

การให้ข้อมูลย้อนกลับที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน  
ของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา  
**Feedback Influencing the work performance**  
**of operational-level staff in a private hospital in Songkhla province**

อมรรัตน์ ปานรักษ์  
**Amornrat Panrak**

นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**E-mail: amornrat.p2312@gmail.com**

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน และทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีครอนบาคกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.964 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบ t-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า 1) การให้ข้อมูลย้อนกลับของบุคลากรระดับปฏิบัติการ อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 2) ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56

**คำสำคัญ :** การให้ข้อมูลย้อนกลับ , ประสิทธิภาพในการทำงาน

**ABSTRACT**

The objectives of this research were to study the feedback influencing work performance of operational-level staff at a private hospital in Songkhla province. Data were collected from a sample of 300 employees. The research instrument was a questionnaire, which was pre-tested with 30 individuals for content validity and reliability, yielding a Cronbach's alpha coefficient of 0.964. Data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, including t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The results indicated that: 1) the level of feedback provided to operational-level staff was at the highest level (mean = 4.53); and 2) the work performance of operational-level staff was also at the highest level (mean = 4.56).

**Keywords:** Feedback, Work Performance

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้นำการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีมาใช้ เพื่อวัดและประเมินผลงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการในช่วงเวลาหนึ่งอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น การประเมินนี้ไม่เพียงใช้ในการพิจารณาค่าตอบแทนหรือเลื่อนตำแหน่งเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือในการให้ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้บุคลากรได้รู้จุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุง รวมถึงเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาศักยภาพและกำหนดทิศทางการทำงานในปีต่อไป

ประสิทธิภาพของบุคลากรระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วย ซึ่งสะท้อนถึงมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของงานที่ดำเนินการ หากคุณภาพงานลดลง จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงชื่อเสียงขององค์กรในระยะยาว ในช่วงไตรมาสที่ผ่านมา เนื่องจากมีผู้รับบริการจำนวนมาก บุคลากรระดับปฏิบัติการซึ่งมีจำนวนจำกัด จึงต้องรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก และต้องเร่งดำเนินงานเพื่อให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด ทำให้บางครั้งไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนหรือมาตรฐานที่ควรมีได้ ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงานบ่อยครั้ง ตัวอย่างเช่น การไม่สวมอุปกรณ์ป้องกันขณะเก็บกวาดขยะหลังทำหัตถการ ซึ่งเสี่ยงต่อการบาดเจ็บจากใบมีดหรือของมีคม

การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ระหว่างหัวหน้างานกับบุคลากรระดับปฏิบัติการถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน เนื่องจากช่วยให้บุคลากรเข้าใจความคาดหวัง ผลงานที่แท้จริง และเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา กลับประสบปัญหาในการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ถูกต้องและต่อเนื่องจากหัวหน้างานถึงบุคลากรระดับปฏิบัติการ ตัวอย่างเช่น เมื่อเกิดปัญหาหรือความผิดพลาดในการทำงาน หัวหน้างานมักเลือกแก้ไขปัญหาด้วยตนเองโดยไม่สอบถามหรือชี้แจงเหตุผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องอย่างชัดเจน อีกทั้งบุคลากรระดับปฏิบัติการยังไม่กล้าที่จะสอบถามหรือขอคำชี้แจงเพิ่มเติมกับหัวหน้างานโดยตรง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้ข้อมูลย้อนกลับและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลการให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

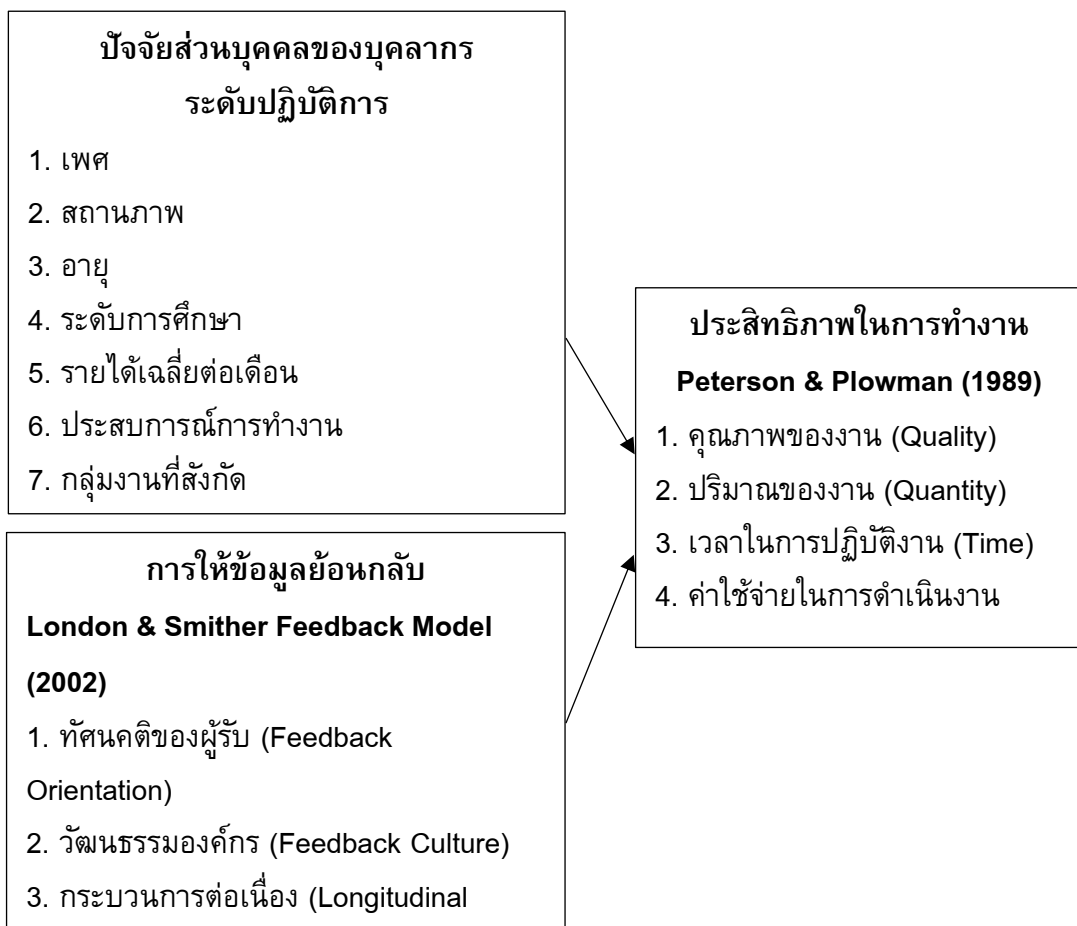
การให้ข้อมูลย้อนกลับ London & Smither (2002) ได้กล่าวว่า ข้อมูลย้อนกลับไม่ใช่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว แต่เป็นกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานเชิงต่อเนื่อง (longitudinal performance management process) โดยมีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง แนวโน้มการเปิดรับข้อมูลย้อนกลับของบุคคล (Feedback Orientation) และวัฒนธรรมข้อมูลย้อนกลับขององค์กร (Feedback Culture) เป็นตัวกำหนดประสิทธิผล ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการยกระดับผลการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืนในระยะยาว ประกอบไปด้วย (1) ทักษะการรับรู้ (Feedback Orientation) เป็นองค์ประกอบที่ประกอบด้วยหลายมิติซึ่งทำงานร่วมกันในลักษณะที่ส่งเสริมกัน เพื่อกำหนดความเปิดรับข้อมูลย้อนกลับของบุคคลในภาพรวม รวมถึงระดับที่บุคคลนั้นยินดีรับคำแนะนำและการสอนงาน (Coaching) (2) วัฒนธรรมองค์กร (Feedback Culture) วัฒนธรรมข้อมูลย้อนกลับที่เข้มแข็ง คือ สภาพแวดล้อมที่บุคคลรับแสวงหา และนำข้อมูลย้อนกลับทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการมาใช้อย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงาน (3) มุ่งสู่กระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงานเชิงพัฒนาแบบต่อเนื่อง (Toward a longitudinal, developmental performance management process)

ประสิทธิภาพในการทำงาน Peterson and Plowman (1953) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานคือการทำงานที่ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพและปริมาณที่เหมาะสม ดำเนินงานได้ตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าที่สุด โดยพฤติกรรมและความสามารถของบุคลากร การบริหารจัดการระบบสื่อสาร และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ล้วนมีบทบาทสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งหมด ประกอบไปด้วย (1) คุณภาพงาน คือ ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด งานที่มีคุณภาพสูงนั้นควรสร้างประโยชน์และความพึงพอใจให้แก่ทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้ โดยต้องเป็นงานที่ครบถ้วนและถูกต้องตั้งแต่ต้นจนจบ กระบวนการผลิตงานต้องไม่มีข้อผิดพลาดที่ส่งผลเสียในอนาคต (2) ปริมาณงาน คือ จำนวนหรือปริมาณของผลงานที่ผลิตหรือดำเนินการเสร็จสิ้นภายในช่วงเวลาหนึ่ง โดยต้องสอดคล้องกับมาตรฐานเป้าหมาย หรือความคาดหวังขององค์กร เพื่อให้สามารถวัดและประเมินความสามารถในการผลิตงานได้อย่างชัดเจนและวัดผลได้จริง ปริมาณงานที่เหมาะสมและสมดุลจะช่วยให้องค์กร

สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (3) เวลา เป็นช่วงเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหนึ่ง ๆ โดยเวลานั้นต้องเป็นไปตามหลักการที่เหมาะสม มีความถูกต้อง และทันสมัย เพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (4) ค่าใช้จ่าย เป็นทรัพยากรที่ถูกลงทุนไปในกระบวนการทำงานทั้งหมด เช่น เงินทุน แรงงาน วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี โดยต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรเหล่านี้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่าที่สุด

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษา ดังนี้ ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และการให้ข้อมูลย้อนกลับ ตามแนวคิดของ London & Smither (2002) ขณะที่ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงาน ตามแนวคิดของ Peterson & Plowman (1953) ดังแสดงในภาพที่ 1



### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลามีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
2. การให้ข้อมูลย้อนกลับมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา ซึ่งมีจำนวน 584 คน เก็บตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง (Taro Yamane ,1973) สุ่มตัวอย่างโดยเริ่มจากแบ่งตามลักษณะงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน แล้วทำการสุ่มตามสะดวก (Convenience) กำหนดจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มงานให้เท่าๆ กัน ได้กลุ่มงานละ 100 คน โดยจะทำแบบสอบถามโดยใช้ Google Form แล้วแจก Link และ QR Code ตามกลุ่มงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วง ก.ย. - พ.ย. 2568

เครื่องมือการวิจัย แบบสอบถาม ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบ checklist สืบหาข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา โดยเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert ผู้วิจัยได้ตรวจสอบดัชนีความเที่ยงตรง ได้ค่า IOC = 0.964 แล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายที่คล้ายตัวอย่าง 30 ราย ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ = 0.929 และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน = 0.952 แบบสอบถามนี้จึงมีความเหมาะสมในการใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ 2) ข้อมูลการให้ข้อมูลย้อนกลับ และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรเพศ และ F test สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

## ผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน (ร้อยละ 85) สถานภาพ สมรส จำนวน 196 (ร้อยละ 65.3) อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 131 คน (ร้อยละ 43.7) ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 232 คน (ร้อยละ 77.3) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 124 คน (ร้อยละ 41.3) ประสบการณ์การทำงาน >12 ปีขึ้นไป จำนวน 147 คน (ร้อยละ 49) และกลุ่มงานที่สังกัด Clinical Service , Semi-Clinical , Non-Clinical จำนวน 100 คน (ร้อยละ 33.3)

ตาราง 1 การให้ข้อมูลย้อนกลับและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา

	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านทัศนคติของผู้รับ	4.64	0.52	การให้ข้อมูลย้อนกลับระดับมากที่สุด
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.49	0.54	การให้ข้อมูลย้อนกลับระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการต่อเนื่อง	4.46	0.58	การให้ข้อมูลย้อนกลับระดับมากที่สุด
การให้ข้อมูลย้อนกลับโดยรวม	4.53	0.55	การให้ข้อมูลย้อนกลับระดับมากที่สุด

ด้านคุณภาพ	4.75	0.40	ประสิทธิภาพในการทำงานระดับมากที่สุด
ด้านปริมาณ	4.30	0.62	ประสิทธิภาพในการทำงานระดับมากที่สุด
ด้านเวลา	4.56	0.50	ประสิทธิภาพในการทำงานระดับมากที่สุด
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.61	0.51	ประสิทธิภาพในการทำงานระดับมากที่สุด
<b>ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.51</b>	<b>ประสิทธิภาพในการทำงานระดับมากที่สุด</b>

จากตาราง 1 พบว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา มีการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยรวมอยู่ในระดับระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.53$ , S.D.=0.55) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยบุคลากรฯ มีการให้ข้อมูลย้อนกลับสูงสุดในด้านทัศนคติของผู้รับ มีค่าเฉลี่ย 4.64 (S.D.=0.52) รองลงมาคือวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.49 (S.D.=0.54) และท้ายสุด ด้านกระบวนการต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.46 มีค่า S.D.=0.58 ตามลำดับ

สำหรับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.56$ , S.D.=0.51) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ (1) ด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.75 (S.D.=0.40) (2) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 4.61 (S.D.=0.51) ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.56 (S.D.=0.50) และท้ายสุด ด้านปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.30 มีค่า S.D.=0.62 ตามลำดับ

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	0.44	0.66	ไม่แตกต่างกัน
สถานภาพ	9.31	0.00*	แตกต่างกัน
อายุ	5.19	0.00*	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	2.11	0.12	ไม่แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	2.68	0.41*	แตกต่างกัน
ประสบการณ์การทำงาน	4.13	0.01*	แตกต่างกัน
กลุ่มงานที่สังกัด	5.01	0.01*	แตกต่างกัน

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา (ตาราง 2) พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ แตกต่างกัน

ในด้านสถานภาพ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงานที่สังกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

**ตาราง 3** การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการของ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา

สถานภาพ	Mean	Mean				
		โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง		
		4.39	4.61	4.65		
โสด	4.39	-	-0.22*	-0.26*		
สมรส	4.61	-	-	-0.04		
หม้าย/หย่าร้าง	4.65	-	-	-		
อายุ	Mean	Mean				
		น้อยกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	
		4.38	4.55	4.63	4.60	
น้อยกว่า 30 ปี	4.38	-	-0.17*	-0.25*	-0.23*	
31-40 ปี	4.55	-	-	-0.08	-0.06	
41-50 ปี	4.63	-	-	-	0.02	
51-60 ปี	4.60	-	-	-	-	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean	Mean				
		น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,001 บาท
		4.65	4.48	4.54	4.68	4.60
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.65	-	0.17*	0.10	-0.04	0.04
20,001-30,000 บาท	4.48	-	-	-0.07	0.21*	-0.13
30,001-40,000 บาท	4.54	-	-	-	-0.14	-0.06
40,001-50,000 บาท	4.68	-	-	-	-	0.08
มากกว่า 50,001 บาท	4.60	-	-	-	-	-
ประสบการณ์การทำงาน	Mean	Mean				
		น้อยกว่า 3 ปี	3-7 ปี	7-12 ปี	>12 ปีขึ้นไป	
		4.44	4.44	4.66	4.59	
น้อยกว่า 3 ปี	4.44	-	0.00	-0.22*	-0.15	
3-7 ปี	4.44	-	-	-0.22*	-0.15*	
7-12 ปี	4.66	-	-	-	0.07	
>12 ปีขึ้นไป	4.59	-	-	-	-	
กลุ่มงานที่สังกัด	Mean	Mean				
		Clinical Service	Semi-Clinical	Non-Clinical		
		4.56	4.64	4.46		
Clinical Service	4.56	-	-0.09	0.10		
Semi-Clinical	4.64	-	-	0.18*		
Non-Clinical	4.46	-	-	-		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา ที่มีสถานภาพสมรสและบุคลากรที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด โดยมีค่าความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.22 และ -0.26 ตามลำดับ ด้านอายุ พบว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51-60 ปี โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.17 -0.25 และ -0.23 ตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท และบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17 และ -0.21 ตามลำดับ ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงาน 7-12 ปี มีค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี และ บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 3-7 ปี โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.22 และ -0.22 ตามลำดับ สำหรับด้านกลุ่มงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีกลุ่มงานที่สังกัด Semi-Clinical มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมากกว่าบุคลากรที่มีกลุ่มงานที่สังกัด Non-Clinical โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18

ตาราง 4 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.979		11.329	0.001*
ด้านทัศนคติของผู้รับ ( $X_1$ )	0.188	0.233	4.595	0.001*
ด้านวัฒนธรรมองค์กร ( $X_2$ )	-0.034	-0.044	-0.666	0.506
ด้านกระบวนการต่อเนื่อง ( $X_3$ )	0.415	0.574	8.142	0.001*

$R^2 = 0.491$ , Adjusted  $R^2 = 0.49$ ,  $F = 95.334$ , Sig = 0.001\*

$$YT = 1.979 + 0.188X_1 + 0.415X_3$$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐาน 2 การให้ข้อมูลย้อนกลับมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา ตามตาราง 5 พบว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับสามารถอธิบายความแปรผันที่เกิดขึ้นต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 49 ( $R^2 = 0.49$ ) จากสมการ  $Y_T$  สรุปได้ว่า ด้านทัศนคติของผู้รับและด้าน กระบวนการต่อเนื่อง มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านทัศนคติของผู้รับ

เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.188 และด้านกระบวนการ ต่อเนื่อง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.415 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่นๆคงที่

## อภิปรายผล

1. การให้ข้อมูลย้อนกลับของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรระดับปฏิบัติการมีทัศนคติเชิงบวกต่อการรับข้อมูลย้อนกลับ มีการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นและความต้องการจากหัวหน้างาน และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเมื่อได้รับการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากหัวหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ London และ Smither (2002) ที่อธิบายว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลการดำเนินงานของตนเอง และนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ เจตรัตน์ เส็งหะพันธ์ (2560) ที่พบว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยเฉพาะข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรระดับปฏิบัติการให้ความสำคัญกับคุณภาพของงาน ที่มุ่งเน้นความถูกต้อง ความรอบคอบ ภายใต้มาตรฐานที่เข้มงวด ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการทางการแพทย์และความปลอดภัยของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Peterson and Plowman (1953) ที่มองว่า ประสิทธิภาพการทำงานประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลา และค่าใช้จ่าย โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิดา ชาญวิจิตร และธีระวัฒน์ จันทิก (2561) ที่ระบุว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างต่อเนื่องระหว่าง การปฏิบัติงานช่วยให้พนักงานสามารถปรับปรุงพฤติกรรมการทำงาน ลดความผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพทั้งด้านคุณภาพงาน ระยะเวลา และการใช้ทรัพยากร

3. จากสมมติฐาน 1 พบว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลาที่มีสถานภาพโสดมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยสุด เนื่องมาจากบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพโสดไม่มีภาระหรือความรับผิดชอบที่ต้องดูแลมากมาย การทำงานในโรงพยาบาลที่มีความกดดัน และความคาดหวังจากผู้รับบริการที่สูง อาจทำให้เบียดเบียนกับการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Gilbert (1978) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลากรที่มีสถานภาพโสดอาจมีแรงจูงใจภายในและแรงกดดันจากบทบาททางสังคมน้อยกว่า เมื่อทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเครียดสูง

บุคลากร ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าบุคลากรในกลุ่มอายุอื่น เนื่องมาจากบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี เป็นช่วงอายุที่ยังไม่มีภาระครอบครัว บุตร ที่ต้องรับผิดชอบดูแล ซึ่งสอดคล้องกับที่ Maslow (1954)

ได้กล่าวไว้ว่า บุคลากรอายุน้อยกว่า 30 ปี ซึ่งยังไม่มีภาระครอบครัว อาจยังไม่รู้สึกถึงแรงผลักดันด้านความมั่นคงและความรับผิดชอบส่งผลให้ระดับความทุ่มเทยังไม่สูงเท่ากลุ่มอายุที่มากกว่า

บุคลากร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าบุคลากรบางกลุ่มรายได้อื่น เนื่องจากลักษณะการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มรายได้อื่น แต่ระดับรายได้ที่ต่ำกว่าย่อมก่อให้เกิดความกังวลด้านเศรษฐกิจส่วนบุคคล ส่งผลให้ความทุ่มเท สมาธิ และพลังในการทำงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับที่ Maslow (1954) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อรายได้ไม่เพียงพอ บุคลากรจะยังไม่สามารถก้าวไปสู่ความต้องการระดับสูงได้

บุคลากร ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 7 ปี เนื่องจากความคิดความคาดหวังในขณะที่เรียนกับการทำงานจริงอาจจะแตกต่างกัน เมื่อมาเจอปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้ ทำให้เกิดความเคลียด ความกดดัน อาจทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับที่ Vroom (1964) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย อาจยังไม่มั่นใจว่าความพยายามจะให้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง เมื่อเผชิญสถานการณ์จริงที่แตกต่างจากสิ่งที่เรียนมา จึงเกิดความเครียดและแรงจูงใจลดลง ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

บุคลากร ที่มีกลุ่มงานที่สังกัด Semi-Clinical มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมากที่สุด เนื่องจากเป็นกลุ่มงานที่มีลักษณะงานกึ่งวิชาชีพทางคลินิกมีบทบาทสนับสนุนกระบวนการรักษาโดยตรง แต่ไม่ได้เผชิญภาวะวิกฤติทางการแพทย์อย่างใกล้ชิด ทำให้สามารถควบคุมกระบวนการทำงานได้เป็นระบบ มีขั้นตอนมาตรฐานที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Armstrong (2006) ได้กล่าวไว้ว่า การกำหนดมาตรฐานงานที่ชัดเจน มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดผลได้และมีระบบติดตามผลอย่างต่อเนื่อง จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรสามารถควบคุมและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. จากสมมติฐาน 2 พบว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับ ด้านทัศนคติของผู้รับและด้านกระบวนการต่อเนื่อง มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา ในด้านทัศนคติของผู้รับ บุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีทัศนคติที่ดีต่อการรับข้อมูลย้อนกลับ มีแนวโน้มที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงพฤติกรรมและกระบวนการทำงานอย่างเหมาะสม ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมเพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ อัจฉริยาพร พรหมมาลุน (2564) ที่พบว่า ทัศนคติของบุคลากรต่อพฤติกรรมการทำงานและการสนับสนุนจากหัวหน้างาน รวมถึงการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการต่อเนื่อง บุคลากรระดับปฏิบัติการที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบจากหัวหน้างาน ไม่ว่าจะเป็นการให้คำแนะนำในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน การแจ้งผลเมื่อมีข้อร้องเรียน หรือการติดตามความก้าวหน้าและการตั้งเป้าหมายการ

พัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ มีแนวโน้มที่จะสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองได้อย่างเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมเพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิตยา พันธุ์งาม (2560) ได้กล่าวไว้ว่า การปรับปรุงกระบวนการประเมินผลและการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน และสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

**ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้** จากการศึกษาพบว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยเสนอแนะดังนี้ (1) ผู้บริหารและฝ่ายบุคคลจัดทำแนวปฏิบัติการให้ข้อมูลย้อนกลับชัดเจนอย่างน้อยเดือนละครั้ง โดยบูรณาการในกิจกรรมประจำตัวหลัก “ชื่นชม-ชี้แนะ-ติดตามผล” (2) ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้เปิดกว้าง สนับสนุนการแลกเปลี่ยนสองทางผ่านกล่องข้อเสนอแนะหรือแบบสอบถาม เพื่อลดความตึงเครียดและเพิ่มความผูกพัน (3) เชื่อมโยงข้อมูลย้อนกลับกับการประเมินผลงาน การเลื่อนตำแหน่ง และแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) พร้อมติดตามทุก 6 เดือน (4) ใช้ลักษณะส่วนบุคคล เช่น สถานภาพ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงานที่สังกัด เป็นฐานวางแผนมอบหมายงานและรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพบริการโดยรวม

**ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป** การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตไปยังโรงพยาบาลเอกชนพื้นที่อื่นหรือโรงพยาบาลรัฐเพื่อเปรียบเทียบรูปแบบ วัฒนธรรมองค์กร และประสิทธิภาพ การใช้ระเบียบวิธีเชิงคุณภาพหรือแบบผสมเพื่อเจาะลึกมุมมองและประสบการณ์ของบุคลากร และเพิ่มตัวแปรเช่น ความผูกพันต่อองค์กร ภาวะผู้นำ หรือความพึงพอใจ เพื่อวิเคราะห์ห่อทธิพลร่วมกันในบริบทสาธารณสุข

### บรรณานุกรม

- London, M., & Smither, J. W. (2002). Feedback orientation, feedback culture, and the longitudinal performance management process.
- Peterson, R. T., & Plowman, D. A. (1953). Measures of work performance efficiency.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.
- Armstrong, Michael. 2006. *Performance Management: Key Strategies and Practical Guidelines*. 3rd ed. London: Kogan Page.
- Gilbert, T. F. (1978). *Human competence: Engineering worthy performance*. McGraw-Hill.

- เจตรัตน์ เส็งหะพันธ์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นิตยา พันธุ์งาม. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินผลการปฏิบัติราชการรายบุคคลของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองบัวลำภู
- ชลิดา ชาญวิจิตร, & ธีระวัฒน์ จันทิก. (2561). การให้ข้อมูลย้อนกลับที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในสายการผลิต. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(3), 1766–1780. ISSN 1906-343
- อัจฉริยาพร พรหมมาลุน. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศความปลอดภัย การสนับสนุนทางสังคม การให้ข้อมูลย้อนกลับ กับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลระดับตติยภูมิ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.