

# สมรรถนะหลักที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในอำเภอหาดใหญ่

ประดิษฐ์ เกลี้ยงเกื้อ<sup>1</sup>

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 3) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามตัวแปรในการศึกษา 4) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เก็บข้อมูลกับบุคลากรจำนวน 400 คน เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบัทเท่ากับ .962 ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test F-test ทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธี LSD การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ พบว่า เพศ และอายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน สมรรถนะหลักที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่นำมาวิเคราะห์จำนวน 5 ด้าน พบว่า มีจำนวน 4 ด้านที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ ได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 คือ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ (R<sup>2</sup>) เท่ากับ .637 หรือร้อยละ 63.7

**คำสำคัญ:** สมรรถนะหลัก, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, บุคลากรโรงพยาบาล

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมลล์ : [pklangkua2@gmail.com](mailto:pklangkua2@gmail.com)

**Core Competencies Influencing Work Performance of Hospital  
Personnel in Hat Yai District**

Pradit Klangkua<sup>1</sup>

**ABSTRACT**

The objectives of this research were: 1) to study the level of core competencies in the performance of personnel at a hospital in Hat Yai District, Songkhla Province, 2) to study the level of work performance efficiency of the personnel, 3) to compare the work performance efficiency classified by personal factors, and 4) to study the core competencies influencing the work performance efficiency. The data were collected from 400 personnel using a 5-level rating scale questionnaire with a Cronbach's alpha coefficient of .962. The data were analyzed using descriptive statistics: percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics: t-test, F-test, LSD pairwise comparison, and Multiple Regression Analysis.

The results showed that the core competencies and work performance efficiency of the personnel were overall at a high level. The hypothesis testing revealed that personnel with different gender and age had no difference in work performance efficiency. However, personnel with different education levels, average monthly income, work experience, and job positions had different work performance efficiency. Regarding the influence of core competencies, it was found that 4 out of 5 dimensions could jointly predict the work performance efficiency with a statistical significance level of .01, with a predictive coefficient (R<sup>2</sup>) of .637 or 63.7 percent

Keywords : Core Competencies, Work Performance Efficiency, Hospital  
Personnel

---

<sup>1</sup> Student, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University  
Corresponding Author Email: [pklangkua2@gmail.com](mailto:pklangkua2@gmail.com)

## ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ภาคการดูแลสุขภาพทั่วโลกและในประเทศไทยกำลังเผชิญกับความท้าทายที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งจากความต้องการของผู้ป่วยที่พัฒนาขึ้นและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพบริการและผลลัพธ์การรักษาผู้ป่วย (Dibble, 1999) การที่บุคลากรทางการแพทย์สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จและความสามารถในการแข่งขัน (Luesaksiriwattana et al., 2022) การลงทุนในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรจึงไม่ใช่เพียงแค่แนวปฏิบัติที่ดี แต่เป็นกลยุทธ์สำคัญสำหรับการอยู่รอดและการเติบโตขององค์กรในระยะยาว (Luesaksiriwattana et al., 2022)

สมรรถนะหลักเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่บุคลากรทุกคนต้องมีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) ซึ่งแนวคิดเรื่องสมรรถนะมีที่มาจาก David C. McClelland (Luesaksiriwattana et al., 2022) ในประเทศไทยได้มีการกำหนดสมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) งานวิจัยหลายชิ้นยืนยันว่าสมรรถนะเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) ซึ่งประสิทธิภาพดังกล่าวหมายถึงความสามารถในการบรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม (อรสุตา ดุสิตรัตนกุล, 2557) ครอบคลุมทั้งมิติด้านปริมาณงาน คุณภาพ ความทันเวลา ผลสัมฤทธิ์ และการประหยัดทรัพยากร (ปวีณนุช ภู, 2567) การมีประสิทธิภาพที่ดีจะช่วยให้การดูแลผู้ป่วยมีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจ และสามารถวัดผลลัพธ์ได้จากการลดการติดเชื้อหรือลดข้อผิดพลาดในการรักษา (Holzmer, 1994)

นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ และรายได้ ยังอาจส่งผลต่อแรงจูงใจและการคงอยู่ของบุคลากร (Dibble, 1999) แม้ว่าบางการศึกษาจะพบว่าอายุหรือประสบการณ์ไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับสมรรถนะการปฏิบัติงานเสมอไป (แจ่มจันทร์ แก้ววงษ์ และคณะ, 2540) แต่ปัจจัยเรื่องค่าตอบแทนและความมั่นคงกลับมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพ (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) เมื่อพิจารณาในบริบทของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลรัฐขนาดใหญ่ที่ได้มาตรฐาน HA และเป็นศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วยประกันสังคมที่สำคัญในภาคใต้ตอนล่าง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานที่แห่งนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรักษามาตรฐานการดูแลผู้ป่วย การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นหาความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าว เพื่อนำผลไปใช้เป็นข้อมูลเชิงปฏิบัติในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในสถานพยาบาลระดับภูมิภาคต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามตัวแปรในการศึกษา
4. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

### สมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลากรในโรงพยาบาลในอำเภอหาดใหญ่ มีลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน
2. ปัจจัยด้านสมรรถนะหลักมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้กำหนดขอบเขตเพื่อความชัดเจนและมุ่งเน้นการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  
ประชากรเป้าหมายสำหรับการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวนโดยประมาณ 3,500 คน โดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของ Yamane (1973) เป็นจำนวน 400 คน

#### 2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น: สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน (Core Competencies) ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม

ปัจจัยส่วนบุคคล: (Personal Factors): ประกอบด้วย 6 มิติ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ตำแหน่งงาน 5) ประสบการณ์การทำงาน 6) รายได้

ตัวแปรตาม: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency) ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ 1) ปริมาณงาน (Work Quantity) 2) คุณภาพของผลงาน (Work Quality) 3) ความทันเวลา (Timeliness) 4) ผลสัมฤทธิ์ของงาน (Work Achievement) 5) การประหยัดทรัพยากร (Resource Economy)

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาจะดำเนินการในโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประเทศไทย การมุ่งเน้นทางภูมิศาสตร์ที่เฉพาะเจาะจงนี้ช่วยให้สามารถวิเคราะห์เชิงลึกภายในบริบทท้องถิ่นที่มีความเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของอำเภอหาดใหญ่ ในฐานะศูนย์กลางระดับภูมิภาค

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2568

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยนี้คาดว่าจะให้ประโยชน์ที่สำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ:

#### 1. ด้านวิชาการ

1.1 เสริมสร้างองค์ความรู้เฉพาะบริบท: เพิ่มพูนความรู้เรื่องสมรรถนะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่เจาะจงกับบริบทของโรงพยาบาลรัฐขนาดใหญ่ในอำเภอหาดใหญ่

1.2 สร้างความชัดเจนเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล: ช่วยตอบข้อสงสัยและอธิบายอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเคยมีผลการวิจัยที่หลากหลายและขัดแย้งกันในอดีต

1.3 เป็นรากฐานสู่งานวิจัยในอนาคต: สามารถนำผลการวิจัยไปต่อยอดเพื่อศึกษาตัวแปรสื่อกลางอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจในงาน หรือความผูกพันต่อองค์กรในอนาคตได้

#### 2. ด้านการปฏิบัติ

2.1 กำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: นำข้อมูลเชิงประจักษ์ไปใช้สร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่อิงตามสมรรถนะให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรโรงพยาบาล

2.2 ปรับปรุงระบบประเมินผลงาน: ช่วยให้โรงพยาบาลสามารถปรับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นรูปธรรมและวัดผลพฤติกรรมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 วางกลยุทธ์การบริหารและรักษาบุคลากร: นำข้อมูลไปพัฒนากลยุทธ์ด้านการสรรหา การจัดการค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ และการรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูงให้อยู่กับองค์กร

2.4 ยกระดับคุณภาพการดูแลผู้ป่วย: การที่บุคลากรมีสมรรถนะและประสิทธิภาพสูงขึ้น จะส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์ ความปลอดภัย และความพึงพอใจของผู้ป่วย

2.5 เพิ่มความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร: ช่วยเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และกำลังคนให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุดโดยไม่ลดทอนคุณภาพการให้บริการ

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency) คือการทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากร (เวลา, ต้นทุน, บุคลากร) อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด ซึ่งเป็นการ "ทำสิ่งที่ถูกต้อง" (Doing things right)

ในบริบทสาธารณสุข ประสิทธิภาพที่ดีหมายถึงการลดความสูญเปล่า เพิ่มคุณภาพบริการ และสร้างความพึงพอใจให้ผู้ป่วย

องค์ประกอบหลักที่วัดประสิทธิภาพมี 5 มิติ ได้แก่ ปริมาณงาน (Work Quantity), คุณภาพของผลงาน (Work Quality), ความทันเวลา (Timeliness), ผลสัมฤทธิ์ของงาน (Work Achievement) และการประหยัดทรัพยากร (Resource Economy)

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการจัดการประสิทธิภาพ (Performance Management Theory): มองว่าการบริหารผลงานเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ประกอบด้วย การตั้งเป้าหมาย การวัดและติดตามความคืบหน้า และการทบทวนผลการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาบุคลากร

ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting Theory): (Locke & Latham, 1990) เน้นว่าเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง มีความท้าทาย และมีการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) จะกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้ดีขึ้น

ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory): \* ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959): แบ่งเป็นปัจจัยจูงใจ (เช่น ความสำเร็จ, ความก้าวหน้า) ที่เพิ่มประสิทธิภาพ และ ปัจจัยค้ำจุน (เช่น เงินเดือน, สภาพแวดล้อม) ที่ช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ McClelland (1961): คนทำงานถูกขับเคลื่อนด้วยความต้องการ 3 ประการ คือ ความสำเร็จ, ความผูกพัน และอำนาจ

ทฤษฎีการบริหารเชิงคุณภาพ (TQM): เน้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน และการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะ (Competency) คือ คุณลักษณะภายในของบุคคลที่ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ทศนคติ บุคลิกลักษณะ และแรงจูงใจ ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น

การวิจัยนี้ใช้ สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ตามเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ. ได้แก่:

การมุ่งผลสัมฤทธิ์: มุ่งมั่นทำงานให้ดีขึ้นมาตรฐาน

บริการที่ดี: เต็มใจให้บริการเพื่อตอบสนองความคาดหวัง

การสั่งสมความเชี่ยวชาญ: ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม: ปฏิบัติตามกฎหมายและจรรยาบรรณ

วิชาชีพ

การทำงานเป็นทีม: ทำงานร่วมกับผู้อื่นและรักษาสัมพันธภาพที่ดี

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีสมรรถนะ (Competency Theory): พัฒนาโดย David McClelland ที่เสนอว่าสติปัญญา (IQ) เพียงอย่างเดียวทำนายความสำเร็จในการทำงานไม่ได้ จึงเปลี่ยนการให้ความสำคัญไปที่ "คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม" ของบุคลากร

ทฤษฎีนี้เปลี่ยนกระบวนทัศน์จากการบริหารที่เน้น "งาน" (Job-based) ไปสู่การบริหารที่เน้น "คน" (Competency-based) ซึ่งมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสรรหา การพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลงานเชิงรูปธรรม

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สมรรถนะหลักที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในอำเภอหาดใหญ่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรทั้งหมด ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ จำนวนรวมทั้งหมด 3,500 คน ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2568 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane(1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการวิจัยคือ 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ การสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้และยินดีตอบแบบสอบถาม

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล แบบมาตราส่วนบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, และประสบการณ์การทำงาน
2. ส่วนที่ 2: ระดับสมรรถนะหลัก คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ครอบคลุมสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน
3. ส่วนที่ 3: ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ครอบคลุมมิติประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คุณภาพ, ปริมาณ, เวลา, ค่าใช้จ่าย, การประหยัดทรัพยากร)

การกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย สมรรถนะหลัก และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กำหนดให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากันจะเห็นได้ว่าคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และต่ำสุด 1 คะแนน ซึ่งมีช่วงห่างหรือพิสัยของคะแนนเท่ากับ  $5 - 1 = 4$  ในการกำหนดเกณฑ์แบ่งออกเป็น 5 ระดับโดยแต่ละระดับควรมีช่วงห่างเท่ากับ  $4/5 = 0.8$

เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับข้อคำถามที่มีความหมายเชิงลบ (Negative Items) หรือข้อความปฏิเสธ ในส่วนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบกลับทิศ (Reverse Scoring) ดังนี้ 1) ตอบ 1 คะแนน ให้ค่าเป็น 5 คะแนน 2) ตอบ 2 คะแนน ให้ค่าเป็น 4 คะแนน 3) ตอบ 3 คะแนน ให้ค่าเป็น 3 คะแนน 4) ตอบ 4 คะแนน ให้ค่าเป็น 2 คะแนน 5) ตอบ 5 คะแนน ให้ค่าเป็น 1 คะแนน

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1.ศึกษาและทบทวนวรรณกรรม: ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดและตัวชี้วัด (Indicators)

2.จัดทำร่างแบบสอบถาม: สร้างข้อคำถามที่สอดคล้องกับตัวแปรและมิติที่กำหนด

3.การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability): นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงของโรงพยาบาลจำนวน 40 ชุด นำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วย ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดให้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

ผู้วิจัยทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's Alpha Coefficient) ผลการตรวจสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) เท่ากับ .962 แสดงว่าแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้จึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้กระจายแบบสอบถามผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยการส่งลิงค์หรือสแกนคิวอาร์โค้ดของแบบสอบถามผ่านทาง Line Group เพื่อให้ได้ข้อมูลสะดวกเร็วขึ้นเมื่อมีผู้ตอบครบตามจำนวน จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

1.2 ข้อมูลสมรรถนะหลัก ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในอำเภอหาดใหญ่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่าที (t-test) กรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กรณีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มและหากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างโดยใช้แบบทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD

1.4 การทดสอบสมมติฐาน สมรรถนะหลักที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในอำเภอหาดใหญ่ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลทั่วไปและระดับตัวแปร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 79.50) มีอายุระหว่าง 41–50 ปี (ร้อยละ 33.25) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 59.00) ปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่นๆ และพยาบาลวิชาชีพเป็นส่วนใหญ่ โดยมีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 61.25) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท (ร้อยละ 38.00) ผลการวิเคราะห์ระดับตัวแปรพบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และบริการที่ดี (คะแนนเท่ากัน) ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ และด้านจริยธรรมและความถูกต้อง ตามลำดับ สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความทันเวลา รองลงมาคือ การประหยัดทรัพยากร คุณภาพงาน ผลสัมฤทธิ์ของงาน และปริมาณงาน ตามลำดับ

#### 2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า บุคลากรที่มี ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่บุคลากรที่มีเพศและอายุ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

#### 3. อิทธิพลของสมรรถนะหลักต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานจำนวน 4 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ ( $R^2$ ) ร้อยละ 63.7 โดยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเรียงตามลำดับความสำคัญ (ค่า beta) ได้แก่ 1) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (beta = .363) 2) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (beta = .213) 3) ด้านการทำงานเป็นทีม (beta = .185) 4) ด้านบริการที่ดี (beta = .147) ทั้งนี้ สมรรถนะด้านจริยธรรมและความถูกต้อง ไม่ถูกนำเข้าสู่สมการพยากรณ์ เนื่องจากไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Y = .363 X3 + .213 X1 + .185 X5 + .147 X2$$

### การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านบุคลากรในโรงพยาบาลในอำเภอหาดใหญ่ มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

#### ตาราง 1

ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในอำเภอหาดใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	t-test/F-test	Sig.	แปลความ
เพศ	0.378	0.705	ไม่แตกต่าง
อายุ	2.538	0.056	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	8.620	0.000	แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	4.707	0.003	แตกต่าง
อายุงาน	5.227	0.006	แตกต่าง
ตำแหน่งงาน	3.809	0.010	แตกต่าง

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 จากตาราง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ และอายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านสมรรถนะหลักมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่

#### ตาราง 2

ผลการวิเคราะห์อำนาจพยากรณ์ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในอำเภอหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Stepwise (Stepwise Regression Analysis) เพื่อคัดเลือกเฉพาะตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเข้าสู่สมการพยากรณ์

ตัวแปร พยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	beta			Tolerance	VIF
X3 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	.341	.051	.363	6.655 **	.000	.308	3.242
X1 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	.203	.041	.213	5.001**	.000	.504	1.984
X5 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีม	.164	.043	.185	3.822**	.000	.392	2.554
X2 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการบริการที่ดี	.134	.043	.147	3.145**	.002	.422	2.370

R = .798 R<sup>2</sup> = .637 Constant = .514 S.E.est = .313

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 2 พบว่าสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ที่นำมาวิเคราะห์จำนวน 5 ด้าน พบว่า มีจำนวน 4 ด้านที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในอำเภอหาดใหญ่ ได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 คือ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ (R<sup>2</sup>) เท่ากับ .637 หรือร้อยละ 63.7 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (S.E.est) เท่ากับ .313 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์มีความสำคัญตามลำดับ ดังนี้ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านบริการที่ดี ตามลำดับ กล่าวคือ บุคลากรที่มีสมรรถนะหลักดังกล่าวสูงส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม พบว่าด้านจริยธรรมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการร่วมพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากข้อมูลมีความผันแปรน้อย (Low Variance) โดยบุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อด้านจริยธรรมในเกณฑ์สูงมากใกล้เคียงกัน ส่งผลให้ตัวแปรดังกล่าวไม่ถูกนำเข้าสู่สมการพยากรณ์ในโมเดลนี้ สามารถเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอย สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

### การอภิปรายผล

จากศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในอำเภอหาดใหญ่ สามารถนำมาอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านบุคลากรในโรงพยาบาลในอำเภอหาดใหญ่ มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ และ อายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุเป็นปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมในบริบทนี้ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ นิมนภาโรจน์ (2562) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และ กัญหาภรณ์ คำชมพู (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลศูนย์สกลนคร ผลการศึกษา พบว่า เพศและอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน และจากการศึกษา พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าระดับความรู้ ประสบการณ์ ระยะเวลาของการทำงาน รวมถึงผลตอบแทน เป็นปัจจัยที่บ่งบอกและส่งเสริมให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลแตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลป์ยกร สิทธิวงษ์ (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาศาลแขวงนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านสมรรถนะหลักมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะหลัก (ประกอบด้วย ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านบริการที่ดี) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอำเภอหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า สมรรถนะหลักเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงาน มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีทักษะการทำงานเป็นทีม และมีจิตบริการที่ดี จะเป็นสิ่งที่ผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลันดา อาสาสุข (2566) งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยสมรรถนะ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

### 1. ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน

1.1 การทำงานเป็นทีม: ควรส่งเสริมการทำงานร่วมกัน การระดมสมอง และการแบ่งปันความรับผิดชอบ เนื่องจากช่วยให้งานสำเร็จรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงกว่าการทำงานเพียงลำพัง

1.2 การมุ่งผลสัมฤทธิ์: ควรใช้หลักการทำงานที่สมดุล (เช่น กฎ 85% เพื่อลดแรงกดดัน) เพื่อรักษามาตรฐานงานให้คงที่สม่ำเสมอ โดยไม่ลดทอนคุณภาพลงแม้จะอยู่ในภาวะเร่งรีบหรือกดดัน

1.3 บริการที่ดี: ควรมุ่งเน้นการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนหรือคำร้องขอให้เร็วที่สุดตามมาตรฐาน โดยอาจพิจารณาระบบช่วยตอบกลับมาใช้เพื่อลดเวลาเฉลี่ยในการรอคอย

1.4 ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ: ควรประยุกต์ใช้เทคโนโลยีหรือระบบใหม่ ๆ ที่ได้รับการอบรม (เช่น ซอฟต์แวร์จัดการทรัพยากร หรือระบบอัตโนมัติ) เพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดลดการใช้พลังงาน และเพิ่มความแม่นยำในการทำงาน

1.5 จริยธรรมและความถูกต้อง: ต้องไม่ละเลยข้อกำหนดหรือขั้นตอนที่สำคัญเพียงเพื่อให้งานเสร็จไวขึ้น แต่ควรเน้นการวางแผนที่ดีและทำให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก เพื่อป้องกันการสูญเสียเวลาและทรัพยากรในการกลับมาแก้ไขงานใหม่

### 2. ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 ความทันเวลา: เพื่อป้องกันการส่งงานหรือเข้าประชุมล่าช้า ควรส่งเสริมการวางแผนล่วงหน้า การตั้งนาฬิกาเตือนก่อน 10-15 นาที จดบันทึกงาน และรีบสื่อสารกับทีมทันทีหากมีเหตุสุดวิสัย

2.2 การประหยัดทรัพยากร: ควรนำแนวทางลดต้นทุนมาปฏิบัติอย่างจริงจังและทันที เช่น การนำเทคโนโลยีมาลดขั้นตอนการทำงาน การเจรจากับซัพพลายเออร์ หรือการบริหารสินค้าคงคลังให้ตรงกับความต้องการจริง

2.3 คุณภาพงาน: ควรตรวจสอบหาสาเหตุที่แท้จริงของข้อผิดพลาดเพื่อแก้ไขให้ตรงจุด ควบคู่ไปกับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะ สร้างกระบวนการทำงานที่ชัดเจน และให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์แก่บุคลากร

2.4 ผลสัมฤทธิ์ของงาน: ควรทบทวนกระบวนการเพื่อค้นหาจุดคอขวดของงาน และยกระดับการทำงานด้วยการตั้งเป้าหมายให้ท้าทายขึ้น โดยอ้างอิงจากข้อมูลย้อนหลังและการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย

2.5 ปริมาณงาน: แก้ไขปัญหาการจัดการงานไม่ทันและการทำงานซ้ำ ด้วยการจัดลำดับความสำคัญของงาน ลดการผัดวันประกันพรุ่ง และย่อยงานชิ้นใหญ่ให้เป็นเป้าหมายเล็ก ๆ (Small Milestones)

### บรรณานุกรม

- กัณฑ์ภรณ์ คำชมพู. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล ศูนย์สกลนคร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 3(3), 158-173.
- กัลป์ยกร สิทธิวงษ์. (2566). ปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาศาล แขวงนครสวรรค์. *รายงานทางวิชาการส่วนบุคคล สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม*.
- แจ่มจันทร์ แก้ววงษ์ และคณะ. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สมรรถนะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ*.
- ชลันดา อาสาสุข. (2566). ปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*, 18(2), 55-82.
- ทัศนีย์ นิมนภาโรจน์. (2562). การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. *การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา*.
- ปวีณนุช ภู. (2567). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก*. นนทบุรี: สำนักงาน ก.พ.
- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง*. (วิชาการค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- Dibble, S. (1999). *Keeping your valuable employees: Retention strategies for your organization's most important resource*. New York: Wiley.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Holzmer, W. L. (1994). *The evaluation of nursing organizations effectiveness (Health Outcome Model)*.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting & task performance*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Luesaksiriwattana, C., Kongsin, S., Jiamton, S., Pongpirul, K., & Muangchana, C. (2022). Core Competencies, Transformative Competencies and Readiness for Change among Staff in Private Hospital in Thailand. *Thai Journal of Public Health*, 53(1), 365-380.

McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. New York: D. Van Nostrand Company Inc.

Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. (3th ed). New York: Harper and Row