

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
โรงพยาบาลกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร
Factors Affecting the Efficiency of the Operation of
Krathum Baen Hospital, Samut Sakhon Province

บรรพต กิตินุทร

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

bikbki@hotmail.co.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลกระทุ่มแบน อำเภอกะทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ประกอบด้วย ประการที่หนึ่ง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ประการที่สอง เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระทุ่มแบน อำเภอกะทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร และประการที่สาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระทุ่มแบน อำเภอกะทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวน 52 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0001

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลกระทุ่มแบน อำเภอกะทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 67 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0001

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ

Abstract

The study Factors affecting the performance of hospital staff Baen Baen district. Samutsakorn There are 3 main objectives include the one. To study the level of satisfaction in the performance of Krathum Baen Hospital, Samut Sakhon Province. Secondly, to study the level of efficiency of the operation of Krathum Baen Hospital, Samut Sakhon Province. Thirdly To study the factors that affect the efficiency of the operation of Krathum Baen Hospital, Samut Sakhon Province. The questionnaire was used to collect data from a population of 52 people. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, average, standard deviation and stepwise multiple regression analysis. The configuration is statistically significant at the level of 0.0001.

The results showed that the levels of satisfaction in the performance of Krathum Baen Hospital, Samut Sakhon Province in overall level and the level of efficiency of the operation of Krathum Baen Hospital, overall level. in hypothesis testing. The performance affect the efficiency of the operation of Krathum Baen Hospital, Samut Sakhon Province 67 percent significance level of 0.0001.

Keywords: satisfaction, efficiency

1. บทนำ

เนื่องจากปัจจุบันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรนั้นเป็นอย่างมาก องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานตกต่ำคุณภาพงานลดลงมีปัญหาทางด้านวินัย แต่ในทางตรงข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรที่จะต้องพิจารณาว่า ปัจจัยอะไรบ้าง ที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความรู้สึก ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ และปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่จะส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่

ความพึงพอใจเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความสมัครใจ ซึ่งจะมีผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานควรมีประกอบด้วย ด้านความฉับไว ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ก็จะมีผลให้องค์กรมีคุณภาพ พัฒนาไปข้างหน้าได้รวดเร็ว เป็นผลมาจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสามารถวัดผลได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน โดยองค์กรต้องรองรับ และสนับสนุนแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของบุคลากร เพื่อให้ส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ จึงส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานและคุณภาพของผลงาน ดังนั้น หากผู้บริหารขององค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความสุข และความพึงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมากต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งถ้าองค์กรมีความพึงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูงเสมอบุคลากรก็จะมี ความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจ มีความอดทน และมีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยมาก ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่องค์กรควรทำให้เกิดขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ และอีกประการหนึ่งการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวนี้ ได้บุคลากรทุกคนมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการช่วยขับเคลื่อน ผลักดัน ให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ซึ่งความร่วมมือร่วมกันนั้นเองจะนำพาองค์กรไปสู่ผลสำเร็จ (ปัญญาพร ฐิติพงศ์, 2558)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระทุ่มแบน อำเภอกะทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยคาดหวังว่าผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์กับองค์กร โดยนำข้อมูลไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้มีผลต่อความสำเร็จของงาน รวมทั้งความสุขของบุคลากรด้วยอีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระทุ่มแบน อำเภอกะทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

2.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระทุ่มแบนอำเภอกะทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระทุ่มแบนอำเภอกะทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

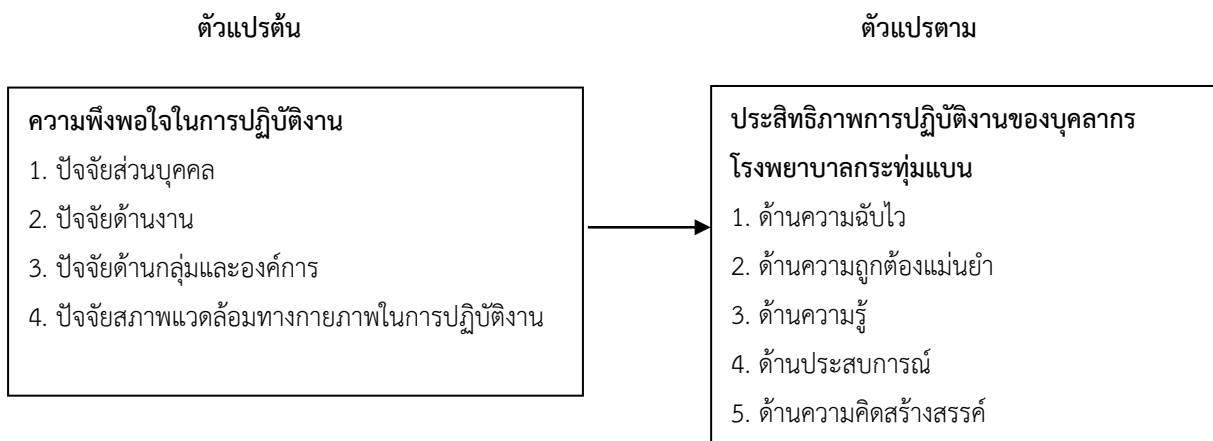
3. สมมติฐานในการศึกษา

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยของงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลกระทู้แบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาครไว้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ และปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระทู้แบนอำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร

4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสุภานี สุธงษ์วานิช (2549) และแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสมพิศ สุขแสน (2556) มาใช้ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระทู้แบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัตรชญา จับปริง (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ลักษณะงาน สภาพการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทน เป็นต้น บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ถ้างานนั้นทำให้บุคคลได้รับผลตอบแทนตามต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ หากคนในหน่วยงานใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะพยายามที่จะสละเวลา หรือพยายามทุ่มเทแรงกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่การปฏิบัติงานนั้นมาก

สุภานี จินดาหลวง (2550) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องานเป็นไปในทางบวก หรือความสุขของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดจากการปฏิบัติงาน หรือการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ จากนโยบายของผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงการมีความสะดวกสบาย และบรรยากาศเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่น เกิดความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทุ่มเท เสียสละทั้งแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่การปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานขององค์การประสบผลสำเร็จ

สมหมาย เปียถนอม (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่เขาคาดหวังไป

และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสุขใจ หรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ

สุภานี สฤษฏ์วานิช (2549) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีหลายปัจจัยซึ่งอาจพิจารณาได้เป็น 4 กลุ่ม คือ

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย
 - 1.1) ความสามารถ ถ้าพนักงานมีความรู้ ความสามารถสูง และความสามารถนั้นสอดคล้อง กับงาน ผู้ปฏิบัติงานก็จะมี ความพอใจในการปฏิบัติงานสูง
 - 1.2) ความต้องการ ถ้ามีความต้องการในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จและมีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยก็จะมี ความพอใจในงานสูง ถ้างานนั้น ๆ มีลักษณะดังกล่าว
 - 1.3) อายุงานและอายุตัว ถ้าพนักงานมีอายุงานและอายุตัวสูง มักจะมีความรู้และประสบการณ์ตลอดจน ตำแหน่งหน้าที่การงานสูง จึงทำให้มีความพอใจในงานสูง
 - 1.4) บุคลิกภาพ โดยทั่วไปพบว่าบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับงาน และบุคลิกภาพบางอย่าง เช่น แบบมุ่งมั่น แบบ Internal Locus of Control จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจ ในงานสูง
 - 2) ปัจจัยด้านงาน เป็นลักษณะทั่วไปของงาน เช่น ขอบเขตงานที่ชัดเจน มีความท้าทาย ความหลากหลาย และความ เป็นอิสระ เป็นต้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานสูง
 - 3) ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ ประกอบด้วย
 - 3.1) เพื่อนร่วมงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความร่วมมือที่ดีจะทำให้มีความพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.2) ผู้บังคับบัญชา ที่มีสไตล์การบังคับบัญชาที่ดี เป็นแบบอย่างที่ดี มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ ความสามารถ ก็จะทำให้ผู้ตามมีความพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชาผู้นั้น
 - 3.3) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และผลประโยชน์ที่เหมาะสมจะทำให้เกิด ความรู้สึกพอใจในงาน
 - 3.4) โอกาสในการก้าวหน้า ในองค์กรนั้น ๆ ถ้าบุคลากรตระหนักในโอกาสที่จะก้าวหน้า เติบโตในสายงาน และในองค์กรนั้น ๆ ได้ เขาก็จะรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.5) โครงสร้างขององค์กร การมีโครงสร้างที่ชัดเจนเหมาะสมจะให้ทราบขอบเขตงานหน้าที่ และความรับผิดชอบ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การประสานงานและอื่น ๆ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.6) นโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ นโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เหมาะสมจะทำให้บุคลากรมีกรอบและแนวทางปฏิบัติงานที่เหมาะสม จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้
 - 4) ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดสถานที่ อุณหภูมิ แสง เสียง จะช่วยสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานช่วยส่งเสริมการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานภายในองค์กรจึงมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย
- ไซมอน (Simon 1960) อ้างถึงใน กันตยา เพิ่มผล (2551) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบ การปฏิบัติงานของภาครัฐ ต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$E = (I - O) + S$$

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

สมพิศ สุขแสน (2556) ได้ให้ความหมายของเทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในเรื่องของคนปฏิบัติงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเองอยู่เสมอซึ่งคนปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

1) ด้านความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่เร็ว รวดเร็ว ไม่ปฏิบัติงานล่าช้า แบบช้าชามเย็นชาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 10 นาที ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมงหรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2) ด้านความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูลตัวเลขหรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่เล่นเลอะจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรต้องตรวจทานงานก่อนเสนอนายเสมอ

3) ด้านความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา มิใช่การมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้น แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลาดังคำกล่าวที่ว่า “No one is too old to learn” หรือที่เรียกว่า “พวกนี้ไม่เต็มแก้ว” ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนให้ “รู้จริงและรู้แจ้ง” และนำความรู้ที่นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

4) ด้านประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นหมอที่รักษาคนไข้มานาน เป็นอาจารย์ที่สอนนักศึกษามานาน หรือเป็นเจ้าของที่ธุรกิจมานาน บุคคลเหล่านี้เราอาจเรียกว่า “ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการปฏิบัติงาน” คนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูง จะปฏิบัติงานผิดพลาดน้อยสมควรที่องค์กรจะต้องธำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุด เพราะ คนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้รวดเร็ว

5) ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative) หมายถึง การคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่ที่เรียกว่า “นวัตกรรม” (Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลดขั้นตอนคิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิดหรือเก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามี “วิสัยทัศน์” (Vision)

Millet (1994) อ้างถึงใน นิชชา วิริกุลเจริญ (2555) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์และได้ผลกำไร จากการปฏิบัติงานนั้นด้วยและความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการ Satisfactory Service) ซึ่งพิจารณาจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

เวบเบอร์ (Weber) อ้างถึงใน กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ได้ให้ความหมายในแนวความคิด Ideal Type Bureaucracy กล่าวถึง การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้นการที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนา

การแข่งขัน และการฝึกงานเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงานและขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นได้ชัด

บุญทัน ดอกไธสงและเล็ก สาระภูมิ (2545) อ้างถึงใน เมธี ไพรัชิต (2556) ได้ให้ความหมายของการจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพได้นั้น บุคลากรจะต้องมีจิตอุทิศเพื่องาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ (ฉันทะ) มีความขยัน หมั่นเพียรอย่างเต็มที่ (วิริยะ) มีความมุ่งมั่นในงาน ปฏิบัติงานอะไรก็ทำให้สำเร็จ ไม่หยาบโหยงปฏิบัติงานประณีต นั่นคือ ปฏิบัติงานโดยไม่ผิด ซึ่งมีสติควบคุมอยู่ตลอดเวลา (จิตตะ) และมีการไต่ตรงงานนั้น ๆ ว่าดี หรือเลวอย่างไร (วิมังสา)

ธงชัย สันติวงษ์ (2547) อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ให้ความหมายของในการบริหารทีมงานให้มีประสิทธิภาพนั้นทำได้เพียงใดจะอยู่ที่ปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ที่ผสมผสานอยู่ด้วยกัน คือ

1) ความพยายาม คือ ขนาดของกำลังความพยายามของผู้ปฏิบัติงานที่ทุ่มเท ให้กับงานของกลุ่ม จะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ออกแบบว่าเป็นงานที่ทำหายความสามารถ หรือไม่ให้อิสระ ในการตัดสินใจหรือไม่ เป็นต้น

2) ทักษะความรู้ หมายถึง ทั้งทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และความรู้ที่จะเอาไว้ปฏิบัติงาน และรวมไปถึงการมีทักษะ และความรู้ที่เกี่ยวกับการเข้ากับคนเพื่อการปฏิบัติงานด้วยทักษะ และความรู้ตัวเอง ที่จะทำให้กลุ่มมีประสิทธิภาพเข้ากันได้ และรวมพลังกันเพื่อการปฏิบัติงานได้

3) กลยุทธ์ที่ใช้แก้ปัญหา หรือประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน ถ้ากลุ่มมีกลไกในการร่วมกันและช่วยกันคิดค้นหากกลยุทธ์ที่จะใช้แก้ปัญหา หรือพัฒนางานให้ดีขึ้นตลอดเวลาแล้วประสิทธิภาพ ของกลุ่มจะเกิดขึ้นได้เสมอ

6. วิธีดำเนินการศึกษา

6.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวนทั้งสิ้น 40 ตัวอย่าง

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการศึกษาสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระทุ่มแบน อำเภอกะทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การหาความเชื่อมั่น โดยผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามไปใช้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 40 ตัวอย่าง หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ และใช้วิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ใช้สูตร (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และหาค่าความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีการของ Cronbach โดยมีการปรับปรุงแบบสอบถามสำหรับคำถามข้อที่มีค่า (Item Total Correlation) ต่ำเรียบร้อยแล้ว ซึ่งผลการวิเคราะห์ทำให้ได้สัมประสิทธิ์อัลฟา ดังนี้ แบบสอบถามรวมสัมประสิทธิ์อัลฟา = .961

6.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ทำดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมดมาวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

7. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเพื่อหาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลกระทู้แบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร ปรากฏผลสรุปการศึกษารายละเอียดดังต่อไปนี้

ลักษณะประชากรศาสตร์

บุคลากรของโรงพยาบาลกระทู้แบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 40 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่าอยู่ในตำแหน่งงานพนักงานราชการ/พนักงานกระทรวง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ โดยปัจจัยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัจจัยด้านงาน รองลงมาคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านกลุ่ม และองค์การ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความฉับไว รองลงมาคือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรู้ ด้านประสพการณ์และด้านความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ

8. อภิปรายผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลกระทู้แบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุคลากรของโรงพยาบาลกระทู้แบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความรู้ ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์การ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลกระทู้แบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่า

บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และบุคลิกภาพ รวมทั้ง อายุงาน ประสพการณ์ ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ มีความต้องการในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และการปฏิบัติงานให้ได้รับการยกย่องชมเชยทั้งจากบุคคลภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพวงเพชร วงศ์เยี่ยม (2543) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยส่วนบุคคล โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 11-20 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือนและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างจากกลุ่มที่จบต่ำกว่า ปริญญาตรี พนักงานที่มีระดับชั้นงานที่สูงกว่ามีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับชั้นงานที่ต่ำกว่า ในด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานรายได้และสวัสดิการ

ปัจจัยด้านงาน พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลกระทู้มแบน อำเภอกระทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็น ปัจจัยด้านงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่า ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายกับความรู้ ความสามารถของบุคลากรภายในโรงพยาบาลกระทู้มแบนทั้งยังให้ความอิสระในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น บุคลากรมีความเอาใจใส่ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ ทำให้ได้ปริมาณงานตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ และบุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ข้อจำกัดด้าน จำนวนบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเจนจิราพร รอนไพริน (2558) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถใช้ความคิดเป็นของตนเองในการ ปฏิบัติงานได้งานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ มีความสุขในงานที่ได้รับมอบหมาย และการปฏิบัติงานไม่มีผลกระทบต่อ สุขภาพร่างกายและจิตใจ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นั้นเป็นงาน ด้านการให้บริการรับ-ฝากเงิน และดำเนินงานด้านธุรกรรมทางการเงินในทุกประเภท พนักงานของธนาคารจะได้รับการฝึกฝน ก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง อีกทั้งลักษณะของงานที่ปฏิบัติจะเป็นงานที่กระทำซ้ำ ๆ จนเกิดความชำนาญจึงส่งผลให้ด้านลักษณะ งานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์กร พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลกระทู้มแบน อำเภอกระทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มี ความคิดเห็นปัจจัยด้านกลุ่มและองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่า เพื่อนร่วมงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและ เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถให้คำปรึกษา ช่วยแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้ และ องค์กรยังได้รับความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ จากบุคลากรของโรงพยาบาลกระทู้มแบน และให้ค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์ที่ยุติธรรมเหมาะสมกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน และองค์กรยังตระหนักถึง โอกาสความก้าวหน้าของบุคลากรเติบโตในสายงาน เช่น การอบรมพัฒนาความรู้ต่าง การส่งเสริมให้ทุนการศึกษาและ โครงสร้างขององค์กรที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรรู้ขอบเขตของงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของจิตภา พิทักษ์กรสกุล (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับปาน กลาง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บังคับบัญชา มีความเป็นกันเอง และยอมรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี รับรู้ถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน รับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการ ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและผู้บังคับบัญชามีความช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลกระทู้มแบน อำเภอกระทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่า โรงพยาบาลกระทู้มแบน มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และมีการความสะอาดให้ปราศจากเชื้อ โรคอยู่เสมอ สถานที่ปฏิบัติงานมีการจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน ไม่มีเสียงรบกวนที่ก่อให้เกิดผลเสียในการปฏิบัติงานสะดวกต่อ การเดินทางมาปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอต่อ การปฏิบัติงานทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานบุคลากรส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของสุพิชญา อูรเคนทร์เนตร (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากร สำนักการคลังและสินทรัพย์สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความ พึงพอใจในสถานที่ตั้งของสำนักงานที่อยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมภายในห้องปฏิบัติงานมีการจัดแสงสว่างให้เพียงพอ มีการปรับ

อุณหภูมิของห้องปฏิบัติงานให้เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพภายในห้องปฏิบัติงานมีความกว้างขวางเหมาะสม มีวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานพอเพียง และเหมาะสม รวมทั้งสภาพของวัสดุ อุปกรณ์มีความพร้อมสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บุคลากรของโรงพยาบาลกระทุ่มแบน อำเภอกะทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความฉับไวค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

ด้านความฉับไว พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลกระทุ่มแบน อำเภอกะทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นด้านความฉับไว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่า บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รู้จักการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ทำให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ และบุคลากรมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐานขององค์กร และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเร่งด่วนได้ด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเสกสรร อรุณกุล (2557) ที่ได้ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านความฉับไวในการปฏิบัติงาน ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานการยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่และโอกาสก้าวหน้า ส่วนปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ

ด้านความถูกต้องแม่นยำ พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลกระทุ่มแบน อำเภอกะทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นด้านความถูกต้องแม่นยำ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่า การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง แม่นยำตามกฎระเบียบขององค์กร ทำให้มีความผิดพลาดในงานน้อย และการปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง ไม่ประมาทเลินเล่อในงานตรวจทานงานให้มีความถูกต้องในงานทุกครั้งก่อนเสนอหัวหน้างาน จะทำให้องค์กรเกิดความเสียหายน้อยลงได้ และงานยังเป็นที่ยอมรับต่อหน่วยงานภายในและภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ที่ทำการศึกษารื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชันนโซนิ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เอกสารในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง ชัดเจนและแม่นยำ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานในส่วนของแผนกวางแผนผลิตจำเป็นต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถสืบย้อนกลับได้ เมื่อนำไปปฏิบัติงานข้อมูลต้องชัดเจน ส่วนการปฏิบัติงานถูกต้องโดยวัดความสำเร็จในเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้ และสามารถทำให้เสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนดไว้โดยคำนึงถึงคุณภาพงาน ความถูกต้องแม่นยำ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง จึงเป็นผลให้งานที่ปฏิบัติบรรลุ ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ตามวัตถุประสงค์นั้น

ด้านความรู้ พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลกระทุ่มแบน อำเภอกะทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นด้านความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่า บุคลากร มีองค์ความรู้ในงานที่ตรงกับลักษณะงาน ความรู้ ความสามารถที่ปฏิบัติอยู่ เช่น ความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีกับงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นต้น แล้วบุคลากรยังศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลาและนำความรู้ ความเข้าใจ มาปรับปรุงงานที่ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และองค์กรยังมีการส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้กับบุคลากรในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฮาเซ็ง มะเซ็ง (2557) ที่ได้ทำการศึกษารื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่ใช้หลักสูตรอิสลามศึกษา (แบบเข้ม) ในจังหวัดปัตตานี ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่ใช้หลักสูตรอิสลามศึกษา (แบบเข้ม) ในจังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมาก ความรู้ความสามารถทางการบริหารเป็นปัจจัยหลักในการบริหารจัดการ ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ทางการบริหาร เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทในตำแหน่งผู้บริหาร ตั้งแต่เริ่มแรกในการที่จะดำรงตำแหน่งผู้บริหาร

จะต้องมีการพัฒนาหรือศึกษาในด้านการบริหารโดยตรง เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพรัฐบาลก็มีนโยบายให้บุคลากรทางการศึกษาได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่องแสวงหาความรู้เพิ่มเติมด้วยวิธีการศึกษา หรือพัฒนาในระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้ได้พัฒนาในหน้าที่การงานให้มีประสิทธิภาพ

ด้านประสบการณ์ พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลกระทู้แบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นด้านประสบการณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่า บุคลากรของโรงพยาบาลกระทู้แบน มีความรอบรู้ รู้รอบด้านในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย การได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติงานบ่อย ๆ ในการปฏิบัติงานระยะยาว ทำให้มีความชำนาญในการปฏิบัติงานและมีประสบการณ์สูงในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของน้ำทิพย์ ตระกูลมาศิ (2559) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยด้านประสบการณ์ และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านสารสนเทศอาหารไทย เพื่อการท่องเที่ยวบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความต้องการสารสนเทศ อาหารไทยบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์การใช้โปรแกรมประยุกต์บนอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อการท่องเที่ยวจะมีความต้องการสารสนเทศอาหารไทยบนอุปกรณ์เคลื่อนที่มากกว่านักท่องเที่ยว ที่ไม่เคยมีประสบการณ์การใช้อุปกรณ์ เคลื่อนที่เพื่อการท่องเที่ยว

ด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลกระทู้แบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่า บุคลากรของโรงพยาบาลกระทู้แบน ควรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แนวทางใหม่ ๆ มุมมองที่แตกต่างจากคนอื่นในการปฏิบัติงาน สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำความคิดที่จะปรับปรุง พัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และบุคลากรยังมีวิสัยทัศน์ มองไปข้างหน้าตลอดเวลา มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการปฏิบัติ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของภูวนา วิสุทธากร (2558) ที่ทำการศึกษารื่อง การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การให้ความสำคัญกับการคิดหาคำตอบที่เด่นชัดและตรงประเด็น การให้ความสำคัญกับการทดลอง นำวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อนำมาดัดแปลงให้เกิดสิ่งใหม่ หรือช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์สูง

ผลทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระทู้แบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ปัจจัยด้านงาน ($R^2 = 0.456$) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลกระทู้แบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0001 โดยเห็นว่าปัจจัยด้านงานส่งผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระทู้แบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร เนื่องจากปัจจัยด้านงานที่ดีของบุคลากรทำให้ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งมีความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาดในงานเกิดความรวดเร็ว และคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ทั้งยังสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน จนนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกระทู้แบนไปในทิศทางที่ดีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภินันท์ รัชตาจ้าย (2555) ที่ทำการศึกษารื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อน ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นงานที่ส่งเสริม และพัฒนาทักษะทำลาย ความสามารถ ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1) ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระท่อมแบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านงาน

2) ในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลกระท่อมแบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ

2.1) ปัจจัยด้านงาน พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลกระท่อมแบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร ในลักษณะเช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า

2.1.1) ผู้บริหารของโรงพยาบาลกระท่อมแบนควรมอบหมายงานที่ทำหาย ความรู้ ความสามารถให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติ เช่น โครงการขนาดใหญ่ หรืองานใหม่ ๆ เป็นต้น

2.1.2) ผู้บริหารของโรงพยาบาลกระท่อมแบนควรสรรหา คัดเลือกบุคลากร ให้ตรงกับสายงานที่ได้ปฏิบัติงาน จะให้บุคลากรสามารถเข้าใจในงานปฏิบัติงานได้ที่มอบหมายจากหัวหน้างาน

2.1.3) บุคลากรของโรงพยาบาลกระท่อมแบนควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ในงานเพิ่มเติมจากช่องทางต่าง ๆ เช่น การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การสอนงาน การอบรมเพิ่มความรู้ และการเรียนรู้ด้วยตนเองจากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลกระท่อมแบน อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการดำเนินวิจัยหลังจากนี้ คือ

1) ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเจาะลึกในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและมีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้

2) ควรศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรใน 2 ระยะต่อรอบปีงบประมาณเพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในอนาคต

3) ควรศึกษาตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มเติมผลการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หลักธรรมาภิบาล วัฒนธรรมขององค์กร สมรรถนะ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

10. เอกสารอ้างอิง

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

กันตยา เพิ่มผล. (2551). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน Efficiency development**. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

จิตาภา พิทักษ์กรสกุล. (2557). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ฉัตรชญา จัปปั้ง. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ณิชา วิริกุลเจริญ. (2555). **แนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูนิแอร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด**. ปรินซ์นิยามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- น้ำทิพย์ ตระกูลมายคี. (2559). **ปัจจัยด้านประสบการณ์และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านสารสนเทศอาหารไทยเพื่อการท่องเที่ยวบนอุปกรณ์เคลื่อนที่**. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปัญญาพร ฐิติพงศ์. (2558). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พวงเพชร วงศ์เยี่ยมยอง. (2543). **ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภินันท์ รัชตาจ้าย. (2555). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อน**. ปรินซ์นิยามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภูวนาถ วิสุทธากร. (2558). **การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี**. ปรินซ์นิยามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เมธี ไพโรชิต. (2556). **การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุธานี จำกัด**. ปรินซ์นิยามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- สุพิชญา อูเรนทร์เนตร. (2553). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคลังและสินทรัพย์สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. ปรินซ์นิยามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภาณี จินดาหลวง. (2550). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไโฮ่ง จังหวัดลำพูน**. ปรินซ์นิยามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยลำปาง.
- สุภาณี สฤกษ์วานิช. (2549). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). **เทคนิคการวางแผนกลยุทธ์. อุดรดิตต์. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์. เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเขียนโครงการ**.
- สมหมาย เปี้ยถนอม. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- เสกสรร อรกุล. (2557). **ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปรินซ์นิยามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ฮาเซ็ง มะเซ็ง. (2557). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่ใช้หลักสูตรอิสลามศึกษา (แบบเข้ม) ในจังหวัดปัตตานี**. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.