

# สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการโรงพยาบาลยะลา

## Core Competencies of Yala Hospital Civil Servants Affecting Work Performance Efficiency

นายณัฐวัฒน์ มณีโชติ<sup>1</sup>

Nuttawat Maneechote<sup>1</sup>

<sup>1</sup> สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>1</sup>Department of Business Administration, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng

\*Corresponding author e-mail, 6724104419@rmail.ru.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการทำงาน 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) วิเคราะห์อิทธิพลของสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการโรงพยาบาลยะลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลยะลา จำนวน 323 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.962 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สายงานการปฏิบัติงาน และอายุงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มวิชาชีพทางการแพทย์และกลุ่มที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศส่งผลไม่แตกต่างกัน 2) สมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมรรถนะทั้งหมดสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 60.1 ( $R^2 = 0.601$ ) และเมื่อพิจารณาน้ำหนักความสำคัญรายด้านพบว่า สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ( $\beta = 0.322$ )

**คำสำคัญ :** สมรรถนะหลัก, ประสิทธิภาพในการทำงาน, ข้าราชการ, โรงพยาบาลยะลา

### ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the levels of core competencies and work efficiency, 2) to compare work efficiency based on personal factors, and 3) to analyze the influence of core competencies on the work efficiency of officials at Yala Hospital. The sample consisted of 323 officials working at Yala Hospital. The research instrument was a questionnaire with a reliability coefficient of

0.962. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, independent t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis. The results indicated that: 1) Officials with differences in age, educational level, marital status, line of work, and work experience exhibited significantly different work efficiency at the 0.05 level. Medical professionals and those with more than 10 years of experience demonstrated the highest work efficiency, whereas gender showed no significant difference. 2) All five core competencies had a significant positive influence on work efficiency at the 0.05 level. Collectively, these competencies accounted for 60.1% of the variance in work efficiency ( $R^2 = 0.601$ ). The most significant predictor was Expertise ( $\beta = 0.322$ ).

**Keywords :** Core Competencies, Work Efficiency, Government Officials, Yala Hospital

## บทนำ

ท่ามกลางพลวัตความเปลี่ยนแปลงของระบบสาธารณสุขยุคใหม่ องค์กรภาครัฐต้องเผชิญกับความท้าทายในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลยะลาในฐานะหน่วยบริการสาธารณสุขระดับตติยภูมิที่สำคัญในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ต้องรับภาระในการดูแลรักษาสุขภาพของประชาชนภายใต้บริบทพื้นที่ที่มีความซับซ้อนและเปราะบาง สภาวะการณ์ดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันสูง ทั้งในมิติของปริมาณผู้รับบริการและความคาดหวังต่อมาตรฐานความปลอดภัยขั้นสูงสุด การขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับศักยภาพของ "ทรัพยากรมนุษย์" เป็นสำคัญ

ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) จึงได้กำหนดกรอบแนวทางการประเมิน "สมรรถนะหลัก" (Core Competencies) 5 ประการ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม เพื่อเป็นมาตรฐานในการหล่อหลอมพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ อย่างไรก็ตาม การจะนำกรอบสมรรถนะดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรได้อย่างแท้จริงนั้น จำเป็นต้องมีการศึกษาเชิงประจักษ์ว่า สมรรถนะด้านใดที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนหรือมีอิทธิพลโดยตรงต่อ "ประสิทธิภาพในการทำงาน" (Work Efficiency) ของบุคลากรในพื้นที่ปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการโรงพยาบาลยะลา เพื่อนำข้อค้นพบที่ได้ไปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้สอดคล้องกับบริบทความท้าทายและยกระดับคุณภาพบริการสาธารณสุขได้อย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน คู่มือสมรรถนะหลัก. นนทบุรี: สำนักงาน ก.พ.)

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักและระดับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการโรงพยาบาลยะลา
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการโรงพยาบาลยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการโรงพยาบาลยะลา

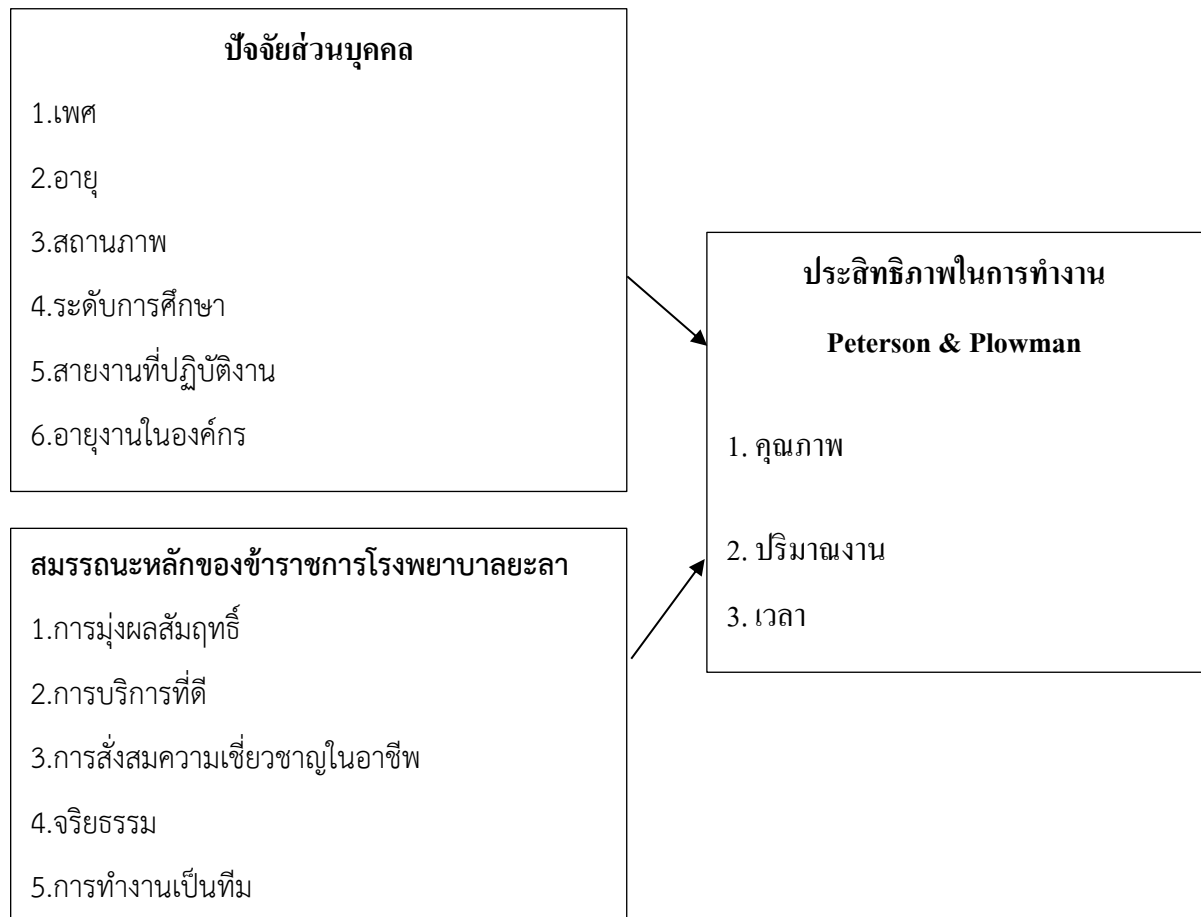
## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลยะลา โดยผู้วิจัยได้ทำการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสายงานการปฏิบัติงาน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 323 คน

### 2. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, สายงานการปฏิบัติงาน, อายุงานในหน่วยงาน) และสมรรถนะหลัก 5 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านระยะเวลา



### 3. ขอบเขตพื้นที่

โรงพยาบาลยะลา อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จะใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของข้าราชการโรงพยาบาลยะลา ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้แบบสอบถามจะเป็นวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ต แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ในข้อความแต่ละข้อจะใช้เกณฑ์การตรวจให้คะแนนดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ค่อนข้างเห็นด้วย
3	เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยเท่าๆกัน
2	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดลองใช้ (Try-out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า แบบสอบถามด้านสมรรถนะหลักมีค่าเท่ากับ 0.954 ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.921 และรวมทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.962 ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพและมีความเชื่อมั่นในระดับสูงมาก

### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสืออนุญาตจากมหาวิทยาลัยเพื่อนำเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลยะลา ในการขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นทำการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 323 ชุดผ่าน google form และรวบรวมเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำไปประมวลผล

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (Independent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Tukey's HSD และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## ผลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการโรงพยาบาลยะลา จำนวน 323 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง โดยมี ช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีโดยปฏิบัติงานในสายงานพยาบาล เป็นสัดส่วนหลักและมีอายุงานในหน่วยงานระหว่าง 4-6 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐาน

คำถามการวิจัยข้อที่ 1 ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันของข้าราชการโรงพยาบาลยะลา

**ตารางที่ 1** ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของราชการโรงพยาบาลยะลาจำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	เพศ	N	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig
1. ด้านคุณภาพงาน	ชาย	81	4.74	0.37	1.64	.102
	หญิง	242	4.81	0.34		
2. ด้านปริมาณงาน	ชาย	81	4.57	0.53	1.89	.058
	หญิง	242	4.70	0.54		
3. ด้านระยะเวลา	ชาย	81	4.62	0.58	1.23	.221
	หญิง	242	4.71	0.54		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบชี้ให้เห็นว่าไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ข้าราชการโรงพยาบาลยะลามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุกมิติที่สอดคล้องกันอยู่ในระดับมากที่สุด และไม่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านเพศสภาพอย่างมีนัยสำคัญ

**ตารางที่ 2** การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของข้าราชการโรงพยาบาลยะลา จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	อายุ	N	$\bar{x}$	S.D.	Levene's Test (F)	Sig. (Levene)	ANOVA (F)	Sig. (p)
ประสิทธิภาพโดยรวม	ต่ำกว่า 25 ปี	7	4.96	0.06	4.97	.102	5.202	.000*
	26 - 35 ปี	131	4.61	0.56				
	36 - 45 ปี	120	4.76	0.37				
	46 - 55 ปี	38	4.8	0.36				
	มากกว่า 56 ปี ขึ้นไป	26	4.97	0.04				
รวม		323	4.72	0.45				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มอายุ 26-35 ปี มีความแตกต่างในประสิทธิภาพการทำงานสูงมาก (S.D. = 0.56) เมื่อเทียบกับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป  
**ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมรายคู่ จำแนกตามอายุ**

อายุ	$\bar{X}$	26-35 ปี (4.61)	36-45 ปี (4.76)	46-55 ปี (4.80)	ต่ำกว่า 25 ปี (4.96)	56 ปีขึ้นไป (4.97)
ต่ำกว่า 25 ปี	4.96	-	0.15	0.19	0.35	0.36*
26 – 35 ปี	4.61	-	0.04	0.20	0.21	
36 – 45 ปี	4.76		-	0.16	0.17	
46 – 55 ปี	4.8			-	0.01	
มากกว่า 56 ปีขึ้นไป	4.97				-	
รวม	4.72					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Tukey HSD พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ กลุ่มข้าราชการที่มีอายุ 26–35 ปี กับกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 56 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มข้าราชการที่มีอายุมากกว่า 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงาน ( $\bar{X}$  = 4.97) สูงกว่า กลุ่มที่มีอายุ 26–35 ปี ( $\bar{X}$  = 4.61)

**ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของข้าราชการโรงพยาบาลยะลาจำแนกตามสถานภาพสมรส**

ประสิทธิภาพในการทำงาน	สถานภาพสมรส	N	$\bar{X}$	S.D.	Levene's Test (F)	Sig. (L)	ANOVA (F)	Sig. (p)
ประสิทธิภาพโดยรวม	โสด	153	4.65	0.49	5.059	0.007	4.734	.009
	สมรส	152	4.77	0.42				
	หย่า/หม้าย	17	4.92	0.09				
รวม		323	4.72	0.45				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มข้าราชการที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย/แยก มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพสูงสุด

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของข้าราชการโรงพยาบาลยะลาจำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	Levene's Test (F)	Sig. (L)	ANOVA (F)	Sig. (p)
ประสิทธิภาพโดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	4.96	0.06	5.46	0.001	3.361	.019
	ปริญญาตรี	247	4.69	0.47				
	ปริญญาโท	42	4.76	0.5				
	ปริญญาเอก	25	4.94	0.03				
	รวม	323	4.72	0.45				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพสูงสุด

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของข้าราชการโรงพยาบาลยะลาจำแนกตามสายงานการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	สายงานการปฏิบัติงาน	N	$\bar{X}$	S.D.	Levene's Test (F)	Sig. (L)	ANOVA (F)	Sig. (p)
ประสิทธิภาพโดยรวม	พยาบาล	105	4.94	0.13	3.304	.000	22.10	.000
	เภสัชกร	27	4.97	0.04				
	แพทย์	25	4.94	0.03				
	บริหารทั่วไป	22	4.58	0.57				
	นักวิชาการสาธารณสุข	21	4.10	0.47				
	ทันตแพทย์	19	4.93	0.02				
	พัสดุ	12	3.50	0.65				

สายงานอื่น ๆ (16 สายงาน)	92	4.67	0.42
รวม	323	4.72	0.45

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สายงานการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มงานวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น เกสซ์กร ( $\bar{X} = 4.97$ ), แพทย์ ( $\bar{X} = 4.94$ ), พยาบาล ( $\bar{X} = 4.94$ ) และช่าง ( $\bar{X} = 4.98$ ) มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงมากที่สุด

ตารางที่ 7 สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานรายคู่ตามสายงาน (เฉพาะคู่ที่มีนัยสำคัญ)

สายงาน (A)	สายงาน (B)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (A-B)	Sig. (p)	สรุปผล
พยาบาล ( $\bar{X}=4.94$ )	พัสดุ ( $\bar{X}=3.50$ )	1.44	.000	A > B
	นักวิชาการสาธารณสุข ( $\bar{X}=4.10$ )	0.84	.000	A > B
	บริหารทั่วไป( $\bar{X}=4.58$ )	0.35	.000	A > B
แพทย์ ( $\bar{X}=4.94$ )	พัสดุ ( $\bar{X}=3.50$ )	1.44	.000	A > B
	นักวิชาการสาธารณสุข ( $\bar{X}=4.10$ )	0.84	.000	A > B
	พัสดุ( $\bar{X}=3.50$ )	เทียบกับเกือบทุกสายงาน (ติดลบ)	.000	ต่ำกว่าทุกกลุ่ม
เกสซ์กร ( $\bar{X}=4.97$ )	พัสดุ ( $\bar{X}=3.50$ )	1.47	.000	A > B
	นักวิชาการสาธารณสุข ( $\bar{X}=4.10$ )	0.87	.000	A > B

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้ กลุ่มวิชาชีพหลักทางการแพทย์ (แพทย์, พยาบาล, เกสซ์กร, ทันตแพทย์) มีประสิทธิภาพในการทำงาน สูงกว่า กลุ่มงานสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของข้าราชการโรงพยาบาลยะลาจำแนกตามอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสิทธิภาพใน การทำงาน	อายุงาน	N	$\bar{X}$	S.D.	Levene's Test (F)	Sig. (L)	ANOVA (F)	Sig. (p)
ประสิทธิภาพ โดยรวม	น้อยกว่า 1 ปี	4	4.96	0.08	7.49	0.000	7.02	.000
	1 – 3 ปี	63	4.56	0.48				
	4 – 6 ปี	99	4.77	0.35				

7 – 10 ปี	94	4.64	0.59
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	62	4.93	0.13
รวม	323	4.72	0.45

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มข้าราชการที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพสูงสุด ( $\bar{X} = 4.96$ )

**ตารางที่ 9** ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมรายคู่ จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	$\bar{X}$	1 – 3 ปี (4.56)	7 – 10 ปี (4.64)	4 – 6 ปี (4.77)	>10 ปี (4.93)	< 1 ปี (4.96)
1 – 3 ปี	4.56	-	0.09	0.21	0.37	0.41
7 – 10 ปี	4.64		-	0.13	0.28	0.32
4 – 6 ปี	4.77			-	0.16	0.19
>10 ปีขึ้นไป	4.93				-	0.04
น้อยกว่า 1 ปี	4.96					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้าราชการที่มีอายุงานสูง (ประสบการณ์มากกว่า 10 ปี) และกลุ่มที่มีอายุงานระดับกลาง (4-6 ปี) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่โดดเด่นกว่ากลุ่มข้าราชการที่มีอายุงานน้อย (1-3 ปี) อย่างชัดเจน

คำถามการวิจัยข้อที่ 2 สมรรถนะหลักมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการโรงพยาบาลยะลา

**ตารางที่ 10** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของสมรรถนะหลักต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-2.473	-	-6.656	.000
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.310	0.183	3.275	.001*
การบริการที่ดี	0.303	0.194	2.999	.003*
ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	0.468	0.322	6.373	.000*

จริยธรรม	0.255	0.131	2.679	.008*
การทำงานเป็นทีม	0.161	0.140	3.162	.002*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

สมรรถนะหลักของข้าราชการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 > โดยตัวแปรทั้งหมดประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการโรงพยาบาลยะลาได้ร้อยละ 60.1 ( $R^2 = 0.601$ ) เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) พบว่า ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ  $X_3$  มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยชี้ให้เห็นว่าข้าราชการโรงพยาบาลยะลา มีสมรรถนะและประสิทธิภาพงานในระดับที่สูงมาก อย่างไรก็ตาม ปัจจัยทางประชากรศาสตร์สะท้อนให้เห็นความแตกต่างของผลการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะประสบการณ์และสายงานที่รับผิดชอบ ยิ่งไปกว่านั้น สมรรถนะหลักของข้าราชการถือเป็นกลไกสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร โดย "ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ" เป็นตัวแปรเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริบทของสถานพยาบาลของโรงพยาบาลยะลา

### อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยที่พบว่า ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ( $X_3$ ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด สามารถอภิปรายได้ว่า เนื่องจากโรงพยาบาลเป็นองค์กรที่ต้องอาศัยวิชาชีพชั้นสูง (Professional Organization) และมีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ การที่ข้าราชการมีความแม่นยำในองค์ความรู้ การใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ และการยึดมั่นใน

2. มาตรฐานวิชาชีพ จึงเป็นปัจจัยชี้ขาดที่ช่วยลดข้อผิดพลาดและยกระดับคุณภาพผลงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ปรากฏการณ์ความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพที่จำแนกตามอายุงาน ซึ่งพบว่ากลุ่มข้าราชการบรรจุใหม่ (อายุงาน 1-3 ปี) มีประสิทธิภาพต่ำกว่ากลุ่มอาวุโส (> 10 ปี) อย่างมีนัยสำคัญ อภิปรายได้จากทฤษฎีการเรียนรู้งาน (Learning Curve) ที่ข้าราชการใหม่ยังอยู่ในช่วงของการปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมองค์กรและกระบวนการทำงาน ในขณะที่กลุ่มอาวุโสได้สั่งสมความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) และมีวุฒิภาวะในการบริหารจัดการสภาวะวิกฤตได้ดีกว่า

3. ความแตกต่างระหว่างสายงาน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าสายงานสนับสนุน (เช่น พัสดุและบริหารทั่วไป) มีระดับการรับรู้ประสิทธิภาพที่ต่ำกว่าสายงานวิชาชีพทางการแพทย์ สามารถอภิปรายได้ว่า งานสนับสนุนมักได้รับผลกระทบจากข้อจำกัดของระเบียบราชการที่ซับซ้อนและการประสานงานแบบข้ามสายงาน (Cross-functional) ทำให้ความสามารถในการควบคุมปริมาณและระยะเวลาในการทำงานถูกลดทอนลงเมื่อเทียบกับงานทางด้านวิชาชีพ

### ข้อเสนอแนะ

1. โรงพยาบาลยะลาควรกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมุ่งเน้นงบประมาณไปที่การยกระดับ "ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง" (Expertise Development) เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การสนับสนุนการศึกษาต่อ หรือการนำเทคโนโลยีการแพทย์สมัยใหม่มาใช้ เนื่องจากเป็นสมรรถนะที่ให้ผลตอบแทนต่อประสิทธิภาพองค์กรสูงสุด

2. ผู้บริหารควรพิจารณาจัดทำ "ระบบพี่เลี้ยง" (Mentorship Program) อย่างเป็นทางการ โดยมอบหมายให้ข้าราชการกลุ่มอาวุโสที่มีผลการปฏิบัติงานสูง เป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์เชิงปฏิบัติแก่กลุ่มข้าราชการบรรจุใหม่ (อายุงาน 1-3 ปี) เพื่อเร่งกระบวนการเรียนรู้และลดช่องว่างของประสิทธิภาพการทำงาน

3. ควรมีการทบทวนกระบวนการทำงานของสายงานสนับสนุน (Business Process Re-engineering) โดยการนำระบบดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อลดความซ้ำซ้อนของงานเอกสาร ซึ่งจะช่วยเพิ่มความคล่องตัว (Agility) และยกระดับประสิทธิภาพของกลุ่มงานดังกล่าว

## เอกสารอ้างอิง

กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่น. (2563). พฤติกรรมองค์การและแรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2564). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 16). โรงพิมพ์สามลดา.

กานดา ทรัพย์สถิตย์. (2565). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.

ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ โรงพยาบาลยะลา. (2567). รายงานประจำปี 2566.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก. บริษัท ประชุมทอง พรินท์ติ้ง กรุ๊ป จำกัด.

Cascio, W. F. (2021). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*. McGraw-Hill Education.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis (3rd ed.)*. New York: Harper and Row.