factors that affect efficiency performance of staff in Takhli Hospital, Nakhonsawan Province in overall was at high level in every aspect . The highest average level were job and working environment . Management leadership the justice welfare and benefit were subordinate . 3) Comparison the relationship between the organization factors and efficiency performance of staff in Takhli Hospital, Nakhonsawan Province. The organization factors correlated with efficiency performance . The justice ,management ,leadership, welfare and benefit correlated in positive direction at a moderate level statistics significant of 0.01. Job and working environment correlated in positive direction at a high level statistics significant of 0.01 4) To test the hypothesis found that samples with different gender, age ,duration of work in this position and marital status had an opinion about efficiency performance in overall of every aspect not different. The Samples with different education level and position level had an opinion about efficiency performance in overall of every aspect are different statistic significant of 0.05 . The Samples with different revenue had an opinion in overall of every aspect are different statistic significant of 0.01.

Keywords : Factors affecting, Efficiency performance, Takhli Hospital

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดี จาก รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง ผู้ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อความคิดเห็น ตลอดจนติดตามและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ในการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิด เสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และให้คำปรึกษาแก่ผู้ศึกษา ตลอดระยะเวลาการศึกษา

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ นายแพทย์ประเทือง ตียะไพบุลย์สิน ที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบคุณบุคลากรทุกคนที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

กราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่นการศึกษาทุกคนที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือแนะนำการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบประ โยชน์อันเกิดจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้เกิดแก่ผู้อ่าน กรณีศึกษา ผู้ศึกษาน้อมบูชาคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้ศึกษา พร้อมนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิตในอนาคตต่อไป

เพ็ญศรี สาระวัน

กรกฎาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานที่เกี่ยวข้อง	9
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	9
1.1 ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	9
1.2 การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	10
2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	15
2.1 ปัจจัยด้านบุคคลลักษณะงานและบรรยากาศในการทำงาน	15
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ	18
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	23
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยุติธรรมในหน่วยงาน	26
3. การบริหารภายในโรงพยาบาลตากสิน จังหวัดนครสวรรค์	34
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	47
ส่วนที่ 2 ปัจจัยลักษณะองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์	50
ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์	55
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	60
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	71
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
สรุปผลการวิจัย	72
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	85
ก แบบสอบถาม	86
ประวัติผู้ศึกษา	93

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงแนวคิดในการตัดสินใจด้านความยุติธรรมด้านกระบวนการ	31
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	47
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำ โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์	51
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์	52
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์	53
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์	54
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยลักษณะองค์การ โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมและจำแนกรายด้าน	55
ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์	56
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพ โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์	57
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ด้านนวัตกรรม โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์	58
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์	59
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม และจำแนกรายด้าน	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมจำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม จำแนกตามอายุ	62
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา ..	63
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม จำแนกตามระดับ ตำแหน่ง สายงาน	64
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม จำแนกตามรายได้	65
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี ในภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน	66
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพ การสมรส	67
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านการบริหารงาน และภาวะผู้นำ กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์	68
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์ กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์	69
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านลักษณะงานและ บรรยากาศการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านความยุติธรรม ในหน่วยงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์	70
ตารางที่ 4.23 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตาคลีจังหวัดนครสวรรค์	71



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย: ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากสิน จังหวัดนครสวรรค์.....	4
ภาพที่ 2.1 แผนที่อำเภอตากสิน	36



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องมาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 52 บัญญัติไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”และพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 มาตรา 5 บัญญัติว่า บุคคลทุกคนมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพตามที่กำหนดโดยพระราชบัญญัตินี้ พร้อมทั้ง แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 ถึง พ.ศ. 2554 ได้ กำหนดวิสัยทัศน์ มุ่งสู่ระบบสุขภาพพอเพียง โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะต้องบรรลุในช่วงระยะเวลา 5 ปี คือ สร้างสุขภาพดี ให้เป็นวิถีชีวิตในทุกช่วงวัยตั้งแต่ครรภ์มารดาถึงเชิงตะกอน โดย เน้นการสร้างรากฐานที่เข้มแข็งจากการมีความพอเพียงทางสุขภาพในระดับครอบครัว และชุมชน สร้างระบบบริการดี เป็นระบบบริการสุขภาพที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์ ให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นมิตร ใส่ใจในความทุกข์ และมีความละเอียดอ่อนต่อความเป็นมนุษย์ สร้างสังคมดี เป็นสังคมที่อยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน ได้ด้วยการมีหลักประกันด้านสุขภาพที่ให้ความอุ่นใจ และความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งยามปกติ ยามเจ็บป่วย และยามวิกฤต สร้างชีวิตที่มีความสุขพอเพียง เป็นวิถีชีวิตที่มีความสุขสงบไม่เบียดเบียนกัน เติบโตได้ในสังคมแห่งการเรียนรู้ มีวัฒนธรรมที่เกื้อกูลต่อสุขภาพ สันติภาพ และการพัฒนาไปสู่ศักยภาพสูงสุดของความเป็นมนุษย์ โดยแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ได้กำหนดยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนา ด้วย การสร้างเอกภาพและธรรมมาภิบาลในการจัดการระบบสุขภาพ การสร้างวัฒนธรรมสุขภาพและวิถีชีวิตที่มีความสุขในสังคมแห่งสุขภาพ การสร้างระบบบริการสุขภาพและการแพทย์ ที่ผู้รับบริการอุ่นใจ ผู้ให้บริการมีความสุข การสร้างระบบภูมิคุ้มกันเพื่อลดผลกระทบจากโรคและภัยคุกคามสุขภาพ การสร้างทางเลือกสุขภาพที่หลากหลายผสมผสานภูมิปัญญาไทยและสากล การสร้างระบบสุขภาพฐานความรู้ด้วยการจัดการความรู้ และนโยบายกระทรวงสาธารณสุขให้ความสำคัญทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการสุขภาพ โดยยึดหลัก ความโปร่งใส ความสามัคคี และการมีส่วนร่วมในการทำงานกันทุกฝ่ายในสังคมสาธารณสุข และน้อมนำประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับการบริหารการพัฒนา

ระบบสุขภาพพอเพียง โดยการพัฒนาองค์การให้มี ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เพียงพอ พอดี พอเหมาะ คุณภาพเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ประหยัด คุ่มค่า สมประโยชน์และประโยชน์ สูงสุด

จากผลการดำเนินงานในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ มีจำนวนผู้ป่วยนอกมารับการรักษาพยาบาล ปี 2552 จำนวน 37,507 คน/156,742 ครั้ง ปี 2553 จำนวน 35,301 คน/156,396 ครั้ง ปี 2554 จำนวน 35,005 คน/153,364 ครั้ง จำนวนผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาล ปี 2552 จำนวน 5,967 คน/27,140 วัน ปี 2553 จำนวน 6,204 คน/27,417 วัน ปี 2554 6,681/28,483 วัน และมีจำนวนผู้ป่วยมารับบริการรักษาพยาบาล เฉลี่ยต่อวัน ในปี 2552 จำนวน 318 คน ปี 2553 จำนวน 569 คน และในปี 2554 จำนวน 589 คน (สรุปผลงานโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ 30 กันยายน ปีงบประมาณ 2554) การดำเนินงานที่ผ่านมาผู้รับบริการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ มีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพได้มาตรฐานและทุกคนได้รับการรักษาพยาบาลจากบุคลากรทุกสายงานอย่างเท่าเทียมกัน

การทำงานจะให้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สิ่งที่ขาดไม่ได้ คือ บุคลากรในองค์การ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันจะเห็น ได้ว่ามนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุด เพราะการที่องค์การจะพัฒนาและก้าวหน้าไปได้นั้นบุคลากรในองค์การจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน และการที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น จะขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างเต็มที่ ความร่วมมือดังกล่าว อาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารทุกระดับที่ควรนำมาเป็นองค์ประกอบในการปรับปรุงหน่วยงานให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้นการที่จะให้บุคลากรในองค์การทุกสายงานสามารถนำความรู้ ความสามารถที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์การและมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ผู้บริหารควรทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อาทิ เช่น ลักษณะส่วนบุคคล การบริหารงานและภาวะผู้นำ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ความยุติธรรมในองค์การ ลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน

โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นองค์กรภาครัฐ สังกัด กระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจในการจัดบริการสาธารณสุข ประกอบด้วย บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งให้โดยตรงแก่บุคคลเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิต รวมถึงการบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ การดำเนินการจัดบริการสาธารณสุขเป็นการดำเนินงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา ระบบการจัดการดำเนินงานทั้งทางด้าน

ทรัพยากรที่ใช้ และทางด้านทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก โรงพยาบาลตากลิ จังหวัด นครสวรรค์ จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกำลังที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร มีหลายองค์การส่งเสริมทรัพยากรมนุษย์ของตนเองทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ แต่การที่องค์กรจะมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถได้ตามที่ องค์กรต้องการนั้น ยังไม่สามารถที่จะทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรเป็นไปได้อย่างก้าวหน้า ทัน การณ์ และยั่งยืนได้ เนื่องจาก ยังมีปัญหาสำคัญที่บั่นทอนการพัฒนาองค์กร นั่นคือ ปัญหาการหยุด งาน เปลี่ยนงาน การลาออกจากงาน การย้ายไปหน่วยงานอื่น อันเนื่องมาจากปัจจัยที่มีอิทธิพลทำ ให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติไม่ดีต่องาน งานนั้นขาดความก้าวหน้า งานไม่มั่นคง หรือมีสาเหตุมาจาก สัมพันธภาพในสถานที่ปฏิบัติงาน นโยบายการบริหารงานขององค์กรไม่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเกิดขึ้นได้กับทุก ๆ องค์กร และอาจส่งผลให้องค์การนั้นไม่เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อต้องการ ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีผลมากน้อยเพียงไร เพื่อ ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้นำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการ ให้ บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเน้นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับสภาพแวดล้อม ภายในในองค์กร นำพาองค์กรก้าวหน้าอย่างยั่งยืน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ สุขภาพ และพัฒนาระบบบริการสุขภาพของประชาชนให้มีความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิต บรรลุผล สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ต่อไป

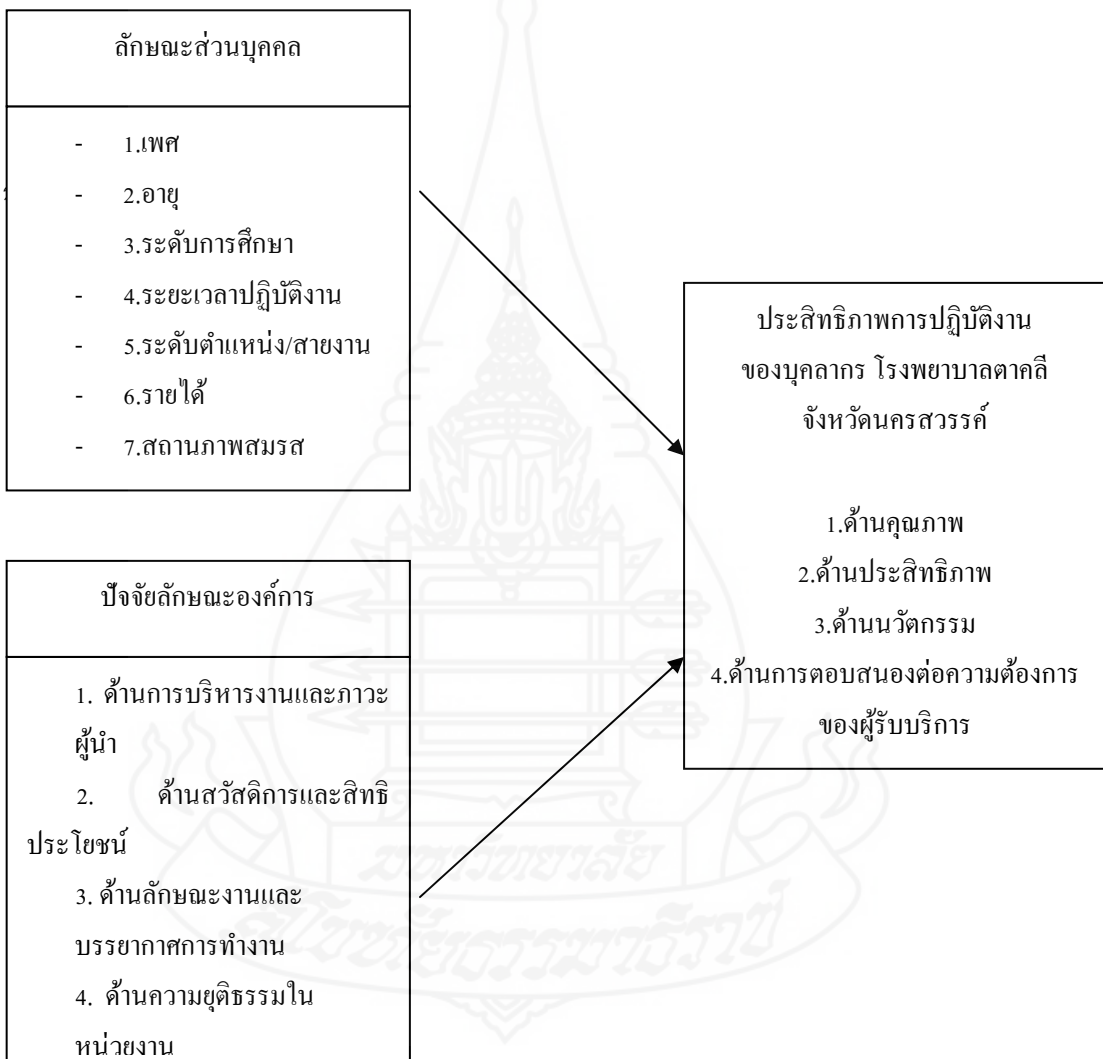
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัด นครสวรรค์
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาล ตากลิ จังหวัดนครสวรรค์
- 2.3 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์
- 2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์

3. กรอบความคิดทางทฤษฎี

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ค้นคว้ามาจากงานหนังสือ บทความ รายงาน และงานวิจัยของนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบความคิดทางทฤษฎี ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน
2. ปัจจัยลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

5. ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1. เนื้อหาของการวิจัย อธิบายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

2. พื้นที่การวิจัย โรงพยาบาลตากลี อำเภอดาเกี จังหวัดนครสวรรค์

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร บุคลากรทุกคนตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ มีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 307 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 จากสรุปผลงานประจำปี โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์)

3.2 กลุ่มประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) จึงใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ตารางสำเร็จรูปในการกำหนดขนาดของสิ่งตัวอย่างประชากรตามทักษะของเคร์จซี และมอร์แกน จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 175 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 307 คน

- 3.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.3.1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบบกำหนดสัดส่วนในแต่ละ ตำแหน่งงาน สายงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

3.3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามที่กำหนดไว้ใน 3.3.1

4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประเภท ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่

4.1.1 เพศ

4.1.2 อายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

4.1.4 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

4.1.5 ระดับตำแหน่ง/สายงาน

4.1.6 รายได้

4.1.7 สถานภาพสมรส

4.2. **ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)** ประเภท ปัจจัย ลักษณะองค์การ
โรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่

4.2.1 ด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำ

4.2.2 ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์

4.2.3 ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน

4.2.4 ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน

4.3 **ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากร โรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

4.2.5 ด้านคุณภาพ

4.2.6 ด้านประสิทธิภาพ

4.2.7 ด้านนวัตกรรม

4.2.8 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **บุคลากร** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่ ระดับปฏิบัติการ จนถึงระดับ หัวหน้างาน

2. **ลักษณะส่วนบุคคล** หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งสายงาน รายได้ และ สถานภาพการสมรส

3. ปัจจัยด้านองค์การ

3.1 **การบริหารงาน** หมายถึง กระบวนการดำเนินงานของผู้บริหารในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ ทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.2 **ภาวะผู้นำ** หมายถึง กระบวนการหรือพฤติกรรมของผู้นำในการใช้อิทธิพลหรือชี้นำ และสื่อสารให้สมาชิกในกลุ่มหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ เพื่อ

บรรลุผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย ตัวผู้นำ ผู้ตาม จุดมุ่งหมาย หลักการ วิธีการ สิ่งที่จะทำ และสถานการณ์

3.3 สวัสดิการ หมายถึง ประโยชน์หรือบริการ ที่กิจการจัดตอบแทนให้แก่บุคลากรในองค์การเป็นลักษณะการตอบแทนทางอ้อมไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง แต่เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการธำรงรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์การนาน ๆ

สิทธิประโยชน์ หรือประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง สวัสดิการด้านการเงินที่นอกเหนือจากการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือน ซึ่งกำหนดโดยนายจ้าง หรือหมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่ง ซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน (Bases pay) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และผลประโยชน์ทางจิตวิทยา

3.4 ลักษณะงาน หมายถึง งานที่ทำให้เกิดพอใจ เช่น ความน่าสนใจของงาน ความท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงาน การยกย่องยอมรับ ความภาคภูมิใจในงาน โครงสร้างของงานชัดเจน มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในงาน สภาพภูมิศาสตร์ และขนาดขององค์การ เป็นต้น

3.5 บรรยากาศการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมของงาน เช่น นโยบาย ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม การบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ ทีมงาน สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย การยืดหยุ่นเวลาทำงาน การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ความสัมพันธ์ในองค์การ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความเข้าใจระหว่างกันผู้บริหารกับพนักงาน

3.6 ความยุติธรรมในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านระบบงาน และด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน จากองค์การอย่างทั่วถึงและ ถ้วนทั่วกัน

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานในช่วงเวลาหนึ่งซึ่งใช้เป็นที่เครื่องวัดว่ามีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพียงไร ผลการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หรือผู้รับผลงาน และ ผู้ปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน หรือสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดการองค์ประกอบ 4 ประการ คือ (1) ทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่กำหนด (2) จัดการทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม (3) ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน (4) ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน

4.1 คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ความเป็นที่พึงได้ เชื่อถือได้ ของผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ซึ่งทำหน้าที่โดยการให้คุณค่า (Value) แก่ผู้รับบริการตามที่ระบุ ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง หรือตอบสนองเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

4.2 ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของตัวบุคคล ซึ่งหมายถึง การทำงานได้อย่าง รวดเร็ว มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด มีการคิดค้นกลวิธีหรือเทคนิคดัดแปลงวิธีการปฏิบัติงานที่สร้างผลงานที่ดีอยู่เสมอ และผู้ปฏิบัติงานมีความสุขกับการทำงาน

4.3 นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ นำวิธีการใหม่ ๆ มาปฏิบัติ ดัดแปลง ปรับปรุง สิ่งที่มีอยู่เดิม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานขององค์กรและบุคคลในการสร้างคุณค่า (Value Creation) ให้กับผู้รับบริการ และผู้รับผลงาน ได้แก่ นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ และด้านการจัดการ

4.4 การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การสนองตอบ ความพอใจของลูกค้า ที่ผู้ผลิตสินค้าและบริการ สามารถเสนอสินค้าและบริการที่ดีกว่าหรือ เทียบเท่ากับความคาดหวังของลูกค้า

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยและระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์
2. นำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลประกอบการหาแนวทางให้บุคลากรปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการการบริหารจัดการองค์การด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การและต่อตัวบุคลากรที่จะมีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. การบริหารงานภายใน โรงพยาบาลตากลิ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตามพจนานุกรมของ เวบสเตอร์ (Webster new international dictionary) ได้ให้ความหมายของ คำว่า **ประสิทธิภาพ** หมายถึง การวัดได้โดยการเปรียบเทียบผลที่แท้จริงกับผลที่เป็นไปได้ ซึ่งวัดผลเปรียบเทียบระหว่างฐานะตำแหน่ง หรือ ระหว่างค่าของ กำลังงาน เวลา งบประมาณ

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544:17) ได้ให้ความหมาย **ประสิทธิภาพ** (Efficiency) ไว้ว่า **ประสิทธิภาพ** หมายถึง **ระดับ (degree)** ที่องค์การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในทางเศรษฐศาสตร์ มีการวัดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิตที่ได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์การจึงเน้นว่า องค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร (How)

บรรยงค์ โตจินดา (2545:34) ได้ให้ความหมาย **ประสิทธิภาพ** หมายถึง การจัดการที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งเงินและทรัพยากรต่าง ๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545: 42-43) ได้ให้ความหมาย **ประสิทธิภาพ (Efficiency)** ไว้ว่า **ประสิทธิภาพ (Effectiveness)** หมายถึง การทำงานให้ประสบความสำเร็จ ในแง่ การจัดการ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์การ นั่นคือ การทำถูกต้องตามสิ่ง ที่ควรทำ (Doing the right thing) (Robbins และ Coulter,1999 :9) การบรรลุเป้าหมายขององค์การ ในแง่มุมของประสิทธิผล

อาจไม่คำนึงถึงต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไปว่าจะมากหรือน้อยเพียงใด ในภาพรวมแล้ว ประสิทธิภาพจะเกี่ยวพันกับ วิธีการ (Means) ส่วนประสิทธิผล จะเกี่ยวพันกับจุดมุ่งหมาย หรือ เป้าหมาย (Ends)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการ มีความหมายรวมถึง ผลคุณภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่ วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ ทรัพยากร การบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มี อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้ มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

จากความหมาย ดังกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานของคนในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งใช้เป็นเครื่องวัดว่ามีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพียงไรทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน หรืออาจสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดการองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1. ทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ที่กำหนด
2. จัดการทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม
3. ตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง ผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน
4. ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

1.2 การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กิ่งพร ทองใบ (2550:13) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นขั้นตอนของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร เพื่อมุ่งที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนการพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า “การเป็นองค์กรที่ดีกว่า” การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ก็คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน นั่นเอง

1.2.1 ความหมายการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544:224) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หน่วยงานจัดขึ้น เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานทั้งด้านคุณลักษณะ และผลงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว

สมชาย หิรัญกิตติ (2542:11) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยการวัดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น การบันทึกผลลัพท์และการติดต่อสื่อสาร กลับไปยังพนักงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมระหว่างผู้บริหารโดยตรงและพนักงาน

พะยอม วงศ์สารศรี (2542:188-189) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบประเมินผลตัวบุคคลอันเกี่ยวเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยหลักเกณฑ์และวิธีการต่าง ๆ อย่างปราศจากอคติใด ๆ ทั้งนี้ เพื่อดำเนินการตัดสินใจ วินิจฉัย ปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพมากขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจ และเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานเห็นช่องทางความก้าวหน้าของเขา ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโต

Mathis และ Jackson (อ้างอิงใน รัชย์ชนก ธิตพิงศ์วิวัฒน์ 2552:32) ได้ให้ความหมาย ของ การประเมินผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง กระบวนการในการประเมินว่าลูกจ้างนั้นได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน ได้อย่างดี หรือไม่ และรายงานผลการประเมินให้ลูกจ้างได้ทราบ อีกทั้ง การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นต้องประเมินว่าลูกจ้างได้ทำงานให้องค์กรมากน้อยแค่ไหน ซึ่ง จะต้องประเมินโดยใช้หลักห้าประการ คือ 1) ปริมาณของผลผลิต 2) คุณภาพของผลผลิต 3) เวลาที่ใช้ในการผลิต 4) บันทึกเกี่ยวกับการเข้าทำงาน 5) ความร่วมมือกับผู้อื่นในองค์กร

1.2.2 แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

กิ่งพร ทองใบ (2550:6-25) ได้กล่าวถึง การประเมินผลการปฏิบัติงาน ในเชิงบริหาร ไว้ว่า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ภายใต้การได้รับอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในองค์กร (Internal Environment) และสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Environment) ซึ่งผลกระทบจากสภาพแวดล้อมเป็นสิ่งที่องค์กรควบคุมได้ และควบคุมไม่ได้ แต่องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องต่อสภาพแวดล้อมดังกล่าว จึงจะสามารถดำรงอยู่ได้ การประเมินผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ จำเป็นต้องมีการพิจารณา นโยบาย และแผนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่นกัน

นอกจากนี้ยังกล่าวไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ เช่น ทำให้สร้างเสริมบรรยากาศการทำงาน บุคลากรมีความสามัคคี มีความผูกพันต่องาน ต่อองค์การ ส่งผลต่อการซำรงรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์การนาน ๆ ได้ อันได้แก่

1. เพื่อการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ (Promotion)
2. เพื่อการพิจารณาโอน โยกย้าย ลดตำแหน่ง และการออกจากงาน (Transfer, Demotion and Separation)
3. เพื่อการบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management)
4. เพื่อวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning)
5. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้ คำแนะนำ ฝึกอบรม และพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน (Human Resource Development)
6. เพื่อปรับปรุงการควบคุมบังคับบัญชา (Supervisory Improvement)
7. เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
8. เพื่อการแก้ไขปรับปรุงระบบวิธีการทำงานและอุปสรรคในการทำงาน (Procedure Improvement)
9. เพื่อปรับปรุงวิธีการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน
10. เพื่อกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้มีผลงานมากขึ้น (Productivity Improvement)
11. เพื่อให้เห็นประสิทธิผลโดยรวมของโครงการพัฒนาการบริหาร

(Overall Effectiveness of Administrative Development Program)

Meiden (อ้างอิงใน รัชย์ชนก ธิติพงส์วิวัฒน์ 2552:33) ได้กล่าวถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงบริหาร ไว้ว่า ควรจะสามารถสนองตอบต่อจุดมุ่งหมายขององค์การได้มากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน ซึ่งโดยสรุปการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีจุดมุ่งหมายในการนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังนี้

1. เลื่อนจุดมุ่งหมายในการบริหาร คือ นำผลการประเมินมาใช้เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจในการตำแหน่ง การย้าย การให้ออกจากงาน การจ่ายค่าตอบแทน และการวางแผนการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จุดมุ่งหมายทางการพัฒนาพนักงาน เพื่อการพัฒนาบุคคล ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อดี ข้อบกพร่อง ของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อว่าทั้งฝ่ายผู้กำหนดนโยบายหรือฝ่ายผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานจะได้พยายาม ปรับปรุง เพิ่มทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน โดยผ่านการฝึกอบรม และพัฒนา

3. เพื่อปรับปรุงโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

4. จุดมุ่งหมายการดำเนินความยุติธรรม หมายถึง การนำผลการประเมินมาใช้เป็นเครื่องมือตัดสินปัญหาด้านแรงงานศาล กรณีที่นายจ้างกับลูกจ้างมีปัญหาต่อกัน

สุนันทา เลहनันท์ (2542:283) ได้กล่าวว่า หลักการสำคัญๆ ที่ใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง มีดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า เป็นการระบุความต้องการของหน่วยงาน ไว้ให้ชัดเจน เพื่อพนักงานผู้ปฏิบัติงานจะสามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้อง

2. ผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน จะต้องมีความยุติธรรม ใจเป็นธรรมไม่ลำเอียงปราศจากอคติ มีการยึดเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และใช้กับพนักงานอย่างครอบคลุมทั่วถึงทุกคน

4. มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยแจ้งผลการประเมินให้ผู้ถูกประเมินทราบ ว่าผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานที่กำหนด หากผลงานต่ำกว่ามาตรฐานก็จะได้หาแนวทางปรับปรุงแก้ไข

5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ของการประเมินเป็นการหาข้อบกพร่องอันนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงการทำงานต่อไป

6. การวางแผนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรกำหนดวิธีการประเมินผลไว้เป็นขั้นตอน หากเกิดอุปสรรคในการประเมินขั้นตอนใดจะได้มีการแก้ไขให้ได้ทันที

ฉัตรพันธ์ เขจรนันท์ (2541:225) ได้กล่าวไว้ว่า เครื่องมือหลักที่ใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ผู้ทำการประเมินจะต้อง มีความเข้าใจในภาพรวมขององค์การ ธรรมชาติของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างงานที่บุคคลกระทำกับงานอื่นและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยทำการศึกษาหาข้อมูลสำคัญได้จากเอกสาร ดังต่อไปนี้

1. แผนภูมิองค์กร (Organization Chart) จะแสดงถึงโครงสร้างองค์การรวมถึงระบบงานภายในองค์กร สายการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและตำแหน่งงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

2. เอกสารพรรณนางาน (Job Description) จะแสดงรายละเอียดของงานที่เกี่ยวข้องกับอำนาจ หน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน แสดงหน้าที่หลักของงาน และ

ความสัมพันธ์ระหว่างงานนั้นกับงานอื่น เพื่อนำมาใช้กำหนดมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. บันทึกการปฏิบัติงาน เป็นเอกสารที่ใช้บันทึกผลการปฏิบัติงานของบุคคล
4. ทะเบียนประวัติพนักงาน เป็นแหล่งเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะของพนักงานแต่ละคน เรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรก เป็นข้อมูลเดิมของพนักงานก่อนเข้าร่วมงานกับองค์กร ส่วนที่ สอง เป็นประวัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดกับบุคคลภายหลังที่เข้าร่วมงานกับองค์กร
5. แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้ถูกพัฒนาเป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล แสดงคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน 3 ประการ ดังนี้
 - 5.1 คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน
 - 5.2 พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน
 - 5.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน

1.2.3 ประเภทการประเมินผลการปฏิบัติงาน

กิ่งพร ทองใบ (2550:27-29) กล่าวว่า การวัดผลการปฏิบัติงาน เป็นภารกิจที่มีความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เนื่องด้วย การจัดการองค์การสมัยใหม่ เป็น การจัดการเชิงยุทธ์ที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึง เป็นการจัดการเชิงยุทธ์เช่นกัน ที่มุ่งให้ความสำคัญกับพนักงานในฐานะที่เป็นส่วนสำคัญโดยมีการเชื่อมโยงระหว่างการจัดการเชิงกลยุทธ์กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ที่มีวัตถุประสงค์ให้เกิดอรรถประโยชน์สูงสุดจากการใช้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ (Maximization of Human Utilization) ซึ่ง ทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การนับได้ว่า เป็นปัจจัยที่มีคุณค่าในกระบวนการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added Process) แบ่งการประเมิน ออกได้ 2 ประเภท คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล และการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับองค์การ

1.2.4 การประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล

1. ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ คุณลักษณะของบุคคล (Characteristics) และผลการปฏิบัติงาน (Performance) ดังนี้

1.1 ปัจจัยคุณลักษณะของบุคคล เป็นคุณลักษณะบุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ประกอบด้วย

1. รายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของบุคลากร

2. คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน

3. ศักยภาพหรือสมรรถนะในการทำงาน (Competency)

1.2 ปัจจัยผลการปฏิบัติงาน ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ปริมาณของงานที่ทำสำเร็จ
2. คุณภาพของงานที่ทำสำเร็จ
3. ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
4. ความแม่นยำ ถูกต้องของงาน
5. ความทันเวลา หรือตรงเวลาของงาน
6. ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
7. ความสม่ำเสมอของงาน
8. ความปราณีตเรียบร้อย

2. มาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึง สิ่งที่ต้องการกำหนดขึ้นเพื่อใช้เปรียบเทียบกับผลงานที่พนักงานทำได้ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อแตกต่าง และเพื่อการแก้ไข ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงานและความต้องการขององค์กรโดยรวม และให้คุณค่าที่พึงประสงค์เพื่อใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มีนักทฤษฎีและนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ ดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านบุคคลและบรรยากาศในการทำงาน

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser อ้างอิงใน กงทาวุธ พรหมายน 2545:12) ได้เสนอตัวแบบจำลอง เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of organization efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัย ประกอบอีกดั่งแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร

มากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน(uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน ไปจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบการปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบ็คเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้(Visibility Consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และคานัน (Katz&Kahn>1978,pp. 232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎี ที่ศึกษา องค์กรระบบเปิด (open system) เช่นกัน ก็ได้ศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นฤมล กิตตะยานนท์ (อ้างถึงใน คทาวิฐ พรหมมาชน,2545 : 15-16) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. **คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล** (Individual attributes) แบ่ง ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 Demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 Competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะ ได้มาจากการศึกษา อบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะ คติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้ง บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. **ระดับความพยายามในการทำงาน** (work effort) จะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่า คนที่มี

แรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงาน ซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลางและระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

มานิซ สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างอิงใน สถิต คำลาเตียง ,2544:18-19) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- 1.3 อายุ
- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
- 1.5 สถิติปัญญา
- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ

2. ปัจจัยที่ได้มาจากการ ได้แก่

- 2.1 ชนิดของงาน
- 2.2 ทักษะความชำนาญ
- 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
- 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
- 2.5 ขนาดของธุรกิจ

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่

- 3.1 ความมั่นคง
- 3.2 รายได้
- 3.3 สวัสดิการ
- 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน

3.5 สภาพการทำงาน

3.6 ผู้ร่วมงาน

3.7 ความรับผิดชอบ

3.8 การจัดการ

ปิยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544:108) ได้กล่าวว่า ทีมงานหรือกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและกันในหมู่สมาชิกและผู้ที่เป็นหัวหน้าต้องตระหนักว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้น ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนไขที่สำคัญ คือ

1. ความรับผิดชอบและความผูกพัน โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นความผูกพัน ใน 3 ลักษณะ คือ

1.1 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กร

1.2 มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร

1.3 มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

2. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและมีการแลกเปลี่ยน ความคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์ กับความก้าวหน้าในองค์กร

3. ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะ ความสามารถของสมาชิกให้สมาชิก มีความรู้ และความชำนาญงานตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน รวมทั้ง การมีที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่สาม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาการทำงานให้ข่าวสารย้อนกลับ แก้ไข ปัญหาความขัดแย้ง และการไกล่เกลี่ย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

2.2.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

นักวิชาการจำนวนมากได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับภาวะผู้นำ (Leadership) และได้ให้คำจำกัดความของภาวะผู้นำไว้หลากหลายทั้งที่มีความหมายคล้ายคลึงกัน และมีความหมายแตกต่างกันตามมุมมองของแต่ละคน เช่น โรเจอร์ สตอกคิลล์ นักวิชาการที่มีมุมมองว่าภาวะผู้นำเกี่ยวกับการใช้อิทธิพลเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เซอร์เมอร์ฮอร์น นักวิชาการที่มองว่าภาวะผู้นำเป็นกระบวนการของการชี้แนะหรือคลี่คลายผู้ใต้บังคับบัญชาให้ขยัน

ทำงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จของงาน **มัวเฮดและกริฟฟิน** พิจารณาว่าภาวะผู้นำเป็นทั้งกระบวนการ และคุณสมบัติ

กล่าวคือ โดยทั่วไปนักวิชาการหรือนักวิจัยจะอธิบายภาวะผู้นำตามมุมมองของตนเอง และตามปรากฏการณ์ที่ตนสนใจ **โรเจอร์ สตอกคิลล์** สรุปความหมายของคำว่า “ภาวะผู้นำ” จะมีมากเท่ากับจำนวนผู้ที่พยายามจะอธิบายความหมาย ความหมายของ ภาวะผู้นำ เท่าที่ผ่านมาจะเกี่ยวข้องกับ คุณลักษณะส่วนตัว พฤติกรรม การมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น การปฏิสัมพันธ์ บทบาทใน ความสัมพันธ์ ตำแหน่งผู้บริหาร ความชอบธรรม

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) (2540:18-19) กล่าวว่า “ภาวะผู้นำ” หมายถึง คุณสมบัติอันพึงมีของผู้นำ ได้แก่ สติปัญญา ความดีงาม ความรู้ ความสามารถของบุคคลที่ชักนำ ให้คนทั้งหลายมาประสานกันและพากันไปสู่จุดหมายที่ดีงามอย่างถูกต้องชอบธรรม ดังนั้น องค์ประกอบ ของ ภาวะผู้นำจึง ได้แก่ ตัวผู้นำ ผู้ตาม จุดหมาย หลักการ วิธีการ สิ่งที่จะทำ และ สถานการณ์

อานันท์ ปันยารชุน (2540:37-39) กล่าวว่า “ ภาวะผู้นำ” หากมีในบุคคลใดแล้วจะทำให้ผู้อื่นอยากทำตามโดยสมัครใจ ไม่จำเป็นต้องสั่งการเพราะความเป็นผู้นำไม่ได้มาจากการอุปโลกน์หรือแต่งตั้งตนเอง แต่ต้องเกิดจากการที่มีคนอื่นที่เขารู้สึกว่าเราเป็นผู้นำ ดังนั้น คุณสมบัติของภาวะผู้นำที่ยั่งยืน ได้แก่ ความรู้สึกผิดชอบ รู้ควรไม่ควร โดยมีคุณธรรม จริยธรรม เป็นเครื่องควบคุมผู้นำ ความสามารถทำให้คนอื่นคล้อยตาม ความสามารถในการสื่อสารให้คนอื่นเข้าใจได้ แต่ต้องพูดในสิ่งที่จริง ความเป็นผู้ยึดมั่นในหลักการ มีระบบการคิดและการบริหารที่มีวิสัยทัศน์ จะต้องคิดแบบที่ละก้าว แต่ต้องคิดครบทั้งกระบวนการและรู้จักคาดคะเน ความเป็นนักวิชาการรู้จักหาความรู้และพึ่งพาความรู้ทางวิชาการอย่างแท้จริง

ลีปปนนท์ เกตุทัต (2540: 43.-45) กล่าวว่า “ ภาวะผู้นำ” หมายถึง ความมีวิสัยทัศน์มีทัศนะกว้างไกลและสามารถทำให้ผู้ร่วมงานยอมรับ และยินดีร่วมปฏิบัติตาม ซึ่งผู้ที่จะเป็นผู้นำต้องมีศักยภาพพื้นฐาน 9 ประการ ได้แก่

1. เป็นคนเก่ง
2. เป็นคนดี
3. ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
4. มีความกล้าหาญทางจริยธรรม
5. มีความอดทน
6. บริหารจัดการเป็น
7. ตัดสินใจอย่างมีวิจารณญาณ

8. มีสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม
9. เคยประสบความสำเร็จมาพอสมควร

ประเวศ วะสี (2540: 53-57) กล่าวว่า **ภาวะผู้นำ** อาจมีได้ทั้งในผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าและผู้ที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งหัวหน้า ผู้นำตามธรรมชาติในกระบวนการประชุมจะมีหลายคน ลักษณะของ**ภาวะผู้นำ** คือ **ฉลาด** เป็นคนเห็นแก่ส่วนรวม เป็นคนติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นรู้เรื่อง และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกโดยอัตโนมัติ

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม (2540:96) กล่าวว่า ภาวะผู้นำมีทั้งสิ่งที่ติดตัวมาหรือที่เรียกว่า “**เนว**” สิ่งที่มาจากสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่ค่อยๆ บั๊นปรุงแต่งขึ้นมา และสิ่งที่เกิดจากการฝึกรวมอย่างเป็นกิจจะลักษณะ ภาวะผู้นำของผู้นำไทยน่าจะมีคุณลักษณะ 5 ประการ เป็นส่วนประกอบ ได้แก่

1. สภาพจิตใจที่มั่นคง
2. มีความเมตตากรุณา
3. มีเจตคติมุ่งไปข้างหน้า
4. สร้างสรรค์หาทางแก้ไข
5. มีความสามารถด้านการพูดและการแสดงออก เอาจริงเอาจังและมีผลงาน

จากความหมายที่กล่าวข้างต้น**ผู้วิจัย** สรุปได้ว่า **ภาวะผู้นำ** หมายถึง กระบวนการหรือพฤติกรรมของผู้นำในการใช้อิทธิพล หรือชี้แนะ และสื่อสารให้สมาชิกกลุ่มหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม ด้วยความเต็มใจเพื่อการบรรลุผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่ง ภาวะผู้นำ ประกอบด้วย ตัวผู้นำ ผู้ตาม จุดมุ่งหมาย หลักการ วิธีการ สิ่งที่ต้องทำ สถานการณ์ หรืออาจสรุปได้ว่า **ภาวะผู้นำ** คือ รูปแบบอิทธิพลระหว่างบุคคล (Interpersonal influence) เป็นความสามารถในการนำของผู้นำหรือกลุ่มในอันที่จะก่อให้เกิดการกระทำกิจกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

2.2.2 ความสำคัญของภาวะผู้นำ

องค์การทุกองค์การจำเป็นต้องแข่งขันเพื่อความสำเร็จและความอยู่รอดในการดำเนินงาน ภายใต้สภาพแวดล้อม แบบโลกาภิวัตน์ ผู้นำแบบดั้งเดิมที่บริหารบุคลากรโดยเน้นการควบคุมตามอำนาจหน้าที่และสายการบังคับบัญชาคงจะไม่เหมาะสมอีกต่อไป ผู้นำในองค์การในยุคปัจจุบันควรมีรูปแบบการนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการพยายามสร้างความสมดุลระหว่างงานและความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากร

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

Trewatha and Newport (1982, pp. 383-384) กล่าวว่า ภาวะผู้นำนับเป็นเรื่องที่ได้รับการกล่าวขวัญถึงอย่างกว้างขวางในทุกองค์การ โดยทั่วไปมนุษย์มักมีความเชื่อและคาดหวังว่าบุคคลที่เป็นผู้นำจะต้องมีศักยภาพเพียงพอที่จะทำให้ห้องค์การมีประสิทธิผล ภาวะผู้นำ เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์การและสังเกตเห็นได้ทั่วไปจากพฤติกรรมการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันของมนุษย์ ภาวะผู้นำ จึงเป็นองค์ประกอบทางการบริหารอย่างหนึ่งที่มีความเป็นพลวัต กล่าวคือ มีการเคลื่อนไหวอยู่ในองค์การ บางครั้งภาวะผู้นำช่วยกระตุ้นผู้ตามให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง แต่บางครั้งภาวะผู้นำก็ทำลายความเข้มแข็งขององค์การ

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ภาวะผู้นำสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์การ สำหรับองค์การที่เป็น ทางการนั้นส่วนใหญ่แล้วบุคคลผู้แสดงบทบาทผู้นำ คือ ผู้บริหาร ที่เรียกชื่อตำแหน่งแตกต่างกันไป เช่น ผู้จัดการ ผู้บริหาร นักบริหาร หัวหน้า อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการ เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ต่างพยายามที่จะใช้อิทธิพลต่อสมาชิกขององค์การเพื่อให้กระทำหรืองดเว้นการกระทำหรือแสดงบทบาทตามที่กำหนดในแต่ละสถานการณ์ผู้นำจะใช้อิทธิพลเพื่อกระตุ้นให้สมาชิกร่วมกันทำงาน ผู้นำที่เป็นทางการนอกจากจะคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ตามแล้วยังต้องคำนึงถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การด้วย

ภาวะผู้นำ ที่ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับความสามารถในการประยุกต์ทักษะที่ได้รับมาจาก ประสบการณ์ การเรียนรู้ และการสังเกต ภาวะผู้นำไม่ได้ขึ้นอยู่กับการใช้อำนาจตามตำแหน่ง (authority) ความมีบารมี (prestige) หรือพลังอำนาจ (power) ใดๆอย่างหนึ่งโดยลำพัง ผู้นำที่มีประสิทธิผล มักจะลดสัดส่วนของการใช้อำนาจตามตำแหน่งลงให้เหลือน้อยที่สุด สิ่งที่ผู้นำต้องการ คือ ความเห็นพ้องจากผู้ตามมากกว่าการบังคับให้ร่วมมือ จึงมีคำกล่าวทางการบริหารที่ว่า “ผู้บริหารที่เดินนำหน้า คือ ผู้นำแห่งความหวัง ผู้บริหารที่ชอบผลกหลัง คือ ผู้บริหารที่หย่อนสมรรถภาพ” (the poor manager drives; the good manager leads)

2.2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านพยายามศึกษาภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพรวมทั้งพยายามที่จะระบุและวัดคุณลักษณะความเป็นผู้นำที่ควรมี ซึ่ง พอสรุปภาวะผู้นำ ได้ดังนี้

Kirkpatrick and Locke (1991: 48-60) กล่าวว่า คุณสมบัติของภาวะผู้นำ มี 6 ประการ ดังนี้

1. **แรงขับ (Drive)** ผู้นำควรมีความต้องการความสำเร็จ มีความทะเยอทะยาน และความเพียรในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

2. ความปรารถนาที่จะนำหรือการจูงใจ (Desire to Lead or Motivation) ผู้นำควรมีความปรารถนาในการนำผู้อื่น โดยแสดงถึงความตั้งใจพยายามโน้มน้าว หรือจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ความซื่อสัตย์และความเป็นน้ำหนึ่งอันเดียวกัน (Honesty and Integrity) ผู้นำควรสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างตนเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาภายใต้ความไว้วางใจ และมีความสม่ำเสมอในคำพูดและการกระทำ

4. ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) ผู้นำควรมีความมั่นใจในตนเอง เพื่อที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามั่นใจในความถูกต้องของเป้าหมาย และการตัดสินใจ

5.สติปัญญา (Intelligence) ผู้นำควรมีสติปัญญาเฉลียวฉลาดเพียงพอที่รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่จำนวนมาก และสามารถที่จะกำหนดวิสัยทัศน์ รวมทั้งแก้ปัญหาด้วยการตัดสินใจที่ถูกต้อง

6. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job-relevant Knowledge) ผู้นำควรรอบรู้เกี่ยวกับองค์การ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ ผู้นำที่มีความรู้จะสามารถตัดสินใจได้ดี เนื่องจากจะเข้าใจถึงผลกระทบที่จะเกิดจากการตัดสินใจนั้น ๆ

Kouzes and Posner 1995 (อ้างถึงใน Hellriegel and others,2001:329) กล่าวว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีความเห็นว่า ความซื่อสัตย์เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดของผู้นำ เนื่องจากความไว้วางใจจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ

Nodler and Tushman (1990:70-97) กล่าวว่า ภาวะผู้นำและบารมีของผู้นำในองค์การที่ได้รับการยอมรับ ประกอบด้วย 3 E ดังนี้

1. ความเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ (Envisioning) ซึ่งผู้นำจะมีส่วนประกอบของพฤติกรรม ได้แก่ - การแสดงออกถึงวิสัยทัศน์ ที่ประทับใจและเป็นจริงได้

- การกำหนดความคาดหวังในระดับสูงกว่ามาตรฐาน
- การเป็นผู้มีความมั่นคงในอารมณ์ และวุฒิภาวะสูง

2. ความเป็นผู้มีพลัง (EnergiZing) ซึ่งผู้นำจะมีส่วนประกอบของพฤติกรรม ได้แก่

- ความกระตือรือร้น
- การแสดงออกถึงความมั่นใจในอนาคต
- ความอดทน มุ่งมั่น พินิจอุปสรรค เพื่อความสำเร็จ
- ความเป็นผู้มีคุณธรรม

3. **ความเป็นผู้มีความสามารถ (Enabling)** ซึ่งผู้นำจะมีส่วนประกอบ ของพฤติกรรม ได้แก่

- การให้คำแนะนำ สอนงาน
- การให้ความช่วยเหลือผู้ตาม
- การมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ
- การมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ
- การมีความสามารถในการจูงใจ

2.3 **สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล**

2.3.1 **ความหมาย สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล (welfare and Benefits)**

กึ่งพร ทองใบ (2550:12) ได้ให้ ความหมาย สวัสดิการ (Welfare) หมายถึง ประโยชน์ หรือ บริการ ที่กิจการจัดตอบแทนให้แก่ บุคลากรในองค์กร เป็นลักษณะการตอบแทน ทางอ้อมไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง แต่เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการธำรงรักษา บุคลากรให้อยู่กับองค์กรนานๆ **ประโยชน์เกื้อกูล (Benefit หรือ fringe benefits)** หมายถึง สวัสดิการด้านการเงินที่นอกเหนือจากการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนที่กำหนดโดยนายจ้าง หรือ หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่าย ผลตอบแทนพื้นฐาน (Basic pay) ซึ่งประโยชน์เกื้อกูล แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และผลประโยชน์ทางจิตวิทยา

กึ่งพร ทองใบ (2550:59-60) ได้ให้ความหมาย สวัสดิการ **ประโยชน์เกื้อกูล** ก็คือ ค่าตอบแทนทางอ้อม ซึ่งหมายถึง เงิน สิ่งของ หรือสิทธิต่าง ๆ ที่ฝ่ายนายจ้างหรือฝ่ายจัดการ ดำเนินการจ่ายหรือจัดให้ แก่พนักงาน นอกเหนือจาก ค่าจ้าง หรือเงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทน ทางตรง ค่าตอบแทนทางอ้อม เป็นการให้ที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นการให้ที่มุ่งหวังผลในการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน การออกจางาน ลดการขัดแย้งระหว่างฝ่ายพนักงาน และฝ่ายจัดการ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ตลอดจนก่อให้เกิดความสัมพันธ์ อันดีระหว่างองค์กรกับพนักงาน

2.3.2 **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล**

กึ่งพร ทองใบ (2550 59-67) ได้กล่าวว่า **สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล** หรือที่ เรียกว่า **ค่าตอบแทนทางอ้อม** เป็นเงินหรือสิ่งของหรือ สิทธิต่าง ๆ ที่ฝ่ายนายจ้างหรือฝ่ายจัดการจ่าย ให้แก่ลูกจ้างพนักงานนอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือนที่เป็นค่าตอบแทนทางตรงเพื่อมุ่งหวัง ประโยชน์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสำคัญทั้งต่อองค์กร และพนักงาน สวัสดิการ

ประโยชน์เกื้อกูล หรือค่าตอบแทนทางอ้อม มีการจ่ายหรือจัดให้แก่พนักงานในหลายลักษณะ และมีชื่อเรียกต่าง ๆ กันไปตามลักษณะในการจ่าย ดังนี้

1. ค่าตอบแทนทางอ้อมที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ การประกันชีวิต การประกันสุขภาพ การประกันอุบัติเหตุ การประกันสังคม การช่วยเหลือการศึกษา การสงเคราะห์ทางสังคม การช่วยเหลือหลังการเกษียณ สิทธิการ ลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน และวันหยุดที่ได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือน

2. ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจ ความท้าทาย ความมีอิสระในการตัดสินใจ ความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบ การยกย่องยอมรับ ความภาคภูมิใจในงาน

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน นโยบายที่เหมาะสมในการเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงานการยืดหยุ่นเวลาในการทำงาน การเจ็ยงานกันทำ และแผนการจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อมแบบให้พนักงานเลือกเอง (Cafeteria ompensation)

2.3.3 แนวคิดหลักการในการกำหนด สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลหรือค่าตอบแทนทางอ้อม

การดำเนินการใน การกำหนดสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล หรือที่เรียกว่าค่าตอบแทนทางอ้อม จำเป็นต้องพิจารณาความเหมาะสมในแง่ของผลที่องค์กรจะได้รับ ตลอดจนต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น หลักการในการดำเนินการกำหนดให้แก่พนักงาน โดยทั่วไปมี 6 ประการ ดังนี้

1. หลักการสนองความต้องการอย่างแท้จริง ก่อนดำเนินการจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อม ควรมีการสำรวจให้ทราบถึงลักษณะความต้องการที่แท้จริงของพนักงานเสียก่อน การรู้ความต้องการอย่างแท้จริงของพนักงานแล้วนำมากำหนด ประเภทของ สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล หรือ ค่าตอบแทนทางอ้อม ที่เหมาะสมกับความต้องการ จะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์คุ้มค่า

2. หลักการสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ การจัดให้มี สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล หรือ ค่าตอบแทนทางอ้อมสนองความต้องการของคนบางคนหรือบางกลุ่มเท่านั้น จะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ดังนั้น ในการดำเนินการจัดให้มีควรได้มีการจัดลำดับความต้องการของพนักงาน และพิจารณาจัดให้มีเฉพาะประเภทที่เป็น ความต้องการของคนส่วนใหญ่เท่านั้น

3. **หลักการมีส่วนร่วม** การจัดให้มี สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล หรือค่าตอบแทนทางอ้อม ควรให้มีขอบเขตกว้างขวาง เพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการใช้บริการขององค์กรให้มากที่สุด

4. **หลักความเสมอภาค** การให้ควรมีแบบอย่างเดียวกันสำหรับพนักงานทุกคนเพื่อให้สมาชิกทุกคนในองค์กรเกิดความพึงพอใจ เพราะการทำให้ทุกคนมีสิทธิเสมอภาคกันย่อมก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรต่อไป

5. **หลักความสะดวก** การจัดให้มีสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล หรือค่าตอบแทนทางอ้อม ประเภทต่างๆ ให้แก่พนักงานควรอำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถเข้าร่วมโครงการ และขอรับได้ง่าย ตลอดจนการเบิกจ่ายก็ใช้เวลาและขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ควรจัดให้พนักงานได้ใช้บริการโดย เงื่อนไขง่าย ๆ

6. **หลักความประหยัด** พิจารณาจากค่าใช้จ่ายที่เสียไปสำหรับเป็น สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล หรือค่าตอบแทนทางอ้อมจะต้องได้รับประโยชน์สูงสุดจากการปฏิบัติของพนักงานด้วย โดยมีการควบคุมรายการค่าใช้จ่าย และวัดผลการปฏิบัติงานจากค่าใช้จ่ายดังกล่าว เพื่อประเมินได้ว่าการดำเนินการนั้นก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3.5 การดำเนินการบริหาร สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล หรือ ค่าตอบแทนทางอ้อม

การจัดให้มี สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล หรือ ที่เรียกว่า ค่าตอบแทนทางอ้อมโดยฝ่ายจัดการองค์กรกำหนดให้มีการจ่าย เนื่องมาจากปัจจัยแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดค่าตอบแทน ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ กฎหมาย องค์กรของลูกจ้าง คู่แข่งขัน หรือเป็นการกำหนดจ่าย เพื่อมนุษยธรรม เพื่อการรักษาผลประโยชน์ขององค์กร หรือเพื่อประโยชน์ในการนำเอาค่าใช้จ่ายไปคำนวณต้นทุนกิจการ เพื่อประโยชน์ในด้านภาษีขององค์กร

องค์กรจำเป็นต้องมีระบบค่าตอบแทนที่สามารถจูงใจให้คนดี คนมีความรู้ความสามารถ มาทำงานกับองค์กร และสามารถธำรงรักษาคนดี มีความสามารถนั้นอยู่กับองค์กรนาน ๆ การให้สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล หรือค่าตอบแทนทางอ้อม นั้นเป็นสิ่งที่องค์กรใช้ในการแข่งขันเพื่อการว่าจ้างอย่างมีประสิทธิภาพอีกประการหนึ่ง

ดังนั้น การดำเนินการในการกำหนดให้มี สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล หรือค่าตอบแทนทางอ้อม เพื่อดำเนินการจ่ายให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ควรดำเนินการใน 5 ประการ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะในการจ่าย เช่น

- เพื่อเสริมสร้างและเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน

- เพื่อธำรงรักษาบุคลากรให้มีความพึงพอใจในงานและจงรักภักดีต่อองค์กร
- จะได้ทำงานอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ
- เพื่อช่วยเหลือหรือให้ความอนุเคราะห์แก่พนักงาน
- เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายจัดการและฝ่ายพนักงาน
- เพื่อช่วยให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของพนักงาน

3. การขยายประโยชน์แก่พนักงาน การจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อมควรมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่พนักงานส่วนใหญ่ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมโครงการอย่างสะดวกและทั่วถึง

4. การดำเนินการควรมีความยืดหยุ่น ดำเนินการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเลือก หรือสามารถเลือกรับได้

5. การติดต่อประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ทราบข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนและทั่วถึงนำไปสู่

วัตถุประสงค์ในการจ่ายต่อไป

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยุติธรรมในหน่วยงาน

2.4.1 ความหมายของความยุติธรรมในองค์กร

นุชนารถ อยู่ดี (2548: 7) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับได้รับการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ จากองค์กรอย่างยุติธรรม

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548:7) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรพิจารณาเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ตนได้รับจากการทำงานในองค์กร โดยตัดสินใจจากประสบการณ์ที่ได้รับการปฏิบัติจากองค์กร โดยผ่าน นโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในด้านต่าง ๆ และการกระทำของตัวแทนองค์กร

พินิตา ทองเงา (2548:7) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์กร กระบวนการที่องค์กรใช้เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงานมีความยุติธรรม

สรูป ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้รับความเท่าเทียมกันและทั่วถึงกันในด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบ

2.4.2 ความสำคัญและปัจจัยของความยุติธรรม

เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton. 1992 : 17-18) กล่าวว่า “บุคคลและองค์กรต่างติดตามความยุติธรรมจากร่องราวในแต่ละวัน โดยมีเป้าหมายต่างกัน” ซึ่งเป้าหมายของความยุติธรรมในองค์กรแบ่งได้เป็น 3 ประการ คือ

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness) ซึ่งจะพิจารณาถึงความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำเร็จของบุคคล เป้าหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผลผลิตที่มีคุณภาพสูงและมีปริมาณมากจากการผลิตของแต่ละบุคคลกลุ่มสายงานและองค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมายพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ (Classical Economic Theories)

2. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและรักษาไว้ซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of Community) คือ การที่บุคคลจะพยายามทำให้รู้สึกว่าเป็นสมาชิกของกลุ่มและสามารถบ่งชี้ว่าตนเป็นสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งปรากฏเป็นสังคม ได้แก่ ระดับหน่วยงาน แผนก ฝ่ายหรือองค์กร ซึ่งเป้าหมายนี้มีความสำคัญเพิ่มขึ้นในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับกลุ่มงาน ทีมข้ามสายงาน หรือกลยุทธ์พื้นฐานในการทำงาน

3. เพื่อศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ (Individual dignity and humanness) จะพิจารณาถึงผลตอบแทน ขบวนการและระบบภายในองค์กรที่จะสร้างวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีสร้างควมมีเอกลักษณ์และคุณค่าของบุคคล

สรุป จากความหมายและความสำคัญของความยุติธรรมข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุป ประเภทของความ ยุติธรรมในองค์กร ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน (Distributive Justice)
2. ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (Procedural Justice)
3. ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice)
4. ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ (Systematic Justice)

2.4.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กร

1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน

ก่อน ค.ศ. 1975 การศึกษาในเรื่องความยุติธรรมส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทนตามที่ตนคาดหวังไว้เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่จะได้รับแนวคิดมาจากงานของ อัดัมส์ (Adum.1965 :276-299) ซึ่งใช้กรอบทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมในการ

ประเมินความยุติธรรมตาม แนวคิดของ อัดัมส์ เห็นว่า สิ่งที่คุณคิดคำนึงถึงนั้นไม่ใช่แค่ผลตอบแทนที่สูงสุดเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงว่าผลลัพธ์นั้นยุติธรรมหรือไม่ อัดัมส์ เสนอว่า วิธีทางหนึ่งที่จะตัดสินว่า ผลตอบแทนนั้นยุติธรรมหรือไม่ก็คือ การคำนวณอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) อย่างเช่น ระดับการศึกษา สติปัญญา ความสามารถ และประสบการณ์ กับผลตอบแทนที่ตนเองได้รับเปรียบเทียบกับคนอื่น งานวิจัยส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าคุณคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน ความท้าทายของความมั่นคงในงาน การบังคับบัญชา การเลิกจ้าง นอกจากนี้ ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรในด้านผลตอบแทนกับทัศนคติและพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน, ความยึดมั่นในองค์กร และความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

ทฤษฎีดุลยภาพของอัดัมส์ (Adams theory)

โครงสร้างหลักที่สำคัญของความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยน ตามหลักทฤษฎี ดุลยภาพของอัดัมส์ (Mowday. 1991: 112-114 ; อ้างอิงจาก Adam. 1995) คือ สิ่งลงทุน (Input) และผลตอบแทน (Outcomes) โดยสิ่งลงทุน หมายถึง สิ่งที่คุณคิดเสียสละลงทุนในการแลกเปลี่ยน โดยคาดหวังสิ่งตอบแทน เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ การฝึกฝนอบรมและผลตอบแทน ซึ่งประกอบด้วย รางวัล หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับจากการแลกเปลี่ยน เช่น ค่าจ้าง อำนาจในการควบคุมบังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และสวัสดิการต่าง ซึ่งสิ่งที่พนักงานลงทุนและตอบแทนจากการลงทุนของพนักงานนั้น จะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ สิ่งนั้นจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยน(Exchange) เช่น เป็นผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยน (Exchange Process) ถ้าปราศจากเงื่อนไขทั้งสองข้อนี้ก็ไม่สามารถพิจารณาสิ่งนั้น ๆ ว่าเป็นพนักงานลงทุนหรือผลลัพธ์จากการลงทุน

ตามทฤษฎีดุลยภาพของอัดัมส์ (Mowday. 1991:114:อ้างอิงจาก Adams.1965) กล่าวถึง ผลการรับรู้ความไม่ยุติธรรมที่จะเกิดขึ้นต่อบุคคล ดังนี้

1. เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรม จะทำให้เกิดความตึงเครียด
2. ระดับของความเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ
3. ความเครียดที่เกิดขึ้นจะกลายเป็นแรงจูงใจ ให้บุคคลพยายามที่จะลดความเครียดดังกล่าว
4. ขนาดของแรงจูงใจในการลดความไม่ยุติธรรมเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของการรับรู้ความไม่ยุติธรรม

จากการศึกษานิยามและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ผู้วิจัย ขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้าน

ผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานให้กับองค์กรว่ามีความสมดุลและถูกต้องกับสิ่งที่ตนเองให้กับองค์กร เช่น ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ เวลา และความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับในสถานการณ์เดียวกันหรือคล้ายกัน

นุชนารถ อยู่ดี (2548: 7) ได้ให้ ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานให้กับองค์กร ว่ามีความสมดุลและถูกต้องกับสิ่งที่ตนเองลงทุนให้กับองค์กร เช่น ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ เวลา ความคิดสร้างสรรค์รวมถึงการเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับในสถานการณ์เดียวกันหรือคล้ายกัน

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548 :7) ได้ให้ ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง ความคิดที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานให้กับองค์กรที่มีความสมดุลและถูกต้องเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่าง ๆ ที่บุคลากรนำมาลงทุนให้กับองค์กร เช่น ความรู้ ประสิทธิภาพ ความมานะพยายาม และความเครียดที่ได้รับจากการทำงาน

พินิตา ทองเงา (2548:7) ได้ให้ ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานขององค์กร

สรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานให้องค์กรว่า มีความสมดุลถูกต้องตาม ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ เวลา และความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนเหมาะสมกับความมานะพยายามและความเครียดที่ได้รับจากการทำงานว่า ผลตอบแทนดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการทำงานของตน

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ ภายหลังจากทฤษฎีดุลยภาพและแบบจำลองของความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนไม่สามารถที่จะอธิบายและทำนายปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความไม่ยุติธรรมได้อย่างสมบูรณ์ (Cropanzano and Randall, 1993: 3-20) และการค้นพบว่าการกระจายผลตอบแทนไม่สำคัญเท่ากับกระบวนการหรือวิธีการที่ใช้ในการ กำหนดผลตอบแทน ในช่วงต้นทศวรรษ 1970 นักวิจัยเริ่มพิจารณาว่าการประเมินการตัดสินใจในการแบ่งสรรรางวัลนั้น ไม่เพียงแต่พิจารณาว่า รางวัลคืออะไรแต่ยังต้องพิจารณาว่ารางวัลนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไรอีกด้วย ซึ่ง ก็คือ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ซึ่ง หมายถึง ความยุติธรรมในองค์กรในกระบวนการกำหนดปริมาณและการแบ่งสรรรางวัลแก่พนักงานเพิ่มจากการศึกษาในเรื่องของความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

(Distributive Justice) โดยมโนทัศน์เกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการจะเน้นไปที่ลักษณะของกระบวนการ ในช่วงแรกของการวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ จะมุ่งไปที่โครงสร้าง หรือองค์ประกอบของกระบวนการ เช่น โอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วม การออกเสียงในการแสดงความคิดเห็น และงานวิจัยต่อ ๆ มา ได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความยุติธรรมด้านกระบวนการในหลาย ๆ ด้าน เช่น การประเมินผลการปฏิบัติทางวินัย การตัดสินใจทางด้านงบประมาณ และการเลิกจ้าง

ลีเวนทัล (Leventhal, 1980: 27-55) ได้เสนอแนะว่า กระบวนการยุติธรรมมีผลจากหลายองค์ประกอบที่ควบคุมกระบวนการ และควบคุมการตัดสินใจ เขาได้เสนอกฎของความยุติธรรม ด้านกระบวนการ 6 ข้อ ที่เป็นเกณฑ์ในกระบวนการแบ่งสรรผลตอบแทนที่ผู้ได้รับจะพอใจและรับรู้ ซึ่งความยุติธรรมนั้น ได้แก่

1. กระบวนการจัดสรรต้องมีความคงที่แน่นอน (Consistency Rule)
2. ผู้ที่ทำการตัดสินใจต้องไม่ได้ผลประโยชน์ส่วนตัวจากกระบวนการจัดสรรนั้น (Bias suppression)
3. ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการตัดสินใจนั้นต้องมี คุณภาพ แม่นยำ (Accuracy Rule)
4. ปรับปรุง ยกเลิกการตัดสินใจ เนื่องจาก ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องได้ (Correct ability Rule)
5. แสดงถึงการที่บุคคล ทุกคน ทุกระดับ จะได้รับการพิจารณาโดยทั่วถึงและเท่าเทียมกัน (Representativeness Rule)
6. มีมาตรฐานทางศีลธรรม จริยธรรม โดยสอดคล้องกับหลักคุณธรรม และค่านิยมของผู้รับ (Ethicality Rule)

โดยที่บุคคลเลือกใช้กฎของความยุติธรรมด้านกระบวนการดังกล่าวข้างต้นแตกต่างกันตามแต่ละสถานการณ์ โดยการให้น้ำหนักที่แตกต่างกัน นั่นคือ หากกฎใดใช้ได้ดีกว่าในการตัดสินใจ ความยุติธรรม กฎนั้นจะมีน้ำหนักความสำคัญมากกว่า

เชพพาร์ด เวกิกี้ และมินตัน (Sheppard : Lewicki and Minton, 1992:31) กล่าวว่า โดยทั่วไปบุคคลจะมีความเชื่อว่ากระบวนการที่ยุติธรรม จะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรม ดังนั้น หากสามารถชั่งชั่งประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญของกระบวนการที่ยุติธรรมด้านกระบวนการที่ยุติธรรมได้ก็มีแนวโน้ม ที่จะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรมมากขึ้น และในการตัดสินใจความยุติธรรมด้านกระบวนการ เชพพาร์ด เวกิกี้ และมินตัน ได้ใช้ หลักความสมดุล (Balance) หลักความถูกต้อง (Correctness) และเป้าหมายทั้ง 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมาย ด้านการมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Performance effectiveness) เป้าหมาย ด้านบรรลุและคงไว้ซึ่งความรู้สึกเป็น

อันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of community) และเป้าหมายด้านความมีเกียรติศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ (Individual Dignity and humanness) เป็นเกณฑ์ที่ทำให้เกิดเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจ

ตารางที่ 2.1 แสดงแนวคิดในการตัดสินใจยุติธรรมด้านกระบวนการ

เป้าหมายของความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
ด้านการมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	การตรวจสอบและความสมดุล (Check and Balance)	ความเป็นกลาง
ด้านการบรรลุและคงไว้ซึ่ง	ความสมดุลของอำนาจ (Balance of Power)	ความคงที่แน่นอนกระบวนการ (Consistency with specified Procedures)
ด้านความมีเกียรติศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์	ความสมดุลในสิ่งลงทุน (Balance of power)	สถานะของบุคคลใน (Standing)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนั้น ได้มีผู้ให้ นิยามของความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ ไว้ ดังนี้

นุชนารถ อยู่ดี (2548: 7) ได้ให้ ความหมาย ของความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ หมายถึง ความคิดของพนักงานที่มีต่อวิธีการ กลไก หรือกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์กรว่ามีความยุติธรรม กล่าวคือ กระบวนการดังกล่าวจะต้องไม่ถูกรบกวนโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง พนักงานมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจได้

พนิดา ทองเงา (2548: 7) ได้ให้ ความหมายของความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าการสร้างของกระบวนการที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนถูกหนดขึ้นอย่างยุติธรรมและองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อมูล เพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนขององค์กร

สรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ หมายถึง การที่พนักงานมีการรับรู้ต่อวิธีการ กลไก โครงสร้าง ในการทำงานขององค์กรนั้น ๆ โดยรับรู้ว่าการบวนการขององค์กรมีความเท่าเทียมกันที่จะเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อมูล ความคิดเห็น และการตัดสินใจในกระบวนการทำงานได้

3. แนวคิดเกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

กรีนเบิร์ก (Greenberg . 1993 :81-103) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้แบ่ง เป็น 2 ประเภท

1. ความยุติธรรมในองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) ซึ่งสะท้อนถึงระดับที่พนักงาน จะได้รับการปฏิบัติจากองค์กร ด้วยความสุภาพ (Politeness) ด้วยความเคารพ (Dignity) นับถือ (Respect) รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในองค์กร เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ความยุติธรรมในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) เน้นความถูกต้อง และคุณภาพของสิ่งที่ที่จะอธิบายแก่พนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการที่ใช้ในองค์กร ว่าทำไมจึงใช้วิธีการนี้ หรือแบ่งปันผลตอบแทนออกมาเช่นนี้ โดยที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่อธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายต้องมีความถูกต้องเหมาะสม ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงานและสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้

ไบส์และมอค (นุชนารถ อยู่ดี : 41: อ้างอิงจาก Bies and Moag. 1986) ได้พิจารณาความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) จากมุมมองด้านสังคม (Social side of Justice) โดยอธิบายว่า หมายถึง คุณภาพของการปฏิบัติต่อกันและกันระหว่างบุคคลที่มีอำนาจการตัดสินใจในการให้รางวัลในองค์กรแก่พนักงานรวมถึงการปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ และให้เกียรติ โดยแบ่งความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) หมายถึง ความคิดที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้ที่มีเหตุผลชัดเจน และเพียงพอที่จะสามารถอธิบายการตัดสินใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ไบส์ และเชพพิโร (นุชนารถ อยู่ดี. 2548:41 : อ้างอิงจาก Bies and Shapiro.1987) ได้พิจารณาแนวทางในการตัดสินใจ โดยใช้มิติทางการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า บุคคลที่ได้รับการปฏิเสธการรับเข้าทำงานมีแนวโน้มที่จะยอมรับผลการตัดสินใจว่ายุติธรรมเมื่อได้รับคำอธิบายที่มีเหตุผลมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการอธิบายสอดคล้องกับการศึกษาของ ไบส์ เชพพิโรและคัมมิงส์ (นุชนารถ อยู่ดี . 548 :41 อ้างอิงจาก Bies Shepiro and Cumming.1998) ที่พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการจะเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานเชื่อว่าได้รับการอธิบายที่มีเหตุผลเพียงพอและมีการสื่อสารอย่างจริงจัง

2. ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) หมายถึง ความคิดเห็นที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานและปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ให้การยอมรับ

ด้านความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ได้มีผู้ให้นิยามความหมายไว้ ดังนี้
นุชนารถ อยู่ดี (2548: 7) ได้ให้ ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง ความคิดเห็นที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้ที่มีความยุติธรรม

เปรมจิตร คล้ายทอง (2548: 7) ได้ให้ ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กร ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง ความคิดที่มีต่อผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีความยุติธรรมในการสื่อสารให้ข้อมูลในการตัดสินใจต่าง ๆ และการให้เกียรติบุคลากร

พินดา ทองเงา (2548:7) ได้ให้ ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากองค์กร(เช่น หัวหน้า) แสดงความจริงใจ ให้เกียรติ และคำนึงถึงสิทธิของพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งมีการให้ข้อมูลและอธิบายถึงเหตุผลในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ขององค์กรต่อพนักงานตามความเป็นจริง

สรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคลระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติและคำนึงถึงสิทธิของพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งได้รับความยุติธรรมในการจัดหาและให้แหล่งข้อมูลในการสื่อสารภายในองค์กร

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ

เปรมจิตร คล้ายทอง (2548:8) ได้ให้ ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ หมายถึง ความคิดที่มีต่อระบบต่าง ๆ ในองค์กรว่ามีความยุติธรรม คือ ระบบมีความโปร่งใส ไม่มีอคติ บุคลากรทุกคนในองค์กรได้รับการปฏิบัติจากองค์กรเหมือนกัน ภายใต้ระบบการบริหารบุคคลต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น เช่น ระบบการบังคับบัญชา ระบบการรับรู้ข้อมูลในองค์กร เป็นต้น

นุชนารถ อยู่ดี (2548:8) ได้ให้ ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ หมายถึงความคิดที่พนักงานมีต่อระบบการบริหารงานต่าง ๆ ภายในองค์กรว่ามีความยุติธรรม คือ ระบบการบริหารต้องโปร่งใส ไม่มีอคติ มีการสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจนและเพียงพอ พนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

สรุป ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ หมายถึง การที่พนักงานได้รับความยุติธรรมในระบบที่มีความโปร่งใส ไม่มีอคติ ซึ่งกันและกัน พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติจากองค์กรเหมือนกันและได้รับการบริหารงานจากผู้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน

3. การบริหารงาน โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

ประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาลตากลี

พ.ศ.2500

- ◆ เป็นสถานีนามัยชั้น 1 ตั้งอยู่ที่ราชพัสดุบริเวณที่ว่าการอำเภอตากลี ถนนพหลโยธิน อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์
- ◆ นายแพทย์สุนทร ทองคง เป็นนายแพทย์หัวหน้าสถานีนามัย

พ.ศ.2512

- ◆ เป็นศูนย์การแพทย์และอนามัย
- ◆ นายแพทย์ขุนทอง สุคติพันธ์ เป็นนายแพทย์หัวหน้าศูนย์การแพทย์และอนามัย (2502 – 2518)

พ.ศ.2518

- ◆ นายวิเชียร – นางศิริทัย สุภวาริ ได้บริจาคมอที่ดิน จำนวน 51 ไร่ 90 ตารางวา บริเวณหมู่บ้านตากลีใหญ่ ตำบลตากลี อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อเป็นสถานที่ก่อสร้าง โรงพยาบาลตากลี ขนาด 30 เตียง
- ◆ นายแพทย์พงษ์ชนก ตัณฑเศรษฐี เป็นผู้อำนวยการโรงพยาบาล (พ.ศ.2519 – 2520)

พ.ศ.2521

- ◆ โรงพยาบาลตากลี เปิดให้บริการแก่ประชาชน เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2521
- ◆ นายแพทย์ธวัช สุนทรจารย์ เป็นผู้อำนวยการโรงพยาบาล (พ.ศ.2521 – 2525)

พ.ศ.2526

- ◆ ยกฐานะเป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 60 เตียง ก่อสร้างโดยเงินงบประมาณและเปิดให้บริการแก่ประชาชน เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2527
- ◆ นายแพทย์ประเทือง ตีระไพบูลย์สิน เป็นผู้อำนวยการโรงพยาบาล (พ.ศ.2526 – ปัจจุบัน)

พ.ศ.2538

- ◆ ยกฐานะเป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 90 เตียง ก่อสร้างตึกสุติกรรมและเปิดให้บริการแก่ประชาชน เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2538

พ.ศ.2543

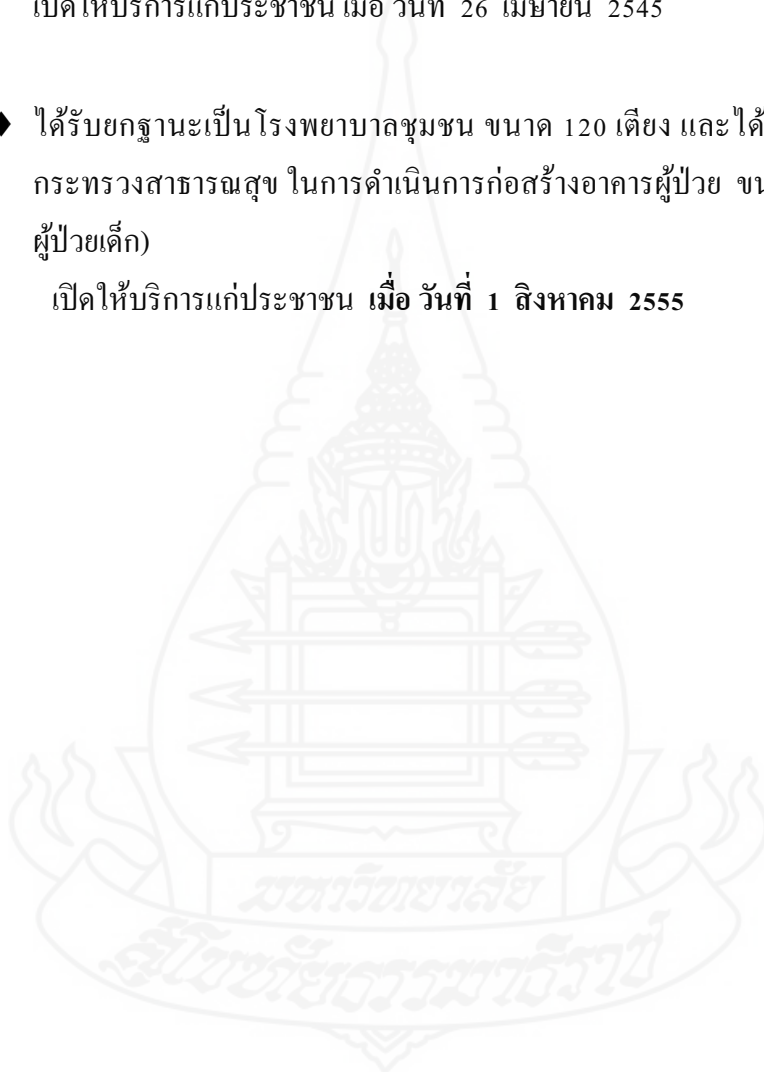
- ◆ ได้รับงบประมาณจากกระทรวงสาธารณสุข ในการก่อสร้างตึกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เปิดให้บริการแก่ประชาชน เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2544

พ.ศ.2545

- ◆ ได้รับเงินบริจาค โดย คุณเล็ก- คุณก่องแก้ว เต็บศิริ เพื่อก่อสร้างอาคารแพทย์แผนไทย เปิดให้บริการแก่ประชาชน เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2545

พ.ศ.2553

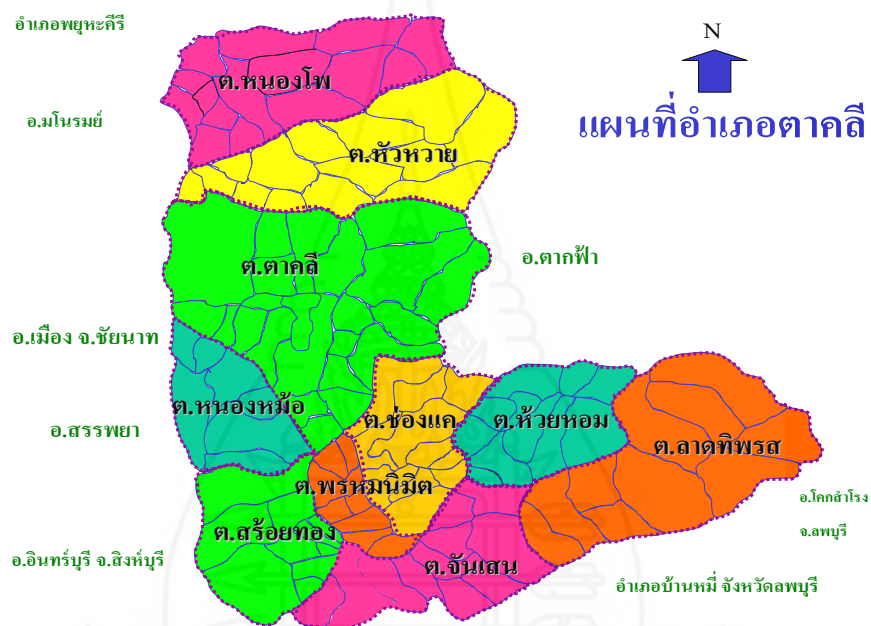
- ◆ ได้รับยกฐานะเป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 120 เตียง และได้รับงบประมาณจากกระทรวงสาธารณสุข ในการดำเนินการก่อสร้างอาคารผู้ป่วย ขนาด 30 เตียง (ตึกผู้ป่วยเด็ก) เปิดให้บริการแก่ประชาชน เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2555



ข้อมูลทั่วไป

สภาพทั่วไปและอาณาเขต

อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ตั้งอยู่ทางตอนใต้ของจังหวัดนครสวรรค์ ห่างจากตัวเมืองนครสวรรค์ประมาณ 75 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 1,056 ตารางกิโลเมตร อาณาเขตติดต่อกับ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แผนที่อำเภอตากลี

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	อ.พยุหะคีรี จ.นครสวรรค์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อ.ตากฟ้า จ.นครสวรรค์และ อ.โคกสำโรง จ.ลพบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	อ.บ้านหมี่ จ.ลพบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อ.เมือง,อ.สรรพยา,อ.มโนรมย์ จ.ชัยนาท และ อ.อินทร์บุรี จ.สิงห์บุรี

ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบลูกคลื่น มีภูเขาสูงอยู่บริเวณตอนกลางและตอนเหนือของอำเภอ ตอนใต้เป็นที่ราบมีคลองชลประทานไหลผ่าน ทรัพยากรดินเป็นดินลึกลับานกลางถึงตื้นมีการระบายน้ำดี ดินเนื้อละเอียดหรือละเอียดปานกลางซึ่งเหมาะกับการปลูกพืชไร่

ลักษณะภูมิอากาศ

โดยทั่วไปเป็นมรสุมเมืองร้อน ในฤดูฝนมีฝนตกชุกปานกลางในที่ลุ่ม และตกร้อยในที่ดอน ส่วนในฤดูหนาวอากาศค่อนข้างหนาวบริเวณใกล้ภูเขาแต่พื้นที่ส่วนใหญ่จะหนาวปานกลางค่อนข้างเย็นสบาย สำหรับในฤดูร้อนอากาศร้อนมากและร้อนจัดในที่ดอน และจะเกิดวาตภัยในช่วงเดือนมีนาคม-พฤษภาคม ของทุกปี

เขตการปกครอง

การปกครองแบ่งออกเป็น 10 ตำบล 125 หมู่บ้าน เทศบาลเมือง 1 แห่ง เทศบาลตำบล 1 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 10 แห่ง ดังนี้

- เทศบาลเมืองตากลี มี 8,621 หลังคาเรือน	ประชากรชาย	12,306	คน
	ประชากรหญิง	13,211	คน
	รวม	25,517	คน
- เทศบาลตำบลช่องแค มี 958 หลังคาเรือน	ประชากรชาย	1,866	คน
	ประชากรหญิง	1,967	คน
	รวม	3,833	คน
- องค์การบริหารส่วนตำบล 10 ตำบล 125 หมู่บ้าน 25,744 หลังคาเรือน	ประชากรชาย	40,913	คน
	ประชากรหญิง	41,178	คน
	รวม	82,892	คน
- รวมทั้งสิ้น 35,661 หลังคาเรือน	ประชากรชาย	55,085	คน
	ประชากรหญิง	56,356	คน
	รวม	111,441	คน

ที่มา : แหล่งข้อมูลประชากรกลางปี จากทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอตากลี เทศบาลเมืองตากลี และเทศบาลตำบลช่องแค ณ วันที่ 1 ก.ค.2554

สภาพเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา ทำไร่ ข้าวโพด อ้อย ตลอดจนพืชผักต่าง ๆ บางพื้นที่ในการทำไร่ข้าวโพด อ้อย บางปีก็ประสบปัญหาด้านผลผลิตและรายได้เนื่องจากภาวะฝนแล้ง ในบางพื้นที่ซึ่งมีระบบการชลประทานที่สมบูรณ์การประกอบอาชีพจะเน้นหนักไปในการทำนา โดยบางแห่งทำนาได้ปีละ 2 ครั้ง ด้านการอุตสาหกรรม มีโรงงานขนาดใหญ่ 5 โรงงานคือ โรงงานผลิตปูนซีเมนต์ โรงงานน้ำตาลเกษตรไทย โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ โรงงานผลิตเชื้อกระดาษ และ โรงงานผลิตวุ้นเส้น

ข้อมูลด้านสาธารณสุข สถานบริการสาธารณสุข อำเภอตากถ้ำ ประกอบด้วย

1. โรงพยาบาลของรัฐ - โรงพยาบาลตากถ้ำ ขนาด 90 เตียง
- โรงพยาบาลกองบิน 4 ขนาด 30 เตียง
2. โรงพยาบาลเอกชน - โรงพยาบาลพาเลซ ขนาด 30 เตียง
- โรงพยาบาลแพทย์ช่องแคบ ขนาด 30 เตียง
3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 16 แห่ง
4. ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองตากถ้ำ 1 แห่ง
5. ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลช่องแคบ 1 แห่ง
6. คลินิกเวชกรรมทั่วไป 10 แห่ง
7. คลินิกทันตแพทย์ 4 แห่ง

วิสัยทัศน์

ส่งเสริม ป้องกันเด่น เน้นบริการดี มีคุณภาพ

พันธกิจ

มุ่งมั่น พัฒนาศูนย์บริการสุขภาพที่ดี มีมาตรฐาน เป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้ด้านสุขภาพ

พ.ศ. 2548

ผ่านการประเมินโรงพยาบาลคุณภาพ จากสำนักงานพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล

พ.ศ.2551

ผ่านการประเมิน รอบที่สอง โรงพยาบาลคุณภาพและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จาก สำนักงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และ ได้รับรางวัล Humanized Healthcare Award ในการประชุมระดับชาติ HA National Forum ครั้งที่ 9

พ.ศ.2554

ผ่านการประเมินรอบที่สาม โรงพยาบาลคุณภาพ จากสำนักงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วีระชัย บุญจรีนาค (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การครูสภา” ผลการวิจัยพบว่า 1) เจ้าหน้าที่องค์การครูสภาส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) ไม่พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ การสมรส และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 3) เจ้าหน้าที่องค์การ ครูสภาส่วนใหญ่มีปัจจัยจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง มีทัศนคติในการทำงาน และการยอมรับ นับถือตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง 4) ทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ($r=23$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ปัจจัยจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ($r=16$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และการยอมรับนับถือตนเอง ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ($r=15$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เป็นเพียงตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ ($r^2=0.0065$)

ธานินทร์ สุทธิบุญขร (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเฉพาะ ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง และพนักงานที่มีความแตกต่างกันทางปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเศรษฐกิจและสังคม มีความแตกต่างกันเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับการยกย่องนับถือ ความมั่นคงในการปฏิบัติงานหน้าที่และด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ สามารถอธิบายความแปรผันในเรื่องความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ

อัจฉรา บุษปมาลา (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีอายุอยู่ในระหว่าง 30-39 ปี และมีระดับตำแหน่ง ปฏิบัติการ เป็นส่วนมาก มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท และพนักงานส่วนมากมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป พนักงานที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น และพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา, ปวส. ผลจากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของ

พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ องค์ประกอบทางการบริหาร ด้านการวางแผนการจัดองค์การ การนำ และการควบคุม สามารถใช้ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) ได้อย่างถูกต้องร้อยละ 97.40

ภัทธีรา กมลรัตนเวช (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ที.ยู.ดับบลิว. เท็กซ์ไทล์ จำกัด” ผลการวิจัย พบว่าพนักงานบริษัท ที.ยู.ดับบลิว. เท็กซ์ไทล์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-33 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 9,950 บาท มีประสบการณ์การทำงาน 7-9 ปี พนักงานมีแรงจูงใจโดยรวมในการทำงานในระดับสูง ในด้านพนักงานมีความต้องการความสำเร็จและความต้องการความผูกพันในระดับสูง แต่มีความต้องการอำนาจในระดับปานกลาง พนักงานมีบุคลิกภาพโดยรวมค่อนข้างเปิดเผย และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีทัศนคติในการทำงาน โดยรวมแบบค่อนข้างเชิงรุก มีสุขภาพจิตในด้านความพอใจในชีวิตการทำงานโดยรวมในระดับสูง และมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และจากพนักงาน 203 คน แสดงให้เห็นว่าผลงานที่ผ่านมาเมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วมีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งหมายถึงพนักงานมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงในด้านผลงานที่ผ่านมาเมื่อเทียบกับเป้าหมาย และด้านการทำงานเสร็จทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งหมายถึง พนักงานมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงในภาพรวมของด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งหมายถึงพนักงานมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูง

รดา มณีพรายพรรณ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด พบว่า พนักงานของบริษัท ยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 18-27 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาในระดับการศึกษาตอนต้น มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนมากน้อยกว่า 7 ปี และอยู่ในระดับตำแหน่ง พนักงานเป็นส่วนใหญ่ พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยบรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดี ในด้านการให้รางวัลและการลงโทษ และด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับดี ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน ด้านการฝึกอบรม และด้านการปฐมนิเทศ ส่วนด้านการประเมินผล

การปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมผู้นำของผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับดี ในด้านบทบาทของหัวหน้าในการเป็นผู้ฝึกสอน ด้านวิสัยทัศน์และความสามารถในการโน้มน้าวใจของหัวหน้า ด้านแบบฉบับที่ดีของหัวหน้า ด้านการกระตุ้นการทำงานของพนักงาน และด้านความไว้วางใจพนักงานของหัวหน้างาน ส่วนด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยบรรยากาศองค์การโดยรวม ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม และปัจจัยพฤติกรรมผู้นำของผู้บังคับบัญชาโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน ปัจจัยพฤติกรรมผู้นำของผู้บังคับบัญชาและด้านความไว้วางใจพนักงานของหัวหน้างาน สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยู.อาร์.เคมิคอล จำกัด ได้ในทิศทางเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 20.00อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สมชาย เรืองวงษ์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 25-29 ปี มีสถานภาพการสมรส การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีอายุงาน 1-5 ปี มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงาน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,500-10,000 บาท 2) พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านความมั่นคงความก้าวหน้าด้าน ผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่ตั้ง อำนวยความสะดวก และด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 3) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีอายุ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ สถานภาพการสมรส การศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีขั้นตอนการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรทุกคนตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับหัวหน้า

งานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 307 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากร ร้อยละ 57 ทุกสายงานที่ปฏิบัติงานประจำ โรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 175 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปตามทศนะของเคร์จซีและมอร์แกน

1.3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และแบบอาศัยความไม่น่าจะเป็น (Non Probability) วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยอาศัยการแบ่งตามสายงานวิชาชีพและการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวกเพื่อแจกแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการ ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์” เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาคำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง โดยการวางแผนคำถามตามประเด็นกรอบแนวคิดในการศึกษา แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยแบบสอบถามมีจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง/สายงาน รายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ต่อปัจจัยลักษณะองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับของความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดระดับคะแนน	เป็น 5
เห็นด้วย	กำหนดระดับคะแนน	เป็น 4
ไม่แน่ใจ	กำหนดระดับคะแนน	เป็น 3
ไม่เห็นด้วย	กำหนดระดับคะแนน	เป็น 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดระดับคะแนน	เป็น 1

เกณฑ์คะแนนที่ใช้ในการแปลความหมายกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยตามแบบของเบสท์(Best) นำหนักคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังต่อไปนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่างมากที่สุด	คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00	หมายถึง ปัจจัยลักษณะองค์การอยู่ระดับ
มาก	คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20	หมายถึง ปัจจัยลักษณะองค์การอยู่ระดับ
ปานกลาง	คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40	หมายถึง ปัจจัยลักษณะองค์การอยู่ระดับ
น้อย	คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60	หมายถึง ปัจจัยลักษณะองค์การอยู่ระดับ
น้อยที่สุด	คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80	หมายถึง ปัจจัยลักษณะองค์การอยู่ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัด นครสวรรค์ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 20 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale โดยแบ่งระดับของความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดระดับคะแนน	เป็น 5
เห็นด้วย	กำหนดระดับคะแนน	เป็น 4
ไม่แน่ใจ	กำหนดระดับคะแนน	เป็น 3
ไม่เห็นด้วย	กำหนดระดับคะแนน	เป็น 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดระดับคะแนน	เป็น 1

เกณฑ์คะแนนที่ใช้ในการแปลความหมายกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยตามแบบของเบสต์ (Best) นำหนักคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังต่อไปนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

อยู่ระดับมากที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

อยู่ระดับมาก

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

อยู่ระดับปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

อยู่ระดับน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

อยู่ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถาม ใช้เวลาเก็บข้อมูล 1 สัปดาห์ โดยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้ศึกษาขออนุญาตเก็บข้อมูลในองค์กรที่ศึกษา และขอความร่วมมือจากบุคลากรทุกสายงานวิชาชีพที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยวิธีการใช้แบบสอบถาม ใช้เวลาเก็บข้อมูล 1 สัปดาห์ในเดือน มิถุนายน 2555 โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบทั้งหมด 175 ฉบับ

3.2 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ ต่อจากนั้นได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาเข้าสู่ระบบการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง/สายงาน รายได้ และสถานภาพการสมรส

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยลักษณะองค์กร และแบบสอบถามส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์

3. หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation :S.D.) สำหรับการวิเคราะห์ ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยลักษณะองค์กร และแบบสอบถามส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์

4. สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็น

อิสระต่อกัน เพื่อการวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

5. สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of variance) ใช้

ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อการวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงานสายงาน และรายได้

6. สถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ แบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยลักษณะองค์การ กับแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตาดลี จังหวัดนครสวรรค์



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์” โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวนทั้งสิ้น 175 คน ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะองค์การ โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์
- ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อหาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สายงาน รายได้ ระยะเวลาปฏิบัติงานในสายงานนี้ สถานภาพการสมรส ดังแสดงใน ตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	(175)	(100)
เพศ		
ชาย	39	22.29
หญิง	136	77.71

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (175)	N=175
		ร้อยละ (100)
อายุ		
18 – 25 ปี	21	12.00
26 - 30 ปี	28	16.00
31 - 39 ปี	50	28.57
40 - 49 ปี	56	32.00
50 ปี ขึ้นไป	20	11.43
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	90	51.42
ปริญญาตรี	74	42.29
สูงกว่าปริญญาตรี	11	6.29
สายงาน		
แพทย์	5	2.86
พยาบาลวิชาชีพ	47	26.86
ทันตแพทย์	3	1.71
เจ้าพนักงานสาธารณสุข	4	2.29
เภสัชกร	4	2.29
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	29	16.57
เจ้าพนักงานเภสัชกรรม	2	1.14
นักจิตวิทยา	1	0.57
นักวิชาการสาธารณสุข	2	1.14
นักรังสีการแพทย์	2	1.14
นักกายภาพบำบัด	1	0.57
นักกิจกรรมบำบัด	1	0.57
เจ้าพนักงานเวชกรรมฟื้นฟู	1	0.57
นักเทคนิคการแพทย์	2	1.14
เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์	1	0.57

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	N=175
		ร้อยละ
	(175)	(100)
เจ้าหน้าที่สายงานอื่น	70	40.00
รายได้		
5,000 - 10,000 บาท	74	42.53
10,001 – 20,000 บาท	42	24.14
20,001 – 30,000 บาท	24	13.79
30,001 – 40,000 บาท	22	12.64
มากกว่า 40,000 บาท	12	6.90
ระยะเวลาปฏิบัติงานในสายงานนี้		
1 – 5 ปี	49	28.00
6 – 10 ปี	27	15.43
11 – 15 ปี	29	16.57
16 – 20 ปี	23	13.14
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	47	26.86
สถานภาพการสมรส		
โสด	52	29.71
สมรส	106	60.57
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	17	9.7

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 175 คน เมื่อจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 77.71 และเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 22.29 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมา มีอายุ 31 - 39 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 มีอายุ 26 – 30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 มีอายุ 18 - 25 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 51.42 รองลงมาปริญญาตรี มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 42.29 และกลุ่มตัวอย่าง น้อยที่สุด มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.29 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง เมื่อจำแนกตามสายงาน ส่วนใหญ่ เป็นเจ้าหน้าที่สายงานอื่น จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 26.86 เป็นผู้ช่วยเหลือคนไข้ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.57 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด เป็นนักกิจกรรมบำบัด นักจิตวิทยา นักกายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่งานเวชกรรมฟื้นฟู และเจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.57 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง เมื่อจำแนกตามรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมามีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79 มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.64 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดมีรายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในสายงานนี้ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลา 1 – 5 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา มากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 26.86 มีระยะเวลา 11 – 15 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.57 มีระยะเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.43 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด มีระยะเวลา 16 – 20 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.14 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่าง เมื่อจำแนกตามสถานภาพการสมรส ส่วนใหญ่ มีสถานภาพ สมรส จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 60.57 รองลงมา มีสถานภาพสมรส โสด จำนวน 52 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.71 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.71 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ

จังหวัด นครสวรรค์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัด นครสวรรค์ ในการศึกษารุ่นนี้ ประกอบด้วย ด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำ ด้านสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.2-4.6

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยลักษณะองค์การ
โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์

N=175

ด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ท่านรับทราบนโยบายการบริหารงาน ทรัพยากรบุคคลขององค์การ	3.77	0.701	ระดับมาก
2. ท่านได้รับการติดตามผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชา	3.96	0.562	ระดับมาก
3. ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ต่อ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน	3.75	0.692	ระดับมาก
4. องค์การให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงาน	3.65	0.735	ระดับมาก
รวม	3.78	0.490	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านบริหารงานและภาวะผู้นำ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับการติดตามผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือ ท่านรับทราบนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 ท่านได้รับการสนับสนุนจากบังคับบัญชาต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในระดับมาก คือ องค์การให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.65

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยลักษณะองค์การ
โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

N =175

ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมต่อการ ทำงานในองค์กรนี้	3.49	0.843	ระดับมาก
2. ท่านมีความพอใจต่อสวัสดิการ ที่ได้รับจากหน่วยงาน	3.42	0.949	ระดับมาก
3. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบ ของบุคลากรในหน่วยงาน	3.40	0.825	ระดับปานกลาง
4. ความเท่าเทียมกันของสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์ที่บุคลากรในหน่วยงานได้รับ	3.34	0.910	ระดับปานกลาง
รวม	3.41	0.764	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย
ลักษณะองค์การ ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านสวัสดิการและ
สิทธิประโยชน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน
ระดับมาก 2 ข้อ คือ ท่านได้รับค่าตอบแทน ที่เหมาะสมต่อการทำงานในองค์กรนี้ ค่าเฉลี่ย 3.49
ท่านมีความพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.42 และอีกข้อ 2 อยู่ในระดับปาน
กลาง คือ ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.40 และ
ความเท่าเทียมกันของสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่บุคลากรในหน่วยงานได้รับ ค่าเฉลี่ย 3.34

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยลักษณะองค์การ
โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์

N=175

ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. บรรยากาศการทำงานในองค์กรส่งเสริม ความผูกพันระหว่างบุคลากรในองค์กร	3.94	0.817	ระดับมาก
2. ท่านได้รับความสะดวก สบายใน สถานที่ทำงาน	3.93	0.773	ระดับมาก
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	4.17	0.626	ระดับมาก
4. ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อม ที่เอื้อต่อการทำงาน	3.93	0.799	ระดับมาก
รวม	3.99	0.606	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะองค์การ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ บรรยากาศการทำงานในองค์กรส่งเสริมความผูกพันระหว่างบุคลากรในองค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 และมี 2 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากัน อยู่ในระดับมาก คือ ท่านได้รับความสะดวก สบาย ในสถานที่ทำงาน และ ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.93

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยลักษณะองค์การ
โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

N=175

ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ผู้บริหารมีการปฏิบัติที่เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.68	0.728	ระดับมาก
2. กฎและข้อบังคับของหน่วยงานถูกใช้กับ บุคลากรทั้งหมดอย่างเท่าเทียมกัน	3.66	0.733	ระดับมาก
3. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อบุคลากรใน หน่วยงานด้วยความสุภาพและให้เกียรติ	3.97	0.679	ระดับมาก
4. การพิจารณาประเมินผลงานมีหลักการ ที่เสมอภาค	3.56	0.756	ระดับมาก
รวม	3.72	0.603	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อบุคลากรในหน่วยงานด้วยความสุภาพและให้เกียรติ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมาคือ ผู้บริหารมีการปฏิบัติที่เท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 กฎและข้อบังคับของหน่วยงานถูกใช้กับบุคลากรทั้งหมดอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การพิจารณาประเมินผลงานมีหลักการที่เสมอภาค อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยลักษณะองค์การ
โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์

N=175

ปัจจัยลักษณะองค์การ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำ	3.78	0.490	ระดับมาก
ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	3.41	0.764	ระดับมาก
ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน	3.99	0.606	ระดับมาก
ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน	3.72	0.603	ระดับมาก
รวม	3.73	0.507	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยลักษณะองค์การส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยลักษณะองค์การที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมา ด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากน้อยที่สุด คือ ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม และ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.7-4.11

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ด้านคุณภาพ ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

N=175

ด้านคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ผลงานด้านคุณภาพที่ผ่านมาของท่าน อยู่ในเกณฑ์ดีและได้มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	3.80	0.569	ระดับมาก
2. ผลงานด้านคุณภาพของท่านอยู่ในเกณฑ์ เฉลี่ยของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.83	0.603	ระดับมาก
3. คุณภาพของผลงานท่านเป็นที่ยอมรับ ของหน่วยงานอื่น	3.73	0.655	ระดับมาก
4. คุณภาพจากการปฏิบัติงานของท่าน เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของผู้รับบริการ	3.90	0.624	ระดับมาก
5. คุณภาพในการปฏิบัติงานของท่านมีครบ ทุกขั้นตอน	4.02	0.613	ระดับมาก
รวม	3.86	0.491	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คุณภาพในการปฏิบัติงานของท่านมีครบทุกขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมา คือคุณภาพจากการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ผลงานด้านคุณภาพของท่านอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ผลงานด้านคุณภาพที่ผ่านมาของท่านอยู่ในเกณฑ์ดีและได้มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพของผลงานท่านเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานอื่น อยู่ในระดับมา ค่าเฉลี่ย 3.73

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ด้านประสิทธิภาพ ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

N=175

ด้านประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา และได้มาตรฐาน	3.82	0.599	ระดับมาก
2. ท่านสามารถลดต้นทุนการดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง	3.65	0.616	ระดับมาก
3. ท่านทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีแนวโน้มดีขึ้น	3.90	0.711	ระดับมาก
4. ท่านทำงานได้ รวดเร็ว ทันเวลา และครบถ้วน ทุกขั้นตอน	3.88	0.561	ระดับมาก
5. วิธีการทำงานของท่านเป็นที่พอใจของผู้รับผลงาน	3.84	0.649	ระดับมาก
รวม	3.82	0.464	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านประสิทธิภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดและมีแนวโน้มดีขึ้น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมา คือ ท่านทำงานได้รวดเร็ว ทันเวลา และครบถ้วนทุกขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 วิธีการทำงานของท่านเป็นที่พอใจของผู้รับผลงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา และได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถลดต้นทุนการดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ด้านนวัตกรรม ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์

N=175

ด้านนวัตกรรม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ท่านมีส่วนร่วมในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับหน่วยงาน	3.69	0.687	ระดับมาก
2. หน่วยงานของท่านมีการคิดค้นหาแนวทางและวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน	3.95	0.582	ระดับมาก
3. หน่วยงานสนับสนุนให้ท่านริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน	3.91	0.653	ระดับมาก
4. ท่านนำความต้องการผู้รับผลงานมาคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการทำงาน	3.82	0.559	ระดับมาก
5. วิธีการทำงานใหม่ ๆ ของท่านตอบสนองผู้รับผลงานได้ดี	3.76	0.624	ระดับมาก
รวม	3.83	0.472	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านนวัตกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการคิดค้นหาแนวทางและวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมา คือ หน่วยงานสนับสนุนให้ท่านริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 ท่านนำความต้องการผู้รับผลงานมาคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 วิธีการทำงานใหม่ ๆ ของท่านตอบสนองผู้รับผลงานได้ดี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ ของบุคลากร โรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์

N=175

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	3.90	0.586	ระดับมาก
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผลงานหรือ การบริการของท่าน	3.95	0.616	ระดับมาก
3. ท่านสามารถตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการ ได้มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง	3.73	0.619	ระดับมาก
4. ท่านสามารถระบุถึงความต้องการ ของผู้รับบริการที่แตกต่างกันได้	3.87	0.598	ระดับมาก
5. ท่านสามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง	3.95	0.684	ระดับมาก
รวม	3.88	0.505	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการของบุคลากร โรงพยาบาล ตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ข้อ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผลงานหรือการบริการของท่าน และท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมา คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ท่านสามารถระบุถึงความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างได้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

N=175

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพ	3.86	0.491	ระดับมาก
ด้านประสิทธิภาพ	3.82	0.464	ระดับมาก
ด้านนวัตกรรม	3.83	0.472	ระดับมาก
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ	3.88	0.505	ระดับมาก
รวม	3.85	0.425	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมี ค่าเฉลี่ย 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมา ด้านคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากน้อยที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการศึกษา การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย 2 สมมติฐาน ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน
2. ปัจจัยลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

สมมติฐานที่ 1. ลักษณะส่วนบุคคลมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงผล การเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของบุคลากร
โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ

N=175						
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	ชาย		หญิง		t	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
ด้านคุณภาพ	3.89	0.487	3.84	0.493	0.536	0.593
ด้านประสิทธิภาพ	3.90	0.442	3.79	0.469	1.289	0.199
ด้านนวัตกรรม	3.81	0.559	3.83	0.446	-0.274	0.785
ด้านการตอบสนองต่อความ ต้องการผู้รับบริการ	3.95	0.523	3.86	0.500	0.958	0.340
รวม	3.89	0.443	3.84	0.421	0.619	0.537

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
บุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ ในภาพรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน
ไม่แตกต่างกันและปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
โรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
โรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ

N=175

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.393	4	0.098	0.403	0.807
	ภายในกลุ่ม	41.237	169	0.244		
	รวม	41.630	173			
ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.613	4	0.153	0.707	0.588
	ภายในกลุ่ม	36.608	169	0.217		
	รวม	37.221	173			
ด้านนวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.616	4	0.154	0.685	0.603
	ภายในกลุ่ม	37.998	169	0.225		
	รวม	38.614	173			
ด้านการตอบสนองต่อ ความต้องการผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.484	4	0.121	0.468	0.759
	ภายในกลุ่ม	43.670	169	0.258		
	รวม	44.154	173			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.380	4	0.095	0.520	0.721
	ภายในกลุ่ม	31.057	170	0.183		
	รวม	31.438	174			

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ ในภาพรวมทุกด้านและจำแนกรายด้านไม่แตกต่างกัน และปฏิเสธสมมติฐาน
หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
โรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลตาดลี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตาดลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระดับการศึกษา

N=175

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.848	2	0.424	1.705	0.185
	ภายในกลุ่ม	39.544	159	0.249		
	รวม	40.392	161			
ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.695	2	0.848	4.029*	0.020
	ภายในกลุ่ม	33.453	159	0.210		
	รวม	35.148	161			
ด้านนวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.725	2	0.363	1.646	0.196
	ภายในกลุ่ม	35.042	159	0.220		
	รวม	35.767	161			
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.727	2	0.864	3.372*	0.037
	ภายในกลุ่ม	40.722	159	0.256		
	รวม	42.449	161			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.244	2	0.622	3.448*	0.034
	ภายในกลุ่ม	28.863	160	0.180		
	รวม	30.107	162			

- มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปรียบเทียบความแตกต่าง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตาดลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าในภาพรวมทุกด้านแตกต่างกัน และยอมรับสมมติฐาน หมายความว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

โรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ไม่พบว่ามีมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรที่มี สายงาน ตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสายงาน ตำแหน่งงาน

N=175

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	8.678	15	0.579	2.774*	0.001
	ภายในกลุ่ม	32.953	158	0.209		
	รวม	41.630	173			
ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	7.766	15	0.518	2.777*	0.001
	ภายในกลุ่ม	29.455	158	0.186		
	รวม	37.221	173			
ด้านนวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	6.506	15	0.434	2.134*	0.011
	ภายในกลุ่ม	32.108	158	0.203		
	รวม	38.614	173			
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.852	15	0.590	2.641*	0.001
	ภายในกลุ่ม	35.301	158	0.223		
	รวม	44.154	173			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.070	15	0.471	3.076*	0.000
	ภายในกลุ่ม	24.367	159	0.153		
	รวม	31.438	174			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P < 0.05)

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแปรปรวนของ กลุ่มตัวอย่าง โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม สายงาน ตำแหน่งงาน พบว่าในภาพรวมและจำแนกรายด้าน แตกต่างกัน และยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า บุคลากรที่มีสายงาน ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 บุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามรายได้

N=175

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.518	4	1.129	5.129**	0.001
	ภายในกลุ่ม	36.993	168	0.220		
	รวม	41.511	172			
ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.778	4	0.695	3.422**	0.010
	ภายในกลุ่ม	34.103	168	0.203		
	รวม	36.881	172			
ด้านนวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.345	4	0.336	1.521	0.198
	ภายในกลุ่ม	37.128	168	0.221		
	รวม	38.473	172			
ด้านการตอบสนองต่อความ ต้องการของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.959	4	1.240	5.324**	0.000
	ภายในกลุ่ม	39.116	168	0.233		
	รวม	44.074	172			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.238	4	0.809	4.862**	0.001
	ภายในกลุ่ม	28.137	169	0.166		
	รวม	31.375	173			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P < 0.01)

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามรายได้ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกัน และยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า บุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และด้านนวัตกรรม ไม่พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในสายงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในสายงาน

N=175						
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.068	4	0.267	1.113	0.352
	ภายในกลุ่ม	40.562	169	0.240		
	รวม	41.630	173			
ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.573	4	0.143	0.661	0.620
	ภายในกลุ่ม	36.648	169	0.217		
	รวม	37.221	173			
ด้านนวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.455	4	0.364	1.654	0.163
	ภายในกลุ่ม	37.159	169	0.220		
	รวม	38.614	173			
ด้านการตอบสนองต่อความ ต้องการผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.469	4	0.367	1.454	0.218
	ภายในกลุ่ม	42.684	169	0.253		
	รวม	44.154	173			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.729	4	0.182	1.009	0.404
	ภายในกลุ่ม	30.708	170	0.181		
	รวม	31.438	174			

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในสายงาน พบว่า ในภาพรวมและจำแนกรายด้านไม่แตกต่างกัน และปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในสายงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.7 บุคลากรที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนก ตามสถานภาพการสมรส

N=175

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.184	2	0.092	0.380	0.684
	ภายในกลุ่ม	41.446	171	0.242		
	รวม	41.630	173			
ด้านประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.264	2	0.132	0.611	0.544
	ภายในกลุ่ม	36.957	171	0.216		
	รวม	37.221	173			
ด้านนวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.189	2	0.094	0.420	0.658
	ภายในกลุ่ม	38.425	171	0.225		
	รวม	38.614	173			
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.092	2	0.046	0.179	0.836
	ภายในกลุ่ม	44.061	171	0.258		
	รวม	44.154	173			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.153	2	0.077	0.421	0.657
	ภายในกลุ่ม	31.285	172	0.182		
	รวม	31.438	174			

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพ การสมรส พบว่า ในภาพรวมและจำแนกรายด้านไม่แตกต่างกัน และปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า บุคลากรที่มีสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

ตารางที่ 4.19 แสดง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านการบริหารงาน และภาวะผู้นำ กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

N=175

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	r	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.85	0.425	0.477**	0.000
การบริหารงานและภาวะผู้นำ	3.78	0.490		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01($P < 0.01$)

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านการบริหารงาน และภาวะผู้นำ กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน และยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านการบริหารและภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.477 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยลักษณะองค์การด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

ตารางที่ 4.20 แสดง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

N=175				
ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	<i>r</i>	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.85	0.425	0.467**	0.000
สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	3.41	0.764		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P < 0.01)

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน และยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยลักษณะองค์การด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (*r*) เท่ากับ 0.467 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยลักษณะองค์การด้านความยุติธรรมในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

ตารางที่ 4.21 แสดง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านความยุติธรรม ในหน่วยงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

N=175				
ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	<i>r</i>	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.85	0.425	0.603**	0.000
ความยุติธรรมในหน่วยงาน	3.72	0.603		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P < 0.01)

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน และยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01** โดย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ **0.603** แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

ตารางที่ 4.22 แสดง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

	N=175				
ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	r	Sig.	
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.99	0.606	0.657**	0.000	
ลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน	3.72	0.603			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01** ($P < 0.01$)

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ มีความสัมพันธ์กัน และยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยลักษณะองค์การด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ **0.01** โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ **0.657** แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างมาก

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมีผู้แสดงความเห็นเพียง 2 ราย โดยมีข้อเสนอแนะ แสดงดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาล ตาคลี จังหวัดนครสวรรค์

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อยากให้มีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานเป็นประจำทุกปี	1	50
2. หน่วยงานควรเปิดโอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติมอย่างเท่าเทียมกันของบุคลากรทุกระดับอย่างเหมาะสม	1	50
รวม	2	100

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปผลเป็น 4 หัวข้อ คือ วัตถุประสงค์ของการศึกษา
สมมติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และ สรุปผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัด
นครสวรรค์

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

1.1.3 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

1.1.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
แตกต่างกัน

1.2.2 ปัจจัยลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรทุกคนตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ มีบุคลากรทั้งหมด จำนวน 307 คน

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากร ร้อยละ 57 ของทุกสายงานที่ปฏิบัติงานประจำ โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 175 คน

1.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็น แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยลักษณะองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ และ ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการ ใช้แบบสอบถาม ใช้เวลาเก็บข้อมูล 1 สัปดาห์ ในเดือน มิถุนายน 2555 ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น จำนวน 175 ฉบับ

1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว และสถิติหาค่าความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

1.4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1.4.1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากร ของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 175 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 77.71 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มากที่สุด จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 32 ด้านระดับการศึกษา มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 51.42 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 42.29 ด้านสายงานตำแหน่งงาน เป็นสายงานเจ้าหน้าที่อื่น มากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา สายงานพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 26.86 ด้านรายได้ มีรายได้ 5,000-10,000 บาท

มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 42.53 รองลงมา มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสายงานนี้ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 26.86 ด้านสถานภาพการสมรส มีสถานภาพสมรส มากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 60.57 และ รองลงมา มีสถานภาพ โสด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 29.71

1.4.2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คุณภาพในการปฏิบัติงานของท่านมีครบทุกขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพของผลงานท่านเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานอื่น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73

2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และมีแนวโน้มดีขึ้น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถลดต้นทุนดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65

3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรม พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการคิดค้นหาแนวทางและวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69

4) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มี 2 ข้อ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ต่อผลงานหรือการบริการของท่าน และท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73

1.4.3 ปัจจัยลักษณะองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยลักษณะองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 และ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมา คือ ด้านการบริหารงาน และภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.41

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1) ด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

คือ ท่านได้รับการติดตามผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65

2) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมต่อการทำงาน ในองค์กรแห่งนี้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.49 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเท่าเทียมกันของสวัสดิการและสิทธิ ประโยชน์ที่บุคลากรในหน่วยงานได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.34

3) ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2 ข้อ คือ ท่านได้รับความสะดวกสบาย ในสถานที่ทำงาน และท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93

4) ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อบุคลากรในหน่วยงานด้วยความสุภาพและให้เกียรติ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การพิจารณาประเมินผลงานมีหลักการที่เสมอภาค อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56

1.4.4 การทดสอบสมมติฐาน

1) กลุ่มตัวอย่าง ที่มี เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงานในสายงานนี้ และสถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมทุกด้านและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2) กลุ่มตัวอย่าง ที่มี ระดับการศึกษา สายงานตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) กลุ่มตัวอย่าง ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4) การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ปัจจัยลักษณะองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำ และด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ได้รับ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมี ค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.603, 0.477 และ 0.467 ตามลำดับ และด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.657 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.5 ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้มีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานเป็นประจำทุกปี

2. หน่วยงานควรเปิดโอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติมอย่างเท่าเทียมกันของบุคลากรทุกระดับอย่างเหมาะสม

2. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง” ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์” สามารถอภิปรายผลโดยแยกประเด็นได้ดังต่อไปนี้

2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากดี

ผลจากการศึกษาข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านนวัตกรรม ค่าเฉลี่ย 3.83 และด้านประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.82

ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากดี ดังกล่าว สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

1. **ด้านคุณภาพ** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ สามารถอธิบายได้ว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และคุณภาพในการปฏิบัติงานมีครบทุกขั้นตอน ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง คุณภาพจากการปฏิบัติงานจึงเป็นที่ยอมรับและเชื่อของผู้รับบริการและหน่วยงานอื่นอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ตามมาตรฐานวิชาชีพและมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อควบคุมคุณภาพในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ด้วยการทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things) และการไม่ทำในสิ่งที่ผิด (Not doing the wrong things) ทั้งด้านคุณภาพต้องมี**“Basic Quality”** หรือ คุณภาพที่คาดหวัง **“Expected Quality”** ด้วยการนำมาตรฐานวิชาชีพ มาตอบสนองความต้องการนั้น และต้องมีคุณภาพที่น่าสนใจ **“ Exciting Quality”** ให้ผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่เกินความคาดหมาย อันอาจจะเป็นผลมาจากการมีนวัตกรรมขององค์กร เป็นไปในทิศทางเดียวกับ วิสัยทัศน์ และ พันธกิจ ของโรงพยาบาลตากดี

2. **ด้านประสิทธิภาพ** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพ สามารถอธิบายได้ว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ทำงานได้รวดเร็ว ทันเวลา และได้มาตรฐานทุกขั้นตอนมีการจัดหาและการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน มีความพอใจ

3. **ด้านนวัตกรรม** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านนวัตกรรม สามารถอธิบายได้ว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก องค์กรสนับสนุนบุคลากรให้มีส่วนร่วมในการคิดสร้างสรรค์นำความต้องการของ ผู้รับบริการ ผู้รับผลงาน มาสร้างสรรคสิ่งใหม่ และวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน ให้กับหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

4. **ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก บุคลากรสามารถปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและสร้างความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามที่คาดหวังและสามารถระบุถึงความต้องการบริการที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้ดีและเหมาะสม บุคลากรทุกระดับทุกสายงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง

2.2 การทดสอบสมมติฐาน

1) **กลุ่มตัวอย่าง** ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ว่าบุคลากรทั้งเพศหญิงและเพศชาย มี อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน ต่างก็มีความมุ่งมั่นเพื่อที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ เพื่อให้ได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีส่วนกระตุ้น ส่งเสริม ให้บุคลากรปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ตลอดทั้งการเอาใจใส่ ติดตามผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

2) **กลุ่มตัวอย่าง** ที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ที่มีทั้งสายวิชาชีพ สายสายงานสนับสนุน มีผลต่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง เหมาะสม วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และรายได้ที่ได้รับก็มีความแตกต่างกันในแต่ละสายงาน ตำแหน่งงาน อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่ละด้านไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกับ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ของโรงพยาบาลตากลิ

2.3 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ปัจจัยลักษณะองค์การกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ปัจจัยลักษณะองค์การกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำ ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน และด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำ ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ผู้บริหารมีการติดตามผลการปฏิบัติงานจากบุคลากร อย่างสม่ำเสมอ สนับสนุน ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถให้คำปรึกษาและการ โน้มน้ำใจให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และช่วยกระตุ้นให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะการจัดการและการบริหารงานของผู้บริหารที่มีความไวในการแก้ไขสถานการณ์ มีความรู้ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาที่ชัดเจน และมีความรอบคอบในการตัดสินใจ รวมทั้งการเป็นผู้นำที่บริหารงานอย่างโปร่งใส

ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โรงพยาบาลตาคี ได้มีการดำเนินงานด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ โดยการจัดการให้มีความเท่าเทียม เสมอภาค สนองตอบความต้องการอย่างแท้จริงของคนส่วนใหญ่ ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีความเหมาะสมเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อเป็นการเสริมสร้างและเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจในการทำงาน ชำรงรักษาบุคลากรให้มีความพึงพอใจในงาน จงรักภักดีต่อองค์กร และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน

ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างมาก เนื่องจาก ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อม ที่เอื้อต่อการทำงานเพื่อให้บุคลากร ได้รับความสะดวก สบาย ในสถานที่ทำงาน มีการจัดกิจกรรมภายในองค์กรเพื่อเสริมสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากร ให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารมีการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน มีความชัดเจนในสายงานตำแหน่งงานและอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจภายในองค์กรอย่างชัดเจนและเหมาะสม บุคลากรทุกระดับสามารถติดต่อผู้บริหารได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว นอกจากนี้ ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการเพิ่มพูนความรู้ ฝึกทักษะ อย่างสม่ำเสมอ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เนื่องด้วย ผู้บริหารมีการปฏิบัติต่อบุคลากรทุกระดับในองค์กรด้วยหลักการที่เสมอภาค ด้วยความสุภาพและให้เกียรติ คำนึงถึงสิทธิบุคลากรอย่างเป็นธรรม ผู้บริหารมีการสื่อสารการบริหารงานเพื่อให้บุคลากรทุกระดับรับรู้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึงกันในความยุติธรรม ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการหรือวิธีการที่ใช้ในการทำงานขององค์กร ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร และด้านระบบการปฏิบัติต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น เช่น ระบบการบังคับบัญชา ระบบการรับรู้ข้อมูล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและรักษาไว้ซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of Community) และเพื่อศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ (Individual dignity and humanness) อันส่งผลถึงการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อย่างยั่งยืน

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. อยากให้มีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานเป็นประจำทุกปี
2. หน่วยงานควรเปิดโอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติมอย่างเท่าเทียมกันของบุคลากรทุกระดับอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัย

1. องค์กรควรวางแผนในการสรรหาบุคลากรทุกสายงานเพื่อทดแทนบุคลากรเดิมที่เริ่มมีอายุมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในอนาคต
2. องค์กรควรมีแผนการในการกำหนดกรอบอัตราค่าจ้างบุคลากรให้สอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น ไปพร้อมกับการเจริญเติบโตขององค์กร
3. องค์กรควรมีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เสริมสร้างแรงจูงใจและเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ
4. องค์กรควรให้บุคลากรทุกระดับทุกสายงานมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน
5. องค์กรควรจัดระบบการสื่อสารการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอและกับบุคลากรทุกระดับทุกสายงาน

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับทุกสายงานได้รับทราบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน
2. ศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มสายงานวิชาชีพเฉพาะ ของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อจะได้ทราบข้อมูลและเป็นแนวทางในการเพิ่มระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. ศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มสายงานสนับสนุนอื่นของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลและเป็นแนวทางในการเพิ่มระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
4. ศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อจะได้รับทราบถึงปัจจัยจูงใจด้านต่าง ๆ และเพื่อให้องค์กรสามารถหาแนวทางวิธีการจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 กระทรวงสาธารณสุข
สรุปผลงานประจำปีงบประมาณ 2554 โรงพยาบาลตาคี อำเภอตาคี จังหวัดนครสวรรค์
กิ่งพร ทองใบ. (2550) การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์.(ปรับปรุงครั้งที่ 1). นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- กิ่งพร ทองใบ. (2550) สัมมนาการจัดการทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ราณี อธิชัยกุล. (2550) การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์. (ปรับปรุงครั้งที่1).นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วีระชัย บุญจูนาค. (2542). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การครูสภา”.
ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อัจฉรา นุบผามาลา. (2548). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน”.
บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) .สารนิพนธ์.บช.ม.(การจัดการ).
กรุงเทพฯ:
มหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ภัทธีรา กมลรัตน์เวช.(2549). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท
ที.ยู.ดับบลิว.เท็กซ์ไทล์ จำกัด”. สารนิพนธ์.บช.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รดา มณีพรายพรรณ.(2549). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ยู.อาร์. เคมีคอล จำกัด”. สารนิพนธ์.บช.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ: มหาบัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สมชาย เรืองวงษ์.(2552). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท
อิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นุชนารถ อยู่ดี. (2548) ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ความยุติธรรม

ในองค์กร ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาองค์กรเอกชน
 แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร).กรุงเทพฯ:บัณฑิต
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เปรมจิตร คล้ายเพชร.(2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อ
 ความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก.วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรม
 และองค์กร). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พนิดา ทองเงา.(2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร การรับรู้
 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการ.
 วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ:
 บัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธัญชนก ธิตพิงศ์วัฒน์ .(2552) “ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ . สารนิพนธ์.บธม.(การจัดการ).
 กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์



ภาคผนวก
ก แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี
จังหวัดนครสวรรค์

.....

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี
จังหวัดนครสวรรค์

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ปัจจัยลักษณะองค์การส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของบุคลากร ต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลี
จังหวัดนครสวรรค์

- ส่วนที่ 1** **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**
- คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
1. เพศ
 - () ชาย () หญิง
 2. อายุ
 - () 18 - 25 ปี () 26 - 30 ปี () 50 ปี ขึ้นไป
 - () 31-39 ปี () 40-49 ปี
 3. ระดับการศึกษา
 - () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
 4. สายงาน
 - () แพทย์ () พยาบาลวิชาชีพ () ทันตแพทย์
 - () เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข () เกษตรกร () ผู้ช่วยเหลือคนไข้
 - () เจ้าหน้าที่งานเกษตรกรรม () นักจิตวิทยา () นักวิชาการสาธารณสุข
 - () นักรังสีการแพทย์ () นักกายภาพบำบัด
 - () นักกิจกรรมบำบัด () เจ้าหน้าที่งานเวชกรรมฟื้นฟู
 - () นักเทคนิคการแพทย์ () เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์
 - () เจ้าหน้าที่สายงานอื่น
 5. รายได้
 - () 5,000-10,000 บาท () 10,001-20,000 บาท () มากกว่า 40,000 บาท
 - () 20,001-30,000 บาท () 30,001-40,000 บาท
 6. ระยะเวลาปฏิบัติงานในสายงานนี้
 - () 1 - 5 ปี () 6 - 10 ปี
 - () 11 - 15 ปี () 16 - 20 ปี
 - () มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

7. สถานภาพการสมรส

() โสด () สมรส () หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ส่วนที่ 2 เป็นคำถาม เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยลักษณะองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงช่องเดียว

คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยลักษณะองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการบริหารงานและภาวะผู้นำ					
1. ท่านรับทราบนโยบายการบริหารงานทรัพยากรบุคคลขององค์กร					
2. ท่านได้รับการติดตามผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา					
3. ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาต่อ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน					
4. องค์กรให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงาน					
ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์					
5. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมต่อการทำงานในองค์กรแห่งนี้					
6. ท่านมีความพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงาน					
7. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในหน่วยงาน					
8. ความเท่าเทียมกันของสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่บุคลากรในหน่วยงานได้รับ					
ด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงาน					
9. บรรยากาศการทำงานในองค์กรส่งเสริมความผูกพันระหว่างบุคลากรในองค์กร					
10. ท่านได้รับความสะดวก สบาย ในสถานที่ทำงาน					
11. ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน					
12. ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน					

ปัจจัยลักษณะองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน					
13. ผู้บริหารมีการปฏิบัติที่เท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ					
14. กฎและข้อบังคับของหน่วยงานถูกใช้กับบุคลากรทั้งหมดอย่างเท่าเทียมกัน					
15. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อบุคลากรในหน่วยงานด้วยความสุภาพและให้เกียรติ					
16. การพิจารณาประเมินผลงานมีหลักการที่เสมอภาค					

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของบุคลากร ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร โรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงช่องเดียว

คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพ					
17. ผลงานด้านคุณภาพที่ผ่านมาของท่านอยู่ในเกณฑ์ดีและได้มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง					
18. ผลงานด้านคุณภาพของท่านอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
19. คุณภาพของผลงานท่านเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานอื่น					
20. คุณภาพจากการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของลูกค้า					
21. คุณภาพในการปฏิบัติงานของท่านมีครบทุกขั้นตอน					

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านประสิทธิภาพ					
22. ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาและได้มาตรฐาน					
23. ท่านสามารถลดต้นทุนดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง					
24. ท่านทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และมีแนวโน้มดีขึ้น					
25. ท่านทำงานได้รวดเร็วทันเวลา และครบถ้วนทุกขั้นตอน					
26. วิธีการทำงานของท่านเป็นที่พอใจของผู้รับผลงาน					
ด้านนวัตกรรม					
27. ท่านมีส่วนร่วมในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับหน่วยงาน					
28. หน่วยงานของท่านมีการคิดค้นหาแนวทางและวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน					
29. หน่วยงานสนับสนุนให้ท่านริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน					
30. ท่านนำความต้องการผู้รับผลงานมาคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการทำงาน					
31. วิธีการทำงานใหม่ ๆ ของท่านตอบสนองผู้รับผลงานได้ดี					
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
32. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้					
33. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผลงานหรือการบริการของท่าน					
34. ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง					
35. ท่านสามารถระบุถึงความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันได้					
36. ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดให้ท่านแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล
ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อใช้เป็น
แนวทางในการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวเพ็ญศรี สารวัน
วัน เดือน ปีเกิด	16 สิงหาคม 2509
สถานที่เกิด	อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2536 เศรษฐศาสตรบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2543
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลตากลี อำเภอดงตาล จังหวัดนครสวรรค์
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี

