

## บทความการวิจัย

# ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเทพธารินทร์ FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES, THEPTARIN HOSPITAL

ปณัสดา คชพันธ์

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเทพธารินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นจำนวน 202 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.3 มีอายุ 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.7 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.4 หน่วยงานที่สังกัดส่วนใหญ่คือสำนักผู้อำนวยการโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 40.6 รายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 คิดเป็นร้อยละ 46.0 ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 เนื่องจากโรงพยาบาลมีรูปแบบการสรรหาที่หลากหลาย เช่น การโฆษณาผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล และการสรรหาในสถาบันการศึกษา ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 เนื่องจากบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญขององค์กร รวมถึงมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 เนื่องจากพนักงานรู้สึกที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณที่ถูกระบุไว้ เพราะโรงพยาบาลได้มีการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และจากผลการทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในภาพรวม ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในภาพรวม ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในภาพรวม ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

## ABSTRACT

The purpose of this research was to study the factors affecting performance of the employees of THEPTARIN Hospital. A survey questionnaire was used to collect data from 202 respondents as the sample size. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

According to the study, it was found that most of the respondents were female 67.3 percent, aged 20 to 29 years 31.7 percent, single marital status 52.0 percent, bachelor degree of education level 64.4 percent, most of them to be under the Office of the hospital Director 40.6 percent, Monthly income 15,001 - 25,000 baht 46.0 percent. In the human resource management aspect of the organization as a whole, it was found that the respondents at a high level with an average of 3.87 due to various recruiting methods, like hospital web site announcement, and recruiting from educational institutions, the morale and encouragement of the work aspect as a whole, it was found that the respondents at a high level with an average of 3.89, because of the personnel satisfaction in their performance, and feel being engagement to the organization and a good relationship between colleagues and supervisors. Overall operational performance aspect, there was a high level at an average of 4.08, because the employees felt they could perform the work according to their assignment, because the hospital had taken care of and well maintained equipment to be ready for use always. From hypothesis testing Personal factor aspect, there was no significant difference of mean in genders affect the overall human resource management of the organization. Morale and encouragement in performance aspect as a whole also was no significant difference of mean in overall performance. The difference of age, marital status, education degree, salary, working years' experience, there were significant difference affecting to overall organizational human resource management. Morale and encouragement in performance aspect

as a whole, there was statistically significant difference of mean to overall operational performance the level of 0.05, and the different departments had statistically significant difference of mean of human resource management organization to morale and encouragement in performance as a whole at the 0.05 level, whereas the overall performance was not different.

## ภูมิหลัง

ปี 2563 ผลประกอบการของโรงพยาบาลเอกชนได้รับแรงกดดันจากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 กระทบกำลังซื้อของผู้ป่วยไทยและต่างชาติ ทำให้รายได้ของธุรกิจมีแนวโน้มหดตัว 10.0-12.0% ขณะที่ปี 2564-2565 คาดว่าธุรกิจโรงพยาบาลจะกลับมาฟื้นตัว โดยได้แรงหนุนจากการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของสังคมไทย อาทิ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การขยายตัวของชุมชนเมืองและการเพิ่มขึ้นของชนชั้นกลาง ผสมกับกระแสการดูแลสุขภาพกำลังอยู่ในความสนใจของคนทั่วโลก และผู้ประกอบการมีแนวโน้มเร่งขยายการลงทุนในรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการเป็นพันธมิตรกับโรงพยาบาลอื่นทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในระดับต่างๆ และขยายไปสู่ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ธุรกิจโรงพยาบาลมีห่วงโซ่อุปทานครบวงจรรองรับความต้องการใช้บริการที่หลากหลาย โดยโรงพยาบาลที่มีเครือข่ายมากจะมีความได้เปรียบทั้งด้านต้นทุน บุคลากร และการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ ส่วนโรงพยาบาลที่ไม่มีเครือข่าย ต่างเร่งปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันท่ามกลางปัจจัยท้าทายด้านต่างๆ ซึ่งรวมถึงการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่และคู่แข่งจากต่างประเทศ

สถานการณ์ที่ผ่านมาผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชนขยายการลงทุนอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งตลาดและรักษาการเติบโตของรายได้ในระยะยาว โดยใช้กลยุทธ์หลายรูปแบบ อาทิ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาล การขยายพื้นที่ให้บริการและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การลงทุนศูนย์รักษาโรคเฉพาะทางและโรคซับซ้อนเพื่อจับตลาดลูกค้าเฉพาะกลุ่ม รวมถึงการขยายตลาดลูกค้าต่างประเทศ โดยโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีเครือข่ายมากจะมีความได้เปรียบทั้งด้านต้นทุนและบุคลากร อีกทั้งสามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการหลายระดับทั้งในและต่างประเทศ ส่วนโรงพยาบาลขนาดกลางและเล็กที่ไม่มีสาขา ดำเนินธุรกิจได้ยากกว่า เนื่องจากฐานรายได้สำคัญมาจากลูกค้ากลุ่มรายได้ระดับกลางลงมา ยกเว้นโรงพยาบาลที่รับลูกค้า

ประกันสังคม โรงพยาบาลเฉพาะทางที่มีลูกค้าเฉพาะกลุ่ม อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลขนาดกลาง และเล็กที่มีศักยภาพสามารถเพิ่มสภาพคล่องผ่านการระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน ปรับปรุง หรือขยายกิจการ รวมถึงการเป็นพันธมิตรกับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ซึ่งช่วยเพิ่มพูนความสามารถในการแข่งขันและรายได้

ในการบริหารองค์การทรัพยากรมนุษย์นับเป็นทรัพยากรสำคัญที่จำเป็นและต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากในหลากหลายหน้าที่ เพราะทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้สร้างสรรค์งานบริการและเป็นผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ที่เน้นคุณภาพ มาตรฐาน ความปลอดภัย และคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งการที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ การพัฒนาและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานให้กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนการออกจากองค์การไปด้วยดีนั้น ล้วนต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีเพราะฉะนั้นการศึกษาเรื่องกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเทธารินทร์ จึงมุ่งเน้นให้ทราบถึงวิธีการและแนวทางในการพัฒนา และนำมาใช้ในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นๆ อันนำไปสู่ความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์การต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเทธารินทร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเทธารินทร์

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเทธารินทร์ จำนวน 420 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และใช้เกณฑ์การสุ่มตัวอย่างง่ายตามสูตรของเครซีและเมอร์แกน ได้จำนวนทั้งสิ้น 202 คน โดยสอบถามเฉพาะบุคคลากรสายงานปฏิบัติการและสนับสนุนภายในโรงพยาบาลเทธารินทร์(ยกเว้น แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เทคนิคการแพทย์)
2. ศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเทธารินทร์ ซึ่งประกอบด้วย สำนักผู้อำนวยการโรงพยาบาล, แผนกบัญชี-การเงิน, ฝ่ายสร้างสรรค์การสื่อสารและการตลาด, แผนกทรัพยากรบุคคล, แผนกอาคารสถานที่, สารสนเทศ, คลังยา-พัสดุ, จัดซื้อ(ยกเว้น แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เทคนิคการแพทย์)

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามจะเป็นคำถามแบบปลายปิดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบ ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยส่วนสำคัญทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 ข้อมูลเพื่อใช้วัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร จำนวน 10 ข้อ โดยแบบสอบถามใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale ซึ่งกำหนด ระดับความสำคัญ เป็น 5 ระดับ มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นตั้งแต่ 5 ถึง 1 ตามลำดับการเห็นด้วย

ตอนที่ 3 ข้อมูลเพื่อใช้วัดระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบบสอบถามใช้การวัดแบบ Likert Scale ซึ่งกำหนด ระดับความสำคัญ เป็น 5 ระดับ มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นตั้งแต่ 5 ถึง 1 ตามลำดับการเห็นด้วย จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเพื่อใช้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 10 ข้อ โดยแบบสอบถามใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale ซึ่งกำหนด ระดับความสำคัญ เป็น 5 ระดับ มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นตั้งแต่ 5 ถึง 1 ตามลำดับการเห็นด้วย  
เกณฑ์การให้คะแนน

หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนในการตอบแบบสอบถาม มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตามความคิดเห็นในแต่ละข้อ โดยมีการกำหนดน้ำหนัก หรือค่าของคะแนนในแบบสอบถามดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายข้อมูล ใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

## 2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวแนวคิดทฤษฎีเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเทพธารินทร์
2. กำหนดเนื้อหาตามกรอบแนวคิดโดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเทพธารินทร์
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามความมุ่งหมายโดยครอบคลุมเนื้อหากรอบแนวคิดที่กำหนด

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปแจกกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งให้คำอธิบายเกี่ยวกับการกรอกแบบสอบถามและข้อคำถามบางข้อที่ไม่เข้าใจ แล้วรอรับกลับคืน
2. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของแบบสอบถามทุกข้อและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
3. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
4. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วก็ทำการป้อนข้อมูลคำตอบในแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการประมวลผลโดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปรแล้วคำนวณค่าร้อยละและสถิติต่างๆ
5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากสิ่งพิมพ์ทางวิชาการ ผลงานวิจัย เอกสารทางราชการ เว็บไซต์ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)
  - 2.1 ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสร้างเครื่องมือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเทพธารินทร์

## สรุปผล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 มีอายุ 20 – 29 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 และอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 64 คิดเป็นร้อยละ 27.7 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โสด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาสถานภาพสมรสจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1, มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4, รองลงมาคือระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7, หน่วยงานที่สังกัดส่วนใหญ่คือสำนักผู้อำนวยการโรงพยาบาล จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6, รองลงมาหน่วยงานที่สังกัดคือแผนกบัญชี-การเงิน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7, รายได้ต่อเดือนของพนักงาน ส่วนใหญ่คือ 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2, ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่คือ 5 - 10 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ 1 - 4 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเพื่อใช้วัดกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน

โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

ด้านการสรรหาและคัดเลือกในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (S.D. = 0.70 ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยมากอันดับหนึ่งคือ โรงพยาบาลมีรูปแบบการสรรหาที่หลากหลาย เช่น การโฆษณาผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล และการสรรหาในสถาบันการศึกษา ฯลฯ (  $x = 4.28$ , S.D. = 0.60), และเห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือ โรงพยาบาลมีการทดสอบทางด้านความรู้ และพฤติกรรมที่ได้ผู้สมัครที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ (  $x = 4.16$ , S.D. = 0.95)

ด้านการพัฒนาฝึกรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 (S.D. = 0.391 ) เห็นด้วยในระดับมาก คือ โรงพยาบาลมีการกักตุนรองผู้สมัครด้วยการสัมภาษณ์เบื้องต้น (  $x = 4.68$ , S.D. = 0.46), เห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือ โรงพยาบาลของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการพัฒนาและฝึกรวมในหลักสูตรที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (  $x = 4.15$ , S.D. = 0.89)

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 (S.D. = 0.51 ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมาก คือโรงพยาบาลมีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบถึงมาตรฐานหรือข้อบกพร่องที่

ต้องได้รับการปรับปรุง (  $x = 4.08$ ,  $S.D. = 0.85$ ), เห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือโรงพยาบาลมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบ (  $x = 4.04$ ,  $S.D. = 0.94$ ) ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (  $S.D. = 0.31$  ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมากคือโรงพยาบาลมีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบถึงมาตรฐานหรือข้อบกพร่องที่ต้องได้รับการปรับปรุง (  $x = 4.40$ ,  $S.D. = 0.54$ ), เห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือโรงพยาบาลจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นไปตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน (  $x = 4.36$ ,  $S.D. = 0.60$ )

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะท่าทางบทบาท ของหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 (  $S.D. = 0.56$  ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมาก คือผู้บังคับบัญชาตัดสินใจการกระทำของผู้ร่วมงานอย่างยุติธรรม (  $x = 4.40$ ,  $S.D. = 0.88$ ), เห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมให้ท่านและเพื่อนร่วมงานได้เพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน (  $x = 4.04$ ,  $S.D. = 0.81$ )

ด้านความพึงพอใจในหน้าที่การปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (  $S.D. = 0.55$  ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมาก คือท่านพอใจในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน (  $x = 4.38$ ,  $S.D. = 0.56$ ), เห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือ ท่านพอใจกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน (  $x = 4.29$ ,  $S.D. = 0.71$ )

ด้านความพึงพอใจต่อจุดมุ่งหมายหลักและนโยบาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 (  $S.D. = 0.41$  ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมาก คือท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล (  $x = 4.44$ ,  $S.D. = 0.51$ ), เห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือ ท่านมีความพอใจในงาน เมื่อได้รับมอบหมายงาน (  $x = 4.27$ ,  $S.D. = 0.72$ )

ด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 (  $S.D. = 0.48$  ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมากคือท่านมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอในแต่ละวัน (  $x = 4.58$ ,  $S.D. = 0.49$ ), เห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือลักษณะงานของท่านส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี (  $x = 4.03$ ,  $S.D. = 0.77$ )

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านปริมาณการผลิตพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 (S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมาก คือท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณที่ถูกกำหนดไว้ ( $x = 4.31$ , S.D. = 0.73), เห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือโรงพยาบาลได้มีการดูแล บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ( $x = 4.17$ , S.D. = 0.84)

ด้านคุณภาพงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมาก คือผลงานทุกชิ้น เป็นไปตามตามมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้ในภายหลัง ( $x = 4.29$ , S.D. = 0.72), เห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือ ท่านคิดว่าการทำงานที่มีคุณภาพสามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานได้ ( $x = 4.25$ , S.D. = 0.77)

ด้านการปฏิบัติงานทันเวลาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมาก คือการปฏิบัติงานทันเวลา สามารถช่วยลดปริมาณงานและเวลาในการทำงานได้ ( $x = 4.50$ , S.D. = 0.50), เห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือ ท่านสามารถลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาได้ตามที่กำหนด ( $x = 4.27$ , S.D. = 0.71)

ด้านค่าใช้จ่ายพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมากที่สุดคือ การปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น ( $x = 4.88$ , S.D. = 0.32), เห็นด้วยในระดับมากที่สุดรองลงมาคือ โรงพยาบาลมีการตรวจงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย ( $x = 4.85$ , S.D. = 0.35)

ภาพรวมของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (S.D. = 0.234) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.08 - 3.87 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ เห็นด้วยมากอันดับที่หนึ่งคือ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ( $x=4.08$ , S.D.= 0.414), ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ( $x = 3.89$ , S.D.=0.406), และกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์องค์การ ( $x = 3.87$ , S.D.=0.365)



ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันมีผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

1. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเทพารินทร์

1) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ด้านการสรรหาและคัดเลือกในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยมากอันดับหนึ่งคือ โรงพยาบาลมีรูปแบบการสรรหาที่หลากหลาย เช่น การโฆษณาผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล และการสรรหาในสถาบันการศึกษา ฯลฯ เห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือ โรงพยาบาลมีการทดสอบทางด้านความรู้ และพฤติกรรมเพื่อให้ได้ผู้สมัครที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ เนื่องจากการสรรหาและคัดเลือกของโรงพยาบาลเปิดกว้างในการรับสมัครบุคลากรจากภายนอกและมีรูปแบบการสรรหาที่หลากหลายมีการทดสอบความรู้ความสามารถเพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (สุนันทา เลาहनันท์, 2542, หน้า 129) การสรรหาจากภายนอกองค์การ โดยทั่วไปแล้วฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะแจ้งข้อมูลตำแหน่งที่ว่างผ่านสื่อสารมวลชนประเภทต่าง ๆ ตามงบประมาณที่ได้จัดสรรไว้ ในการสื่อสารไปยังผู้สมัครผ่านสื่อสารมวลชนเป็นวิธีที่ได้รับการนิยมอย่างแพร่หลาย เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน นิตยสารวิทยุ เป็นต้น ด้านการพัฒนาฝึกอบรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เห็นด้วยในระดับมาก คือ โรงพยาบาลมีการกลั่นกรองผู้สมัครด้วยการสัมภาษณ์เบื้องต้น และเห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือ โรงพยาบาลมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมในหลักสูตรที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากการสอบสัมภาษณ์และการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมเป็นการพัฒนาพนักงานให้เกิดความ

เชี่ยวชาญและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ตนเองปฏิบัติและได้พัฒนาองค์การให้ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ 2545 : 131) การฝึกอบรมเป็นวิธีในการพัฒนาศักยภาพให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมที่จะช่วยส่งผลให้องค์การเกิดความสำเร็จในเป้าหมาย ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมาก คือโรงพยาบาลมีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบถึงมาตรฐานหรือข้อบกพร่องที่ต้องได้รับการปรับปรุง เห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือโรงพยาบาลมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบ เนื่องจาก การแจ้งผลการประเมินให้พนักงานทราบเป็นสิ่งจำเป็นเพราะพนักงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์การย่อมต้องการทราบถึงผลการพิจารณาต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (เสนาะ ตีเยาว์ 2543 : 119) การประเมินผลปฏิบัติงานไว้ว่า คือ ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงาน ที่จะระบุได้ว่าการปฏิบัติงานนั้นได้ผลสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่จ่ายให้สำหรับงานนั้น และสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมาก คือโรงพยาบาลมีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบถึงมาตรฐานหรือข้อบกพร่องที่ต้องได้รับการปรับปรุง เห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือโรงพยาบาลจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นไปตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เนื่องจากองค์การมีความแข่งขันสูง องค์การจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการธำรงรักษาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้แก่องค์การได้ ซึ่งค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ถือเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้บุคลากรสมัครใจร่วมงานกับองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ 2545 : 214) ค่าตอบแทน คือ การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และเงินชดเชยต่าง ๆ หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่องค์การได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการปฏิบัติงาน

## 2) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะท่าทางบทบาท ของหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในภาพรวม เนื่องจากบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญขององค์การ รวมถึงมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาผลต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (วิชัย แหวนเพชร, 2548 : 118) ลักษณะท่าทางและบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้างาน ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นสัมพันธ์ภาพระหว่างกันของผู้บังคับบัญชาและพนักงาน ที่ถือว่ามีผลต่อการส่งเสริมขวัญของพนักงานให้เกิดขึ้น และช่วยส่งเสริมความสำเร็จขององค์การ

ด้านความพึงพอใจในหน้าที่การปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานรู้สึกมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และพอใจในตำแหน่งงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (วิชัย แหวนเพชร, 2548 : 118) เรื่องความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติงาน เพราะในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าพนักงานได้ทำงานที่ตนพึงพอใจ ย่อมได้รับผลกว่าการปฏิบัติงานที่ตนไม่พึงพอใจ

ด้านความพึงพอใจต่อจุดมุ่งหมายหลักและนโยบาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เห็นด้วยในระดับมาก คือท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล เห็นด้วยระดับมากรองลงมาคือ ท่านมีความพอใจในงานเมื่อได้รับมอบหมายงาน เนื่องจากพนักงานรู้สึก ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล และพอใจในงานเมื่อได้รับมอบหมายงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (วิชัย แหวนเพชร, 2548 : 118) เรื่องความพึงพอใจต่อจุดมุ่งหมายหลักและนโยบาย การดำเนินงานขององค์กรทั้งของเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ตลอดจนการจัดองค์การและระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพช่วยให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานงานได้ดียิ่งขึ้น

ด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอในแต่ละวัน งานที่ปฏิบัติไม่ส่งผลให้เครียดทำให้มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (วิชัย แหวนเพชร, 2548 : 118) เรื่องสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงสภาพทางกายและจิตใจ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาทางด้านสุขภาพกายหรือสุขภาพจิต ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานได้ไม่ดี

### 3) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านปริมาณการผลิตพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานรู้สึกที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณที่ถูกกำหนดไว้เพราะโรงพยาบาลได้มีการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

ด้านคุณภาพงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผลการทำงานทุกอย่างเป็นไปตามมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้ในภายหลังและการทำงานที่มีคุณภาพก็สามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานได้

ด้านการปฏิบัติงานทันเวลาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานสามารถปฏิบัติงานทันเวลาและสามารถช่วยลดปริมาณงานและเวลาในการทำงานได้และการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาได้ตามที่กำหนด

ด้านค่าใช้จ่ายพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานเห็นด้วยว่าการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นและโรงพยาบาลมีการตรวจงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (ลีลา สีนานุเคราะห์, 2530 : 27) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความใกล้เคียงกับ Harrington Emerson โดยประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการคือ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้จะได้รับประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ 2) ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่จะเกิดขึ้นจะต้องไปตามความคาดหวังขององค์กร 3) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องสมกับคุณภาพปริมาณงาน รวมทั้งจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนด และสภาพะการนั้นๆ 4) วิธีการ (Method) ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ และเหมาะสมกับงาน และทันสมัย 5) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยที่สุด และได้ผลกำไรที่มากที่สุด

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเทพธารินทร์

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน, อายุแตกต่างกันมีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน, สถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน, ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, เงินเดือนแตกต่างกันมีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก วงษ์เจริญ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์” ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วน

บุคคล ได้แก่อายุระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบจากงานวิจัยมาอธิบายเพื่อให้เกิดข้อเสนอแนะ เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป โดยข้อเสนอแนะประกอบด้วยข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า (1) บุคลากรไม่ได้รับความเป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลอาจไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจนในเรื่องการประเมินผลให้กับหัวหน้า และเพื่อจะได้เข้าใจในหลักการและประเมินผลลูกน้องที่มีระบบมากขึ้น อาจมีการใช้การประเมินแบบ 360 องศา เข้ามาวิเคราะห์ร่วม

2) ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานเป็นรายข้อ พบว่า (1) โรงพยาบาลจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน (2) บุคลากรได้รับปัญหาด้านสุขภาพจากการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานอาจมีความเครียดขณะปฏิบัติงานจึงต้องการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในโรงพยาบาลในช่วงพักการทำงาน เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการลดความเครียดและปัญหาด้านสุขภาพจากการปฏิบัติงานของบุคลากร

3) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า การวางแผนในการดำเนินงานของบริษัท ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ช้าลง ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นผู้บริหารควรชี้แจงให้บุคลากรทราบ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในวิธีการทำงานขององค์กร และลำดับความสำคัญของงานให้ได้ เพื่อให้ได้งานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น