

การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม  
กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ  
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ



ทัศนีย์ นิมนภาโรจน์

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
กรกฎาคม 2562  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม  
กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ  
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ



ทัศนีย์ นิมนภาโรจน์

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
กรกฎาคม 2562  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการจัดการ ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยพะเยา


.....  
(ดร.ศิริพร แพรศรี)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....  
(ดร.ศรีสุดา จงสิทธิ์ผล)

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

กรกฎาคม 2562

The logo of the University of Phayao is centered in the background. It features a purple shield with a white stupa and five lit candles. Below the shield is a banner with the university's name in Thai and English: "มหาวิทยาลัยพะเยา UNIVERSITY OF PHAYAO".

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร.ศิริพร แพรศรี อาจารย์ที่ปรึกษา การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา รองศาสตราจารย์ ดร.โกศล มีคุณ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหาร การศึกษา วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาภรณ์ ภูวัฒน์กุล ประธานหลักสูตรการศึกษาดุขฎีบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัย การจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และความช่วยเหลือ ในหลายสิ่งหลายอย่างจนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.นายแพทย์พลวัฒน์ ดิงเพชร อาจารย์ประจำภาควิชา จุลชีววิทยาและภูมิคุ้มกันวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ให้คำปรึกษา ตลอดการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

ขอขอบคุณโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และผู้บริหารทุกท่าน ที่ได้สนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ และขอขอบคุณบุคลากรฝ่ายสนับสนุนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยให้กำลังใจตลอดมา และขอขอบคุณ ครอบครัวที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเพื่อน พี่น้องทุกคนที่คอยให้กำลังใจ และเป็นแรงผลักดัน ให้การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้สำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้

ทัศนีย์ นิมนภาโรจน์

**ชื่อเรื่อง:** การรับรู้การบริหารของหัวหน้างานและการสนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร  
ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

**ผู้ศึกษาค้นคว้า:** ทศนีย์ นิมนภาโรจน์ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: บช.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, 2561

**อาจารย์ที่ปรึกษา:** ดร.ศิริพร แพครศรี

**คำสำคัญ:** การบริหารของหัวหน้างาน, การสนับสนุนทางสังคม, ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเที่ยง .920 การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบใช้สถิติทดสอบทีแบบอิสระ (t-test Independent) หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) วิเคราะห์การอธิบายประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากร ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีผลการวิจัยพบว่า 1) พบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างอายุ ในการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ไม่พบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างเพศ สถานภาพสมรส อาชีพงาน ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา 2) พบว่าการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ทางบวกระดับปานกลาง ( $r=.426$  และ  $r=.656$ ) 3) การรับรู้การบริหารของหัวหน้างานและการสนับสนุนทางสังคม ทั้งสองตัวแปรพร้อมกันอธิบายประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ได้ร้อยละ 43.4 โดยการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน (SB)  $\beta=.092$ , การสนับสนุนทางสังคม (SS)  $\beta=.722$

**Title:** PERCEPTION OF SUPERVISOR MANAGEMENT AND SOCIAL SUPPORT WITH THE PERFORMANCE OF PERSONNEL SERVICE SUPPORT DEPARTMENT ATTHAMMASAT UNIVERSITY HOSPITAL

**Author:** Tussanee Nimnaparaj, Independent Study: M.B.A., University of Phayao, 2018

**Advisor:** Dr.Siriporn Praesri

**Keywords:** Supervisors management, Social support, Personnel performance

### ABSTRACT

The current research aimed to study the relationship between perception on the management of supervisors, social support and the performance of personnel at the Service Support Department at Thammasat University Hospital. Questionnaires with the validity at .920 were randomly distributed to participants. Descriptive analysis, t-test Independent, On-way ANOVA, Pearson's product moment correlation, and Multiple Regression were applied to analyze the data. The results were as follows: 1) there were no significant differences between gender, marital status, job age, job position and education level among the participants, but there was a significant difference between period of time that each participant working at the Social Support Department and the social support. 2) There was a moderately positive relationship between the perception of their supervisors' management, the social support and their work performance ( $r=.426$  and  $r=.656$ , respectively). 3) Both variables (the perception of supervisors' management and the social support) could explain the performance of the personnel at the Service Support Department with multiple linear regression at 43.4 percent. The regression coefficient ( $\beta$ ) of the perception of the management of the supervisor (SB) was .092, and  $\beta$  of the social support (SS) was .722.

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย .....	6
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	7
การบริหารจัดการองค์การ .....	8
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร .....	20
การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน .....	27
การสนับสนุนทางสังคมจากผู้ใกล้ชิด.....	31
ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ .....	35
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	44

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรฝ่าย สนับสนุนบริการ.....	46
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน .....	48
5 บทสรุป .....	57
สรุปผลการวิจัย .....	58
อภิปรายผลการวิจัย.....	58
ข้อเสนอแนะ .....	60
บรรณานุกรม .....	62
ภาคผนวก .....	69
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า .....	77

## สารบัญตาราง

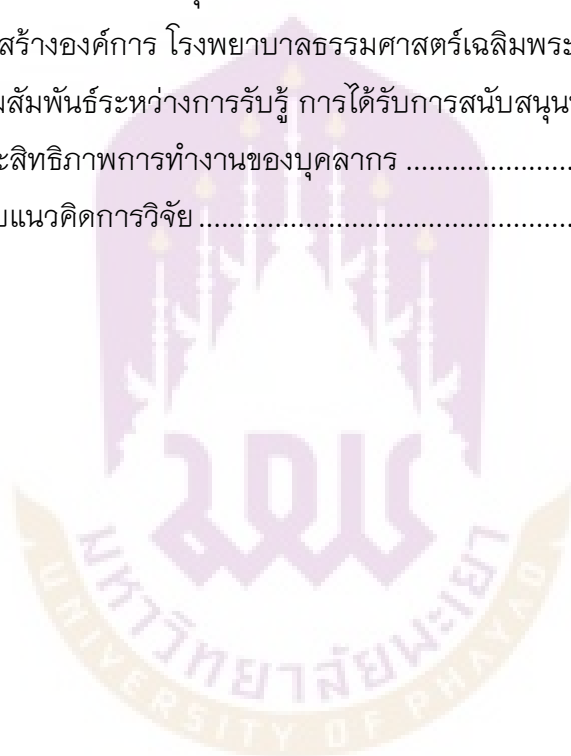
ตาราง	หน้า
1 แสดงตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการของหัวหน้างาน.....	43
2 แสดงตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับการส่งเสริมสนับสนุน จากคนใกล้ชิด .....	43
3 แสดงตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร .....	44
4 แสดงผลวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง .....	47
5 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่าย สนับสนุนบริการ จำแนกตามเพศ.....	48
6 แสดงค่าสถิติพื้นฐานการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุน ทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามเพศ .....	49
7 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการ สนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน บริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามสถานภาพ สมรส.....	49
8 แสดงค่าสถิติพื้นฐานการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของ หัวหน้างานการสนับสนุนทางสังคมและประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส .....	50
9 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการ สนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน บริการ จำแนกตามอายุ.....	50
10 แสดงค่าสถิติพื้นฐานการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้า งานการสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามอายุ.....	51

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามอายุงาน..... 51
12	แสดงค่าสถิติพื้นฐานการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของ หัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคมและประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามอายุงาน..... 52
13	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน..... 52
14	แสดงค่าสถิติพื้นฐานการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหาร ของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน ..... 53
15	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา..... 53
16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ ..... 54
17	แสดงสัมประสิทธิ์การอธิบาย ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ ..... 55

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงองค์ประกอบของวิธีระบบ.....	12
2 แสดงรูปแบบองค์ประกอบของวิธีระบบและการวิเคราะห์ระบบ.....	13
3 แสดงกระบวนการบริหาร POSDCoRB .....	14
4 แสดงโครงสร้างฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ .	18
5 แสดงโครงสร้างองค์การ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.....	38
6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การได้รับการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร .....	39
7 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย .....	39



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการมีอยู่ในทุกองค์การ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ในการบริหารงานนั้น ต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายอย่าง ทั้งด้านของบุคคล เงิน วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือ และการจัดการในด้านธุรกิจนอกจากจะต้องคำนึงถึงความคุ้มค่า ผลิตกำไร และประสิทธิภาพแล้ว ยังต้องคำนึงถึงความพึงพอใจ ความประทับใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมถึงความมั่นคงขององค์การอีกด้วย ในการทำงานและการบริหารงาน มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน การได้รับการตอบสนองทางด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น อันจะมีผลทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพ

ธุรกิจบริการหลายแห่งมุ่งเน้นยกระดับการบริการ โดยการฝึกพนักงานด้านการให้บริการลูกค้า ซึ่งรวมถึงธุรกิจการบริการด้านสุขภาพ ที่มีทั้งภาครัฐและเอกชนที่แข่งขันกันทางด้านบริการสุขภาพ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ บอกต่อหรือกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป และสร้างผลกำไรให้กับองค์การ โดยไม่ต้องรอแต่งบประมาณจากภาครัฐเพียงอย่างเดียว

ปัจจุบันการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีบทบาทสำคัญในระบบการดูแลสุขภาพและการรักษาพยาบาลผู้ป่วย โดยเฉพาะในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นศูนย์กลางการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยทุกประเภท ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมาเป็นยุคของโลกาภิวัตน์ที่ทำให้ปัญหาด้านสุขภาพในระดับโลกและภูมิภาคเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประเทศต่าง ๆ มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมรวมทั้งเทคโนโลยีมากขึ้น ทำให้ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนสูงขึ้น จึงเกิดประเด็นใหม่ ๆ ด้านสุขภาพขึ้น เช่น ปัญหาการเข้าถึงบริการและค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ระบบการวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับปัญหาสุขภาพที่ขาดการเหลียวแล (Neglected Health Problems) ปัญหาสุขภาพจากแรงงานและผู้อพยพข้ามพรมแดน คนไร้รัฐ ผู้ลี้ภัย ปัญหาการบริการด้านสุขภาพภาคเอกชนที่ไม่ถูกต้องตามมาตรฐาน เป็นต้น (กระทรวงสาธารณสุข, 2559)

สำหรับประเทศไทย ความต้องการทางการแพทย์และสาธารณสุขมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้น เนื่องจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในปี 2573 อีกทั้งแนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจบริการทางการแพทย์ในประเทศที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ประเทศไทยมีโอกาสเป็นศูนย์กลางของธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพในอาเซียน (Medical Hub) ซึ่งไทยมีความได้เปรียบทั้งในแง่คุณภาพและมาตรฐานการรักษา ส่งผลให้มีผู้ป่วยต่างชาติเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และคาดว่าจะมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่องร้อยละ 9 ในทุกปี รวมถึงนโยบายของรัฐบาลที่ตั้งเป้าหมายให้ไทยกลายเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ของเอเชีย (Medical Hub) ภายในปี 2563 ซึ่งจะยิ่งสนับสนุนให้ความต้องการทางการแพทย์ในไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลที่เพิ่มขึ้นของประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกปี 6% จาก 892 พันล้านบาทในปี 2559 เป็น 1.12 ล้านล้านบาทในปี 2563 (อีอีซีโอ, 2561, สื่อออนไลน์)

ดังนั้น โรงพยาบาลต่าง ๆ ในประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์ พร้อมทั้งร่วมวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อจะช่วยให้ประเทศไทยสามารถลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านสุขภาพที่มีมูลค่าสูง สำหรับโรงพยาบาลในประเทศไทยส่วนใหญ่โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว วัตถุประสงค์หลักที่สำคัญของโรงพยาบาล คือ การจัดให้มีการบริการที่ส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน การควบคุมโรค และการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ การบริหารโรงพยาบาลจึงถือว่าผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจะเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจก็ต่อเมื่อ การบริการที่ได้รับนั้นสามารถตอบสนองความมุ่งหวังและความต้องการของผู้รับบริการได้ครบถ้วนตามที่คาดหวังเอาไว้

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ (Thammasat University Hospital) เป็นโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ให้บริการผู้ป่วยนอกเฉลี่ยวันละ 2,000–3,000คน และรองรับผู้ป่วยในได้ จำนวน 541 เตียง สำหรับในอนาคตวางแผนจะขยายบริการผู้ป่วยในเป็นขนาด 750 เตียง โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นโรงพยาบาลที่มีศักยภาพในการให้การรักษาคิดครบวงจรทุกสาขาวิชา (ระดับตติยภูมิขั้นสูง) รวมทั้งเป็นที่รับส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลอื่น ๆ โดยผู้ป่วยส่วนใหญ่ของโรงพยาบาล มีภูมิลำเนาในจังหวัดปทุมธานี อยุธยา กรุงเทพฯ ฯ และจังหวัดต่าง ๆ ในภาคกลาง เป็นสถาบันการเรียนการสอน การวิจัย และฝึกปฏิบัติของนักศึกษาจากคณะแพทยศาสตร์ รวมทั้งนักศึกษาจากคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพอื่น ๆ จึงทำให้มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน และบางครั้งการให้บริการอาจล่าช้าเนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์มีจำนวนจำกัด ไม่สมดุลกับจำนวนผู้มารับบริการ การให้บริการดังกล่าวจึงไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ได้อย่างครบถ้วนตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้น โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติจึงมีฝ่ายสนับสนุนบริการ เพื่อให้การสนับสนุนการรักษาพยาบาลในทุก ๆ ด้านแก่ผู้ป่วย ได้แก่ พนักงานบริการเปล เจ้าหน้าที่เวชระเบียน การตรวจสอบสิทธิการรักษาจากงานประกันสุขภาพ การจัดหาอาหารเฉพาะโรคของงานโภชนาการ การให้บริการเครื่องมือปลอดเชื้อจากงานจ่ายกลาง การทำความสะอาดเสื้อผ้าผู้ป่วย รวมถึงผ้าที่ใช้ในการผ่าตัด การส่งต่อผู้ป่วยของงานยานพาหนะ การให้คำปรึกษาด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของงานสังคมสงเคราะห์ซึ่งถือว่าเป็นการบริหารคุณภาพ (Quality Management) ทั้งสิ้น

เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้รับบริการว่าการให้บริการจะเป็นไปตามมาตรฐานของการบริการ และมีความสม่ำเสมอ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน การที่องค์กรจะอยู่รอดได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่มีคุณภาพการที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น มีปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวกับตัวบุคคล และปัจจัยสถานการณ์ทางสังคม การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมเป็นสถานการณ์สองประการที่น่าสนใจว่า อาจเป็นปัจจัยสำคัญของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากร

ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว และมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร จึงได้ศึกษาการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม ว่ามีความเกี่ยวข้องของสามารถอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการหรือไม่ เพียงใด ผลวิจัยที่ได้จะเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาระบบการบริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
2. เพื่อทำนายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้วยการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน กับการสนับสนุนทางสังคม
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

1. การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

2. การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

3. การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน ร่วมกับการสนับสนุนทางสังคม ทำนายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ตามหลักกระบวนการบริหาร และการสนับสนุนทางสังคม โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

##### 1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา

1.1.2 การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของหัวหน้างานในฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

1.1.3 การสนับสนุนทางสังคมจากผู้ใกล้ชิด

##### 1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

## 2. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดประชากรที่ทำการศึกษาคือ บุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ของฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ซึ่งมีจำนวน 300 คน

## 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

หน่วยงานจำนวน 8 หน่วยงานในฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ (Thammasat University Hospital)** หมายถึง สถานบริการสุขภาพอนามัยระดับตติยภูมิ สังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**บุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ (Staff)** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ประกอบด้วย 8 หน่วยงาน ได้แก่ งานเวชระเบียน งานประกันสุขภาพ งานสังคมสงเคราะห์ งานบริการผ้า งานจ่ายกลาง งานโภชนาการ งานยานพาหนะ และงานจัดส่งกลาง

**การรับรู้** หมายถึง กระบวนการที่บุคลากรได้รับความรู้สึกและแปลความหมายหรือตีความจากสิ่งเร้าที่รับเข้ามา ผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำ ความรู้ ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ ออกมาเป็น ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารของหัวหน้างานฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

**การบริหาร** หมายถึง การบริหารงานของหัวหน้างานในฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยศึกษาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. การวางแผน เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ การบริหารทรัพยากร วิธีการดำเนินงาน วิธีการควบคุม และวิธีการประเมินผล
2. การจัดองค์การ คือ การจัดรูปแบบงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีเป้าหมายที่แน่นอน เช่น สายการบังคับบัญชา ขอบข่ายงาน จำนวนบุคลากร
3. การบริหารงานบุคคล เป็นการจัดการด้านกำลังคน กำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติต่าง ๆ รวมถึงค่าตอบแทนของบุคลากร
4. การอำนวยความสะดวก คือ การช่วยเหลือ ส่งเสริม ปรีกษา ให้คำแนะนำ การสั่งการ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์

5. การประสานงาน เป็นการจัดระเบียบวิธีการทำงาน ลดความขัดแย้ง เกิดความร่วมมือในการทำงาน ประหยัดแรงงาน เวลา และวัสดุอุปกรณ์

6. การรายงานผลงาน คือ การรายงานขณะปฏิบัติงาน การเสนอผลของงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้น

7. การงบประมาณ เป็นการจัดหา จัดทำ และการบริหารงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**หัวหน้างาน** หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ปกครอง ดูแล แนะนำ มอบหมาย ติดตามงาน สร้างขวัญกำลังใจ ให้คุณ ให้โทษ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่หัวหน้างาน 8 หน่วยงานในฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ได้แก่ งานเวชระเบียน งานประกันสุขภาพ งานบริการแปล งานสังคมสงเคราะห์ งานบริการผ้า งานจ่ายกลาง งานโภชนาการ งานยานพาหนะ และงานจัดส่งกลาง

**การสนับสนุนทางสังคม (Social Support)** หมายถึง การที่บุคคลได้รับการส่งเสริม หรือ ช่วยเหลือ จากบุคคลในครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้า ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้จะแบ่งเป็นการสนับสนุนทางอารมณ์ การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

**ประสิทธิภาพการทำงาน** หมายถึง การปฏิบัติของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพื่อบรรลุผลสำเร็จโดยการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด การดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ

### **ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย**

1. ความรู้จากงานวิจัยนี้ใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาการทำงาน หรือจัดระบบการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
2. ความรู้ที่ได้จากการวิจัยนำไปวิจัยต่อยอดได้ในอนาคต
3. ผลการวิจัยนี้จะทำให้ได้แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตในการทำงานว่าต้องเกี่ยวข้องกับบทบาทของผู้บริหาร และการสนับสนุนทางสังคมหรือไม่

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การบริหารจัดการองค์การ
  - 1.1 ความหมายและความสำคัญของการบริหารจัดการ
  - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ
  - 1.3 การบริหารจัดการองค์การกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
  - 1.4 การบริหารจัดการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติและหน่วยงานในฝ่ายสนับสนุนบริการ
  - 1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์การ
2. ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
  - 2.1 ความหมายและความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงาน
  - 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
  - 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน
3. การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน
  - 3.1 ความหมายและความสำคัญของการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน
  - 3.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้
  - 3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้
4. การสนับสนุนทางสังคมจากผู้ใกล้ชิด
  - 4.1 ความหมายและความสำคัญของการสนับสนุนทางสังคม
  - 4.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคม
  - 4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม
5. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

## การบริหารจัดการองค์การ

### ความหมายและความสำคัญของการบริหารจัดการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้หลายท่าน ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 1) กล่าวว่า การบริหารจัดการ คือ งานของหัวหน้าหรือผู้นำที่จะต้องทำเพื่อให้กลุ่มต่าง ๆ ที่มีคนหมู่มาอยู่รวมกัน และร่วมกันทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้จนสำเร็จผลอย่างมีประสิทธิภาพ

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา (2540, หน้า 1) กล่าวว่า งานบริหารจัดการ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการ การดำเนินงานให้มีการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ ทั้งนี้เพื่อให้งานขององค์การสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2545) กล่าวว่า การจัดการ คือ กระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหาร

Robbins and DeCenzo (2004, online) กล่าวว่า การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์การ

ถนัด เดชทรัพย์ (2550, หน้า 19) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะในการทำให้สิ่งต่าง ๆ ได้รับการกระทำจนเป็นผลสำเร็จ กล่าวคือ ผู้บริหารไม่ใช่เป็นผู้ปฏิบัติ แต่เป็นผู้ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกแล้ว กระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ คุณภาพ การวางแผนงานคุณภาพ ระบบการบริหารจัดการเชิงคุณภาพ ระบบการตรวจสอบหรือการประเมินผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าของพนักงาน และของสังคม

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2555, สื่อออนไลน์) กล่าวว่า การบริหาร บางครั้งเรียกว่าการบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงานการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงานโดยครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ ที่เรียกว่า “กระบวนการบริหาร” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า แพมส์-โพสดอร์บ (PAMS-POSDCORB) ได้แก่ การบริหารนโยบาย (Policy) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) การบริหารคุณธรรม (Morality) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting)

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนที่ทำหน้าที่ในการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคคลเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุม การทำงานเพื่อให้ กิจกรรมขององค์การดำเนินไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยปัจจัยในการ บริหาร เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ**

สำหรับแนวคิดทางการบริหารจัดการได้วิวัฒนาการมาเป็นลำดับ ซึ่งสามารถแบ่ง ออกได้ ดังนี้

1. แนวคิดก่อนยุคการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Pre-Scientific Management) ในยุคนี้ เป็นยุคก่อนปี ค.ศ. 1880 ซึ่งการบริหารในยุคนี้ อาศัยอำนาจหรือการบังคับให้คนงานทำงาน ซึ่งวิธีการบังคับอาจใช้ การลงโทษ การใช้สัส การทำงานในยุคนี้เปรียบเสมือนทาส คนในยุคนี้ จึงต้องทำงานเพราะกลัวการลงโทษ คนงานอยู่ภายใต้อำนาจของหัวหน้า ผู้ควบคุม หรือนายจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างกันมีพื้นฐานจากระบบเจ้าขุนมูลนาย ใช้ระบบเผด็จการ สังคมชาวเยอรมันมีการแบ่งแยกบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่า มีระบบศักดินา พื้นฐานความคิด ของการบริหารในยุคนี้ยังไม่เกิด บุคคลใดอยู่ในตำแหน่งที่มีอำนาจแล้วก็จะใช้อำนาจควบคุม ระบบสังคมและเศรษฐกิจ คนเมื่อเกิดที่แห่งใดแล้วก็จะจำกัดเฉพาะที่นั้น ไม่สามารถ เปลี่ยนแปลงแก้ไขฐานะของตนได้ ในยุคนี้ช่างฝีมือทำงานอย่างเดียวกัน มีการรวมกลุ่มกัน นั่นคือ การเกิดสหภาพกรรมกร บุคคลที่ทำหน้าที่บริหารจัดการขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่มนั้น ไม่มีกฎเกณฑ์ใด ๆ เป็นยุคเผด็จการ มีอำนาจหน้าที่อย่างเต็มที่

2. แนวคิดการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) แนวคิดนี้เริ่มในช่วง ของการปฏิวัติอุตสาหกรรม คือ ประมาณปี ค.ศ. 1888 เป็นต้นมาจนถึงปี 1930 ในยุคนี้ ได้ใช้ หลักวิธีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มาช่วยในการบริหารจัดการ โดย Frederick W. Taylor และ Henri J. Fayol ได้ศึกษาหาวิธีเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคนงานในโรงงาน อุตสาหกรรม โดยได้คิดค้นและกำหนดวิธีการทำงานที่ดีที่สุด (One Best Way) สำหรับงาน แต่ละอย่างที่ได้มอบหมายให้คนงานทำ มีการประสานงานร่วมมือระหว่างผู้บริหารกับคนงาน ผู้บริหารต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ในด้านการวางแผน และมีการมอบหมายงานตามความ ถนัดด้วย Henri (1916) ได้สร้างผลงานทางแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารซึ่งมุ่งที่ผู้บริหาร ระดับสูง โดยศึกษากฎเกณฑ์ที่เป็นสากลและได้เขียนหนังสือ Industrial General Management เสนอแนวคิดและกำหนดหลักเกณฑ์ในการบริหารของผู้บริหาร ดังนี้

## 1. หน้าที่ของนักบริหาร (Management Functions) มีดังนี้

1.1 การวางแผน (Planning) หมายถึง การที่ผู้บริหารจะต้องเตรียมการวางแผนการทำงานขององค์การไว้ล่วงหน้า

1.2 การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การที่ผู้บริหารจะต้องเตรียมจัดโครงสร้างขององค์การให้เหมาะสมกับทรัพยากรทางการบริหาร

1.3 การสั่งการ (Directing) หมายถึง การที่ผู้บริหารจะต้องมีการวินิจฉัยสั่งการที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การดำเนินการไปตามเป้าหมาย

1.4 การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การที่มีผู้บริหารมีหน้าที่เชื่อมโยงต่าง ๆ ขององค์การให้ดำเนินไปอย่างสอดคล้องต้องกัน

1.5 การควบคุม (Controlling) หมายถึง การที่ผู้บริหารคอยควบคุมและกำกับกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์การให้ดำเนินไปตามแผนที่วางไว้

## 2. หลักการบริหาร (Management Principle) Henri ได้วางหลักพื้นฐานทางการบริหารไว้ 14 ประการ ดังนี้

2.1 การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) เพื่อทำให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (Specialization)

2.2 อำนาจหน้าที่ (Authority) เป็นเครื่องมือที่จะทำให้ผู้บริหารมีสิทธิที่จะสั่งการได้

2.3 ความมีระเบียบวินัย (Discipline) บุคคลในองค์การจะต้องเชื่อฟัง และปฏิบัติตาม

2.4 เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) ผู้ใต้บังคับบัญชาควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น

2.5 เอกภาพในการสั่งการ (Unity of Direction) ควรอยู่ภายใต้ผู้บังคับบัญชาหนึ่งคน

2.6 ผลประโยชน์ขององค์การมาก่อนผลประโยชน์ส่วนบุคคล (Subordination of Individual Interest to the General Interest)

2.7 ผลตอบแทนที่ได้รับ (Remuneration of Personnel) ต้องยุติธรรม และเกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย

2.8 การรวมอำนาจ (Centralization) ควรรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางเพื่อให้สามารถควบคุมได้

2.9 สายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) การติดต่อสื่อสารควรเป็นไปตามสายงาน

2.10 ความมีระเบียบเรียบร้อย (Order) ต้องกำหนดลักษณะและขอบเขตของงาน เพื่อประสิทธิภาพในการจัดระเบียบการทำงาน

2.11 ความเสมอภาค (Equity) ยุติธรรมและความเป็นกันเอง เพื่อให้เกิดความ  
จงรักภักดี

2.12 ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of Tenure of Personnel) การหมุนเวียน  
คนงาน ตลอดจนการเรียนรู้และความมั่นคงในการจ้างงาน

2.13 ความคิดริเริ่ม (Initiative) เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

2.14 ความสามัคคี (Initiative) หลีกเลี่ยงการแบ่งพรรคแบ่งพวกในองค์กร

3. แนวคิดการจัดการยุคการบริหารสมัยใหม่ (Modern Management) แนวคิดในยุคนี้  
เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1950-ปัจจุบัน ซึ่งใช้หลักทางคณิตศาสตร์ ตลอดจนการจัดการเชิงระบบ  
มาช่วยในการตัดสินใจ แต่อย่างไรก็ตามการบริหารการจัดการสมัยใหม่ก็ยังมีได้ทั้งหลักเกณฑ์  
ทางวิทยาศาสตร์ และแนวคิดในด้านมนุษยสัมพันธ์เสียทีเดียว (ถนัด เดชทรัพย์, 2550)

4. แนวคิดการจัดการโดยใช้คณิตศาสตร์ หรือเชิงปริมาณมาช่วยในการตัดสินใจ  
(Quantitative or Decision Making Approach) การศึกษาในแนวนี้ จะใช้เครื่องมือสมัยใหม่  
มาช่วยในการตัดสินใจ เช่น การวิเคราะห์เชิงปริมาณ การวิจัย การใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ทำให้  
ต้องมีหลักการและเหตุผล มีหลักมีเกณฑ์ และเป็นการบริหารการจัดการที่สามารถลด  
ความเสี่ยงขององค์การได้ในระดับหนึ่ง

5. แนวคิดทฤษฎีเชิงระบบ Ludwig Von Bertalanffy เป็นคนแรกที่เขียนหนังสือชื่อ  
“General System Theory” โดยนำเอาแนวความคิดมาจากระบบชีววิทยา ซึ่งเป็นระบบเปิดที่มี  
ปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมว่าระบบชีววิทยาที่สมบูรณ์จะช่วยให้ทั้งคน สัตว์ และพืช สามารถ  
ปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ทั้งในด้านการเรียนรู้ ปฏิบัติตอบสนองและการแก้ปัญหา  
เขามีความเชื่อว่าเป็นองค์การเป็นระบบเปิดจึงย่อมมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม  
และเปลี่ยนแปลงได้อย่างเป็นระบบ ดังนั้น ทฤษฎีระบบจะรวมเอาระบบย่อยทุกชนิดทั้งทางด้าน  
ชีวภาพ กายภาพ พฤติกรรม ความคิดเกี่ยวกับการควบคุมโครงสร้าง เป้าหมาย  
และกระบวนการปฏิบัติงานไว้ด้วยกัน (จันทราณี สงวนนาม, 2545, หน้า 84)

ความหมายของระบบ ได้มีผู้ให้ความหมายของระบบไว้หลายท่าน ดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540, หน้า 93) กล่าวว่า “ระบบ” หมายถึง  
สิ่งซึ่งประกอบขึ้นด้วยองค์ประกอบหรือหน่วยย่อย องค์ประกอบหรือหน่วยย่อยเหล่านี้  
มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

จันทราณี สงวนนาม (2545, หน้า 85) กล่าวว่า ระบบเป็นกลุ่มองค์ประกอบต่าง ๆ  
ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันและมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะที่ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่ง  
อันเดียวกันเพื่อกระทำกิจกรรมให้ได้ผลสำเร็จตามความต้องการขององค์การ ปัจจุบันคำว่า

“ระบบ” เป็นคำกล่าวที่ใช้กันแพร่หลาย โดยทั่วไปเวลาที่กล่าวถึงระบบ เราจะต้องคำนึงถึง 3 คำ คือ

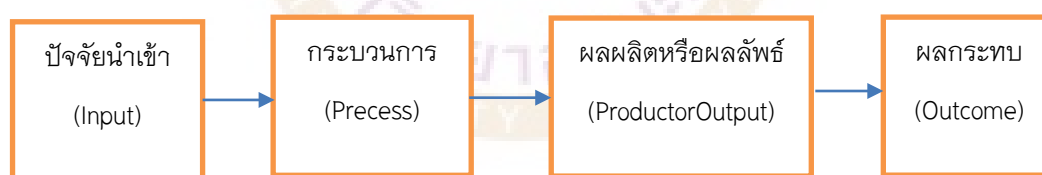
1. การคิดอย่างมีระบบ (System Thinking) หมายถึง การคิดอย่างมีเหตุผล โดยคิดถึงผลได้ ผลเสียที่จะเกิดขึ้นได้ทั้งในภาพรวม

2. วิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (System Approach) หมายถึง วิธีการปฏิบัติงานโดยมีการนำเอาปัจจัยที่จำเป็นต่อการบริหารมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3. ทฤษฎีระบบ (System Theory) เป็นทฤษฎีที่ระบุว่าองค์การประกอบด้วย ส่วนประกอบที่เป็นอิสระและเป็นวิธีการบริหารงานที่จะเพิ่มความเข้าใจ รู้จุดเด่นจุดด้อย ในองค์การ เพื่อการพัฒนาและแก้ปัญหาได้มากยิ่งขึ้น

จากหลักการและแนวคิดของทฤษฎีระบบ ระบบประกอบด้วยส่วนประกอบ ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (จันทราณี สงวนนาม, 2545, หน้า 86-87)

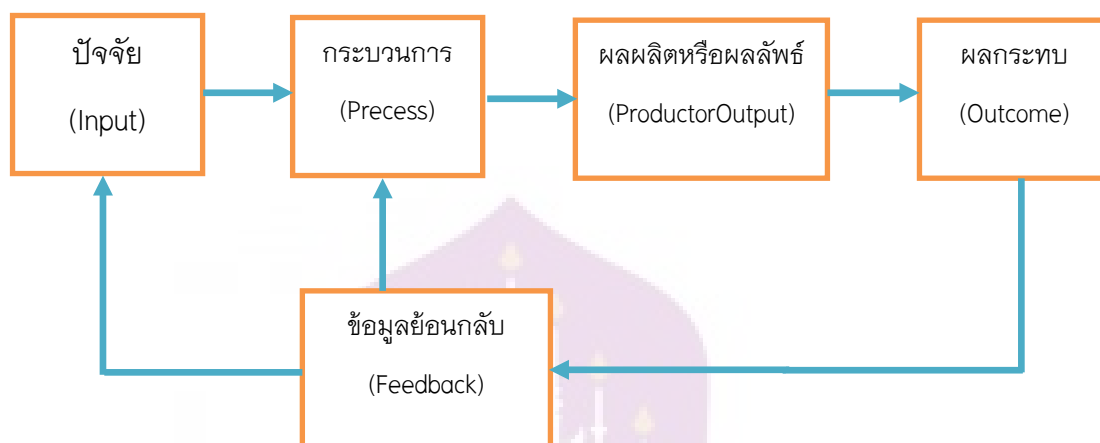
1. ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ทรัพยากรทางการบริหารทุก ๆ ด้าน
2. กระบวนการ คือการนำเอาปัจจัยหรือทรัพยากรทางการบริหารทุกประเภท มาใช้ในการดำเนินการร่วมกันอย่างเป็นระบบ
3. ผลผลิตหรือผลลัพธ์ เป็นผลที่เกิดจากกระบวนการของการนำเอาปัจจัย มาปฏิบัติ
4. ผลกระทบ เป็นผลที่เกิดขึ้นหลังจากผลลัพธ์ที่ได้ เขียนเป็นรูปแบบได้ ดังภาพ



ภาพ 1 แสดงองค์ประกอบของวิธีระบบ

การนำเอาทฤษฎีระบบมาใช้ จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ระบบที่เรียกว่า System Analysis ควบคู่ไปด้วย การวิเคราะห์ระบบจะช่วยให้ผู้บริหารทราบว่า หากผลผลิตหรือผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ปัญหานั้นจะเกิดจากองค์ประกอบใดของระบบ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันหรือไม่ อย่างไร ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้ทราบถึงประเภท ของปัญหา จุดที่ต้องได้รับการพัฒนา แก้ไข หรือปรับปรุงได้มากขึ้น การแก้ไขปรับปรุงก็จะต้อง

กระทำอย่างเป็นระบบมิใช่แก้ไขเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น การวิเคราะห์ระบบเป็นส่วนหนึ่งของวิธีระบบที่มุ่งเน้นกระบวนการมากกว่าผลผลิต หรือผลลัพธ์ โดยมุ่งวิเคราะห์ปัญหา และเป็นกระบวนการประเมินวิธีระบบ การวิเคราะห์ระบบ เป็นขั้นแรกของการพัฒนาที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายเพื่อให้มีระบบการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ดังภาพ



ภาพ 2 แสดงรูปแบบองค์ประกอบของวิธีระบบและการวิเคราะห์ระบบ

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีระบบ ประกอบด้วย ป้จจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ และผลกระทบ และมีข้อมูลย้อนกลับเพื่อจะได้ทราบว่าต้องแก้ไขปรับปรุงตรงส่วนใดบ้าง ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำแนวคิดของทฤษฎีระบบ ไปออกแบบสอบถามต่อไป

### ทฤษฎี Luther Gulick กระบวนการบริหาร POSDCoRB

Luther Gulick ได้รวบรวมแนวคิดทางด้านการบริหารต่าง ๆ เอาไว้ในหนังสือ Paper on the Science of Administration โดยเสนอแนวคิดกระบวนการบริหาร ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีชื่อว่า POSDCoRB ภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหาร 7 ประการ คือ POSDCoRB ประกอบด้วยวิธีการจัดการ 7 ขั้นตอน ดังนี้ (บล็อกสปอทคอตคอม, 2561, สื่ออนไลน์)



ภาพ 3 แสดงกระบวนการบริหาร POSDCoRB

### 1. การวางแผน (PLANNING)

เป็นเทคนิคกระบวนการบริหารที่สำคัญจำเป็นต้องทำเป็นขั้นตอน ด้วยความประณีต ระมัดระวัง มีเหตุผล มองปัญหาที่มีอยู่และหาวิธีการแก้ไขปัญหานั้น หาทางเลือกที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน จัดสรรทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ใช้ความรู้ความสามารถวินิจฉัยเหตุการณ์ต่าง ๆ ในอนาคต เป็นความพยายามต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมาย

กิจกรรมการวางแผน 6 กิจกรรม คือ กำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดทางเลือก กำหนดวิธีการบริหารทรัพยากร กำหนดวิธีการดำเนินงาน กำหนดวิธีการควบคุม และกำหนดวิธีการประเมินผล

### 2. การจัดองค์การ (ORGANIZING)

การจัดองค์การ เป็นภารกิจของหน่วยงาน ที่จะที่จะร่วมกันจัดรูปร่างเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นมีเป้าหมายที่แน่นอน มีการจัดการที่เป็นรูปแบบ ทุกคนในหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจ กลไกการดำเนินงานขององค์การอย่างชัดเจน องค์ประกอบในการจัดองค์การประกอบด้วย วัตถุประสงค์ขององค์การ ขอบข่าย ความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชา จำนวนบุคลากร การประเมินผลและการควบคุมงาน

### 3. การบริหารงานบุคคล (STAFFING)

การบริหารงานบุคคล (Staffing หรือ Personnel Administration หรือ Personnel Management) หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับบุคคลในการทำงานในหน่วยงานหรือองค์การ เพื่อให้บุคคลมาปฏิบัติงานตามที่ต้องการ และให้บุคคลได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีกระบวนการสำคัญ ดังนี้ การกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การวางแผนกำลังคน (Man Power Planning) เพื่อความเหมาะสมกับงาน การจัดบุคคล และการสรรหาบุคคลให้ดำรงตำแหน่ง (Placement & Recruitment) เพื่อให้เหมาะสมที่สุด เข้าร่วมปฏิบัติงานในองค์การ การพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development) เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานในองค์การ การให้เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary Or Compensation) งานทะเบียนประวัติหรือข้อมูลบุคลากร เป็นงานธุรการของบุคคล งานประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการพิจารณาความดีความชอบ การประเมินความดีความชอบของบุคคลเป็นวิธีการสำคัญที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ งานวินัยและการดำเนินงานทางวินัย เป็นกิจกรรมสำคัญในการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลไม่ให้ทำความผิด

### 4. การอำนวยการ (DIRECTING)

หมายถึง การส่งเสริม ช่วยเหลือ ปรีกษา แนะนำ สั่งการ ประสานกิจกรรม การติดต่อ การสั่งงาน การใช้ภาวะผู้นำ การสร้างขวัญและกำลังใจ และแรงจูงใจ การมอบหมายภารกิจต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือแผนที่วางไว้

### 5. การประสานงาน (CONTROLLING)

หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติรู้ถึงวัตถุประสงค์ และรายละเอียดของงานจนสามารถปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ต่อเนื่องกัน จนเสร็จสิ้นภารกิจของหน่วยงานที่ได้ร่วมกันวางไว้ วัตถุประสงค์ของการประสานงาน เพื่อลดความขัดแย้ง ช่วยให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เกิดประสิทธิภาพ ประหยัด แรงงาน เวลา และวัสดุอุปกรณ์ การประสานงานยังรวมถึงการควบคุม (Controlling) ด้วยการควบคุมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทำได้โดย กำหนดแผนผัง แผนภูมิควบคุมงาน ชัดเจน ควบคุมโดยกำหนดเป้าหมาย ใช้งบประมาณเป็นตัวควบคุมงาน ให้กำลังใจอย่างเหมาะสม และสม่ำเสมอ

## 6. การรายงานผลงาน (REPORTING)

หมายถึง การที่ผู้มีหน้าที่เสนอผลของงาน หรือกิจกรรมให้ผู้บริหารหรือผู้ร่วมงาน ได้ทราบ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 2 ลักษณะ คือ รายงานขณะปฏิบัติงาน การรายงานเมื่อสิ้นสุดแผนงาน

## 7. การงบประมาณ (BUDGETING)

คือ เงิน หรือทรัพย์สิน สิ่งของที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์การ งบประมาณ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร การดำเนินงานต้องอาศัยเงินงบประมาณเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าภาระหน้าที่ที่สำคัญของกระบวนการบริหาร คือ การวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ (Organizing) การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะมุ่งศึกษาเรื่องของการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจะนำแนวคิดที่ได้จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นมาออกแบบสอบถามต่อไป

### การบริหารจัดการองค์การกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

เป้าหมายหลักขององค์การโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ใหญ่ ๆ คือเป้าหมายทางเศรษฐกิจหรือกำไร เป้าหมายเกี่ยวกับการให้บริการ เป้าหมายด้านสังคม องค์การเป็นที่รวมของคนและงานต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานขององค์การปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถ จึงจำเป็นต้องแบ่งหน้าที่การทำงาน และมอบหมายให้รับผิดชอบตามความสามารถและความถนัด จึงเห็นว่าการจัดองค์การมีความจำเป็น และก่อให้เกิดประโยชน์หลายด้าน ดังนี้ ประโยชน์ต่อองค์การ ประโยชน์ต่อผู้บริหาร ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน การจัดองค์การเป็นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่งานของบุคลากร และปัจจัยทางกายภาพต่าง ๆ ขององค์การ หลักการจัดองค์การครั้งนี้จะเน้นไปที่ระบบราชการ เนื่องจาก การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการ โดยมีหลักสำคัญ ดังนี้ การกำหนดหน้าที่การงาน การแบ่งงานสายการบังคับบัญชา อำนาจการบังคับบัญชา การควบคุมแผนภูมิองค์การสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการจัดองค์การ นักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการจัดองค์การไว้หลายประการ ดังนี้

1. องค์การมีเป้าหมาย นโยบาย และแผนงานในการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อให้เพื่อนร่วมงานหรือสมาชิกขององค์การทราบ ซึ่งจะทำให้การบริหารองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2. องค์การต้องจัดให้มีศูนย์กลางในการอำนวยความสะดวกที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบและอำนวยความสะดวกโดยตรง

3. องค์การจะต้องระบุหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคนให้ชัดเจน มีการแบ่งแยกหน้าที่ตามความเหมาะสม ตรงตามความรู้ความสามารถ

4. องค์การต้องจัดระบบการทำงานอย่างเหมาะสม มีเทคนิคในการควบคุมงาน และการประสานงานในองค์การ

5. องค์การต้องมีระบบการสื่อสารที่ดี มีหลักอำนาจการ การวินิจฉัยสั่งการที่ดี

Zaleanick (1958) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองของความต้อการทั้งภายนอกและภายใน (External and Internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยความต้อการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ และความต้อการภายใน ได้แก่ ความต้อการเข้าห่มุ่คณะ ความต้อการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรักใคร่ และยังกล่าวอีกว่า การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทีมบุคลากรทุกระดับในองค์การจะทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ได้

### **การบริหารจัดการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติและหน่วยงานในฝ่ายสนับสนุนบริการ**

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นโรงพยาบาลในมหาวิทยาลัย สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยจัดเป็นศูนย์บริการทางการแพทย์ระดับตติยภูมิขั้นสูง (Super Tertiary Care) ที่มีขีดความสามารถในการให้บริการและมีความพร้อมในการรักษาสูงสุด เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนเพื่อผลิตบุคลากรทางการแพทย์

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ แบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 8 ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายสหเวชศาสตร์ ฝ่ายทันตกรรม ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายสำนักบริหารโรงพยาบาล ฝ่ายสำนักบริหารแผนและการคลัง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาบุคลากรในฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 8 หน่วยงานดังนี้ งานเวชสารสนเทศ งานประกันสุขภาพ งานสังคมสงเคราะห์ งานจ่ายกลาง งานบริการผ้า งานยานพาหนะ

งานโภชนาการ และงานจัดส่งกลาง ซึ่งลักษณะของงานในแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน มีหัวหน้างานในแต่ละงานเป็นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น และมีผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนบริการ เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของฝ่าย ดังภาพ



ภาพ 4 แสดงโครงสร้างฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

จากภาพจะเห็นได้ว่า หน่วยงานในฝ่ายสนับสนุนบริการ มีลักษณะงานที่มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง บุคลากรในหน่วยงานมีความแตกต่างกันทางด้านของความถนัดในงาน การที่จะจัดอบรมพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเฉพาะด้าน จึงเป็นเรื่องที่ลำบากเพราะลักษณะงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรโดยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดอบรม งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการวางแผนอัตรากำลัง การสรรหา และคัดเลือกบุคลากร การบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การบริหารเชิงสมรรถนะซึ่งจะเป็นพื้นฐานการกำหนดตำแหน่งรวมถึงการวิเคราะห์และประเมินค่างาน การบริหารผลการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ของโรงพยาบาล การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน การจัดการความก้าวหน้าในสายอาชีพ การจัดสวัสดิการให้กับบุคลากร การจัดการข้อมูลระบบสารสนเทศด้านงานบุคคล สำหรับการจัดอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรจะเน้นไปที่ภาพรวมของโรงพยาบาล ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ทักษะการสื่อสาร พฤติกรรมการบริการ เป็นต้น

#### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์การ**

ปัทมทัต นอขุนทด (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอสามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จากการศึกษพบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการวางแผนที่มีผลต่อการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการจัดทำแผนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ส่วนปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีระดับความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านการประเมินผลที่มีระดับความสำคัญต่อการบริหารจัดการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขทันต่อเหตุการณ์และมีการดำเนินงานอย่างเหมาะสม และปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่มีระดับความสำคัญต่อการบริหารจัดการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร มีความสัมพันธ์อันดีต่อบุคลากรของหน่วยงาน หน่วยงานถูกสนองตอบโดยผู้บริหารในการนำไปปฏิบัติ

ยุทพงษ์ ทิพย์วงศ์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2558) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรของกรมการพัฒนาชุมชนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผลการศึกษาพบว่าประชากรมีความเห็นว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรของกรมการพัฒนาชุมชนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ประชากรเห็นด้วยในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างเครือข่ายและด้านความมีเหตุผล ส่วนด้านการรวมกลุ่ม ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ด้านความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้านการพึ่งพาตนเอง ด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้ คู่คุณธรรม และด้านความพอประมาณ ประชากรเห็นด้วยในระดับปานกลาง

อธิพัฒน์ เดชขุนทด (2558) ได้ศึกษาอิทธิพลของการจัดการในองค์การมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ ด้านการบรรลุเป้าหมาย มีปัจจัยด้านการจัดการในองค์การ ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์การ โครงสร้างขององค์การ รูปแบบการบริหารองค์การ ระบบขององค์การและ ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปรับตัว มีปัจจัยด้านการจัดการในองค์การ ได้แก่

กลยุทธ์ขององค์การ รูปแบบการบริหารองค์การ ระบบขององค์การ และค่านิยมร่วมขององค์การ ด้านความพอใจในการทำงาน มีปัจจัยด้านการจัดการในองค์การ ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์การและโครงสร้างขององค์การ ความพอใจในการทำงาน ด้านการคงสภาพความสมบูรณ์ระบบค่านิยม มีปัจจัยด้านการจัดการในองค์การ ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์การ โครงสร้างขององค์การ ระบบขององค์การและทักษะขององค์การ ประสิทธิภาพโดยรวม มีปัจจัยด้านการจัดการในองค์การ ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์การ รูปแบบการบริหารขององค์การ ระบบขององค์การและทักษะขององค์การ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอินโดยรวม

อดุลย์ กองสัมพันธ์ (2557) ได้ศึกษาการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต สำหรับปัจจัยค่าจูง ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าการบริหารจัดการองค์การที่ดีจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์การนั้น ๆ ซึ่งการบริหารจัดการในแต่ละด้านของแต่ละองค์การจะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์การขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ขนาดขององค์การ การวางแผน การจัดคนเข้าทำงานให้เหมาะสมกับงาน นโยบายขององค์การ การจัดการความรู้ภายในองค์การ เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจะนำแนวทางที่ได้จากงานวิจัยข้างต้นมาออกแบบสอบถามต่อไป

## **ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร**

### **ความหมายและความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงาน**

ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน” ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ. ก็ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ไว้ในเอกสารประกอบเสนอคณะรัฐมนตรีของสำนักงาน ก.พ. (ศิระวิทย์ คลี่สุวรรณ, 2539) ว่าประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั่วไป

จะหมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพ (Efficiency) จึงหมายถึง อัตราความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิตที่ออกมา (Output) และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. แง่มุมของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้ง เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. แง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือ
3. แง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลาผู้ประกอบการมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

อย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้คำจำกัดความและความหมายในเรื่องของประสิทธิภาพ ดังนี้

ปรีดา เปี่ยมวารี (2543 อ้างอิงใน ศุภมิตร พินิจการ, 2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) หมายถึง การทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระฉับกระฉวย งานที่ออกมาเชื่อถือ รับผิดชอบต่อเวลา มีสมรรถนะผลงานได้มาตรฐาน

Millet (1954 อ้างอิงใน นิรชรา ไชยแสง และศศิธร ดลปัดชา, 2555) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

อำนาจ แสงสว่าง (2536, หน้า 71) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คือ อัตราการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรว่า มีความเหมาะสมในระดับใด นอกจากนั้น ก็จะมีการประเมินศักยภาพของบุคลากรในการทำงานในตำแหน่งที่นั้น จะต้องมีการเพิ่มเติมประสบการณ์ในทางด้านใดบ้าง จึงจะทำให้การทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้น มีความสมบูรณ์

สรุปความหมายได้ว่าประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการมีสมรรถนะ ทำให้งานต่าง ๆ มีคุณภาพ สามารถเสร็จได้ทันตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ซึ่งถ้าผลการทำงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการทำงาน

ไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

### ความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงาน

บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ถ้าบุคลากรขาดประสิทธิภาพในการทำงานก็จะทำให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับบุคลากรด้วย ซึ่งประโยชน์ของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จ ลดความซ้ำซ้อน การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่รวดเร็ว องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า หรือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ลดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ทรัพยากร และกำลังคน ลดปัญหาอุปสรรคและมีความสุขในการทำงาน ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนานั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานและองค์กรต่อไป ได้มีผู้กล่าวถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไว้หลายท่าน ดังนี้

Gibson (1998 อ้างอิงใน สมใจ ลักษณะ, 2543) กล่าวว่า โดยทั่วไปเมื่อมีการพูดถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Job Efficiency) แล้วก็จะพูดถึงในส่วนของการเพิ่มอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of Outputs To Inputs) ซึ่งการวัดประสิทธิภาพจะต้องวัดตัวบ่งชี้หลายตัว ประกอบด้วย 1) อัตราการได้ผลตอบแทน (Ratio Of Return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน 2) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit Cost) 3) อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร 4) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานอาจแสดงค่าในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไร ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงออกมาเป็นค่าเชิงตัวเลข แต่จะแสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น ประสิทธิภาพมี 2 อย่างคือ ประสิทธิภาพของบุคคลและประสิทธิภาพขององค์กร

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 14) กล่าวว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมีปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ 1) กลยุทธ์ (Strategy) 2) โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยในการ

ปฏิบัติงาน 3) ระบบ (Systems) ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย 4) แบบ (Styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ 5) บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ 6) ความสามารถ (Skill) 7) ค่านิยม (Shared Values)

สมใจ ลักษณะ (2546) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพจนนำไปสู่ประสิทธิผลหรือจะบรรลุความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใด คือ คนหรือบุคลากรในองค์การ การได้ระดับผลผลิตที่สูงทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ล้วนเป็นผลมาจากการบริหารบุคลากรในองค์การทั้งสิ้น การศึกษาเรื่องการบริหารบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมีประโยชน์ทั้งผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้บริหารจัดการและผู้ปฏิบัติงานเป็นสมาชิกในองค์การ สารสำคัญจะอยู่ที่การพิจารณาสิ่งที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติเพื่อความสำเร็จของการบริหารบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การเช่นกัน

สรายุทธ สุวรรณปักษ์ (2549) อธิบายว่าการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) เป็นการดำเนินงานของนักบริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน การบริหารบุคลากรจะเกี่ยวข้องกับการจูงใจ การให้ผลตอบแทน การแสดงความเป็นผู้นำ การสอน แนะนำ การให้คำปรึกษาหารือการมอบงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของคน การแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน และการส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน ประสิทธิภาพขององค์การเกี่ยวข้องกับคนในองค์การ ถ้ามีการจัดระบบที่ดีจะเป็นที่มาของการได้บุคคลที่ดีมีความรู้ความสามารถและลักษณะนิสัยที่เหมาะสมมาปฏิบัติงาน เป็นที่มาของการจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่มาของการสงวนรักษาคนเก่ง คนดี ให้คงอยู่กับองค์การ และเป็นที่มาของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

สมใจ ลักษณะ (2546, หน้า 237) คุณลักษณะของบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมี 1) ความสามารถด้านความรู้ ความคิด (Cognitive Abilities) ประกอบด้วย สามารถพูด ฟัง อ่าน เขียน ได้ แก้ไขปัญหา และการตัดสินใจด้วยตนเอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ 2) ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติ (Performance Abilities) เป็นด้านที่เกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่ม 3) คุณลักษณะทางจิตใจ (Affective Characteristics) แสดงถึงความรู้สึกภายในของบุคคลในด้านดีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย มีจริยธรรมพื้นฐาน มีความรับผิดชอบ มีความเป็นระเบียบ และมีวินัยแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ พัฒนาตนเอง ปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

ปาริชาติ แสงพาณิชย์ (2545, หน้า 38-41) กล่าวว่า ในการทำงานร่วมกันนั้น บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่จะทำให้ได้ผลงานออกมามีคุณภาพ แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Building Blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่สอดคล้องกัน (Clear Objective and Agreed Goal) การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) การส่งเสริมและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working And Decision Procedure) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การตรวจสอบ ทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) การพัฒนาตนเอง (Individual Development) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-Group Relation) การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication)

จากข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานดีหรือไม่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัยเชิงสาเหตุต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งภายในตัวบุคคล และภายนอกตัวบุคคล ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด บุคลากรควรมีลักษณะดังนี้ รู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบ ชยัน และชวนชวยแสวงหาความรู้อยู่เสมอ ปฏิบัติงานโดยยึดกฎระเบียบ เคารพกติกา มารยาท การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นเกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งหากบุคลากรมีคุณลักษณะดังกล่าวแล้ว จะส่งผลให้องค์การสามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### **แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน**

แนวคิดของ Harrington Emerson เอกภินิต พรหมรักษา (2555) ได้นำแนวคิดของ Emerson มาเสนอไว้ภายใต้หัวข้อทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูงไว้ ดังนี้ การนำเอาวิธีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มาบริหารงาน คือ การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์นั้นจะต้องมีการค้นพบ และทดลองเป็นอย่างดีว่า วิธีการนั้นได้ผลจริง เมื่อประเมินผลสามารถบอกได้ว่า อะไรเกิดขึ้น เกิดขึ้นได้อย่างไร เมื่อไหร่ จึงนำเอาข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเป็นหลักการบริหาร ใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้าง และเป้าหมายขององค์การ เพื่อผลตอบแทนที่สมเหตุสมผล โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากร และขจัดความสูญเปล่าโดย ยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์การ (Organization's Structure and its Goals) แสดงหลัก

ประสิทธิภาพ 12 ประการ ซึ่ง สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly Defined Ideals)
- 2) ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความน่าจะเป็นไปได้ของงาน (Common Sense)
- 3) ให้คำแนะนำที่ดี ที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent Counsel)
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair Deal)
- 6) มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information)
- 7) มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ (Dispatching)
- 8) มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standard and Schedule)
- 9) ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized Condition)
- 10) ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized Operation)
- 11) มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Standardized Directing)
- 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี (Efficiency Reward)

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น และมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุป เป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

Becker and Neuhauser (1975 อ้างอิงใน คทาวุธ พรหมายน, 2545) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การ คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัย ประกอบอีกซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การมากกว่า องค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain) การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Kahn (1979) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษา องค์การระบบเปิด (Open System) ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพขององค์การถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์การ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์การด้วย

คทาวิฑู พรหมายน (2545, หน้า 15-16) อธิบายว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะคติ ค่านิยมการรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะเกิดจากแรงจูงใจ ในการทำงาน ความสนใจ ความตั้งใจ และแรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน (Organization Support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นจึงอาจสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน สภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนจากองค์การและเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนประกอบ ดังนั้นผู้วิจัยจะนำแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวไปเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามต่อไป

#### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน**

นิมนวน ทองเสน (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบของความคาดหวังทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวม เป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังพบว่าด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากร ส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานเป็นทีม ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศุภมิตร พิณีจการ (2552) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลัก กับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต พบว่า สมรรถนะหลักในด้านการ มุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านบริการที่ดี ด้านจริยธรรม และด้านความรู้เกี่ยวกับ วิชาซึ่งมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน

พีรญา ชื่นวงศ์ (2560) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่าแนวคิดเรื่องการบริหาร

จัดการองค์การให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้มากกว่าเรื่องของ กระบวนการ การเงิน ทรัพยากร และเทคโนโลยี โดยเริ่มให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานมากขึ้น นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านการให้บริการ และด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ซึ่งให้เห็นว่าปัจจัยด้านต่าง ๆ ในที่ทำงาน เช่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานเป็นทีม ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ทรัพยากร และเทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานทั้งสิ้น ดังนั้นผู้วิจัยจะใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติว่าประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับใด โดยจะนำแนวคิดนี้ไปใช้ในการออกแบบสอบถามต่อไป

### การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน

#### ความหมายและความสำคัญของการรับรู้การบริหารงานของหัวหน้างาน

ความหมายของการรับรู้การบริหารงานของหัวหน้างาน

ความหมายของการรับรู้ (Perception) การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตน และความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้น ๆ ดังนั้นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิต คือความรู้เดิม ความต้องการ และเจตคติ เป็นต้น

การรับรู้การบริหารงานของหัวหน้างาน หมายถึง บุคลากรในหน่วยงานรู้และเข้าใจว่าหัวหน้างานปฏิบัติงานอย่างไร ถูกต้องตามหลักการบริหารหรือไม่ มีแนวทางในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานอย่างไร มีความรู้ในงาน มีความรู้ในหน้าที่ มีทักษะในวิธีการปรับปรุง มีภาวะผู้นำ มีทักษะในการสอนงานหรือไม่

หัวหน้างาน (Supervisor) หมายถึง บุคคลที่ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยความร่วมมือจากบุคคลอื่น ๆ เป็นผู้ทำงานเสร็จ โดยที่หัวหน้างานจะรู้ว่าตนจะต้องรับผิดชอบงานร่วมกับบุคคลหรือดูแลการทำงานร่วมกับผู้ใด และใครเป็นผู้บังคับบัญชาของตน สิ่งที่หัวหน้างานปฏิบัติ เช่น การสั่งงานหรือการมอบหมายงาน การแก้ปัญหาเมื่อมีข้อผิดพลาด

หรือการจัดการกับข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งการกำหนดเป้าหมายและการประเมินผล การปฏิบัติงาน อาจแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน งานเหล่านี้เป็นหน้าที่ของหัวหน้างานในการปฏิบัติที่จะต้องเข้าใจให้ถูกต้อง ประสานงานกับผู้อื่นที่จะช่วยให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด ในหลายหน่วยงานพยายามนำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทำให้เกิดสภาพการที่หัวหน้างานต้องควบคุมดูแลงานโดยบางครั้งไม่เห็นหรือไม่ได้สัมผัสกับสถานการณ์ที่แท้จริงของงานนั้น ๆ

บทบาทของหัวหน้างานในฐานะเป็นผู้จัดการทรัพยากรต่าง ๆ ในการบริหารจึงอยู่กับความสามารถในการประสานใช้ทรัพยากรต่าง ๆ โดยเฉพาะการประสานกับบุคลากร ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ด้วยเหตุนี้องค์การสมัยใหม่ หัวหน้างานจึงมีภาระที่ซับซ้อนมากขึ้น จำเป็นต้องมีความรู้ว่าจะอะไรบ้างคือสิ่งที่ต้องทำ ในขณะเดียวกันต้องมีทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการหาวิธีการให้คนในยอมรับผิดชอบของตนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทำงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วย

### **ความสำคัญของการบริหารงานของหัวหน้างาน**

ในหลักการบริหารแล้ว หัวหน้างานเป็นผู้บริหารระดับต้นที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับใกล้ชิดกับพนักงานระดับปฏิบัติมากที่สุด หัวหน้างานจึงมีหน้าที่ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของบุคคลที่ตนรับผิดชอบให้ทำงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายและนโยบายขององค์การ ความสามารถในการทำให้พนักงานปฏิบัติงานตามที่ต้องการด้วยความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มความสามารถนั้นจะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ ภาวะผู้นำ (Leadership) การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การ หัวหน้างานจะต้องถ่ายทอดข้อมูลตามข้อเท็จจริง ควรใช้รูปแบบการสื่อสารที่มีข้อมูลย้อนกลับที่เรียกว่าการสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) ความคิดริเริ่ม (Initiative) คือ การพยายามทำในสิ่งที่ไม่มีการทำมาก่อน โดยให้พนักงานสามารถแสดงความคิดริเริ่มได้ และกล้าคิดเรื่องใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์เพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน ผลที่ได้ก็คือพนักงานทุกคนจะมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและร่วมรับผิดชอบในงานที่ทำเสมอ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Relationships) ถ้าสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลถูกจัดไว้ได้อย่างเหมาะสมก็จะส่งผลต่อความราบรื่นในการประสานงาน ทำให้เกิดความนับถือ รักใคร่ ศรัทธาระหว่างกัน อันก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปแล้วการบริหารงานของหัวหน้างานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร คือ การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และการปรับเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อการเรียนรู้ในเรื่องของการบริหาร

แบบใหม่ ๆ

### แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้

ทฤษฎีการเรียนรู้ของกลุ่มเกสตัลท์ ผู้นำกลุ่ม คือ เวิร์ทไมเออร์ (Wertheimer) โคเลอร์ (Kohler) คอฟฟ์กา (Koffka) และเลวิน (Lewin) ทั้งกลุ่มมีแนวความคิดว่า การเรียนรู้เกิดจากการจัดประสบการณ์ทั้งหลายที่อยู่กระจัดกระจายให้มารวมกัน แล้วจึงพิจารณาส่วนย่อยต่อไป

หลักการเรียนรู้ของทฤษฎีกลุ่มเกสตัลท์เน้นการเรียนรู้ที่ส่วนรวมมากกว่าส่วนย่อย ซึ่งจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และการเรียนรู้เกิดจาก 2 ลักษณะคือ

1. การรับรู้ (Perception) เป็นการแปรความหมายจากการสัมผัสด้วยอวัยวะสัมผัสทั้งส่วน คือ หู ตา จมูก ลิ้นและผิวหนัง การรับรู้โดยแบ่งเป็นกฎ 4 ข้อ เรียกว่า กฎแห่งการจัดระเบียบ คือ

1.1 กฎแห่งความชัดเจน (Law of Clearness) การเรียนรู้ที่ดีต้องมีความชัดเจนและแน่นอน เพราะผู้เรียนมีประสบการณ์เดิมแตกต่างกัน

1.2 กฎแห่งความคล้ายคลึง (Law of Similarity) เป็นการวางหลักการรับรู้ในสิ่งทีคล้ายคลึงกันเพื่อจะได้รู้ว่าสามารถจัดเข้ากลุ่มเดียวกัน

1.3 กฎแห่งความใกล้เคียง (Law of Proximity) เป็นการกล่าวถึงว่า ถ้าสิ่งใดหรือสถานการณ์ใดที่มีความใกล้เคียงกัน ผู้เรียนมีแนวโน้มที่จะรับรู้สิ่งนั้นไว้แบบเดียวกัน

1.4 กฎแห่งความต่อเนื่อง (Law of Continuity) สิ่งเร้าที่มีทิศทางในแนวเดียวกันซึ่งผู้เรียนจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

1.5 กฎแห่งความสมบูรณ์ (Law of Closer) สิ่งเร้าที่ขาดหายไปผู้เรียนสามารถรับรู้ให้เป็นภาพสมบูรณ์ได้โดยอาศัยประสบการณ์เดิม

2. การหยั่งเห็น (Insight) หมายถึง การเกิดความคิดแวบขึ้นมาทันทีทันใด ในขณะที่ประสบปัญหาโดยมองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหาตั้งแต่เริ่มแรกเป็นขั้นตอนจนสามารถแก้ปัญหาได้ เป็นการมองเห็นสถานการณ์ในแนวทางใหม่ ๆ ขึ้น

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การรับรู้ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเทคนิค สภาพความพร้อมของจิตใจ ประสบการณ์ในอดีต อารมณ์หรือความรู้สึก ปัจจัยทางวัฒนธรรมและสังคมที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภค เป็นต้น นอกจากนี้แล้วการรับรู้ยังแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ การรับรู้ทางอารมณ์ การรับรู้ลักษณะของบุคคล การรับรู้ภาพพจน์ของกลุ่มบุคคล การรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคม การเรียนรู้เกิดจาก 2 ลักษณะ คือ การรับรู้ (Perception) และการหยั่งเห็น (Insight) ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำแนวทางที่ได้จากทฤษฎีดังกล่าวไปเป็นแนวทางในการออกแบบ

สอบถามต่อไป

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้

สัญญา ชาวไร่ (2548) ได้ศึกษาการรับรู้บริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด และเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนผลการวิจัยพบว่า มีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านหลักการมีส่วนร่วมมีการรับรู้มากที่สุด และด้านหลักความคุ้มค่ามีการรับรู้ น้อยที่สุด เมื่อพิจารณาถึงความแตกต่าง ทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนมีการรับรู้การบริหารจัดการ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุนทร พินิจลึก (2549) ได้ศึกษาการรับรู้การบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคลของผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 5 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการรับรู้การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคลในโรงเรียน โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้บริหารมีการรับรู้ด้านการบริหารทั่วไปสูงสุด รองลงมา คือด้านบริหารงานบุคคล ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิทางการบริหาร การศึกษาต่างกัน มีการรับรู้การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคลแตกต่างกัน ผู้บริหารโรงเรียนที่อยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีการรับรู้การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคลไม่แตกต่างกัน

จักรพงษ์ เอกพันธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้การบริหารความปลอดภัย และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทมหาชัยพาราเว็ด จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้การบริหารความปลอดภัย และมีพฤติกรรมด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานรับรู้นโยบายด้านความปลอดภัยของบริษัทมากที่สุด เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การอบรมแตกต่างกันมีการรับรู้การบริหารความปลอดภัยแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุและอายุการทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้การบริหารความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

อุบล ชราศรี และคณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ นโยบายและการปฏิบัติ ตามหลักการป้องกันการติดเชื้อมาตรฐานจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลประจำจังหวัดแห่งหนึ่ง จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีการรับรู้ นโยบายการติดเชื้อ ในระดับสูง โดยรับรู้ นโยบายเรื่องการใช้อุปกรณ์ป้องกันที่เหมาะสมเมื่อต้องสัมผัสเลือด และสารคัดหลั่งมากที่สุด แผนกที่ตามหลักการป้องกันการติดเชื้อมาตรฐานในระดับสูง คือ

แผนกที่มีการสัมผัสกับผู้ป่วย หรือสารคัดหลั่งของผู้ป่วยเป็นประจำ นอกจากนี้ระดับการรับรู้ นโยบายการป้องกันการติดเชื้อ มีความสัมพันธ์กับระดับคะแนนการปฏิบัติตามหลักการป้องกันการติดเชื้อมาตรฐานในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ ) ถ้าบุคลากรมีการรับรู้ นโยบายที่ดี มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรจะทำให้บุคลากรมีความคุ้นเคย และมีการปฏิบัติตามหลักป้องกันการติดเชื้อจนเกิดความเคยชิน และปฏิบัติเป็นประจำ

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าการบริหารงานของหัวหน้างานเป็นปัจจัยสำคัญ ในตัวบุคลากรที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ดังนั้นผู้วิจัยจะนำแนวทาง ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเหล่านี้มาใช้ในการออกแบบสอบถามต่อไป

### การสนับสนุนทางสังคมจากผู้ใกล้ชิด

#### ความหมายและความสำคัญของการสนับสนุนทางสังคม

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

House (1981) แร่งสนับสนุนทางด้านสังคม หมายถึง สิ่งที่ได้รับได้รับในด้านความ ช่วยเหลือทางด้านข้อมูล ข่าวสาร วัตถุประสงค์หรือการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากผู้ให้การ สนับสนุน เป็นผลให้ผู้รับได้ปฏิบัติหรือแสดงออกทางพฤติกรรมไปในทางที่ผู้รับต้องการ แร่งสนับสนุนทางสังคมอาจมาจากบุคคลในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน

Caplan (1976) ได้ให้คำจำกัดความแแรงสนับสนุนทางสังคม หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับ โดยตรงจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อาจเป็นทางข่าวสาร เงิน กำลังงาน หรือทางอารมณ์ ซึ่งอาจ เป็นแรงผลักดันให้ผู้รับไปสู่เป้าหมายที่ผู้ให้ต้องการ

Pilisuk (1982) กล่าวว่า แร่งสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคน ไม่เฉพาะแต่ความช่วยเหลือทางด้านวัตถุประสงค์ ความมั่นคง ทางอารมณ์เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการ ที่บุคคลรู้สึกว่าคุณเองได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของผู้อื่นด้วย

กฤติกาพร โยโนนตาด (2542, อ้างอิงใน กนกทอง สุวรรณบุลย์, 2545) ได้ ให้ความหมายของแแรงสนับสนุนทางสังคมว่า การที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือจากการ มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมทั้งทางด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร การเงิน วัตถุประสงค์ของ ซึ่งบุคคลอื่นนั้นคือสมาชิกในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน ทำให้ผู้ได้รับแแรงสนับสนุนเกิดความ รู้สึกผูกพัน รู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

กล่าวโดยสรุปแแรงสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับการตอบสนอง ความต้องการทางด้านต่าง ๆ เช่น ด้านอารมณ์ ด้านสิ่งของต่าง ๆ จากบุคคลใกล้ชิดหรือเพื่อน ร่วมงาน

### ความสำคัญของแรงสนับสนุนทางสังคม

แรงสนับสนุนมีผลต่อการดำเนินชีวิตของบุคคล ส่งผลทั้งผลต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ผลต่อสุขภาพกายจะเกี่ยวกับความเป็นอยู่ทั่วไป สุขอนามัย โดยบุคคลที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมน้อย จะมีอัตราป่วยและตายมากกว่าผู้ที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมาก ถึง 2.5 เท่า นอกจากนี้แล้วบุคคลที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมากยังมีผลต่อพฤติกรรมด้านการป้องกันและรักษาโรค เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การออกกำลังกาย การบริโภคอาหาร ผลต่อสุขภาพจิต มีลักษณะเช่นเดียวกับสุขภาพกาย คือ แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการต่อสู้กับปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต ช่วยลดความเจ็บป่วย อันเนื่องมาจากความเครียดและช่วยลดความเครียด ซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มความต้านทานโรคของบุคคลได้อีกด้วย

สรุปได้ว่าผู้ที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง มีปัญหาทางด้านร่างกาย และจิตใจ น้อยกว่าผู้ที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ ดังนั้นบุคลากรในองค์กรทุกคน ควรได้รับแรงสนับสนุนจากองค์กร จากหัวหน้างาน จากเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรและนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) เป็นแนวคิดที่ House ได้กล่าวไว้ว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่ผู้รับได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในด้านความช่วยเหลือทางด้านข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์ของ หรือการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากผู้ให้การสนับสนุน ได้แบ่งประเภทการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 องค์ประกอบคือ การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotion Support) การสนับสนุนด้านการประเมินเปรียบเทียบพฤติกรรม (Appraisal Support) การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) และการสนับสนุนด้านวัตถุประสงค์ และการบริการ (Instrumental Support) จากการทบทวนทฤษฎีนี้

Norbeck (1982) กล่าวว่า แรงสนับสนุนทางสังคมช่วยให้บุคคลมีความเครียดลดลง จากการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เรียนรู้วิธีการเผชิญกับปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ทำให้บุคคลมีการรับรู้ความรุนแรงของสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียดลดลง สามารถป้องกันการเกิดโรคและคงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี แรงสนับสนุนทางสังคมจึงมีความจำเป็นต่อสุขภาพของบุคคล

Kahn (1979) กล่าวว่า เป็นปฏิสัมพันธ์อย่างมีจุดหมายระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีผลทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีการยอมรับนับถือ และมีการช่วยเหลือด้านวัตถุประสงค์กันและกัน ยอมรับในพฤติกรรมซึ่งกันและกัน ซึ่งอาจเกิดขึ้นทั้งหมดหรือเพียง

อย่างใดอย่างหนึ่ง

Pender (1996) ได้แบ่งชนิดของแรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ประเภท คือ แรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) แรงสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) การช่วยเหลือทางด้านทรัพยากร (Instrumental Aid) การยอมรับ (Affirmation)

ผู้วิจัยเห็นว่าการสนับสนุนทางสังคมน่าจะมีอิทธิพลที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ถ้าหากบุคลากรได้รับการสนับสนุนทางสังคมอย่างเหมาะสม ได้รับความรักการดูแลเอาใจใส่จากคนในครอบครัว ได้รับคำปรึกษา แก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง ได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน และการได้รับกำลังใจ ตลอดจนมิตรภาพที่ดีจากบุคคลรอบข้างซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่อาจจะทำให้สภาพจิตใจของบุคลากรมีกำลังใจในการต่อสู้เพื่อฝ่าฟันอุปสรรคที่เกิดขึ้นและดำเนินชีวิตต่อไปอย่างปกติสุขซึ่งอาจจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

ไพศาล แยมวงษ์ (2555) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและความพึงพอใจในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยศาสตร์ และศึกษาการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมากกับความพึงพอใจในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) การสนับสนุนทางสังคมซึ่งประกอบด้วยการสนับสนุนทางสังคมจากอาจารย์ ครอบครัว และเพื่อนส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 63.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10

รุ่งชฎาพร ใจยา (2558) การสนับสนุนทางสังคมของผู้พิการในเขตเทศบาลเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน เพื่อศึกษาการสนับสนุนทางสังคมของผู้พิการในเขตเทศบาลเมืองลำพูน ผลการวิจัยพบว่าผู้พิการในเขตเทศบาลเมืองลำพูนได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้พิการได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับสูง แต่มีการสนับสนุนด้านการยอมรับ ยกย่อง และเห็นคุณค่า ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และด้านสิ่งของแรงงาน และบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ฤติมา รักษารักษ์ และงามลัมย์ ผิวเหลือง (2558) ได้ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนทางสังคม การเห็นคุณค่าในตนเองและการควบคุมตนเองที่มีต่อความหยุนตัวของนิสิตรอพินิจ เพื่อศึกษาการสนับสนุนทางสังคม การเห็นคุณค่าในตนเอง การควบคุมตนเอง และความหยุนตัวของนิสิตรอพินิจ และเพื่อศึกษาอิทธิพลของความหยุนตัวของนิสิตรอพินิจ จากปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า นิสิตรอพินิจมีระดับการสนับสนุนทางสังคม การเห็นคุณค่าในตนเอง การควบคุมตนเอง และความหยุนตัวอยู่ในระดับสูง การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารและด้านอารมณ์ การควบคุมตนเองด้านอารมณ์ การเห็นคุณค่าในตนเองด้านการมีอำนาจในตน ด้านการมีความสำคัญด้านการมีคุณความดี และด้านการมีความสามารถร่วมกันมีอิทธิพลทางบวกต่อความหยุนตัวของนิสิตรอพินิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสามารถอธิบายได้ร้อยละ 58.2 ( $R^2=.582$ )

คมนา วัชรานินท์ (2546) ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและความพร้อมที่จะอาสาพัฒนาสังคมในการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 360 คน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า นักศึกษาที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมาก เป็นผู้ที่มีทัศนคติและความพร้อมที่จะอาสาพัฒนามากด้วย การได้รับการสนับสนุนจากคนรอบข้างเป็นอีกปัจจัยหนึ่งสามารถส่งเสริมให้นักเรียนมีพฤติกรรมที่น่าปรารถนา คนรอบข้างที่ไม่ใช่บิดามารดาที่มีอิทธิพลต่อนักเรียนมีหลายกลุ่ม โดยเฉพาะ เพื่อน ครู และญาติสนิท

Bhanthumnavin (2000) การสนับสนุนทางสังคมนั้น เป็นการเสริมแรงให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ โดยการสนับสนุนทางสังคมอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ 1) การสนับสนุนด้านอารมณ์ เช่น การให้กำลังใจ การยอมรับ การชมเชย เป็นต้น 2) การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การให้คำปรึกษา แนะนำ ตักเตือน ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะลดความเสี่ยง เป็นต้น และ 3) การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และแรงงาน

นิศากร สนามเขต (2550) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมการคบเพื่อนอย่างเหมาะสม ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า การสนับสนุนทางสังคมจากครู มีความเกี่ยวข้องทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมคบเพื่อนอย่างเหมาะสมของนักเรียน โดยนักเรียนที่ครูให้กำลังใจชมเชย ให้ข้อมูลข่าวสารการสั่งสอนเกี่ยวกับการคบเพื่อนอย่างเหมาะสม นักเรียนของครูเหล่านั้น ก็มีพฤติกรรมคบเพื่อนอย่างเหมาะสมด้วย

รัชนี ธรรมสโรช (2551) พนักงานที่มีการรับรู้ด้านการบริหารความปลอดภัยมาก จะมีพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

Ma (2003) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมทางสังคมของครอบครัว อิทธิพลจากเพื่อน (การสนับสนุนทางสังคม) และความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนกับพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมของนักเรียนชาวจีน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 จำนวน 232 คน ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคม (สิ่งแวดล้อมทางสังคมของครอบครัว และอิทธิพลจากเพื่อน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม

Keer (2003) ที่ศึกษากับวัยรุ่นลาติโน จำนวน 446 คน พบว่า วัฒนธรรมทางสังคมและการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมในระดับสูง

Carlo et al. (2012) ศึกษาเกี่ยวกับนักศึกษาชาวอเมริกันเชื้อสายเม็กซิกัน จำนวน 145 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคม (ความผูกพันกับครอบครัว และความผูกพันกับกลุ่มเพื่อน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม โดยมีความร่วมรู้สึกเป็นตัวส่งผ่าน

กมลวรรณ สุวรรณโชติ (2548) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลรอบข้างมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่น่าปรารถนา เช่น การศึกษาพฤติกรรมการเป็นกัลยาณมิตร ในนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 441 คน นักวิจัยพบผลว่า การสนับสนุนทางสังคมจากคนรอบข้างที่สำคัญของนักศึกษา มีความเกี่ยวข้องกับทางบวกกับการที่นักศึกษามีพฤติกรรมการเป็นกัลยาณมิตร

โกศล มีความดี (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจิตสาธารณะของข้าราชการตำรวจ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การสูง และมีการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชนสูง รวมทั้งได้รับแบบอย่างจากผู้บังคับบัญชาสูง จะมีจิตสาธารณะสูงกว่าข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะตรงข้าม

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อการดำรงชีวิต ทั้งการได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ทางด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ผู้วิจัยจึงจะนำแนวทางที่ได้ศึกษาจากงานวิจัยนี้มาใช้ในการออกแบบสอบถามต่อไป

### **ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ**

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิชั้นสูงที่มีศักยภาพในการให้การรักษาคอบวงจรทุกสาขาวิชา รวมทั้งเป็นที่รับส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลอื่น ๆ ให้บริการทั้งประเภทผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ผู้ป่วยฉุกเฉิน ในทุกสาขา โดยผู้ป่วยส่วนใหญ่ของโรงพยาบาล มีภูมิลำเนาในจังหวัดปทุมธานี อยุธยา กรุงเทพฯ และจังหวัดต่าง ๆ ในภาคกลางให้บริการผู้ป่วยของศูนย์ความเป็นเลิศต่าง ๆ เช่น ศูนย์โรคหัวใจ

ศูนย์โรคหลอดเลือดสมอง ศูนย์อุบัติเหตุระดับหนึ่ง ศูนย์โรคตา ศูนย์บำบัดทดแทนไตครบวงจร เป็นต้น การดูแลกลุ่มผู้ป่วยเฉพาะ เช่น ผู้ป่วยเด็กโรคหืด การดูแลผู้ป่วยเบาหวาน เป็นต้น เป็นสถาบันการเรียนการสอน การวิจัย และฝึกปฏิบัติของนักศึกษาจากคณะแพทยศาสตร์ ได้แก่ นักศึกษาแพทย์ แพทย์ใช้ทุน แพทย์ประจำบ้านทุกสาขา แพทย์ประจำบ้านต่อยอด รวมทั้งนักศึกษาจากคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพอื่น ๆ กระทรวงสาธารณสุขได้แบ่งระดับสถานบริการตามระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศ ดังนี้

1. หน่วยบริการระดับปฐมภูมิ (Primary Care) หมายถึง สถานบริการตั้งแต่ระดับสถานีอนามัย ศูนย์เทศบาล ศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์ หรือหน่วยบริการอื่น ๆ ทั้งหน่วยบริการภาครัฐและเอกชนมีภารกิจดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ ฟื้นฟูสุขภาพ ป้องกันโรค และการรักษาพยาบาลให้บริการสิ้นสุดที่บริการผู้ป่วยนอก (OPD) ซึ่งควรเป็นหน่วยบริการที่อยู่ใกล้จุดศูนย์กลางตำบลที่สุดและประชาชนในตำบลนั้นสามารถเดินทางเข้าถึงบริการสะดวกที่สุด

2. หน่วยบริการระดับทุติยภูมิ (Secondary Care) จำแนกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

2.1 หน่วยบริการระดับทุติยภูมิระดับต้น หมายถึง โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์ หรือหน่วยบริการอื่น ๆ ทั้งหน่วยบริการของภาครัฐและเอกชน ที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้นอนรักษาพยาบาล

2.2 หน่วยบริการระดับทุติยภูมิระดับกลาง หมายถึง โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์ หรือหน่วยบริการอื่น ๆ ทั้งหน่วยบริการของภาครัฐและเอกชน มีภารกิจในด้านการรักษาพยาบาลที่มีปัญหาซับซ้อนมากขึ้น มีความจำเป็นต้องใช้แพทย์เฉพาะทางสาขาหลัก ได้แก่ สาขาสูติศาสตร์ ศัลยศาสตร์อายุรศาสตร์ กุมารเวชศาสตร์ ศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ และวิสัญญีแพทย์

2.3 หน่วยบริการระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) จำแนกเป็น 2 ระดับ ดังนี้ 1) หน่วยบริการระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) หมายถึง โรงพยาบาลทั่วไปบางแห่ง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ โรงพยาบาลเฉพาะทาง หรือหน่วยบริการอื่น ๆ ทั้งหน่วยบริการของภาครัฐและเอกชน ซึ่งภารกิจของหน่วยบริการระดับนี้จะขยายขอบเขตการรักษาพยาบาลที่จำเป็นต้องใช้แพทย์เฉพาะทางสาขาต่อยอด (Sub-Specialty) เช่น สาขาต่อยอดของอายุรศาสตร์ คือ อายุรศาสตร์โรคไต โรคหัวใจโรคทางเดินหายใจ โรคระบบต่อมไร้ท่อ โรคเลือด จิตวิทยา โรคทางเดินอาหาร โรคติดเชื้อ เป็นต้น สาขาต่อยอดศัลยศาสตร์ คือ ประสาทศัลยศาสตร์ ศัลยศาสตร์ยูโรวิทยา ทรวงอก กุมารศัลยศาสตร์ ลำไส้ใหญ่และทวารหนักหลอดเลือด ตกแต่ง เป็นต้น สาขาต่อยอดกุมารเวชศาสตร์คือ ระบบทางเดินหายใจ

โรคหัวใจ โรคไต โรคหลอดเลือด เป็นต้น สาขาอื่น เช่น พยาธิวิทยา พยาธิวิทยากายวิภาค รังสีรักษา รังสีวินิจฉัย เวชศาสตร์นิวเคลียร์ มะเร็งวิทยา เป็นต้น 2) หน่วยบริการตติยภูมิระดับสูง (Excellence Center) หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์บางแห่งโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ โรงพยาบาลเฉพาะทาง หรือโรงพยาบาลอื่นๆ ทั้งหน่วยบริการภาครัฐและเอกชน ซึ่งภารกิจนอกจากจะทำหน้าที่หน่วยบริการระดับตติยภูมิแล้ว ยังกำหนดให้เป็นศูนย์การรักษาเฉพาะโรคที่ต้องใช้ทรัพยากรระดับสูง เช่น ศูนย์โรคหัวใจ (เน้นแพทย์ในสาขาศัลยศาสตร์โรคทรวงอก อายุรศาสตร์โรคหัวใจอายุรศาสตร์ทางเดินหายใจ กุมารเวชศาสตร์ ทางเดินหายใจ กุมารเวชศาสตร์โรคหัวใจ) ศูนย์มะเร็ง (เน้นแพทย์ในสาขารังสีรักษา/รังสีวินิจฉัย/เวชศาสตร์นิวเคลียร์/สาขาพยาธิวิทยา/กายวิภาค อายุรศาสตร์โรคเลือด) ศูนย์อุบัติเหตุ (เน้นแพทย์ในสาขาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกลิ นิติเวช กุมารศัลยศาสตร์) ศูนย์ปลูกถ่ายอวัยวะ เป็นต้น กำหนดให้เป็น Excellence Center

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นโรงพยาบาลในมหาวิทยาลัย สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยจัดเป็นศูนย์บริการทางการแพทย์ระดับตติยภูมิขั้นสูง (Super Tertiary Care) ที่มีขีดความสามารถในการให้บริการและมีความพร้อมในการรักษาสูงสุด เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนเพื่อผลิตบุคลากรทางการแพทย์

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ แบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 8 ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายสหเวชศาสตร์ ฝ่ายทันตกรรม ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายสำนักบริหารโรงพยาบาล ฝ่ายสำนักบริหารแผนและการคลัง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาคูคนในฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 8 หน่วยงาน ดังนี้ งานเวชระเบียน งานประกันสุขภาพ งานสังคมสงเคราะห์ งานจ่ายกลาง งานบริการผ้า งานยานพาหนะ งานโภชนาการ และงานจัดส่งกลาง

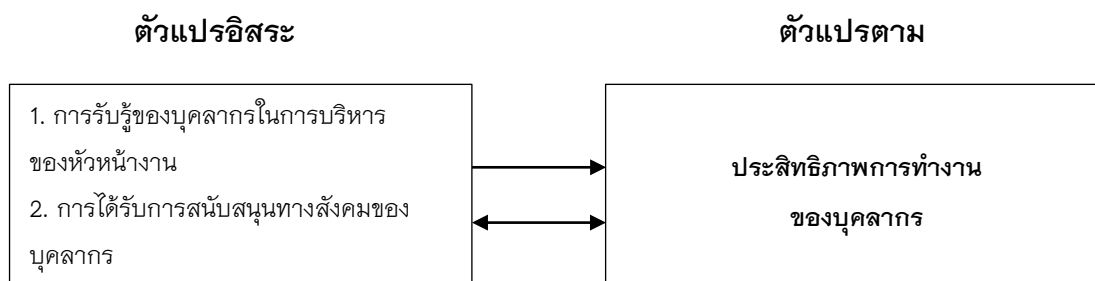


ภาพ 5 แสดงโครงสร้างองค์การ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

#### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ” ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบกรอบแนวคิดการวิจัย โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

และเพื่อทำนายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้วยการรับรู้การบริหารของหัวหน้างานกับการสนับสนุนทางสังคม ดังนี้



ภาพ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การได้รับการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบกรอบแนวคิดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ आयुงาน สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ดังนี้



ภาพ 7 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งเน้นศึกษาและหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้การบริหาร การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ โดยมีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากผลที่ได้ โดยมีขอบเขตและวิธีการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ศึกษา คือ ประชากรเพศชาย และเพศหญิง ในหน่วยงาน 8 หน่วยงานของฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ได้แก่ งานเวชระเบียน งานประกันสุขภาพ งานสังคมสงเคราะห์ งานจ่ายกลาง งานบริการผ้า งานยานพาหนะ งานโภชนาการ หน่วยจัดส่งกลาง

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดโดยใช้ G\*Power โดยมีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ G\*Power และใช้ Stat Multiple Regression จาก Effect.sign=.15 (M)  $\alpha$ =.01  $\beta$ =.95 ตัวทำนาย 10 ถูกทำนาย 1 ตัว ประชากร (n)=123 คนขั้นต่ำ แต่ต้องการเพิ่มเพื่อประกันความเสี่ยง จึงใช้ตัวอย่าง 150 คน วิธีได้มาซึ่งตัวอย่าง ใช้หลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้ได้ตัวแทนประชากรที่ดีโดยยึดหลักของการสุ่ม (Random Selected) เป็นสำคัญ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีแบบวัดตัวแปรสำคัญ 3 แบบวัด คือ แบบวัดการบริหารงานของหัวหน้างาน แบบวัดการได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากคนใกล้ชิด แบบวัดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ แต่ละแบบวัดมีข้อความประกอบมาตราประเมิน 5 ระดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย”

### 2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา หลักการ ทฤษฎี แบบสอบถามในวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การบริหารงาน การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคม จากคนใกล้ชิด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.2 จัดทำเครื่องมือที่เป็นแบบวัดฉบับร่าง โดยยึดนิยามตัวแปร

2.3 นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.4 นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องมือ 1 ท่าน

2.5 ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ

2.6 นำเครื่องมือที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะมาหาค่า IOC พบว่าได้ค่า IOC เท่ากับ 0.95

2.7 ปรับเครื่องมือ ใส่มาตรา (5 ระดับ) ที่ข้อความ ทำคำชี้แจงเป็นแบบสอบถาม นำไป Tryout กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้ววิเคราะห์หาค่า  $r$ -itemtotal Correlation สำหรับอำนาจจำแนกรายข้อ หาค่าความเที่ยงโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) คำนวณโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป  $r = .371$  ถึง  $.945$  ได้ค่า  $\alpha$  เท่ากับ  $.920$

2.8 นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบและมีคุณภาพดีไปใช้ในการวิจัย โดยจัดทำสำเนาเพื่อรวบรวมข้อมูลวิจัยต่อไป

### 3. ตัวอย่างเครื่องมือ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้แบบสอบถามที่ทางผู้วิจัยสร้างขึ้น และได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบก่อนจะทำการแจกข้อมูลจริง โดยแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายปิด (Close-End Question) และแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกศึกษาเฉพาะข้อมูลที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบตามความจริง จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน จำนวน 33 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคม จำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 13 ข้อ

โดยการตอบแบบสอบถามสำหรับส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 ผู้ตอบอ่านข้อความแต่ละข้อความ แล้วประเมินว่าตรงกับความจริงหรือความเห็นของตนในระดับใด ซึ่งมีระดับตั้งแต่ จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย โดยประเมิน 1 ระดับต่อ 1 ข้อความ ความหมายและคะแนนการประเมินเป็นดังนี้

5 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นจริงที่สุด

4 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นจริงมาก

3 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นจริงปานกลาง

2 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นจริงน้อย

1 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นไม่จริงเลย

ตัวอย่างของเครื่องมือที่สร้างแล้ว ดังนี้

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา เช่น

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. สถานภาพ

โสด  สมรส  หย่า

3. อายุ .....ปี

4. อาชีพ ..... ปี

5. ตำแหน่งงาน

พยาบาล  ผู้ช่วยพยาบาล  พนักงานช่วยการพยาบาล

อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการดำเนินการของหัวหน้างาน เช่น

ตาราง 1 แสดงตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการของหัวหน้างาน

ลำดับ	รายการ/ข้อความ	ระดับการประเมิน				
		จริง ที่สุด	จริง มาก	จริงปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
		5	4	3	2	1
1	หัวหน้างานของท่านมีการจัดทำวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน					
2	หัวหน้างานมีการวิเคราะห์และป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน					
3	หัวหน้างานมีการพัฒนาบุคลากรเป็นไปตามความเหมาะสมและความถนัดของบุคลากร					
4	หัวหน้างานมีการมอบหมายหน้าที่ในการตัดสินใจให้บุคลากรในระดับรองลงมา					
5	หัวหน้างานใช้การสื่อสารแบบพูดโต้ตอบกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน					

ส่วนที่ 3 การได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากคนใกล้ชิด เช่น

ตาราง 2 แสดงตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากคนใกล้ชิด

ลำดับ	รายการ/ข้อความ	ระดับความเห็น				
		จริง ที่สุด	จริง มาก	จริงปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
		5	4	3	2	1
1	เมื่อฉันไม่สบายใจ จะมีคนในหน่วยงานให้กำลังใจ					
2	ฉันมีคนพิเศษที่คอยอยู่ข้าง ๆ ฉันเมื่อต้องพบกับปัญหา					
3	ฉันทราบเกี่ยวกับค่านิยมขององค์กรแห่งนี้					
4	หน่วยงานจัดอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานให้เพียงพอ					
5	หน่วยงานของฉันมีการส่งข่าวสารผ่านทางแอปพลิเคชัน					

## ส่วนที่ 4 เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น

**ตาราง 3 แสดงตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร**

ลำดับ	รายการ/ข้อความ	ระดับความเห็น				
		จริง ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
		5	4	3	2	1
1	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
2	ท่านปฏิบัติงานโดยมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
3	ท่านใช้การเผชิญหน้า และการเปิดเผยต่อกันอย่างตรงไปตรงมา ในการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน					
4	ท่านมักจะได้รับควมไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานให้เป็นผู้ นำ ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน					

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาคั้งนี้ มีการรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณรวมค่า (Summariated Rating) จากกลุ่มตัวอย่าง ในฝ่ายสนับสนุนบริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 150 ชุด โดยเก็บที่หน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 8 หน่วยงาน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบ การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง (สมมติฐานที่ 3) ใช้สถิติทดสอบที่แบบอิสระ (t-test Independent) หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวน

แบบทางเดียว (One way ANOVA)

2.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ (สมมติฐานที่ 1) ใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

2.3 วิเคราะห์การอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ด้วย การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม (สมมติฐานที่ 2) ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน และนำข้อมูลที่ได้ประมวลผลการศึกษา โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอแต่ละส่วนตามลำดับได้ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากร ซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา โดยคำนวณความถี่ และค่าร้อยละ ได้ผลดังนี้

**เพศ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และเพศชาย มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7

**อายุ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่หนึ่งส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7. รองลงไปเป็นช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และ อายุต่ำกว่า 20-29 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

**อายุงาน** พบว่าอายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุงานสูงสุดอันดับหนึ่ง คือ 1-10 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงไป คือ 11-20 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 อายุ 21-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

**สถานภาพการสมรส** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ โสด มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 สมรสแล้วมีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0

**ตำแหน่งงาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการด้านหลัง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 อันดับสอง คือ ผู้ให้บริการด้านหน้า จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอันดับหนึ่ง คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 คือ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ตามลำดับ ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงผลวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	55	36.7
หญิง	95	63.3
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	78	52.0
สมรส	72	48.0
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100</b>
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
บริการด้านหน้า	68	45.3
บริการด้านหลัง	82	54.7
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาตอนต้น	32	21.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	68	45.3
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	50	33.3
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100</b>
<b>อายุเฉลี่ย</b> 39.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.104		
<b>อายุงานเฉลี่ย</b> 9.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.646		

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน ในส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบ การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ จะได้เสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** การวิเคราะห์ส่วนนี้เพื่อตรวจสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์” ตัวแปรอิสระ คือ เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ และตำแหน่งงาน การวิเคราะห์ใช้สถิติที่แบบสองกลุ่มอิสระ (t-test Dependent) ส่วนตัวแปรอิสระด้านการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิเคราะห์เป็นดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์เมื่อจำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์ ไม่พบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างเพศในการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ดังตาราง 5 และค่าสถิติพื้นฐาน ดังตาราง 6

**ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามเพศ**

	การทดสอบ t		
	t	df	Sig. (2-tailed)
การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน(SB)	.772	82.456	.442
การสนับสนุนทางสังคม (SS)	.907	85.158	.367
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ (SPER)	.914	93.262	.363

ตาราง 6 แสดงค่าสถิติพื้นฐานการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามเพศ

	ค่าสถิติ			
	Sex	n	Mean	Std. Deviation
การบริหารของหัวหน้างาน (SB)	ชาย	55	1.2685E2	30.17199
	หญิง	95	1.3038E2	20.19436
การสนับสนุนทางสังคม (SS)	ชาย	55	64.4727	13.96272
	หญิง	95	62.5368	9.79124
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ (SPER)	ชาย	55	51.8545	8.35202
	หญิง	95	50.6526	6.61360

ผลการวิเคราะห์เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ผลการวิเคราะห์ ไม่พบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรส ในการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ดังตาราง 7 และค่าสถิติพื้นฐาน ดังตาราง 8

ตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามสถานภาพสมรส

	การทดสอบ t		
	t	df	Sig. (2-tailed)
การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน(SB)	-1.732	148	.085
การสนับสนุนทางสังคม (SS)	-1.531	145.000	.128
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ (SPER)	-1.628	148	.106

ตาราง 8 แสดงค่าสถิติพื้นฐานการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างานการสนับสนุนทางสังคมและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

	Group Statistics			
	Status	n	Mean	Std. Deviation
การบริหารของหัวหน้างาน (SB)	โสด	78	1.2581E2	27.21299
	สมรส	72	1.3264E2	20.26466
การสนับสนุนทางสังคม (SS)	โสด	78	61.8846	12.59249
	สมรส	72	64.7222	10.04107
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ (SPER)	โสด	78	50.1667	7.15944
	สมรส	72	52.0972	7.35644

ผลการวิเคราะห์เมื่อจำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์พบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างอายุ ในการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ดังตาราง 9 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มเปรียบเทียบพบว่ากลุ่มบุคลากรอายุน้อยมีค่าเฉลี่ยการสนับสนุนทางสังคม ( $\bar{X}=11.87$ ) สูงกว่ากลุ่มบุคลากรอายุมาก ( $\bar{X}=10.54$ ) ดังตาราง 10

ตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามอายุ

	การทดสอบ t		
	t	df	Sig. (2-tailed)
การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน(SB)	1.598	148	.112
การสนับสนุนทางสังคม (SS)	2.419	148	.017
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ (SPER)	1.961	148	.052

ตาราง 10 แสดงค่าสถิติพื้นฐานการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามอายุ

	Group Statistics			
	AGE2	n	Mean	Std. Deviation
การบริหารของหัวหน้างาน (SB)	1	84	1.3188E2	23.79147
	2	66	1.2553E2	24.63719
การสนับสนุนทางสังคม (SS)	1	84	65.2262	11.87419
	2	66	60.7273	10.53864
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร	1	84	52.1190	7.19840
	2	66	49.7879	7.26110

ผลการวิเคราะห์เมื่อจำแนกตามอายุงาน ผลการวิเคราะห์ ไม่พบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างอายุงาน ในการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ดังตาราง 11 และค่าสถิติพื้นฐาน ดังตาราง 12

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามอายุงาน

	การทดสอบ t		
	t	df	Sig. (2-tailed)
การบริหารของหัวหน้างาน (SB)	.292	148	.771
	.292	103.572	.771
การสนับสนุนทางสังคม (SS)	1.436	148	.153
	1.508	119.324	.134
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร	.701	148	.484
	.718	111.212	.474

ตาราง 12 แสดงค่าสถิติพื้นฐานการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคมและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามอายุงาน

	Group Statistics			
	EXP2	n	Mean	Std. Deviation
การบริหารของหัวหน้างาน (SB)	1	98	1.2951E2	24.32014
	2	52	1.2829E2	24.45591
การสนับสนุนทางสังคม (SS)	1	98	64.2245	12.03220
	2	52	61.4038	10.24840
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร	1	98	51.3980	7.49259
	2	52	50.5192	6.94090

ผลการวิเคราะห์เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ผลการวิเคราะห์ ไม่พบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงาน ในการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ดังตาราง 13 และค่าสถิติพื้นฐาน ดังตาราง 14

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

	การทดสอบ t		
	t	df	Sig. (2-tailed)
การบริหารของหัวหน้างาน (SB)	.292	148	.771
	.292	103.572	.771
การสนับสนุนทางสังคม (SS)	1.436	148	.153
	1.508	119.324	.134
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร	.701	148	.484
	.718	111.212	.474

ตาราง 14 แสดงค่าสถิติพื้นฐานการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหาร  
ของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของ  
ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

	Group Statistics			
	Position	n	Mean	Std. Deviation
การบริหารของหัวหน้างาน (SB)	บริการด้านหน้า	68	1.3288E2	18.46944
	บริการด้านหลัง	82	1.2594E2	27.95029
การสนับสนุนทางสังคม (SS)	บริการด้านหน้า	68	65.1471	9.02611
	บริการด้านหลัง	82	61.6707	13.03467
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ (SPER)	บริการด้านหน้า	68	51.5000	6.11458
	บริการด้านหลัง	82	50.7561	8.16733

ผลการวิเคราะห์เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ ไม่พบนัยสำคัญ  
ของความแปรปรวน ในการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม  
และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ระดับการศึกษาแบ่งเป็น 3 กลุ่ม  
คือ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน  
การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร  
ฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

	ANOVA				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การบริหารของหัวหน้างาน (SB)	1175.654	2	587.827	.996	.372
	86750.219	147	590.138		
	87925.873	149			
การสนับสนุนทางสังคม (SS)	201.411	2	100.705	.760	.469
	19468.462	147	132.439		
	19669.873	149			
ประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ (SPER)	130.804	2	65.402	1.233	.294
	7797.890	147	53.047		
	7928.693	149			

สรุปผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 1 “การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ” พบประการเดียวเมื่อเปรียบเทียบตามอายุ โดยกลุ่มอายุน้อยรายงานว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงกว่ากลุ่มอายุมาก

**สมมติฐานข้อที่ 2** การวิเคราะห์ส่วนนี้เพื่อตรวจสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ” การวิเคราะห์ใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ตัวแปรตามของการวิเคราะห์ คือ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยสถิติ Simple Correlation ตามวิธีของ Pearson ซึ่งผลวิเคราะห์ พบว่า การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ทางบวกระดับปานกลาง ( $r=.426$  และ  $r=.656$ ) ดังตาราง 16

**ตาราง 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ**

	Correlations		
	การบริหารของหัวหน้างาน	การสนับสนุนทางสังคม	ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ
การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน(SB)	1	.718**	.426**
การสนับสนุนทางสังคม (SS)		1	.656**
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ (SPER)			1

**หมายเหตุ:** \*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**สมมติฐานข้อที่ 3** กล่าวว่า “การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน ร่วมกับการสนับสนุนทางสังคม อธิบายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25” การอธิบายถดถอยพหุคูณได้พบว่า ตัวแปรทั้งสองตัวแปรร่วมกัน อธิบาย ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ได้ร้อยละ 43.4 การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน (SB) คือ  $\beta = .092$  การสนับสนุนทางสังคม (SS) คือ  $\beta = .722$

**ตาราง 17 แสดงสัมประสิทธิ์การอธิบาย ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.685	2.683		.000
	การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน (SB)	-.028	.027	-.092	.303
	การสนับสนุนทางสังคม (SS)	.458	.057	.722	.000

**หมายเหตุ:** a. ตัวแปรตาม: ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ  
R<sup>2</sup> = .434

## บทที่ 5

### บทสรุป

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพื่อนำความรู้จากงานวิจัยนี้ไปใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาการทำงาน หรือจัดระบบการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

กลุ่มตัวอย่าง 150 คน เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.3) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 36.7) สถานภาพส่วนใหญ่โสด (ร้อยละ 52.0) อายุต่ำสุด 22 ปี สูงสุด 60 ปี เฉลี่ย 39.93 ปี ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-10 ปี (ร้อยละ 58.0) ส่วนใหญ่ตำแหน่งพนักงานช่วยการพยาบาล (ร้อยละ 35.3) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมปลาย (ร้อยละ 45.3)

เครื่องมือวิจัยซึ่งใช้วัดตัวแปรสำคัญเป็นแบบวัดแบบมาตราประเมินรวมค่า ประกอบด้วย แบบวัดเกี่ยวกับการดำเนินการของหัวหน้างาน 7 ด้าน (POSDCoRB) 33 ข้อความ มีค่าความเที่ยงที่คำนวณโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัต (Cronbach's Alpha Coefficient:  $\alpha$ ) เท่ากับ .984 ค่า Item Total Correlation (r) ตั้งแต่ .516 ถึง .945 แบบวัดการส่งเสริมสนับสนุนจากคนใกล้ชิด 17 ข้อความ ค่า  $\alpha$  เท่ากับ .910 ค่า r ตั้งแต่ .371 ถึง .713 และแบบวัดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร  $\alpha$  เท่ากับ .920 ค่า r ตั้งแต่ .437 ถึง .860

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เมื่อรวบรวมได้แต่ละวันจะมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามด้วย

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบทีแบบสองกลุ่มอิสระ (t-Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation) และ Stepwise Multiple Regression การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

**ประเด็นที่ 1** พบความแตกต่างระหว่างอายุ ในการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่ารายงานว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่า คนที่มีอายุมากกว่า ขณะที่ไม่พบความแตกต่างของการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ เมื่อจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา

**ประเด็นที่ 2** พบว่า การรับรู้การบริหารของหัวหน้างานและการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ในระดับปานกลาง

**ประเด็นที่ 3** การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม ร่วมกัน อธิบาย ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ได้ร้อยละ 43.4 โดยการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน (SB)  $\beta=.092$ , การสนับสนุนทางสังคม (SS)  $\beta=.722$

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลสรุปการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายได้ดังนี้

**ประเด็นที่ 1** ผลวิจัยนี้พบว่ามีส่วนสนับสนุนสมมุติฐานการวิจัยข้อ 1 ที่กล่าวว่า “การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน ลักษณะประชากรศาสตร์” เพียงบางส่วน ผลที่พบว่า คนที่มีอายุน้อยกว่ารับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากคนใกล้ชิดมากกว่าคนที่อายุมากกว่า อาจเนื่องมาจากคนที่อายุน้อยจะได้รับการดูแลจากเพื่อนร่วมงาน บุคคลในครอบครัว หรือหัวหน้างานมากกว่าคนที่อายุมาก ทำให้เห็นว่า การให้การสนับสนุนทางสังคมแก่บุคลากร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรได้ นอกจากนี้ยังวิจัยหลายคณะพบผลการวิจัยที่สอดคล้องกันว่า ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากในชีวิตหรือในการกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง มักเป็นผู้ที่มีทัศนคติและความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นมากด้วย เช่น การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและความพร้อมที่จะอาสาพัฒนาสังคม (คมนา วัชรานินท์, 2546) ในการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 360 คน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า นักศึกษาที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมาก เป็นผู้ที่

มีทัศนคติและความพร้อมที่จะอาสาพัฒนามากด้วย การได้รับการสนับสนุนจากคนรอบข้าง เป็นอีกปัจจัยหนึ่งสามารถส่งเสริมให้นักเรียนมีพฤติกรรมที่น่าปรารถนา คนรอบข้างที่ไม่ใช้บิดามารดาที่มีอิทธิพลต่อนักเรียนมีหลายกลุ่ม โดยเฉพาะ เพื่อน ครู และญาติสนิท การสนับสนุนทางสังคมนั้น เป็นการเสริมแรงให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ โดยการสนับสนุนทางสังคม อาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ (Bhanthumnavin, 2000) คือ 1) การสนับสนุนด้านอารมณ์ เช่น การให้กำลังใจ การยอมรับ การชมเชย เป็นต้น 2) การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การให้คำปรึกษา แนะนำ ตักเตือน ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะลดความเสี่ยง เป็นต้น และ 3) การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และแรงงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ นิศากร สนามเขต (2550) ที่ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมการคบเพื่อนอย่างเหมาะสม ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า การสนับสนุนทางสังคมจากครู มีความเกี่ยวข้องทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับพฤติกรรมคบเพื่อนอย่างเหมาะสมของนักเรียน โดยนักเรียนที่ครูให้กำลังใจชมเชย ให้ข้อมูลข่าวสารการสั่งสอนเกี่ยวกับการคบเพื่อนอย่างเหมาะสม นักเรียนของครูเหล่านั้น ก็มีพฤติกรรมคบเพื่อนอย่างเหมาะสมด้วย

**ประเด็นที่ 2** ผลวิจัยพบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า “มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ” พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทางบวกระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิจัยที่ว่า พนักงานที่มีการรับรู้ด้านการบริหารความปลอดภัยมาก จะมีพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (รัชนิ ธรรมสโรช, 2551) และยังมีงานวิจัยจากต่างประเทศที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม กับพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม ได้แก่ งานวิจัยของ Ma (2003) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สิ่งแวดล้อมทางสังคมของครอบครัว อิทธิพลจากเพื่อน (การสนับสนุนทางสังคม) และความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนกับพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมของนักเรียนชาวจีน ชั้นประถมศึกษา ปีที่ 4-6 จำนวน 232 คน ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคม (สิ่งแวดล้อมทางสังคม ของครอบครัว และอิทธิพลจากเพื่อน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Keer (2003) ที่ศึกษากับวัยรุ่นนลาติโน จำนวน 446 คน พบว่า วัฒนธรรมทางสังคม และการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากครอบครัวมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมในระดับสูง และนอกจากนี้ยังมีงานของ Carlo (2012) ศึกษา กับนักศึกษาชาวอเมริกันเชื้อสายแม็กซิกัน จำนวน 145 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคม (ความผูกพันกับครอบครัว และความผูกพันกับกลุ่มเพื่อน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม โดยมีความร่วมรู้สึกเป็นตัวส่งผ่าน

**ประเด็นที่ 3** ผลวิจัยนี้พบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า “การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน ร่วมกับการสนับสนุนทางสังคม อธิบายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25” จากการวิจัยพบว่า ตัวแปรทั้งสองตัวแปร คือ การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ได้ร้อยละ 43.4 การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน (SB) คือ  $\beta=.092$ , การสนับสนุนทางสังคม (SS) คือ  $\beta=.722$  ผลการวิจัยในประเทศไทยปรากฏว่าการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลรอบข้างมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่น่าปรารถนา เช่น การศึกษาพฤติกรรมการเป็นกัลยาณมิตรในนักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 441 คน (กมลวรรณ สุวรรณโชติ, 2548) นักวิจัยพบผลว่า การสนับสนุนทางสังคมจากคนรอบข้างที่สำคัญของนักศึกษา มีความเกี่ยวข้องทางบวกกับการที่นักศึกษามีพฤติกรรมการเป็นกัลยาณมิตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกศล มีความดี (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจิตสาธารณะของข้าราชการตำรวจ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การสูง และมีการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชนสูง รวมทั้งได้รับแบบอย่างจากผู้บังคับบัญชาสูง จะมีจิตสาธารณะสูงกว่าข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะตรงข้าม งานวิจัยนี้ยังได้พบว่าการที่บุคลากรจะรับรู้การบริหารของหัวหน้างานมากหรือน้อยเพียงใด ก็ไม่มีผลที่ชัดเจนกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ อาจเป็นเพราะประการที่หนึ่ง การกระจายของคะแนนน้อย คือ การรับรู้ใกล้เคียงกัน ประการที่สอง ไม่สัมพันธ์กับพฤติกรรมหรืออาจมีตัวแปรคั่นกลางระหว่างตัวแปรการรับรู้การบริหาร กับประสิทธิภาพการทำงาน แต่การวิจัยนี้ไม่ได้นำตัวแปรดังกล่าวมาศึกษา (เช่น ทักษะติดต่อการทำงาน เป็นต้น)

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เครื่องมือวัดที่สร้างมีคุณภาพน่าเชื่อถือ นำไปใช้ในงานวิจัยต่อ ๆ ไปได้
2. บุคลากรที่อายุน้อยรับรู้การสนับสนุนทางสังคมมากกว่าบุคลากรที่มีอายุมาก
3. ขณะที่การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ถ้าจะเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานอาจต้องเพิ่มการสนับสนุนทางสังคมให้กับบุคลากรที่มีอายุมากด้วย

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. หาตัวแปรอธิบายประสิทธิภาพการทำงานเพิ่ม (จากการประมวลเอกสาร) และตรวจสอบเพื่อเพิ่มรายละเอียดการอธิบาย และตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุ
2. นำตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมไปศึกษาร่วมกับตัวแปรปัจจัยอื่นในการอธิบาย ประสิทธิภาพและหรือพฤติกรรมการทำงานด้านอื่น องค์การอื่น ๆ





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กนกทอง สุวรรณบุญย์. (2545). **อิทธิพลของค่านิยมทางจริยธรรม สิ่งจูงใจ การสนับสนุนทางสังคมต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) จังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- กมลวรรณ สุวรรณโชติ. (2548). **ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการของบ้าน สถานศึกษา และจิต ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นกัลยาณมิตรของนักศึกษาปริญญาตรี**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: กรุงเทพฯ.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2559). **กรอบยุทธศาสตร์สุขภาพโลกของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๓**. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- กันยา สุวรรณแสง. (2552). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: บำรุงสาส์น.
- โกศล มีความดี. (2547). **ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการมีจิตสาธารณะของข้าราชการตำรวจ**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: กรุงเทพฯ.
- ศทาวุธ พรหมายน. (2545). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- คมนา วัชรานินท์. (2546). **ปัจจัยเชิงเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอาสาสมัครพัฒนาของนักศึกษามหาวิทยาลัย**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: กรุงเทพฯ.
- จักรพงษ์ เอกาพันธ์. (2551). **การรับรู้การบริหารความปลอดภัยและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเขามหาชัยพาราวัตุ จำกัด**. วิทยานิพนธ์ ศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, นครศรีธรรมราช.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2545). **ทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติในการบริหาร สถานศึกษา**. กรุงเทพฯ: บุคพอยท์.
- ใจชนก ภาคอ้อต. (2555). **การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพสถาบันสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

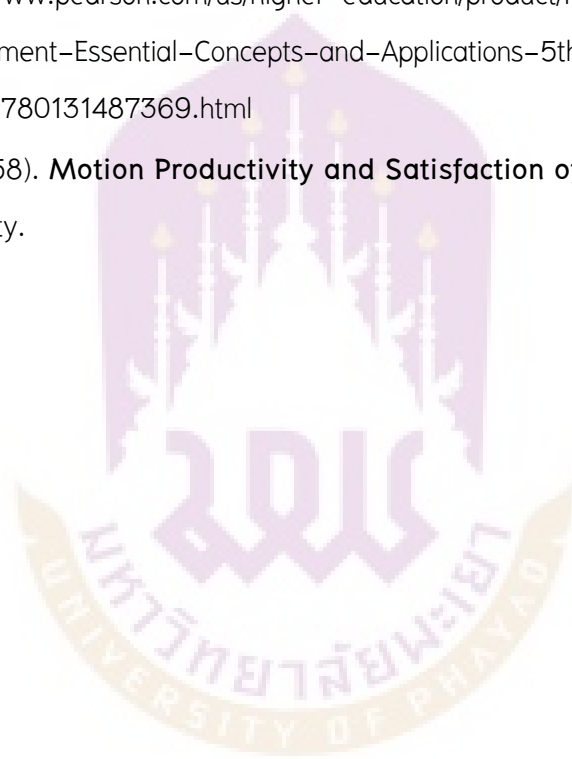
- ถนัด เดชทรัพย์. (2550). **การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก อำเภอกู่เสียม จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาภิบาล.**  
ภาคนิพนธ์ ปร.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2533). **การพัฒนาคุณภาพชีวิต.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิมนวน ทองเสน. (2557). **ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี.** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี: ปทุมธานี.
- นิรัช ราไชยแสง และศศิธรดลปัดชา. (2555). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะและคุณภาพการสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบัณฑิตที่พึงประสงค์.** มหาวิทยาลัยขอนแก่น: ขอนแก่น.
- นิตากร สนามเขต. (2550). **การมีภูมิคุ้มกันภายในและภายนอกที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการคบเพื่อนอย่างเหมาะสมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย.** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: กรุงเทพฯ.
- บล็อกสปอทดอทคอม. (2561). **แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ.** สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://adisony.blogspot.com/2012/10/luther-gulick.html>
- ปรีดา เปี่ยมวารี. (2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะครอบครัวและสัมพันธภาพในครอบครัวกับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไทยเรยอน จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปัทมทัต นอขุนทด. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา.** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี: นครราชสีมา.
- ปาริชาติ แสงพานิช. (2545). **การศึกษาเปรียบเทียบความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มแรงงานเด็กที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมกิจกรรมในสโมสรแรงงานเด็ก.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม., บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

- พีรญา ชื่นวงศ์. (2560). ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจ การขนส่งในจังหวัดเชียงราย. **วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ**, 4(2), กรกฎาคม-ธันวาคม.
- ไพศาล แยมวงษ์. (2555). **การศึกษาการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. สารนิพนธ์ กศ.ม., บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2540). **การจัดระบบการศึกษา หน่วยที่ 7-10**. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยุทธพงศ์ ทิพย์วงศ์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2558). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรของกรมการพัฒนาชุมชนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 5(3), 77-86.
- รัชณี ธรรมสโรช. (2551). **การรับรู้การบริหารความปลอดภัยและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ประมวลผล จำกัด**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- รุ่งชฎาพร ใจยา. (2558). **การสนับสนุนทางสังคมของผู้พิการในเขตเทศบาลเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน**. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่: เชียงใหม่.
- ฤติมา รักษาภิรักษ์ และงามลมัย ผิวเหลือง. (2558). **อิทธิพลของการสนับสนุนทางสังคม การเห็นคุณค่าในตนเอง และการควบคุมตนเองที่มีต่อความหยุนตัวของนิสิตรอพิณิช**. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: กรุงเทพฯ.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2555). **การบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐ: การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด**. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2561, จาก <http://www.wiruch.com/>
- วรรณภา สาโรจน์. (2551). **อิทธิพลของการทำหน้าที่ของครอบครัว ความฉลาดทางอารมณ์และการสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการช่วยเหลือของวัยรุ่นจิตอาสา: กรณีศึกษาในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดนนทบุรี**. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: กรุงเทพฯ.
- ศิระวิทย์ คลี่สุวรรณ. (2539). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ พลเรือนในมหาวิทยาลัยสายธุรกิจ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธา. (2540). **หน้าที่ทางการบริหาร**. เชียงใหม่: ดาว.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศุภมิตร พิณิจการ. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพ การทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต**. วิทยานิพนธ์ บช.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ศุภรางค์ อินทุมภ์. (2552). **ปัจจัยเชิงสาเหตุทางจิตสังคมและปัจจัยเชิงผลด้านการจัดการกับความเครียดของพฤติกรรมรักการอ่านในนักเรียนวัยรุ่น**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: กรุงเทพฯ.
- สมใจ ลักษณะ. (2543). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: ธนธัช.
- สมยศ นาวิการ. (2544). **การบริหารเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สรายุทธ สุวรรณปกรณ์. (2549). **ผลกระทบของคุณสมบัติของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานในสถาบันอุดมศึกษา**. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม: มหาสารคาม.
- สัญญา ชาวไร่. (2548). **การศึกษารับรู้การจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, สุรินทร์.
- สุนทร พิณจลิก. (2549). **การรับรู้การจัดการจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตการศึกษาชัยภูมิ 1-3**. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย: เลย.
- อดุลย์ กองล้มฤทธิ์. (2557). **การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- อชิพัฒน์ เดชขุนทด. (2558). **อิทธิพลของการจัดการในองค์การมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี: ปทุมธานี.

- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณี ของบุคลากรส่วนกลาง.** การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อำนาจ แสงสว่าง. (2536). **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- อีอีซีไอ. (2561). **Medical Devices ASEAN 2018.** สืบค้นเมื่อ 17 มกราคม 2562, จาก <https://www.eeco.or.th/pr/news/InsightEECmdTUPattayaMedicalHub>
- อุบล ชราศรี, พิพัฒน์ ลักขมีจรัลกุล, ดุสิต สุจิรารัตน์, และนารา กุลวรรณวิจิตร. (2558). การรับรู้นโยบายและการปฏิบัติตามหลักการป้องกันการติดเชื้อมาตรฐานจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลประจำจังหวัด แห่งหนึ่ง. **วารสารสาธารณสุขศาสตร์**, 14, 3-17.
- Bhanthumnavin, D. (2000). Importance of supervisory social support and its Implications for HRD in Thailand. **Psychology and Developing Societies:A Journal**, 12(2), 155-167.
- Caplan R. D. (1976). **Adtering to Medical Regimens: Pilot Experimental in patient Education and Social Support.** Ann arbour: University of Macihigan.
- Carlo, G., McGinley, M., Rachel, C. H. and Miriam, M. M. (2012). Empathy as a Mediator of the Relations between Parent and Peer Attachment and Prosocial and Physically Aggression. **The Journal of Genetic Psychology**, 2, 147-176.
- Henri, F. (1916). **General and industrial management.** London: Sir Isaac Pitman and Son.
- House, J. S. (1981). **Social structure and personality.** New York: Basic Books.
- Kahn, R. L. (1979). **Aging and Social Support.** In **Aging from Birth to Death.** Corolado: Westiview Press.
- Keer, M. H. (2003). Family Involvement, Problem and Prosocial Behavior Outcomes of Latino Youth. **Am J Health Behavior**, 27, 55-65.
- Ma, H.K. (2003). The Relationship of Family Social Environment Peer Influences and Peer Relationship to Altruistic Orientation in Chinese Children. **The Journal of Genetic Psychology**, 16, 267-274.

- Norbeck, J. S. (1982). The use of social support in clinical practice. **Journal of Psychological Nursing and Mental Health Service**, 20, 22–24.
- Pender, N. J. (1996). **Health Promotion in Nursing Practice**. Norwalk: Appleton&Lange.
- Pilisuk, M. (1982). Delivery of Social Support: The Social Innocalation. **American Journal Orthopsychiatry**, 52, 20.
- Robbins, P. S. and DeCenzo, D, A. (2004). **Fundamentals of Management: Essential Concepts and Applications**. Retrieved December 18, 2018, from <https://www.pearson.com/us/higher-education/product/Robbins-Fundamentals-of-Management-Essential-Concepts-and-Applications-5th-Edition/9780131487369.html>
- Zaleanick, A. (1958). **Motion Productivity and Satisfaction of Workers**. USA: Harward University.







## แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพ  
การทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการและการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ซึ่งประกอบด้วย  
4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุน  
บริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับการดำเนินการของหัวหน้างาน

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากคนใกล้ชิด

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ  
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย √ ลงในช่อง  หรือเขียนคำตอบเพิ่มเติมในช่องว่างที่เว้นไว้

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่า

3. อายุ .....ปี

4. อายุงาน ..... ปี

5. ตำแหน่งงาน

พยาบาล

ผู้ช่วยพยาบาล

พนักงานช่วยการพยาบาล

อื่น ๆ ระบุ.....

## 6. ระดับการศึกษา

- ม.ต้น                       ม.ปลาย                       ปริญญาตรี                       ปริญญาโท  
 สูงกว่าปริญญาโท     อื่น ๆ .....

สำหรับส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 เป็นการตอบแบบสอบถามสำหรับส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 ผู้ตอบอ่านข้อความแต่ละข้อความ แล้วประเมินว่าตรงกับความจริงหรือความเห็นของตนในระดับใด ซึ่งมีระดับตั้งแต่ จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย โดยประเมิน 1 ระดับต่อ 1 ข้อความ ความหมายและคะแนนการประเมินเป็นดังนี้

- 5 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นจริงที่สุด  
 4 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นจริงมาก  
 3 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นจริงปานกลาง  
 2 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นจริงน้อย  
 1 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นไม่จริงเลย

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการของหัวหน้างาน

**คำชี้แจง:** ขอให้ทำระลึกรถึงการดำเนินการของหัวหน้างานของท่าน (ที่สูงกว่าท่าน 1 ระดับบริหาร) ตามประเด็นข้อความต่อไปนี้ แล้วประเมินว่ามีความเป็นจริงในระดับใด โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความจริงหรือความเห็นของท่าน

ลำดับ	การดำเนินงานของหัวหน้างาน รายการ / ข้อความ	ระดับการประเมิน				
		จริง ที่สุด	จริง มาก	จริงปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
		5	4	3	2	1
1	หัวหน้างานของท่านมีการจัดทำวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ ของหน่วยงาน					
2	หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการวางแผน					
3	หัวหน้างานมีการจัดเตรียมทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร					
4	หัวหน้างานมีการวิเคราะห์และป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน					
5	หัวหน้างานมีการประเมินผลงาน เพื่อปรับปรุงการวางแผนในระยะต่อไป					

ลำดับ	การดำเนินงานของหัวหน้างาน ข้อความ	ระดับการประเมิน				
		จริง ที่สุด	จริง มาก	จริงปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
		5	4	3	2	1
6	หัวหน้างานมีการจัดทำคู่มือ แนวทางในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ					
7	หัวหน้างานรับผิดชอบร่วมกันกับบุคลากรในหน่วยงานเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
8	หัวหน้างานมีการจัดโครงสร้างการบริหารหน่วยงานเป็นไปตามอำนาจหน้าที่และสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร					
9	หัวหน้างานมีการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและตำแหน่ง หน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายเป็นปัจจุบัน					
10	หัวหน้างานมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน					
11	หัวหน้างานมีการพัฒนาบุคลากรเป็นไปตามความเหมาะสมและความถนัดของบุคลากร					
12	หัวหน้างานมีการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และความสามารถ					
13	หัวหน้างานมีการส่งเสริมหรือสนับสนุนบุคลากรในการเข้ารับการศึกษาศึกษาฝึกอบรมใหม่ ๆ ให้ก้าวหน้าในสายงานอาชีพ					
14	หัวหน้างานมีการจัดทำทะเบียนประวัติของบุคลากรในหน่วยงานทุกคน					
15	หัวหน้างานมีการให้คำปรึกษา แนะนำในการปฏิบัติงานของบุคลากร					
16	หัวหน้างานมีการตัดสินใจ และสั่งการได้ทุกสถานการณ์					
17	หัวหน้างานสามารถนิเทศงานบุคลากรในหน่วยงานได้					
18	หัวหน้างานมีการตอบสนองของความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรในหน่วยงาน					

ลำดับ	การดำเนินงานของหัวหน้างาน รายการ / ข้อความ	ระดับการประเมิน				
		จริง ที่สุด	จริง มาก	จริงปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
		5	4	3	2	1
19	หัวหน้างานมีวิธีการสื่อสารกับบุคลากรใน หน่วยงานหลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ , e-mail, เสียงตามสาย, Line เป็นต้น					
20	หัวหน้างานใช้การสื่อสารแบบพูดได้ตอบกับ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน					
21	หัวหน้างานมีการสร้างแผนภูมิควบคุมการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
22	หัวหน้างานมีการมอบหมายงาน เรื่องการ ประสานงานข้ามหน่วยงาน อย่างเหมาะสม					
23	หัวหน้างานช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน แบบพี่น้อง					
24	หัวหน้างานอธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการ ปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน					
25	หัวหน้างานมีการรายงานอุบัติเหตุจากการทำงาน หรืออุบัติการณ์ต่าง ๆ ตามขั้นตอน					
26	หัวหน้างานมีการรายงานสถิติเกี่ยวกับผลการ ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
27	หัวหน้างานมีการรายงานผลกระทบแก่บุคลากร เมื่อทรัพยากรในหน่วยงานไม่เพียงพอ ในที่ ประชุม					
28	หัวหน้างานมีการรายงานตัวชี้วัดของหน่วยงาน ทุกไตรมาสให้กับบุคลากรทราบในที่ประชุม					
29	หัวหน้างานจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ เพียงพอต่อการใช้งาน					
30	หัวหน้างานมีการสนับสนุนให้บุคลากรคิดค้น นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ช่วยลดงบประมาณเสมอ					
31	หัวหน้างานมีโครงการเกี่ยวกับการลดค่าใช้จ่าย เพื่อประหยัดงบประมาณ					
32	หัวหน้างานมีการจัดทำต้นทุนในการปฏิบัติงาน ทุกขั้นตอน					
33	หัวหน้างานมีการกำหนดระยะเวลาในการเปิด - ปิดไฟฟ้า แอร์ เพื่อประหยัดพลังงานและลด ค่าใช้จ่าย					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากคนใกล้ชิด

คำชี้แจง: ขอให้ท่านพิจารณาว่าตนเองได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากคนใกล้ชิดเพียงใด

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความจริงที่เกิดกับตัวท่าน

ลำดับ	การส่งเสริมสนับสนุนทางสังคม รายการ / ข้อความ	ระดับความเห็น				
		จริง ที่สุด	จริง มาก	จริงปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
		5	4	3	2	1
1	เมื่อฉันไม่สบายใจ จะมีคนในหน่วยงานให้กำลังใจ					
2	ฉันมีคนพิเศษที่คอยอยู่ข้าง ๆ ฉัน เมื่อต้องพบกับปัญหา					
3	หัวหน้างานของฉันจะสอบถามเกี่ยวกับความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของฉันเสมอ					
4	เพื่อนร่วมงานของฉันพยายามช่วยเหลือฉันอย่างจริงจัง เมื่อฉันมีปัญหา					
5	ฉันสามารถพึ่งพาเพื่อนของฉันได้ ในเวลาที่มีปัญหา					
6	ฉันมีเพื่อน ที่ฉันสามารถร่วมทุกข์ร่วมสุขได้					
7	ฉันรู้สึกสบายใจกับบรรยากาศในการทำงานที่องค์กรนี้					
8	ฉันทราบเกี่ยวกับค่านิยมขององค์กรแห่งนี้					
9	ฉันคิดว่าองค์กรแห่งนี้มีค่านิยมที่ตรงกับฉันเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น					
10	ฉันสามารถเข้าถึงข่าวสารขององค์กรได้หลายทาง เช่น ทาง line, Facebook					
11	หัวหน้างาน / เพื่อนร่วมงานจะสอนฉันเกี่ยวกับงานที่ฉันไม่เข้าใจ					
12	ฉันรับทราบเกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ ของหน่วยงานหรือขององค์กรเสมอ					
13	หน่วยงานของฉันอนุญาตให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงข่าวสารทาง Internet ได้					
14	หน่วยงานจัดอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานให้เพียงพอ					
15	เมื่ออุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานมีปัญหา ทางหน่วยงานจะทำการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
16	อุปกรณ์เครื่องมือที่หน่วยงานจัดหามาให้เหมาะสมกับการใช้งาน					

ลำดับ	การส่งเสริมสนับสนุนทางสังคม รายการ / ข้อความ	ระดับความเห็น				
		จริง ที่สุด	จริง มาก	จริงปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
		5	4	3	2	1
17	มีการตรวจสอบสภาพการใช้งาน และการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมืออย่างสม่ำเสมอ					

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่าน

คำชี้แจง: ขอให้ท่านพิจารณาการปฏิบัติงานของตัวเองตามประเด็นข้อความต่อไปนี้ แล้ว

ประเมินว่ามีความเป็นจริงในระดับใด

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเป็นจริงซึ่งท่าน

ลำดับ	การปฏิบัติงานของท่าน รายการ/ข้อความ	ระดับความเห็น				
		จริง ที่สุด	จริง มาก	จริงปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
		5	4	3	2	1
1	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
2	ท่านปฏิบัติงานโดยมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
3	ท่านใช้การเผชิญหน้า และการเปิดเผยต่อกันอย่างตรงไปตรงมา ในการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน					
4	ท่านได้รับการสนับสนุนและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ					
5	ท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือปัญหาข้อขัดแย้งในการทำงานอย่างเหมาะสม					
6	ท่านมีความเข้าใจวิธีปฏิบัติงานของตนเองอย่างชัดเจน					
7	ท่านมักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาจนประสบความสำเร็จ					
8	ท่านมักจะได้รับ ความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานให้เป็นผู้นำ					
9	ท่านมีการทำงานอย่างเป็นระบบ					
10	ท่านได้รับมิตรภาพที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน					

ลำดับ	การปฏิบัติงานของท่าน รายการ/ข้อความ	ระดับความเห็น				
		จริง ที่สุด	จริง มาก	จริงปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
		5	4	3	2	1
11	ท่านมีการสื่อสารกับผู้ร่วมงานอย่างชัดเจนและ ได้ผลดี					
12	งานที่ท่านรับผิดชอบทุกงานประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมาย					
13	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน					

### ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม





ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

## ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	ทัศนีย์ นิมนภาโรจน์
วัน เดือน ปี เกิด	13 ตุลาคม 2517
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 379/98 หมู่บ้านมณทนา กัลปพฤกษ์-วงแหวน ถนนกาญจนาภิเษก แขวงหลักสอง เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160
ที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต, จังหวัดปทุมธานี
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	หัวหน้างานจ่ายกลาง
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2541	พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	พย.บ. (พยาบาลศาสตรบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ผลงานตีพิมพ์	
ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	
ทัศนีย์ นิมนภาโรจน์. (อยู่ระหว่างการตีพิมพ์). การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. <b>วารสาร บริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชมงคลล้านนา.</b>	
ผลงานตีพิมพ์อื่น ๆ	-