



ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิทยานิพนธ์

ของ

ณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มีนาคม 2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มีนาคม 2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

HAPPINESS AT WORK AFFECTING CORE PERFORMANCE COMPETENCIES OF  
THE PERSONNEL IN ONE NORTHEASTERN HOSPITAL

BY  
NUTNICHIA LORPRADIT

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
Master of Public Administration Degree in Public Administration  
at Sakon Nakhon Rajabhat University

March 2021

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University



ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ ญัฐนิชา หล่อประดิษฐ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบ ..... กรรมการสอบและ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิธิ การสมดี) และผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล) ประธานที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ ..... กรรมการสอบและ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) แต่งตั้งเพิ่มเติม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง) กรรมการที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)  
ประธานหลักสูตร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรวิญญูกรณ์)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 3 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความรู้ความกรุณาและช่วยเหลือเป็นอย่างดี  
จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ประธานกรรมการที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง กรรมการที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำสนับสนุนช่วยเหลือให้กำลังใจ และแนวคิดตลอดจน  
ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จสมบูรณ์ตลอดระยะเวลาในการดำเนินงาน  
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ในหลักการวิจัย และให้คำแนะนำ  
ช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดี

ขอขอบพระคุณ บุคลากร ผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ในการพิจารณา ตรวจสอบแก้ไข  
ข้อบกพร่องเครื่องมือการวิจัย และขอเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย ขอกราบ  
ขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงยิ่ง

คุณค่าจากการวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบบูชาพระคุณ นายวิชานัน หล่อประดิษฐ์  
บิดา นางมะลิวรรณ หล่อประดิษฐ์ มารดา และครู อาจารย์ทุกท่านที่ให้การส่งเสริม  
สนับสนุน ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์

ชื่อเรื่อง	ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ผู้วิจัย	ณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาระดับความสุขและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2. เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 341 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความสุขในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) และระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ )
2. บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ตำแหน่งงาน และประเภทของบุคลากร แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากร

โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

3. บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ และประเภทของบุคลากรแตกต่างกัน มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

4. ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก ( $\beta=.495$ ) ด้านอารมณ์ทางลบ ( $\beta=.220$ ) และด้านความพึงพอใจในงาน ( $\beta=.147$ ) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ =.513 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ร้อยละ 51.30 ส่วนด้านความพึงพอใจในชีวิต ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

**คำสำคัญ:** ความสุขในการทำงาน สมรรถนะหลัก  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<b>TITLE</b>	Happiness at Work Affecting Core Performance Competencies of the Personnel in One Northeastern Hospital
<b>AUTHOR</b>	Nutnicha Lorpradit
<b>ADVISORS</b>	Asst. Prof. Dr. Chardchai Udomkijmongkol Asst. Prof. Dr. Sanyasorn Swasthaisong
<b>DEGREE</b>	M.P.A. (Public Administration)
<b>INSTITUTE</b>	Sakon Nakhon Rajabhat University
<b>YEAR</b>	2021

### ABSTRACT

The purposes of this research were the following: 1) To study the level of happiness at work that affected core performance competencies of the personnel in one Northeastern hospital, 2) To compare happiness at work and the core performance competencies of the personnel of one Northeastern hospital on the basis of their personal traits, and 3) To study the influences of happiness at work on the core performance competencies of the personnel in one Northeastern hospital. The samples consisted of 341 persons who could be classified as government officials, government employees, staff of the Ministry of Public Health, permanent employees, and temporary workers who reported to one hospital located in the Northeast. They were obtained through stratified random sampling techniques. The instruments used for data collection was a questionnaire and statistics employed for data analysis comprised of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and Multiple Linear Regression Analysis.

The study revealed these results:

1. The level of happiness at work was at the high level ( $\bar{x} = 3.80$ ) and the level of the personnel's core competencies was also at the high level ( $\bar{x} = 4.17$ )
2. Comparing the level of happiness at work of the personnel in one Northeastern hospital, it was found that the happiness at work of the personnel whose



work experiences, incomes, positions, and categories of their jobs differed was significantly different at .05 statistical level. On the contrary, those whose genders and educational backgrounds differed did not have different happiness at work

3. Comparing the core performance competencies of the personnel in one Northeastern hospital, it was found that the personnel whose incomes and categories of their jobs differed significantly had different core performance competencies at .05 statistical level. However, those whose genders, ages, educational backgrounds, work experiences, and positions differed did not have different core performance competencies

4. Happiness at work of the personnel in one Northeastern hospital incorporated positive emotions ( $\beta=.495$ ) negative emotions ( $\beta=.220$ ) and job satisfactions ( $\beta=.147$ ) They significantly influenced on the core performance competencies of the personnel in one Northeastern hospital at .05 statistical level with .513 correlation coefficient. Altogether, these variables could be used to correctly predict the core performance competencies of the personnel in one Northeastern hospital 51.30%. However, the satisfaction of life did not influence on the core performance competencies of the personnel in one Northeastern hospital

**Keywords:** Happiness at work, core competency, one Northeastern hospital

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
คำถามของการวิจัย .....	3
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	4
สมมติฐานของการวิจัย .....	4
ความสำคัญของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน .....	55
บริบทโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	67
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	72
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	82
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง .....	82
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	84
วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ .....	86
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	89
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	90
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	91

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	94
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	94
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	96
5 สรุปผล อภิปรายผล และขอเสนอแนะ .....	150
สรุปผลการวิจัย .....	150
อภิปรายผลการวิจัย .....	156
ขอเสนอแนะการวิจัย .....	162
บรรณานุกรม .....	165
ภาคผนวก .....	175
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	176
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ .....	186
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	188
ภาคผนวก ง สรุปค่าดัชนีความสอดคล้อง .....	201
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	206
ภาคผนวก ฉ คำอธิบายจำแนกของแบบสอบถาม .....	208
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	214

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ระดับการศึกษาของบุคลากรโรงพยาบาลสกนนคร .....	70
2 จำนวนประชากรในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	83
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล .....	97
4 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมและรายด้าน .....	100
5 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต รายข้อ .....	101
6 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในงาน รายข้อ .....	102
7 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก รายข้อ .....	103
8 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางลบ รายข้อ .....	104
9 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม และรายด้าน ....	105
10 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ รายข้อ .....	106
11 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการบริการที่ดี รายข้อ .	107
12 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ รายข้อ .....	108

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม รายชื่อ .....	109
14 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการทำงานเป็นทีม รายชื่อ .....	110
15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ .....	111
16 ผลการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ .....	112
17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	113
18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	113
19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	114
20 ผลการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับ การศึกษา .....	115

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 ผลการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การทำงาน .....	116
22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	117
23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	118
24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	119
25 ผลการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ .....	120
26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านรายได้เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	121
27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	122

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	123
29 ผลการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน .....	124
30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	125
31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	126
32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในงาน ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	127
33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	128

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประเภทของบุคลากร .....	129
35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของ บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านเพศ .....	130
36 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ .....	131
37 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา .....	132
38 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การทำงาน .....	133
39 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ .....	134
40 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของ บุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe, s test) .....	135



## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการบริการที่ดี ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	136
42 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	137
43 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ (Scheffe, s test) .....	138
44 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน .....	139
45 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทของบุคลากร .....	140
46 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างความสุขในการทำงานกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	142
47 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	143

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
48	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	145
49	จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด .	148
50	สรุปการพิจารณาความสอดคล้องรายชื่อของคุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	202
51	สรุปการพิจารณาความสอดคล้องรายชื่อของความสุขในการทำงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	202
52	สรุปการพิจารณาความสอดคล้องรายชื่อของระดับสมรรถนะหลักของ บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	204
53	ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการพัฒนาความสุขในการทำงานและสมรรถนะหลัก ในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	205
54	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่อง ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	207
55	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	209
56	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	211

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	7
2 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) .....	13
3 สรุปรายการทดสอบอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก ในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	144

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การทำงานในทุกองค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานนั้นถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้องค์กรนั้น ๆ ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายสำคัญตามที่ตั้งไว้ ทรัพยากรบุคคลถือเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ดังจะเห็นได้ว่าปัจจุบันในทุกองค์กรมุ่งเน้นที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากขึ้น โดยเน้นเรื่องของการทำงานอย่างมีความสุข เนื่องจากเมื่อบุคลากรมีความสุขในการทำงาน จะส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งความสุขในการทำงานนั้น องค์กรมีหน้าที่โดยตรงในการส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยของอารมณ์ทางบวก มีความคิดในทางสร้างสรรค์ อยากทำงานด้วยความสุข แม้วางานจะหนักและเหนื่อยเพียงใด หากมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เต็มใจในการทำงาน มีความรักในงาน และเกิดความผูกพัน พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยความสุข มีผลต่อการพัฒนางานในองค์กร ทำให้เกิดประสิทธิภาพของงานบริการได้ ดังที่ วาร์ (Warr, 1990 หน้า 45 อ้างถึงใน รัชนี้ หาญสมสกุล, 2550 หน้า 3) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความสุขที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคล มีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย การรับรู้ในงาน กระตือรือร้น มีวินัยในตนเอง รู้สึกตนเองมีคุณค่า เกิดความภูมิใจ นอกจากนี้ยังมี ดายเนอร์ (Diener, 2003 หน้า 67) อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546 หน้า 5) ได้กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นการตอบสนองของความต้องการของบุคคลตามแรงปรารถนาในสิ่งนั้น ๆ มีความพึงพอใจในภารกิจหลัก ซึ่งคืองานที่กระทำ ส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิต ให้ความรู้สึกของอารมณ์ด้านบวกสูง และความรู้สึกของอารมณ์ด้านลบในระดับต่ำ และตามที่เกษม ดันติผลาชีวะ (2545 หน้า 5) กล่าวว่าความสุขในการทำงานอยู่ที่ใจ หากรักและพอใจในการทำงาน ไม่ว่าจะงานจะมีลักษณะอย่างไร ก็พอใจที่จะทำ หากเริ่มต้นด้วยความสุขในการทำงาน พึงพอใจในหน้าที่ของตน จะส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน สำหรับวุฒิพงศ์ ถายะพิงค์ (2551 หน้า 14) กล่าวว่า ช่วงชีวิตที่ยาวนานที่สุดของมนุษย์นั้น คือช่วงชีวิตแห่งการทำงาน ไม่ว่าจะทำงานอะไร อย่างไร สิ่งสำคัญในชีวิตการทำงาน คือทุกคนต้องการมีความสุขในชีวิตการ

ทำงาน บางคนเต็มใจลาออกจากงานและเปลี่ยนงานบ่อยครั้ง เมื่อพบว่างานที่ทำนั้นทำให้เข้าไม่มีความสุข เช่น เครียด อึดอัดใจ ไม่มีโอกาสแสดงความสามารถจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนงานใหม่ เพื่อแสวงหาความสุขในชีวิตการทำงานให้ได้ ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลรู้สึกมีความสุขในการทำงานอย่างแท้จริงนั้น ประกอบด้วย 1) การมีสัมพันธภาพกับบุคลากรในองค์กร บรรยากาศในการทำงาน ความเป็นมิตร ความเอื้ออาทรที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน เป็นสิ่งที่สร้างความสุขใจให้กับบุคลากรได้เป็นอย่างดี 2) ความสำเร็จในงาน ทำให้พนักงานรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำ ควรเป็นงานที่มองเห็นความสำเร็จที่เป็นไปได้และมีความท้าทายอย่างสมเหตุสมผล และเมื่อทำสำเร็จแล้วบุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของผลงานและความสำเร็จดังกล่าวทำให้รู้สึกภาคภูมิใจ 3) การได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ทำให้บุคลากรรู้สึกดีใจในตัวเองเมื่อได้รับการยอมรับนับถือส่งผลให้รู้สึกสุขใจในการทำงานและเป็นการสร้างแรงจูงใจได้อย่างต่อเนื่องด้วยผลงาน สำหรับเฮอริสเบอร์ก (Herzberg, 1959 หน้า 27 อ้างถึงในสุกัญญา ฉัตรแก้ว, 2544 หน้า 29-38) กล่าวว่า ปัจจัยที่สร้างความสุขในการปฏิบัติงานคือการได้รับการสนับสนุนสวัสดิการสังคมขององค์กรเช่น การจัดบริการ สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ที่พักอาศัย บริการรถรับ-ส่ง ส่วนลดค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วย สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นต้น

สำหรับสมรรถนะหรือ Competency เกิดขึ้นครั้งแรก โดยในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้แสดงแนวคิด Competency ไว้ในบทความเรื่อง Testing for Competence Rather than Intelligence บทความดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการที่บุคคลจะทำงานได้ดีหรือประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น IQ ไม่สามารถเป็นตัวชี้วัด แต่สมรรถนะกลับเป็นสิ่งที่สามารถเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงานได้ดีกว่า สะท้อนให้เห็นว่าผู้ที่ทำงานเก่ง มิได้หมายถึงผู้ที่เรียนเก่ง แต่ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวเอง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานตามที่ตนทำ ซึ่งบุคคลดังกล่าวเรียกว่าเป็นผู้มีสมรรถนะ

จากจุดกำเนิดของสมรรถนะตามข้างต้น ทำให้นักวิชาการได้นำสมรรถนะมาเป็นแนวทางในการศึกษาและนำมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้องค์กรมีความได้เปรียบในเชิงแข่งขันเพิ่มขึ้น นอกจากนี้สมรรถนะยังเป็นกลยุทธ์หลักที่องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถพลิกแพลงไปตามสถานการณ์ เพราะนอกเหนือไปจากการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และกลยุทธ์ ซึ่งเป็นส่วน

นามธรรมขององค์กรในการขับเคลื่อน และองค์กรจะต้องกำหนดให้ได้ว่าสิ่งใดคือแก่นแท้ของความสามารถที่องค์กรต้องนำมาเชื่อมต่อกับส่วนที่เป็นรูปธรรมในการขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งคือ คนที่จะมาทำงานตามโครงสร้างระบบงานและความรับผิดชอบต่อไป ดังนั้นการปรับเปลี่ยนที่สำคัญที่สุดที่กำลังเกิดขึ้นคือการบริหารและสร้างคนในองค์กรให้มีสมรรถนะตามที่องค์กรต้องการ ซึ่งสมรรถนะจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เด่นชัดและเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์กรต้องการบนพื้นฐาน เชื่อว่าหากบุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้ว ย่อมส่งผลให้บุคลากรมีผลการทำงานที่ดี และส่งผลให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์กรตามที่กำหนดเช่นกัน

ปัจจุบัน บรรยากาศในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลเต็มไปด้วยความเร่งรีบและเคร่งเครียดจากการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองนโยบายของผู้บริหารให้ทันต่อสถานการณ์ ทำให้บุคลากรต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต และวิธีการดำเนินการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น การได้รับมอบหมายงานเร่งด่วน นอกเหนือจากภาระงานเดิมที่มีอยู่การทำงานล่วงเวลาโดยไม่ได้รับค่าตอบแทน การประชุมในวันหยุด รวมไปถึงการขาดความรับผิดชอบต่อภาระงานหลักเพราะมุ่งแต่จะทำงานด่วนที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ไม่มีความสุขหรือความสนุกในการทำงาน และการไม่มีเวลาให้ผ่อนคลายจากความตึงเครียดอย่างเต็มที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพ และความมุ่งมั่นในการทำงานของบุคลากรลดลง

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากการสร้างความสุขในที่ทำงานถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การบริหารองค์กรเป็นไปได้อย่างราบรื่นเพราะการที่คนในองค์กรมีความสุขสามารถเพิ่มทั้งปริมาณและคุณภาพของผลผลิตก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์กร ช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อไป

## คำถามของการวิจัย

ผู้วิจัยได้คำถามของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ความสุขในการทำงานและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับใด

2. ความสุขในการทำงานและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือไม่

3. ความสุขในการทำงานส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือไม่

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ไว้ดังนี้

1. บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความสุขในการทำงานและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### ความสำคัญของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดความสำคัญของการวิจัย ดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับความสุขและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของความสุขในการทำงานและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. ได้ทราบถึงอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาความสุขและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในเขตจังหวัดสกลนคร ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาความสุขและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2,305 คน (ข้อมูล : จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามแผนบริหารบุคลากร 4 ปี)

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 341 คน จากสูตรของยามาเน (Yamane, 1973, หน้า 127 อ้างถึงใน ศิริพงษ์ พฤทธิพันธ์, 2553, หน้า 203) การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)



## 2. ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

2.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ประสบการณ์การทำงาน
- 5) รายได้
- 6) ตำแหน่งงาน
- 7) ประเภทของบุคลากร

2.1.2 ความสุขในการทำงาน ตามแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของ Diener (2003) ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจในชีวิต
- 2) ความพึงพอใจในงาน
- 3) อารมณ์ทางบวก
- 4) อารมณ์ทางลบ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดสมรรถนะหลัก ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552, หน้า 17-23) ประกอบด้วย

- 2.2.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 2.2.2 การบริการที่ดี
- 2.2.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
- 2.2.4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม
- 2.2.5 การทำงานเป็นทีม

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

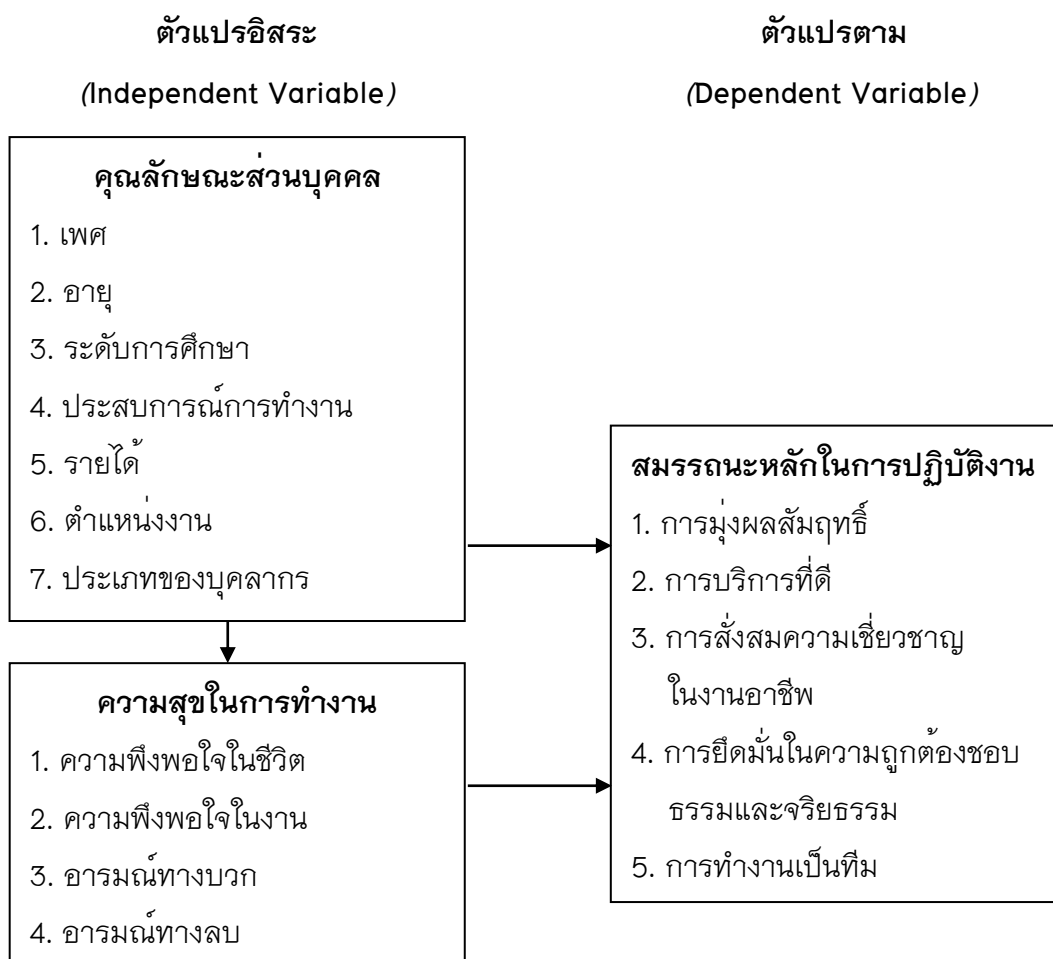
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2562 ถึงเดือนมีนาคม 2564

#### 4. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตพื้นที่ดำเนินการวิจัยในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

#### กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ของ Diener (2003) และแนวคิดสมรรถนะหลัก ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552, หน้า 17 – 23) มาประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อตอบปัญหาการวิจัยและกำหนดเป็นความมุ่งหมายของการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก  
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้ไว้ ดังต่อไปนี้

1. ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในชีวิต รวมถึงเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกสูง ซึ่งความสุขเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความต้องการของ บุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตการทำงานที่นำมาซึ่งความสุข ประกอบด้วย

1.1 ความพึงพอใจในชีวิต หมายถึง การที่บุคคลได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอเหมาะสม สวัสดิการ เวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เคยคิดจะลาออกหรือเปลี่ยนงาน มีความภูมิใจ มีโอกาสก้าวหน้า สามารถใช้วิชาความรู้ในการปฏิบัติงานในองค์การ และเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับ

1.2 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความตระหนักถึงความสำคัญที่จะทำหน้าที่ รู้สึกว่างานที่ได้ปฏิบัติเหมาะสมกับตน มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศอบอุ่นและเอื้ออาทร พอใจกับงานจนปฏิบัติได้สำเร็จ และเต็มใจทำงานล่วงเวลา

1.3 อารมณ์ทางบวก หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกมีคุณค่า มีความกระตือรือร้น มีความสุขสนุกสนานกับการทำงาน เลื่อมใสและศรัทธาในงานที่ทำจนรับรู้ถึงความดีงามและประโยชน์ของงานที่ทำ

1.4 อารมณ์ทางลบ หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือ หงุดหงิดเมื่องานไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้และสภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการทำงาน รู้สึกไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้อง จนอยากปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ไม่ถูกต้องให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุขในการทำงาน

2. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะคิด ตลอดจนบุคลิกลักษณะภายในของบุคลากรที่พึงมีเป็นพื้นฐานและใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากที่สุด ประกอบด้วย

2.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่บรรลุเป้าหมายในการทำงานขององค์การ ทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การกำหนด ปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานจนได้ผลงานที่ดี ปรับปรุง/พัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ไม่ดี ทำงานในหน้าที่อย่างดีและถูกต้อง มีวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้แล้วเสร็จทันเวลาที่กำหนด

2.2 การบริการที่ดี หมายถึง การที่บุคคลได้ปรับปรุงตามคำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและมีชีวิตชีวา ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจน ประสานงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และปฏิบัติหน้าที่โดยผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

2.3 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง การที่บุคคล ขวนขวายในการศึกษาหาความรู้ มีการพัฒนาศักยภาพของตน มีการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน สามารถนำวิชาการความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีความรู้ความเชี่ยวชาญครอบคลุมงานในหน้าที่รับผิดชอบและภารกิจ สนใจที่จะศึกษาพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญ

2.4 การยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรม และจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลดำรงตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้อง เหมาะสมตามกฎระเบียบ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ปฏิบัติตนตามหลักวิชาชีพ มีจิตสำนึกและมีความภาคภูมิใจในความเป็นบุคลากรขององค์การ ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของอาชีพ พึงทำผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์การ เสียสละความสุขสบายตลอดจนความสุขส่วนตนเพื่อส่วนรวม และปฏิบัติตามหลักจริยธรรมต่อเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น

2.5 การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ยอมรับกระบวนการตัดสินใจ มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องร้องขอ ยกย่องเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ สามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และเคารพและยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน

3. บุคลากรของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสกลนคร จังหวัดสกลนคร

4. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคล ประกอบด้วย

4.1 เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

4.2 อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มตามปีที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) อายุไม่เกิน 30 ปี 2) อายุ 31 – 45 ปี 3) อายุ 46 – 60 ปี

4.3 ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4) ปริญญาตรีขึ้นไป

4.4 ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ไม่เกิน 5 ปี 2) 5 – 10 ปี 3) 11 – 20 ปี 4) มากกว่า 20 ปี

4.5 รายได้ หมายถึง รายได้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ไม่เกิน 10,000 บาท 2) 10,001 – 20,000 บาท 3) 20,001 – 30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

4.6 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) ข้าราชการ 2) พนักงานราชการ 3) พนักงานกระทรวงสาธารณสุข 4) ลูกจ้างประจำ 5) ลูกจ้างชั่วคราว

4.7 ประเภทของบุคลากร หมายถึง งานในหน้าที่ที่บุคลากรได้ปฏิบัติ ได้แก่ 1) บุคลากรสุขภาพ เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล 2) บุคลากรทั่วไป เช่น เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานขับรถ เป็นต้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
3. บริบทโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

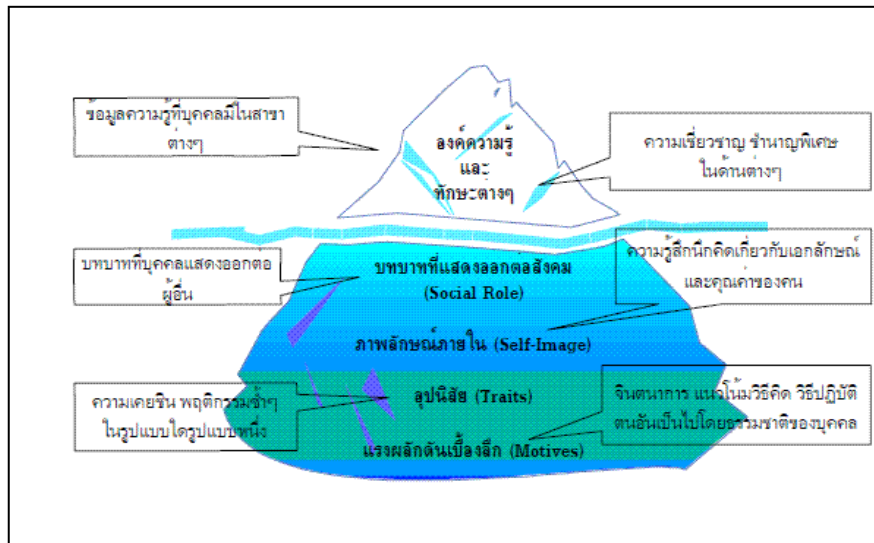
#### แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

การทำความเข้าใจในแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะนั้น มีความจำเป็นที่ต้องเข้าใจความหมาย แนวคิด สมรรถนะตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ประเภทของสมรรถนะ ลักษณะของสมรรถนะ การนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ และประโยชน์ของสมรรถนะ ดังนี้

#### แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

ปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็วทั้งในระดับประเทศและระดับโลกมีการกล่าวว่าการมีทรัพยากรมากเท่าใดไม่สำคัญเท่ากับมีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรแรงงานและคุณภาพของคน (วรการณ สามีโกเศศ, 2542 หน้า 267) แนวคิดเรื่องสมรรถนะนี้มีพื้นฐานมาจากการมุ่งเสริมสร้างความสามารถให้ทรัพยากรบุคคลโดยมีความเชื่อว่ามีพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้วคนจะใช้ความสามารถที่มีไปผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายดังนั้นการนำเรื่องสมรรถนะมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงควรมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรเป็นสำคัญต้องมีการพิจารณาว่าบุคคลในองค์กรมีความสามารถอย่างไรจึงจะให้องค์กรชนะคู่แข่งและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของ David C. McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เมื่อปี ค.ศ.1960 ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของ บุคคลในองค์กรกับระดับทักษะความรู้

ความสามารถโดยกล่าวว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของ บุคคลได้เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้ซึ่งเป็นเรื่องที่นักจิตวิทยาองค์การได้ศึกษากันมาเป็นเวลานานแล้วผู้ที่ริเริ่มการใช้คำว่าสมรรถนะ (Competency) คือ McClelland ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งบริษัท HayMcBer ศาสตราจารย์ McClelland เป็นนักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะโดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพ เพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติและนิสัยอย่างไรและได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยแก้ปัญหาการคัดเลือกบุคคลให้กับหน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้แก่ ปัญหากระบวนการคัดเลือกที่เน้นการวัดความถนัดที่ทำให้คนผิวดำและชนกลุ่มน้อยอื่น ๆ ไม่ได้รับการคัดเลือกและปัญหาผลการทดสอบความถนัดที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานน้อยมาก (ซึ่งแสดงว่าผลการทดสอบไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้) อีกทั้งยังได้เก็บข้อมูลของกลุ่มที่มีผลงานโดดเด่นและผู้ที่ไม่ได้มีผลงานโดดเด่นด้วยการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่าสมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานไม่ใช้การทดสอบด้วยแบบทดสอบความถนัด นอกจากนี้บทความเรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence ของ McClelland ที่ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1973 ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางและเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนา Competency ให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งนอกเหนือไปจากการวัดเชาวน์ปัญญาและใช้กันต่อ ๆ มาจนถึงทุกวันนี้ แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ซึ่งอธิบายว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็งโดยมีส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่ายคือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำนั่น คือองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำได้แก่แรงจูงใจอุปนิสัยภาพลักษณ์ภายในและบทบาทแสดงออกต่อสังคมส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก



ภาพประกอบ 2 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ที่มา : เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ 31 มกราคม 2548

การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับลักษณะที่บุคคลมีอยู่ซึ่งอธิบายในตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง คือ ทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่นๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้น ๆ

ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ ได้แก่

1. ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น
  2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิด เฉพาะด้าน เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านตลาด มีความรู้ด้านการเมือง เป็นต้น
- ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ได้แก่

1. บทบาททางสังคม (Social Image) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าเป็นตัวเขามีบทบาทต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น
2. ภาพพจน์ที่รับรู้ตนเอง (Self-Image) หมายถึง ภาพพจน์ที่บุคคลมองว่าตนเองเป็นอย่างไร เช่น มองว่าเป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญพิเศษ เป็นต้น
3. อุปนิสัย (Traits) หมายถึง ลักษณะนิสัยใจคอของบุคคล ซึ่งเป็นพฤติกรรมถาวร เช่น อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น



4. แรงกระตุ้น (Motive) หมายถึงพลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคลนั้น ที่ส่งผลต่อการกระทำ เช่น อยากรประสบความสำเร็จ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของสมรรถนะที่กล่าวมาข้างต้น มีเพียง 2 ส่วนที่สังเกตเห็นได้ คือ ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ อีก 4 ส่วนของส่วนที่อยู่ใต้น้ำนั้น ค่อนข้างที่จะเป็นเรื่องยุ่งยากที่จะรับรู้ เพราะอาจจะต้องใช้เวลานาน แต่ก็ขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ดังนั้นการเรียนรู้เกี่ยวกับสมรรถนะ จึงไม่ใช่พฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็นเพียงเท่านั้น แต่รวมถึงที่มาของพฤติกรรมนั้นว่าเกิดจากองค์ประกอบใด

คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic or Attribute)

เป็นสมรรถนะของบุคคลซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวทางการกระทำพฤติกรรม หรือการคิดโดยคุณลักษณะพื้นฐานเหล่านี้จะแผ่ขยายไปยังสถานการณ์อื่น ๆ และคงทนอยู่ภายในตัวบุคคลเป็นระยะเวลาอันพอสมควร คุณลักษณะพื้นฐานที่บุคคลต้องมีประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่คุณคิดถึงหรือมีความต้องการ ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นตัวผลักดันหรือแรงขับให้คุณกระทำพฤติกรรม หรือตัวกำหนดทิศทางหรือทางเลือกในการกระทำพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมาย หรือหลีกเลี่ยงจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนไม่พึงปรารถนา เช่น เมื่อบุคคลตั้งเป้าหมายที่ท้าทายจะทำให้เข้ามีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ และจะใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อทำงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

2. อุปนิสัย (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ อุปนิสัยเป็นสิ่งที่เกิดจากการศึกษาการอบรมเลี้ยงดู ประสบการณ์และการเรียนรู้ของคุณคน สมรรถนะด้านอุปนิสัย เช่น การควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะความกดดัน ความคิดริเริ่ม เป็นต้น

3. อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อาจรวมถึงทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) จินตภาพส่วนบุคคล (Self-Image) เป็นต้น

4. บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่คุณต้องการสื่อให้ผู้อื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทต่อสังคมอย่างไรบ้าง เช่น การเป็นผู้นำที่มั่งคั่ง ความมีจริยธรรม เป็นต้น

5. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิดต่างๆ ที่บุคคลจำเป็นต้องมีในสาขาวิชาชีพนั้นๆ หรือกล่าวอย่างสั้นๆ ก็คือ “บุคคล

ต้องมีความรู้อะไรบ้าง” เช่น เจ้าหน้าที่บุคคล ต้องมีความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารทรัพยากรบุคคล ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน เป็นต้น

6. ทักษะ (Skill) หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานทั้งด้านใช้อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย หรือการใช้สมองเพื่อคิดสิ่งต่างๆ หรือกล่าวอย่างสั้นๆ ก็คือ “บุคคลต้องทำอะไรได้บ้าง” เช่น อายุรแพทย์ต้องมีสมรรถนะ “ความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคด้านอายุรศาสตร์” จิตแพทย์ต้องมีสมรรถนะ “ความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยและรักษาผู้ป่วยจิตเวชและสารเสพติด” เป็นต้น ระดับหรือประเภทของสมรรถนะนี้เราสามารถนำไปประยุกต์ในการวางแผนและบริหารทรัพยากรบุคคล

ในประเทศไทยมีการนำแนวคิดเรื่อง สมรรถนะ มาประยุกต์ใช้ในองค์กรที่เป็นเครือข่ายบรรษัทข้ามชาติชั้นนำก่อนจะแพร่หลายไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ เช่น บริษัทในเครือปูนซีเมนต์ไทย ซินคอร์ปอเรชั่น ไทยธนาคาร ปตท. เป็นต้น เนื่องจากในภาคเอกชนที่นำแนวคิดเรื่องสมรรถนะไปใช้และเกิดผลสำเร็จ มีผลทำให้เกิดการตื่นตัวในระบบราชการ โดยนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะไปทดลองใช้กับกลุ่มข้าราชการ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้จ้างบริษัทเฮย์ กรุ๊ป จัดทำตัวแบบสมรรถนะของระบบราชการไทย

การศึกษาสมรรถนะ ที่นักวิชาการและนักคิดทั้งหลายได้ทำการศึกษาไว้ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ทักษะ หรือคุณลักษณะส่วนบุคคล ล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานหรือเกินกว่าที่มาตรฐานของงานนั้นๆ กำหนดไว้ ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าการที่องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้นั้นบุคลากรที่มีความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งและมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรเท่านั้นที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเหล่านั้นได้ สมรรถนะนั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์นับแต่การสรรหา/คัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนา การบริหารผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านอื่นๆ การนำสมรรถนะมาใช้ในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะทำให้ระบบการบริหารงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและบุคลากรมีศักยภาพที่สูงขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้ องค์กรจะสามารถประเมินสมรรถนะขององค์กรที่มีอยู่ ณ ปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้้องค์กรสามารถกำหนดกลยุทธ์และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้

### ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะในความหมายของ David C. McClelland คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ในงานที่ตนรับผิดชอบ (สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ, 2548, หน้า 14)

สมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรมในการทำงานซึ่งเกิดจากการที่บุคคลมีความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือมีผลงานโดดเด่น ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ หากขาดองค์ประกอบ อันได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะต่างๆที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ในการนำสมรรถนะมาใช้ นอกจากจะประเมินเรื่องของความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ แต่ต้องคำนึงถึงกลุ่มพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มเติม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548, หน้า 6)

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความสามารถหรือสมรรถนะ เช่น วิทยนัตต์ คนนี้มีสมรรถนะดีเยี่ยมเหมาะสำหรับการเดินทางไกล (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 1128)

สมรรถนะในความหมายของ Scott B. Parry คือ กลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่องาน หลักของตำแหน่งงาน ซึ่งกลุ่มความรู้ ทักษะและคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งนั้น ๆ และสามารถวัดผลเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ, 2548, หน้า 16)

สมรรถนะในความหมายของ Klemp, G.O. ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคล คือ บุคลิกลักษณะที่อยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งมีผลต่อความมีประสิทธิภาพหรือผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ (สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ, 2548, หน้า 16)

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะ (Competency) คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ รวมทั้งทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลในการปฏิบัติงานส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากทักษะ ความรู้ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคลที่มีผลการปฏิบัติที่ดีในงาน

### ความสำคัญของสมรรถนะ

ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจมีการวิจัยพบว่า การพัฒนาคนคู่แข่งจะสามารถตามทัน จะต้องใช้เวลาถึง 7 ปี ในขณะที่เทคโนโลยีใช้เวลาเพียง 1 ปีก็ตามทัน เพราะข้อหาได้ ดังนั้นสมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการและองค์กรดังนี้

1. ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง

2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมแก่ข้าราชการบุคลากร

4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะ (Competency) จะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่าถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตาม KPIs แล้วจะต้องใช้สมรรถนะ (Competency) ตัวไหนบ้าง

5. ป้องกันไม่ให้อผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียวเช่นยอดขายของพนักงานขายเพิ่มขึ้นสูงกว่าเป้าที่กำหนดทั้ง ๆ ที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมาก แต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูงจึงทำให้อยอดขายเพิ่มขึ้นเองโดยไม่ต้องลงแรงอะไรมาก แต่ถ้ามีการวัดสมรรถนะแล้วจะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง

6. ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น เพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะ (Competency) ของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้วในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะ (Competency) เฉพาะขององค์กรนั้น ๆ เช่นเป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์เพราะทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะ (Competency) ในเรื่องการคิดสร้างสรรค์

นอกจากการใช้สมรรถนะในการพัฒนาบุคลากรแล้วหน่วยงานยังสามารถนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารงานบุคคลในมิติต่าง ๆ ดังนี้

1. การสรรหาและคัดเลือกบุคคลหน่วยงานสามารถนำสมรรถนะของตำแหน่งที่ต้องการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการไปทำเป็นแบบทดสอบหรือแบบสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่ดีมีความรู้ทักษะความสามารถตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานเพื่อให้ได้คนที่มีความรู้ทักษะความสามารถตรงตามที่ต้องการอย่างแท้จริง

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำผลการประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่มาใช้ให้สอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งแสดงถึงการพัฒนาตนเองตามแผนพัฒนารายบุคคล

3. การให้รางวัลและค่าตอบแทนการบริหารงานภาครัฐในแนวใหม่ได้นำระบบการให้รางวัลและค่าตอบแทนมาใช้เพิ่มเติมจากการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเดียวเป็นการบริหารค่าตอบแทนที่สามารถช่วยเพิ่มแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานมากขึ้นการนำระบบสมรรถนะมาใช้จะช่วยให้การให้รางวัลและค่าตอบแทนแก่ผู้ที่มีสมรรถนะในการทำงานสูงจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าบุคลากรจะเห็นความสำคัญในการพัฒนาตนเองให้สูงยิ่งขึ้นส่งผลให้สมรรถนะขององค์กรยิ่งสูงขึ้นตามไปด้วยนอกจากนี้ยังช่วยให้การบริหารค่าตอบแทนและการให้รางวัลมีความโปร่งใสและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

4. การวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพระบบสมรรถนะทำให้หน่วยงานสามารถทราบจุดแข็งและจุดอ่อนของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่และทราบถึงทักษะหรือความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งเป้าหมายในอนาคตของเจ้าหน้าที่แต่ละคน

5. การประเมินผลสัมฤทธิ์ (Result-Based Management) ในปัจจุบันจะยึดยุทธศาสตร์ขององค์การเป็นหลักโดยมีตัวชี้วัด (KPIs) ในระดับต่าง ๆ เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จ ปัจจุบันข้าราชการต้องเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศโดยทำหน้าที่เป็นแกนหลักในการนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลและสนองตอบความต้องการของประชาชนการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจมีผลทำให้ข้าราชการต้องปฏิบัติงานแบบมีอาชีพมากขึ้นจากเหตุเหล่านี้การสร้างข้าราชการใสสะอาดจึงเป็นกลยุทธ์ทางบวกที่มีโอกาสสำเร็จได้เร็ววิธีการโดยดึงพลังส่วนดีของมนุษย์ออกมาพร้อมกับใช้พลังของสังคมควบคุมให้ข้าราชการมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์สิ่งดีต่อสังคมแทนการเอาเปรียบและคำนึงถึงแต่ประโยชน์ส่วนตนและหมุ่คณะทั้งนี้จึงต้องสร้างคุณภาพของคนในภาครัฐให้มีคุณธรรมและจริยธรรมเป็นฐานโดยเฉพาะอย่างยิ่งต้อง

ช่วยกันส่งเสริมคนดีและกันคนไม่ดีออกไปจากภาคราชการปัญหาเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน เกิดจากทัศนคติของ บุคคลที่ได้รับการยอมรับแตกต่างกันและสั่งสมต่อเนื่องกันมาเป็นเวลา ยาวนานจนกลายเป็นค่านิยมที่ว่า การทุจริตคอร์รัปชันจะสร้างประโยชน์ให้แก่ตนเองและ พวกพ้องอย่างง่ายดายไม่ต้องลงทุนลงแรงอะไรมาการสร้างควมใสสะอาดในวงราชการ จึงต้องอาศัยกลยุทธ์ที่แยบยลโดยต้องสร้างสิ่งแวดล้อมดีและต้องอาศัยความร่วมมือจาก ทุกคนทุกฝ่ายโดยมีการปราบปรามอย่างเฉียบขาดรุนแรงและรวดเร็วให้คนเกิดความเกรง กลัวจนถึงขั้นไม่กล้าเสี่ยงทำผิดทั้งนี้กลุ่มผู้นำในทุกระดับของภาครัฐจะต้องทำเป็นตัวอย่าง ที่ดีด้วย

ปัจจุบันองค์การในส่วนของรัฐและเอกชนมีการนำสมรรถนะมาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล (Competency-Based Human Resource Management) แทนที่การบริหารทรัพยากรบุคคลแบบเดิมที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์งาน หรือ Job Analysis ซึ่ง กำหนดเพียงหน้าที่รับผิดชอบในงาน หรือใบพรรณานหน้าที่และกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้น ที่ตำแหน่งงานต้องการเท่านั้น โดยมีได้ระบุผลลัพธ์ที่ต้องการของตำแหน่งงาน

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2548) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานโดยมุ่งเน้นการวัดพฤติกรรมการปฏิบัติงานการวัดปัจจัยนำเข้า และกระบวนการในการทำงานมากกว่าวัดผลงานที่เกิดขึ้นเพื่อมุ่งตอบคำถามว่าทำอย่างไร ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะต่อองค์การ ต่อผู้บริหารและต่อพนักงาน ดังนี้

1. สมรรถนะทำให้ได้มาซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูงทำให้ ได้คนที่เหมาะสมกับงานมากขึ้นทำให้เกิดการเพิ่มผลผลิตและลดอัตราการลาออกและนั่น หมายถึงการพัฒนาและความสำเร็จขององค์การบนปัจจัยที่เป็นตัวผลักดันให้เกิดผลการ ปฏิบัติงานที่สูงสุด
2. สมรรถนะเป็นตัวชี้วัดที่ชัดเจนของความสำเร็จในการคัดเลือกบุคคลเข้า ทำงานมีประโยชน์ในการประเมินและการพัฒนาพนักงานทำงานทำให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ ที่แตกต่างกันจุดแข็งจุดอ่อนของสมาชิกแต่ละคนคนในทีมงาน
3. สมรรถนะให้ความชัดเจนในสิ่งที่บุคคลหวังสิ่งซึ่งแสดงถึงความสำเร็จของ งานและทักษะที่ต้องการพัฒนาช่วยให้มองเห็นทางเดินอาชีพและทำให้แน่ใจว่าตน

เหมาะสมกับงานและทำให้เข้าใจความแตกต่างของงานกับการพัฒนาสมรรถนะเพื่อไปทำหน้าที่ในงานใหม่

สรุปได้ว่าสมรรถนะมีประโยชน์อยู่ 3 ด้านคือ 1) เป็นประโยชน์ต่อองค์กร สมรรถนะทำให้ได้มาซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพสูงเหมาะสมกับงานการวางแผนในการสืบทอดตำแหน่งการจ่ายค่าตอบแทนและในกรณีพนักงานไม่สามารถปฏิบัติตามสมรรถนะได้ ผู้บริหารสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามส่วนขาดได้ 2) เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ซึ่งเป็นตัวชี้วัดการประเมินและการพัฒนาพนักงาน หรือข้าราชการในการทำงาน และ 3) เป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานเองคือช่วยให้พนักงานสามารถวางแผนในเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพของตนเองได้

### ประเภทของสมรรถนะ

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2553, หน้า 59-62) ได้อธิบายการจัดแบ่งสมรรถนะ (Competency) ที่ใช้กันอยู่ในองค์กรโดยส่วนใหญ่จะแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. Core Competency (CC) หมายถึง ความสามารถหลักหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์หลักที่คาดหวัง ต้องการให้พนักงานทุกคนมีเหมือนกัน ซึ่งความสามารถหลักที่กำหนดขึ้นนั้นจะวิเคราะห์มาจากวิสัยทัศน์ ภารกิจ/พันธกิจ หรือนโยบายขององค์กรผู้ที่ทำหน้าที่ที่กำหนดความสามารถหลัก เพื่อใช้เป็นกรอบในการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร และผู้บริหารระดับสูงแต่ละสายงาน หรือก็กลุ่มงานต่าง ๆ จะร่วมกันวิเคราะห์และกำหนดความสามารถหลักที่เหมาะสมของแต่ละองค์กร ทั้งนี้ ความสามารถหลัก ที่กำหนดขึ้นนั้นจะมีจำนวนไม่มากนัก ไม่เกิน 5 ข้อ ซึ่งความสามารถหลักของแต่ละสายงานองค์กรที่กำหนดขึ้นนั้นจะไม่เหมือนกัน

2. Managerial Competency (MC) หมายถึง ความสามารถด้านบริหารจัดการองค์กร หรือ Professional Competency (PC) หรือ Structural Competency (SC) อย่างไรก็ตามถึงแม้จะเรียกชื่อไม่เหมือนกัน แต่แนวคิดเหมือนกัน คือเป็นความสามารถที่คาดหวังจากผู้บริหารหรือหัวหน้างานขึ้นไปที่ต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา ความสามารถด้านบริหารจัดการเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์และคาดหวังจากผู้บริหารขององค์กร ทั้งนี้ ความสามารถด้านบริหารจัดการที่กำหนดขึ้นในองค์กรจะมีจำนวนไม่มากนักประมาณไม่เกิน 5 ข้อ ผู้ที่หน้าที่วิเคราะห์ความสามารถด้านบริหารจัดการที่คาดหวังจากผู้บริหารขององค์กร ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรและผู้บริหารระดับสูงของแต่ละกลุ่มงานหรือสายงานต่าง ๆ พบว่าโดยส่วนใหญ่ความสามารถด้านบริหารจัดการที่กำหนดขึ้น

สำหรับผู้บริหารขององค์กร เช่น ความเป็นผู้นำการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ การวางแผนงาน วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ การบริหารเปลี่ยนแปลง การสอนและการพัฒนาทีมงาน ความคิดเชิงวิเคราะห์ เป็นต้น

3. Functional Competency (FC) หมายถึง ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานเฉพาะด้าน ตำแหน่งที่มีหน้าที่ต่างกัน FC ของแต่ละตำแหน่งงานจะไม่เหมือนกันพบว่าการกำหนด FC สามารถแบ่งแยกได้ 2 ส่วน ได้แก่

3.1 Common Functional Competency เป็นความสามารถตามสายงาน/สายวิชาชีพ ทั้งนี้องค์กรจะกำหนดสายงาน/สายวิชาชีพ โดยพิจารณาลักษณะงานที่เหมือนกัน จัดให้อยู่ในสายงาน/สายวิชาชีพเดียวกัน เช่น สายงานผลิต สายงานบุคคลและธุรการสายงานบัญชีและการเงิน สายงานขายและการตลาด เป็นต้น หลังจากนั้น จึงกำหนดความสามารถที่เหมาะสมกับสายวิชาชีพ โดยทุกตำแหน่งงานที่อยู่ในสาขาวิชาชีพนั้นจะมี Common Functional Competency ที่เหมือนกัน ซึ่งจะมีจำนวนข้อไม่มากนัก ประมาณ 2-3 ข้อ อาทิเช่น Common Functional Competency ของสายงานบุคคลและธุรการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน การติดต่อประสานงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

3.2 Specific Functional Competency เน้นความสามารถเฉพาะงานที่ไม่เหมือนกันแตกต่างกันตามขอบเขตที่รับผิดชอบ (Job Description JD) ของแต่ละตำแหน่งงาน พบว่า Specific Functional Competency จะมีจำนวนข้อไม่มากนักประมาณ 2-3 ข้อตามขอบเขตที่แตกต่างกันไปในแต่ละตำแหน่งงาน ผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้วิเคราะห์หา Specific Functional Competency ก่อน หลังจากนั้นจึงให้ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง ดังตัวอย่างตำแหน่งพนักงานฝึกอบรมจะมีความสามารถเฉพาะงานตามตำแหน่ง ได้แก่ ความรู้ด้านการฝึกอบรม ทักษะ การบริหารงานฝึกอบรม ความละเอียดรอบคอบ เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากพนักงานสรรหาจะมีความสามารถเฉพาะงาน ได้แก่ ความรู้ด้านการสรรหาคัดเลือก ทักษะการสัมภาษณ์งาน และการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ เป็นต้น

ดังนั้น ในการกำหนดสมรรถนะ (Competency) ทั้ง 3 ประเภทของแต่ละองค์การจะแตกต่างกัน พบว่าสมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่องค์การหลายแห่งได้นำมาใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยกำหนดให้น้ำหนักรวมมีค่าเท่ากับ 100% และมีน้ำหนักรวมมากระจายแบ่งสัดส่วนของสมรรถนะ (Competency)



ทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ Core Competency Managerial Competency และ Functional Competency ซึ่งน้ำหนักของ Competency ทั้ง 3 แบบนี้ในแต่ละองค์การจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับว่าองค์การให้ความสำคัญกับประเภทใดมากกว่ากัน

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547, หน้า 10) ได้อธิบายการแบ่งสมรรถนะ (Competency) ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์การโดยรวม ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้
2. สมรรถนะประจำสายงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คน ๆ นั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน
3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น พวกที่สามารถอาศัยอยู่กับแมลงป่องหรืออสรพิษได้ เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือน และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน จำแนกได้ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันได้ ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ ดังนี้

1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) เป็นความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน โดยเฉพาะการบริหารงานภาครัฐในปัจจุบันเน้นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ โดยในบางครั้งก็จะต้องพิจารณาตัดสินตนเอง บางอย่างที่ไม่จำเป็นทั้งไปบ้าง เพื่อรังสรรค์งานที่มีคุณค่าและคุณประโยชน์อย่างแท้จริง

1.2 การบริการที่ดี (Service Mind) เป็นสมรรถนะที่เน้นความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน ประชาชนคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานจากภาครัฐมากยิ่งขึ้น รวมทั้งข้าราชการเองก็จำเป็นที่จะต้องปรับบทบาทของตนเองให้เป็นผู้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน (Expertise) เป็นความขวนขวายสนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสมศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอีกทั้งรู้จักพัฒนาปรับปรุงประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ด้วยเพราะปัจจุบันระบบการสื่อสารของโลก (WORLD NET) มีประสิทธิภาพทำให้ประชาชนในทุกส่วนของโลกได้รับรู้ข่าวสารความเคลื่อนไหวทั่วถึงกันหมด การทำงานของข้าราชการจะต้องปรับการทำงานและวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องมองเห็นความสำคัญของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับการทำงานของตนให้มากที่สุด

1.4 จริยธรรม (Integrity) เป็นการครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพ ข้าราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มหาตมะคานธี รัฐบาลุขของโลกชาวอินเดียได้กล่าวไว้ว่า “คุณธรรมคือ คุณงามความดี ซึ่งจะมียืนยงและยิ่งใหญ่อยู่ในประวัติบุคคลก็ต่อเมื่อกาลเวลาเป็นเครื่องพิสูจน์ คุณธรรมของคนดีที่ต้องมีก็คือ เป็นผู้สร้าง มิใช่เป็นผู้ทำลาย และเป็นผู้สนับสนุน มิใช่ผู้ขัดขวาง ผู้ขาดคุณธรรมพื้นฐานดังกล่าวนี้หาใช่คนดีที่สังคมต้องการไม่ ผู้ใดได้ผ่านการพิสูจน์มาดีแล้ว ผู้นั้นได้ชื่อว่าเป็นรัฐบาลุขเอกของโลก” คุณธรรม จริยธรรม จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการทำหน้าที่ของข้าราชการที่ดี

1.5 ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) เป็นความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น การเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร ในฐานะเป็นสมาชิกในทีม ในการแข่งขันฟุตบอลโลกที่ผ่านมา ทีมฟุตบอลทีมชาติบราซิลได้ชื่อว่าเป็นทีมที่เล่นเกมรุกได้ดีเลิศ แต่พลังของทีมที่ประสบความสำเร็จคือเป็นทีมที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานการเล่นที่เป็นกลุ่มก้อน แข็งแกร่งทั้งในด้านการรับและการรุก หากเปรียบเทียบกับการทำงานแล้วก็คือ “การ

ทำงานร่วมกันเป็นทีม” รับผิดชอบงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันด้วยทีมงานนั่นเอง (สำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2551, หน้า 4)

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น โดยโมเดลสมรรถนะกำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ (ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ) สมรรถนะประจำกลุ่มงานมีทั้งหมด 20 สมรรถนะด้วยกัน คือ

- 2.1 การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
- 2.2 การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
- 2.3 การพัฒนาศักยภาพคน (Caring and Developing Others)
- 2.4 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
- 2.5 การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)
- 2.6 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
- 2.7 ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
- 2.8 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
- 2.9 การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)
- 2.10 ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)
- 2.11 ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
- 2.12 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
- 2.13 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication and Influencing)
- 2.14 สภาวะสภาวะผู้นำ (Leadership)
- 2.15 สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)
- 2.16 วิสัยทัศน์ (Visioning)
- 2.17 การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- 2.18 ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)
- 2.19 การควบคุมตนเอง (Self-Control)
- 2.20 การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)

โดยงานที่จัดอยู่ในกลุ่มงานเดียวกันจะมีลักษณะงาน วัตถุประสงค์ของงาน และผลสัมฤทธิ์ของงานคล้ายคลึงกัน ดังนั้นผู้ที่ดำรงตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันไม่ว่าจะ

ตำแหน่งหนึ่งใดควรมีสรรถนะ (คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมประจำงาน) เหมือนกันเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีเลิศ กลุ่มงานในระบบราชการพลเรือนไทยมี 18 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป (General Support)
2. กลุ่มงานสนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Support)
3. กลุ่มงานให้คำปรึกษา (Advisory)
4. กลุ่มงานบริหาร (Executive)
5. กลุ่มงานนโยบายและวางแผน (Policy and Planning)
6. กลุ่มงานศึกษาวิจัยและพัฒนา (Study and Research)
7. กลุ่มงานข่าวกรองและสืบสวน (Intelligence and Investigation)
8. กลุ่มงานออกแบบเพื่อพัฒนา (Development Design)
9. กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Relations)
10. กลุ่มงานบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement)
11. กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (Public Communication and Promotion)
12. กลุ่มงานส่งเสริมความรู้ (Public Education and Development)
13. กลุ่มงานบริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ (Caring Services)
14. กลุ่มงานบริการประชาชนทางศิลปวัฒนธรรม (Cultural and Artistic Vocational Skill Services)
15. กลุ่มงานบริการประชาชนทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Services)
16. กลุ่มงานเอกสารราชการและทะเบียน (Registration and Record)
17. กลุ่มงานการปกครอง (Public Governance)
18. กลุ่มงานอนุรักษ์ (Conservation)

#### สมรรถนะหลักที่ใช้ในการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการ

##### ข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552, หน้า 17 – 23) ได้ให้รายละเอียดของสมรรถนะหลักในแต่ละด้านดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี มีประสิทธิผล หรือสูงกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ คำว่า “มาตรฐาน” อาจวัดหรือเทียบจากผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ผ่านมา หรืออาจหมายถึง

มาตรฐานตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น นอกจากนี้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์การพัฒนาผลงาน หรือการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทาย

พฤติกรรมคาดหวังได้แก่

- รับรู้ ทำความเข้าใจและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามนโยบาย สำคัญขององค์กรอันประกอบด้วย การควบคุมภายใน การประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง ระบบ การจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ การจัดการความรู้ กิจกรรม 5 ส. และนำนโยบาย ดังกล่าวสู่การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของตนเองให้ได้ตามมาตรฐานทั้งด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประสิทธิคุณ (Efficacy)

- ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายตามกรอบของแผนงานที่กำหนด ใช้กระบวนการ ขั้นตอนและวิธีการของแผนเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ สามารถวางแผนปฏิบัติการ และนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- วางแผนพัฒนางาน และพัฒนาตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร (Internal Performance Agreement) อย่างเป็นระบบ

- พัฒนาตนเองให้มีความสามารถตามมาตรฐานสากลด้านการจัดการ เรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ การใช้ภาษา เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงร่วมสืบ สานส่งเสริม อนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมท้องถิ่น

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 แสดงความพยายามในการทำงานให้ดีขึ้น

- พยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีขึ้นและถูกต้องโดยวางแผนการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการควบคุมภายใน การประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ การจัดการ ความรู้ การจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ กิจกรรม 5 ส. ในงานที่ได้รับมอบหมาย

- พยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีขึ้นและถูกต้องโดยวางแผนการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการควบคุมภายใน การประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ การจัดการ ความรู้ การจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ กิจกรรม 5 ส. ในการเรียนการสอน การวิจัย การ บริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การใช้ภาษาอังกฤษ และการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ

- ศึกษาเข้าใจรายละเอียดของมาตรฐาน และคู่มือ ที่มีความสำคัญขั้นพื้นฐานต่องานที่ได้รับมอบหมาย เข้าใจแผนงานเฉพาะหน้าและบทบาทที่ถูกต้องของตนตามแผนนั้น

- รับภาระการบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆที่ตนรับผิดชอบเป็นการเฉพาะ รอบรู้และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องแม่นยำ

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และวางแผนการปฏิบัติงานประจำได้เหมาะสมกับเหตุการณ์สถานการณ์เปลี่ยนแปลงนโยบาย / คำสั่งเป็นแผนปฏิบัติได้ถูกต้อง เข้าใจผลกระทบของการปฏิบัติต่างๆสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้

- สามารถกำหนดแผนงานระยะสั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามมาตรฐานการควบคุมภายใน

- อธิบายแผนงานและขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างชัดเจนและมีเหตุผล ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และถ่ายทอดแผนงานที่สนองคำสั่งได้อย่างถูกต้อง ให้คำปรึกษาในการวางแผนได้ แสวงหาและรับรู้ข้อมูลย้อนกลับสามารถทำงานได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ถ่ายทอดแผนงานเชิงนโยบายหรือการปรับเปลี่ยนแผนมหภาคขององค์กรไปสู่ผู้ปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนชัดเจนพร้อมเหตุผลข้อชี้แจง ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม โดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง เพื่อให้ได้ผลงานตามมาตรฐานของการควบคุมภายใน และการประกันคุณภาพการศึกษา

- เป็นผู้นำ และ / หรือ ผู้ประสานการทำแผนปฏิบัติ ระดับหน่วยงานย่อยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- เอาใจใส่แสวงหากลับกรองข้อมูลย้อนกลับ (Feedbacks) ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแผนงาน

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และแปรนโยบาย / คำสั่งเป็นแผนปฏิบัติของหน่วยงานได้สนใจติดตามผลการทำงานต่างๆ อย่างใกล้ชิดให้ความเห็นที่มี

คุณค่าในการวางแผน สามารถพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างอย่างที่ไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน

- เข้าใจคำสั่ง / นโยบายระดับองค์กรได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและสามารถสร้างแผนปฏิบัติการขึ้นรองรับได้ เป็นผู้นำ และ/หรือผู้ประสานการทำแผนปฏิบัติการของทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด

- ทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างอย่างที่ไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน (Best Practice)

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และ กำหนดแผนเชิงรุกเปลี่ยนนโยบายเป็นยุทธศาสตร์และ แผนแม่บทวางระบบการติดตามประเมินการทำงาน สามารถตัดสินใจได้ แม้จะมีความเสี่ยงเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

- ร่วมการจัดทำแผนงานประจำ และ/หรือแผนกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- พัฒนาแผนแม่บทของหน่วยงานเพื่อสนองนโยบาย / เป้าหมายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม จัดระบบข้อมูลข่าวสารเชิงบริหารที่มีประสิทธิภาพ

- ตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยมีการประเมินผลได้ผลเสียของการดำเนินการอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stake Holder)

- บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากรในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดคุณภาพที่ยั่งยืน

1.2 บริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตน หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ตนเองสามารถให้บริการได้ บริการที่ดีจึงเป็นการกระทำโดยไม่เลือกกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะประชาชนผู้มาติดต่อ ข้าราชการทั้งในสังกัดเดียวกันหรือต่างสังกัด หรือหน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการเป็นการให้บริการในหลายรูปแบบ ซึ่งเกิดจากจิตสำนึกของผู้ให้บริการและจิตสำนึกของความเป็นข้าราชการที่ดี

พฤติกรรมคาดหวัง ได้แก่

- มีพฤติกรรมแสดงออกถึงความรัก ความโอบอ้อมอารี ความเมตตา กรุณา ทั้งความคิด คำพูด และการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ร่วมงานอย่างเสมอภาค
  - แสดงวุฒิภาวะทางอารมณ์โดยสามารถจัดการและควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม รวมถึงเป็นที่พึ่งทางอารมณ์ต่อตนเองและผู้อื่นได้
  - มีความสามารถในการขจัดความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม และสามารถติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ด้วยรอยยิ้มอย่างจริงใจ
  - เป็นผู้แสดงออกด้านการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสม ตามวัฒนธรรมองค์กร และวิชาชีพ โดยคำนึงถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทย เป็นแบบอย่างด้านบุคลิกภาพทั้งภายในภายนอก คิดดี มีไหวพริบ สุภาพ อ่อนโยน กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นที่ชื่นชมหน้าครัทธา เลื่อมใสของสังคม
- ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
- ระดับที่ 1 แสดงวุฒิภาวะทางอารมณ์และความเอื้ออาทร
- มีกิริยาท่าทางที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ แสดงการเอาใจใส่ สุภาพอ่อนโยน
  - มองคนในแง่ดี มีน้ำใจ
  - มีการจัดการอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสมและแสดงออกอย่างถูกต้องเหมาะสม
- ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะให้บริการ
- มีความรัก ความเมตตาแก่ผู้อื่นเพื่อยังประโยชน์สุขแก่ผู้อื่น
  - มีความสามารถในการอดกลั้น
  - มีการแสดงออกอย่างถูกต้องตามกาลเทศะ วัฒนธรรม มีองค์กร และวิชาชีพ โดยคำนึงถึงความเป็นไทย ด้านการแต่งกายการพูด และการแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ
  - แสดงความรัก ความโอบอ้อมอารี ความปรารถนาดี ความเมตตา กรุณา ทั้งความคิดคำพูดและการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา
- ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวิเคราะห์และจัดการความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม



- วิเคราะห์สาเหตุและข้อมูลที่ทำให้เกิดปัญหา
  - แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้สอดคล้องกับสาเหตุและสถานการณ์ในการให้บริการได้
  - ความสามารถในการให้อภัยแก่ผู้ที่ไม่สมควรจะให้อภัย
  - ความสามารถในการลืมนการณ์ ความรู้สึกด้านลบที่เคยมีต่อผู้อื่น
- ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก
- ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการโดยไม่ต้องให้
- ผู้รับบริการ

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

- เข้าใจความจำเป็น หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและ/หรือใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็น หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
- ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองของความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ระดับที่ 6 แสดงสมรรถนะระดับที่ 5 และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ

- เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด
- ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการจนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว
- สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการเพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ

1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ในสิ่งที่จะสั่งสมความรู้ ความสามารถของตน ด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

พฤติกรรมคาดหวัง ได้แก่

- มีความรู้ความเข้าใจสามารถนำศาสตร์ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยและสังคมโลก
  - สามารถใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างหลากหลาย
  - มีความสามารถในการค้นคว้าหาความรู้ เพื่อนำมารวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ เป็นผลงานทางวิชาการ ตลอดจนสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วยกระบวนการวิจัยจนเป็นที่ยอมรับ
  - มีความรู้ความเข้าใจทักษะในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงสามารถใช้สื่อ และเทคนิคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ
- ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
- ระดับที่ 1 แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนที่เกี่ยวข้อง
- แสดงความสนใจ และกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ เทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
  - ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
- ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและที่เกี่ยวข้องหรืออาจมีผลกระทบต่อการทำงานที่ของตน
  - ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง
  - เข้าใจประเด็นหลักและผลกระทบของวิทยาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง
  - หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น
- ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้วิทยาการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน

- สามารถนำวิชาการความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

- ส่งสมความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอจากการทดลองวิธีการทดลองวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ และเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

- มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ)

- สามารถนำไปเผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การเขียนผลงานวิชาการ การนำเสนอผลงานวิชาการ การเป็นวิทยากร และการจัดการความรู้ในองค์กร ฯลฯ

- สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม

- สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในอนาคต

- ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาด้านต่าง ๆ

- สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมืออุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา

- ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน

- มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือ วิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในอนาคตและสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

1.4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) หมายถึง การดำรงตนและการประพฤติปฏิบัติตนในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพเพื่อภาพลักษณ์ ดัชนีชี้วัดชื่อเสียง และเกียรติยศของความเป็นข้าราชการที่ดี

พฤติกรรมคาดหวัง ได้แก่

- มีความสามารถในการทำความเข้าใจและจับประเด็นปัญหา แนวคิด ทฤษฎี โดยวิเคราะห์ประเด็นออกเป็นส่วนย่อย ๆ จัดลำดับความเป็นเหตุเป็นผล เชื่อมโยง แง่มุมต่าง ๆ จนเป็นระบบความคิดและแสดงผลของความคิดได้อย่างสร้างสรรค์

- ครองตนและประพฤติปฏิบัติตนตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทยและ วัฒนธรรมองค์กร โดยยึดกฎระเบียบของสังคม จรรยาบรรณวิชาชีพ จรรยาบรรณครู อุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

- ความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้ร่วมงาน นักศึกษาและผู้รับบริการ ปฏิบัติตนตามระเบียบข้าราชการและองค์กรด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตตลอดจนเป็นแบบอย่างที่ดี ต่อผู้อื่นได้

- มีความภูมิใจในวัฒนธรรมไทย สามารถส่งเสริมและพัฒนาเอกลักษณ์ ไทย เห็นคุณค่าและเคารพศักดิ์ศรีตนเอง ประพฤติตนบนพื้นฐานความพอเพียง

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 มีการครองตน

- ความซื่อสัตย์สุจริตความรับผิดชอบ ความพอเพียง มีสติสัมปชัญญะ (ความยังคิด)

- แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาซึ่งพออย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต มีความยุติธรรม

- ปฏิบัติงานโดยยึดมั่นจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล จรรยาบรรณ วิชาชีพครูและวัฒนธรรมขององค์กร

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 มีสัจจะและครองคน ครองงาน

- รักษาวาจา มีสัจจะเชื่อถือได้ พุดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้าง ข้อยกเว้นให้ตนเอง

- ใช้ปัญญานำอารมณ์ และรู้จักรักผู้อื่น

- มีจิตสำนึกและภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการและความเป็นสมาชิก ขององค์กร ความเป็นไทย

- อุทิศร่างกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงาน บรรลุผลเพื่อสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาประเทศชาติและสังคมไทยไม่เอาเปรียบผู้อื่น ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการและความเป็นไทย

- ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ส่วนตน

- เสียสละความสุขสบาย ตลอดจนความพึงพอใจส่วนตัว หรือของครอบครัวโดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ

- ส่งเสริมสืบสาน และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย นำความรู้ภูมิปัญญาไทย และภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการดำรงชีวิต

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอ้างความถูกต้อง

- อ้างความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้

- ตัดสินใจในหน้าที่ปฏิบัติราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรืออาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเสียผลประโยชน์

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม

- อ้างความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

1.5 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงตำแหน่งเดียว ความเป็นสมาชิกในทีมดังกล่าวหมายถึงความรวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

พฤติกรรมคาดหวัง ได้แก่

- มีความสามารถในการร่วมดำเนินการเป็นทีมโดยแสดงออกถึงความ เป็นผู้นำ จูงใจหรือสื่อสารให้องค์กรเกิดการขับเคลื่อนสู่เป้าหมายอย่างราบรื่นและเต็ม ประสิทธิภาพ

– กล้าแสดงความคิดเห็นที่สร้างสรรค์องค์กร ผลักดันภารกิจขององค์กร  
ให้ประสบความสำเร็จ

– ร่วมพิทักษ์ผลประโยชน์ขององค์กร  
– ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจในกิจกรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ  
และต่อเนื่อง

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ

– การสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ  
– แสดงออกถึงพฤติกรรมความร่วมมือพิทักษ์ผลประโยชน์ขององค์กร  
– ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจ  
ของกลุ่ม

– รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่มหรือ  
ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงาน  
กับเพื่อนร่วมงาน

– สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดีมีจิตสำนึกความเป็นหนึ่งเดียว  
ขององค์กร

– แสดงความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี  
– กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานทุกคนในเชิงสร้างสรรค์

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของ  
สมาชิกในทีม

– รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึง  
ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

– ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผน  
ร่วมกันในทีม

– ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงาน  
ร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุนและช่วยเหลือเพื่อน  
ร่วมทีมคนอื่น ๆ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

- กล่าวชื่นชมให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงใจ
- แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นได้โดยไม่ต้องร้องขอ

- รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจ ให้ได้ผลสำเร็จ

- มีการโน้มน้าวให้สมาชิกปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ
- ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม โดยไม่คำนึง ความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว

- ช่วยเหลือประสานรอยร้าวหรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร

- ประสานสัมพันธ์ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมและผู้เกี่ยวข้องเพื่อมีพลังผลักดันการปฏิบัติการกิจใหญ่น้อยต่าง ๆ ให้บรรลุผล

บุษยมาศ แสงเงิน (2554) ได้กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การพยายามปรับปรุงการทำงานได้ตามเป้าหมาย หรือได้ดีกว่าคนอื่น ๆ และการทำงานยากที่ท้าทาย ซึ่งอาจไม่เคยมีใครทำมาก่อน สำหรับคำในภาษาอังกฤษที่มีความหมายคล้ายคลึงกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ เน้นที่ผลลัพธ์ และประสิทธิผล ใส่ใจกับมาตรฐาน และเน้นการปรับปรุงงานการมุ่งผลสัมฤทธิ์พิจารณาได้จาก 3 มิติ คือ

1. ความสมบูรณ์ของการทำกิจกรรมในงาน
2. ผลกระทบของผลสำเร็จในงานว่าเกี่ยวกับระดับบุคคล ระดับกลุ่มหรือระดับหน่วยงาน
3. ระดับของนวัตกรรมที่สร้าง เช่น เป็นสิ่งใหม่ต่อหน่วยงาน ต่อส่วนราชการ หรือต่อวิชาชีพ

สมรรถนะในแต่ละด้านแม้ว่าจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากสมรรถนะอื่น ๆ แต่เราก็ยังมีความคาบเกี่ยวกันอยู่บาง สมรรถนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การคิดริเริ่ม (Initiative) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) และความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility) ความเกี่ยวข้องที่ว่านี้ อาจจะเกี่ยวข้องในแง่ที่ว่าบุคคลจะแสดง

พฤติกรรมการณ์มุ่งผลสัมฤทธิ์ได้ก็มักจะมีความคิดริเริ่ม การสืบเสาะหาข้อมูล การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวมและความยืดหยุ่นผ่อนปรนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมด้วย

สรุป การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในสมัยก่อนจะเป็นการทำงานที่ผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติให้แล้วเสร็จไปวัน ๆ หนึ่งซึ่งไม่สามารถวัดออกมาเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนได้ จนปัจจุบันภาครัฐได้นำเรื่องสมรรถนะเข้ามาแบ่งวัดระดับของสมรรถนะในการทำงาน จึงทำให้เห็นเป็นขั้นตอน หรือเป็นรูปร่างมากขึ้นกว่าสมัยก่อน เพราะระดับจะเป็นการแบ่งให้กับผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติ เช่น ระดับปฏิบัติการควรมีสมรรถนะอยู่ในระดับใด ระดับผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับสูงควรมีสมรรถนะอยู่ในระดับใด ถ้าผู้ปฏิบัติงานคนใดมีสมรรถนะต่ำก็ต้องรีบเร่งที่จะพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น เพราะในสมัยก่อนทำให้ภาครัฐไม่สามารถที่จะพัฒนาบุคลากรในส่วนราชการได้อย่างเป็นรูปธรรมได้เลย เพราะไม่มีเครื่องมือในการแยกแยะความสามารถได้การพัฒนาในสมัยก่อนก็ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลของคน ๆ นั้นเองเพื่อศึกษาและพัฒนาตนเองให้มีความรู้มากขึ้น

ราชัน นาสมพงษ์ (2553) ได้กล่าวว่า คำว่า “Service” แยกอักษรออกเป็นความหมาย ดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพอใจ คนส่วนใหญ่คิดว่างานบริการเป็นเรื่องของบริการ เป็นเรื่องของการรับใช้ แท้ที่จริงไม่ใช่ งานบริการคืองานใด ๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้และผู้รับอย่างมีเงื่อนไขกล่าวคือ เป็นบริการที่ดีแล้วผู้รับต้องพึงพอใจต้องให้บริการ

การปฏิบัติในการให้บริการ



ทางกายต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการ  
 กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะตะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง  
 กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใสหัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การ  
 แต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว หรือทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน  
 นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่าง  
 กระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจาต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำ  
 ขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้  
 มาก ไม่พูดแทรกไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อ  
 ความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความ  
 สบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่  
 จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการ  
 นั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เปื่อ  
 หน่ายหรือแข็งการดำเนินงานสู่จุดประสงค์คือความก้าวหน้าของประเทศตามบทบาทหน้าที่  
 แห่งตน ทำให้ข้าราชการทุกคนต้องเป็นนักบริการไปด้วย ซึ่งจะช่วยบอกให้ว่าจะเป็นผู้  
 บริการในฐานะข้าราชการที่ดีนั้น จะต้องประกอบด้วย

1. เป็นผู้ที่มีจิตใจที่มุ่งถึงประชาคมเป็นหลัก (Sense of Community) โดยถือว่า  
 หน้าที่ราชการเป็นภารกิจเพื่อสังคม เมื่อมีโอกาสที่จะให้บริการในหน้าที่ มีความ  
 กระตือรือร้น ที่จะกระทำที่จะช่วยเหลือด้วยความยินดี

2. เป็นผู้ที่มีความสามารถวิเคราะห์ความต้องการแท้จริงของผู้รับบริการ  
 จะด้วยความสังเกต การรวบรวมจากการสังเกตข้อมูล เหล่านี้เมื่อได้มามากพอจะมา  
 ประกอบกัน เพื่อการวินิจฉัยและหาแนวทางที่เหมาะสมและดีที่สุด

3. เป็นผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี ด้วยการใช้อย่างที่ง่าย ยิ้มแย้ม  
 แจ่มใสเข้าใจถึงการพูดจา หรือแนวทางที่จะช่วยเหลือที่ดีที่สุด การสื่อสารเป็นสิ่งปกติวิสัย  
 ของมนุษย์ทุกระดับ การทำงานทุกอย่างจะมีโอกาสของการสื่อสารกันเพื่อถามและตอบ ใช้  
 อธิบายในงานที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารเป็นการส่ง และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูล  
 ข่าวสาร ซึ่งการสื่อสารมีอยู่ 2 แบบ คือ วัจนะ (Verbal Communication) การสื่อสารด้วย  
 การพูดในทางการใช้ภาษาที่ต้องระมัดระวังความถูกต้องของภาษา การใช้ภาษาให้ถูก

กาลเทศะ และการสื่อสารแบบอวัจนะ (Nonverbal Communication) เป็น การสื่อสารที่ออกด้วยการใช้ภาษา กาย (Body Language) หรืออาจหมายถึง การสื่อสารแบบเงียบก็ได้ การสื่อสารแบบอวัจนะมีจุดประสงค์ 2 ประการ คือ สร้างความรู้สึกแก่ผู้รับว่ามีความรู้สึกอย่างไรกับอีกจุดประสงค์หนึ่ง เพื่อการสร้างสัมพันธภาพ

#### 4. เป็นผู้ที่มีทักษะในการฟัง (Listening) ในแง่ของจิตวิทยาการฟังมี

ความหมายมากสำหรับผู้พูด ประโยชน์สำหรับผู้ฟัง ความหมายสำหรับผู้พูดเนื่องจากมีผู้ฟังทั้งเป็นความสบายใจ เป็นความมั่นใจ และเข้าใจของผู้พูดทำให้ระบายออกได้มาก การฟังได้ถูกกำหนดเป็นวิธีการทางจิตวิทยา เพื่อการแนะแนว เพื่อวิเคราะห์ทางจิตวิทยา หรือแม้แต่การบำบัดทางจิตวิทยา ส่วนผู้ฟังจะมีประโยชน์ในแง่ของการได้รับความรู้ในความคิด เกิดความเข้าใจ เกิดความงอกงามในสิ่งที่ได้ฟังหากเป็นผู้บำบัดก็สามารถวินิจฉัยเรื่องราว

การให้บริการที่ดีมีความจำเป็นและสำคัญต่อผู้บริหารเนื่องจากมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้บริหารถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบาย ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ผู้บริหารควรปฏิบัติดังนี้

1. การสร้างความพอใจ ความรักใคร่เกิดจากความสัมพันธ์ทางจิตใจ ด้วยการมีมิตรภาพ เมื่อพอใจมากขึ้นก็จะเป็นความรักนับถือ การสร้างให้เกิดมิตรภาพที่ดี คือ

1.1 ใช้หลักธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้ให้

1.2 มีมารยาทและการปฏิบัติที่ถูกต้องตามขนบธรรมเนียมประเพณี

1.3 มีจิตวิทยาในการสร้างสัมพันธภาพ

1.4 การมีส่วนร่วม

1.5 การสร้างการยอมรับในฐานะข้าราชการ

2. สร้างคุณค่าของการบริการ

2.1 การบริการประชาชนที่มารับบริการ ณ ที่ทำการเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะพึงกระทำทุกสิ่งทุกอย่าง ข้อที่ควรปฏิบัติ

2.2 การปฏิบัติในท้องถิ่น การเข้าชุมชนเป็นภารกิจของผู้บริหารในการขยายบริการสู่พื้นที่ ซึ่งการออกพื้นที่นี้ข้าราชการควรต้องกระทำตนในการสร้างคุณค่าของบริการ

3. สร้างเสริมให้เกิดความร่วมมือในการเข้าถึงประชาชนมิใช่เพื่อให้รัฐเป็นผู้ให้เท่านั้น แต่ส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการมีส่วนร่วมของรัฐในการบริการ

4. เข้าถึงจิตใจผู้รับบริการความต้องการของคนที่มาสัมพันธ์กับการบริการจริง แล้วมีอยู่ 3 ระดับคือ ความต้องการความรักการยอมรับต่อ

4.1 อารมณ์และความรู้สึกของผู้บริการซึ่งมักจะมี ความกังวลต่อการเป็นโรคการกลัวตาย กลัวต่อปัญหาที่จะเกิดความเจ็บป่วยซึ่งจริง ๆ แล้วคือความต้องการความปลอดภัยต่อชีวิตด้วย ความกลัว เราต้องให้คำอธิบายที่ชัดเจนและอยู่เป็นเพื่อเท่าที่จำเป็น

4.2 ต้องการความรักและการเอื้ออาทร ให้ความเอาใจใส่ที่จะซักถาม

4.3 ต้องการได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาพยาบาล นั่นคือการต้อนรับช่วยเหลือและบอกข้อมูลที่เป็นแก่นแก่ผู้รับบริการ

4.4 เข้าถึงสถานะของบุคคล ครอบครัว และชุมชน

สรุป ความสำคัญของการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

บุษยมาศ แสงเงิน (2554) ได้กล่าวว่า การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นสมรรถนะในกลุ่มกระบวนการคิด (Cognitive) หรือความฉลาด อย่างไรก็ตาม สมรรถนะนี้ไม่ได้วัดความฉลาด (IQ) โดยตรง แต่เป็นการวัดแนวโน้มของการที่ผู้ดำรงตำแหน่งจะใช้ความฉลาดของตนให้มีประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ กล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ เป็นการวัดทั้งความสามารถและแรงจูงใจ โดยทั่วไปสมรรถนะ การคิดวิเคราะห์และการมองภาพองค์รวมจะสัมพันธ์โดยตรงกับความฉลาดมากกว่าสมรรถนะ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แต่จากงานวิจัยสนับสนุนว่า ความฉลาดมีความสัมพันธ์กับความรู้งาน เพราะบุคคลที่มีความฉลาดจะสามารถเรียนรู้และเก็บ

ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในงานได้ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

1. ความรู้เชิงเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ
2. แรงจูงใจที่จะเรียนรู้เพิ่มขึ้น
3. ใช้ความรู้นั้นในงาน
4. สอนความรู้นั้น ๆ ให้กับบุคคลอื่น ๆ ด้วย

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) อาจเรียกในชื่ออื่น ๆ ได้แก่ การตระหนักรู้ด้านกฎหมาย (Legal Awareness) ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) ภาพลักษณ์ของผู้ช่วยเหลือที่เชี่ยวชาญ (Expert – helper Image) ทักษะการวินิจฉัย (Diagnostic Skill) และการยึดมั่นต่อการเรียนรู้ (Commitment to Learning) อีกชื่อหนึ่งที่มักได้ยินกันบ่อย คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning)

สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มี 4 มิติ ได้แก่

1. อธิบายในรูปของระดับวุฒิการศึกษา
2. ระดับของการบริหารจัดการความรู้ เช่น ระดับบุคคล กลุ่มงาน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

3. ความพยายามที่จะคงไว้และมาซึ่งความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน
4. ขอบเขตของการเผยแพร่ให้ความรู้กับผู้อื่น เช่น ตอบคำถาม การให้คำปรึกษาเสนอแนะความรู้ให้กับหน่วยงาน หรือตีพิมพ์ผลงานวิชาการ เป็นต้น

การแสดงถึงพฤติกรรมของสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ได้แก่

1. การทำให้ตนเองมีทักษะและความรู้
2. แสดงความสนใจใคร่รู้ความรู้ที่นอกเหนือจากอาชีพโดยตรง
3. อาสาให้ความช่วยเหลือผู้อื่นแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิค
4. เข้าอบรม/เรียน หรือเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับความรู้ใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับงาน

สมรรถนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเป็นรูปแบบพิเศษของการสืบเสาะหาข้อมูล เพราะต้องค้นหา ติดตามความรู้เสมอๆ นอกจากนี้ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพยังเกี่ยวข้องกับ

กับการคิดวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทางด้านเทคนิค การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ (การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ระดับที่ 4) ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และแม้แต่สมรรถนะศิลปะการสื่อสารจูงใจเองก็อาจมีการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ถ้าเป็นกรณีของการนำความเชี่ยวชาญในงานอาชีพไปใช้ในการจูงใจคน

สรุป การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นการแสดงความสนใจ การติดตามความรู้ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง การมีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน สามารถนำความรู้ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ การศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่องและการสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ

บุษยมาศ แสงเงิน (2554) ได้กล่าวว่า การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม มาจากคำว่า Integrity ที่มีนัยของการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคำพูด (เท่ากับการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมระดับที่ 2) ซึ่งคำพูดที่ว่านี้เป็นค่านิยมของบุคคลนั้นๆ (สิ่งที่เห็นว่าเป็นดี) และค่านิยมที่ว่านี้ อาจมาจากหน่วยงาน (ค่านิยมองค์กร) สังคมหรือหลักทางด้านศีลธรรมของบุคคล สิ่งนี้ทำให้สมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมแตกต่างไปจากสมรรถนะอื่นๆ ที่เน้นผลการปฏิบัติงานที่ดี แต่ Integrity เน้นที่ค่านิยมมากกว่ายังมีประเด็นที่ว่า การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมนั้นสอดคล้องกับวินัยและจรรยาข้าราชการ ดังนั้นข้าราชการทุกคนควรถูกกำหนด ดังนี้

1. สมรรถนะและวินัยข้าราชการมีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน สมรรถนะเป็นการกำหนดมาตรฐานเชิงพฤติกรรม ที่เมื่อแสดงแล้ว หน่วยงานจะเสริมแรงเพื่อให้พฤติกรรมนั้น ๆ คงอยู่ส่วนวินัยข้าราชการเป็นเรื่องของการบอกว่าอะไรห้ามทำ ถ้าทำอะไรจะถูกลงโทษ หรืออะไรต้องทำ ถ้าไม่ทำอะไรจะถูกลงโทษ

2. การกำหนดระดับสมรรถนะใช้หลักของการรับรู้ความแตกต่างระหว่างระดับ (Just Noticeable Difference (JND)) ซึ่งแต่ละระดับมีความยากง่ายแตกต่างกันอย่างชัดเจน การนำไปใช้จึงต้องกำหนดให้สอดคล้องกับระดับตำแหน่ง ดังนั้น ระดับตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและขนาดงานที่ต่ำกว่า จึงควรกำหนดระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและขนาดงานที่สูงกว่า การกำหนดให้ทุกระดับตำแหน่งงานมีสมรรถนะในระดับเดียวกันทั้งหมดจึงอาจไม่เหมาะสม

2.1 มีความสุจริต การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ข้าราชการทุกคนถูกกำหนดให้ปฏิบัติเช่นนี้อยู่แล้ว ส่วนราชการอาจกำหนดตัวอย่างพฤติกรรมให้ชัดเจนมากขึ้นว่าการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตนั้น หมายถึงอะไรได้บ้าง เช่น ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่น เป็นต้น

2.2 มีสัจจะเชื่อถือได้ นอกจากมีความสุจริตแล้ว ผู้ดำรงตำแหน่งยังต้องประพฤติตนให้มีสัจจะเชื่อถือได้ หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือ การรักษาคำพูด ทั้งนี้ เพื่อให้ข้าราชการเป็นบุคคลที่สังคมให้ความเชื่อถือไว้วางใจ คนส่วนใหญ่รู้ว่าจะพูดอย่างไรจึงจะทำให้ดูดีก็มักจะพูดตามค่านิยม จรรยาข้าราชการ เช่น กล่าวว่าในการบริการไม่มีการเลือกปฏิบัติ ในขณะที่ในทางปฏิบัติอาจจะไม่ได้แสดงพฤติกรรมเช่นนั้น เช่น การลัดคิวการให้บริการให้กับผู้รับบริการบางคน เป็นต้น กล่าวอีกอย่างหนึ่ง คือ ขาดความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้พูดออกไป เพราะค่านิยมที่พูดออกไปนั้น ในทางปฏิบัติอาจไม่สามารถกระทำได้ง่าย

2.3 ยึดมั่นในหลักการนั้น ไม่ว่าจะปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณหรือจรรยาข้าราชการก็ตาม โดยปกติมักทำให้ผู้ปฏิบัติต้องปฏิบัติงานด้วยความยากลำบากมากขึ้น อาจต้องสละความสุขส่วนตัวบ้าง ผู้ดำรงตำแหน่งก็ควรต้องยอมที่จะกระทำเช่นนั้น เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ราชการถูกต้อง เหมาะสม เพื่อรักษาศักดิ์ศรี แห่งความเป็นข้าราชการ นอกจากนี้ ยังรวมไปถึงพฤติกรรมของการกล้าที่จะยอมรับความผิดพลาด และรับผิดชอบต่อผลของการกระทำของตนเองด้วย

2.4 ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องนั้น ทำให้ผู้ดำรงตำแหน่งปฏิบัติหน้าที่ราชการยากลำบากขึ้น เพื่อให้เกิดความถูกต้องตามหลักการหรือแม้แต่อาจเป็นการสร้างศัตรูขึ้น แต่ผู้ดำรงตำแหน่งถูกคาดหวังให้ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องนั้น

2.5 อุทิศตนเพื่อความยุติธรรม ผู้ที่เสียผลประโยชน์อาจไม่ใช่แต่ไม่พึงพอใจ แต่อาจแสดงอำนาจในอันที่จะทำให้เกิดความไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่น การข่มขู่จะทำให้พ้นจากตำแหน่ง เป็นต้น หรืออาจทำให้เสี่ยงภัยต่อชีวิต เช่น การข่มขู่จะทำให้ร้าย เป็นต้น ถึงกระนั้นผู้ดำรงตำแหน่งก็ถูกคาดหวังว่าจะยังยอมอุทิศตัวเพื่อความยุติธรรม

สรุป การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จึงเป็นการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ การแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาซื่ออย่างสุจริต การรักษาคำพูด มีสัจจะและเชื่อถือได้ การแสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ การยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณ

แห่งวิชาชีพและจรรยาข้าราชการไม่เบี่ยงเบน ด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล้ารับผิดชอบและรับผิดชอบ การเสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ การยื่นหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แมตักอยู่ในสถานการณ์ที่อาจมีความยากลำบาก การกล้าตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์และการยื่นหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้อันสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานหรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

บุษยมาศ แสงเงิน (2552) ได้กล่าวว่า คำว่า “ทีม” อาจไม่จำเป็นต้องเป็นทีมที่ตั้งอย่างเป็นทางการ แต่เป็นบุคคลที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันและมาจากส่วนงานต่าง ๆ ที่มาทำงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาหรือทำงานโครงการด้วยกัน บทบาทของการทำงานเป็นทีมไม่จำเป็นต้องเป็นหัวหน้าทีมหรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการ แมแต่คนที่มีอำนาจอย่างเป็นทางการแต่ร่วมมือทำงาน หรือทำหน้าที่เป็นผู้ประสานทีม (Group Facilitator) ก็แสดงสมรรถนะการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารที่เก่ง ๆ จะแสดงทั้งสมรรถนะการทำงานเป็นทีมและสภาวะผู้นำการทำงานเป็นทีม อาจเรียกในชื่ออื่น ๆ ได้แก่ การบริหารจัดการกลุ่ม (Group Management) การสนับสนุนกลุ่ม (Group Facilitation) การแก้ไขข้อขัดแย้ง (Conflict Resolution) การจัดการสาขา (Managing Bench Climate) การจูงใจผู้อื่น (Motivating Others) ซึ่งมีมิติ (Dimension) ที่ใช้ในการพิจารณามี 3 ด้าน คือ

1. ระดับของการช่วยเหลือสนับสนุนทีมขนาดของทีมที่เกี่ยวข้อง และระดับของความพยายามที่จะช่วยเหลือสนับสนุนทีม ซึ่งในโมเดลสมรรถนะราชการพลเรือนจะเน้นที่ระดับของการช่วยเหลือสนับสนุนทีมสำหรับกรณีที่เป็น ส่วนราชการอาจใช้มิติอื่น ๆ ช่วยในการแยกความแตกต่างระหว่างระดับที่แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะการทำงานเป็นทีม ได้แก่ แสดงความคิดที่ช่วยกำหนดแผนงานหรือตัดสินใจ คอยแจ้งข่าวสารให้ผู้อื่นทราบ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์แสดงความคาดหวังทางบวกจากผู้อื่น ชื่นชมความสำเร็จของผู้อื่นในที่สาธารณะ สนับสนุนให้อำนาจผู้อื่นทำให้เขารู้สึกว่ามีความสำคัญ

3. สมรรถนะการทำงานเป็นทีมเกี่ยวข้องกับสมรรถนะอื่น ๆ เช่น ความเข้าใจผู้อื่น ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ความมั่นใจในตนเอง การพัฒนาผู้อื่น เป็นต้น

พฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะการทำงานเป็นทีม ได้แก่

1. ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ

2. ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน
3. ประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม
4. สนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

สรุป การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กร การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานการทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี

### ลักษณะของสมรรถนะ

กีรติ ยศยิ่งยง (2550) กล่าวว่า ลักษณะของสมรรถนะแสดงออกได้หลายมุมมองของแต่ละแนวคิด เช่น มุมมองทางประเทศสหรัฐอเมริกาถือว่า สมรรถนะเป็นปัจจัยนำเข้าที่พนักงานมีทักษะ ความรู้ และความสามารถที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ประเทศอังกฤษมองว่า สมรรถนะเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานที่เกิดจากการกำหนดเงื่อนไขในงานนั้น โดยสรุปตามมุมมองต่าง ๆ ได้ดังนี้ (กีรติ ยศยิ่งยง, 2550, หน้า 14)

1. สมรรถนะต่างลักษณะงาน (Competency as Task) เป็นการแสดงว่าสมรรถนะต่าง ๆ สามารถแบ่งออกเป็นงานย่อย ๆ และกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำได้ เช่น งานทำความสะอาดพื้น งานย่อยคือ การเลือกไม้กวาด ซึ่งงานย่อยลงไปอีกมีความสามารถในการเลือกใช้ไม้กวาดว่าจะเลือกใช้ไม้กวาดแบบใดที่จะเกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน
2. สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ (Competency as Results) เป็นการแบ่งสมรรถนะออกเป็นองค์ประกอบย่อย ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์รวม
3. สมรรถนะตามลักษณะของผลกระทำ (Competency as Outputs) เป็นการค้นหาความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการในการผลิตหรือการบริการ จากนั้นจึงแบ่งผลที่ได้ออกเป็นองค์ประกอบย่อย ๆ และกำหนดคุณภาพและมาตรฐานที่ต้องการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นผลที่ได้สามารถออกแบบผลผลิต ผลที่ได้ดังกล่าวเป็นตัวกำหนดพิมพ์เขียวความต้องการของลูกค้าและแบบจำลองของผลผลิตต่อไป
4. สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Competency as Knowledge, Skill and Attitude) คนที่ฉลาดรอบรู้จะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมหรือวิธีการต่าง ๆ ที่



บ่งบอกว่า คนคนนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูง โดยใช้สมรรถนะที่จะแสดงถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จ รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น การกำหนดเป้าหมายการหาหนทางที่จะแก้ไขปัญหาเพื่อให้ไปถึงเป้าหมาย ซึ่งเป็นตัวกำหนดความสำคัญในการทำงาน

5. สมรรถนะตามลักษณะของแต่ละคนที่มีอยู่ (Competency as Attribute Bundle) เป็นการประยุกต์ใช้กระบวนการของสมรรถนะเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งเป็นเรื่องยากมากที่จะเจาะจงว่าเป็นความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ เช่น ภาวะผู้นำจะต้องแสดงพฤติกรรมที่สามารถจูงใจให้บุคคลปฏิบัติตามได้ เป็นต้น

### การนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้

ในปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนชั้นนำ ได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น และได้รับการยอมรับเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ จนนำไปสู่ขยายฐานความสนใจแนวคิดสมรรถนะเพื่อใช้ในการบริหารไปยังองค์การต่าง ๆ มากขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่า “แนวคิดเรื่องสมรรถนะกลายเป็นนวัตกรรมทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคใหม่” (นิสตาร์ก เวชยานนท์, 2549, หน้า 33) การนำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มักจะประยุกต์ใช้ใน 3 ระบบสำคัญ ดังนี้

1. ระบบการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่ (Competency-Based Recruitment and Selection System) ใช้ในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน เนื่องจากแนวคิดนี้จะทำให้ทราบถึงคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งเพื่อให้งานนั้นบรรลุผลตามที่ต้องการ (นิสตาร์ก เวชยานนท์, 2549, หน้า 50) โดยประยุกต์ใช้ในการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกใบสมัคร การสร้างเครื่องมือต่าง ๆ ในการคัดเลือกใบสมัคร เช่น แบบทดสอบ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างคำถาม (สุกัญญา รัตมิตรรมโชติ, 2550, หน้า 27)

2. ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Competency-Based Performance Management System) ใช้ในการประเมินว่าบุคคลเหล่านั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร และใช้ในการให้คำตอบแทนเพื่อตอบแทนและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถเหล่านั้นให้อยู่กับองค์การ (นิสตาร์ก เวชยานนท์, 2549, หน้า 50) โดยการบริหารผลการปฏิบัติงานตามแนวสมรรถนะ เป็นการวัดผลลัพธ์ของงานในเชิง “คุณภาพ” ระยะยาว กล่าวคือ พนักงานจะช่วยให้องค์การทราบที่มา

ของผลงานว่าผลงานตามเป้าหมายที่พนักงานทำสำเร็จนั้นเกิดจากความสามารถอะไร และองค์การจะมีวิธีการใดที่จะช่วยพนักงานแต่ละคนให้มีความสามารถนั้นสูงขึ้นไปเพื่อสร้างผลงานตามที่องค์การคาดหวังอย่างต่อเนื่อง (สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ, 2550, หน้า 28)

3. ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Competency-Based Training and Development System) ใช้ในการพัฒนาพนักงาน ซึ่งหลังจากที่มีการประเมินความสามารถและศักยภาพพนักงานแล้ว ผู้บริหารสามารถที่จะวางแผนพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม (นิสดารัก เวชยานนท์, 2549, หน้า 50) โดยการทำให้พนักงานขององค์การมีความสามารถและความเชี่ยวชาญ (Employee Competency) ที่สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญขององค์การ (Organization Competency) ผ่านระบบการฝึกอบรมขององค์การ โดยองค์การต้องพยายามค้นหาว่าพนักงานแต่ละตำแหน่งจำเป็นต้องมีสมรรถนะหรือความสามารถใดบ้าง และสมรรถนะหรือความสามารถนั้น ๆ จะพัฒนาให้เกิดขึ้นได้โดยวิธีการใด (สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ, 2550, น. 110) โดยมีจุดมุ่งหมายให้พนักงานที่ฝึกอบรมพัฒนาเกิดการเรียนรู้ และมีทักษะที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของตนได้จริง โดยเน้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีมากกว่าที่จะเกิดแค่พฤติกรรม หรือทัศนคติเท่านั้น (กิริติ ยศยิ่งยง, 2549, หน้า 161)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2553 ก, หน้า 3-4) ได้ระบุว่าระบบสมรรถนะจะสัมพันธ์กับระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในภาคราชการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การสรรหา โดยพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 42 กำหนดให้การรับบุคคลเพื่อบรรจุเข้ารับราชการต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถของบุคคล ซึ่งเป็นหนึ่งในสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้วย
2. การบริหารผลงานและการให้ผลตอบแทน ตามหนังสือสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ที่ นร 1012/ว 20 ลงวันที่ 3 กันยายน 2552 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ กำหนดให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเป็นรายบุคคล โดยใช้สมรรถนะประกอบการประเมิน ทั้งสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ร่วมกับผลการปฏิบัติงาน
3. การฝึกฝนและการพัฒนา มาตรา 72 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 กำหนดหลักการพัฒนาข้าราชการโดยให้ยึดหลัก

สมรรถนะ โดยการพัฒนาข้าราชการทุกประเภทตำแหน่งทุกระดับ จะต้องเน้นการพัฒนาที่จะเสริมสร้างสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติที่เหมาะสมทั้งในปัจจุบันและในอนาคต สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นจะมีผลต่อการกำหนดหลักสูตรและกระบวนการพัฒนาของข้าราชการในส่วนราชการด้วย

4. การคัดสรร กำหนดให้ใช้กระบวนการในการประเมินสมรรถนะประกอบการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่งในแต่ละระดับชั้นงาน โดยปัจจุบันได้นำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งประเภทบริหาร สมรรถนะจึงมีผลต่อการเลื่อนระดับตำแหน่งและการคัดสรรข้าราชการเข้าสู่ตำแหน่งอีกด้วย

5. การวางแผนทางก้าวหน้าในสายอาชีพ จากหลักการในการคัดสรรและการพัฒนาซึ่งกำหนดให้สมรรถนะเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณาขึ้น จึงมีผลให้ระบบการวางแผนทาง ก้าวหน้าในสายอาชีพของข้าราชการทุกรายต้องคำนึงถึงสมรรถนะส่วนบุคคลด้วย

สมรรถนะสามารถนำไปประยุกต์ใช้และปรับใช้ในการปฏิบัติงานและกิจกรรมต่างๆ คือ (กีรติ ยศยิ่งยง, 2550, หน้า 16)

1. กิจกรรมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามความต้องการ (management for result)
2. กิจกรรมเพื่อทำความเข้าใจกับตลาดและลูกค้าจากการประเมินสมรรถนะขององค์กร (Knowing the market, Caring for customers)
3. กิจกรรมเพื่อการจัดหาคน (Managing people)
4. กิจกรรมเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลและการพิจารณาตัดสินใจ (Analyzing and applying judgment)
5. กิจกรรมเพื่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Solving Problems and making Decision)
6. กิจกรรมเพื่อการวางแผนในระยะยาว (Planning for the long term)
7. กิจกรรมเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานบนพื้นฐานของบุคคล (Being effective on an individual basic)

กิจกรรมที่สามารถนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในองค์กร สรุปได้ดังนี้ (Rylatt, A. and Lohan, K., 1995. อ้างถึงใน กีรติ ยศยิ่งยง, 2550, หน้า 16 – 24)

1. การกำหนดกลยุทธ์การวางแผนธุรกิจ (Strategic and business)

2. การวางแผนกลยุทธ์จะต้องสำรวจทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรคขององค์กรที่มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับระดับสมรรถนะของพนักงาน องค์กรอาจ ได้พบกับความสามารถของบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดที่จะทำให้องค์กรได้เปรียบ ทางการแข่งขัน และมีโอกาสที่จะสร้างอำนาจทางการตลาด แต่ในทางตรงกันข้ามการขาด ความสามารถเฉพาะด้านในเชิงการแข่งขัน อาจเป็นอุปสรรคในความสำเร็จขององค์กรได้

3. การสรรหาและการคัดเลือก (Recruiting and selecting) การระบุ สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการทำงานในระดับต่างๆ จะช่วยให้ผู้ที่ต้องการหางานทำได้ ความรู้ ทักษะที่ตนเองขาดอยู่ และช่วยให้ผู้สัมภาษณ์สามารถคัดเลือกคนเข้าทำงานด้วย การกลั่นกรอง ความสามารถของบุคคลที่มาสมัครงานในระดับหนึ่งว่า ผู้สมัครมี ความสามารถตามที่ต้องการหรือไม่ การสรรหาและการคัดเลือกบนพื้นฐานของสมรรถนะ จึงเป็นการจับคู่อย่างเหมาะสม ระหว่างมาตรฐานของสมรรถนะกับบุคคลบุคคลที่มี สมรรถนะที่แสดงให้เห็น การจัดระบบ การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานทั้งจากภายใน องค์กรและภายนอกองค์กร ตามรูปแบบของสมรรถนะที่องค์กรต้องการเข้ามาทำงาน ซึ่ง นำมาสู่ความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น องค์กรจึงกำหนดเครื่องมือในการ คัดเลือก เช่น การออกแบบใบสมัครที่ผู้สมัครต้องการระบุถึงสมรรถนะของตน วิธีการ คัดเลือกพนักงานเข้าสู่องค์กร รวมถึงการสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีนี้เป็นการเชื่อมโยงกับสมรรถนะ มาตรฐานที่จะทำให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้สมัครได้ว่าตรงกับความต้องการ หรือไม่ หากมีสมรรถนะที่สามารถนำไปพัฒนาต่อได้หรือไม่ การออกแบบข้อสอบถาม ต่างๆ เพื่อวัดความสามารถ ตลอดจนวิธีการต่างๆ ที่จะประเมินความสามารถของผู้สมัคร การพัฒนาระบบคัดเลือกพนักงานบนพื้นฐานสมรรถนะ สามารถดำเนินการได้ 6 ขั้นตอน คือ (Spencer and Spence, 1993. อ้างถึงใน กิรติ ยศยิ่งยง, 2550, หน้า 17)

1. กำหนดรูปแบบสมรรถนะมาตรฐานของตำแหน่งงาน
2. สรรหา และออกแบบเครื่องมือที่จะใช้ในการประเมินผู้สมัคร
3. ฝึกอบรมและให้ความรู้กับผู้ที่ต้องเป็นผู้คัดเลือก
4. ประเมิน และคัดเลือกผู้เลือก
5. ตัดสินใจเลือกรับหรือไม่รับผู้สมัคร
6. ตรวจสอบระบบการคัดเลือกพนักงาน บนพื้นฐานของสมรรถนะอยู่เสมอ

การเจรจาต่อรอง (Enterprise bargaining) เมื่อมีการเจรจาต่อรองเรื่องการจ่าย ค่าตอบแทน หรือการเปลี่ยนแปลงการทำงาน การกำหนดสมรรถนะจะช่วยได้มาก โดย

ฝ่ายจัดการและฝ่ายพนักงานจะต้องมีความชัดเจน ว่าต้องการอะไรในการปฏิบัติงานเพื่อให้  
งานบรรลุผลสำเร็จและสามารถใช้ขีดความสามารถนั้นเจรจาต่อรองเกี่ยวกับการพัฒนา  
ทักษะหรือการจัดสรรค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นได้

การนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR) สามารถ  
ทำได้หลายประการ คือ (รองศาสตราจารย์เทือน ทองแก้ว, 2552, หน้า 11)

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (human resource planning) จะเป็นการ  
วางแผนทรัพยากรมนุษย์ทั้งความต้องการเกี่ยวกับตำแหน่ง ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับ  
กำหนด Competency ในแต่ละตำแหน่งเพื่อให้ทราบว่าในองค์การมีคนที่เหมาะสมจะต้องมี  
Competency ใดบ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับการวางกลยุทธ์ขององค์การ

2. การตีค่างานและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน ( job evaluation of  
wage and salary administration) competency สามารถนำมาใช้ในการกำหนดค่างาน  
(compensable factor) เช่นวิธีการ point method โดยการกำหนดปัจจัยแล้วให้คะแนนว่า  
แต่ละปัจจัยมีความจำเป็นต้องใช้ในตำแหน่งงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด เป็นต้น

3. การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and selection) เมื่อมีการ  
competency ไว้แล้ว การสรรหาพนักงานก็ต้องให้สอดคล้องกับ competency ตรงกับ  
ตำแหน่งงาน

4 การบรรจุตำแหน่ง ควรคำนึงถึง Competency ของผู้มีคุณสมบัติ  
เหมาะสมหรือมีความสามารถตรงตามตำแหน่งที่ต้องการ

5. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and development) การฝึกอบรม  
และพัฒนาก็ดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับ competency ของบุคลากรให้เต็มขีดสุด  
ของแต่ละคน

6. การวางแผนสายอาชีพและการสืบทอดตำแหน่ง (career planning  
and succession planning) องค์การจะต้องวางแผนเส้นทางอาชีพ (career path) ในแต่ละ  
เส้นทางที่แต่ละคนก้าวเดินไปในแต่ละขั้นตอนนั้นต้องมีสมรรถนะอะไรบ้าง องค์การจะ  
ช่วยเหลือให้ก้าวหน้าได้อย่างไร และตนเองจะต้องพัฒนาอย่างไร ในองค์การจะต้องมีการ  
สร้างบุคคลขึ้นมาแทนในตำแหน่งบริหารเป็นการสืบทอด จะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะ  
อย่างไร และต้องมีการวัด competency เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างไร ซึ่งจะนำไปสู่  
กระบวนการฝึกอบรมต่อไป

7. การโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง (Rotation termination and promotion) การทราบ competency ของแต่ละคนทำให้สามารถบริหารงานบุคคล เกี่ยวกับการโยกย้าย การเลิกจ้าง และการเลื่อนตำแหน่งได้ง่ายและเหมาะสม

8. การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance management) เป็นการนำหลักการจัดการทางคุณภาพที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การวางแผนที่ต้องคำนึงถึงสมรรถนะของแต่ละคน วางคนให้เหมาะกับงานและความสามารถรวมทั้งการติดตามการทำงาน และการประเมินผลก็พิจารณาจาก competency เป็นสำคัญและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงต่อไป

การประยุกต์สมรรถนะไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรแนวทางในการประยุกต์สมรรถนะไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรอาจดำเนินการดังนี้ (รองศาสตราจารย์เทียน ทองแก้ว, 2552, หน้า 11)

1. แต่งตั้งหรือกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบการพัฒนาหลักสูตรขึ้นมาชุดหนึ่ง เรียกว่า คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรที่ใช้ Competency เป็นฐาน ซึ่งทำหน้าที่ควบคุม ติดตามการพัฒนา Core Competency และ Core Products

2. คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) ผู้ประกอบการและนักวิชาการ โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาหลักสูตรและผู้เชี่ยวชาญด้านกำหนดสมรรถนะมาช่วยกำหนดความสามารถเกี่ยวกับหน้าที่ของงาน โดยการระดมสมองวิเคราะห์หน้าที่หลัก (functional analysis) เพื่อคัดเลือกหน้าที่หลัก วัตถุประสงค์หลักของงานตามเนื้อหาของงานนั้น ๆ

3. เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาสำคัญ อาจใช้วิธีการที่เรียกว่า (critical incident technique) ได้แก่ การมอบหมายให้ระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และตอบปัญหาเป็นข้อ ๆ นำคำตอบมาสรุปรวมเป็นหน้าที่หลัก

4. การกำหนด Core Competency ซึ่งเป็นความสามารถหลักที่เป็นความรู้ ทักษะ และลักษณะต่าง ๆ รวมทั้งนวัตกรรม จนทำให้เกิดเอกลักษณ์ที่โดดเด่นขององค์การ ในการกำหนด Core Competency ผู้บริหารระดับสูงที่จะวางยุทธศาสตร์ และกำหนดคุณลักษณะ ทักษะ และความรู้หลัก เพื่อนำไปสู่การกำหนดคุณลักษณะของอาชีพ เพื่อการออกแบบหลักสูตรให้รองรับ Competency

5. ออกแบบหลักสูตรเพื่อให้รองรับสมรรถนะและนำไปสู่การวิพากษ์หลักสูตร โดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิจากกรอบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ

6. กำหนดแนวการสอนโดยพิจารณาจากสมรรถนะเป็นหลัก

7. นำหลักสูตรไปใช้และประเมินผล

### ประโยชน์ของสมรรถนะ

การนำแนวคิดสมรรถนะไปใช้ในองค์กรมีจุดประสงค์หลักเพื่อพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร ในการแข่งขันทางธุรกิจ มีการวิจัยพบว่าการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความสามารถคู่แข่งทางธุรกิจสามารถตามทันต้องใช้เวลา 7 ปี ในขณะที่การใช้เทคโนโลยีตามทันในเวลาเพียง 1 ปี เพราะสามารถซื้อหาได้ ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กรดังนี้ (ฐิติพัฒน์ พิษณุธาดา พงศ์, 2548)

1. ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง

2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมแก่พนักงานในองค์กร

4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะ เป็นตัวบ่งบอกว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดหลักของผลงานแล้ว ต้องใช้สมรรถนะตัวใดบ้าง

5. ป้องกันไม่ให้งานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของพนักงานขายเพิ่มขึ้นสูงกว่าเป้าที่กำหนดทั้ง ๆ ที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนัก แต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูง จึงทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเองโดยไม่ต้องลงแรงอะไรมาก แต่หากมีการวัดสมรรถนะแล้วสามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จ เพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง

6. ช่วยให้เกิดการหลอหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น เพราะหากทุกคนปรับสมรรถนะของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะ

ยาวจะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ เช่น เป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์ เพราะทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะในเรื่องการคิดสร้างสรรค์

สมรรถนะ (Competency) มีประโยชน์ ดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กรโดยจะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทศนคติของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร และ Core Competency เปรียบเสมือนตัวเร่งให้เป้าหมายต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

2. การสร้างวัฒนธรรมขององค์กร(Corporate Culture) ถ้าองค์กรใดไม่ได้ ออกแบบวัฒนธรรมโดยรวมขององค์กรไว้ เมื่อนานไปบุคลากรจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเองตามธรรมชาติ ทั้งนี้อาจจะมีบางที่วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัญหาหรือสนับสนุนต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น สมรรถนะจะช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทาง พฤติกรรมของคนในองค์กรโดยรวมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนมากขึ้นและช่วยในการป้องกันไม่ให้เกิด วัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้

3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

3.1 การคัดเลือกบุคคล (Recruitment) ช่วยในการคัดเลือกคนเข้าทำงาน ถูกต้องมากขึ้น เพราะบางคนเก่งมีความรู้สูง ประสบการณ์ดี อาจจะไม่เหมาะสมกับ ตำแหน่งงานนั้น ๆ หรือเข้ากับลักษณะวัฒนธรรมองค์กร นอกจากนี้ ยังใช้ในการออกแบบ รับคนเข้าทำงานลดการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการทดลองงาน ลดการสูญเสีย ทรัพยากรในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานใหม่ มีความสอดคล้องกับตำแหน่งใหม่

3.2 การพัฒนาและฝึกอบรม (Training and Development) นำมาใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาและฝึกอบรม ช่วยให้ทราบว่าผู้ที่ดำรง ตำแหน่งนั้น ๆ ต้องมีความสามารถเรื่องใดบ้างและช่องว่าง (Training Gap) ระหว่าง ความสามารถที่ตำแหน่งต้องการกับความสามารถที่มีจริงต่างกันมากน้อยเพียงใด และ ช่วยในการวางแผนการพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าใน อาชีพ ด้วยการนำเอาสมรรถนะของตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปมาพัฒนาบุคลากรในขณะที่เขา ยังดำรงตำแหน่งที่ต่ำกว่า



3.3 การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (Promotion) โดยใช้ในการพิจารณาเลื่อนบุคคลเพื่อดำรงตำแหน่งสูงขึ้น และช่วยป้องกันความผิดพลาดในการเลื่อนระดับตำแหน่ง

3.4 การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) ช่วยให้ทราบตำแหน่งที่ย้ายไปนั้นจำเป็นต้องมีสมรรถนะใดบ้าง และช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

3.5 การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ช่วยให้ทราบว่าสมรรถนะเรื่องใดที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้ผลสูงกว่าผลงานมาตรฐานทั่วไป

3.6 การบริหารผลตอบแทน (Compensation) ช่วยลดการกำหนดอัตราค่าจ้างพนักงานใหม่ว่าจะได้รับผลการตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถที่เพิ่มขึ้น ไม่ใช่กำหนดจากวุฒิการศึกษาที่ผ่านมา

จากข้อสรุปดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้ความสามารถเชิงสมรรถนะทำให้เกิดประโยชน์กับทุกฝ่ายและสัมพันธ์กันในทุกระดับขององค์กร ดังที่เกริกเกียรติศรี เสริมโภคมีความเห็นว่าสมรรถนะมีประโยชน์ต่อระดับพนักงาน ระดับผู้บริหาร และระดับองค์กร กล่าวคือด้านประโยชน์ที่มีต่อพนักงานทำให้พนักงานสามารถประเมินตนเองว่ามีจุดแข็ง จุดอ่อนในด้านใดเมื่อเทียบกับมาตรฐานในองค์กรสามารถกำหนดแนวทางในการพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะมีมาตรฐานกลางร่วมกัน ประโยชน์ที่มีต่อผู้บริหารคือ ทำให้ผู้บริหารมีมาตรฐานในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลสามารถพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน องค์กรใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารไปยังพนักงานทุกคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นมาตรฐานเดียวกัน ลดความอคติในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประโยชน์ในระดับองค์กรคือทำให้องค์กรมีมาตรฐานกลางในการบริหารงานบุคคล ผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกันมากขึ้น ผู้ที่ทำการตัดสินใจในองค์กรมีความมั่นใจในความสามารถและทักษะที่แท้จริงของพนักงาน สามารถคาดคะเนสมรรถนะของแรงงานที่ต้องการและที่มีอยู่ในองค์กรได้ถูกต้อง ปรับปรุงประสิทธิภาพในการสรรหาบุคคลเข้าทำงานโดยการปรับสมรรถนะที่ต้องการให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานที่เสนอในการรับสมัครงาน สามารถที่จะลงทุนในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและแปรเปลี่ยนความสามารถของบุคคลมาเป็นความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนขององค์กรได้

การนำแนวคิดสมรรถนะไปใช้ในองค์กร มีประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มความสามารถขององค์กรและความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ใช้ในการบริหารงานบุคคลตั้งแต่การสรรหาให้ตรงกับความต้องการขององค์กร การพัฒนาบุคลากร การพิจารณาค่าตอบแทนและใช้ในระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรเป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร และเป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ สมรรถนะเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับองค์กร การค้นหาและพัฒนาสมรรถนะที่บุคคลมีอยู่เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญว่าบุคคลใดจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นกว่าการทำงานโดยทั่วไป เมื่อเกิดสมรรถนะบุคคลแล้วผลที่เกิดขึ้นต่อองค์กรคือ ฝ่ายบริหารสามารถนำผลการประเมินมาเป็นตัวชี้วัดในการคัดเลือก เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งบุคลากรในองค์กร สามารถระบุสมรรถนะหลักที่แท้จริงขององค์กรในการแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาเพื่อสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการแข่งขันได้ ผลสุดท้ายคือประโยชน์ที่เกิดขึ้นในระดับชาติ ดังนั้นการศึกษาเรื่องสมรรถนะจึงเกี่ยวเนื่องกับการค้นหาและการระบุคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติงาน อันได้แก่พนักงานทุกระดับขององค์กรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะมีความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการขององค์กร ช่วยตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะสติ ตลอดจนบุคลิก ลักษณะภายในของบุคลากรที่พึงมีเป็นพื้นฐานและใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

## แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

การทำความเข้าใจในแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานนั้น มีความจำเป็นที่ต้องเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ความหมายของความสุขในการทำงาน องค์กรประกอบความสุขในการทำงาน ความสำคัญของการมีความสุขในการทำงาน ดังนี้

## แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

Diener, E. (2003 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547 หน้า 26) ได้กล่าวไว้ว่า การมุ่งอธิบายปัจจัย หรือองค์ประกอบของความสุข คือความพึงพอใจในชีวิต รวมถึงเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกสูง ซึ่งความสุขเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความต้องการของ บุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตการทำงาน ที่นำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) คือการที่บุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองกระทำและเป็นอยู่มีเป้าหมายของชีวิตสอดคล้องกับความเป็นจริงที่สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจผสมกับความสมเหตุสมผล ทำให้สามารถยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นได้โดยไม่ต้องปรับตัวเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต

2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) คือการที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่รัก และสิ่งที่ชอบจนพอใจกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน รู้สึกมีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด ตลอดจนงานทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและต่อสังคมต่อไป

3. อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) คือการที่บุคคลมีความรู้สึกมีความสุข สนุกสนาน ยิ้มแย้มสดใส เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำจนรับรู้ถึงความดีงาม และคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) คือการที่บุคคลมีความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น เบื่อหน่าย เศร้าหมอง คับข้องใจ และไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้อง จนอยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุขในการทำงาน

Gavin and Mason (2004 อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551 หน้า 40) ได้กล่าวไว้ว่า ความสุขเกิดจากความรู้สึกภายในของแต่ละคน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกในทางบวก ดังเช่นความรู้สึกชื่นชอบ ความรู้สึกพึงพอใจโดยความสุขประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความมีอิสระ คือ การที่บุคคลมีความสามารถที่จะคิดดีหรือเลือกในสิ่งที่ต้องการรวมถึงอำนาจและเสรีภาพในการตัดสินใจ เพื่อให้ตนเองมีความพึงพอใจในชีวิต โดยสามารถควบคุมและกำหนดการกระทำให้ตอบสนองความสุขของตน

2. ความรู้ คือ สิ่งสำคัญที่ใช้ในการตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้อง และรู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไรให้เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์และเกิดประโยชน์ต่อความสัมพันธ์ของบุคคลอื่น จนเกิดการไว้วางใจและยอมรับจากบุคคลรอบข้าง

3. ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถฝึกฝนได้ด้วยการจัดฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ให้เกิดความรู้ ความเชี่ยวชาญและความชำนาญ โดยส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้น

Warr, P.B. (1990 อ้างถึงใน รัชณี หาญสมสกุล, 2550 หน้า 3) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความสุขที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคล มีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความตื่นระดมในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน

2. ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน

3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self - Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็วกระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

Manion, 2003 (อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551 หน้า 39) หมายถึง ผลจากการเรียนรู้ที่เป็นการผลตอบสนองจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกโดยการยิ้มหัวเราะมีความปลื้มใจที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดอารมณ์ในทางบวกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เช่น การร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ไปจนถึงการแสดงความคิดเห็นร่วมกันอย่างมีเหตุและผลและเกิดการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สิ่งเหล่านั้นเป็นผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้เกิดการแสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสนุกสนานทำให้สถานที่ปฏิบัติงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ มีสภาพแวดล้อมรอบตัวในการปฏิบัติงานที่ดี ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในสถานที่ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกที่ดีต่อชิ้นงานที่ได้รับมอบหมาย จนทำให้เกิดความผูกพันในงานคงอยู่ในองค์กรต่อไป โดยอธิบายปัจจัย หรือองค์ประกอบของความสุข 4 ด้าน ดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) คือการเกิดความสัมพันธ์ของบุคลากร ในสถานที่ทำงานจากการรับรู้พื้นฐาน โดยที่บุคลากรมาทำงานร่วมกันทำให้เกิดสังคม เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน เกิดความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการสนทนาพูดคุยให้การช่วยเหลืออย่างเป็นมิตร ซึ่งผู้ร่วมงานได้รับการช่วยเหลือจนเกิด มิตรภาพระหว่างบุคลากรต่าง ๆ ทำให้ความรู้สึกละเอียดดีใจ ตลอดจนรู้ว่าการอยู่ท่ามกลาง เพื่อนร่วมงานที่รักใคร่และปรารถนาดีต่อกัน

2. ความรักในงาน (Love of the Work) คือการรู้สึกถึงความรักและความผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับการทำงาน โดยรับรู้ว่าคุณภาพในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จลุล่วง มีความรู้สึกยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของการทำงานทำให้เกิด ความกระตือรือร้น และความตื่นตัวดีใจ จนทำให้รู้สึกเพลิดเพลินในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปรารถนาที่จะรู้สึกเป็นสุขในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เมื่อตนมีหน้าที่ รับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างภาคภูมิใจ

3. ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) คือการรู้สึกว่าตนเองปฏิบัติงาน ได้บรรลุและตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จนเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้รับ มอบหมายงานที่ท้าทายและทำให้สำเร็จ โดยมีอิสระในการทำงาน จนเกิดผลลัพธ์ การปฏิบัติงานไปในทางบวก รู้สึกมีคุณค่าในชีวิตและเกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและ ปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง จนเกิดความก้าวหน้าและพัฒนา องค์การต่อไป

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) คือการรู้สึกว่าตนเองได้รับความเชื่อถือ และยอมรับจากผู้ร่วมงานผู้ร่วมงาน โดยการพยายามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเอง จนได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และได้รับความไว้วางใจจาก ผู้ร่วมงาน รวมทั้งการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ตลอดจนนำความรู้ไปใช้อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าว Manion (2003 อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551 หน้า 45) ได้กล่าวไว้ว่าความสุขในการทำงานจะมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารนำไป พิจารณาปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงาน ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน โดย การจัดสภาพแวดล้อมให้เป็นสิ่งจูงใจจนอยากที่จะทำงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรเกิด ความรู้สึกดีในการทำงาน การมีส่วนร่วมจนเกิดความสุขในการทำงานตามมา นอกจากนี้ Manion (2003 อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551 หน้า 42) ได้กล่าวไว้ว่า ความสุขเป็นพลังที่ทำให้เกิดอารมณ์ในทางบวก รู้สึกสดชื่นมีชีวิตชีวา ประสบแต่ความสุข

ความสนุกสนานในการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญทำให้ผลที่ตามมาคือผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด เกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าและประสิทธิภาพต่อไป

### ความหมายของความสุขในการทำงาน

ความหมายของคำว่า “ความสุข (Happiness)” นั้นเป็นการยากที่หาคำจำกัดความที่ได้ความหมายที่แท้จริงเนื่องจากคำว่า “ความสุข” ในบริบทของแต่ละบุคคล กลุ่มมีองค์การ สังคม ประเทศ ต่างมีความหมายที่แตกต่างกัน

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547 หน้า 27) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึงบุคคลที่ได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและพึงพอใจชอบและศรัทธาในงานที่ทำพึงพอใจในประสบการณ์ ชีวิตที่ตนเองได้รับ ตลอดจนประสบการณ์เหล่านั้นให้ผลต่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าอารมณ์ ความรู้สึกทางลบ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามบนพื้นฐานเชิงเหตุผลและศีลธรรม

นภัชชล รอดเที่ยง (2550 หน้า 18) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเกิดจากหลายองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความต้องการในชีวิตของแต่ละบุคคล

ปิยอร สีระเต็มพงษ์ (2552 หน้า 11) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึงภาวะอารมณ์ทางบวก ความร่าเริงสนุกสนาน และพึงพอใจในชีวิตทั้งมวลหรือบางส่วน ของชีวิต ซึ่งได้รับการสนับสนุน จากงานวิจัยเพิ่มมากขึ้น อาจมีองค์ประกอบเกี่ยวกับความสุขเพิ่ม ได้แก่ การบรรลุความปรารถนาแห่งตน เช่น การบรรลุเป้าหมายในชีวิต การมีความเจริญอกงาม มีมิติความสุขในจิตใจ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอันเป็นที่รัก หรือการดื่มด่ำความงามของชีวิต

วรรณพร พรายสวาท (2552 หน้า 18) กล่าวว่า ความสุขที่ทุกคนได้จากการทำงาน คือความสุขจากการดำรงชีวิตที่เหมาะสม มีผลงานที่ดีมีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี เกิดความรู้สึกว่าตัวเองเป็นคนที่มีความคุ้มค่าต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหารที่ดีขึ้น มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่นำไปเผยแพร่ต่อครอบครัวชุมชน และแรงงานที่มีคุณค่าของประเทศ และสิ่งที่ยังคงจะได้จากการมีความสุขในการทำงาน คือผลผลิตสูงสุด คุณภาพของสินค้า และบริการที่ดีขึ้น ลดการขาดงาน การเข้างานช้า การลาป่วย ลากิจของพนักงาน เป็นชุมชนที่เข้มแข็งในองค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น ลดอัตราการเลิกจ้างงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ ฝึกพนักงานใหม่ ตลอดจนทำให้

ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้นและลดความไม่พอใจของผู้ใช้แรงงานนอกจากนี้ยังทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่น พนักงานรักองค์กรมากขึ้น ซึ่งท้ายสุดผลดีก็จะสะท้อนกลับไปยังองค์กรโดยรวมนั่นเอง

เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา (2553 หน้า 10) ได้กล่าวว่า การทำงานที่มีความสุข ควรจะประกอบไปด้วย การทำงานที่มีความสนุก มีความท้าทาย มีความเป็นอิสระ มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมไปถึงมีสถานที่ทำงานที่เหมาะสมในอันที่จะสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุข จึงกล่าวได้ว่า ความสุขในการทำงานเกิดจากหลายปัจจัยที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป

เจริญชัย เพ็งสว่าง (2553 หน้า 19) ได้กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ พึงพอใจในงานที่กระทำตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของตน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความสนุก เพลิดเพลิน กระตือรือร้น มีความรู้สึกดีทั้งทางกาย และจิตใจมุ่งมั่นที่จะกระทำให้ประสบความสำเร็จด้วยความขยันขันแข็ง ทักษะความสามารถ ประสบการณ์ และความซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงเมื่อพบเห็นสิ่งที่ไม่ดีงามหรืองานที่ไม่ถูกต้องจะมีความรู้สึกผิดหวังและต้องการแก้ไขให้ดีขึ้น

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยบุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินสนุกสนาน กระตือรือร้นในงานที่ทำมีความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในงานได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี รับรู้ว่างานที่ตนทำนั้นมีความสำคัญ มีคนเห็นคุณค่าของงานที่ทำ และมีความสุขในการทำงาน

### **องค์ประกอบความสุขในการทำงาน**

แผนงานสุขภาพขององค์กรภาคเอกชน สำนักกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ (สสส.) โครงการสร้างเสริมองค์กรสุขภาพของภาคเอกชน โดยได้นำแนวคิดความสุข 8 ประการ ของชาญวิทย์ วสันต์ธนวัฒน์, 2551 อ้างถึงในงานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข โดยศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2556 หน้า 59-60) ซึ่งต่อมาได้นำมาพัฒนาเป็น “องค์กรแห่งความสุข” (Happy Workplace) โดยการให้ความสำคัญ ต่อ “คน” และเพิ่มคุณค่าของ “คน” ให้เป็น “คนสำคัญ” ดังนั้นจึงเกิดเป็นกระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมาย หรือเรียกว่า “กระบวนการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของคนใน

องค์กร” ทั้งนี้กระบวนการดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ และเปลี่ยนมุมมองของคนในองค์กร เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ในการอยู่ร่วมกันและทำงานอย่างมีความสุข เกิดภาวะ “สมดุลของชีวิต” นั่นคือ คนทำงานมีทักษะการทำงานที่ดี (Work Skill) และมีทักษะการใช้ชีวิตที่ดี (Life Skill) ควบคู่กันไปนอกจากนี้ การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อคนทำงานมีนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่เหมาะสม มีกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อให้คนในองค์กร อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และคนทำงานมีความสุขในการทำงาน เรียกว่าเป็นวัฒนธรรมองค์กรแห่งความสุข ทั้งนี้ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะได้กล่าวถึงกระบวนการที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรนั้น ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

1) การมีตัวตน องค์กรต้องทำให้คนทำงานตระหนักว่าการคิด การกระทำ การอยู่ร่วมกันของคนในองค์กร คือ ตัวตนขององค์กร

2) ความเชื่อมั่น องค์กรต้องสร้างความเชื่อมั่นในตัวตนขององค์กรให้แก่คนทำงาน เพื่อให้คนทำงานเกิดความเชื่อมั่นว่าสิ่งนี้ดีและเหมาะสมต่อองค์กร โดยผู้นำมีส่วนสำคัญในการเชื่อมความคิดของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เห็นเป้าหมายเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การเติบโตขององค์กร

3) ความศรัทธา องค์กรที่สามารถผ่าน 2 ขั้นตอนแรกได้ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรจะทำให้คนทำงานทุกคนทราบและตระหนักดีว่า สิ่งที่องค์กรดำเนินอยู่นั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในที่สุดสำหรับองค์กร

องค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี จะได้รับผลลัพธ์ คือเกิดความสุขความเชื่อใจในการทำงานร่วมกัน (High Trust) เพิ่มคุณค่าของทุนมนุษย์ในองค์กร (Human Capital) เกิดการทำงานเป็นทีม (Team-Flow-Based Organization) มีความคิดที่เป็นนวัตกรรม (Innovation) มีประสิทธิภาพการผลิตที่ดีขึ้น (Productivity) เป็นที่ยอมรับของสังคมมากขึ้น (Social Responsibility) รวมทั้งได้รับประโยชน์และกำไรตามเป้าหมาย (Profit Requirement) จากแนวคิดในการสร้างองค์กรแห่งความสุข ทำให้เกิดความสุข 8 ประการ (Happy 8) ในการจัดสมดุลชีวิตมนุษย์ เพื่อให้เกิดความสมดุลของชีวิตในการทำงานและการใช้ชีวิต โดยมองความสุข 3 ส่วนประกอบกัน คือ ความสุขของตัวเอง ความสุขของครอบครัว และความสุขขององค์กรและสังคม ทั้งนี้โดยศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2556 หน้า 59-60) ยังได้สรุปประเด็นองค์ประกอบความสุขเป็น 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ส่วนที่ 1 องค์ประกอบความสุขของตัวเอง ประกอบด้วย 6 ประเด็น คือ

- 1) สุขภาพดี (Happy Body) คือ การมีสุขภาพกายและใจที่แข็งแรง เกิดจากการรู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวิตมีความสุข
- 2) น้ำใจงาม (Happy Heart) คือ การมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันรู้จักการแบ่งปันอย่างเหมาะสม รู้จักบทบาทของแต่ละคน ตั้งแต่เจ้านาย ลูกน้อง พ่อ แม่ และสิ่งต่างๆ ที่เข้ามาในชีวิต
- 3) การผ่อนคลาย (Happy Relax) คือ การรู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิต
- 4) การหาความรู้ (Happy Brain) คือ การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และนำไปสู่การเป็นมืออาชีพ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน และพร้อมที่จะเป็นครูเพื่อสอนคนอื่น
- 5) คุณธรรม (Happy Soul) คือ การมี หิริ โศดปปะ หมายถึงการละอายและเกรงกลัวต่อการกระทำที่ไม่ดีของตนเอง ซึ่งนับเป็นคุณธรรมเบื้องต้น ของการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมในการทำงานเป็นทีม
- 6) ใช้เงินเป็น (Happy Money) คือ ความสามารถในการจัดการรายรับและรายจ่ายตนเองและครอบครัวได้ รวมถึงการรู้จักการทำบัญชีครัวเรือน

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบความสุขของครอบครัว มี 1 ประเด็น คือ

- 7) ครอบครัวที่ดี (Happy Family) คือ การมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง เพราะครอบครัวเป็นภูมิคุ้มกัน และเป็นกำลังใจที่ดีในการที่จะเผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคต่างๆ

ส่วนที่ 3 องค์ประกอบความสุขขององค์กรและสังคม มี 1 ประเด็น คือ

- 8) สังคมดี (Happy Society) คือ การมีความรัก ความสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองทำงานและสังคมที่พำนักอาศัย แนวคิดดังกล่าวเป็นแนวคิดในการสร้างองค์กรแห่งความสุขซึ่งสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พิจารณาเห็นว่า “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญ และ “ความสุข” คือ สิ่ง que ทุกคนปรารถนา ดังนั้นความสุข 8 ประการ หรือ Happy 8 จึงเป็นแนวคิดที่ต้องการจัดสมดุลของการใช้ชีวิตในโลกส่วนตัว โลกครอบครัว และโลกทางสังคมของคนนั่นเอง

## ความสำคัญของการมีความสุขในการทำงาน

Manion (2003, อ้างถึงในชุดนิพนธ์ พ้าภิญา, 2552 หน้า 6) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำการสร้างสรรค์ของตนเอง มีความปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการคำนึงถึงการรับรู้ การแสดงออก การปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน บุคลากรมีความสุขพิน และมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน มีความผูกพันในงาน และทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

Ketchian (2005, อ้างถึงในจินดาพรรณ รามทอง, 2558 หน้า 21) กล่าวว่า การมีความสุขในการทำงานอาจทำให้องค์กรได้ประโยชน์อย่างมากเท่ากับที่บุคลากรแต่ละคนจะได้รับ ซึ่งสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย แต่ผลดีที่ได้รับกลับมามากมายมหาศาล อันจะเป็นผลดีต่อทั้งองค์การการบริหารจัดการและต่อบุคลากรดังต่อไปนี้

### 1. ประโยชน์ต่อองค์การ

1.1 การมีความสุขในการทำงานทำให้ผลิตผลเพิ่มขึ้น คนที่มีความสุขในการทำงานเป็นคนที่ทำงานได้ผลิตผลมากกว่า เมื่อเวลาผ่านไป ความสามารถในการทำงานก็จะเพิ่มขึ้นความสุขไม่เพียงแต่พัฒนาปริมาณให้มากขึ้นแต่เป็นการเพิ่มคุณภาพด้วยการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การทุ่มเทความตั้งใจทำให้ดีที่สุดจากคุณค่า ความเชื่อ และความยึดมั่นผูกพันที่บุคคลมีให้กับงานนั้น

1.2 การมีความสุขในการทำงานทำให้ความสามารถในการตัดสินใจดีขึ้น เนื่องจากความสุขทำให้ความสับสนจากความเครียดและความไม่แน่นอนลดลง บุคคลจะหยุดความหวาดกลัวต่อผลที่ตามมาจากการแก้ปัญหา แทนการสร้างปัญหา และรู้สึกดีเมื่อได้ทำงานอย่างดีที่สุด

1.3 การมีความสุขในการทำงานทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ความสุข สิ่งหนึ่งที่คนที่มีความสุขได้ทำให้องค์กรมีความแตกต่างในสายตาของลูกค้าและชุมชน โดยคนที่มีความสุขจะดูแลลูกค้าอย่างดี ด้วยความสุขุมรอบคอบ ทั้งในสิ่งที่พูด ในน้ำเสียงที่ใช้จะทำให้ผู้คนรู้สึกดี และจะดึงดูดลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการ

1.4 การมีความสุขในการทำงานทำให้ลดการขาดงานและการลาป่วย เนื่องจากความสุขมีความสัมพันธ์กับสุขภาพ คนที่มีความสุขมีแนวโน้มที่จะป่วยน้อยกว่า และหายป่วยไวกว่า

1.5 การมีความสุขในการทำงานทำให้บุคคลมีพลังงานพร้อมที่จะทำงานในสิ่งที่รักและความสุขสามารถส่งผ่านไปยังผู้อื่นได้ และพลังงานดังกล่าวจะแผ่ขยายไปทั่วทั้งองค์การ

1.6 การมีความสุขในการทำงานทำให้การสื่อสารดีขึ้น ซึ่งสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจคือการสื่อสาร การสื่อสารที่ดีทำให้องค์การประสบความสำเร็จ คนที่มีความสุขในการทำงานสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

1.7 การมีความสุขในการทำงานส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขเป็นการเพิ่มความเข้มแข็งให้ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม จากประสบการณ์การให้ความร่วมมือในการทำงาน

1.8 การมีความสุขในการทำงานทำให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น เมื่อบุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและได้ทำงานที่มีคุณค่าให้แก่องค์การ

## 2. ประโยชน์ต่อการบริหาร

2.1 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในการจัดการ เนื่องจากผู้คนไม่ได้ถูกงัดใจด้วยเงินเสมอไป แต่ถูกดึงดูดด้วยความผูกพันที่บุคคลมีต่องาน ทำให้องค์การเป็นผู้นำในการแข่งขัน

2.2 การมีความสุขในการทำงานทำให้องค์การได้รับผลกำไรสูงเนื่องจากบุคลากรมีประสิทธิภาพ การลาออกน้อย และทำให้การทำงานเป็นทีมดี

2.3 การมีความสุขในการทำงานทำให้วิสัยทัศน์ขององค์การเป็นจริง บุคคลจะคำนึงถึงและทำให้เป็นจริงในการทำงานทุกวัน

2.4 การมีความสุขในการทำงานทำให้องค์การเป็นที่รู้จักของสังคม ภาพลักษณ์ขององค์การดีเป็นที่ดึงดูดสำหรับบุคลากรที่มีความสามารถ

2.5 การมีความสุขในการทำงานทำให้บุคลากรเอาใจใส่ในการทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานดี และคุณภาพของงานพัฒนาขึ้นจากทัศนคติที่ดี บรรยากาศแห่งความเป็นเพื่อนทำให้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้น

2.6 การมีความสุขในการทำงานส่งเสริมการบังคับบัญชา คนที่มีความสุขไม่ต่อต้านการบริหารจัดการ

2.7 การมีความสุขในการทำงานทำให้เพิ่มคุณค่าการเป็นผู้นำ โดยการให้โอกาสบุคคลได้สร้างสรรค์ความหมายของชีวิตที่มากกว่าเงิน ต่อทั้งตัวเองและครอบครัว

### 3. ประโยชน์ต่อตัวบุคคล

3.1 การมีความสุขในการทำงานทำให้มีความสุขต่อเรื่องที่บ้านเนื่องจากเมื่อเสร็จจากการทำงานกลับบ้านด้วยความสุข การมีความสุขทำให้บุคคลมีสภาพจิตใจที่แข็งแรง การที่บุคคลมีความสุขที่บ้านทำให้เขาได้พักผ่อนอย่างเต็มที่และพร้อมที่จะทำงานในวันใหม่

3.2 การมีความสุขในการทำงานทำให้การควบคุมอารมณ์ดีขึ้น ทำให้ทักษะในการปรับตัวดีขึ้นและควบคุมตนเองได้ดีขึ้น ทำให้มีความฉลาดทางอารมณ์

3.3 การมีความสุขในการทำงานเพิ่มความสนใจในการทำงาน ทำให้แก้ปัญหาได้ดีขึ้น

3.4 การมีความสุขในการทำงานทำให้บุคคลรักงาน ความสุขในการทำงานทำให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานดีทำให้รักในสิ่งที่เขาทำ และได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับความรู้สึกรักงานของตนเอง

3.5 การมีความสุขในการทำงานให้คุณค่ากับตำแหน่งที่บุคคลดำรงอยู่ ทำให้รู้สึกถึงคุณค่าในสถานะตำแหน่งในการทำงาน และรู้สึกดีเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ

3.6 การมีความสุขในการทำงานทำให้มีความรู้สึกปลื้มใจ ทำให้บุคคลรู้สึกดีกับตัวเอง ที่ได้ทำสิ่งที่ดีให้กับองค์กรเป็นการสร้างความแตกต่าง

การมีความสุขในการทำงานก่อให้เกิดผลดีซึ่งทำให้ผลิตภาพในงานดีขึ้นด้วยเหตุผล ดังนี้

1. คนที่มีความสุขทำงานกับคนอื่นได้ดี สนุกที่จะอยู่ในกลุ่มคนและมีความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานซึ่งทำให้การทำงานเป็นทีมดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

2. ถ้าผลิตภาพขึ้นอยู่กับความสามารถในการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ การที่บุคคลมีอารมณ์ดีในตอนเช้าจะทำให้มีความคิดสร้างสรรค์ในวันนั้น และเช่นเดียวกับวันต่อ ๆ ไป มันเป็นเหมือนกระบวนการจำเมื่อบุคคลรู้สึกดีทำให้ยึดหยุ่นในการทำงานทำงานได้อย่างราบรื่น มีความคิดที่ไม่เหมือนใคร ซึ่งจะเป็นตัวบ่มเพาะให้วันต่อไปดีด้วย

3. คนที่มีความสุขจะจัดการกับปัญหาแทนการบ่นถึงปัญหาโดยไม่หาทางแก้ไขเมื่อคนไม่ชอบงานปัญหาเล็ก ๆ ก็จะเป็นปัญหาใหญ่ เป็นการยากที่จะแก้ปัญหโดยปราศจากความเจ็บปวดทางใจ หรือการบ่นเป็นสิ่งแรก เมื่อคนมีความสุขในการทำงานจะวิ่งเข้าหาความวุ่นวายนั้นแล้วแก้ปัญหา

4. คนที่มีความสุขในการทำงานมีพลังงานมากกว่า และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในทุกสิ่งที่ทำ

5. คนที่มีความสุขในการทำงานจะเป็นคนที่มองโลกในแง่ดี คิดในทางบวก ซึ่งการมองโลกในแง่ดีทำให้ประสบความสำเร็จและสร้างผลงาน จากความเชื่อว่าจะทำได้หรือทำไม่ได้ มันจะเป็นจริงตามนั้น

6. คนที่มีความสุขในการทำงานจะมีแรงจูงใจสูง ซึ่งจะส่งผลให้ผลิตภาพสูงตามความยั่งยืนในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานคือการมีความสุขและชอบในสิ่งที่ทำ

7. คนที่มีความสุขในการทำงานมักไม่ขาดงานเนื่องจากการทำงานทำให้บุคคลมีความสุข ดังนั้นจึงไม่ขาดงาน ถ้าคนไม่ชอบงานที่ทำ ความเครียดและความเบื่อหน่ายจะทำให้เกิดแผลในกระเพาะอาหาร มะเร็งหรือเบาหวาน จากผลกระทบของความเครียดในงานต่อสุขภาพ เมื่อไม่ชอบงานที่ทำอยู่

8. คนที่มีความสุขในการทำงานมีการเรียนรู้ไว เมื่อคนมีความสุขและผ่อนคลาย คนก็พร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

9. คนที่มีความสุขมักมีความวิตกกังวลน้อยในการทำงานผิดพลาด และทำงานผิดพลาดน้อยเนื่องจากการมีความรับผิดชอบ ยอมรับเมื่อเกิดความผิดพลาด เรียนรู้จากความผิดพลาดนั้นและพร้อมที่แก้ไขในสิ่งที่ผิดพลาด

10. คนที่มีความสุขมีการตัดสินใจที่ดี คนที่ไม่มีความสุขในการทำงานอยู่ในภาวะวิกฤติที่มีมุมมองแคบ ไม่มีองศาที่กว้างใช้สัญชาตญาณความอยู่รอด ตัดสินใจโดยมองระยะสั้นในการตัดสินใจ จะคำนึงเพียงสถานการณ์เฉพาะหน้าที่ตัดสินใจเท่านั้น ต่างจากคนที่มีความสุข ซึ่งจะมีการตัดสินใจที่ดีกว่าและให้ความสำคัญกับงานมากกว่า จะเห็นได้ว่าการมีความสุขในการทำงานก่อให้เกิดผลดีและประโยชน์อย่างมากมาย

กล่าวโดยสรุป ความสุขในการทำงานมีความสำคัญที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยบุคลากรจะใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในการทำงานอย่างเต็มที่ ส่งผลต่อความต้องการของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานให้เกิดการทำงานที่นำมาซึ่ง

ความสุข ประกอบด้วย ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และ อารมณ์ทางลบ

## บริบทโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### สภาพแวดล้อมขององค์กร

โรงพยาบาลสกลนครเป็นสถานบริการของรัฐระดับตติยภูมิ ระดับ A ขนาด 768 เตียง บริหารองค์กรตาม 5 กลุ่มภารกิจในโครงสร้างการบริหารโรงพยาบาล ทำหน้าที่เป็นโรงพยาบาลแม่ข่ายในเขตจังหวัดสกลนคร และจังหวัดใกล้เคียง คือ นครพนม บึงกาฬ มุกดาหาร ให้บริการปฐมภูมิในเขตอำเภอเมืองสกลนครจังหวัดสกลนคร และ บริการทุติยภูมิ และตติยภูมิ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของเขตบริการสุขภาพที่ 8 และ กระทรวงสาธารณสุข ในเขตจังหวัดมี โรงพยาบาลเอกชน 1 แห่ง โรงพยาบาลสังกัด กระทรวงกลาโหม 1 แห่ง

### บริการหลัก (Main service):

1. ให้บริการแบบบูรณาการครอบคลุมทุกมิติได้แก่ ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ตรวจวินิจฉัยบำบัดรักษา และฟื้นฟูสภาพ แบบองค์รวม ทั้งในและนอกโรงพยาบาล ตั้งแต่ระดับปฐมภูมิ จนถึงตติยภูมิแก่ประชาชนในจังหวัดสกลนครและจังหวัดในเครือข่าย รวมทั้งเป็นหน่วยบริการรับส่งต่อผู้ป่วยในจังหวัดและเขตบริการสุขภาพที่ 8 มีสาขาหลักที่เปิดบริการ ได้แก่ สูติกรรม, ศัลยกรรม, อายุรกรรม, กุมารเวชกรรม, ออร์โธปิดิกส์, จักษุวิทยา, โสต ศอ นาสิก และ จิตเวช มีห้องตรวจเฉพาะโรค ดังนี้คลินิกกระตุ้นพัฒนาการ, ห้องตรวจ Echo, ห้องตรวจ EKG, ห้องส่องกล้องตรวจระบบทางเดินอาหาร, คลินิกโรคไต, คลินิกโรคเบาหวาน, คลินิกวาร์ฟาริน, คลินิกหัวใจเด็ก, คลินิกแพทย์แผนไทย, คลินิกสานสัมพันธ์, คลินิกหอบหืดเด็ก-ผู้ใหญ่, คลินิกโรคสมองและระบบประสาท, คลินิกผิวหนัง, คลินิกยาด้านไวรัสเด็ก-ผู้ใหญ่, คลินิกโรคเลือด, คลินิกวัยทอง, คลินิกระบบทางเดินปัสสาวะ, คลินิกต่อมลูกหมาก มีคลินิกนอกเวลา ได้แก่ คลินิกรุ่งอรุณ (ความดันโลหิตสูง), คลินิกรุ่งอรุณ (เบาหวาน), คลินิก Fast track, คลินิกเฉพาะทางนอกเวลาราชการ อายุรศาสตร์โรคสมอง , ศัลยกรรมระบบประสาทและสมอง และคลินิกนอกเวลาราชการ (16.30-20.00 น) มีบริการฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง

2. เป็นสถาบันฝึกแพทย์ในโครงการแพทย์เพิ่มพูนทักษะ
3. เป็นสถาบันสมทบในกิจกรรมการศึกษาต่อเนื่องของแพทย์, เภสัชกร, พยาบาล, เทคนิคการแพทย์, กายภาพบำบัด
4. เป็นสถานที่อบรม/ฝึกงาน/ดูงาน ของนักเรียน นักศึกษาในจังหวัด สกลนครและจังหวัดใกล้เคียง
5. เป็นสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ระดับปริญญาตรี
6. เป็นสถานที่อบรม/ดูงานของบุคลากรด้านสาธารณสุข

#### การแบ่งโครงสร้างขององค์กร

1. ฝ่ายบริหาร ได้แก่ กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ
  - 1.1 กลุ่มงานบริหารทั่วไป
  - 1.2 กลุ่มงานพัสดุ
  - 1.3 กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานและวิศวกรรมทางการแพทย์
  - 1.4 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล
  - 1.5 กลุ่มงานการเงิน
  - 1.6 กลุ่มงานบัญชี
2. ฝ่ายการแพทย์ แบ่งเป็น 3 กลุ่มภารกิจ
  - 2.1 กลุ่มภารกิจด้านปฐมภูมิ
    - 2.1.1 กลุ่มงานผู้ป่วยนอก
    - 2.1.2 กลุ่มงานแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
    - 2.1.3 กลุ่มงานเวชกรรมสังคม
    - 2.1.4 กลุ่มงานสุขศึกษา
    - 2.1.5 กลุ่มงานอาชีวเวชกรรม
    - 2.1.6 กลุ่มงานการพยาบาลชุมชน
  - 2.2 กลุ่มภารกิจด้านการพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการ
    - 2.2.1 กลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์
    - 2.2.2 กลุ่มงานประกันสุขภาพ
    - 2.2.3 กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ
    - 2.2.4 กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล
    - 2.2.5 กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพการบริการและมาตรฐาน

- 2.3 กลุ่มภารกิจด้านบริการทุติยภูมิและตติยภูมิ
  - 2.3.1 กลุ่มงานสหเวชศาสตร์ฉุกเฉิน
  - 2.3.2 กลุ่มงานอายุรกรรม
  - 2.3.3 กลุ่มงานศัลยกรรม
  - 2.3.4 กลุ่มงานศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์
  - 2.3.5 กลุ่มงานกลุ่มงานกุมารเวชกรรม
  - 2.3.6 กลุ่มงานนิติเวช
  - 2.3.7 กลุ่มงานจักษุวิทยา
  - 2.3.8 กลุ่มงานโสต ศอ นาสิก
  - 2.3.9 กลุ่มงานโขนศาสตร์
  - 2.3.10 กลุ่มงานพยาธิวิทยากายวิภาค
  - 2.3.11 กลุ่มงานสูติ-นรีเวชกรรม
  - 2.3.12 กลุ่มงานวิสัญญี
  - 2.3.13 กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด
  - 2.3.14 กลุ่มงานทันตกรรม
  - 2.3.15 กลุ่มงานรังสีวิทยา
  - 2.3.16 กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์และพยาธิวิทยาคลินิก
  - 2.3.17 กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู
  - 2.3.18 กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์
  - 2.3.19 กลุ่มงานเภสัชกรรม
- 3. ฝ่ายการพยาบาล ได้แก่ กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล
  - 3.1 กลุ่มงานการพยาบาลและผู้ช่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
  - 3.2 กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
  - 3.3 กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยหนัก
  - 3.4 กลุ่มงานการพยาบาลผู้คลอด
  - 3.5 กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยห้องผ่าตัด
  - 3.6 กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยวิสัญญี
  - 3.7 กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรม
  - 3.8 กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยกรรม



- 3.9 กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรม
- 3.10 กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยจิตเวช
- 3.11 กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรม
- 3.12 กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์
- 3.13 กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยไต ศอ นาสิกจักษุ
- 3.14 กลุ่มงานการพยาบาลควบคุมและป้องกันการติดเชื้อ
- 3.15 กลุ่มงานการพยาบาลควบคุมและป้องกันการติดเชื้อ
- 3.16 กลุ่มงานการพยาบาลตรวจรักษาพิเศษ
- 3.17 กลุ่มงานวิจัยและพัฒนาการพยาบาล

#### โครงสร้างระบบกำกับดูแลกิจการ/ธรรมาภิบาล

โดยคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลสกลนครอยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดย

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร
2. การนิเทศงาน/การตรวจราชการ เขตบริการสุขภาพเขต 8
3. การประเมินจาก สปสช. และประกันสังคม
4. กรมบัญชีกลาง
5. การตรวจสอบจาก สตง.

ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

ตาราง 1 ระดับการศึกษาของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ระดับการศึกษา	จำนวน
ข้าราชการ	1135
พนักงานราชการ	27
ลูกจ้างประจำ	60
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	819
ลูกจ้างชั่วคราว	264
<b>รวม</b>	<b>2305</b>

## ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

ระบบกำกับดูแลองค์กร (Governance system):

### 1. การกำกับดูแลจากองค์กรภายนอก

โรงพยาบาลอยู่ในการกำกับดูแลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สกลนคร สำนักงานตรวจราชการเขตบริการ ที่ 8 จังหวัดอุดรธานี กระทรวงสาธารณสุข นอกจากนี้ยังมีเครือข่ายสุขภาพ และเครือข่ายชุมชนในการมีส่วนร่วมในการกำกับองค์กร

### 2. การกำกับดูแลจากองค์กรภายใน

รพศ.สกลนคร ได้บริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมโดยมีคณะกรรมการบริหารในแต่ละระดับ ได้แก่ คณะกรรมการที่ปรึกษา, คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล, คณะกรรมการในระดับกลุ่มงาน/หน่วยงาน โดยมีการบริหารจัดการปัญหา และตรวจสอบการปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา และมีการควบคุมกำกับโดย คณะกรรมการวิชาชีพสำคัญ ได้แก่ องค์กรแพทย์ และองค์กรพยาบาล ทั้งนี้ ในการบริหารการเงินการคลังได้มีคณะกรรมการตรวจสอบภายใน และ CFO ของโรงพยาบาล ในการตรวจสอบดูแลความเคลื่อนไหวทางการเงินการคลัง

## วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร

### 1. วิสัยทัศน์ (Vision)

โรงพยาบาลศูนย์ชั้นนำ เป็นเลิศด้านการดูแลรักษาโรคมาเร็งและหัวใจ อย่างครบวงจรในภูมิภาคอินโดจีน

### 2. พันธกิจ (Mission)

- บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ทติยภูมิ และตติยภูมิ
- บริการสุขภาพแบบผสมผสาน สนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและประชาชน
- พัฒนาการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมด้านสุขภาพ

### 3. ค่านิยม (Values):

- กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่
  - M: Mastery เป็นนายตัวเอง
  - O: Originality เร่งสร้างสิ่งใหม่
  - P: People centered approach ใส่ใจประชาชน
  - H: Humility ถ่อมตนอ่อนน้อม

– โรงพยาบาลสกลนครได้แก่ “ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมนำความสำเร็จ”

#### 4. กลยุทธ์ (Strategy) 4 Excellences

- Service Excellence
- P and P Excellence
- People Excellence
- Governance Excellence

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

#### งานวิจัยในประเทศ

วิรัชรอง ลาวัณย์ศิริ และเชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล (2555, บทคัดย่อ)

ความสุ่กับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรในส่วนกลางของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เพื่อ 1) ศึกษาความสุ่กับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรในส่วนกลางของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) 2) เปรียบเทียบความสุ่ในการทำงานบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน บรรยากาศองค์การ กับความสุ่ในการทำงานของบุคลากร 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุ่และสมรรถนะในการทำงานของบุคลากร พบว่า 1) ความสุ่กับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรในส่วนกลางของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) อยู่ในระดับปานกลาง และสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับสูง การทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความสุ่ในการทำงานของบุคลากร นอกจากนี้ยังพบว่า ความสุ่ในการทำงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิชาติ นิลภพ (2556, บทคัดย่อ) ความสุ่ในการทำงานกับสมรรถนะ

ข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตบางพลัด เพื่อ 1) เพื่อทราบระดับความสุ่ในการทำงานและสมรรถนะของข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตบางพลัด 2) เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างความสุ่ในการทำงานกับสมรรถนะของข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตบางพลัด ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสุ่ในการทำงานของข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตบางพลัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามี 2 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด

คือความพึงพอใจในงานและอารมณ์ทางบวก และอีก 2 ด้านอยู่ในระดับมาก คือความพึงพอใจในชีวิตและอารมณ์ทางลบในระดับต่ำ ส่วนสมรรถนะของข้าราชการครู กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตบางพลัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำสายงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 2 ด้าน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับสมรรถนะของข้าราชการครู กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตบางพลัด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พัศตร์อัมพรพรณ ตั้งวศินธรรม (2557, บทคัดย่อ) ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม (2) ศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม (3) เปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานและสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสุขในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.96$ ) (2) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.26$ ) (3) บุคลากรระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{x} = 4.22$ ) มีความสุขในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ( $\bar{x} = 3.89$ ) ส่วนบุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ประเภทการจ้างงาน และประสบการณ์ การทำงานที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน และ (4) ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธนวรรณ ตั้งเจริญกิจสกุล (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวง สายงานบริการการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวงสายงานบริการที่แตกต่างกัน (2) เพื่อศึกษา

ปัจจัยด้านความพร้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวงสายงานบริการ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวงสายงานบริการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สาขา อายุ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรการประปา นครหลวงสายงานบริการ โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรการประปา นครหลวงสายงานบริการแตกต่างกัน ปัจจัยด้านความพร้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพ ด้านสภาพแวดล้อม

ทิวรรณ พันธุ์หมุด (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความสุขในการทำงานความพึงพอใจในการทำงาน อายุ เพศ และตำแหน่ง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบคือ 0.165, 0.156, 0.134, -0.088, และ -0.020 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ 0.184, 0.262, 0.439, -0.142, และ -0.174 ตามลำดับ ตัวแปรอิสระดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 92.80 ( $R^2=0.928, F= 163.090$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ควรดำเนินการดังนี้ (1) ให้รางวัลผู้ที่ปฏิบัติงานโดดเด่น (2) สนับสนุนทุนในการค้นคว้า

นวัตกรรมใหม่ๆ (3) สร้างจิตสำนึกในการบริการประชาชน (4) นำเครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน (5) จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์

แสงทอง แป้นประโคน (2558) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของ นายช่างโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนม การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของ นายช่างโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนม 2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของ นายช่างโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนม 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน นายช่างโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขต จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของ นายช่างโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริการที่ดี ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ 2) นายช่างโยธา ที่มีประเภทบุคลากรต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนายช่างโยธาที่มีองค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 3) ข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของนายช่างโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขต จังหวัดนครพนม (1) ควรจะสนับสนุนเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (2) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน (3) นายช่างโยธาควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (4) ในการปฏิบัติงาน ควรปฏิบัติเหมือนเพื่อนร่วมงาน และต้องให้ทุกคนมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นในการทำงาน

นิตติญา ศิริจันทพันธ์ (2559, บทคัดย่อ) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศกนคร เขต 1 เพื่อ 1) ศึกษาระดับปฏิบัติตามสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาอยู่ในระดับใด 2) เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษามีความแตกต่างตามคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือไม่ 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาเป็นอย่างไร พบว่า 1) บุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศกนคร เขต 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี

ปฏิบัติงานในกลุ่มอำนวยการ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 10 – 20 ปี มีความคิดเห็น โดยภาพรวมและรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาสมรรถนะหลักเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน 2 ด้านคือด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามกลุ่มงานและจำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันทุกด้าน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา มี 3 ด้าน คือ ควรคงโครงการหรือกิจกรรมในด้านการพัฒนาบุคลากรหรือด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดทำแนวปฏิบัติในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในด้านการวิจัย และควรนำแนวปฏิบัติดังกล่าวเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดหลักสูตรสำหรับพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทางการศึกษาทุกด้าน

จิระสันต์ วงษ์วรสันต์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สื่อสารกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อยของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สื่อสารกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มี 3 ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความสุข 9 ด้าน ได้แก่ Happy Body (สุขภาพดี) Happy Relax (ผ่อนคลายดี) Happy Heart (น้ำใจดี) Happy Soul (จิตวิญญาณดี) Happy Family (ครอบครัวดี) Happy Society (สังคมดี) Happy Brain (ความรู้ดี) Happy Money (การเงินดี) และ Happy Work-life (การงานดี) โดยมีกลุ่มประชากรศึกษาจำนวน 152 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามจำนวน 152 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผลจากการศึกษา พบว่าความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สื่อสารกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย ในระดับมาก ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และปัจจัยด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 นอกจากนี้ พบว่าปัจจัยลักษณะบุคคล ด้านระดับการศึกษาและด้านระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สื่อสารกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย

พัชรี อมรสิน (2560, บทคัดย่อ) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของลูกจ้างกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง โชน 2 จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อ

- 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของลูกจ้างกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง โชน 2 จังหวัดอุบลราชธานี
- 2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของลูกจ้างกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง โชน 2 จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของตนเองของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม รองลงมาคือด้านการทำงานเป็นทีม โดยพบว่าระดับการปฏิบัติด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน จากการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ จำแนกตามลักษณะเพศพบว่าค่าเฉลี่ยสมรรถนะของเพศหญิงมากกว่าเพศชายในทุกด้าน แต่พบว่ามีเพียงด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์เท่านั้นพบว่าเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (0.035) และจากการเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน (บทบาทหน้าที่) และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีสมรรถนะหลักโดยภาพรวมมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่มีตำแหน่ง (บทบาทหน้าที่) เป็นนักวิชาการ มีสมรรถนะหลักโดยภาพรวมมากกว่า กลุ่มที่มีตำแหน่ง (บทบาทหน้าที่) เป็นผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานบริการทั่วไป และพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท มีสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 บาท ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (ระยะเวลา) ที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ธญา เรืองเมธีกุล (2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสุขในการทำงาน 2) ศึกษาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวของงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับคน และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับตนเอง และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความสุขในการทำงาน และ 4) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยแต่ละตัวที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน

ผลการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับความสุขในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานรู้สึกยินดีในผลงานที่ตนเองรับผิดชอบประสบความสำเร็จ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ตัดสินใจทำงานธนาคารเพราะเห็นว่าเป็นงานที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ การศึกษาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวของงานลำดับถัดมา คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับคน และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวกับตนเอง ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวของงานปัจจัยที่เกี่ยวกับคน และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับตนเอง และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตนเอง ปัจจัยที่เกี่ยวกับคนและสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวของงาน ตามลำดับ ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบาย ตัวแปรตามได้ร้อยละ 52.72 และเมื่อพิจารณาอิทธิพลของตัวแปร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับคนและสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกสิกรไทย ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยเกี่ยวกับตนเองและปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานตามลำดับ

สุพิศ ฤทธิแก้ว (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ของความสุขในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ชัวร์เท็กซ์ จำกัด (รายงานการวิจัย สำนักวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา

เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ชัวร์เท็กซ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) ศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายผลิต บริษัท ชัวร์เท็กซ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ชัวร์เท็กซ์ จำกัด และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ชัวร์เท็กซ์ จำกัด

ผลการศึกษา พบว่า 1) เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน 2) จำนวนชั่วโมงว่างเวลา ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างาน สภาพอากาศ ระดับแสงสว่าง และเครื่องจักรที่ใช้ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับความสุขในการทำงาน พบว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานในมิติที่ 1 Happy Body มิติที่ 3 Happy Heart มิติที่ 4 Happy Soul และมิติที่ 5 Happy Brain แต่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อยที่สุดกับความสุขในการทำงานในมิติที่ 2 Happy Relax มิติที่ 5 Happy Family มิติที่ 6 Happy Society อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในมิติที่ 3, 4 และ 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### งานวิจัยต่างประเทศ

Neto (2001) ได้ศึกษาภาวะความสุขด้วยแบบประเมินภาวะความสุขของ The Oxford Happiness Inventory แบบประเมินบุคลิกภาพที่หลากหลายกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนคน พบว่า ภาวะความสุขมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิตประจำวัน ความภาคภูมิใจในตนเองและความสามารถทางสังคม ส่วนความโดดเดี่ยว ความเขินอาย และความวิตกกังวลในเรื่องการแสดงออกทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะความสุข

Lykken and Tellegen (2003) ได้ศึกษาวิจัย พบว่า ร้อยละ 80 ของบุคคลที่มีความสุขเกิดจากพื้นฐานชีวิตที่ดีและปัจจัยส่งเสริมอีกหลายประการ เช่น ระดับการศึกษา รายได้ ครอบครัว สถานภาพสมรส ตลอดจนการดำเนินชีวิตโดยยึดหลักศาสนาและแนวคิดทางศีลธรรม นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่มีพื้นฐานทางฐานะทางเศรษฐกิจทางสังคมที่ดี จะมีความสุขในชีวิตมากกว่าผู้ที่มีพื้นฐานฐานะเศรษฐกิจสังคมต่ำ

Dicrendonk (2005) ได้ศึกษาองค์ประกอบความสุขในการทำงาน พบว่า ลักษณะงานเป็นส่วนประกอบของความสุขในการทำงานและลักษณะงานที่ส่งเสริมความสุขในการทำงาน คือ งานที่มีอิสระ งานที่ทำทนายมีอำนาจตัดสินใจด้วยตัวเอง

McAllister (2006) ได้ศึกษาการประเมินสมรรถนะขั้นพื้นฐานในตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพร้อมเพียงและเข้าใจในการปฏิบัติงาน สามารถระบุได้ว่า การปฏิบัติงานควรมีความเชี่ยวชาญ ความมั่นใจ ความสามารถที่เพียงพอ เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และความสามารถที่จะทำให้สิ่งเหล่านั้นเพิ่มขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติในการปฏิบัติงาน การประเมินถูกปรับปรุงบนพื้นฐานของข้อมูลข่าวสารที่รวบรวมจากการพัฒนาในครั้งแรกของการประเมินความสามารถ และ ความก้าวหน้าการพัฒนาที่ต้องการเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและความสามารถ ซึ่งการค้นคว้าวิจัยนี้จะช่วยเหลือให้เกิดการพัฒนาอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ

Aziz, Mustaffa, A.Samah and Yusos (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความสุขในการทำงานของนักวิชาการประเทศมาเลเซีย (Personality and Happiness among academicians in Malaysia) โดยกลุ่มตัวอย่างได้รับการคัดเลือกจากมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งหนึ่งในประเทศมาเลเซีย โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 317 คน ซึ่งวิธีการสำรวจได้ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ของเขตของความสุขในแง่ของอารมณ์ และความรู้ความเข้าใจในช่วงของชีวิต ผลการวิจัย พบว่า ความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบในการเพิ่มความสุขยังได้รับอิทธิพลจากลักษณะบุคลิกภาพด้านความน่าพอใจ ความซื่อตรง และการเปิดกว้างซึ่งมีผลกระทบเชิงบวกเกี่ยวกับความสุข ในขณะที่ความมั่นคงในอารมณ์มีผลกระทบทางลบต่อความสุข

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน คือสภาพแวดล้อมในการทำงาน หากสภาพแวดล้อมในการทำงานดี จะสามารถเอื้ออำนวยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีผลทำให้มีความสุขในการทำงานมากขึ้น ดังนั้นสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากเพียงใดขึ้นอยู่กับความสุขในการทำงาน ซึ่งเมื่อบุคลากรมีความสุขในการทำงาน จะส่งผลให้มีกระบวนการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรเกิดความพึงพอใจ สะท้อนออกมาในรูปของการสร้างสรรค์ผลงาน ก่อเกิดเป็นนวัตกรรมที่ดีให้แก่องค์กร ผลลัพธ์สุดท้าย คือ สังคมให้การยอมรับองค์การในฐานะเป็น

ส่วนหนึ่งของสังคมที่มีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี การสร้างความสุขในที่ทำงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะจะทำให้เกิดความราบรื่นในการบริหารองค์การ โดยการที่คนในองค์การมีความสุขในการทำงานจะก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ซึ่งจะทำให้มีผลผลิตที่มีคุณภาพ และหากคนในองค์การมีความสุขในการทำงาน จะช่วยลดความขัดแย้ง และลดความเครียดในการทำงาน นอกจากนี้ยังช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้า และพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นจะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กร ซึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้มีความสุขในการทำงาน โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน (Happiness at work) ของ Diener (2003) และแนวคิดสมรรถนะหลัก ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552, หน้า 17 - 23) มาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อตอบปัญหาการวิจัย และกำหนดเป็นความมุ่งหมายของการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2305 คน (ข้อมูล : จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามแผนบริหารบุคลากร 4 ปี)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 341 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในเชิงปริมาณโดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

จากสูตร

$n$  แทนขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  แทนจำนวนประชากรทั้งหมด

$E$  แทนระดับความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (กำหนดให้เท่ากับ .05)

แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{2305}{1+2305(0.05)^2} = 340.85$$

$\approx 341$  คน

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลจริง จำนวน 341 คน

ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และ

เทียบบัญญัติไตรยางศ์ ดังรายละเอียดตามตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลำดับ ที่	ตำแหน่ง	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ข้าราชการ	1135	168
2	พนักงานราชการ	27	4
3	ลูกจ้างประจำ	60	9
4	พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	819	121
5	ลูกจ้างชั่วคราว	264	39
โดยรวม		2,305	341

ที่มา: แผนบุคลากรของโรงพยาบาลสกลนคร ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2563

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในส่วนนี้ได้กล่าวถึงลักษณะของเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือ และการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ เอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง และประยุกต์จากสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) แล้วนำมาประมวลสร้างแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จุดมุ่งหมายเพื่อทราบข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ตำแหน่งงาน และประเภทของบุคลากร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Diener, E. (2003) มาประยุกต์ใช้ โดยแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในชีวิต 2) ความพึงพอใจในงาน 3) อารมณ์ทางบวก และ 4) อารมณ์ทางลบ

ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (ธานีรินทร์ คิลป์จารุ, 2557, หน้า 74 – 75) ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วย

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน ธานีรินทร์ คิลป์จารุ (2557, หน้า 75) ดังนี้

4.50–5.00 หมายถึง มีความสุขในการทำงานในระดับมากที่สุด

3.50-4.49 หมายถึง มีความสุขในการทำงานในระดับมาก

2.50-3.49 หมายถึง มีความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง มีความสุขในการทำงานในระดับน้อย

1.00-1.49 หมายถึง มีความสุขในการทำงานในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม

ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 74 - 75) ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วย

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ (2557, หน้า 75) ดังนี้

4.50-5.00 หมายถึง มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

3.50-4.49 หมายถึง มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในระดับมาก

2.50-3.49 หมายถึง มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในระดับน้อย

1.00-1.49 หมายถึง มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



## วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

### 1. การสร้างเครื่องมือ

1.1 ศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมากำหนดกรอบการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหามากที่สุด

1.2 สร้างแบบสอบถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3 สร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยขึ้นมา 1 ชุด เพื่อนำเสนอกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์

1.4 แบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงตามคำแนะนำของที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้ง

### 2. การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

2.1 นำแบบสอบถามไปหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 253-254)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ ค่า +1

หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่าง

แน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้

และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไป

วัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อจึงผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว โดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

- 1) รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล คณบดีคณะวิทยาการ  
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จังหวัดสกลนคร
- 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จังหวัดสกลนคร
- 3) นายสุพจน์ โพธิ์พงษ์วิวัฒน์ รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลแห่งหนึ่งใน  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 4) นางสาวชนานุช พันธุ์เพียง นักสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 5) นางสาวปิยนุช บุญทอง พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2 ขอพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยยื่นเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยผ่านคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสกลนคร

2.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด คือ บุคลากรโรงพยาบาลวานรนิวาส อำเภovanรนิวาส จังหวัดสกลนคร

2.4 นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไป (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551, หน้า 73)

$$p = \frac{R_U + R_L}{2f}$$

$$r = \frac{R_U - R_L}{f}$$

เมื่อ  $P$  หมายถึง ค่าความยากง่าย

$r$  หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก

$R_U$  หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

$R_L$  หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

$f$  หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

โดยได้ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับอยู่ระหว่าง

0.38 – 0.63 (รายละเอียดดังภาคผนวก ง)

2.5 นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2-3 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ โดยมีสูตร ดังนี้ (Alpha Coefficient Method อ้างใน (นวลอนงค์ บุญฤทธิพงศ์, 2552, หน้า 126)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

$k$  แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อ  
ของแบบสอบถาม

$s^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของ  
ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n(n-1)}$$

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

- 1) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .962
- 2) แบบสอบถามด้านความสุขในการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่น .895
- 3) แบบสอบถามสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ได้ค่าความเชื่อมั่น .967

2.6 นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ หาค่าอำนาจจำแนก และหาค่าความเชื่อมั่นมาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลทางการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสกลนคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยนำหนังสือไปประสานงานด้วยตนเอง
2. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พร้อมแบบสอบถาม ไปยังโรงพยาบาลสกลนคร
3. ผู้วิจัยแนะนำตัวเองพร้อมกับชี้แจงวัตถุประสงค์การศึกษาค้นคว้างานวิจัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถามและอธิบายเพิ่มเติมในส่วนที่ไม่เข้าใจ
4. เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด ที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการต่อตามขั้นตอนของการวิจัย

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามแล้วคัดเลือกเอาเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกเอาไว้ไปตรวจคะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. นำคะแนนที่ได้จากข้อ 2 ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติทั้งสถิติพื้นฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
4. การวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของแต่ละคำถามเป็นรายข้อและเป็นรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน สิ้น พันธุ์พินิจ, 2554, หน้า 155) ดังนี้
  - 4.51-5.00 หมายถึง มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับ มากที่สุด
  - 3.51-4.50 หมายถึง มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับ มาก
  - 2.51-3.50 หมายถึง มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง
  - 1.51-2.50 หมายถึง มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับ น้อย
  - 1.00-1.50 หมายถึง มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
5. การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของแต่ละคำถามเป็นรายข้อและเป็นรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ Likert scale ธานีจันทร์ ศิลป์จารุ (2557, หน้า 75) ดังนี้
  - 4.51-5.00 หมายถึง สมรรถนะหลักอยู่ในระดับ มากที่สุด
  - 3.51-4.50 หมายถึง สมรรถนะหลักอยู่ในระดับ มาก

2.51-3.50 หมายถึง สมรรถนะหลักอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง สมรรถนะหลักอยู่ในระดับ น้อย

1.00-1.50 หมายถึง สมรรถนะหลักอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

6. การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความสุขและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติค่า  $t$  ชนิด One Sample  $t$ -test และ F-test ชนิดการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

7. การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสุขในการทำงานมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป ซึ่งมีสถิติที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ ใช้สถิติเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ค่าดัชนี IOC (Index of Item-objective congruence) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. การวิเคราะห์ระดับ 1) ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้สถิติได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติ  $t$ -test ที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe, s test)

5. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่ออิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดำเนินการดังนี้

5.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (Pearson) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว สำหรับการแปรความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใช้เกณฑ์ ดังนี้ บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2553, หน้า 376-377)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91-1.00 หมายความว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 หมายความว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 หมายความว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 หมายความว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0 หมายความว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

3.2 การศึกษาอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร ตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent variable) แทนด้วย X อีกตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent variable) แทนด้วย Y เป็นการดูความสัมพันธ์ว่าถ้า ตัวแปรอิสระเปลี่ยนไป

แล้วตัวแปรตามเปลี่ยนแปลงไปด้วยหรือไม่ ซึ่งสองตัวแปรนั้นจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ การวิเคราะห์การถดถอยสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรได้ในรูปของ สมการการถดถอย ซึ่งสามารถพยากรณ์ค่าได้ในอนาคตหรือสามารถดูแนวโน้มของ ตัวแปรตามได้ เมื่อเราทราบค่าตัวแปรอิสระ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2557, หน้า 57)

การวิเคราะห์การถดถอยเมื่อมีตัวแปรอิสระหนึ่งตัวแปรและ ตัวแปรตามหนึ่งตัวแปร แต่ถ้าหากตัวแปรตามหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระมากกว่า หนึ่งตัวแปร จะเรียกว่าการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย เขียนสมการแสดงความสัมพันธ์ ได้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta X_i + \varepsilon_i$$

เมื่อ  $\beta_0$  แทนระยะตัดแกน y (y-intercept)

$\beta$  แทนความชันของเส้นถดถอย (slope)

$$\hat{y}_i = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta} x_i$$

$$\hat{Y}_i = b_0 + bX_i \quad \text{หรือจะได้ว่า}$$



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้อันดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test)
ANOVA	แทน	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of covariance)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F-test)
df	แทน	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (Sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (Mean of sum of square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R <sup>2</sup>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
R <sup>2</sup> Adj	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
$\beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์

S.E.	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนคะแนนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ตัวแปรพยากรณ์
S.E.est	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์
THAP	แทน ผลรวมของความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
HAP1	แทน ความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต
HAP2	แทน ความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน
HAP3	แทน ความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวก
HAP4	แทน ความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางลบ
TCOM	แทน ผลรวมของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
COM1	แทน สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
COM2	แทน สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการบริการที่ดี
COM3	แทน สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
COM4	แทน สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม
COM5	แทน สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีม
P-Value	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
  - ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของ  
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
  - ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
  - ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของ  
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
  - ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อ  
สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ
  - ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการพัฒนาความสุขในการทำงานและ  
สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ
- สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ตำแหน่งงาน และประเภทของบุคลากร รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n=341)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
-ชาย	84	24.60
-หญิง	257	75.40
2. อายุ		
-ไม่เกิน 30 ปี	132	38.70
-31-45 ปี	131	38.40
-46-60 ปี	78	22.90
3. ระดับการศึกษา		
-มัธยมศึกษา	37	10.90
-อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	54	15.80
-ปริญญาตรีขึ้นไป	250	73.30
4. ประสบการณ์การทำงาน		
-ไม่เกิน 5 ปี	123	36.00
-6-10 ปี	64	18.80
-11-20 ปี	80	23.50
-มากกว่า 20 ปี	74	21.70

ตาราง 3 (ต่อ)

(n=341)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5. รายได้		
-ไม่เกิน 10,000 บาท	84	24.60
-10,001-20,000 บาท	137	40.30
-20,001-30,000 บาท	52	15.20
-มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	68	19.90
6. ตำแหน่งงาน		
-ข้าราชการ	168	49.30
-พนักงานราชการ	4	1.20
-พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	9	2.60
-ลูกจ้างประจำ	121	35.50
-ลูกจ้างชั่วคราว	39	11.40
7. ประเภทของบุคลากร		
-บุคลากรสุขภาพ	155	45.50
-บุคลากรทั่วไป	186	54.50
รวม	341	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 และเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 75.40 มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 อายุ 31-45 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 และอายุ 46-60 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 ประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 ประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และ ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 รายได้ไม่เกิน

10,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 รายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 และรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 ข้าราชการ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 พนักงานราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 พนักงานกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ลูกจ้างประจำ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 ประเภทของบุคลากรสุขภาพ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และบุคลากรทั่วไป จำนวน 186 คิดเป็นร้อยละ 54.50

โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.40 มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.70 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 73.30 มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 รายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.30 เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 49.30 และเป็นบุคลากรทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 54.50

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียดดังตาราง 4-8

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมและรายด้าน

(n=341)

ด้าน ที่	ความสุขในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านความพึงพอใจในชีวิต	3.47	0.62	ปานกลาง
2	ด้านความพึงพอใจในงาน	3.95	0.58	มาก
3	ด้านอารมณ์ทางบวก	4.09	0.71	มาก
4	ด้านอารมณ์ทางลบ	3.67	0.64	มาก
รวม		3.80	0.46	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านอารมณ์ทางบวก ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจในงาน ( $\bar{X} = 3.95$ ) ด้านอารมณ์ทางลบ ( $\bar{X} = 3.67$ ) และด้านความพึงพอใจในชีวิต ( $\bar{X} = 3.47$ ) ตามลำดับ

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต รายข้อ

(n=341)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามีค่า เพียงพอเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพ เศรษฐกิจในปัจจุบัน	2.94	0.98	ปานกลาง
2	ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับ วิชาชีพอื่น	3.01	0.95	ปานกลาง
3	ท่านพึงพอใจที่สามารถแบ่งเวลาจากการ ปฏิบัติงานให้กับตนเองและครอบครัวได้อย่าง เหมาะสม	3.23	0.94	ปานกลาง
4	ท่านไม่เคยคิดจะลาออกหรือเปลี่ยนงานเพื่อไป ทำงานที่อื่น	3.10	1.12	ปานกลาง
5	ท่านภูมิใจในวิชาชีพของตน	3.97	0.96	มาก
6	ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่านมีโอกาสก้าวหน้าและ พัฒนาไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.23	1.08	ปานกลาง
7	ท่านพึงพอใจที่สามารถใช้วิชาความรู้ที่มีในการ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	3.90	0.91	มาก
8	ท่านพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้	3.96	0.84	มาก
9	เพื่อนร่วมงานของท่านให้การยอมรับในผลการ ปฏิบัติงานของท่าน	3.85	0.78	มาก
รวม		3.47	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่ง  
หนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับปาน  
กลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อ 5 ท่านภูมิใจใน  
วิชาชีพของตน ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมา คือ ข้อ 8 ท่านพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล



แห่งนี้ ( $\bar{X} = 3.96$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อ 1 ท่านพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ  
ว่ามีความเพียงพอเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ( $\bar{X} = 2.94$ )  
ตามลำดับ

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในงาน รายข้อ

(n=341)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านตระหนักถึงความสำคัญที่จะทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	4.25	0.70	มาก
2	อาชีพที่ปฏิบัติอยู่นั้นเป็นอาชีพที่เหมาะสมกับตัวท่าน	3.80	0.88	มาก
3	มีอุปกรณ์ เครื่องมืออำนวยความสะดวกเหมาะสมและเพียงพอ	3.48	0.89	ปานกลาง
4	เมื่อเกิดปัญหาท่านได้รับความแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน	3.96	0.82	มาก
5	บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเอง อบอุ่น และเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน	4.00	0.89	มาก
6	ท่านพอใจกับงานที่ได้ปฏิบัติจนสำเร็จ	4.16	0.73	มาก
7	ท่านเต็มใจทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	4.01	0.86	มาก
รวม		3.95	0.58	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 3.95$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อ 1 ท่านตระหนักถึง  
ความสำคัญที่จะทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมา  
คือ ข้อ 6 ท่านพอใจกับงานที่ได้ปฏิบัติจนสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.16$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

และข้อ 3 มีอุปกรณ์ เครื่องมืออำนวยความสะดวกเหมาะสมและเพียงพอ ( $\bar{X}=3.48$ )  
ตามลำดับ

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก รายข้อ

(n=341)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าเมื่อได้ทำงาน	4.21	0.75	มาก
2	ท่านกระตือรือร้นที่อยากจะทำงาน	4.16	0.73	มาก
3	ท่านรู้สึกสนุกสนานกับการทำงาน	4.01	0.89	มาก
4	ท่านรู้สึกผูกพันกับงานที่ทำ	4.06	0.88	มาก
5	ท่านรับรู้ถึงความดีงามและประโยชน์ของงานที่ทำ	4.01	0.87	มาก
รวม		4.09	0.71	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่ง  
หนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X}=4.09$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อ 1 ท่านรู้สึกว่าคุณค่า  
เมื่อได้ทำงาน ( $\bar{X}=4.21$ ) รองลงมา คือ ข้อ 2 ท่านกระตือรือร้นที่อยากจะทำงาน  
( $\bar{X}=4.16$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ท่านรับรู้ถึงความดีงามและประโยชน์  
ของงานที่ทำ ( $\bar{X}=4.01$ )

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางลบ รายข้อ

(n=341)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	บางครั้งท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเพื่อนร่วมงาน ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน	3.47	0.94	ปานกลาง
2	บางครั้งท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่องานไม่เป็นไปตามที่ วางแผนไว้	3.44	0.89	ปานกลาง
3	บางครั้งท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อสภาพแวดล้อมไม่ เอื้อต่อการทำงาน เช่น แสง สี เสียง เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น	3.42	0.86	ปานกลาง
4	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้อง	3.96	0.81	มาก
5	ท่านรู้สึกอยากปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ไม่ถูกต้องให้ดีขึ้น	4.04	0.77	มาก
รวม		3.67	0.64	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางลบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X}=3.67$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อ 5 ท่านรู้สึกอยาก  
ปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ไม่ถูกต้องให้ดีขึ้น ( $\bar{X}=4.04$ ) รองลงมา คือ ข้อ 4 ท่านรู้สึกไม่สบายใจ  
เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้อง ( $\bar{X}=3.96$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ  
ข้อ 3 บางครั้งท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อสภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการทำงาน เช่น แสง สี เสียง  
เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ( $\bar{x}=3.42$ )

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทราบผลดังตาราง 9-14

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม และรายด้าน

(n=341)

ด้านที่	สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.05	0.56	มาก
2	ด้านการบริการที่ดี	4.23	0.61	มาก
3	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.04	0.57	มาก
4	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.26	0.58	มาก
5	ด้านการทำงานเป็นทีม	4.24	0.60	มาก
	รวม	4.17	0.52	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.26$ ) ด้านการทำงานเป็นทีม ( $\bar{X} = 4.24$ ) ด้านการบริการที่ดี ( $\bar{X} = 4.23$ ) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ( $\bar{X} = 4.05$ ) และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ( $\bar{X} = 4.04$ ) ตามลำดับ

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์  
รายชื่อ

(n=341)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านปฏิบัติหน้าที่บรรลุตามเป้าหมายในการทำงานของโรงพยาบาล	4.02	0.67	มาก
2	ท่านปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานจนได้ผลงานที่ดี	3.99	0.67	มาก
3	ท่านได้ปรับปรุง/พัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน	3.99	0.68	มาก
4	ท่านได้พยายามทำงานในหน้าที่อย่างดี	4.28	0.65	มาก
5	ท่านมีวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม	3.95	0.69	มาก
6	ท่านมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้แล้วเสร็จทันเวลาที่กำหนด	4.07	0.72	มาก
7	ท่านได้ปรับปรุงการทำงานตามคำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	4.08	0.70	มาก
รวม		4.05	0.56	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อ 4 ท่านได้พยายามทำงานในหน้าที่อย่างดี ( $\bar{X} = 4.28$ ) รองลงมา คือ ข้อ 7 ท่านได้ปรับปรุงการทำงานตามคำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อ 5 ท่านมีวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม ( $\bar{X} = 3.95$ )

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการบริการที่ดี รายข้อ  
(n=341)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านบริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรแก่ผู้รับบริการ	4.27	.709	มาก
2	ท่านให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	4.23	.734	มาก
3	ท่านให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและมีชีวิตชีวา	4.20	.726	มาก
4	ท่านให้ข้อมูลข่าวสารของการบริการที่ถูกต้องชัดเจนต่อผู้รับบริการ	4.23	.668	มาก
5	ท่านประสานงานภายในหน่วยงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.16	.749	มาก
6	ท่านใช้ความพยายามในการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด	4.29	.708	มาก
รวม		4.23	0.61	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการบริการที่ดี ในภาพรวมอยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X}=4.23$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อ 6 ท่านใช้  
ความพยายามในการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด ( $\bar{X}=4.29$ ) รองลงมา  
คือ ข้อ 1 ท่านบริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=4.27$ ) ส่วนข้อที่มี  
ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ และข้อ 5 ท่านประสานงานภายในหน่วยงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.16$ )

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการส่งเสริม  
ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รายข้อ

(n=341)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านชวนชายในการศึกษาหาความรู้และองค์ ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพ	4.09	0.67	มาก
2	ท่านพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถในงานที่ รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น	4.10	0.67	มาก
3	ท่านพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีที่ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.13	0.70	มาก
4	ท่านนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ ในการทำงาน	4.01	0.70	มาก
5	ท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญครอบคลุมเรื่อง ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ	3.87	0.70	มาก
6	ท่านสนใจที่จะศึกษาพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.07	0.71	มาก
7	ท่านสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนา ความรู้ความเชี่ยวชาญในองค์กร	4.00	0.75	มาก
รวม		4.04	0.57	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน  
อาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย  
มากที่สุด คือ ข้อ 3 ท่านพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อการ  
ปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=4.13$ ) รองลงมา คือ ข้อ 2 ท่านพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถใน  
งานที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น ( $\bar{X}=4.10$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ และ ข้อ 5 ท่านมี  
ความรู้ความเชี่ยวชาญครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ ( $\bar{X}=3.87$ )

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการยึดมั่นในความ  
ถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม รายข้อ

(n=341)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านดำรงตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้อง เหมาะสม ตามกฎระเบียบ	4.16	0.68	มาก
2	ท่านมีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ รับผิดชอบ	4.40	0.65	มาก
3	ท่านปฏิบัติตามหลักวิชาชีพออย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา	4.32	0.67	มาก
4	ท่านมีจิตสำนึกและมีความภาคภูมิใจ ในความเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลแห่งนี้	4.28	0.74	มาก
5	ท่านยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของอาชีพ	4.31	0.70	มาก
6	ท่านพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของ โรงพยาบาลแห่งนี้	4.21	0.71	มาก
7	ท่านเสียสละความสุขสบายตลอดจนความสุขส่วน ตนเพื่อส่วนรวมโดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ ผลเป็นสำคัญ	4.16	0.72	มาก
รวม		4.26	0.58	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม  
และจริยธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มี  
ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อ 2 ท่านมีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ  
( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมา คือ ข้อ 3 ท่านปฏิบัติตามหลักวิชาชีพออย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา  
( $\bar{X} = 4.32$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อ 7 ท่านเสียสละความสุขสบายตลอดจน  
ความสุขส่วนตนเพื่อส่วนรวมโดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ ( $\bar{X} = 4.16$ )



ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการทำงานเป็นทีม  
รายชื่อ

(n=341)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน	4.25	0.69	มาก
2	ท่านยอมรับกระบวนการตัดสินใจภายในกลุ่ม	4.29	0.68	มาก
3	ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.22	0.76	มาก
4	ท่านให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องร้องขอ	4.17	0.67	มาก
5	ท่านยกย่องเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ	4.16	0.74	มาก
6	ท่านส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีมโดยไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว	4.24	0.70	มาก
7	ท่านให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง	4.31	0.69	มาก
8	ท่านเคารพและยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	4.31	0.69	มาก
รวม		4.24	0.60	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการทำงานเป็นทีม ในภาพรวมอยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X}=4.24$ ) พิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อ 7 ท่านให้  
ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง ( $\bar{X}=4.31$ ) และข้อ 8 ท่านเคารพและ  
ยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X}=4.31$ ) รองลงมา คือ ข้อ 2 ท่านยอมรับ  
กระบวนการตัดสินใจภายในกลุ่ม ( $\bar{X}=4.29$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อ 5 ท่านยก  
ย่องเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ ( $\bar{X}=4.16$ )

**ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของ  
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะ  
ส่วนบุคคล**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล อัน  
ประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ตำแหน่งงาน  
และประเภทของบุคลากร รายละเอียดดังตาราง 15-34

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

ความสุขในการทำงาน		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )		t	Sig.
		ชาย (84 คน)	หญิง (257 คน)		
1	ด้านความพึงพอใจในชีวิต	3.52	3.45	.902	.368
2	ด้านความพึงพอใจในงาน	3.92	3.96	-.518	.605
3	ด้านอารมณ์ทางบวก	4.13	4.08	.465	.643
4	ด้านอารมณ์ทางลบ	3.67	3.66	.123	.903
รวม		3.81	3.79	.349	.728

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงาน  
ของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อตามคุณลักษณะส่วน  
บุคคลด้านเพศ โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความสุขในการ  
ทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวม และ  
รายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ

ความสุขในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความพึงพอใจ ในชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	6.634	2	3.317	8.957	.000***
	ภายในกลุ่ม	125.169	338	.370		
	รวม	131.802	340			
ด้านความพึงพอใจ ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.454	2	.227	.681	.507
	ภายในกลุ่ม	112.693	338	.333		
	รวม	113.147	340			
ด้านอารมณ์ทางบวก	ระหว่างกลุ่ม	3.923	2	1.961	3.946	.020*
	ภายในกลุ่ม	168.022	338	.497		
	รวม	171.945	340			
ด้านอารมณ์ทางลบ	ระหว่างกลุ่ม	.611	2	.306	.751	.473
	ภายในกลุ่ม	137.677	338	.407		
	รวม	138.289	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.300	2	.650	3.046	.049*
	ภายในกลุ่ม	72.150	338	.213		
	รวม	73.450	340			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงาน  
ของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะ  
ส่วนบุคคลด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่  
ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่ง  
หนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .00 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต และ มีความแตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ทางบวก จึงทำการ  
ทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe, s test) รายละเอียด ดัง  
ตาราง 17-19

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะ  
ส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test)

ตำแหน่ง	$(\bar{X})$	ไม่เกิน 30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี
		3.74	3.79	3.90
ไม่เกิน 30 ปี	3.74		0.05	0.16*
31-45 ปี	3.79			0.11
46-60 ปี	3.90			

จากตาราง 17 เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็น  
รายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มอายุต่าง ๆ มีความสุขในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุ 46-60 ปี มีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต  
ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่  
(Scheffe, s test)

ตำแหน่ง	$(\bar{X})$	ไม่เกิน 30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี
		3.34	3.46	3.70
ไม่เกิน 30 ปี	3.34		0.12	0.36*
31-45 ปี	3.46			0.24*
46-60 ปี	3.70			

จากตาราง 18 เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มอายุต่าง ๆ มีความสุขในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

- 1) บุคลากรที่มีอายุ 46-60 ปี มีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี
- 2) บุคลากรที่มีอายุ 46-60 ปี มีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีอายุไม่เกิน 31-45 ปี

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test)

ตำแหน่ง	$(\bar{X})$	ไม่เกิน 30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี
		3.99	4.09	4.27
ไม่เกิน 30 ปี	3.99		0.10	0.28*
31-45 ปี	4.09			0.18*
46-60 ปี	4.27			

จากตาราง 19 เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มอายุต่าง ๆ มีความสุขในการทำงาน ด้านอารมณ์ทางบวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

- 1) บุคลากรที่มีอายุ 46-60 ปี มีความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี

2) บุคลากรที่มีอายุ 46-60 ปี มีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีอายุไม่เกิน 31-45 ปี

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน  
ระดับการศึกษา

ความสุขในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความพึงพอใจในชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	1.575	2	.788	2.044	.131
	ภายในกลุ่ม	130.227	338	.385		
	รวม	131.802	340			
ด้านความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.013	2	.006	.019	.981
	ภายในกลุ่ม	113.134	338	.335		
	รวม	113.147	340			
ด้านอารมณ์ทางบวก	ระหว่างกลุ่ม	.273	2	.137	.269	.764
	ภายในกลุ่ม	171.672	338	.508		
	รวม	171.945	340			
ด้านอารมณ์ทางลบ	ระหว่างกลุ่ม	.225	2	.113	.275	.759
	ภายในกลุ่ม	138.064	338	.408		
	รวม	138.289	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.230	2	.115	.530	.589
	ภายในกลุ่ม	73.220	338	.217		
	รวม	73.450	340			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
 แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
 ด้านประสบการณ์การทำงาน

ความสุขในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความพึงพอใจในชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	6.638	3	2.213	5.957	.001**
	ภายในกลุ่ม	125.164	337	.371		
	รวม	131.802	340			
ด้านความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.807	3	.602	1.823	.143
	ภายในกลุ่ม	111.340	337	.330		
	รวม	113.147	340			
ด้านอารมณ์ทางบวก	ระหว่างกลุ่ม	4.164	3	1.388	2.788	.041*
	ภายในกลุ่ม	167.782	337	.498		
	รวม	171.945	340			
ด้านอารมณ์ทางลบ	ระหว่างกลุ่ม	.918	3	.306	.751	.522
	ภายในกลุ่ม	137.370	337	.408		
	รวม	138.289	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.391	3	.797	3.780	.011*
	ภายในกลุ่ม	71.059	337	.211		
	รวม	73.450	340			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม และด้านอารมณ์ทางบวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe, s test) รายละเอียด ดังตาราง 22-24

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะ  
ส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่  
(Scheffe, s test)

ประสบการณ์ การทำงาน	$(\bar{X})$	ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
		3.80	3.75	3.69	3.93
ไม่เกิน 5 ปี	3.80		0.05	0.11	0.13
6-10 ปี	3.75			0.06	0.18*
11-20 ปี	3.69				0.24*
มากกว่า 20 ปี	3.93				

จากตาราง 22 เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน  
ประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มประสบการณ์การทำงานต่าง ๆ มี  
ความสุขในการทำงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี  
จำนวน 2 คู่ คือ ได้แก่

1) บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความสุขในการ  
ทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี

2) บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความสุขในการ  
ทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี



ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต  
ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ  
ของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test)

ประสบการณ์ การทำงาน	$(\bar{X})$	ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
		3.44	3.37	3.35	3.72
ไม่เกิน 5 ปี	3.44		0.07	0.09	0.28*
6-10 ปี	3.37			0.02	0.35*
11-20 ปี	3.35				0.37*
มากกว่า 20 ปี	3.72				

จากตาราง 23 เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ตาม  
คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่  
(Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่ม  
ประสบการณ์การทำงานต่าง ๆ มีความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ คือ ได้แก่

- 1) บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความสุขในการ  
ทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน ไม่เกิน 5 ปี
- 2) บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความสุขในการ  
ทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี
- 3) บุคลากร ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความสุขในการ  
ทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก  
ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ  
ของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test)

ประสบการณ์ การทำงาน	$(\bar{X})$	ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
		4.05	4.10	3.98	4.29
ไม่เกิน 5 ปี	4.05		0.05	0.07	0.24*
6-10 ปี	4.10			0.12	0.19*
11-20 ปี	3.98				0.31*
มากกว่า 20 ปี	4.29				

จากตาราง 24 เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) พบว่า  
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มประสบการณ์การทำงาน  
ต่าง ๆ มีความสุขในการทำงาน ด้านอารมณ์ทางบวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ คือ ได้แก่

- 1) บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความสุขในการ  
ทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน ไม่เกิน 5 ปี
- 2) บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความสุขในการ  
ทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี
- 3) บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความสุขในการ  
ทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้

ความสุขในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความพึงพอใจในชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	13.926	3	4.642	13.271	.000***
	ภายในกลุ่ม	117.876	337	.350		
	รวม	131.802	340			
ด้านความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.207	3	.402	1.211	.306
	ภายในกลุ่ม	111.940	337	.332		
	รวม	113.147	340			
ด้านอารมณ์ทางบวก	ระหว่างกลุ่ม	3.952	3	1.317	2.642	.049*
	ภายในกลุ่ม	167.994	337	.498		
	รวม	171.945	340			
ด้านอารมณ์ทางลบ	ระหว่างกลุ่ม	.964	3	.321	.788	.501
	ภายในกลุ่ม	137.325	337	.407		
	รวม	138.289	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.368	3	.789	3.742	.011*
	ภายในกลุ่ม	71.082	337	.211		
	รวม	73.450	340			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม และด้านอารมณ์ทางบวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) รายละเอียด ดังตาราง 26-28

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะ  
ส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test)

รายได้	$(\bar{X})$	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
		3.70	3.75	3.89	3.92
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.70		0.05	0.19*	0.22*
10,001- 20,000 บาท	3.75			0.14	0.17*
20,001- 30,000 บาท	3.89				0.03
มากกว่า 30,000 บาท	3.92				

จากตาราง 26 เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มรายได้ในระดับต่าง ๆ มีความสุขในการทำงานใน  
ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ คือ ได้แก่

- 1) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความสุขในการทำงาน  
สูงกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท
- 2) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความสุขในการทำงาน  
สูงกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท
- 3) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความสุขในการทำงาน  
สูงกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต  
ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่  
(Scheffe, s test)

รายได้	$(\bar{X})$	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
		3.36	3.30	3.66	3.79
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.36		0.06	0.30*	0.43*
10,001- 20,000 บาท	3.30			0.36*	0.49*
20,001- 30,000 บาท	3.66				0.13
มากกว่า 30,000 บาท	3.79				

จากตาราง 27 เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มรายได้ในระดับต่าง ๆ มีความสุขใน  
การทำงาน ด้านความพึงพอใจในชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี  
จำนวน 4 คู่ คือ ได้แก่

- 1) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความสุขในการ  
ทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท
- 2) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความสุขในการ  
ทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท
- 3) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความสุขในการ  
ทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

4) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001–20,000 บาท

ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe, s test)

รายได้	$(\bar{X})$	ไม่เกิน	10,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	30,000 บาท
		3.97	4.07	4.31	4.13
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.97		0.10	0.34*	0.16
10,001–20,000 บาท	4.07			0.24*	0.06
20,001–30,000 บาท	4.31				0.18
มากกว่า 30,000 บาท	4.13				

จากตาราง 28 เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มรายได้ในระดับต่าง ๆ มีความสุขในการทำงาน ด้านอารมณ์ทางบวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ คือ ได้แก่

1) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

2) บุคลากร ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001–20,000 บาท

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านตำแหน่งงาน

ความสุขในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความพึงพอใจในชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	6.475	4	1.619	4.340	.002**
	ภายในกลุ่ม	125.328	336	.373		
	รวม	131.802	340			
ด้านความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.602	4	.901	2.762	.028*
	ภายในกลุ่ม	109.545	336	.326		
	รวม	113.147	340			
ด้านอารมณ์ทางบวก	ระหว่างกลุ่ม	4.992	4	1.248	2.511	.042*
	ภายในกลุ่ม	166.954	336	.497		
	รวม	171.945	340			
ด้านอารมณ์ทางลบ	ระหว่างกลุ่ม	1.668	4	.417	1.026	.394
	ภายในกลุ่ม	136.620	336	.407		
	รวม	138.289	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.893	4	.723	3.445	.009**
	ภายในกลุ่ม	70.557	336	.210		
	รวม	73.450	340			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม และด้านความพึงพอใจในชีวิต มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านความพึงพอใจในงาน 2) ด้านอารมณ์ทางบวก จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) รายละเอียด ดังตาราง 30-33

ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะ  
ส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe, s test)

ตำแหน่งงาน	( $\bar{X}$ )	ข้าราชการ	พนักงาน ราชการ	พนักงาน กระทรวง	ลูกจ้าง ประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว
		3.87	4.06	3.51	3.72	3.70
ข้าราชการ	3.87		.18	.36*	.15	.19*
พนักงานราชการ	4.06			.54*	.33	.35
พนักงาน กระทรวง	3.51				.21	.19
ลูกจ้างประจำ	3.72					.02
ลูกจ้างชั่วคราว	3.70					

จากตาราง 30 เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตำแหน่งงานต่าง ๆ มีความสุขใน  
การทำงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ คือ  
ได้แก่

- 1) บุคลากรที่มีตำแหน่งข้าราชการมีความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากร  
ที่มีตำแหน่งพนักงานกระทรวงสาธารณสุข
- 2) บุคลากรที่มีตำแหน่งข้าราชการมีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากร  
ที่มีตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว
- 3) บุคลากรที่มีตำแหน่งพนักงานราชการมีความสุขในการทำงานสูงกว่า  
บุคลากรที่มีตำแหน่งพนักงานกระทรวงสาธารณสุข



ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต  
ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้  
(Scheffe, s test)

ตำแหน่งงาน	( $\bar{X}$ )	ข้าราชการ	พนักงาน ราชการ	พนักงาน กระทรวง	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว
		3.59	3.81	3.21	3.36	3.28
ข้าราชการ	3.59		0.22	0.38	0.23*	0.31*
พนักงานราชการ	3.81			0.60	-0.45	0.53
พนักงาน กระทรวง	3.21				0.15	0.07
ลูกจ้างประจำ	3.36					0.08
ลูกจ้างชั่วคราว	3.28					

จากตาราง 31 เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตำแหน่งงานต่าง ๆ มีความสุขใน  
การทำงาน ด้านความพึงพอใจในชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
มีจำนวน 2 คู่ คือ ได้แก่

- 1) บุคลากรที่มีตำแหน่งข้าราชการมีความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากร  
ที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ
- 2) บุคลากรที่มีตำแหน่งข้าราชการมีความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากร  
ที่มีตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว

ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในงาน  
ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่  
(Scheffe, s test)

ตำแหน่งงาน	( $\bar{X}$ )	ข้าราชการ	พนักงาน ราชการ	พนักงาน กระทรวง	ลูกจ้างประ จํา	ลูกจ้าง ชั่วคราว
		3.59	3.81	3.21	3.36	3.28
ข้าราชการ	3.59		0.22	0.38	0.23*	0.31*
พนักงานราชการ	3.81			0.60	0.45	0.53
พนักงาน	3.21				0.15	0.07
กระทรวง						
ลูกจ้างประจำ	3.36					0.08
ลูกจ้างชั่วคราว	3.28					

จากตาราง 32 เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในงาน ตาม  
คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test)  
พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตำแหน่งงานต่าง ๆ  
มีความสุขในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ คือ ได้แก่

- 1) บุคลากรที่มีตำแหน่งข้าราชการมีความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากร  
ที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ
- 2) บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีตำแหน่ง  
ข้าราชการมีความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก  
ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่  
(Scheffe, s test)

ตำแหน่งงาน	$(\bar{X})$	ข้าราชการ	พนักงาน ราชการ	พนักงาน กระทรวง	ลูกจ้างประ จำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว
		4.16	4.85	3.82	4.05	3.93
ข้าราชการ	4.16		0.69	0.34	0.11	0.23
พนักงานราชการ	4.85			1.03*	0.80*	0.92*
พนักงาน กระทรวง	3.82				0.23	0.11
ลูกจ้างประจำ	4.05					0.12
ลูกจ้างชั่วคราว	3.93					

จากตาราง 33 เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก ตามคุณลักษณะ  
ส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) พบว่า  
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตำแหน่งงานต่าง ๆ มี  
ความสุขในการทำงาน ด้านอารมณ์ทางบวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ ได้แก่

- 1) บุคลากรที่มีตำแหน่งพนักงานราชการมีความสุขในการทำงานสูงกว่า  
บุคลากรที่มีตำแหน่งพนักงานกระทรวงสาธารณสุข
- 2) บุคลากรที่มีตำแหน่งพนักงานราชการ มีความสุขในการทำงานสูงกว่า  
บุคลากรที่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ
- 3) บุคลากรที่มีตำแหน่งพนักงานราชการ มีความสุขในการทำงานสูงกว่า  
บุคลากรที่มีตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว

ตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านประเภทของบุคลากร

ความสุขในการทำงาน		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )		t	Sig.
		บุคลากร สุขภาพ (84 คน)	บุคลากร ทั่วไป (257 คน)		
1	ด้านความพึงพอใจในชีวิต	3.63	3.32	4.698	.000***
2	ด้านความพึงพอใจในงาน	4.08	3.85	3.711	.000***
3	ด้านอารมณ์ทางบวก	4.21	3.99	2.783	.006**
4	ด้านอารมณ์ทางลบ	3.75	3.59	2.338	.020*
รวม		3.92	3.69	4.643	.000***

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทของบุคลากร โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ด้านความพึงพอใจในชีวิต และด้านความพึงพอใจในงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ด้านอารมณ์ทางบวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอารมณ์ทางลบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสุขภาพ (เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เป็นต้น) มีความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากรทั่วไป (เช่น เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานขับรถ เป็นต้น)

**ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะ  
ส่วนบุคคล**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ตำแหน่งงาน และประเภทของบุคลากร รายละเอียดดังตาราง 35-45

ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )		t	Sig.
		ชาย (84 คน)	หญิง (257 คน)		
1	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.10	4.04	.791	.431
2	การบริการที่ดี	4.20	4.24	-.419	.676
3	การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.09	4.02	.905	.367
4	การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	4.25	4.27	-.334	.739
5	การทำงานเป็นทีม	4.25	4.24	.176	.860
รวม		4.18	4.16	.233	.816

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านอายุ

สมรรถนะหลัก ในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	.497	2	.248	.783	.458
	ภายในกลุ่ม	107.186	338	.317		
	รวม	107.682	340			
การบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	.474	2	.237	.646	.525
	ภายในกลุ่ม	123.989	338	.367		
	รวม	124.463	340			
การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.388	2	.194	.588	.556
	ภายในกลุ่ม	111.451	338	.330		
	รวม	111.839	340			
การยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.080	2	.540	1.589	.206
	ภายในกลุ่ม	114.828	338	.340		
	รวม	115.908	340			
การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	.125	2	.063	.176	.839
	ภายในกลุ่ม	120.499	338	.357		
	รวม	120.624	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.303	2	.151	.559	.573
	ภายในกลุ่ม	91.631	338	.271		
	รวม	91.934	340			

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านระดับการศึกษา

สมรรถนะหลัก ในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	.893	2	.446	1.413	.245
	ภายในกลุ่ม	106.789	338	.316		
	รวม	107.682	340			
การบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	.261	2	.130	.355	.702
	ภายในกลุ่ม	124.203	338	.367		
	รวม	124.463	340			
การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.783	2	.391	1.191	.305
	ภายในกลุ่ม	111.056	338	.329		
	รวม	111.839	340			
การยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.316	2	.658	1.940	.145
	ภายในกลุ่ม	114.592	338	.339		
	รวม	115.908	340			
การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	.681	2	.340	.959	.384
	ภายในกลุ่ม	119.944	338	.355		
	รวม	120.624	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.315	2	.158	.581	.560
	ภายในกลุ่ม	91.619	338	.271		
	รวม	91.934	340			

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตาม  
คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว  
(One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า สมรรถนะหลักในการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวม  
และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

สมรรถนะหลัก ในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	.234	3	.078	.245	.865
	ภายในกลุ่ม	107.448	337	.319		
	รวม	107.682	340			
การบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	.684	3	.228	.621	.602
	ภายในกลุ่ม	123.779	337	.367		
	รวม	124.463	340			
การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.373	3	.124	.376	.771
	ภายในกลุ่ม	111.466	337	.331		
	รวม	111.839	340			
การยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	.123	3	.041	.119	.949
	ภายในกลุ่ม	115.785	337	.344		
	รวม	115.908	340			
การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	1.148	3	.383	1.079	.358
	ภายในกลุ่ม	119.476	337	.355		
	รวม	120.624	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.231	3	.077	.283	.838
	ภายในกลุ่ม	91.703	337	.272		
	รวม	91.934	340			

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสิทธิภาพการทำงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน



ตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านรายได้

สมรรถนะหลัก ในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	1.383	3	.461	1.461	.225
	ภายในกลุ่ม	106.300	337	.315		
	รวม	107.682	340			
การบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	3.705	3	1.235	3.446	.017*
	ภายในกลุ่ม	120.759	337	.358		
	รวม	124.463	340			
การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3.201	3	1.067	3.310	.020*
	ภายในกลุ่ม	108.637	337	.322		
	รวม	111.839	340			
การยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.166	3	1.055	3.155	.025*
	ภายในกลุ่ม	112.741	337	.335		
	รวม	115.908	340			
การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	.877	3	.292	.822	.482
	ภายในกลุ่ม	119.747	337	.355		
	รวม	120.624	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.121	3	.707	2.653	.049*
	ภายในกลุ่ม	89.812	337	.267		
	รวม	91.934	340			

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตาม  
คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way  
ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของ  
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวมมีความแตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการที่ดี 2) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และ 3) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเซฟเฟ (Scheffe, s test) รายละเอียด ดังตาราง 40-43

ตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe, s test)

รายได้	$(\bar{X})$	ไม่เกิน	10,001-	20,001-	มากกว่า
		10,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	30,000 บาท
		4.08	4.14	4.33	4.19
ไม่เกิน 10,000 บาท	4.08		.05	.25*	.10
10,001-20,000 บาท	4.14			.19*	.04
20,001-30,000 บาท	4.33				.14
มากกว่า 30,000 บาท	4.19				

จากตาราง 40 เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มรายได้ในระดับต่าง ๆ มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

2) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000–20,000 บาท

ตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการบริการที่ดี ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่

(Scheffe, s test)

รายได้	$(\bar{X})$	ไม่เกิน	10,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	30,000 บาท
		4.12	4.22	4.45	4.21
ไม่เกิน 10,000 บาท	4.12		.11	.34*	.09
10,001–20,000 บาท	4.22			.23*	.01
20,001–30,000 บาท	4.45				.25*
มากกว่า 30,000 บาท	4.21				

จากตาราง 41 เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการบริการที่ดี ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มรายได้ในระดับต่าง ๆ มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ คือ ได้แก่

1) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

2) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000–20,000 บาท

3) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท

ตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe, s test)

รายได้	$(\bar{X})$	ไม่เกิน	10,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	30,000 บาท
		3.92	4.02	4.22	4.04
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.92		.10	.30*	.17
10,001–20,000 บาท	4.02			.20*	.07
20,001–30,000 บาท	4.22				.13
มากกว่า 30,000 บาท	4.04				

จากตาราง 42 เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มรายได้ในระดับต่าง ๆ มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ คือ ได้แก่

1) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

2) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000–20,000 บาท

ตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe, s test)

รายได้	$(\bar{X})$	ไม่เกิน	10,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	30,000 บาท
		4.21	4.19	4.45	4.33
ไม่เกิน 10,000 บาท	4.21		.02	.24*	.12
10,001–20,000 บาท	4.19			.26*	.14
20,001–30,000 บาท	4.45				.12
มากกว่า 30,000 บาท	4.33				

จากตาราง 43 เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มรายได้ในระดับต่าง ๆ มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ คือ ได้แก่

- 1) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท
- 2) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000–20,000 บาท

ตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ด้านตำแหน่งงาน

สมรรถนะหลัก ในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	.391	4	.098	.306	.874
	ภายในกลุ่ม	107.291	336	.319		
	รวม	107.682	340			
การบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	1.324	4	.331	.903	.462
	ภายในกลุ่ม	123.139	336	.366		
	รวม	124.463	340			
การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2.462	4	.616	1.891	.112
	ภายในกลุ่ม	109.376	336	.326		
	รวม	111.839	340			
การยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.346	4	.836	2.497	.053
	ภายในกลุ่ม	112.562	336	.335		
	รวม	115.908	340			
การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	3.051	4	.763	2.179	.071
	ภายในกลุ่ม	117.574	336	.350		
	รวม	120.624	340			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.616	4	.404	1.503	.201
	ภายในกลุ่ม	90.318	336	.269		
	รวม	91.934	340			

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตาม  
คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว  
(One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า สมรรถนะหลักในการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวม  
และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทของบุคลากร

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )		t	Sig.
		บุคลากร สุขภาพ (84 คน)	บุคลากร ทั่วไป (257 คน)		
1	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.14	3.88	2.615	.009**
2	การบริการที่ดี	4.33	4.14	2.921	.004**
3	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.12	3.97	2.380	.018*
4	การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	4.34	4.19	2.355	.019*
5	การทำงานเป็นทีม	4.33	4.17	2.405	.017*
รวม		4.25	4.09	2.857	.005**

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทของบุคลากร โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการบริการที่ดี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมและด้านการทำงานเป็นทีม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสุขภาพ (เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เป็นต้น) มีความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากรทั่วไป (เช่น เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานขับรถ เป็นต้น)

## ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความสุขในการทำงานต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียดดังตาราง 44-45

ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษา เพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้น จึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่า ตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้ โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2553, หน้า 376-377)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91-1.00 หมายความว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 หมายความว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 หมายความว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 หมายความว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0 หมายความว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง



ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ กับความสุขในการทำงานของ  
พนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียดดัง  
ตาราง 46

ตาราง 46 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างความสุขในการทำงานกับสมรรถนะหลัก  
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	HAP1	HAP2	HAP3	HAP4	THAP	COM1	COM2	COM3	COM4	COM5	TCOM
$\bar{X}$	3.47	3.95	4.09	3.67	3.80	4.05	4.23	4.04	4.26	4.24	4.17
S.D.	0.62	0.58	0.71	0.64	0.46	0.56	0.61	0.57	0.58	0.60	0.52
HAP1		.619**	.582**	.097	.716**	.384**	.284**	.375**	.434**	.335**	.406**
HAP2			.779**	.163**	.871**	.564**	.469**	.492**	.579**	.559**	.598**
HAP3				.200**	.888**	.668**	.597**	.587**	.607**	.576**	.681**
HAP4					.438**	.344**	.293**	.252**	.293**	.325**	.338**
THAP						.677**	.569**	.589**	.657**	.617**	.698**
COM1							.781**	.772**	.754**	.707**	.600**
COM2								.741**	.739**	.695**	.690**
COM3									.739**	.680**	.682**
COM4										.601**	.606**
COM5											.674**
TCOM											

จากตาราง 46 พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวม (THAP) มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม  
(TCOM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง  
และมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r=.698$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของ  
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม (TCOM) กับ  
ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ได้แก่

1. ด้านความพึงพอใจในชีวิต มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = .406$ )
2. ด้านความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = .598$ )
3. ด้านอารมณ์ทางบวก มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = .681$ )
4. ด้านอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = .338$ )

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวม (THAP) มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม (TCOM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r=.698$ ) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อแรงในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ซึ่งค่าสหสัมพันธ์ ( $r$ ) ไม่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตนเอง จึงไม่มีปัญหาเรื่องภาวะพหุสัมพันธ์รวม จึงสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) อิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แสดงรายละเอียดดังตาราง 47

ตาราง 47 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	B	Std.error	( $\beta$ )	t	P-value
(Constant)	1.365	.175		7.791	.000
ความพึงพอใจในชีวิต (HAP1)	.041	.043	.049	.953	.341
ความพึงพอใจในงาน (HAP2)	.132	.058	.147	2.282	.023*
อารมณ์ทางบวก (HAP3)	.362	.046	.495	7.896	.000***
อารมณ์ทางลบ (HAP4)	.179	.033	.220	5.458	.000***

R=.720, R2=.519, R2Ad=.513, F=90.570, Sig=.000\*\*

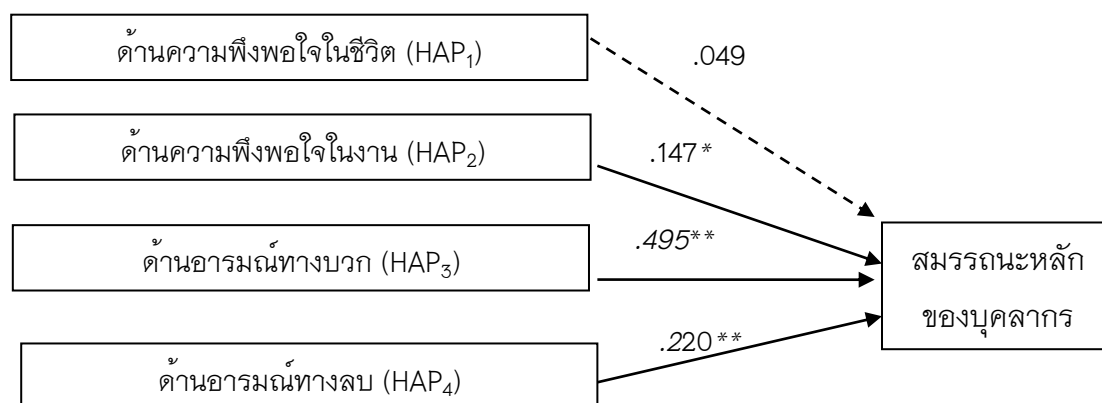
จากตาราง 47 พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก (HAP3) ( $\beta=.495$ ) และด้านอารมณ์ทางลบ (HAP4) ( $\beta=.220$ ) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ด้านความพึงพอใจในงาน (HAP2) ( $\beta=.147$ ) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .513 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ร้อยละ 51.30 ส่วนด้านความพึงพอใจในชีวิต (HAP1) ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยสามารถสร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 1.365 + .041(X1) + .132(X2) + .362(X3) + .179(X4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$ZY = .049(Z1) + .147(Z2) + .495(Z3) + .220(Z4)$$



ภาพประกอบ 3 สรุปการทดสอบอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตาราง 48 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศต่างกันมีความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุต่างกันจะมีความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน	ยอมรับ
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน	ยอมรับ
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ต่างกันมีความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน	ยอมรับ
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน	ยอมรับ
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีประเภทของบุคลากรต่างกันมีความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน	ยอมรับ
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศต่างกันมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุต่างกันมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน	ปฏิเสธ

ตาราง 48 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัันมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน แตกต่างกััน	ปฏิเสธ
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ต่างกัันมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน แตกต่างกััน	ยอมรับ
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีตำแหน่งงานต่างกัันมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน แตกต่างกััน	ปฏิเสธ
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีประเภทของบุคลากรต่างกัันมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน แตกต่างกััน	ยอมรับ
ความพึงพอใจในชีวิตส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ปฏิเสธ
พึงพอใจในงานส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ยอมรับ
อารมณ์ทางบวกส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ยอมรับ
อารมณ์ทางลบส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ยอมรับ

จากตาราง 48 ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ตำแหน่งงาน และประเภทของบุคลากร ต่างกัน มีความสุขในการทำงาน ต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน
2. บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ และ ประเภทของบุคลากรต่างกัน มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน ต่างกัน มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน
3. ความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต ไม่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

**ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการพัฒนาความสุขในการทำงาน  
และสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ**

ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการพัฒนาความสุขในการทำงานและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียดดังตาราง 49

ตาราง 49 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ / ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวนคน (n=341)	ร้อยละ
- ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	176	51.61
- ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	165	48.39
รวม	341	100.00

จากตาราง 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 341 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาความสุขในการทำงานและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 51.61 ส่วนที่เหลือจำนวน 165 คน เป็นผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 48.39

ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการพัฒนาความสุขในการทำงานและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรเสริมสร้างและพัฒนาความสุขในการทำงานให้แก่บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการสร้างแรงจูงใจทั้งในด้านรางวัล และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. ผู้บริหารโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรกำหนดนโยบายที่เอื้อให้แก่บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้มี

ความสุขในการทำงานโดยการส่งเสริม สร้างแรงจูงใจ พัฒนาคุณภาพชีวิต ตลอดจนสวัสดิการที่เพียงพอ และความปลอดภัยจากการทำงาน

3. ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ควรจัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาดสะอวด จัดให้มีกิจกรรมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีสวัสดิการ ค่าตอบแทน รายได้ ที่เหมาะสม ให้มีความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

4. ผู้บริหารโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือควรมีการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่เสมอ

5. ในการประเมินผลการปฏิบัติงานควรเน้นคุณภาพงานและผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก และควรนำหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ โปร่งใส ยุติธรรม และได้มาตรฐานมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

6. ผู้บริหารโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรเอาใจใส่บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เท่าที่จะทำได้

7. ผู้บริหารโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่มีปริมาณและคุณภาพให้มากพอกับการทำงานของบุคลากร ทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่มีปริมาณและคุณภาพให้มากพอกับการทำงาน ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและให้มีความสะดวกเกิดความคล่องตัวสูงขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.40 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.60 มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.70 รองลงมาคือ อายุ 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.40 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.30 รองลงมาคือ มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 15.80 มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ มีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.50 มีรายได้ จำนวน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมาคือ มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.60 มีตำแหน่งงานข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 49.30 รองลงมาคือ ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 35.50 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 54.50 เป็นบุคลากรสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 45.50

2. ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านอารมณ์ทางบวก ( $\bar{X}=4.09$ ) รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจในงาน ( $\bar{X}=3.95$ ) ด้านอารมณ์ทางลบ ( $\bar{X}=3.67$ ) และด้านความพึงพอใจในชีวิต ( $\bar{X}=3.47$ ) ตามลำดับ

3. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.26$ ) ด้านการทำงานเป็นทีม ( $\bar{X} = 4.24$ ) ด้านการบริการที่ดี ( $\bar{X} = 4.23$ ) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ( $\bar{X} = 4.05$ ) และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ( $\bar{X} = 4.04$ ) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

4.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

4.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต และ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ทางบวก จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มอายุต่าง ๆ มีความสุขในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุ 46-60 ปี มีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี

4.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

4.4 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม และด้านอารมณ์ทางบวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความแตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเซฟเฟ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มประสบการณ์การทำงานต่าง ๆ มีความสุขในการทำงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ คือ ได้แก่ 1) บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี 2) บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี

4.5 จำแนกตามรายได้ พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม และด้านอารมณ์ทางบวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเซฟเฟ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มรายได้ในระดับต่าง ๆ มีความสุขในการทำงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ คือ ได้แก่ 1) บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 2) บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 3) บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

4.6 จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม และด้านความพึงพอใจในชีวิตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความแตกต่างอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านความพึงพอใจในงาน 2) ด้านอารมณ์ทางบวก จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตำแหน่งงานต่าง ๆ มีความสุขในการทำงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ คือ ได้แก่ 1) บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีตำแหน่งข้าราชการมีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีตำแหน่งพนักงานกระทรวงสาธารณสุข 2) บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีตำแหน่งข้าราชการมีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว 3) บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีตำแหน่งพนักงานราชการมีความสุขในการทำงานสูงกว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีตำแหน่งพนักงานกระทรวงสาธารณสุข

4.7 จำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ด้านความพึงพอใจในชีวิต และด้านความพึงพอใจในงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ด้านอารมณ์ทางบวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอารมณ์ทางลบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสุขภาพ (เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เป็นต้น) มีความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากรทั่วไป (เช่น เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานขับรถ เป็นต้น)

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1 จำแนกตามเพศ พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

5.2 จำแนกตามอายุ พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

5.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

5.4 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

5.5 จำแนกตามรายได้ พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการที่ดี 2) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และ 3) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe, s test) พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มรายได้ในระดับต่าง ๆ มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ คือ ได้แก่ 1) บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานสูงกว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 2) บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานสูงกว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000-20,000 บาท

5.6 จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

5.7 จำแนกตามประเภทของบุคลากร โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการบริการที่ดี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมและด้านการทำงานเป็นทีม

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสุขภาพ (เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เป็นต้น) มีความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากรทั่วไป (เช่น เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานขับรถ เป็นต้น)

6. ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก (HAP3) ( $\beta=.495$ ) และด้านอารมณ์ทางลบ (HAP4) ( $\beta=.220$ ) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ด้านความพึงพอใจในงาน (HAP2) ( $\beta=.147$ ) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ = .513 โดยสามารถรวมกันทำนายระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ร้อยละ 51.30 ส่วนด้านความพึงพอใจในชีวิต (HAP1) ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### 7. ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

7.1 บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ตำแหน่งงาน และประเภทของบุคลากร ต่างกัน มีความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

7.2 บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ และประเภทของบุคลากรแตกต่างกัน มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

3. ความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต ไม่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

## อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านอารมณ์ทางบวก ( $\bar{X}=4.09$ ) รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจในงาน ( $\bar{X}=3.95$ ) ด้านอารมณ์ทางลบ ( $\bar{X}=3.67$ ) และด้านความพึงพอใจในชีวิต ( $\bar{X}=3.47$ ) ตามลำดับ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญา เรืองเมธิกุล (2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาระดับความสุขในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระสันต์ วงษ์วรสันต์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สื่อสารกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อยของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลจากการศึกษา พบว่า ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สื่อสารกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชระ ชำเลิศ (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักบริหารกลาง กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรักในงาน ด้านความพึงพอใจและด้านการเป็นที่ยอมรับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธรัสมิพรรณ ตั้งวคินธรรม (2557, บทคัดย่อ) ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสุขในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.96$ ) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ นิลภาทย์ (2556, บทคัดย่อ) ความสุขในการทำงานกับสมรรถนะข้าราชการครู กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตบางพลัด ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงาน

ของข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตบางพลัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยเพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.17$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ( $\bar{X}=4.26$ ) ด้านการทำงานเป็นทีม ( $\bar{X}=4.24$ ) ด้านการบริการที่ดี ( $\bar{X}=4.23$ ) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ( $\bar{X}=4.05$ ) และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ( $\bar{X}=4.04$ ) ตามลำดับ ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เป็นเพราะว่าบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนที่จะได้เข้ามาทำงานต้องผ่านกระบวนการสอบคัดเลือกในสายงานหรือตำแหน่งงาน ที่ตนจะปฏิบัติ จึงทำให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจในสาขาวิชาชีพหรืองานที่ตนต้องปฏิบัติเป็นอย่างดี ตามตำแหน่งหรือตามงานที่ต้องปฏิบัติ และเมื่อเข้าไปปฏิบัติงานจะต้องผ่านการอบรม หรือการเรียนรู้รู้งานต่างๆ เพิ่มขึ้น และการลงมือปฏิบัติงานบ่อยๆ ก็จะทำให้เกิด ทักษะ (Skill) ในการทำงาน จึงทำให้เกิดความเชี่ยวชาญ จนสามารถรู้วิธีการตั้งสมรรถนะของตนออกมาได้เต็มที่ นอกจากนี้ บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ และมีความรู้สึกภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ตนเองทำอยู่ จึงทำให้เกิดแรงขับในการพยายามที่จะปฏิบัติงานของตนให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดคุณภาพมากที่สุด

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี อมรสิน (2560, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษา สมรรถนะในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียงโซน 2 จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับการปฏิบัติด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของตนเอง โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิราวรรณ พันธุ์หมุด (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี อัมพรพรณ ตั้งวสินธรรม (2557, บทคัดย่อ) ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวง



อุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.26$ ) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิริงรอง ลาวัณย์ศิริ และเชี่ยวชาญ อาศวีวัฒนกุล (2555, บทคัดย่อ) ความสุขกับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรในส่วนกลางของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับสูง

3. ผลการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ตำแหน่งงาน และประเภทของบุคลากร แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน โดยบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุ 46-60 ปี มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีตำแหน่งข้าราชการ มีตำแหน่งพนักงานราชการ และเป็นบุคลากรสุขภาพ (เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เป็นต้น) มีความสุขในการทำงานสูงที่สุด ส่วนบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีตำแหน่งพนักงานกระทรวงสาธารณสุขและเป็นบุคลากรทั่วไป (เช่น เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานขับรถ เป็นต้น) มีความสุขในการทำงานต่ำที่สุด ส่วนบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิศ ฤทธิ์แก้ว (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ของความสุขในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ชัวร์เท็กซ์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระสันต์ วงษ์วรสันต์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สื่อสารกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อยของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะบุคคล ด้านระดับการศึกษาและด้านระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สื่อสารกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ ตั้งเจริญกิจสกุล (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่

ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวง สายงานบริการ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานของ บุคลากรการประปานครหลวงสายงานบริการแตกต่างกัน

4. ผลการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีสมรรถนะหลักในการ ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ และประเภทของบุคลากรแตกต่างกัน มีสมรรถนะหลักใน การปฏิบัติงาน แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน โดยบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และบุคลากรสุขภาพ (เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เป็นต้น) มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานสูง ที่สุด ส่วนบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ต่อเดือนไม่ เกิน 10,000 บาท และบุคลากรทั่วไป (เช่น เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานขับรถ เป็นต้น) มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากบุคลากรสุขภาพ (เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล) จะมีหน้าที่หลัก มีความรับผิดชอบงานเป็น หลัก ส่วนบุคลากรทั่วไป (เช่น เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานขับรถ) ส่วนใหญ่จะมีหน้าที่เป็น ผู้ช่วย คือต้องคอยปฏิบัติตามคำสั่งของบุคลากรสุขภาพ เนื่องจากงานต่างๆ ความรับผิดชอบ ต่าง ๆ จึงอยู่ที่บุคลากรสุขภาพ (เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล) มากกว่า บุคลากรสุขภาพ (เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล) จะต้องเข้ารับการอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ และรวมไปถึงเรื่องการเลื่อนขั้นเลื่อน ระดับจะต้องมีการประเมินปีละ 2 ครั้ง ทำให้บุคลากรสุขภาพ (เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการต้องกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ให้ ดีที่สุด เพื่อให้ผลของการปฏิบัติงานออกมาเด่นชัดให้มากที่สุด

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงทอง แป้นประโคน (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของนายช่างโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า นายช่างโยธา ที่มีประเภท บุคลากรต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนายช่างโยธาที่มีองค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี อมรสิน (2560, บทคัดย่อ) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง โชน 2 จังหวัดอุบลราชธานี ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน (บทบาทหน้าที่) และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสมรรถนะหลักโดยภาพรวมมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่มีตำแหน่ง (บทบาทหน้าที่) เป็นนักวิชาการ มีสมรรถนะหลักโดยภาพรวมมากกว่า กลุ่มที่มีตำแหน่ง (บทบาทหน้าที่) เป็นผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานบริการทั่วไป และพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท มีสมรรถนะหลักด้านการดำเนินงานเป็นทีมมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (ระยะเวลา) ที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตติญา ศิริจันทร์พันธ์ (2559, บทคัดย่อ) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาสมรรถนะหลักเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ จำแนกตามเพศโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน 2 ด้านคือด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการดำเนินงานเป็นทีม จำแนกตามกลุ่มงานและจำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันทุกด้าน

5. ผลการวิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง

ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก ( $\beta=.495$ ) และด้านอารมณ์ทางลบ ( $\beta=.220$ ) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ด้านความพึงพอใจในงาน (HAP2) ( $\beta=.147$ ) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ร้อยละ 51.30 ส่วนด้านความพึงพอใจในชีวิตไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสุขในการทำงานก็จะทำให้สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานดีไปด้วย ซึ่งความสุขในการทำงานถือเป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรพึงประสงค์จะได้รับ ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงระดับพนักงาน เพราะในแต่ละวันคนส่วนใหญ่ใช้เวลาไปกับการทำงานและอยู่ในที่ทำงาน มีปัจจัยหลายประการที่เป็นปัจจัยในการสร้างให้คนในองค์กรมีความสุขได้ องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมีปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวผลักดันก็คือ ปัจจัยแห่งความสุข “คนทุกคนต้องการความสุข ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน ที่ทำงาน หรือที่ไหน” เพราะความสุขเปรียบเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น อันนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามที่องค์กรพึงให้เป็น เพราะทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญกับองค์กร การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น บุคลากรต้องมีความสุขในการทำงาน องค์กรจึงต้องมีการใส่ใจในปัญหาต่าง ๆ ของบุคลากรการทำงานอย่างมีความสุขนั้นจะนำมาซึ่งการที่พนักงานอยู่กับองค์กรนานขึ้น ซึ่งจะลดค่าใช้จ่ายขององค์กร การแสดงออกมาซึ่งผลงานในระดับสูงและความสำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้พนักงานแสดงความคิดในเชิงบวก สามารถทำงานนานขึ้น และหนักขึ้นพนักงานได้รับการเคารพนับถือและยอมรับจากผู้อื่นอัตราการป่วยน้อยลง และพนักงานสามารถนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาแก้ไข และใช้กลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา ดังนั้น การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น บุคลากรต้องมีความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิราวรรณ พันธุ์หมุด (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานมีผลต่อ

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พักตร์อัมพรพรณ ตั้งวณิชธรรม (2557, บทคัดย่อ) ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ นิลภักย์ (2556, บทคัดย่อ) ความสุขในการทำงานกับสมรรถนะข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตบางพลัด ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับสมรรถนะของข้าราชการครู กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตบางพลัด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัชรอง ลาวัณย์ศิริ และเชียวชาญ อาศุวัฒนกุล (2555, บทคัดย่อ) ความสุขกับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรในส่วนกลางของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือควรเสริมสร้างและพัฒนาความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต โดยควรเสนอหน่วยงานในระดับกระทรวง เพื่อพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนที่ได้รับว่าให้มีความเพียงพอเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้เทียบเท่ากับวิชาชีพอื่น ๆ และด้านอารมณ์ทางลบ โดยควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมเพื่อเป็นการสนับสนุนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือควรเสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพโดยการสนับสนุนให้บุคลากรไปอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความรู้ความ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

โดยจัดให้มีวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม ส่งเสริมให้บุคลากรมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี

1.3 โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือควรเน้นการเสริมสร้างและพัฒนาความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีตำแหน่งพนักงานกระทรวงสาธารณสุขและเป็นบุคลากรทั่วไป (เช่น เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานขับรถ เป็นต้น) เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรกลุ่มดังกล่าวมีความสุขในการทำงานต่ำกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ โดยควรเอาใจใส่ ดูแลความเป็นอยู่ และการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

1.4 โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือควรเน้นการเสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และบุคลากรทั่วไป (เช่น เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานขับรถ เป็นต้น) เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรกลุ่มดังกล่าวมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานต่ำกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ โดยควรเอาใจใส่ ดูแลความเป็นอยู่ และการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

1.5 โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือควรเน้นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอารมณ์ทางบวก ด้านอารมณ์ทางลบ และด้านความพึงพอใจในงาน ให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สูงตามลำดับ และควรเน้นเสริมสร้างและพัฒนาความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพึงพอใจในชีวิตเนื่องจากเป็นตัวแปรที่ยังไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนารูปแบบการทำงานให้มีความสุข ก่อให้บุคลากรเกิดความสุขและเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2.2 ศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรระดับต้น เนื่องจากผู้บริหารมีผลต่อการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และมีส่วนที่เกื้อหนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น

2.4 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เชิงกลยุทธ์ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร การสร้างทีมงานของผู้บริหาร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความภักดีต่อองค์กร ที่อาจส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กรมเจ้าท่า. (2554). กรอบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร. กรุงเทพฯ: สำนักงาน  
เลขานุการกรม.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- กัลยาลักษณ์ สงหมั่นไวย์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและผลการ  
ปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- กีรติ ยศยิ่งยง. (2549). ชีตความสามารถ: Competency Based Approach. กรุงเทพฯ:  
มิสเตอร์ก๊อปปี.
- \_\_\_\_\_. (2550). ชีตความสามารถ: Competency Based Approach. (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี.
- เกษม ต้นติผลาชีวะ. (2545). อาการและการบำบัดโรคจิต โรคประสาท (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
กรุงเทพฯ: สนุกอ่าน.
- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2554). เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสมรรถนะ. ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2562,  
ออนไลน์) จาก <http://competency.rmutp.ac.th/>.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน,สำนักงาน. (2548). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหาร  
ทรัพยากรมนุษย์. ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2562, (ออนไลน์) จาก  
<http://ocsc.go.th/veform/PDF/competency.pdf>.
- \_\_\_\_\_. (2548). คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.ลิวิ่ง จำกัด.
- \_\_\_\_\_. (2552). คู่มือสมรรถนะหลัก: คำอธิบายและตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้. (พิมพ์ครั้งที่  
ที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.ลิวิ่ง จำกัด.
- \_\_\_\_\_. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก.  
กรุงเทพฯ: บริษัท ประชมช่าง จำกัด.
- คณะกรรมการติดตามและสนับสนุนนโยบาย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. (2552).  
คู่มือการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. (พิมพ์ครั้งที่ 1).  
กรุงเทพฯ: บริษัท ที คิว พี จำกัด.

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (ม.ป.ป.). คู่มือสมรรถนะการทำงานหน่วยงาน

สนับสนุนคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม:

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการ

เสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงาน

ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์

ปริญญาพยาบาลมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เจริญชัย เพ็งสว่าง. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้สมบูรณ์แบบกับความสุข

ในการทำงานของพนักงาน สายงานบริหารทรัพย์สินในสถาบันการเงิน.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

พระนครเหนือ.

จินดาวรรณ รามทอง. (2558). ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่: การวิเคราะห์ปัจจัย

เชิงสาเหตุตามกลุ่มประสบการณ์การทำงาน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

จิระลันต์ วงษ์วรลันต์. (2560). ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สื่อสารกลยุทธ์และ

ผลิตภัณฑ์รายย่อยของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ).

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับ

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงาน

ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญา

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2554). งานได้ผล คนเป็นสุข (Healthy Organization

Healthy Productivity). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริม

สุขภาพ.

ชุตินมณฑน์ ฟ้าภิญโญ. (2552). ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด

จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ญาณกร ธรรมวิเศษ. (2555). การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- จิตติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์. (2548). การพัฒนาระบบสมรรถนะของกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มารู้อีก Competency กันเถอะ. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กอฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- ทิวารวรรณ พันธุ์หมุด. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เทียน ทองแก้ว. (2550). สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธญา เรืองเมธีกุล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ธนวรรณ ตั้งเจริญกิจสกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรการประสานนครหลวง สายงานบริการ. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2546). การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลแนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซิเนสส์แอนด์ดี.
- ธาริณี อภัยโรจน์. (2554). การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. วารสารวิทยบริการ, 22(1), 59-72.

- นภัชชล รอดเที่ยง. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นภาพร เทพรักษา. (2557). สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 22 (38), 317-334.
- นวลอนงค์ บุญฤทธิพงศ์. (2552). ระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุดทอง.
- นิตติญา ศิริจันทร์พันธ์. (2559). สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- นิสดารักษ์ เวชยานนท์. (2549). Competency-Based Approach. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (ม.ป.ป.). คู่มือการทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา. สกลนคร: สมศักดิ์การพิมพ์.
- บุญใจ ศรีสถิตยนาฎกุล. (2553). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไออินเตอร์มีเดีย จำกัด.
- บุษยมาศ แสงเงิน. (2554). การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา. คนเมื่อ 21 สิงหาคม 2562,  
จาก <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/374954>
- ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงานความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงาน งานพยาบาลผ่าตัด: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประพนธ์ ผาสุกย์ดี. (2553). Happy Workplace – สวรรค์ในที่ทำงาน. ค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2563, ออนไลน์) <http://gotoknow.org/blog/beyondkm/58183>.
- ปลัดกระทรวงมหาดไทย, สำนักงาน. (2553). Competency เครื่องมือในการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์. เอกสารความรู้ สถาบันดำรงราชานุภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

- ปานทอง สุรเสียง. (2551). การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ปิยอร ลีระเต็มพงษ์. (2552). ความสุขในการทำงานของโรงพยาบาล งานการพยาบาล ศัลยศาสตร์ และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์โรงพยาบาลศิริราช. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- “พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 125 ตอนที่ 22 ก. หน้า 3. 25 มกราคม 2551.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2538). องค์การและการจัดองค์การ. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พัศตร์อัมพรพรณ ตั้งวคินธรรม. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม.
- พัชรี อมรสิน. (2560). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียงโซน 2 จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พิสิษฐ์ พลอินทร์. (2557). การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา. (2553). ความสุขในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษากลาง โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. (2554). คู่มือสมรรถนะ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- รัชณี หาญสมสกุล. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ลักษณะงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรพยาบาลประจำสถานพยาบาล สังกัดกรมราชทัณฑ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร:  
 นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- ราชัน นาสมพงษ์. (2553). การบริการที่ดี. ค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2563, ออนไลน์)  
 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/355352>.
- โรงพยาบาลสกลนคร. (2562). Hospital Profile Sakon Nakhon Hospital.  
 สกลนคร: โรงพยาบาลสกลนคร.
- โรงพยาบาลสกลนคร. (2563). แผนบุคลากรของโรงพยาบาลสกลนคร. สกลนคร:  
 โรงพยาบาลสกลนคร.
- วรรณพร พรายสวาท. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการฟังเพลงในขณะที่ทำงานกับ  
 ความสุขในการทำงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานของบริษัท  
 อีริคสัน (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วารสารณ สามโกเศศ. (2542). โลกนี้ไม่มีอะไรฟรี. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด,  
 11(1), 267.
- วิรัตน์ ลาวัดย์ศิริ และเชียวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2555). ความสุขกับสมรรถนะในการ  
 ทำงานของบุคลากรในส่วนกลางของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
 (สปสช.). วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
 เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.
- วีรชัย บริบูรณ์. (2559). การพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรโดยการมีส่วนร่วมของ  
 ผู้บังคับบัญชา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี. วารสารวิชาการ  
 สาธารณสุข, 25(5), 872-877.
- ศศิธร จิมากรณ์. (2555). สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ  
 สำนักงานศาลยุติธรรม. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
 มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศักดิ์ไทย สุรกีจาวร. (2557). สมรรถนะสำคัญของผู้บริหารมืออาชีพ. วารสาร  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 6(12), 165-183.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. (2556). คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข.  
 (พิมพ์ครั้งที่ 1). เอกสารทางวิชาการ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม,  
 มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ศิริพงศ์ พงษ์พิพันธ์. (2553). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ฮาชั้นพรีนติ้ง
- สิน พันธุ์พินิจ. (2554). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: บริษัทวิทยพัฒน์.
- สุกัญญา ฉัตรแก้ว. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุกัญญา รัตติธรรมโชติ. (2548). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: แผนกประมวลความรู้ ฝ่ายวิจัยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- \_\_\_\_\_. (2550). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency Based HRM. กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์พรีนติ้งพับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- สุพิศ ฤทธิ์แก้ว. (2563). ความสัมพันธ์ของความสุขในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ชัวร์เท็กซ์ จำกัด. รายงานการวิจัย. นครศรีธรรมราช: สำนักวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- สุรัชย์ พรหมพันธุ์. (2554). ข้าแหล่งสมรรถนะเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- แสงทอง แป้นประโคน. (2558). สมรรถนะการปฏิบัติงานของนายช่างโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2552). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก. นนทบุรี: ประชุมช่าง.
- อมร โทท่า และปรมาภรณ์ บุตรमारศรี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. โครงการวิจัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อภิชาติ นิลภาทย์. (2556). ความสุขในการทำงานกับสมรรถนะข้าราชการครู กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตบางพลัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อัมพรธน์ ตั้งวตินธรรม. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธ์. (2548). Competency Dictionary. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธ์. (2553). Competency-based Training Road Map (TRM). (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- อุรวดี จันทร์แจ่มแสง. (ม.ป.ป.). การประชุม National Forum Human Resources for Health เรื่อง การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลให้ยั่งยืน ด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล 2017. 7 ธันวาคม 2559. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- อุษณี มงคลพิทักษ์สุข. (2551). ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกับประสิทธิผลขององค์กร. คุษณินพนธ์ปรัชญาคุษณินบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Aziz, R., Mustaffa, S., Samah, N. A. and Yusof, R. (2014). Personality and Happiness among academicians in Malaysia. Retrieved from [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Best, J. W. (1993). Research in education (4th ed.). Eaglewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Diener, E. (2003). Subjective Well-being. Psychological Bulletin, 95(3), 542-575.
- Dierendonk, D. V. (2005). The construct validity of Ruff scales of psychological well-being and its extension with spiritual well-being. Personality and Individual Differences, 36, 629-643.
- Gavin, H. J., & Mason, O. R. (2004). The value of happiness in the workplace. Journal Of Organizational Dynamic, 33(4), 379-392.
- Lykken, D., & Tellege, A. (2003). Personality prediction of happiness. Psychological Reports, 88, 817-824.
- Manion, J. (2003). Joy at work: Creating a positive workplace. Journal of nursing Administration, 33 (12), 652-655.
- McAllister, S. (2006). "Competency based assessment of speech pathology student' performance in The workplace. Retrieved May 18, 2019, from <http://ses.library.usyd.edu.au/handle>.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence Rather Than for Intelligence. American Psychologist. 28 (1), 1-14.



- McClelland, D. C. (1994). McClelland's Achievement Motivation Theory. Retrieved from <http://forum.atcomink.com/oaeeo/aeoaauaaeenaaoiiaaooa1i-mcclelland/? PHPSESSID=767012d5574b2226b1ef67428697bcb6>.
- Neto, F. (2001). Personality predictors of happiness. *Psychological Reports*, 88, 817-824.
- Rylatt, A. and Lohan, K. (1995). *Creating Training Miracles*. Sydney: Prentice Hall.
- Spencer, L. M. Jr., Spencer, M. S. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Warr, P.B. (1990). The Measurement of Well-being and Other Aspects of Mental Health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๖๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ  
๒. เครื่องมือการวิจัย  
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาพรรณ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ และประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๘๕๗๓ ๒๒๘๔

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๖๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ  
๒. เครื่องมือการวิจัย  
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ และประเมินคู่มือการใช้ตัวงชี้ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๘๕๗๓ ๒๒๘๔

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๖๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายสุพจน์ โพธิ์พงษ์วิวัฒน์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ  
๒. เครื่องมือการวิจัย  
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัณญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ และประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๘๕๗๓ ๒๒๘๔

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๖๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวชนานุช พันธุ์เพียง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ และประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๘๕๗๓ ๒๒๘๔

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๖๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวปิยนุช บุญกอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ และประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรชัยคุณ)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๘๕๗๓ ๒๒๘๔

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”





ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๑๐๒๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวานรนิวาส

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๐๔๐/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๘๕๗๓ ๒๒๘๔

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๑๑๐๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสกลนคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๐๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษารั้ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๐๔๐/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรชญูรณ์)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๘๕๗๓ ๒๒๘๔

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



เลขที่ใบรับรอง ๐๔๐/๒๕๖๓

### คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ขอรับรองว่าโครงการวิจัยเรื่อง : ความสุขในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ( Working Happiness affecting  
on the core competencies in personnel operations of Hospital in North-eastern  
of Thailand )

หัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์

หน่วยงานต้นสังกัด : สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

เอกสารที่รับรอง

๑. แบบฟอร์มขอเสนอโครงการวิจัย
๒. แบบฟอร์มโครงการวิจัย
๓. เครื่องมือวิจัย
๔. เอกสารคำชี้แจงสำหรับอาสาสมัคร

ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล

รับรอง ณ วันที่ ๓๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้ว่าสินี คุปตะบุตร

(นางสาวสุธาสินี คุปตะบุตร)

ประธานกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วันหมดอายุ วันที่ ๓๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



SKHREC31/2563

โรงพยาบาลสกลนคร  
หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

โครงการวิจัยเรื่อง : “ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”  
“Working Happiness affecting on the core competencies in personnel  
operations of Hospital in North-eastern of Thailand ”

ผู้วิจัย : นางสาวณัฐนิชา ท่อประติษฐ์  
หน่วยงาน : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สำหรับเอกสาร :

1. แบบเสนอเพื่อขอรับรองการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
2. แบบคำชี้แจงอาสาสมัคร และยินยอมอาสาสมัคร
3. โครงการวิจัยฉบับภาษาไทย
4. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ( Data Collection Form )
5. ประวัติผู้วิจัย
6. เอกสารอ้างอิง

ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์โรงพยาบาลสกลนคร โดย  
ยึดหลักเกณฑ์ ตามคำประกาศเฮลซิงกิ (Declaration of Helsinki) โดยขอให้รายงานความก้าวหน้าของ  
โครงการวิจัยทุก 6 เดือน

ให้ไว้ ณ วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2563



(นายแพทย์สมนึก อภิวันทนกุล)  
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์  
โรงพยาบาลสกลนคร

ภาคผนวก ข  
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล ตำแหน่ง คณบดีคณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละม้าย ร่มเย็น ตำแหน่ง กรรมการหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. นายสุพจน์ โพธิ์พงษ์วิวัฒน์ ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ  
โรงพยาบาลสกลนคร
4. นางสาวชนานุช พันธุ์เพียง ตำแหน่ง นักสังคมสงเคราะห์  
โรงพยาบาลสกลนคร
5. นางสาวปิยนุช บุญกอง ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ  
โรงพยาบาลสกลนคร

ภาคผนวก ค  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## เอกสารชี้แจงอาสาสมัครที่เข้าร่วมโครงการวิจัย (สำหรับตอบแบบสอบถาม)

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ กำลังดำเนินการวิจัยเรื่อง “ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
  2. เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
  3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากการวิจัยนี้ คือ

1. ทำให้ทราบระดับความสุขและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. ทำให้ทราบความแตกต่างของความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาการปฏิบัติงานในองค์กรได้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป
3. ทำให้ทราบอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

หากท่านตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจะขอให้ท่านตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยคำถามรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คำตอบของท่านจะเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรและองค์กรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการพัฒนาความสุขในการทำงานและ  
สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 10 - 20 นาที และจะขอรับ  
แบบสอบถามคืน โดยให้อาสาสมัครส่งคืนแบบสอบถามโดยผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามเอง

หากท่านรู้สึกอึดอัดหรือรู้สึกไม่สบายใจกับบางคำถาม ท่านมีสิทธิ์ที่จะไม่ตอบ  
คำถามเหล่านั้นได้ รวมถึงท่านมีสิทธิ์ถอนตัวออกจากโครงการนี้เมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้ง  
ให้ทราบล่วงหน้า และการไม่เข้าร่วมวิจัยหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยนี้ จะไม่มี  
ผลกระทบใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด

ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้ ไม่เปิดเผยต่อ  
สาธารณะเป็นรายบุคคล แต่จะรายงานผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น และจะดำเนินการ  
ทำลายข้อมูลที่เกี่ยวข้องของภายหลังเสร็จสิ้นการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทนและไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น  
หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับงานวิจัย โปรดติดต่อได้ที่ นางสาวณัฐณิชา หล่อ  
ประดิษฐ์ โทร. 08-8573-2284

หากท่านได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้หรือต้องการทราบสิทธิของท่าน  
ขณะเข้าร่วมการวิจัยนี้ สามารถติดต่อได้ที่ “สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยใน  
มนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สถาบันวิจัยและพัฒนา ชั้น 4 อาคาร 10  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” โทร. 0-4297-0154 ,09-7179-6445 เบอร์ภายใน 261

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

.....  
(นางสาวณัฐณิชา หล่อประดิษฐ์)

**แบบแสดงความยินยอมให้ทำการวิจัยจากอาสาสมัคร**  
**(สำหรับอาสาสมัครอายุ 18 ปีขึ้นไป)**

ข้าพเจ้า (นาง/นางสาว/นาย) .....นามสกุล .....อายุ..... ปี  
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ได้อ่านคำชี้แจง/รับฟังคำอธิบายจากนางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์ เกี่ยวกับ  
การเป็นอาสาสมัครในโครงการวิจัยเรื่อง “ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก  
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” โดย  
ข้อความที่อธิบายประกอบด้วย รายละเอียดทั้งหมดเกี่ยวกับที่มาและจุดมุ่งหมายในการทำ  
วิจัย, รายละเอียดของขั้นตอนต่าง ๆ ที่ข้าพเจ้าต้องปฏิบัติและได้รับการปฏิบัติ, ประโยชน์ที่  
ข้าพเจ้าจะได้รับจากการวิจัย และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการวิจัย  
รวมทั้งแนวทางป้องกันและแก้ไขหากเกิดอันตราย โดยได้อ่าน/รับฟังคำอธิบายข้อความใน  
เอกสารชี้แจงสำหรับอาสาสมัครที่ตอบแบบสอบถามโดยตลอด อีกทั้งยังได้รับคำอธิบาย  
และการตอบข้อสงสัยจากหัวหน้าโครงการวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ตลอดจนการรับรองจากผู้วิจัยที่จะเก็บรักษาข้อมูลของข้าพเจ้าไว้เป็นความลับ  
และไม่ระบุชื่อหรือข้อมูลส่วนตัวเป็นรายบุคคลต่อสาธารณชน โดยผลการวิจัยจะนำเสนอ  
ในลักษณะภาพรวมที่เป็นการสรุปผลการวิจัยเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

“ในการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครของโครงการวิจัยครั้งนี้ ข้าพเจ้าเข้าร่วมด้วย  
ความสมัครใจ” และข้าพเจ้าสามารถถอนตัวจากการศึกษานี้เมื่อใดก็ได้ ถ้าข้าพเจ้า  
ปรารถนา โดยจะไม่มีผลกระทบและไม่เสียสิทธิ์ใด ๆ ในการปฏิบัติงานที่ข้าพเจ้าจะได้รับ  
ต่อไปในอนาคต

ข้าพเจ้าเข้าใจข้อความในเอกสารชี้แจงอาสาสมัคร และแบบแสดงความยินยอม  
นี้โดยตลอดแล้วจึงลงลายมือชื่อไว้ ณ ที่นี้

ลงชื่อ.....อาสาสมัคร

(.....)

วันที่.....

ลงชื่อ.....พยาน (กรณีที่อ่านคำชี้แจงให้อาสาสมัครฟัง)

(.....)

วันที่.....

ลงชื่อ.....ผู้ขอความยินยอม

(.....)

วันที่.....

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

-----  
แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยจำแนกตามคุณลักษณะ  
ส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
  - ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
  - ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการพัฒนาความสุขในการทำงานและสมรรถนะ  
หลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านพิจารณาตอบตามความเป็นจริงและตรงกับ  
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นการสะท้อนภาพความคิดเห็นของท่านในการ  
ทำงานและคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนะนโยบายของโรงพยาบาลและ  
จะถือเป็นความลับไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด การนำเสนอจะประมวลผลออกมา  
ในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง

(นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์)

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

#### 2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี  2. 31-45 ปี  
 3. 46-60 ปี

#### 3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษา  
 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  4. ปริญญาตรีขึ้นไป

#### 4. ประสบการณ์การทำงาน

1. ไม่เกิน 5 ปี  2. 6-10 ปี  
 3. 11-20 ปี  4. มากกว่า 20 ปี

#### 5. รายได้

1. ไม่เกิน 10,000 บาท  2. 10,001-20,000 บาท  
 3. 20,001-30,000 บาท  4. มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

#### 6. ตำแหน่งงาน

1. ข้าราชการ  2. พนักงานราชการ  
 3. พนักงานกระทรวงสาธารณสุข  4. ลูกจ้างประจำ  
 5. ลูกจ้างชั่วคราว

#### 7. ประเภทของบุคลากร

1. บุคลากรสุขภาพ (เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เป็นต้น)  
 โปรดระบุ.....
2. บุคลากรทั่วไป (เช่น เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานขับรถ เป็นต้น)  
 โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล  
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
เกี่ยวกับข้อคำถามในแต่ละข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด  
4 หมายถึง เห็นด้วยมาก  
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง  
2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย  
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจในชีวิต					
1. ท่านพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามี ความเพียงพอเหมาะสมและสอดคล้องกับ สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
2. ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับเมื่อเปรียบ กับวิชาชีพอื่น					
3. ท่านพึงพอใจที่สามารถแบ่งเวลาจากการปฏิบัติงาน ให้กับตนเองและครอบครัวได้อย่างเหมาะสม					
4. ท่านไม่เคยคิดจะลาออกหรือเปลี่ยนงานเพื่อไป ทำงานที่อื่น					
5. ท่านภูมิใจในวิชาชีพของตน					
6. ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่านมีโอกาสก้าวหน้า และพัฒนาไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
7. ท่านพึงพอใจที่สามารถใช้วิชาความรู้ที่มี ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
8. ท่านพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล แห่งนี้					

ความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
9. เพื่อนร่วมงานของท่านให้การยอมรับ ในผลการปฏิบัติงานของท่าน					
ความพึงพอใจในงาน					
10. ท่านตระหนักถึงความสำคัญที่จะทำหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
11. อาชีพที่ปฏิบัติอยู่นั้นเป็นอาชีพที่เหมาะสมกับ ตัวท่าน					
12. มีอุปกรณ์ เครื่องมืออำนวยความสะดวก เหมาะสมและเพียงพอ					
13. เมื่อเกิดปัญหาท่านได้รับคำแนะนำ จากเพื่อนร่วมงาน					
14. บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเอง อบอุ่น และเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน					
15. ท่านพอใจกับงานที่ได้ปฏิบัติจนสำเร็จ					
16. ท่านเต็มใจทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานสำเร็จ ตามเป้าหมาย					
อารมณ์ทางบวก					
17. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าเมื่อได้ทำงาน					
18. ท่านกระตือรือร้นที่อยากจะทำงาน					
19. ท่านรู้สึกสนุกสนานกับการทำงาน					
20. ท่านรู้สึกผูกพันกับงานที่ทำ					
21. ท่านรับรู้ถึงความดีงามและประโยชน์ของงานที่ทำ					
อารมณ์ทางลบ					
22. บางครั้งท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเพื่อนร่วมงาน ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน					
23. บางครั้งท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่องานไม่เป็นไป ตามที่วางแผนไว้					

ความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
24. บางครั้งท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อสภาพแวดล้อม ไม่เอื้อต่อการทำงาน เช่น แสง สี เสียง เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น					
25. ท่านรู้สึกไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำ ที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้อง					
26. ท่านรู้สึกอยากปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ให้ดีขึ้น					

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง

#### ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เกี่ยวกับข้อคำถามในแต่ละข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด  
 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก  
 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง  
 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย  
 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

สมรรถนะหลัก	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การมุ่งผลสัมฤทธิ์					
1. ท่านปฏิบัติตามที่บรรลุตามเป้าหมายในการทำงาน ของโรงพยาบาล					
2. ท่านปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานจนได้ ผลงานที่ดี					
3. ท่านได้ปรับปรุง/พัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่เป็นอุปสรรค ในการทำงาน					
4. ท่านได้พยายามทำงานในหน้าที่อย่างดี					



สมรรถนะหลัก	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. ท่านมีวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม					
6. ท่านมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้แล้วเสร็จทันเวลาที่กำหนด					
7. ท่านได้ปรับปรุงการทำงานตามคำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ					
การบริการที่ดี					
8. ท่านบริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรแก่ผู้รับบริการ					
9. ท่านให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
10. ท่านให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและมีชีวิตชีวา					
11. ท่านให้ข้อมูลข่าวสารของการบริการที่ถูกต้องชัดเจนต่อผู้รับบริการ					
12. ท่านประสานงานภายในหน่วยงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว					
13. ท่านใช้ความพยายามในการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด					
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ					
14. ท่านชวนช่วยในการศึกษาหาความรู้และองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพ					
15. ท่านพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น					
16. ท่านพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					

สมรรถนะหลัก	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
17. ท่านนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน					
18. ท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญครอบคลุมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ					
19. ท่านสนใจที่จะศึกษาพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
20. ท่านสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญในองค์กร					
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม					
21. ท่านดำรงตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมตามกฎระเบียบ					
22. ท่านมีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ					
23. ท่านปฏิบัติตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา					
24. ท่านมีจิตสำนึกและมีความภาคภูมิใจในความเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลแห่งนี้					
25. ท่านยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของอาชีพ					
26. ท่านพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของโรงพยาบาลแห่งนี้					
27. ท่านเสียสละความสุขสบายตลอดจนความสุขส่วนตนเพื่อส่วนรวมโดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ					
การทำงานเป็นทีม					
28. ท่านตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน					
29. ท่านยอมรับกระบวนการตัดสินใจภายในกลุ่ม					
30. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					

สมรรถนะหลัก	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
31. ท่านให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานที่มีเหตุจำเป็น โดยไม่ต้องร้องขอ					
32. ท่านยกย่องเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ					
33. ท่านส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในทีมโดยไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบ ส่วนตน					
34. ท่านให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ทุกครั้ง					
35. ท่านเคารพและยินดีรับฟังความคิดเห็น ของเพื่อนร่วมงาน					

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการพัฒนาความสุขในการทำงานและ  
สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. การเสริมสร้างความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งใน  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

.....

.....

.....

2. การพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่ง  
หนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

.....

.....

.....

**ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้**

ภาคผนวก ง  
คำดัชนีความสอดคล้อง

ตาราง 50 สรุปการพิจารณาความสอดคล้องรายชื่อของคุณลักษณะส่วนบุคคล  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	0	0	+1	3	0.60	ใช้ได้

ตาราง 51 สรุปการพิจารณาความสอดคล้องรายชื่อของความสุขในการทำงาน  
ของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจในชีวิต								
1	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.60	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจในงาน								
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.60	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.60	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
อารมณ์ทางบวก								
17	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
อารมณ์ทางลบ								
22	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้

ตาราง 52 สรุปการพิจารณาความสอดคล้องรายชื่อของระดับสมรรถนะหลักของ  
บุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
การมุ่งผลสัมฤทธิ์								
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
2	+1	-1	+1	+1	+1	3	0.6	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
6	+1	-1	+1	+1	+1	3	0.6	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
การบริการที่ดี								
8	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ								
14	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม								
21	+1	+1	+1	+1	-1	3	0.6	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
การทำงานเป็นทีม								
28	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ตาราง 53 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการพัฒนาความสุขในการทำงานและสมรรถนะหลัก  
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้



ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตาราง 54 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่อง ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อ  
สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

	แบบสอบถามด้านความสุขในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
1	ด้านความพึงพอใจในชีวิต	.822	ใช้ได้
2	ด้านความพึงพอใจในงาน	.739	ใช้ได้
3	ด้านอารมณ์ทางบวก	.836	ใช้ได้
4	ด้านอารมณ์ทางลบ	.775	ใช้ได้
	ภาพรวมด้านความสุขในการทำงาน	.895	ใช้ได้
	แบบสอบถามด้านสมรรถนะหลัก		
1	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	.912	ใช้ได้
2	ด้านการบริการที่ดี	.847	ใช้ได้
3	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	.886	ใช้ได้
4	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม	.896	ใช้ได้
5	ด้านการทำงานเป็นทีม	.921	ใช้ได้
	ภาพรวมด้านสมรรถนะหลัก	.967	ใช้ได้
	ภาพรวมทั้งฉบับ	.962	ใช้ได้

กำหนดค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.70

**หมายเหตุ :**

การกำหนดค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้  
(Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด

ภาคผนวก ฉ

คำอธิบายจำแนกของแบบสอบถาม

## ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

### เรื่อง

### ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

\*\*\*\*\*

ตาราง 55 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความสุขในการทำงานของบุคลากร  
โรงพยาบาลกมลนคร

ประเด็น/ข้อคำถาม		ค่าอำนาจจำแนก รายข้อ
ด้านความพึงพอใจในชีวิต		
1	ท่านพึงพอใจกับคำตอบแทนที่ได้รับว่ามีความเพียงพอ เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	.803
2	ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่น	.815
3	ท่านพึงพอใจที่สามารถแบ่งเวลาจากการปฏิบัติงานให้กับตนเอง และครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	.816
4	ท่านไม่เคยคิดจะลาออกหรือเปลี่ยนงานเพื่อไปทำงานที่อื่น	.800
5	ท่านภูมิใจในวิชาชีพของตน	.802
6	ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่านมีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาไปสู่ ตำแหน่งที่สูงขึ้น	.800
7	ท่านพึงพอใจที่สามารถใช้วิชาความรู้ที่มีในการปฏิบัติงานได้ อย่างเต็มที่	.788
8	ท่านพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้	.787
9	เพื่อนร่วมงานของท่านให้การยอมรับในผลการปฏิบัติงานของ ท่าน	.822

ตาราง 55 (ต่อ)

ประเด็น/ข้อคำถาม		ค่าอำนาจจำแนก รายข้อ
ด้านความพึงพอใจในงาน		
1	ท่านตระหนักถึงความสำคัญที่จะทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	.760
2	อาชีพที่ปฏิบัติอยู่นั้นเป็นอาชีพที่เหมาะสมกับตัวท่าน	.688
3	มีอุปกรณ์ เครื่องมืออำนวยความสะดวกเหมาะสมและเพียงพอ	.716
4	เมื่อเกิดปัญหาท่านได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน	.743
5	บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเอง อบอุ่น และเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน	.721
6	ท่านพอใจกับงานที่ได้ปฏิบัติจนสำเร็จ	.638
7	ท่านเต็มใจทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	.670
ด้านอารมณ์ทางบวก		
1	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าเมื่อได้ทำงาน	.819
2	ท่านกระตือรือร้นที่อยากจะทำงาน	.775
3	ท่านรู้สึกสนุกสนานกับการทำงาน	.783
4	ท่านรู้สึกผูกพันกับงานที่ทำ	.830
5	ท่านรับรู้ถึงความดีงามและประโยชน์ของงานที่ทำ	.805
ด้านอารมณ์ทางลบ		
1	บางครั้งท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเพื่อนร่วมงาน ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน	.651
2	บางครั้งท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่องานไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้	.680
3	บางครั้งท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อสภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการทำงาน เช่น แสง สี เสียง เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น	.800
4	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้อง	.726
5	ท่านรู้สึกอยากปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ไม่ถูกต้องให้ดีขึ้น	.776

ตาราง 56 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเด็น/ข้อคำถาม		ค่าอำนาจจำแนก รายข้อ
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์		
1	ท่านปฏิบัติหน้าที่บรรลุตามเป้าหมายในการทำงานของ โรงพยาบาล	.891
2	ท่านปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานจนได้ ผลงานที่ดี	.894
3	ท่านได้ปรับปรุง/พัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน	.891
4	ท่านได้พยายามทำงานในหน้าที่อย่างดี	.896
5	ท่านมีวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ มากกว่าเดิม	.912
6	ท่านมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้แล้วเสร็จทันเวลาที่ กำหนด	.901
7	ท่านได้ปรับปรุงการทำงานตามคำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ ผู้รับบริการ	.902
ด้านการบริการที่ดี		
1	ท่านบริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรแก่ผู้รับบริการ	.828
2	ท่านให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	.829
3	ท่านให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและมีชีวิตชีวา	.791
4	ท่านให้ข้อมูลข่าวสารของการบริการที่ถูกต้องชัดเจนต่อ ผู้รับบริการ	.814
5	ท่านประสานงานภายในหน่วยงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	.815
6	ท่านใช้ความพยายามในการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับ ประโยชน์สูงสุด	.848

ตาราง 56 (ต่อ)

ประเด็น/ข้อคำถาม		ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ		
1	ท่านชวนช่วยในการศึกษาหาความรู้และองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพ	.879
2	ท่านพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น	.866
3	ท่านพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	.868
4	ท่านนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน	.875
5	ท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญครอบคลุมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ	.873
6	ท่านสนใจที่จะศึกษาพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	.866
7	ท่านสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญในองค์กร	.860
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจรรยาบรรณ		
1	ท่านดำรงตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้อง เหมาะสมตามกฎหมายระเบียบ	.882
2	ท่านมีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ	.878
3	ท่านปฏิบัติตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา	.878
4	ท่านมีจิตสำนึกและมีความภาคภูมิใจในความเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลแห่งนี้	.878
5	ท่านยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของอาชีพ	.874
6	ท่านพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของโรงพยาบาลแห่งนี้	.878
7	ท่านเสียสละความสุขสบายตลอดจนความสุขส่วนตัวเพื่อส่วนรวมโดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ	.894

ตาราง 56 (ต่อ)

ประเด็น/ข้อคำถาม		ค่าอำนาจจำแนก รายข้อ
ด้านการทำงานเป็นทีม		
1	ท่านตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน	.915
2	ท่านยอมรับกระบวนการตัดสินใจภายในกลุ่ม	.917
3	ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	.909
4	ท่านให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องร้องขอ	.920
5	ท่านยกย่องเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ	.912
6	ท่านส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีมโดยไม่ว่าคำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว	.911
7	ท่านให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง	.904
8	ท่านเคารพและยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	.899



ประวัติของผู้วิจัย

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวณัฐนิชา หล่อประดิษฐ์
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 4 เดือน มกราคม พ.ศ. 2538
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 28 ถนนมรรคาลัย ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร 47000
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2560	ปริญญาตรีรัฐศาสตรบัณฑิต (ร.บ.) สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
พ.ศ. 2564	ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2560	เจ้าหน้าที่ธุรการ ห้างหุ้นส่วนจำกัดศูนย์สุขภาพไต จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2561	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
ถึงปัจจุบัน	องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร