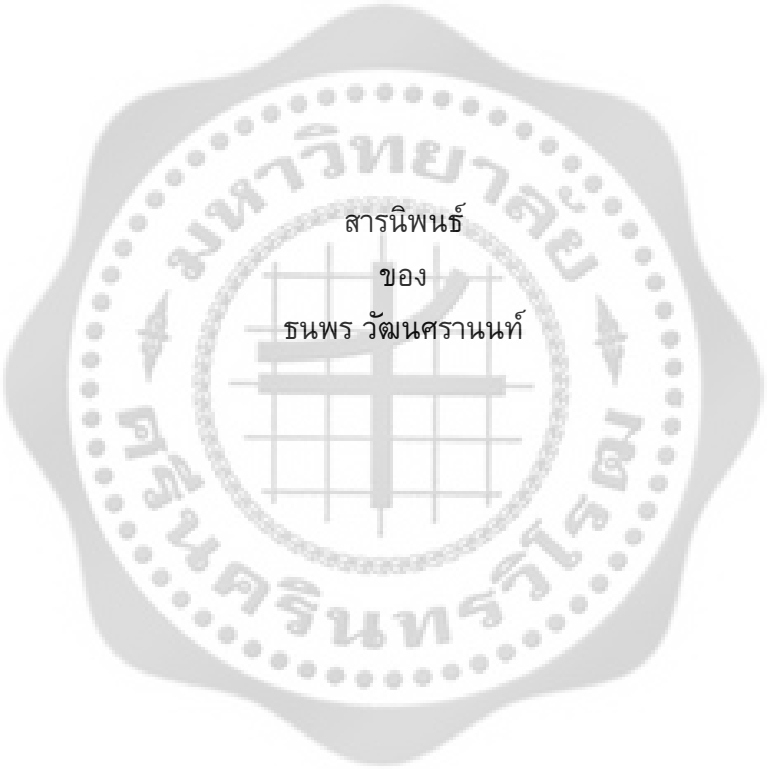
ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท



สารนิพนธ์

ของ

ธนพร วัฒนศรานนท์

เสนอต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2555

ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

สารนิพนธ์

ของ

ธนพร วัฒนศรานนท์

เสนอต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

บทคัดย่อ

ของ

ธนพร วัฒนศรานนท์

เสนอต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2555

ธนพร วัฒนศรานนท์. (2555). *ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์.สุพาดา สิริกุตตา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติ เวช สุขุมวิท โดยศึกษา การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การฟัง ความน่าเชื่อถือ การให้บริการขั้นมาตรฐาน การออกแบบการให้บริการ การแก้ปัญหา การให้บริการเหนือความคาดหวัง การดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม การทำงานเป็นทีม การทำวิจัยพนักงาน ผู้นำในการให้บริการ และบุคลิกภาพของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านความสามารถ ด้านจริยธรรม ด้านสังคม ด้านอารมณ์ ด้านขวัญกำลังใจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำนวน 240 คน โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า

บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นผู้ปฏิบัติงาน มีอายุงาน 2 - 5 ปี

บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุม วิท มีความ คิดเห็นต่อ ปัจจัยด้าน การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ได้แก่ การฟัง ความน่าเชื่อถือ การให้บริการขั้นมาตรฐาน การออกแบบการให้บริการ การแก้ปัญหา การให้บริการเหนือความคาดหวัง การดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม การทำงานเป็นทีม การทำวิจัยพนักงาน ผู้นำในการให้บริการ อยู่ในระดับ ดีมาก ความคิดเห็นต่อบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านความสามารถ ด้านจริยธรรม ด้านสังคม ด้านอารมณ์ ด้านขวัญกำลังใจ อยู่ในระดับดีมาก และมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุ มวิท ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการฟัง ด้านการออกแบบการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กัน ในระดับ ต่ำ และเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน ด้านการให้บริการเหนือความคาดหวัง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม มีความสัมพันธ์ กับ ประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำ คัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กัน ในระดับ ต่ำ และเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน ด้านการให้บริการขั้นมาตรฐาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์

กันในระดับ ต่ำมาก และเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านการแก้ปัญหา ด้านการทำวิจัย พนักงาน และด้านผู้นำในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านความสามารถ ด้านจริยธรรม ด้านสังคม ด้านอารมณ์ และด้านขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน

FACTORS OF STANDARDS IMPROVEMENT ON SERVICE AND PERSONALITY AFFECTING PERFORMANCE EFFECIENCY OF EMPLOYEES IN SAMITIVEJ SUKHUMVIT HOSPITAL

AN ABSTRACT

BY

THANAPORN VATTANASARANON

Presented in Partial Fulfillment of Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
May 2012

Thanaporn Vattanasaranon. (2012). *Factors of Standards Improvement on Service and Personality Affecting Performance Efficiency of Employees in Samitivej Sukhumvit Hospital*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc.Prof. Supada Sirikudta.

The research aimed to study factors of standard improvement on service and personality affecting performance efficiency of employees in Samitivej Sukhumvit Hospital. The study of improving service standard consisted of listening, reliability, standard service providing, design of service providing, problem solving, beyond expectation service providing, fair business practice, team working, employee research, leader on service providing and personality of employees consisted of physical, mental, capable, moral, social, emotional and morale factors. Sample size in this research was 240 Samitivej Sukhumvit Hospital's employees. Data was collected by questionnaire.

Research results were as follows:

Most Samitivej Sukhumvit Hospital's employees were female aging between 26 and 35 years old, holding bachelor's degree, working as operation officers, and having duration of work between two and five years.

Samitivej Sukhumvit Hospital's employees had opinions toward improving standard services consisted of listening, reliability, standard service providing, design of service providing, problem solving, beyond expectation service providing, fair business practice, team working, employee research, leader on service providing at the very good levels. Employees' opinions toward personality consisted of physical, mental, capable, moral, social, emotional, and morale factors were at the very good levels, and their opinions toward overall performance efficiency were at the very good level as well.

Samitivej Sukhumvit Hospital's employees with difference in gender, age, education level, position level, duration of work influenced on performance efficiency differently with statistical significance of 0.05 levels.

Factors of improving services standard in category of listening and design of service providing had positively low related to performance efficiency with statistical significance of 0.05 levels. Factors of improving services standard in category of beyond expectation service providing, team working, reliability, and fair business practice had positively low related to performance efficiency with statistical significance of 0.01 levels. Factors of improving service standard in category of standard service providing had positively very low

related to performance efficiency with statistical significance of 0.05 levels. Factors of improving service standard in category of problem solving, employee research, and leader on service providing had positively moderate related to performance efficiency with statistical significance of 0.01 levels.

Factors of personality consisted of physical, mental, capable, moral, social, emotional, and morale factors have positively moderate related to performance efficiency with statistical significance of 0.01 levels.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทของธนพร วัฒนศรานนท์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

……..

(รศ.สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

……..

(……)

คณะกรรมการสอบ

…….. ประธาน

(รศ.สุพาดา สิริกุตตา)

…….. กรรมการสอบสารนิพนธ์

(……)

…….. กรรมการสอบสารนิพนธ์

(……)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

…….. คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(……)

วันที่.....เดือน เมษายน พ.ศ.2555

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับการสนับสนุน และความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ รศ.สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นอันมีคุณค่า และมีคุณประโยชน์ในการวิจัยอย่างดียิ่ง รวมไปถึงการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ในการวิจัยครั้งนี้ด้วยความเมตตาตลอดมา ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.ณักษ์ กุลิสร์ และรศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม และให้คำแนะนำในการวิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจัดทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ท้ายสุดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้อบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยันอดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และได้มอบโอกาสทางการศึกษา เพื่อเป็นวิชาความรู้ติดตัวมาจนถึงปัจจุบัน รวมไปถึงน้องชาย และเพื่อนๆ ทุกท่านที่คอยให้กำลังใจ ความห่วงใยตลอดจนให้การสนับสนุน และความช่วยเหลือในทุกๆ ด้านแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอดระยะเวลาการศึกษาและการทำงานวิจัย รวมทั้งครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้คอยอบรม สั่งสอน และให้การประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ แก่ผู้วิจัยจนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

ธนพร วัฒนศรานนท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานของการวิจัย	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการให้บริการ	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน	47
ประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท	57
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
3 วิธีดำเนินการวิจัย	60
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	60
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	70
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	71
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	77
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	78

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	79
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	119
ความมุ่งหมายของการวิจัย	119
ความสำคัญของการวิจัย	119
ขอบเขตของการวิจัย	119
สมมติฐานในการวิจัย	120
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	120
อภิปรายผล	127
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	130
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	131
บรรณานุกรม	132
ภาคผนวก	136
ภาคผนวก ก	137
ภาคผนวก ข	139
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	147

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากร ระดับผู้ปฏิบัติงาน และระดับผู้บังคับบัญชา โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แต่ละชั้นตามแผนก..... 62

2 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ..... 66

3 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของบุคลิกภาพ..... 67

4 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร..... 68

5 สูตรคำนวณค่า F-test..... 72

6 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม..... 79

7 จำนวนและค่าร้อยละของอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม..... 81

8 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการรายข้อ..... 82

9 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านบุคลิกภาพ โดยรวมและรายด้าน..... 85

10 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพด้านกายภาพ โดยรวมและรายข้อ..... 86

11 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพด้านจิตใจ โดยรวมและรายข้อ..... 87

12 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพด้านความสามารถ โดยรวมและรายข้อ..... 88

13 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพด้านจริยธรรม โดยรวมและรายข้อ..... 89

14 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพด้านสังคม โดยรวมและรายข้อ..... 90

15 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพด้านอารมณ์ โดยรวมและรายข้อ..... 91

16 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพด้านขวัญกำลังใจ โดยรวมและรายข้อ..... 92

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

17 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมและรายข้อ..... 93

18 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามเพศ..... 96

19 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านอายุ..... 97

20 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามอายุ..... 98

21 การทดสอบความแตกต่างของเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่..... 98

22 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านระดับการศึกษา..... 100

23 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามระดับการศึกษา..... 101

24 การทดสอบความแตกต่างของเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่..... 101

25 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามระดับตำแหน่ง..... 103

26 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านอายุการทำงาน..... 105

27 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามอายุการทำงาน..... 106

28 การทดสอบความแตกต่างของเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามอายุการทำงาน เป็นรายคู่..... 106

29 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการกับประสิทธิภาพการทำงาน..... 108

30 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ รายด้านทั้ง 10 ด้าน กับประสิทธิภาพการทำงาน..... 110

31 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพการทำงาน..... 113

32 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพรายด้าน ทั้ง 7 ด้าน กับประสิทธิภาพการทำงาน..... 114

33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1..... 117

34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 – 3 ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ..... 117

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ	18
3 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)	22

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ในสภาวการณ์ที่โลกธุรกิจมีการแข่งขันกัน อย่างรุนแรงเช่นทุกวันนี้ บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญที่มีส่วนให้องค์การประสบความสำเร็จ ดังนั้นทุกองค์การต้องการบุคลากรที่มีทักษะประสบการณ์และความรู้ความสามารถในการทำงาน รวมทั้งมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับงาน บุคลิกภาพซึ่งเน้นคุณลักษณะเฉพาะตัวบุคคล จะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในและนอกองค์การ และเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญขององค์การ บุคลิกภาพเป็นเรื่องที่เรียนรู้ ฝึกฝน และพัฒนาได้ แม้จะต้องใช้เวลาในการพัฒนา แต่เนื่องจากบุคลิกภาพเป็นสิ่งกำหนดทิศทางความประพฤติปฏิบัติของบุคคล และเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของงาน ผู้บริหารทุกองค์การจึงตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าว บุคลิกภาพด้านสติปัญญา การวิเคราะห์ ความมีเหตุผล ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสนใจใฝ่รู้ และแรงจูงใจ ส่งผลสู่การวางแผนงานได้ถูกทิศทาง และส่งผลสู่การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ อีกทั้งการวางตัว การแต่งกาย กิริยาท่าทาง การพูดและภาษาพูดเป็นบุคลิกภาพภายนอกที่เป็นภาพลักษณ์และจุดขาย ซึ่งช่วยสร้างมนุษย์สัมพันธ์ สร้างความน่าเชื่อถือและจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ การที่ศึกษาและทำความเข้าใจถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลในองค์การนั้น จะช่วยนำมาปรับปรุงพัฒนาบุคลากรให้มีบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ เพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การควรมองบุคลากรทุกคน ทั้งจุดแข็งที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ และจุดอ่อนข้อจำกัดและอุปสรรคในการที่จะต้องใช้เวลาในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้เกิดจากความเคยชิน บุคลิกภาพของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในองค์การ ซึ่งเกิดจากความไว้วางใจ ความเคารพและการสื่อสารกันอย่าง เปิดใจร่วมกันในเรื่องเป้าหมายและวิสัยทัศน์ จะสามารถนำมาสู่การเรียนรู้วิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดความขัดแย้ง ซึ่ง ส่งผลสู่บรรยากาศที่ดีในการทำงาน โดยสิ่งเหล่านี้ ผู้บริหารจำเป็นต้อง ให้การสนับสนุน เข้าใจและเห็นประโยชน์และ คุณค่าโดยผลักดันจัดทำกิจกรรมเพื่อให้เข้าใจความแตกต่างทางความคิดของแต่ละคน และนำผลจากการดำเนินการมาพัฒนาสู่การบริการให้กับลูกค้า อย่างเข้าใจ เหมาะสม และ เป็นมืออาชีพ อย่างแท้จริง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลสะท้อนกลับมาสู่ความสำเร็จขององค์การ

บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ เป็นบุคลิกภาพภายนอกและภายใน ซึ่งทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ ทั้งรูปร่าง ทรวดทรง การแต่งกาย อากัปกริยา ท่าทาง การวางตัว ความสนใจ นิสัย ความสามารถ เป็นต้น ปัจจัยที่กำหนดบุคลิกภาพของบุคคล (Personality determinants) ได้แก่ พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม โดยประเภทของบุคลิกภาพ ประกอบด้วย บุคลิกภาพทาง ร่างกาย (Physical personality) บุคลิกภาพทางจิตใจ

(Psychological personality) บุคลิกภาพทางความสามารถ (Capability personality) บุคลิกภาพทางจริยธรรม (Ethical personality) บุคลิกภาพทางสังคม (Social personality) บุคลิกภาพทางจิตใจและอารมณ์ (Mental and emotional personality) บุคลิกภาพทางขวัญกำลังใจ (Moral personality) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2551: 74-75) ส่วนคำจำกัดความของบุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบของคุณลักษณะส่วนบุคคลที่รวบรวมไว้ซึ่งความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม รูปแบบของคุณลักษณะนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาเหตุการณ์ (Baumgartner. 2002) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของเพอร์วิน (Perwin. 1993) และวิก กินส์ (Wiggins. 1996) ที่กล่าวถึงลักษณะทางบุคลิกภาพนั้นสามารถใช้ทำนายรูปแบบของพฤติกรรมของคนเราได้อย่างดี

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น การบริการที่ดีเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ และ ทำให้เขาเกิดความประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช . 2545: 8) หรือกล่าวได้ว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนมีค่าเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีมาตรฐานในการบริการเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Millet. 1954: 112)

งานบริการ เป็นงานที่ทุกคนต้องทำร่วมกันในการสร้างสรรค์บริการให้เป็นเลิศ ทุกคนมีโอกาสทำให้บริการดีเลิศหรือเลวลงได้ ดังนั้นการบริการจะต้องทำแบบเป็นทีม มีการคิดร่วมกันและทำร่วมกัน เป็นการสร้างนวัตกรรมบริการ (Service Innovation) อันหมายถึง การใช้ความสามารถในการนำความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และประสบการณ์ทางเทคโนโลยีหรือการจัดการมาพัฒนา และจัดให้การบริการอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน สำหรับการปรับปรุงงานบริการ เกิดจากความคิดริเริ่มของผู้บริหาร และกำหนดให้พนักงานปฏิบัติตาม ซึ่งควรทบทวนให้มีวัฒนธรรมใหม่ที่เปิดโอกาสให้พนักงานคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปรับปรุงงานบริการด้วยตนเอง และเสนอแนะต่อผู้บริหาร เมื่อใดพนักงานได้เป็นเจ้าของความคิดปรับปรุงงานที่เกิดผลดีมีประโยชน์ ผู้บริหารควรจัดให้มีรางวัลตอบแทนแก่พนักงานเป็นการตอบแทน มูลเหตุการจูงใจในการปรับปรุงงานบริการ มิใช่เพียงการให้รางวัลตอบแทนเป็นเงิน แต่การให้รางวัลในรูปแบบอื่นๆก็อาจทำได้ เช่น การให้ไปดูงานทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ เพื่อให้เกิดประสบการณ์และมีความบันดาลใจให้เกิดความคิดใหม่ๆในการปรับปรุงงานเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงจาการให้รางวัล (Rewarding) เป็นการให้การยอมรับยกย่อง (Recognition) หากทำอย่างถูกต้องและเหมาะสม ก็อาจเป็นมูลเหตุจูงใจให้พนักงานสนใจคิดปรับปรุงงานบริการได้เหมือนกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า หาก ทราบว่า พนักงานมี บุคลิกภาพ อย่างไรแล้วนั้น การพัฒนาบุคลิกภาพในแต่ละด้านให้ ที่ดีขึ้น จะส่งขึ้นผลต่อความ การปรับปรุงงานบริการขององค์การ เพื่อให้เป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จ

โรงพยาบาลสมิติเวช เป็นผู้ประกอบธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำของประเทศไทย โดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่โรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิทอยู่ที่ซอยสุขุมวิท 49 โรงพยาบาลสมิติเวชได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลชั้นนำแนวหน้าของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นับตั้งแต่เริ่มดำเนินงานได้ขยายเครือข่ายเพิ่มอีก 3 แห่ง โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ โรงพยาบาล สมิติเวชศรีราชา โรงพยาบาลเด็ก สมิติเวชศรีนครินทร์ โรงพยาบาลสมิติเวชมีประวัติโดดเด่นด้านงานบริการและเทคโนโลยีในการรักษาที่ทันสมัย อีกทั้งเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองเป็น โรงพยาบาลสายสัมพันธ์แม่ -ลูก จากองค์การอนามัยโลก (World Health Organization - WHO) และองค์การยูนิเซฟ (UNICEF) นอกจากนี้ ยังมีความสำเร็จอื่นๆ เช่น รางวัลผู้ประกอบการดีเด่นด้านธุรกิจบริการ สาขาโรงพยาบาล (Prime Minister Award. 2004) และใบประกาศรับรองคุณ ภาพโรงพยาบาลไทย (Hospital Accreditation - HA) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภา พโรงพยาบาล โดยที่จะพัฒนา และปรับปรุงอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้ผู้ป่วยและผู้ใช้บริการได้รับบริการและการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อรักษาความเป็นโรงพยาบาลระดับแนวหน้าของประเทศ พนักงานจึงมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์การ สู่ความสำเร็จ ในขณะเดียวกัน หากองค์การให้ความสำคัญกับเรื่องบุคลิกภาพของพนักงาน ย่อมส่งผลให้พนักงานมี บุคลิกภาพที่ดีและส่งผลดีสู่ องค์การอย่างยั่งยืน ฉะนั้นการวิเคราะห์ และพัฒนาบุคลิภาพของพนักงานโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จึงนำไปสู่การบริการที่ดี

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการและด้านบุคลิกภาพที่ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท เพื่อให้ฝ่ายบริหารในบริษัทได้นำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการ กำหนดนโยบายที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อการ ปรับปรุงบริการ ตลอดจน การดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องขององค์การต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าไว้ ดังนี้

1. เพื่อ ศึกษา การบริการที่ดีของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน

2. เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัย ด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพการทำง านของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาในครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อนำผลการศึกษาการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการทางด้านต่างๆ ของบุคลากรมาปรับปรุง และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพต่องานบริการ

2. เพื่อนำผลการศึกษาบุคลิกภาพทางด้านต่างๆ ของบุคลากรมาปรับปรุง และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพต่องานบริการ

3. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการของ บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า และผลก ารดำเนินงานของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ซึ่งแบ่ง เป็นพนักงาน 2 ระดับ คือ พนักงานระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 62 คน และพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 772 คน รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 834 คน

(ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2552)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ซึ่งแบ่งเป็ น พนักงานระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 62 คน และพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 772 คน ประชากรทั้งหมด จำนวน 834 คน จึงใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1970: 580-581) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 5% ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณ รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 233 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งชั้นภูมิตามระดับตำแหน่งด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) และเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบง่าย (Simple random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แต่ละกลุ่มของระดับตำแหน่ง ใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ โดยแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามให้ครบตามจำนวน 233 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งเป็นดังนี้

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 19- 28 ปี

1.1.2.2 29-38 ปี

1.1.2.3 39-48 ปี

1.1.2.4 49 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 ระดับตำแหน่ง

1.1.4.1 ระดับผู้บังคับบัญชา

1.1.4.2 ระดับผู้ปฏิบัติงาน

1.1.5 อายุงาน

1.1.6.1 น้อยกว่า 2 ปี

1.1.6.2 2-5 ปี

1.1.6.3 6-9 ปี

1.1.6.4 10 ปีขึ้นไป

1.2 ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ แบ่งเป็น ดังนี้

1.2.1 การฟัง

1.2.2 ความน่าเชื่อถือ

1.2.3 การให้บริการขั้นมาตรฐาน

1.2.4 การออกแบบการให้บริการ

1.2.5 การแก้ปัญหา

1.2.6 การให้บริการเหนือความคาดหวัง

1.2.7 การดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม

1.2.8 การทำงานเป็นทีม

1.2.9 การทำวิจัยพนักงาน

1.2.10 ผู้นำในการให้บริการ

1.3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ แบ่งเป็น ดังนี้

1.3.1 บุคลิกภาพทางด้านกายภาพ

1.3.2 บุคลิกภาพทางด้านจิตใจ

1.3.3 บุคลิกภาพทางด้านความสามารถ

1.3.4 บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม

1.3.5 บุคลิกภาพทางด้านสังคม

1.3.6 บุคลิกภาพทางด้านอารมณ์

1.3.7 บุคลิกภาพทางด้านขวัญกำลังใจ

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากร หมายถึง พนักงานโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ระดับผู้บังคับบัญชา และระดับผู้ปฏิบัติงาน ยกเว้นฝ่ายแพทย์ และฝ่ายผู้อำนวยการบริหารโรงพยาบาล

2. โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการทางการแพทย์

3. ระดับตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งงานของบุคลากรของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ

- ระดับผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการแผนก และผู้ช่วยผู้จัดการแผนก
- ระดับผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ตำแหน่งงาน พนักงานปฏิบัติงานที่ทำงานประจำอยู่ตามแผนกงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาล

4. บุคลิกภาพทางร่างกาย หมายถึง บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้มีรูปร่างหรือลักษณะร่างกาย เช่น รูปร่างใหญ่โต รูปร่างเล็กบอบบาง น้ำหนักมากหรือน้อย รูปทรง หน้าตา ความสูง สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่แสดงให้ทราบถึงประสิทธิภาพและความแข็งแรงในตัวบุคคลและยังมีผลทางจิตใจ

5. บุคลิกภาพทางจิตใจ หมายถึง บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้มีลักษณะทางจิตใจ หรือเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับสมอง เช่น ความแม่นยำในการจำ จินตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ

6. บุคลิกภาพทางความสามารถ หมายถึง บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิ ท ผู้มีความสามารถในการทำงานอันเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น การแก้ปัญหาในเหตุการณ์เฉพ าะหน้า สติปัญญา ไหวพริบ ความคิดริเริ่ม และความสามารถอันเกิดจากการเรียนรู้ฝึกฝน เช่น มีทักษะในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ทักษะในด้านภาษา กีฬา ศิลปะ

7. บุคลิกภาพทางจริยธรรม หมายถึง บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้มีความประพฤติ ศีลธรรมจรรยา เช่น ความสุภาพ ความอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ ความไม่เห็นแก่ตัว

8. บุคลิกภาพทางสังคม หมายถึง บุคลา กรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้ มีพฤติกรรมที่แสดงต่อผู้อื่น เช่น ท่าทาง กริยามารยาท ความประพฤติ เช่น ชอบคบหาสมาคม การชอบเก็บตัว การชอบแสดงออก สงบเสงี่ยม ชอบเด่น ยอมรับในเหตุผลของผู้อื่น การยอมแพ้ไม่สู้ เป็นต้น

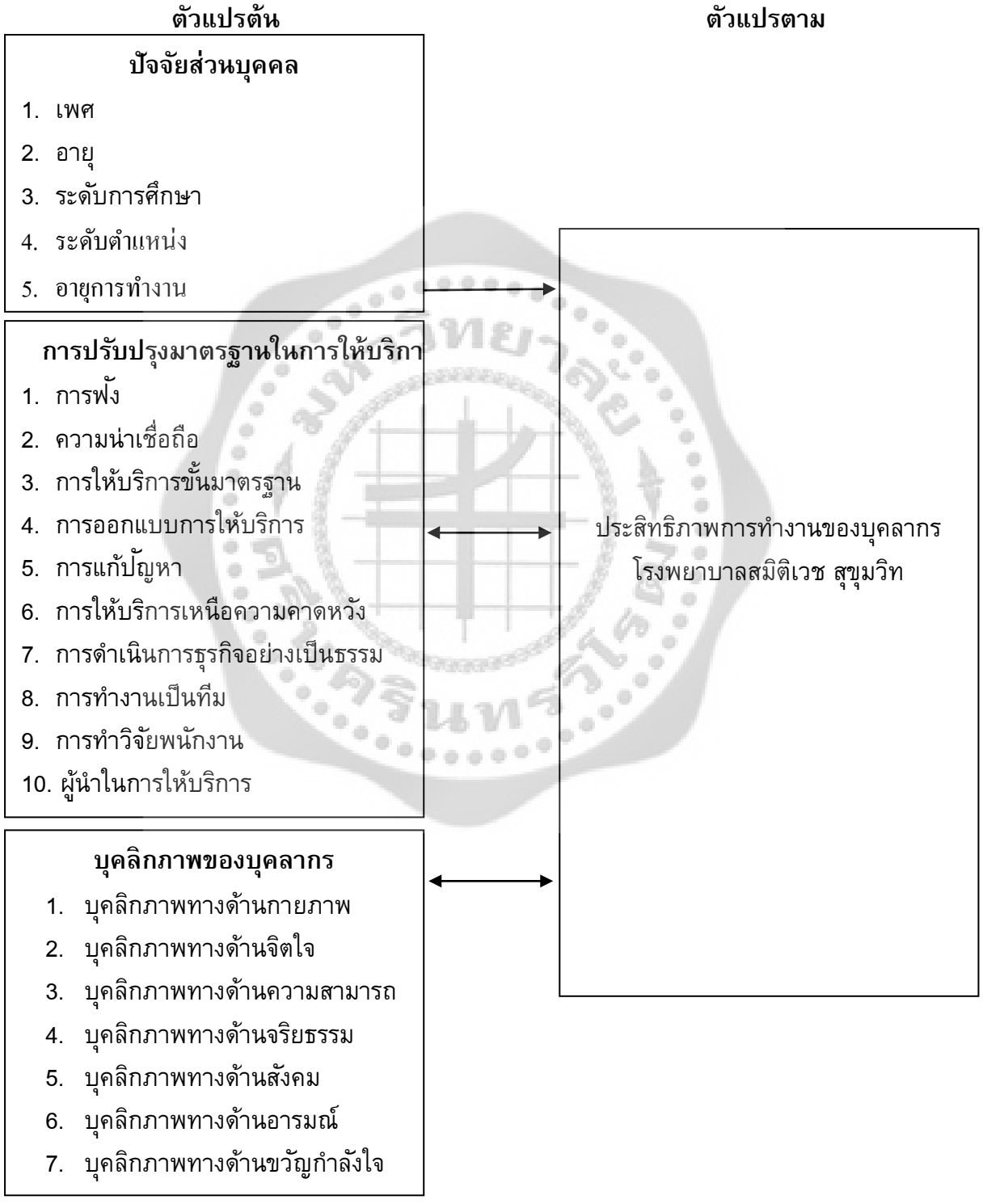
9. บุคลิกภาพทางจิตใจและอารมณ์หมายถึง บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชผู้มีความรู้สึกทางจิตใจที่ทำให้เกิดการกระทำต่างๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจง่าย เฉยๆ กล้าหาญ ขลาด ใจเย็น ใจร้อน

10. บุคลิกภาพทางขวัญกำลังใจ หมายถึง บุคลากรโรงพยาบา ลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้มีความสามารถที่ควบคุมบังคับพฤติกรรมต่างๆ ที่กระทำไปโดยเจตนาได้ เช่น เป็นคนกระฉับกระเฉงว่องไว เฉื่อยชา ใจแข็ง ใจอ่อน มีความมั่นคง ความขยันหมั่นเพียร บากบั่น อดทน ต่อต้านกับความลำบาก การต่อสู้กับอุปสรรค ความเบื่ อหน่าย ความตั้งใจที่ยึดมั่ นในจุดมุ่งหมาย คนที่มีกำลั งใจดีจะสามารถควบคุมพฤติกรรมไว้ได้ คนที่มีกำลังใจอ่อนไหวจะไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ เช่น ถ้ารู้สึกดีใจก็หัวเราะออกมาดังๆ แสดงสีหน้าพอใจเกินไป ถ้าเสียใจก็อาจร้องไห้หรือแสดงความเศร้าโศรกอย่างเห็นได้ชัด

11. ประสิทธิภาพการทำงา น หมายถึง บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้มีความสามารถในการทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นที่น่าพอใจของผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 : บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทที่มีเพศ แตก ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทที่มีอายุ แตก ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทที่มี ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ประกอบด้วย การฟัง ความน่าเชื่อถือ การให้บริการขั้นมาตรฐาน การออกแบบการให้บริการ การแก้ปัญหา การให้บริการเหนือความคาดหวัง การดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม การทำงานเป็นทีม การทำวิจัยพนักงาน ผู้นำในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

สมมติฐานที่ 3 : บุคลิกภาพของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านความสามารถ ด้านจริยธรรม ด้านสังคม ด้านอารมณ์ ด้านขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด และสมมติฐานในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน
5. ประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท
6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปโดย ความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ (พรทิพย์ วรกิจโภคาทร . 2529: 312 – 315)

1. เพศ (Sex) มีงานวิ จัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชายและเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่นพบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและโจรกรรมมากที่สุดส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่ต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟังให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น (อิทธิพล สูชัยยะ. 2549: 8; อ้างอิงจาก Maple; Janis; & Rife. 1980) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคนที่เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออื่นด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกันก็ยั งมีความต่างกัน โดยจะพบว่าภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสา ร มีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจ จัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548: 113) การแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic Segmentation) เป็นการแบ่งส่ว นตลาดโดยใช้หลักด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ประกอบด้วย

1. อายุ (Age) ผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทจะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างอีกทั้ง ความชอบและรสนิยมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามวัย ตัวอย่างเช่น วัยรุ่นมักจะสนใจสินค้าตามสมัยนิยมหรือแฟชั่น ส่วนผู้สูงอายุมักจะสนใจสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามตัวแปรชนิดนี้อาจเป็นตัวแปรลวงได้ ตัวอย่างเช่น สินค้าที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นคนวัยหนุ่มสาว แต่กลับมีผู้สูงอายุมาซื้อแทน ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากจิตวิทยาภายในของคนเราที่คิดว่าตัวเองยังเป็นหนุ่มสาวอยู่ เป็นต้น

2. เพศ (Sex) ผู้หญิงกับผู้ชายมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ผู้หญิงมักจะมีความอ่อนโยนกว่าผู้ชาย ส่วนผู้ชายมักจะมีค วามเป็นผู้นำสูงกว่าผู้หญิง เป็นต้น นักการตลาดจึงได้นำลักษณะความแตกต่างทางเพศมาประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์บางประเภท ในอดีตผู้หญิงจะเป็นกลุ่มเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ประเภทครีมบำรุงผิว น้ำหอม ครีมเปลี่ยนสีผม ยาระงับกลิ่นกาย แต่ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าสินค้าเหล่านี้เจริ ญเติบโตสูงมากในส่วนตลาดชาย ซึ่งเป็นสินค้าที่สามารถใช้ได้ทั้งสองเพศ (Unisex)

3. วงจรชีวิตของครอบครัว (Family Life Cycle) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตในลักษณะครอบครัว (สามี ภรรยา บุตร) แนวคิดนี้ยึดหลักว่าครอบครัวส่วนใหญ่จะผ่านขั้นตอน 3 ขั้น คือ ขั้นการสร้างครอบครัว ขั้นเจริญเติบโต และขั้นสุดท้าย (วัยชรา) ตัวอย่างเช่น คู่รักที่เพิ่งแต่งงานมักจะต้องการบ้านขนาดเล็ก อพาร์ทเมนต์ หรือคอนโดมิเนียม ตลอดจนรถยนต์ขนาดเล็ก ครอบครัวที่มีบุตรหลายคน จะต้องการบ้านและรถยนต์ขนาดใหญ่สำหรับครอบครัว ส่วนครอบครัวที่มีบุตรยังเล็กอยู่ จะมีความต้องการผลิตภัณฑ์สำหรับเด็ก เช่น ผ้าอ้อม นมผง เป็นต้น

4. รายได้ (Income) โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีรายได้สูง แต่อย่างไรก็ตามผู้ที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่ใหญ่กว่า สินค้าและบริการที่นิยมใช้การแบ่งส่วนตลาดตามรายได้ ได้แก่ บ้าน รถยนต์ โทรศัพท์มือถือ เสื้อผ้า เครื่องสำอางค์ และการท่องเที่ยว เป็นต้น แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก แต่นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ตัวอื่นๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มผู้บริหารธุรกิจที่มั่งคั่งรุ่นเยาว์ (Yuppies) เป็นการใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ เป็นต้น

5. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดีกว่าและมีราคาสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า

6. อาชีพ (Occupation) บุคคลในแต่ละสาขาอาชีพ จะมีความจำเป็นและความต้องการในสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่น นักธุรกิจ ต้องการรถยนต์ที่ดูดีมีระดับ เช่น เบนซ์ (Benze) ผู้ใช้แรงงานต้องการสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน เช่น สบู่ ยาสีฟัน และอาหาร เป็นต้น นักการตลาดต้องศึกษาว่ าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพประเภทใด เพื่อจะได้จัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้การศึกษา อาชีพ และรายได้นั้น มักจะมีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง บุคคลที่มีการศึกษาสูงมักจะมีอาชีพการงานที่ ดี มีรายได้สูง ส่วนบุคคลที่มีการศึกษาต่ำ โอกาสที่จะมีอาชีพการงานในระดับสูงนั้น ย่อมเป็นไปได้ยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิย มใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ บริโภคที่มีอายุต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกั น นักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศ มีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการบริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

3. ลักษณะทางครอบครัว (Marital Status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเ ป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือน ที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง และยังสนใจในการพิจารณาลักษณะทางประชากรศาสตร์ และโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีราย ได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้อาจจะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะเดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพร่วมกัน

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อทำการวิจัย ประกอบด้วย ความหมายของการบริการ คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี ลักษณะเฉพาะของการบริการ จำแนกระดับของการบริการ ความพึงพอใจในงานบริการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ และการวัดคุณภาพ โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2542: 12) กล่าวว่า บริการเป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ไม่สามารถสัมผัสได้ ซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนออีกฝ่ายหนึ่ง

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544: 32) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542: 65) ได้ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

กรอนรูส (Gronroos. 1990: 27) ได้ให้คำจำกัดความว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจจะอยู่ในสภาพที่จับต้องได้หรือไม่ก็ตาม เมื่อเกิดมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการหรือระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้ให้เพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า

เลติเนน (Lehtinen. 1983: 21) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือเครื่องจักรเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

เรแกน (Regan. 1963: 57) ได้กล่าวว่าการบริการ แสดงถึง ผลของความพึงพอใจที่ไม่สามารถจับต้องได้ที่แสดงออกมาโดยตรงหรือผลของความพึงพอใจที่ไม่สามารถจับต้องได้เมื่อมีการซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่างๆ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้เขาเกิดความประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2545: 8)

สรุป การบริการ หมายถึง สินค้าที่มีลักษณะ เป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าโดยลักษณะของการขายบริการจะเป็นไปในรูปแบบของการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับอีกฝ่ายโดยผู้ที่รับการบริการจะไม่สามารถรับเป็นเจ้าของการบริการนั้นๆ ได้เหมือนกับการเป็นเจ้าของสินค้าทำให้การประเมินคุณค่าของการบริการทำได้ยากกว่าการประเมินสินค้าที่มีตัวตนความเชื่อถือระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย จึงมีความสำคัญอย่างมาก นอกจากนั้นจะพบว่าการบริการจะมีความแตกต่างกันและยากที่จะทำให้เหมือนกันได้ทุกครั้ง เนื่องจากการผลิตและการจำหน่ายจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันและไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้

มิลเลท (Millet. 1954: 112) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนมีค่าเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มาตรฐานในการบริการเดียวกัน

1. การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาค รัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

2. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วย งานที่ให้บริการ ว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เวอร์มา (Panyaratbandhubhakdi Suchitra. 1996; citing Verma. 1987: 259) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานแ ละการเข้าถึงการบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการเกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เวเบอร์ (Panyaratbandhubhakdi Suchitra. 1996; citing Weber. 1996: 134) กล่าวว่าการจะให้บริการประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ลักษณะของบริการที่แตกต่างกันจากผลิตภัณฑ์มี 4 ลักษณะดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง) ไม่สามารถรู้สึกมองเห็น ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำศัลยกรรม หรือการโดยสารเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้ จนกว่าจะมีการผ่าตัดหรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เพื่อทำให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้นๆ นักการตลาดจึงต้ องพยายามทำบริการให้มีความสามารถในการจับต้องได้ให้มากที่สุด โดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการที่ชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น ซึ่งมีวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1.1 การทำให้เห็นภาพ (Visualization) นักการตลาดต้องพยายามทำให้ ผู้บริโภคมองเห็นภาพของประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการ เช่น เรือสำราญ จะต้องแสดงให้เห็นภาพของลูกค้าที่กำลังมีความสุขกับการดำน้ำ การเต้นรำ การเล่นเกมส์ เป็นต้น

1.2 การเชื่อมโยง (Association) เป็นความพยายามที่จะเชื่อมโยงบริการไปยังสินค้าที่จับต้องได้ บุคคล สิ่งของหรือสถานที่ ตัวอย่าง การตั้งทีมฟุตบอลในต่างประเทศ จัดตั้งชื่อให้เชื่อมโยงกับเมืองหรือพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ เช่น แมนเชสเตอร์ยูไนเต็ด หรือพรูเด็นเชียลประกันภัยใช้หินแห่งยิบรอลต้า (Gibraltar) ที่แสดงถึงความมั่นคง และความปลอดภัย

1.3 การแสดงด้วยลักษณะทางกายภาพ(Physical Presentation) เช่น บัตรอเมริกันเอ็กเพรส ใช้บัตรสีทองและสีเงินเพื่อบ่งบอกถึงความร่ำรวย

1.4 การใช้เอกสาร (Documentation) สามารถใช้ได้ 2 วิธี คือ ผลการดำเนินงานในอดีต (Past Performance) และศักยภาพในอนาคต (Future Capability) ตัวอย่าง โรงพยาบาลสามารถใช้เ อกสารในการแสดงผลการดำเนินงานในอดีต เช่น โฆษณาว่ามีเด็กเป็นจำนวนมากที่คลอดในโรงพยาบาลแห่งนี้ หรือสามารถแสดงศักยภาพในอนาคตด้วยการโฆษณาว่า โรงพยาบาลทำคลอดด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เป็นต้น

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service Inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและก ารบริโภค ในขณะเดียวกัน เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมที่ร้านนี้แล้ว ช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับทรงผมใหม่ในขณะเดียวกัน ดังนั้นความไม่สามารถแบ่งแยกได้ระหว่างการผลิตกับการบริโภค (การรับบริการ) ทำให้พนักงานผู้บริการนั้นมีบทบา ทสำคัญในการเป็นเหมือนส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ (บริการ) ที่ผู้บริโภคได้รับ และการมีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างการให้บริการกับผู้รับบริการ (ผู้บริโภค) จึงกลายเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของการตลาดธุรกิจบริการ เพราะทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการมีบทบาทในการกำหนดผลลัพธ์ของบริการ

3. ความไม่แน่นอน (Service Variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการและขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง ภาพรวมการให้บริการของโรงแรมแมริออท (Marriott) อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการของ พนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้าเมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามาร ถเก็บไว้ เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อการบริการนั้นคงที่แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อการบริการมีความผันผวนมากจะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาลโรงแรมและรีสอร์ทต่างๆ จะคิดราคาห้องพั กในระดับต่ำ หรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราวเพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก “โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้"

พาราซุรามาน, ซีไทมส์ และเบอรี่ (Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1985: 36) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบไปด้วยคุณสมบัติที่สำคัญต่างๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย 1) ความสม่ำเสมอ 2) ความพึ่งพาได้

2. การตอบสนอง ประกอบด้วย 1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ 2) ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา 3) การติดต่ออย่างต่อเนื่อง 4) การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ ประกอบด้วย 1) ความสามารถในการให้บริการ 2) ความสามารถในการสื่อสาร 3) ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. เข้าถึงบริการ ประกอบด้วย 1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะ ดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป 2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย 3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ 4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย 1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ 2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม 3) ผู้ใช้บริการที่บุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร ประกอบด้วย 1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ 2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ

9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย 1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ 2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ 3) การให้การสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ 1) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ 2) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ 3) การจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงามและสะอาดตา

หลักการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2530: 303-304) นักวิชาการไทยได้ให้ความเห็นว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์ก ารจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่กลุ่มบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด การบริการยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค โดยผู้บริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษใดๆ แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

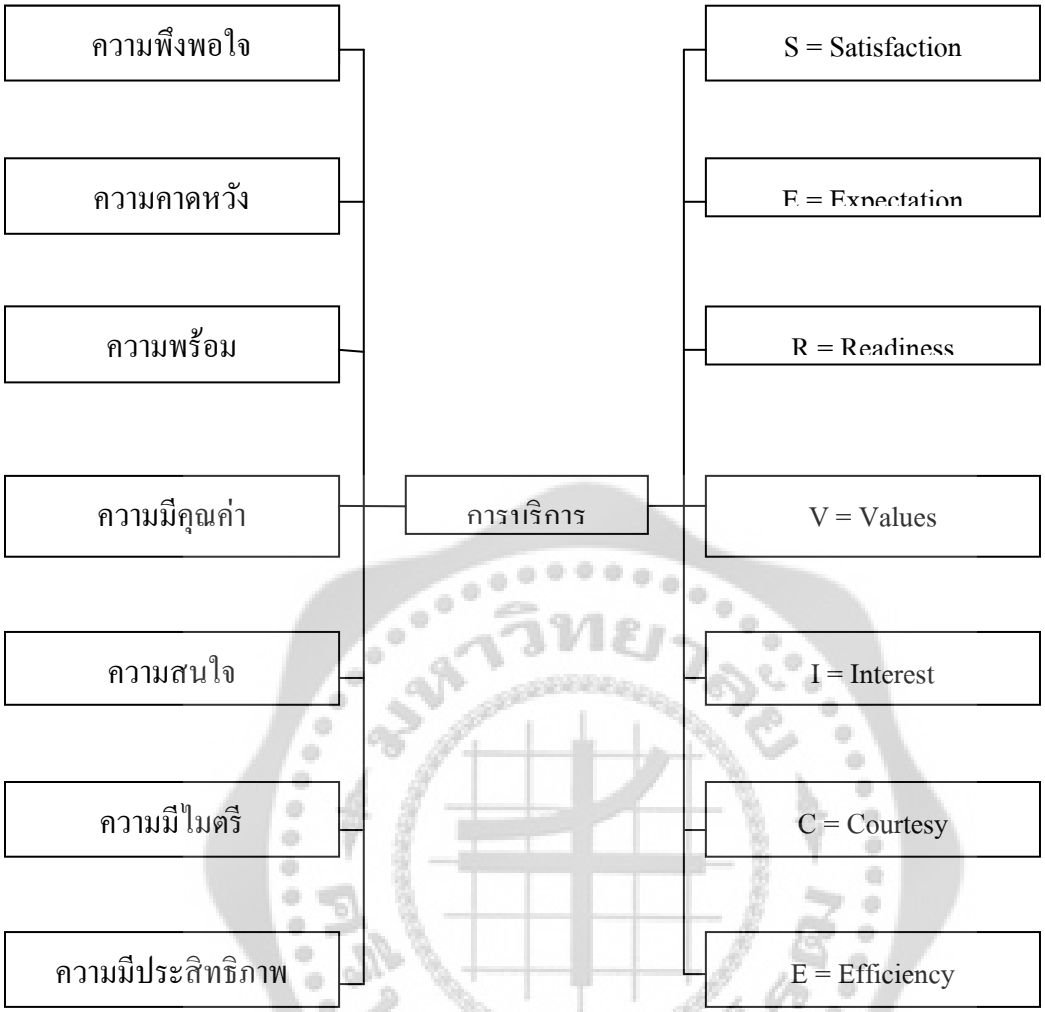
4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภา ระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ผู้บริโภคมีความจำเป็น (Need) ในตัวสินค้า หรือบริการ ก็ต้องจัดหาสิ่งนั้นมาตอบสนองความต้องการ (Want) โดยใช้พฤติกรรมการกระทำต่างๆ (Behavior) สูงสุดจึงเกิดความสมดุลความพึงพอใจนี้จะค่อยๆ ลดลงตามลำดับ และเกิดความจำเป็นต้องการสิ่งใหม่มาแทนที่ จึงเป็นแรงผลักดันให้เกิดความพยายามกระทำจนบรรลุเป้าหมาย และเกิดความพึงพอใจไปอีกแบบในสังคมมนุษย์ (วรรณา จันทรวงษ์. 2537: 15)

ในปัจจุบันความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมสังคม ผู้บริโภ คยุคใหม่ต้องการความสะดวกสบาย การอยู่ดีกินดี ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นการบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญในปัจจุบันมาก ในธุรกิจใดที่ให้บริการรวดเร็วและดี ก็จะได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสิน และจะส่งผลดีต่อธุรกิจนั้น

หลักพื้นฐานที่เป็น หัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ ดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545: 18).

การจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญประการดังนี้

1. S คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีเป้าหมายต้องอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความ

พึงพอใจ และมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว คุณภาพของการบริหารและการให้ บริการของพนักงานบริการนั้นนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนั้นสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มิควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บ ริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานบริการจะช่วยส่งเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดี และความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. E คือ ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้ นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการต้องการคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้น จะแตกต่างผันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังข องคนไข้ ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วย ย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุก เพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็คาดหวังให้ได้รับบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่เป็นอย่างดี

3. R คือ ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริ การย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลา และด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถาน การณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลบุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลัน และทันใจก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจ และรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เ ตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. V คือ ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบ และถูกใจกับการบริการที่ได้รับ ย่อมแ สดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่างกันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี หลังจากจ่ายเงินค่าบริการลูกค้าไม่มีความรู้สึกเสียดายเงินที่จ่ายไป และตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. I คือ ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอ อย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอ าใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมากๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดีแต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไป ดังนั้นบริการก่อน โดยไม่ตัดสินลูกค้าแค่เพียงรูปโฉม หรือกำลังซื้อเ ท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้า โดยการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. C คือ ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอั ธยาศัยของความเป็นมิตร และบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อการให้บริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมการบริการที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยจิตไมตรีแก่ลูกค้า ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกที่สง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. E คือ ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินการบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มี ขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนดปรัชญาการบริการหรือแผนในการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิ กิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการนำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมี อำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

8. S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ในการให้บริการลูกค้านั้น พนักงานต้องรู้จักยิ้ม และมีความสุขในทางบวกเกิดขึ้น โดยจะต้องแสดงให้ลูกค้าเห็นทั้งกาย วาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตา ว่ามีความจริงใจและเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกติดใจในการให้บริการ

สมชาย กิจยรรยง (2538: 42) ได้ให้ทัศนคติว่า การบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2536: 42) กล่าวว่า การบริการเป็นงานที่เราทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจ และผู้กระทำต้องมีความสุขในงานด้วย

การจำแนกระดับของการบริการ

การบริการ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เข้าไปมีส่วนร่วมกับการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีการเผชิญหน้าสูง (High – Contact Services) เป็นบริการที่ผู้บริโภคเข้าไปมีส่วนร่วมกับการให้บริการโดยตลอดเกือบทุกกระบวนการในการส่งผ่านบริการ หรืออีกนัยหนึ่ง ผู้บริโภคต้องเข้าไปในสถานที่ให้บริการและอยู่ที่นั้นตลอดจนกระบวนการส่งผ่านบริการจนเสร็จสิ้น

2. บริการที่มีการเผชิญหน้าปานกลาง (Medium – Contact Service) เป็นบริการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านต่ำกว่าบริการแรก ซึ่งผู้บริโภคจะเข้าไปในสถานที่ให้บริการแต่ไม่ได้อยู่ที่นั่นตลอดจนกระบวนการส่งผ่านบริการเสร็จสิ้น บริการระดับนี้ จะรวมถึงการให้บริการแบบช่วยเหลือตัวเอง (Self Services)

3. บริการที่มีการเผชิญหน้าต่ำ (Low – Contact Services) เป็นบริการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านต่ำที่สุด หรืออาจไม่มีเลยก็ได้ ซึ่งบริการระดับนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการผ่านสื่อ หรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

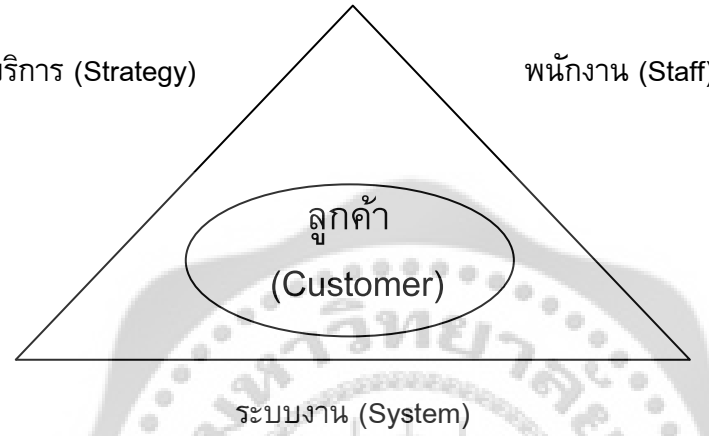
สามเหลี่ยมแห่งการบริการ[Service Triangle (ST)] (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ 2542; อ้างอิงจาก Albrecht. 1987: 132) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม(ด้านเท่า) โดยภายในบรรจุวงกลมซึ่งเปรียบเสมือนลูกค้าหากขาดปัจจัยเสียตัวใดตัวหนึ่ง สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะไม่ครบด้านซึ่งเป็นสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ จะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ จำเ ป็นต้องมีปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสมด้วย เพื่อประสิทธิภาพขององค์กร ปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย คือ

1. กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย

2. ระบบงาน (System) หรือกระบวนการ เน้นให้ระบบการบริการเป็นเรื่องเรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย เป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง

3. พนักงาน (Staff) ผู้ให้บริการทุกระดับต้องการได้รับการสรรหาพัฒนา และปรับพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของผู้รับบริการ นั่นคือ มีจิ ตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี ดังนั้นการจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากพนักงานทุกฝ่าย

จากทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการสามารถกำหนดปัจจัยคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังจากการให้บริการและด้วยกลยุทธ์ที่ดีมีคุณภาพ สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน จัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง ดังแสดงในภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)

ที่มา: วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542: 96).

กลยุทธ์และปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

ลักษณะที่เด่น ที่ทำให้บริษัทเหล่านี้ประสบความสำเร็จเกี่ยวกับคุณภาพบริการ มีหัวข้อสำคัญ 6 ประการ ที่ได้รับการยอมรับสูงสุด (วิไล มีผล. 2551: 26; อ้างอิงจาก นิตยสารฟอร์จูน. 1999) คือ

1. กำหนดกลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ หรือกลยุทธ์ที่จำเป็นเพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

2. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อปรับปรุงการให้บริการ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของบุคคล

3. มีการวัดคุณภาพการบริการ ความถูกต้อง การใช้เวลา การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า

4. มีระบบและกลไกการสอบข้อมูลย้อนหลังกลับที่จะบอกให้ทราบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่ การตรงเวลา การบริการตรงความต้องการ ความสุภาพอ่อนน้อม ความสามารถของบุคลากร ราคา ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของบริษัท

5. มีการจัดตั้งองค์การเพื่อรักษา และพัฒนาคุณภาพการบริการทุกหน่วยงาน ทุกระดับทั่วทั้งบริษัท

6. มีโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อให้บริษัทมีแรงผลักดันไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ

วิไล มีผล (2551: 27-28) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญ 10 ประการ ซึ่งจะช่วยทำให้องค์การสามารถกำหนดและปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ

1. การฟัง (Listening) คุณภาพถูกกำหนดขึ้นโดยตัวลูกค้า การที่สินค้า หรือบริการมีคุณสมบัติตรงตามที่องค์การได้ตั้งเอาไว้ไม่ได้แปลว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพ แต่การที่สินค้าหรือบริการตรงตามความต้องการของลูกค้าถือว่าสินค้าหรือบริการนั้น มีคุณภาพการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะต้องมาจากการเรียนรู้ความต้องการ และควา มคาดหวังของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความน่าเชื่อถือเป็นแกนหลักของเรื่องคุณภาพในการบริการสิ่งต่างๆ สิ่งทั้งหลายทั้งปวงแทบจะไม่มีความสำคัญกับลูกค้าเลย ถ้าองค์การไม่สามารถให้บริการได้ด้วยความน่าเชื่อถือ

3. การให้บริการขั้นพื้นฐาน (Basic Service) ลูกค้าของงานบริการโดยส่วนใหญ่ ต้องการได้รับบริการที่เป็นพื้นฐานและเรียบง่าย ไม่จำเป็นที่จะต้องพิสดารอะไรมาก

4. การออบแบบการให้บริการ (Service Design) การส่งมอบบริการพื้นฐานที่ลูกค้าคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นที่จะต้องอาศัยการออกแบบระบบการให้บ ริการที่ดี ฟังก์ชั่นหน้าที่งานต่างๆ ภายในองค์การจะต้องทำงานอย่างสอดประสานกันเพื่อที่จะส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าโดยปราศจากข้อผิดพลาดใดๆ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพในการบริการที่ลดต่ำลง

5. การแก้ปัญหา (Recovery) ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า องค์การจะได้รับคะแน นต่ำอย่างสม่ำเสมอในเรื่องของคุณภาพในการบริการจากลูกค้า ซึ่งปัญหาของพวกเขาไม่ได้รับการแก้ไขให้เป็นที่น่าพอใจอย่างรวดเร็ว ผลกระทบที่ตามมาก็คือ ลูกค้าจะรู้สึกต่อองค์การไม่สามารถตอบสนองต่อคำร้องเรียนของพวกเขาอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผลว่าเป็นองค์การที่มีการให้บริการที่แย่

6. การให้บริการเหนือความคาดหวัง (Surprising Customers) การที่องค์การจะสามารถให้บริการได้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าจำเป็นที่จะต้องอาศัยการสร้างความประหลาดใจต่อลูกค้า นอกจากการที่องค์การจะสามารถส่งมอบบริการที่มีความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าได้แล้ ว ยังต้องสามารถสร้างความประหลาดใจในทางที่ดีสำหรับการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าได้อีกด้วย

7. การดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม (Fair Play) ลูกค้าคาดหวังว่า พวกเขาจะได้รับการปฏิบัติจากองค์การอย่างเป็นธรรม เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกว่าเขากำลังถูกโกงหรือปฏิบัติด้วย อย่างไม่เป็นธรรม ลูกค้าจะรู้สึกโกรธและเลิกเชื่อถือในองค์การนั้น

8. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การสร้างทีมงานในการให้บริการ รวมถึงเพื่อนร่วมทีมที่ดีจะเป็นแรงผลักดันที่สำคัญในการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ

9. การทำวิจัยพนักงาน (Employee Research) สำหรับการปรับปรุงการให้บริการนั้นการทำวิจัยหาข้อมูลในหมู่พนักงานมีความสำคัญเทียบเท่ากับการทำวิจัยตลาดและลูกค้า เพราะว่าพนักงานเป็นผู้ที่ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง และพนักงานจะเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญอีกแหล่งหนึ่งที่จะช่วยให้องค์การได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์

10. ผู้นำในการให้บริการ (Servant Leadership) การส่งมอบบริการที่เป็นเลิศจำเป็นที่จะต้องอาศัยความเป็นผู้นำที่ดี ผู้นำจะต้องคอยกระตุ้นและให้กำลังใจ รวมถึงดูแลและให้บริการแก่พนักงานด้วย เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการ ที่องค์การตั้งเอาไว้

การบริการแบบเป็นทีม

งานบริการมิใช่เป็นหน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เป็นงานที่ทุกคนต้องทำร่วมกัน เป็นงานของผู้บริหารสูงสุดลงไปถึงพนักงานระดับล่างทุกคน ทุกหน้าที่ และทุกระดับ จะต้องมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์บริการให้เป็นเลิศ ทุกคนมีโอกาสทำให้บริการดีขึ้นหรือเลวลงได้ ดังนั้ นการบริการจะต้องทำแบบเป็นทีม มีการคิดร่วมกันและทำร่วมกัน เป็นการสร้างนวัตกรรมบริการ (Service Innovation) อันหมายถึง การใช้ความสามารถในการนำความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และประสบการณ์ทางเทคโนโลยีหรือการจัดการมาพัฒนา และจัดให้มีบริการใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของตลาด การคิดร่วมกันและทำตามที่ตกลงใจร่วมกันในการให้บริการจะเป็นผลให้การบริการอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน เท่ากับเป็นการบริการแบบเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หากได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน หรือนำวัตถุประสงค์ของหน่วยงานมาทำความเข้าใจให้ตรงกัน ก็จะช่ว ยให้ทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องรู้ถึงความต้องการที่จะให้เกิดและมุ่งถึงผลอย่างเดียวกัน ความพร้อมเพรียงและความร่วมแรงร่วมใจเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันจะมีขึ้น ดังนั้นจึงต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการบริการให้เป็นที่เข้าใจตรงกันทั่วทั้งองค์การ เพื่อให้การปฏิบัติในการให้บ ริการเป็นเอกภาพมีจุดมุ่งหมายที่รวมศูนย์ เกิดพลังที่จะผลักดันขับเคลื่อนการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการสูงสุด การทำให้ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจวัตถุประสงค์ตรงกันก็เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการที่เป็นทีม แต่การจะให้เกิดการบริการแบบเป็นทีมจะต้องทำให้ทุกคน ทุกระดับยอมรับที่จะปฏิบัติตามวัตถุประสงค์อย่างเต็มใจด้วย

ความสำเร็จของการบริการแบบเป็นทีมจะเกิดขึ้นได้ เมื่อมีการจัดระบบการสื่อสารและการประสานงานให้เกิดความเข้าใจ และปฏิบัติงานด้วยความร่วมมือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในจังหวะเวลาเดียวกัน มีระบบบริ หารภายในที่มีเป้าหมายวัดได้ว่ามีความสะดวกและมีความคล่องตัวมากน้อยเพียงใด เพื่อการรับรู้และแก้ไขปัญหาในการบริการได้อย่างทันท่วงที การจัดระบบบริหารให้

สามารถปรับปรุงการบริการได้จะต้องมีการกำหนดนโยบายเป็นหลักการ เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางปฏิบัติได้อย่างชัดแจ้ง เช่น การปรับปรุงบริการในภาครัฐก็ต้องมีมติของคณะรัฐมนตรีให้ทุกส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการเพื่อความสะดวกของประชาชนผู้มาใช้บริการ ก็จะเป็นผลให้ทุกส่วนราชการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต้องคิดปรับปรุงการดำเนินการในหลายรูปแบบให้การบริการประชาชนมีคว ามสะดวกรวดเร็วขึ้น ขจัดกระบวนการที่ยังล่าช้าในการให้บริการของแต่ละหน่วยงานให้หมดไป

การจัดรูปงานและแบ่งหน้าที่ให้ชัดเจนจะช่วยให้ทุกคนรู้ว่าตนจะมีขอบเขตของอำนาจในการตัดสินใจได้มากน้อยเพียงใด ก็จะช่วยให้การบริการต่างๆ ดำเนินไปได้โดยสะดวกรวดเร็ว หากมีการหวงอำ นาจการตัดสินใจทั้งหมดไว้คนๆ เดียว งานบริการก็จะติดอยู่ในคอขวด และการบริการแบบเป็นทีมก็จะไม่เกิดขึ้น จึงต้องกระจายอำนาจหน้าที่ลงไปเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อให้มีการตัดสินใจในเรื่องที่ไม่เสี่ยงต่อความเสียหายกับผู้รับผิดชอบในระดับนั้นๆ ก็จะเกิดการบริการที่รวดเร็ วและมีความรับผิดชอบร่วมกันเป็นทีม

การจัดให้มีการประชุมในหน่วงานต่างๆ เพื่อร่วมกันคิดปรับปรุงบริการ เป็นสิ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้แต่ละคนมีความตื่นตัวในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ปรับปรุงบริการ หรือจัดประชุมระหว่างผู้นำหน่วยงาน เพื่อร่วมปรึกษาปัญหาการบริการก็จะไ ด้รับรู้ทั้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานให้บริการ และได้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบงานแต่ละด้าน สามารถขจัดข้อขัดแย้งในการให้บริการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที การประชุมที่มีประสิทธิภาพไม่เป็นการเสียเวลาอาจเป็นเรื่องแจ้งให้ทีมงานได้รู้ถึงการเปลี่ ยนแปลงนโยบายการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง แจ้งให้ทุกคนรู้ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับบริการทั่วทั้งองค์การ ได้รับฟังความคิดเห็นและมีคำตอบให้แก่พนักงานในเรื่องบริการทุกกรณี ทำให้มีแนวทางปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การบริการแบบเป็นทีมจะต้องเริ่มจ ากการตระหนักรู้ว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์การ ดังนั้นเราจะต้องมีความเชื่อมั่นว่า โดยทั่วไปแล้วพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนที่สามารถจะพัฒนาได้นับแต่การสอนงานให้พนักงานทำงานอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย สามารถจะปลูกฝังให้มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ตระห นักถึงความสำคัญของบริการว่ามีคุณค่าเป็นพิเศษต่อตนเอง ทำให้ตนมีความสุขความสำเร็จในชีวิตการทำงานได้ เมื่อมีความเชื่อมั่นในตัวพนักงานแล้วก็จะต้องแบ่งหน้าที่ให้แต่ละคนรับผิดชอบในบริการโดยชัดเจน เพื่อให้พนักงานรู้ขอบเขตงานบริการของตน

พนักงานแต่ละคนอาจให้การสอน งานในเบื้องต้นให้รู้งาน เป็นงานจากการเตรียมด้วยการศึกษาพื้นฐานและภูมิหลังของแต่ละคน และต่อยอดความรู้ความเข้าใจงานให้สามารถทำงานได้ตามความต้องการของงานในปัจจุบัน และเมื่อพนักงานมีความสามารถพื้นฐานใกล้เคียงกันแล้วก็ควรจะต้องพัฒนาให้มีทักษะในการให้บริการไปพร้ อมๆ กัน ด้วยการประชุมชี้แจงงานใหม่ๆ และให้คำแนะนำการปฏิบัติไปพร้อมๆ กัน เมื่อมีปัญหาในงานบริการก็จะร่วมกันค้นหาสาเหตุของปัญหาและร่วมกันคิดหาวิธีแก้ปัญหา เพื่อจะได้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติร่วมกันเป็นการผนึกกำลังในการให้บริการอย่างเป็นทีม

การแสดงออกถึงควา มสามารถเฉพาะตนย่อมปรากฏให้เห็นในหมู่พนักงาน จึงมีทั้งผู้ชื่นชมและผู้ที่รู้สึกว่าเป็นการแข่งขันกับตน การให้เครดิตและการยกย่องจึงต้องกระทำอย่างระมัดระวัง เพราะผู้ที่ให้บริการจนเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการย่อมจะได้รับคำชมและการแสดงความยินดีอยู่แล้ว ในส่วนของ หน่วยงานก็สมควรจะแสดงความยินดีให้เห็นเป็นตัวอย่างเช่นกัน แต่ถ้าหากให้น้ำหนักกับการยกย่องความเด่นในการให้บริการเฉพาะบุคคลมากไปก็จะทำให้คนอื่นๆ ในทีมมุ่งที่จะแสดงความสามารถเฉพาะตัวบ้าง และอาจเป็นผลในการไม่ให้ความร่วมมือในการให้บริการ หากเครดิตจะได้แก่ผู้อื่น ด้วย ในประเทศญี่ปุ่นไม่นิยมระบบให้รางวัลที่เป็นรายบุคคล เพราะเกรงว่าจะมีการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้าที่ให้รางวัลงาม ดังนั้นตามโรงแรมหรือภัตตาคารจึงไม่มีระบบให้ทิป (Non - Tipping) แต่ทางโรงแรมหรือภัตตาคารจะเก็บค่าบริการ (Service Charge) และนำมาจัดแบ่งให้แก่พนักงานคนละเท่าๆ กัน เพราะถือว่าทุกคนมีส่วนร่วมในการให้บริการด้วยกัน

ส่งเสริมความภูมิใจและเกียรติในการเป็นทีมที่มีบริการที่ดี การให้เกียรติโดยให้การยอมรับ (Recognition) บางกรณีมีคุณค่าทางจิตใจมากกว่าการให้รางวัล (Rewarding) ดังนั้นการส่งเสริมการบริการแบบเป็นที ม จึงควรแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ทีมงานเกิดความรู้สึกยินดีในการได้รับเกียรติร่วมกัน เท่าที่ปรากฏให้เห็นจะมีการมอบประกาศนียบัตรเกียรติคุณ การมอบโล่หรือสัญลักษณ์ที่เป็นเครื่องแสดงถึงการให้การยกย่องแก่หน่วยงานหรือคณะบุคคลเพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกันว่า เป็นเกียรติของหมู่คณะมิใช่เป็นเกียรติแก่บุคคลใดคนหนึ่ง

เมื่อใดที่ประจักษ์ชัดว่ามีการให้บริการแบบเป็นทีม และเป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการก็ควรจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นการให้เกียรติ และสร้างความภาคภูมิใจแก่ทีมงานโดยไม่รีรอ และเฝ้าสังเกตว่ามีปฏิกิริยาจากทีมงานหรือบุคคล ในทีมงานอย่างไร ถ้าได้ผลเป็นบวกก็อย่าเพิ่งด่วนตัดสินว่ามีเพียงวิธีการเดียวเท่านั้นที่จะทำให้ทีมงานมีความภูมิใจในการเป็นทีมที่มีบริการที่ดี

การสร้างมูลเหตุจูงใจในการปรับปรุงงานบริการ

ความคิดในการปรับปรุงงานบริการ ส่วนมากจะเกิดจากความคิดริเริ่มของผู้บริหาร และกำหนดให้พนักงานปฏิบัติตาม ควรจะทบทวนให้มีวัฒนธรรมใหม่ที่เปิดโอกาสให้พนักงานคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงงานบริการด้วยตนเอง และเสนอแนะต่อผู้บริหาร เมื่อใดพนักงานได้เป็นเจ้าของความคิดปรับปรุงงานที่เกิดผลดีมีประโยชน์ ผู้บริหารก็ควรจะจัดให้มีรางวัลตอบ แทนแก่พนักงานเป็นการตอบแทน มูลเหตุจูงใจในการปรับปรุงงานบริการ มิใช่มีเพียงการให้รางวัลตอบแทนเป็นเงิน แต่การให้รางวัลในรูปแบบอื่นๆ ก็อาจทำได้ เช่น การให้ไปดูงานทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ เพื่อให้เกิดประสบการณ์และมีความบันดาลใจให้เกิดความคิดใหม่ๆ ในการปรับปรุ งงานเพิ่มขึ้นอีก การเปลี่ยนแปลงจากวิธีการให้รางวัล (Rewarding) เป็นการให้การยอมรับยกย่อง (Recognition) ถ้าหากทำอย่างถูกต้องเหมาะสมแก่พนักงานแต่ละคนซึ่งมีความต้องการไม่เหมือนกันก็อาจเป็นมูลเหตุจูงใจให้พนักงานสนใจคิดปรับปรุงงานบริการได้เหมือนกัน

3. แนวคิดเกี่ยวและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ ของแต่ละคนจะเป็นสิ่งประจำตัวของคนคนนั้น ที่ทำให้แตกต่างจากคนอื่น และมีหลายสิ่งหลายอย่าง ที่จะประกอบกัน ทำให้คนแต่ละคนมีบุคลิกภาพเป็นของตัวเอง ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานประสานกันของสมองที่ขึ้ นอยู่กับพันธุกรรม และประสบการณ์ ที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพ มีความสำคัญต่อชีวิตเราอย่างยิ่ง คำว่า “บุคลิกภาพ” (Personality) ซึ่งป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่บ่งบอกความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กันดังนี้

เออร์เนส อาร์.ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962: 447) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะส่วนรวมของบุคคล และการแสดงออกของพฤติกรรมซึ่งชี้ให้เห็นความเป็นปัจเจกบุคคลในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงลักษณะที่ส่งผลสู่การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ ความรู้สึกนับถือตนเอง ความสามารถ แรงจูงใจ ปฏิกิริยาในการเกิดอารมณ์ และลักษณะนิสัยที่สะสมจากประสบการณ์ชีวิต

ฟิลลิป จี.ซิมบาร์โด และฟลอยด์ แอล.รูช (Zimbardo; & Ruch. 1980: 292) อธิบายว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมของลักษณะเชิงจิตวิทยาของบุคคลแต่ละคน มีผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมหลากหลายของบุคคลนั้น ทั้งส่วนที่เป็นลักษณะภายนอกที่สังเกตได้ง่ายและพฤติกรรมภายในที่สังเกตได้ยาก ลักษณะที่หลากหลายดังกล่าว ส่งผลให้บุคคลแสดงออกต่างกันในแต่ละสถานการณ์และช่วงเวลา

ริชาร์ด ซี.บุทซิน และคนอื่นๆ (Bootzin; et al. 1991: 502) ให้ความหมายว่าบุคลิกภาพเป็นลักษณะนิสัยและรูปแบบของความคิด ความรู้สึก และการประพฤติปฏิบัติของบุคคลแต่ละคน

อัลชลี แจ่มเจริญ (2530: 163) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพหมายถึงลักษณะส่วนรวมของบุคคลทั้งหมด ที่แสดงออกมาปรากฏให้คนอื่นได้รู้ได้เห็น ซึ่งแตกต่างกันเพราะภาวะสิ่งแวดล้อมที่สร้างตัวบุคคลนั้นแตกต่างกันประการหนึ่ง และพันธุกรรมที่แต่ละบุคคลได้มาก็แตกต่างกันไปอีกประการหนึ่ง

ออลพอร์ต (ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2536: 182; อ้างอิงจาก Allport. 1964) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าเป็นเทรท (Traits) เฉพาะตัวที่มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ (Unique) เป็นตัวทำนายลักษณะพฤติกรรมและวิถีชีวิตที่แท้จริงของบุคคลผู้นั้น

เบอร์นาร์ด (Bernard. 1970: 110) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ผลรวมทั้งหมดของท่าทางรูปร่างลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถทั้งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในและที่แสดงออกมาให้เห็น

พงศ์อินทร์ ศุขขจร (2517: 217) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพคือการรวบรวมคุณลักษณะต่างๆ ของคน อันประกอบด้วยรูปร่างลักษณะ และพฤติกรรม หรือ จริตกิริยาที่เป็นเครื่องส่อนิสัยของคนๆ หนึ่งซึ่งแสดงออกมาให้คนอื่นแลเห็น

ศิริโสภาคย์ บูรณะเดชะ(2528: 236) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ คือ ผลรวมของคุณลักษณะทั้งหลายอันประกอบขึ้นเป็นบุคคลผู้นั้น เป็นลักษณะประจำตัวมนุษย์ทั้งทางกายและทางใจ

สมจิต ธนสุกาญจน์ (2513: 180) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายความถึงตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นส่วนรวม อันได้แก่ รูปร่าง อารมณ์ ความสามารถ ทักษะ ความสนใจ อุปนิสัย เจตคติ นิสัย และความรู้ของบุคคลนั้น รวมศักยภาพ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล แสดงออกโดยพฤติกรรม ที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร ลักษณะของแบบแ ผนพฤติกรรมและแบบแผนการคิด ที่เป็นตัวกำหนด ลักษณะเฉพาะของบุคคล ในการปรับตัวกับสิ่งแวดล้อม มนุษย์แต่ละคนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ไม่มีใครเหมือนกันไปทุกอย่าง แม้กระทั่งพี่น้อง หรือฝาแฝดก็ตาม ทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนมีความพิเศษและความเป็นหนึ่งในตัวของแต่ละคน (unique)

ปัจจัยที่กำหนดบุคลิกภาพของบุคคล (Personality determinants)

ทิพวรรณ สุทิน ได้สรุปเกี่ยวกับสิ่งที่กำหนดบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพ มีผลมาจาก 3 องค์ประกอบ คือ พันธุกรรม (Heredity), สิ่งแวดล้อม (Environment Factors) และสถานการณ์ (Situation Conditions)

พันธุกรรม (Heredity) สิ่งที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรมส่วนมากนั้นเป็นลักษณะทางกาย เช่น ความสูงต่ำ ลักษณะเส้นผม สีของผิว ชนิดของโลหิต โรคภัยไข้เจ็บบางชนิด และข้อบกพร่องทางร่างกายบางชนิด เช่น ตาบอดสี ศีรษะล้าน นิ้วเกิน มือติดกัน ฯลฯ สำหรับลักษณะทางกาย ดังกล่าวนี้เป็นอิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น นอกจากนี้ นักจิตวิทยาบางท่าน เช่น เครชเมอร์ (Kretschmer) และเชลดอน (Sheldon) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะทางกายสามารถบ่งบอกถึงลักษณะทางจิตในบางประการได้ เช่น พวกที่มีร่างกายผอมสูง แขนขายาว มักจ ะไม่ทุกข์ร้อน ชอบคิดฝัน แต่ถ้าจิตใจผิดปกติก็จะมีแนวโน้มที่จะแยกตัวเองออกจากสังคม และมีแนวโน้มที่จะเป็นโรคจิตเภท (Schizophrenia) เป็นต้น จากการวิจัยพบว่า ลักษณะต่างๆ ทั้งทางชีวภาพ กายภาพ และจิตวิทยาภายใน จะถูกถ่ายทอดจาก บิดา -มารดา ผ่านทางยีนที่อยู่ในโครโมโซ ม ทั้งนี้มีเหตุยืนยันจาก

1. การสังเกตพฤติกรรม และอารมณ์ในวัยเยาว์ ซึ่งพบว่าลักษณะต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความวิตก ความกังวล ความกลัว ฯลฯ จะถูกถ่ายทอดผ่านทางยีนพอๆ กับลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสูง สี ผม ฯลฯ

2. การศึกษาวิจัยทางสติปัญญาแสดงให้เห็นว่า คนเรา จะได้รับการถ่ายทอดความสามารถทางสติปัญญาจากพันธุกรรม รายงานการวิจัยบางเรื่องชี้ว่า บุคคลบางเชื้อชาติมีสติปัญญาต่ำกว่าเชื้อชาติอื่นบางเชื้อชาติ ดัง Hilgard ยืนยันโดยอ้างผลการศึกษาค้นคว้าและวิจัยของ Hirsch ซึ่งได้เปรียบเทียบ I.Q. ของเด็กเชื้อชาติต่างๆ ไว้ดังนี้

เชื้อชาติ	I.Q. เฉลี่ย
ปอร์ตุเกต	82.7
ลูกผสมคานาดา + ฝรั่งเศส	85.3
อิตาลี	85.8
กรีก	87.8
โปแลนด์	89.6
รัสเซีย	90.9
ลูกผสมคานาดา + อังกฤษ	93.8
ไอริส	95.9
ลิทัวเนีย	97.4
อเมริกัน	98.3
ลูกผสมยิว + รัสเซีย	99.5
อังกฤษ	100.7
สวีเดน	102.1
ลูกผสมยิว + โปแลนด์	102.8

สถิติดังกล่าวนี้ ชี้ให้เห็นว่า เชื้อชาติ มีผลต่อเชาว์ปัญญา เด็กเชื้อชาติผสมมักมี I.Q. สูงกว่าเด็กเชื้อชาติเดียวกัน เช่น ยิว + โปแลนด์ I.Q. สูงกว่า โปแลนด์, ยิว + รัสเซีย I.Q. สูงกว่ารัสเซีย, จีน + ไทย I.Q. สูงกว่าเด็กไทย นักวิชาการส่วนใหญ่ยอมรับกันว่า พันธุกรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างบุคลิกภาพของมนุษย์

3. การตรวจสอบความพึงพอใจต่องาน ภายใต้เวลาและสถานการณ์ต่างๆ ว่ามีความสม่ำเสมออย่างไร

สิ่งแวดล้อม (Environment Factors) มีอิทธิพลต่อพัฒนาการของมนุษย์ ทั้งพัฒนาการทางกาย ทางจิตใจและบุคลิกภาพ สำหรับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพัฒนาการของมนุษย์ก็คือบุคลิกภาพอื่น ๆ รอบ ๆ ตัวเรา ครอบครัว กลุ่มคน และวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เป็นมนุษย์คนอื่นๆ นี้ จะมีอิทธิพลอย่างมากมายต่อการพัฒนาทางบุคลิกภาพ ทัศนคติ และพฤติกรรม ทางสังคมของมนุษย์

สำหรับลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลนั้น สามารถพัฒนาจากการเรียนรู้ทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อพัฒนาการของบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ได้แก่ ครอบครัว โรงเรียน กลุ่มคนประเภทต่าง ๆ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ นักจิตวิทยาพัฒนาการเชื่อว่า การถ่ายทอดลักษณะทางสังคมจากคนรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่งนี้ ทำได้โดยผ่านตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง เช่น บิดาหรือมารดาจะถ่ายทอดให้บุตร ครูถ่ายทอดให้นักเรียน พี่ให้น้อง เพื่อนให้เพื่อน เป็นต้น การถ่ายทอดทางสังคมนี้ ส่วนมากเกิดจากการเรียนรู้และการเลียนแบบ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเด็กอาจจะตั้งใจสอนเด็ก

ให้รู้จักมารยาทและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ทางสังคมทำให้เด็กเกิดการเรียนรู้ เกิดการปฏิบัติตาม แต่มีบางครั้งที่ไม่จงใจสอนแต่เด็กก็เรียนรู้โดยบังเอิญ เช่น การมีทัศนคติต่อคนประเภทต่าง ๆ หรือการมีบุคลิกภาพบางประเภท ก็อาจจะเกิดจากการได้รับความสนับสนุนโดยบังเอิญจากบุคคลอื่นเช่นกัน นอกจากนี้ การเลียนแบบยังเป็นการเรียนรู้ทางสังคมที่สำคัญที่สุดอีกวิธีหนึ่ง ซึ่งสามารถอธิบายการถ่ายทอดทางวัฒนธรรมและการกระทำต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เช่น การปลูกฝังค่านิยมทางสังคม การสร้างลักษณะทางบุคลิกภาพต่าง ๆ ตลอดจนถึงการมีความรู้สึกผิดชอบชั่วดี และการบังคับตนเอง

อย่างไรก็ตามพัฒนาการไม่ว่าจะเป็นพัฒนาการทางร่างกาย พัฒนาการทางบุคลิกภาพล้วนอยู่ใต้อิทธิพลทางพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมไปพร้อม ๆ กัน เพียงแต่ว่าพัฒนาการบางชนิดอยู่ใต้อิทธิพลทางพันธุกรรมมากกว่าสิ่งแวดล้อม หรือสิ่งแวดล้อมมากกว่าพันธุกรรม

สถานการณ์ (Situation Conditions) บุคลิกภาพที่มักจะสม่ำเสมอ อาจแปรเปลี่ยนไปภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. 2551: ออนไลน์)

ประเภทของบุคลิกภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 74) ได้กล่าวว่า ประเภทของบุคลิกภาพ ประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพทางร่างกาย (Physical personality) เช่นการมีรูปร่างใหญ่โต รูปร่างเล็กบอบบาง น้ำหนักมากหรือน้อย รูปทรง หน้าตา ความสูง สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งแสดงให้ทราบถึงประสิทธิภาพและความแข็งแรงในตัวบุคคลและยังมีผลทางจิตใจด้วย

2. บุคลิกภาพทางจิตใจ(Psychological personality) เช่น ความแม่นยำในการจำ จินตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ เป็นต้น เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสมอง

3. บุคลิกภาพทางความสามารถ (Capability personality) หมายถึง ความสามารถในการทำงานอันเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น การแก้ปัญหาในเหตุการณ์เฉพาะหน้า สติปัญญา ไหวพริบ ความคิดริเริ่ม และความสามารถอันเกิดจากการเรียนรู้ฝึกฝน เช่น มีทักษะในการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด ทักษะในด้านภาษา กีฬา ศิลปะ เป็นต้น

4. บุคลิกภาพทางจริยธรรม (Ethical personality) หมายถึง ความประพฤติ ศีลธรรม จรรยา เช่น ความสุภาพ ความอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ ความไม่เห็นแก่ตัว เป็นต้น

5. บุคลิกภาพทางสังคม (Social personality) คือ พฤติกรรมที่แสดงต่อผู้อื่น เช่น ท่าทาง กริยามารยาท ความประพฤติ เช่น ชอบคบหาสมาคม การชอบเก็บตัว การชอบแสดงออกสงบเสงี่ยม ชอบเด่น ยอมรับในเหตุผลของผู้อื่น การยอมแพ้ไม่สู้ เป็นต้น

6. บุคลิกภาพทางจิตใจและอารมณ์ (Mental and emotional personality) คือ ความรู้สึกทางจิตใจที่ทำให้เกิดการกระทำต่างๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจง่าย เฉยๆ กล้าหาญ ขลาด ใจเย็น ใจร้อน เป็นต้น

7. บุคลิกภาพทางขวัญกำลังใจ (Morale personality) คือ ความสามารถที่ควบคุมบังคับพฤติกรรมต่างๆ ที่กระทำไปโดยเจตนาได้ เช่น เป็นคนกระฉับกระเฉง ว่องไว เฉื่อยชา ใจแข็ง ใจอ่อน มีความมั่นคง ความขยันหมั่นเพียร บากบั่น อดทน ต่อต้านกับความลำบาก การต่อสู้กับอุปสรรค ความเบื่อหน่าย ความตั้งใจที่ยึดมั่นในจุดมุ่งห มาย คนที่มีกำลังใจดีจะสามารถควบคุมพฤติกรรมไว้ได้ คนที่มีกำลังใจอ่อนไหวจะไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ เช่น ถ้ารู้สึกดีใจก็หัวเราะออกมาดังๆ แสดงสีหน้าพอใจเกินไป ถ้าเสียใจก็อาจร้องไห้หรือแสดงความเศร้าโศกอย่างเห็นได้ชัด เป็นต้น

ขอบข่ายของบุคลิกภาพ

สถิต วงศ์สวรรค์ (2551: 5) กล่าวว่า แนวทางที่คนส่วนใหญ่ยึดถือในการพิจารณาบุคลิกภาพของคน มีดังนี้

1. ลักษณะทางกาย ได้แก่ รูปร่าง ทรวดทรง ความสูง น้ำหนัก ความปกติของอวัยวะ สีผม ผิวพรรณ หน้าตา ท่วงที ท่าทาง ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ย่อมเป็นเครื่องแสดงให้ทราบประสิทธิภาพของบุคคล ทางกาย ทราบถึงความแข็งแรง ทางจิตใจ ทราบถึงความผ่องแผ้วของจิตใจ การที่อวัยวะรับสัมผัสและทำงานได้ดี รวดเร็ว เป็นบุคลิกที่สำคัญอย่างหนึ่งของคนเรา

2. คุณลักษณะทางจิตใจ เช่น สติปัญญา ความจำ จินตนาการ ความถนัด เจตคติ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ ความคิดด้วยเหตุผล ฯลฯ เหล่านี้เกี่ยวกับสมองทั้งสิ้น

3. อุปนิสัย หมายถึง ลักษณะผลรวมของนิสัย หลาย ๆ อย่างของบุคคลที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมเป็นระยะเวลายาวนานพอสมควร จนเป็นความประพฤติหรือความมีศีลธรรม จรรยามารยาทและคุณธรรม เช่น ความสุภาพอ่อนโยน ความซื่อสัตย์เชื่อถื อได้ ความเคารพกฎหมาย ไม่เห็นแก่ตัว เหล่านี้เป็นกิริยาอาการที่สอดคล้องกับปทัสถานของสังคม

4. อารมณ์ ได้แก่ ความรู้สึกแห่งจิตที่ก่อให้เกิดอาการกระทำต่าง ๆ เช่น ตื่นเต้น โกรธ กล้าหาญ หวาดกลัว ตกใจง่าย ร่าเริง หดหู่ หงุดหงิด กังวล

5. กำลังใจ คือ ความสา มารถที่จะควบคุมหรือบังคับกิริยาอาการต่าง ๆ ที่กระทำไปโดยเจตนา เช่น กระฉับกระเฉงว่องไว หรือ เฉื่อยชา เชื่องช้า ความอดทน หรือความเบื่อหน่าย

6. การสมาคม คือ กิริยา ท่าที อาการที่บุคคลแสดงต่อผู้อื่น เช่น ขอบคบหาสมาคม หรือเก็บตัว เมตตาปรานีเห็นอกเห็นใจผู้อื่นดี หรือไม่แยแสเอาใจใส่ต่อผู้ใด เสียสละหรือว่าคอยแต่จะเอาเปรียบเขา

7. ความรู้ ความสามารถ อำนาจ ฐานะ ความรู้สูง ความชำนาย มีความสามารถเป็นพิเศษ ความมีอำนาจ อิทธิพล มียศฐาบรรดาศักดิ์ สถานภาพสูง มีฐานะทางการเงินดี เหล่านี้เป็นปัจจัยส่งเสริมบุคลิกภาพอย่างมาก

ประโยชน์ หรือความสำคัญของการเรียนรู้บุคลิกภาพ

ประโยชน์ทั้งแก่ส่วนตัวและส่วนรวม ส่วนตัว คือ ความสุขกายสบายใจอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นที่ยอมรับ และสำหรับส่วนรวมนั้นคือ สังคมสงบสุขเรียบร้อย เมื่อได้เรียนรู้บุคลิกภาพอันเป็นมาตรฐานของสังคมแล้ว ช่วยให้สามารถปรับปรุง เสริมสร้างได้ถูกต้องตามที่สังคมต้องการ ถ้าแต่ละคนซึ่งเป็นหน่วยงานของสังคมประสบความสำเร็จ นั่นคือ สังคมส่วนรวมสัมฤทธิ์ผล เป็นสังคมอารยะ คนไทยจำนวนมากถือกันว่าบุคลิกภาพเป็นเครื่องทำนายสมรรถภาพ ความสามารถ และอุปนิสัยของบุคคล ถึงกับบางครั้งเชื่อกันผิดๆ ถูกๆ เช่น ชอบพูดกันว่า ไทยเล็ก เจ๊กดำ คนสองเสียง คนผมหยิก หน้าก้อ คอสั้น ฟันเหยิน หรือคนที่มีลักษณะบุรุษโทษ เหล่านี้เป็นคนที่คบไม่ได้ ยิ่งไปกว่านั้นยังเชื่อใน ลักษณะหมอดูอีกด้วย เช่น คนที่ใบหูยานเป็นลักษณะของผู้มีวาสนาใหญ่โต ใบหูใหญ่ผิดปกติอายุเกิน 80 ปี, คนคิ้วตรงเห มือนคมกระบี่ มีจิตใจห้าวหาญ รักษาความเป็นธรรม คิ้วละเอียดอ่อนเรียวเล็กไม่รวยก็เป็นคนมีความรู้ปราดเปรื่อง ชื่อเสียงโด่งดัง เป็นต้น

โสภา ชูพิกุลชัย ชปิลมันน์ (2544) ให้ความหมายเรื่องความสำคัญของการเรียนรู้บุคลิกภาพว่าเป็นส่วนสำคัญของมนุษย์ในการที่จะช่วยส่งเ สริมหรือขัดขวางความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียน การทำงาน การเข้าสังคม

วรวรรณา จิลลานนท์ (2546) การยอมรับของสังคมนั้นต้องมีส่วนประกอบที่สำคัญนั้นคือ บุคลิกภาพ ส่วนความรู้ความสามารถ เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำงาน แต่ไม่ใช่ทั้งหมด ดัง นั้น บุคลิกภาพ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่ส่งผลและเกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ

สถาบันราชภัฏเทพสตรี (2543) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพของ **“คนเก่ง”** ว่าจะต้องประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่

1. เก่งตน หมายถึง เป็นผู้ที่ชอบศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันโลก ทันคน โดยเริ่มจากพัฒนาตนเองก่อน ประกอบด้วย

- ทางกาย : รูปร่าง พัฒนาให้ดีขึ้นโดยใช้การแต่งกายช่วยลดหรือเสริมจุดเด่น จุดด้อย หน้าตาสดชื่นแจ่มใสสะอาด เข้มแข็งแต่ไม่กระด้าง อ่อนโยนแต่ไม่อ่อนแอ
- ทางวาจา : การพูดดีมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ พูดแต่ดี มีประโยชน์ ผู้ฟังชอบ และทุกคนปลอดภัย คิดก่อนพูด
- ทางใจ : มีความมั่นใจในตนเอง กระตือรือร้น มีความอดทน มีความพยายาม มีเหตุผล การมีสมรรถภาพในการจำ และมีความคิดสร้างสรรค์

2. เก่งคน หมายถึง มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3. เก่งงาน หมายถึง ผู้ที่รักงาน ขยันทำงาน และรู้วิธีทำงาน

กิติมาพร ชูโชติ (2544) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของบุคลิกภาพ ที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลิกภาพของบุคคลที่จะเป็นผู้นำว่า “เป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารที่จะทำให้องค์การทำงานสำเร็จได้อย่างมี ประสิทธิภาพ เพราะวิธีการบริหารของผู้นำนั้นเกิดจาก พฤติกรรมส่วนตัวของผู้นำเป็นสำคัญ ไม่ใช่เกิดจากอำนาจที่เป็นทางการ และส่งผลให้คนเชื่อและทำตาม ” โดยได้เสนอแนะบุคลิกภาพของ “ผู้นำในอนาคต” ที่ต้องการประสบความสำเร็จว่า ต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. ยืนหยัด คือ การที่ไม่ยอมเสียจุดยืน เสียความมั่นใจของตนเอง มีเหตุผลและการใช้วิจารณญาณของตนเอง

2. ยืดหยุ่น คือ การรู้จักผ่อนปรนตามสถานการณ์เพื่อให้การปฏิบัติการบรรลุตามเป้าหมาย

3. ยินยอม คือ การรู้จักอ่อนน้อมถ่อมตน ประนีประนอม

4. ยิ้มแย้ม คือ สามารถยิ้มรับสถานการณ์ได้ทุกรูปแบบ แสดงอารมณ์อย่างเหมาะสม

5. ยกย่อง คือ การรู้จักยกย่องผู้อื่นด้วยความจริงใจ

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 75) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพไว้ดังนี้

1. บุคลิกภาพเป็นผลรวมจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

2. บุคลิกภาพต้องมีการสร้างเสริม ไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ

3. บุคลิกภาพต้องใช้เวลาในการหล่อหลอมมาเป็นระยะเวลานาน ไม่อาจเกิดขึ้นได้ในช่วงระยะสั้น

4. บุคลิกภาพพื้นฐานของบุคคลจะถูกหล่อหลอมในช่วงระยะแรกเกิด – 6 ขวบ

5. บุคลิกภาพสามารถปรับปรุงได้ ไม่ใช่สิ่งที่คงที่ตายตัว

6. ไม่มีบุคคลคู่ใดที่จะมีบุคลิกภาพเหมือนกันทุกประการ

7. มีมีบุคลิกภาพของบุคคลใดที่สมบูรณ์พร้อมจนไม่มีทางปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก

8. บุคลิกภาพ เป็นลักษณะทางกายและจิตร่วมกัน และมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และการกระทำ ซึ่งจะออกมาเป็นลักษณะนิสัย

9. บุคลิกภาพมีผ ลโดยตรงทั้งบวกและลบต่อองค์การ ธุรกิจ การงาน หรือสะท้อนเป็นภาพพจน์ของหน่วยงานและองค์การ

10. บุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลทั้งส่วนตน ครอบครัว และหน่วยงาน

วิชาดา โชคศิขริน (2551: 23) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพว่าเป็นรูปแบบของคุณลักษณะส่วนบุคคลที่รวบรวมไว้ซึ่งความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม รูปแบบของคุณลักษณะสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา เหตุการณ์(Baumgartner. 2002) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ เพอร์วิน (Perwin. 1993) และวิกกินส์ (Wiggins. 1996) ที่กล่าวถึงลักษณะทางบุคลิกภาพนั้นสามารถทำนายรูปแบบของพฤติกรรมของคนเราได้อย่างดี ส่วนปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกรรมพันธุ์ (Genetic) และด้านสภาพแวดล้อม เช่น สถานการณ์ สังคมและวัฒนธรรม ล้วนมีอิทธิพลต่อรูปแบบของบุคลิกภาพ (Triandis; & Suh. 2002) จึงกล่าวโดยรวมว่า ลักษณะทางบุคลิกภาพนั้นเป็นปัจจัยหลักที่สามารถใช้อธิบายพฤติกรรมของคนเราได้อย่างดี (McCrea; & Costa. 1997)

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ทฤษฎีบุคลิกภาพเป็นสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ และประกอบด้วยนิยาม (Empirical definition) มีกฎที่สามารถพิสูจน์ได้ มีความละเอียดลึกซึ้งที่จะทำนายพฤติกรรม โดยส่วนรวมและรายบุคคล ซึ่ง รองศาสตราจารย์ สถิต วงศ์สวรรค์ (2551: 52-115) ได้อ้างอิงการแบ่งทฤษฎีบุคลิกภาพของฮิลการ์ด (Hilgard) ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

ทฤษฎีแบ่งประเภท (Type Theories)

ทฤษฎีแบบแบ่งประเภท เป็นทฤษฎีที่ขึ้นอยู่กับการสังเกต โดยทั่ว ๆ ไป และมุ่งพิจารณาเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยพิจารณาบุคลิกภาพของบุคคลออกเป็นการแบ่งประเภท โดยได้แบ่งเป็น 3 ประเภท

การแบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะรูปร่างทางกาย (Body Type)

เอิร์นสท์ เครชเมอร์ (Ernst Kretschmer. n.d.) แบ่งบุคลิกภาพของคนออกเป็น 4 ประเภท ตามลักษณะทางกาย และนิสัย ดังนี้

1. พวกที่มีรูปร่างผอมสูง ตัวยาว ขายาว ความสูงไม่สัมพันธ์กับน้ำหนัก (Asthenia Type) บุคคลประเภทนี้มีจิตใจที่ไม่ใคร่ทุกข์ร้อน ชอบคิด ชอบฝัน แต่หากบุคคลประเภทนี้มีจิตใจผิดปกติจะมีแนวโน้มที่จะเป็นโรคจิตเภท

2. พวกที่มีรูปร่างอ้วนเตี้ย แคระ มีลักษณะคล้ายมะขามข้ อเดียว (Pyknic type) บุคคลประเภทนี้มักจะเจ้าอารมณ์ ดีใจง่าย โกรธง่าย ชอบสนุกสนาน แต่หากบุคคลประเภทนี้มีจิตใจผิดปกติ จะมีแนวโน้มที่จะเป็นโรคประสาทแบบคลั่ง-ซึมเศร้า

3. พวกที่มีรูปร่างสูงใหญ่มากเกินไป และร่างกายไม่สมประกอบ (Dysphasic type) บุคคลประเภทนี้มักจะมีเชาว์ปัญญาต่ำและมักจะมีปมด้อยเกี่ยวกับรูปร่างของตน

4. พวกที่มีรูปร่างสมส่วน แข็งแรง ล่ำสัน (Athletic type) บุคคลประเภทนี้จะชอบผจญภัยต่อสู้ กล้าได้กล้าเสีย มักจะไม่มีแนวโน้มที่จะมีความผิดปกติทางจิตใจ

เชลดอน (William H.Sheldon. n.d.) แบ่งบุคลิกภาพของ คนตามลักษณะทางร่างกายเป็น 3 ประเภท คือ

1. พวกที่มีโครงสร้างแบบ Ectomorphic หรือ Ectomorphy ประเภทนี้เป็นคนผอมสูง เอวบางร่างน้อย กล้ามเนื้อน้อย ไหล่ห่อ ประสาทไวต่อความรู้สึกมาก ชอบหลบหนีสังคม กลัวการอยู่ในกลุ่ม ท่าทางอ่อนแอ ใจน้อย วิตกกังวลง่าย

2. พวกที่มีโครงสร้างแบบ Endomorphic หรือ Endomorphy เป็นประเภทมีลักษณะอ้วนเตี้ย กลม ชอบสนุกสนานร่าเริง ชอบอยู่สบาย ๆ เปิดเผย กินเก่ง จู้จี้ขี่บ่น โกรธง่ายหายเร็ว

3. พวกที่มีโครงสร้างแบบ Mesomorphic หรือ Mesomorphy พวกนี้เป็นประเภทนักกีฬา นักผจญภัย มีร่างกายสมส่วน สง่างาม ไหล่กว้าง ตะโพกเล็ก ชอบกีฬาการต่อสู้ ชอบผจญภัย

การแบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะสารเคมีและต่อมไร้ท่อในร่างกาย (Body Chemistry and endocrine balance)

ฮิปโปเครตีส (Hippocrates) ปรมาจารย์ของวิชาการแพทย์ให้ทัศนะว่า มนุษย์เรานั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นสองพวก คือพวกเตี้ยล่ำ แล ะพวกสูงบาง และกล่าวว่ามนุษย์แต่ละคนมีธาตุสำคัญเป็นองค์ประกอบอยู่สี่ธาตุ คือ ธาตุลม ธาตุน้ำ ธาตุดิน และธาตุไฟ ธาตุใดแสดงลักษณะเด่นในบุคคลใด บุคคลนั้นย่อมจะมีอารมณ์เป็นไปตามลักษณะของธาตุนั้น ๆ ถ้าแบ่งตามอารมณ์แบ่งได้เป็น 4 ประเภท การแบ่งประเภทแบบสรีรศาสตร์นี้ เน้นความสำคัญของการทำงานของต่อมไร้ท่อในร่างกาย โดยเชื่อว่าการทำงานของต่อมไร้ท่อมีผลต่ออารมณ์ของคนเรา มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. พวก Sanguine เป็นพวกมีเมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจ ร่าเริง มองโลกในแง่ดี เป็นสุข เต็มไปด้วยความหวังในชีวิต

2. พวก Phlegmatic เป็นพวกที่เฉื่อยชา ไม่สนใจในสิ่งใดๆ ขาดกำลังใจ เฉยเมย เซื่องซึม เชื่องช้า

3. พวก Choleric เป็นผู้ตกอยู่ในความทุกข์ ระทมเศร้าโศก อารมณ์รุนแรง ใจคอหดหู่ไม่เบิกบาน

การแบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior Phychological Type)

คาร์ล กุลสตาฟ จุง (Carl Gustary Jung. n.d.) จำแนกบุคลิกภาพเป็น 2 ประเภทคือ

1. บุคลิกภาพแบบอินโทรเวิท (Introvert) บุคลิกภาพแบบอินโทรเวิทนั้น เมื่อมีความกดดันทางอารมณ์หรือเมื่อ มีความขัดแย้งในใจ จะมีแนวโน้มที่จะเก็บตัว เก็บความทุกข์ไว้กับตนเอง ไม่มีความมั่นใจในตัวเอง ที่จะต่อสู้กับเหตุการณ์ภายนอก ชอบคิด ชอบทำอะไรเงียบ ๆ อยู่คนเดียว และชอบครุ่นคิดคนเดียว บุคคลที่มีลักษณะอินโทรเวิทมาก โอกาสที่จะมีความผิดปกติทางจิตทางอารมณ์และทางบุคลิกภาพ จะเกิดขึ้นได้มาก

2. บุคลิกภาพแบบเอกซโทรเวิท (Extrovert) บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอกซโทรเวิท จะมีลักษณะตรงข้ามกับอินโทรเวิท บุคคลประเภทนี้ หากมีความยุ่งยากใจ หรือมีความขัดแย้งในใจจะไม่เก็บตัวหรือหมกมุ่นอยู่คนเดียว แต่จะหาทางออกโดยการเข้าสังคม นอ กจากนี้บุคคลประเภทเอกซโทรเวิทจะเป็นบุคคลที่มีน้ำใจ สนใจต่อผู้คนและสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว สนใจต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกภายนอกมากกว่าจะจดจ่อสนใจเฉพาะเรื่องของตนหรือภายในใจตนเองเท่านั้น มีความสนใจในการเข้าสังคม ชอบสังคมชอบพบปะผู้คนมากกว่าสิ่งของ ชอบสมาคม ชอบอาชีพที่มีการติดต่อกับผู้คน

อย่างไรก็ตาม ลักษณะของอินโทรเวิท และเอกซโทรเวิทนั้น ไม่สามารถจะแยกกันได้อย่างเด็ดขาด เพราะว่าคนส่วนมากจะมีลักษณะที่เรียก แอมบิเวิท (Ambivert) คือมีลักษณะก้ำกึ่งระหว่างอินโทรเวิท และเอกซโทรเวิท โดยในบางครั้งเขาอาจจะ มีลักษณะที่โน้มเอียงไปในทางอินโทรเวิท บางครั้งมีแนวโน้มเอียงไปในทางเอกซโทรเวิทได้ แบบฉบับของบุคลิกภาพของจุงนั้น สังคมยอมรับแบบเอกซโทรเวิทมากกว่าแบบอินโทรเวิท แบบอินโทรเวิทนั้น เป็นผู้ที่ไม่ก่อประโยชน์ ให้แก่สังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่มากเท่าที่ควร สังคมอาจจะ เจริญก้าวหน้าจำเป็นต้องอาศัยสมาชิกของสังคมที่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กล้าพูด กล้าทำ กล้าแสดงออก และสามารถก่อประโยชน์ให้สังคม

ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะนิสัย (Trait Theories)

ทฤษฎีเกี่ยวกับลัษณะนิสัยนี้ ต่างกับทฤษฎีแบ่งประเภทคือ จะมุ่งอธิบายลั กษณะบุคลิกภาพตามตำแหน่งในตาราง ซึ่งแทนลักษณะนิสัยหนึ่งของบุคลิกภาพ หรืออาจกำหนดลงในตารางของความเชื่อมั่นในตนเองว่า เป็นอีกลักษณะหนึ่งของบุคลิกภาพก็ได้ ซึ่งแต่ละตารางนี้เราเรียกว่า Dimension ได้มีนักจิตวิทยาทางด้านลักษณะนิสัยพยายามที่จะเสาะหารายชื่อลักษณะนิ สัยที่สั้น ๆ ซึ่งสามารถที่จะใช้ในการอธิบายอุปนิสัยของคนทั่ว ๆ ไปในการที่จะทำให้รายชื่อลักษณะนิสัยนั้นสั้น ซึ่งจะทำได้โดยใช้วิธีการที่เรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) มีนักจิตวิทยาหลายคนที่ได้อธิบายถึงลักษณะบุคลิกภาพตามลักษณะนิสัย ดังนี้

แคทเทล (Ramond B. Cattill. 1957: 33) ได้จัดแบ่งบุคลิกภาพไว้หลายแบบตามลักษณะของบุคคล การหาลักษณะที่ดีและที่เหมาะสมที่สุดเพื่อนิยามลักษณะของคนเรานั้นทำได้ยาก เพราะแต่ละคนมีลักษณะแตกต่างกันไป แคทเทลมีความเห็นว่า บุคลิกภาพเปรียบเสมือนโครงสร้างที่สลับซับซ้อน เช่นเดียวกับ โครงสร้างของสมอง ซึ่งจะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ลักษณะต่าง ๆ(Trait) แบ่งเป็น 2 ประเภท คือลักษณะทั่วไป (Common traits) และลักษณะเฉพาะตัว (Unique traits)

ออลพอร์ต (Gordon W. Allport. n.d.) แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

1. ลักษณะสามัญ (Common traits) เป็นลักษณะที่เปรียบเทียบกันได้กับบุคคลทุกคน เช่น ค่านิยมทางสังคม ศาสนา การเมือง เศรษฐกิจ เป็นต้น

2. ลัษณะเฉพาะของบุคคล (Personal disposition) เป็นลักษณะที่ทำให้มีบุคลิกภาพที่ต่างกัน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

2.1 บุคลิกภาพตามลักษณะบุคคลสำคัญ หรือคนที่ มีลักษณะเด่น (Cardinal trait) มีลักษณะเด่นชัดไปเลยว่าเข้ากับลักษณะใด เหมือนใคร หมายถึง การอธิบายบุคลิกภาพลักษณะที่เด่นของบุคคล

2.2 บุคลิกภาพที่เป็นกลาง ๆ (Central trait) ลักษณะที่ประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ เท่า ๆ กันหลายอย่างรวมกัน เช่น เข้ากับใคร ๆ ได้ มีเหตุผล ร่าเริงแจ่มใส

2.3 บุคลิกภาพที่เป็นลักษณะปลีกย่อย (Secondary trait) บุคลิกภาพด้านนี้ เช่น เจตคติ ความสนใจ ค่านิยม ฯลฯ ซึ่งเป็นการมองบุคลิกภาพตามลักษณะปลีกย่อยบางอย่าง ซึ่งแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน มักแตกต่างกันไม่มากก็น้อย

ออลพอร์ต สรุปว่า ไม่มีใคร ที่จะมีบุคลิกภาพเหมือนกัน แม้คน 2 คน ได้ชื่อว่าเป็นคนเกเรทั้ง 2 คน แต่วิธีแสดงออกซึ่งความเกเรของแต่ละคนก็ยังต่างกัน มีส่วนปลีกย่อยต่างกัน

ทฤษฎีบุคลิกภาพที่อธิบายในด้านพัฒนาการแห่งบุคลิกภาพ (Developmental Theories)

ทฤษฎีนี้บุคลิกภาพพัฒนาได้ ตามวุฒิภาวะ แล ะศักยภาพ เน้นความสำคัญในเรื่องประวัติพัฒนาการของบุคคล ความต่อเนื่องของพัฒนาการในวัยต่าง ๆ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากทั้งพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม อธิบายว่าทั้ง 2 ประการนี้ มีความสัมพันธ์กันมาก

ทฤษฎีพัฒนาการ มีความเชื่อเกี่ยวกับลักษณะความต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน ของบุ คลิกภาพในวัยต่าง ๆ ของมนุษย์ เพราะเชื่อว่าเราย่อมคาดคะเนการกระทำในสภาพการณ์ข้างหน้าได้จากสิ่งที่เคยได้ทำไปแล้วในสภาพคล้ายคลึงกันก่อนหน้านี้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เป็นเรื่องที่นักทฤษฎีให้ความสำคัญมาก ทฤษฎีที่อยู่กลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีจิตวิเคร าะห์เดิม (Classical Psychoanalysis) ตามแบบของ Sigmund Freud และทฤษฎีจิตวิเคราะห์ใหม่ (Neo-Freudian) ตามแบบของ Erikson ทฤษฎีการเรียนรู้ และทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทของบุคคล

ทฤษฎีพัฒนาการแบบจิตวิเคราะห์ (Phychoanalytic Theories) คือ กลุ่มแนวความคิดที่นำโดยซิกมันด์ฟรอยด์ ดังทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ และอีริกสัน เป็นต้น

ทฤษฎีจิตวิเคราะห์อธิบาย บุคลิกภาพของมนุษย์โดยทั่วไปจะพัฒนาขึ้นเป็นขั้นไป และลักษณะวิธีการปรับตัวในระยะแรกของชีวิตอาจติดเป็นบุคลิกภาพตลอดไป แต่สำหรับบางคน พัฒนาการดังกล่าว อาจหยุดชะงักลงตอนใดตอนหนึ่ง คือยึดมั่นหยุดอยู่ที่ขั้นพัฒนาการขั้นใดขั้นหนึ่ง โดยไม่พัฒนา หรือเปลี่ยนแปลงไปตามวุฒิภาวะที่เพิ่มเติมวัย ซึ่งจะเป็นเหตุให้เกิดบุคลิกภาพที่ผิดปกติได้

ทฤษฎีพัฒนาบุคลิกภาพตามแนวคิดของซิกมันด์ ฟรอยด์

ฟรอยด์ สนใจเรื่องพัฒนาการทางบุคลิกภาพ และพลังแห่งบุคลิ กภาพของบุคคลมาก เน้นการพัฒนามาตั้งแต่เด็ก และเน้นความขัดแย้งในสถานการณ์ปัจจุบัน จึงนับว่าเป็นทฤษฎีที่มีลักษณะรวมของแบบพัฒนาและแบบปะทะสังสรรค์ ทฤษฎีบุคลิกภาพของเขา ใช้อธิบายได้เป็น 2 แบบ คือ อธิบายในลักษณะทฤษฎีพัฒนาการ และทฤษฎีพลังแ ห่งบุคลิกภาพ ทฤษฎีในกลุ่มของพัฒนาการ อธิบายว่า พัฒนาการในวัยแรก ๆ ของชีวิต มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพเมื่อโต โดยลักษณะที่ปรากฏในเด็ก เช่น วิธีการปรับตัว การแก้ปัญหาในเด็ก อาจติดตัวเด็กไป (Fixation) กลายเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพเมื่อโต ไม่เปลี่ยนไปตามประสบการณ์และวุฒิภาวะ ลักษณะ Fixation นี้อาจเกิดเฉพาะลักษณะใดลักษณะหนึ่งของบุคลิกภาพ ไม่จำเป็นจะต้องเป็นทั้งหมดของบุคลิกภาพก็ได้ ฟรอยด์ เชื่อว่า มีลักษณะของบุคลิกภาพด้านนิสัยที่ฝังติดตั้งแต่เด็กจนกระทั่งผู้ใหญ่ ลักษณะฝังติดและบุคลิกภาพของบุคคลแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. บุคลิกภาพแบบถูกจูงใจ หรือบุคลิกภาพย้ำทำ (Compulsive Personality) เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่เจ้าตัวมีแนวโน้มจะกระทำทั้ง ๆ ที่รู้ตัวอยู่ว่าไม่ควรทำ แต่ก็มักหักห้ามในตนเองไม่ได้ ลักษณะเช่นนี้ได้รับอิทธิพลมาตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งมีศูนย์ความพอใจอยู่ที่ส่วนต่าง ๆ ตามขั้ นพัฒนาการ 5 ขั้น ด้วยกัน ได้แก่ Oral, Anal, Phalliv, Latency และ Genetial Stage ซึ่งการพัฒนาการทางบุคลิกภาพของบุคคลดำเนินไปตามขั้นตอนต่างๆ ฟรอยด์ชี้ให้เห็นว่า ทารกเริ่มรู้จักใช้ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายเพื่อความสำราญต่าง ๆ ได้แก่บริเวณปาก อวัยวะขับถ่าย และอวัย วะสืบพันธุ์ตามลำดับ จึงได้เรียกชื่อขั้นแห่งพัฒนาการของเด็กตามชื่ออวัยวะเท่านั้น เช่น เด็กแรกเกิดจนถึง 1 ขวบ (ขวบแรกของชีวิต) ความสุข ความพอใจ อยู่ที่การได้ ดูด อม กลืน ได้ใช้ปากในลักษณะต่าง ๆ เช่น ดูดนม ดูดนิ้วมือ ถ้าตอนเด็กถูกห้าม ถูกควบคุมมากเกินไป ความต้ องการทางปากไม่ได้รับการตอบสนอง

ไม่ได้ดื่มนมเมื่อเด็กต้องการ ถ้าพัฒนาการขั้นนี้ถูกขัดขวางการตอบสนองความสุข อาจเกิดลักษณะพฤติกรรมแบบ Oral Character เพื่อชดเชยเมื่อโตขึ้น คือมีพฤติกรรมที่เป็น Oral Behavior มากเกินไป เช่น กินจุบกินจิบ พูดมาก ปากจัด เมื่อมีปัญห ามักหันเข้าหาการกินเป็นที่ตั้ง ชอบดื่ม สูบบุหรี่ ขบเมล็ดแตงโม เด็กอาจเกิดความไม่ไว้วางใจ และมีเจตคติไม่ดีต่อโลก บุคลิกภาพที่พัฒนาขึ้นมาอาจออกมาในรูปชะงักงันในขั้นนี้ เช่น ตะกละ โลภมาก ก้าร้าวทางปาก เช่น พูดจาเสียดสี บุคลิกภาพแบบนี้เรียกว่า Oral Personlity เป็นต้น

2. บุคลิกภาพแบบชอบแสดงอำนาจเผด็จการ (Authoritarian Personality) เป็นลักษณะแบบเผด็จการ ชอบมีอำนาจมาก ชอบเยาะเย้ยถากถางคนอื่น รังเกียจบุคคลต่างพวก ลักษณะที่ฝังติดคือ เคยถูกเลี้ยงแบบบีบบังคับ ควบคุม เก็บกดมาตั้งแต่เด็ก จึงเกิดความเคียดแค้น ชิงชัง อยากทำร้ายคนอื่น แต่ทำไม่ได้ต้องเก็บกดเอาไว้ ครั้นเมื่อโตขึ้น มีโอกาส จึงหาทางระบายออก คนประเภทนี้ มักมองคนอื่นในแง่ร้าย ใจแคบ หัวโบราณ ชอบทำอะไรตามใจตนเอง เผด็จการ

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง หรือทฤษฎีบุคลิกภาพที่เน้นในเรื่องพลังแห่งบุคลิกภาพ (Dynamic Theories)

ทฤษฎี การเปลี่ยนแปลง กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ ความขัดแย้งทางอารมณ์ก่อให้เกิดปัญหาความคับข้องใจ ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ทั้งในทางที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมก็ได้ ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงมีทฤษฎีย่อย ๆ หลายทฤษฎี ตัวอย่างทฤษฎี บุคลิกภาพในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีบุคลิกภาพในกลุ่มจิตวิเคราะห์ ซึ่งอธิบายในรูปของลักษณะของจิตและโครงสร้างของจิต

ทฤษฎีของฟรอยด์ เห็นว่าในจิตใจของคนเราแบ่งออกเป็นชั้น ๆ ชั้นบนที่เห็นได้ชัด คือจิตรู้สำนึก (Consciousness) ใต้ลงไปก็มีอีกหลายชั้น สุดแต่กำลังบังคับ อันเกิดแต่ความขัดแย้งทางจิต (Intrapsychiacl conflict) ซึ่งมีอยู่หลายประการกำลังบังคับอย่างหนึ่ง ฟรอยด์ให้ชื่อว่า Repression โดยใช้กรณีที่คนเราสะกดกลั้นความอยากโดยไม่รู้สึกตัว ฟรอยด์เชื่อว่าคงจะมีอำนาจอะไรสักอย่างหนึ่งที่บังคับให้เรื่องราวจมลงไปอยู่ส่วนลึกของจิตซึ่งฟรอยด์ตั้งชื่อว่า จิตไร้สำนึก(Unconsciousness)

ฟรอยด์อธิบายว่า จิตของคนเรามี3 ลักษณะ คือ จิตรู้สำนึก (Conscious) เป็นส่วนที่คนเราตระหนักรู้เกี่ยวกับสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราและเป็นสิ่งที่เราคิดในขณะนั้น จิตไร้สำนึก (Unconscious) ประกอบด้วยความทรางจำซึ่งเราไม่สามารถฟื้นขึ้นมาได้โดยง่าย เนื่องจากเรานั้น ผลักดันโดยวิธีการที่เรียกว่า การเก็บกด (Repress) ให้ความทรงจำนั้นไปอยู่ในจิตไร้สำนึก เนื่องจากความทรงจำนั้นทำให้เราเจ็บปวดและทุกข์ทรมาน ซึ่งโดยปกติแล้วเราจะไม่ปล่อยให้ความจำโผล่ขึ้นมาในจิตสำนึกได้เลย และจิตใต้สำนึก (Subconscious) ถ้าจิตลักษณะไหนมีอำนาจเหนือกว่า บุคคลนั้น ๆ ก็จะแสดงพฤติกรรมหนักไปทางจิตส่วนนั้น และการจะแสดงพฤติกรรมออกไปในลักษณะใด ขึ้นอยู่กับโครงสร้างของจิต ซึ่งมี 3 ส่วนด้วยกัน ฟรอยด์ เน้นในเรื่องความขัดแย้ง ระหว่างโครงสร้างของ

บุคลิกภาพ 3 ประการ คือ Id, Ego และ Superego ถ้าบุคคลใด ทั้ง 3 ส่วนนี้พัฒนากลมกลืนกัน ก็จะเป็นผู้มีบุคลิกภาพสมบูรณ์เป็นคนปกติธรรมดา แต่ถ้า 3 ส่วนนี้ไม่ลงรอยกันเมื่อใด บุคคลนั้นจะเป็นคนผิดปกติตั้งแต่เล็ก ๆ น้อย ๆ ไปจนถึงขั้นร้ายแรง หรือถึงวิกลจริตก็ได้

โครงสร้างของบุคลิกภาพตามทฤษฎีของฟรอยด์

จิตประกอบด้วย 3 ส่วน คือ อิด (Id) อีโก้ (Ego) และซูเปอร์อีโก้ (Superego)

1. อิด (Id) คือ โครงสร้างของจิตที่เป็นแรงขับภายในที่ยึดหลักความพอใจ เป็นแรงขับที่ยังไม่ได้รับการขัดเกลา เช่นสัญชาตญาณแห่งการมีชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหา ร ต้องการพักผ่อน ต้องการความสุขสบาย และต้องการหลีกหนีอันตราย เป็นต้น สัญชาตญาณแห่งความตาย ได้แก่ ความต้องการทำลายตนเองหรือผู้อื่น Freud กล่าวว่า สัญชาตญาณแห่งการมีชีวิตและความตายเป็นแรงขับภายในที่สำคัญมากต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ

2. อีโก้ (Ego) เป็นส่วนที่ติดต่อกับโลกภายนอก จึงควบคุมอิด (Id) ให้รู้จักหลักแห่งความจริง ไม่ใช่การแสดงออกตามความพอใจของตนเพียงอย่างเดียว แต่ต้องคิดและแสดงออกอย่างมีเหตุมีผลด้วย

3. ซูปเปอร์อีโก้ (Superego) เป็นโครงสร้างทางจิตที่เริ่มพัฒนาในวัยเด็ก เมื่ออายุได้ 3-5 ปี จากการอบรมสั่งสอนแ ละถ่ายทอดจากกระบวนการทางสังคม โดยอาศัยหลักของศีลธรรมจรรยาขนบธรรมเนียมประเพณี และค่านิยมต่างๆ ในสังคม ซูปเปอร์อีโก้ จะเป็นตัวควบคุมความคิดและความต้องการให้แสดงออกในลักษณะที่เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

โครงสร้างทางจิตทั้ง 3 แบบ คือ Id, Ego และ Superego มีความสัมพันธ์กัน ถ้าจิตทั้ง 3 ระบบทำงานมีความสัมพันธ์กันดี บุคคลก็จะแสดงออกมาอย่างเหมาะสม มีสุขภาพจิตดี ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับตน แต่ถ้าพฤติกรรมโครงสร้างจิตทั้ง 3 ระบบทำงานไม่สอดคล้องกันหรือขัดแย้งกัน บุคคลจะมีปัญหาการปรับตัวทางบุคลิกภาพ

อีโก้ (Ego) จะเป็นระบบที่ใช้พลังมากที่สุด เพราะมีหน้าที่ควบคุมอิด (Id) ในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ บางครั้ง Ego ไม่สามารถควบคุม Id ไว้ได้ บุคคลก็จะแสดงสิ่งต่างๆ ออกมาตามที่ Id ปรารถนา โดยไม่ยึดหลักแห่งความจริง สำหรับคนที่ เคร่งครัดต่อระเบียบหรือกฎเกณฑ์มากๆ นั้น พลักจิตส่วนใหญ่จะถูกนำมาใช้ใน Superego เพื่อต่อต้าน Id ทำให้พลังงานจิตที่มีระบบ Ego มีน้อยลง จึงทำให้ปรับตัวลำบากเช่นกัน เพราะเกิดความกลัวและวิตกกังวลตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม Ego ต้องทำหน้าที่ประนีประนอมทั้ง Id และ Superego ให้แสดงออกมาอย่างเหมาะสมและมีเหตุผล

การวัดบุคลิกภาพ (Personality Characteristics Subject to Appraisal)

สถิต วงศ์สวรรค์ (2551: 125-126) สรุปว่าการวัดบุคลิกภาพ มีการวัดคุณลักษณะ8 ประการ ดังนี้

1. คุณลักษณะทางร่างกาย (Physical) ได้แก่ รูปร่างหน้าตา พลานามัย และการทรงตัว

2. คุณลักษณะทางอารมณ์(Temperament) หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกโดยทั่ว ๆ ไป เช่น ความสดชื่นร่าเริง มีอารมณ์ขัน หงุดหงิด โมโหร้าย

3. คุณลักษณะทางสติปัญญา (Intellectual) หมายถึง ความเฉลียวฉลาด และความสามารถอื่น ๆ เช่น ความจำ ความสามารถในการแก้ปัญหา การสังเกต

4. คุณลักษณะทางความสนใจและค่านิยม (Interest & Value) เช่น งานอดิเรก สิ่งที่นิยม ศรัทธา เลื่อมใส

5. คุณลักษณะทางด้านเจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือเรื่องหนึ่งเรื่องใดในทางที่ดีหรือไม่ ดี เจตคติที่บุคคลมีต่อคนอื่น ต่อวัตถุสิ่งของและต่อแนวความคิดหรือหลักการก็เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพของบุคคลด้วย

6. คุณลักษณะด้านแรงจูงใจ (Motives) ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement) คือ แรงจูงใจที่อยากทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี แรงจูงใจใฝ่ สัมพันธ์ (Affiliative motives) คือแรงจูงใจที่อยากอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ อันได้แก่ แรงกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลอยากมีอิทธิพลหรือมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น

7. คุณลักษณะทางสังคม (Social) เช่น ความเป็นสุภาพบุรุษ มนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จรรยามารยา

8. คุณลักษณะทางสุขภาพจิต (Mental Health) เช่น มีอาการป่วยทางจิตอ่อน ๆ คือมีแนวโน้มจะเป็นโรคประสาท เช่น มักไม่เข้าสังคม ชอบเก็บตัวเงียบอยู่คนเดียว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 79-82) สรุปการวัดบุลิกภาพด้วยการใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพไว้ดังนี้

1. แบบทดสอบมายเยอร์-บริกซ์ (The Myers-Briggs Type Indicator, MBTI) แบบทดสอบ MBTI เป็นการวัดบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับพนักงานประจำและเป็นระบบเน้นรายละเอียด ซึ่งจะระบุนิสัยตรงกันข้ามเป็นคู่4 แบบ คือ นิสัยเปิดเผยกับเก็บตัว นิสัยรับรู้ด้วยประสาทสัมผัสกับสัญชาตญาณ นิสัยรับรู้ด้วยความคิดกับความรู้สึก และนิสัยชอบตัดสินใจกับชอบรับรู้

2. แบบทดสอบของ Cattel ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบA แบบ B (Type A and B personality) เป็นลักษณะที่ปรากฏภายนอกชัดเจน เช่น จริงใจ ซื่อสัตย์ มีวินัย และชอบใช้ความคิด บุคลิกภาพแบบ A & B โดยบุคลิกภาพแบบ A เป็นพฤติกรรมที่แสดงออก ความเร่งด่วนและเป็นต่อเหนือคู่แข่งขัน ส่วนแบบ B เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความค่อยเป็นค่อยไปและขาดทัศนคติในการแข่งขัน

3. ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าประการ (Big Five Personality theory) (Schiffman; & Kanuk. 2007) ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบเปิดเผย แบบประนีประนอม แบบรอบคอบระมัด ระวัง แบบอารมณ์มั่นคงและแบบใจกว้าง

ประโยชน์ของการวัดบุคลิกภาพ

การประเมินบุคลิกภาพอย่างมีมาตรฐานนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. ประโยชน์ในด้านการศึกษา เพื่อช่วยเหลือวิชาเรียนและอาชีพ

2. ประโยชน์ในด้านคลินิค เพื่อช่วยปลดเปลื้องความทุกข์ และเป็นการไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ดีขึ้น

3. ประโยชน์ในด้านธุรกิจ และอุตสาหกรรม ในเมื่อปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในงานบริหาร อาจเกิดขึ้นร้อยแปดประการ

4. ประโยชน์เกี่ยวกับการให้ความยุติธรรมด้านกฎหมาย ในกรณีบุคคลผู้หนึ่งละเมิดกฎหมายอันอาจเกิดจากความปรวนแปรทางจิต ควรจะได้ตรวจตราให้ถ้วน ถี่ในด้านบุคลิกภาพ เพื่อจะให้โอกาสฟื้นชีวิตที่ถูกต้องแก่เขา

5. ประโยชน์ในการศึกษาด้านค้นคว้าเพื่อปรับปรุงส่วนละเอียดทั้งหลาย อันเกี่ยวกับการประเมินบุคลิกภาพ ขณะเดียวกันจะเกิดการเรียนรู้ลึกซึ้งและกว้างขวางขึ้นเพื่อผลในการวิจัยต่อไป

ประโยชน์ของการวัดบุคลิกภาพ ถ้าจะกล่าวเป็นข้อย่อย ๆ มีมากมายเป็นเอนกประการ เช่น

1. ช่วยให้ทราบพัฒนาการทางบุคลิกภาพ

2. ช่วยในการตัดสินคัดเลือกบุคคลให้เหมาะกับการเรียน และงานอาชีพแขนงต่าง ๆ

3. ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจปัญหาพฤติกรรมหรือปัญหาในการปรับตัว และสาเหตุของปัญหานั้น ๆ ได้ดีขึ้น

4. ช่วยในการวิเคราะห์ วิจัยปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของบุคคล สำหรับในการศึกษาบุคลิกภาพครั้งนี้ ใช้ประเภทของบุคลิกภาพ ที่ประกอบด้วย บุคลิกภาพทางร่างกาย บุคลิกภาพทางจิตใจ บุคลิกภาพทางความสามารถ บุคลิกภาพทางจริยธรรม บุคลิกภาพทางสังคม บุคลิกภาพทางจิตใจและอารมณ์ และบุคลิกภาพทางขวัญกำลังใจ ของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานเพื่อปรับปรุงบริการของบุคลากร เนื่องจากเป็นแนวคิดที่จะมุ่งหาประเภทของปัจจัยด้านต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการขององค์การต่อไป

บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ในการทำงาน

ในการดำเนินงาน จะมีทั้งงานการผลิต การบริหารการขาย การให้บริการ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ในแต่ละงานจะอาศัยคุณลักษณะที่แตกต่างกันไป บางงานอาศัยลักษณะส่วนที่เป็นบุคลิกภาพภายในมาก บางงานอาศัยส่วนที่เป็นบุคลิกภาพภายนอกมาก แต่โดยภาพรวมแล้วกล่าวได้ว่า บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ในงานอุตสาหกรรมควรประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความเป็นคนช่างสังเกต ช่างคิด ช่างสืบค้น ช่างแสวงหาคำตอบในปัญหาทุกสิ่งทุกอย่าง บุคคลที่ประสบความ สำเร็จ มักเป็นคนประเภทที่บอกตนเองอยู่เสมอว่า ไม่มีสิ่งใดที่เขาไม่รู้ ไม่มีปัญหาใดที่ตอบไม่ได้ ไม่มีงานใดที่ทำไม่ได้ ไม่มีสิ่งใดที่ จะเอาชนะไม่ได้ ฯลฯ ลักษณะดังกล่าวส่งผลให้บุคคลมีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา ทั้งทางด้านความคิดและการกระทำ

2. ความเป็นผู้ไม่อยู่นิ่งเฉยกับที่ แต่หนักแน่น คือ ชอบการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงให้ได้อะไรแปลกใหม่อยู่เสมอ แต่จะยังไม่เปลี่ยนหากยังขาดข้อมูลที่เด่นชัดว่าเ ปลี่ยนแล้วจะต้องไปเผชิญอะไรข้างหน้า

3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทั้งนี้เนื่องจากงานในอุตสาหกรรมเป็นงานที่แข่งขัน ถ้าองค์กรใดมีบุคคลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หาวิธีการแปลกใหม่ก็จะทำให้งานก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว

4. มีหัวใจเป็นคนทำงาน คือใช้สมองและความ คิดในการทำงาน คำนวณผลประโยชน์ที่ได้รับ คำนึงถึงผลเสียที่อาจ จะเกิดขึ้น

5. มีหัวใจเพื่องาน คือมีใจรักในการทำงาน ทำงานเพื่องาน มิใช่ทำงานเพื่อแลกกับค่าแรงหรือเงินเดือนเพียงอย่างเดียว แต่มีความตั้งใจทำงาน สู้งาน และผูกพันกับงานที่ตนรับผิดชอบอยู่

6. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ทั้งนี้จะพบว่าในวงการการทำงานเน้นมนุษยสัมพันธ์มากโดยเฉพาะในเรื่องของการสื่อสาร เนื่องจากการทำงานไม่เพียงแต่จะเข้ากับบุคคลอื่นได้ ยังต้องสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้เป็นอย่างดีและสอนงานคนอื่นได้ด้วย องค์การทำงานมักไม่นิยมคนเก่งที่ถ่ายทอดหรือสอนงานหรือทำงานกลุ่มไม่เป็น

7. มีลักษณะผู้นำ ทั้งนี้เนื่องจากความสามารถในการนำเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับผู้ทำงาน เนื่องจากงานที่ดีจะต้องมี ความเจริญก้าวหน้า ขยายกิจการและสาขาใหม่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการทำงานมานาน เมื่อได้รับการ พิจารณาคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ถ้าหากเขาเป็นผู้บริหารที่มีความเป็นผู้นำสูงย่อมนำพาธุรกิจให้ก้าวหน้าได้ดีกว่า

8. มีความเป็นระเบียบและมีวินัย ลักษณะในส่วนนี้จะส่งผลให้มีความรับผิดชอบ ตรงเวลา ทำงานอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถคาดคะเนความสำเร็จได้ล่ วงหน้าและรู้จักทำงานอย่างมีแผน มีระบบงานที่ดี

9. แสดงออกได้โดยเหมาะสมตามกาละเทศะอันควร ผู้บริหารแสดงตนได้เหมาะสมทั้งการแต่งกาย การเข้าสมาคม ท่าทางการเดิน การพูด อิริยาบถต่างๆ ตลอดจนความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม จะช่วยเสริมสร้างตนเองให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ที่ต้องติดต่อเกี่ยวข้อง

10. มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับภาวะแวดล้อมได้ดี คือมีความสามารถในการวางตนและปฏิบัติงานให้ผสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมทั้งบุคคล เวลา สถานที่ และสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

การพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงาน

บุคลิกภาพของบุคคลมิใช่เรื่องตายตัวเสมอไป เปลี่ยนแปลงได้ พัฒนาได้ ตามบทบาทและอาชีพที่ดำเนินอยู่ การพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงานอาจแบ่งได้เป็น 3 ด้าน ด้วยกันคือ การพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไป การพัฒนาบุคลิกภาพด้านการเป็นผู้นำ และการพัฒนาบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้ใหญ่ สำหรับความเป็นผู้นำนั้น ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ผ่านมา ดังนั้นในที่นี้จะกล่าวถึงการพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไปและบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา ดังต่อไปนี้ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 74-75)

การพัฒนาบุคลิกภาพโดยทั่วไป

1. การพัฒนาบุคลิกภาพทางกาย ควรใช้เครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ใช้ให้เหมาะสมกับรูปร่างของตน ไม่ฟู่ฟ่าหรือนำสมัยจนเกินไป บุคลิกภาพทางกายเป็นสิ่งประทับใจครั้งแรกถ้าใครโดนวิจารณ์ว่าเห็นใหม่ๆ ไม่ชอบ แต่พอใกล้ชิดแล้วจึงรู้ว่าน่าคบ นอกจากการดูแลตนเองเรื่องการแต่งกายและความสะอาด ควรตรวจสอบตนเองเกี่ยวกับภาษาและกิริยาท่าทางด้วย ดังคำพังเพยที่ว่า “สำเนียงบอกภาษา กิริยาบอกสกุล” คำพังเพยนี้ยังใช้ได้ดีอยู่แต่บุคคลก็ต้องไม่ลืมว่า หากใครมีชาติกำเนิดหรือมีพื้นฐานดั้งเดิมที่ไม่ดีนัก กิริยาท่าทางและภาษาที่ ใช้ประจำของตนก็สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ มารยาทดี ภาษาดี ไม่จำเป็นต้องมาจากรากฐานชาติสกุลที่ดีเสมอไปทุกคนพัฒนาได้

2. การพัฒนาบุคลิกภาพทางสติปัญญา ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ และความสนใจ ผู้ทำงานโดยทั่วไป ไม่จำเป็นจะต้องฉลาดเฉลียวมีไหวพริบสูงเสมอไป จึงจัดว่ามีบุคลิกภาพดี ถ้าทุกคนฉลาดมากเท่ากันไปหมด คิดอะไรเหมือนๆ กัน สนใจสิ่งคล้ายๆ กัน โลกคงน่าเบื่อ ดังนั้นเมื่อบุคคลคิดว่าตนเองมีความสามารถด้านใดเป็นพิเศษก็มาพัฒนาด้านนั้น แต่ก็ไม่ควรละเลยที่จะสะสมความรอบรู้หรือความสนใจด้านอื่นๆ ด้วย เพราะจะทำให้มีความคิดและความสนใจที่กว้างขึ้น อันเป็นสิ่งจูงใจให้มีเพื่อนใหม่เพิ่มขึ้น มีคนอยากคบอยากสนทนาด้วยมากขึ้น และมีความมั่นใจในตนเอง คุยกับใครๆ คบกับใครๆ ได้สบายใจ ดังนั้นการมีส่วนร่วมในการทำงานของสโมสร สมาคม และองค์การต่างๆ ร่วมในการกีฬาการละเล่น หรือในกิจกรรมต่างๆ จะทำให้ เป็นบุคคลที่มีความรอบรู้ กว้างขวางขึ้น เชื่อมั่นในตนเอง

3. การพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ บุคคลที่ต้องการจะพัฒนาบุคลิกภาพทางอารมณ์ อาจเริ่มต้นโดยสังเกตและคิดหาเหตุผลจากพฤติกรรมของเด็กในตัวเด็กจะมีการแสดงอารณ์ต่างๆ การแสดงออกทางอารมณ์ของเด็กจะเป็นไปตามธรรมชาติ เช่น เมื่อรักเมื่อชอบก็จะแสดงความเป็นเจ้าของในสิ่งที่รักหรือชอบอย่างเต็มที่ เมื่อโกรธ เกลียดไม่ชอบก็แสดงออกมาไม่ปิดบัง อารมณ์เหล่านี้เมื่อบุคคลเห็นเด็กแสดง มักรู้สึกว่าไม่สมควรทำและพยายามให้เด็กหยุดพฤติกรรมดังกล่าวนั้น ซึ่งถ้าผู้ใหญ่เป็นผู้แสดงพฤติกรรมดังกล่าวเสียเอง สังคมก็น่าจะไม่ยอมรับ ดังนั้นวิธีการที่ดีก็คืออย่าปล่อยให้มีอารมณ์พลุ่งพล่าน เพราะจะทำให้บุคคลก้าวร้าวหยาบคายต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บริหาร ลูกค้า และบุคคลทั่วไป หรือแม้แต่การแสดงออกซึ่งความรักความชอบก็ควรจะสำรวมให้อยู่ในระดับที่พอดีเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปด้วย

4. การพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคมบุคลิกภาพทางสังคม เช่น กิริยาท่าทาง น้ำเสียงภาษาพูด การแต่งกาย และการวางตน เป็นปัจจัยเบื้องต้นที่จูงใจให้บุคคลอื่นๆ อยากคบหาสมาคมด้วย แต่ก็เป็นเพียงเบื้องต้น เท่านั้น ปัจจัยที่จะทำให้มิตรภาพยั่ง ยืนมาจากคุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวบุคคล เช่น น้ำใจที่ให้ผู้อื่น ความไม่เห็นแก่ตัว ความซื่อสัตย์ ความบริสุทธิ์ใจ การรู้จักใจเขาใจเรา ความเป็นคนตรงต่อเวลา ซึ่งสิ่งเหล่านี้บุคคลควบคุมตนเองให้ประพฤติปฏิบัติได้ และเมื่อทำไปนานๆ ก็จะเกิดความเคยชิน และกลายเป็นลักษณ ะประจำตัวเกี่ยวกับการแสดงออกทางสังคมนี้ มีแนวคิดที่ไม่ตาย ยังเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมสมัยใหม่ ได้แก่ หลักการพัฒนา

บุคลิกภาพตามแนวของยอร์ช วอชิงตัน ท่านประธานาธิบดีคนแรกของสหรัฐอเมริกา ดังนี้

1. การกระทำทุกอย่างในหมู่คณะ ควรที่จะทำโดยแสดงให้เห็นว่าเราเคารพผู้ ที่ร่วมอยู่ในหมู่คณะนั้น

2. อย่าหลับในเมื่อคนอื่นๆ กำลังพูดอยู่ อย่านั่งเมื่อผู้อื่นยืน อย่าพูดในเมื่อควรจะนิ่ง อย่าเดินในเมื่อคนอื่นๆ หยุดเดิน

3. ทำสีหน้าให้ชื่นบาน แต่ในกรณีที่มีเรื่องร้ายแรงพึงทำสีหน้าให้เคร่งขรึมบ้าง

4. อย่าโต้เถียงกับผู้ที่อยู่เหนือกว่า แต่พึงเสนอข้อวินิจฉัยของตนแก่ผู้นั้นอย่างอ่อนน้อมถ่อมตน

5. เมื่อผู้ใดพยายามทำงานจนสุดความสามารถแล้ว แม้จะไม่ได้รับผลสำเร็จเป็นอย่างดี ก็ไม่ควรจะตำหนิติเตียนเขา

6. อย่าใช้ถ้อยคำรุนแรงติเตียนหรือดุด่าผู้หนึ่งผู้ใด

7. อย่าผลีผลามเชื่อข่าวลือที่ก่อความกระทบกระเทือนให้แก่ผู้หนึ่งผู้ใด

8. อย่ารับทำในสิ่งที่ตนไม่สามารถทำได้ แต่เมื่อสัญญาอย่างใดแล้วก็ต้องทำตามสัญญานั้น

หลักการพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคมทั้ง 8 ประการของท่านอดีตประธานาธิบดียอร์ช วอชิงตัน ดังกล่าวนี้หากปฏิบัติได้ครบถ้วนไม่ว่าจะเป็นนักธุรกิจหรือผู้ทำงานอื่นใด ก็น่าจะมีแนวโน้มได้รับความสำเร็จในชีวิตที่นอกเหนือจากการมีบุคลิกภาพดี

การพัฒนาความเป็นผู้ใหญ่

ผู้ที่ทำงานควรฝึกตนให้มีความเป็นผู้ใหญ่ ดังนี้ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 77-79)

1. สร้างความเชื่อมั่นในตนเอง คือ พึ่งตนเอง มีความรู้สึกมั่นคง วินิจฉัยปัญหาได้ด้วยตนเอง ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้พอประมาณว่า ถ้าลงมือกระทำไปแล้วจะได้รับผลอย่างไร

2. พยายามวิเคราะห์ประเมินตนเองอย่างแท้จริง คือพิจารณาว่าตนมีความสามารถใดและขาดความสามารถทางใด แล้วใช้ความสามารถที่มีอยู่ให้ได้ประโยชน์มากที่สุด พยายามเปลี่ยนสิ่งที่พอจะเปลี่ยนได้ สิ่งที่เปลี่ยนไม่ได้ สิ่งที่เปลี่ยนไม่ได้ก็อย่านำมาคำนึงถึงจนกลายเป็นความวิตกกังวล

3. ทำใจให้พร้อมในการเผชิญความจริง โดยคิดว่าในโลกนี้มีขึ้นมีลงมีทั้งสิ่งดีและไม่ดี มีทั้งคนดีมากและคนดีน้อย เราก็เหมือนคนอื่นๆ คือประสบทั้งสิ่งดีและไ ม่ดีในชีวิต เราอาจพบหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้องบางคนที่ดีมาก แต่บางคนก็ทำให้เรายุ่งยากใจในการทำงานร่วมด้วย คนบางคนเป็นคนดีตามที่เราต้องการ แต่บางคนถึงกับทำให้เราล้มหมอนนอนเสื่อ ส่วนชีวิตของเรานั้น บางตอนก็ดูราบรื่นมั่นคง บางตอนก็ทำท่าจะไปไม่ไหว คนที่มีความเป็นผู้ใหญ่คือ คนซึ่งไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดก็ยังพร้อมอยู่เสมอที่จะปรับปรุงชีวิตของตนเองให้ดีขึ้น ไม่หวั่นไหวไปกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปตามกฎธรรมชาติจนเกินกว่าเหตุ

4. ฝึกตนให้มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด คือ มีอารมณ์มั่นคง ไม่ปล่อยตนเป็นทาสของอารมณ์ตามธรรมชาติไปเสียหมด โดยธรรมชาติของชีวิตนั้น บางคนก็ร่าเริงมีความสุข บางครั้งก็เศร้าหมองหดหู่ บางครั้งก็โกรธเกลียดไม่ชอบใจ แต่ก็ต้องทำใจว่าชีวิตใครๆ ก็เป็นอย่างนี้ “ชั่วเจ็ดที ดีเจ็ดหน” การมีดีบ้างชั่วบ้างก็ทำให้ชีวิต มีรสชาติ ดังนั้นเมื่อมีความสุขก็อย่าปล่อยให้ความปิติยินดีมาทำให้เราร่าเริงจนผิดกาละเทศะ หรือเมื่อเศร้าหมองหดหู่ใจก็อย่าปล่อยตนจมอยู่กับความเศร้าโศกจนทำอะไรไม่ได้หรือขาดสมาธิในการทำงาน การยิ้มสู้เข้าไว้ก็น่าจะเป็นทางออกที่ดีและอย่าคิดสั้น ควรให้โอกาสแก่ตนเอ งในการเผชิญกับปัญหา การฆ่าตัวตายหนีความล้มเหลวเป็นวิสัยของผู้ที่ไม่มีความเป็นผู้ใหญ่

5. ฝึกตนให้ทำงานโดยมีการวางแผนและเป้าหมาย คือ ไม่ปล่อยชีวิตให้เป็นไปตามลมเพลมพัด เมื่อจะทำงานก็ควรจะถามตัวเองว่า ทำเพื่อใคร ทำอะไร ทำเมื่อใด และทำอย่างไร มีการเตรียมการล่ วงหน้า กำหนดกิจกรรมต่างๆ ไว้ล่วงหน้าวิธีการดังกล่าวนี้ จะช่วยให้ก้าวหน้าอย่างมีจังหวะ และทำให้ชีวิตในแต่ละวันมีความหมายสำหรับตน

6. รู้จักบังคับใจตนเอง คือ ทำตนให้มีความสามารถในการ ”รอ” สิ่งที่ต้องการได้ ผู้ใดก็ตามถ้าไม่สามารถรอสิ่งที่ต้องการได้ นับว่ายังไ ม่เป็นผู้ใหญ่ ทั้งยังมีผลทำให้บุคลิกภาพด้านอื่นๆ พลอยเสียไปด้วย และแสดงว่ายังไม่พร้อมสำหรับการมีบุคลิกภาพที่ดี ความสามารถในการรอคอย ยังช่วยให้มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และแก้ปัญหาทางอารมณ์ได้มาก เช่น สามารถรอคอยผู้ที่ผิดนัดได้ หรืออดทนรอการอนุมัติในบางเรื่องที่สำคัญต่องาน

7. ตระหนักในคุณค่าของตนเองและของผู้อื่น คือ รู้จักยอมรับในคุณค่าของผู้อื่นที่ไม่เหมือนตน เช่น คนบางคนเห็นว่าเงินและทรัพย์สมบัติคือจุดหมายปลายทางของชีวิตบางคนเห็นว่าคุณค่าที่สำคัญสำหรับเขาคือมีความรู้สูง มีผลสำเร็จทางธุรกิจบางคนยึดถืออุ ดมการหรืออุดมคติบางอย่างแล้วก็มุ่งมั่นไปสู่แนวความคิดนั้น บางคนหาความพอใจให้ชีวิตโดยแต่งกายสวยหรู ในสิ่งของราคาแพง แต่บางคนชอบความเป็นอยู่ง่าย ๆ วันหยุดก็ยิงนกตกปลาไปตามเรื่อง ความแตกต่างระหว่างบุคคลดังกล่าว ถ้าทำใจให้ยอมรับ ไม่มองคนอื่นที่ไม่เหมือนเราว่าผิ ด ไม่พยายามเปลี่ยนคนอื่นให้ยึดถือเหมือนเราไปเสียหมด ก็จะทำให้เราอยู่กับเขาได้สบายใจขึ้น ทำให้มีสุขภาพจิตดี บุคลิกภาพของเราก็ดีขึ้น

8. พยายามปรับชีวิตให้เข้ากับสังคม คือ ทำตนให้มีความสุขในทุกสภาพของสิ่งแวดล้อม เราอาจเป็นคนชอบสันโดษ แต่ถ้าเขามีงานรื่นเริง ในที่ทำงานไม่ว่าจะในระหว่างเพื่อน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เราก็ต้องแสดงความพอใจที่จะร่วมด้วยได้ หรือเราอาจมีวิธีทำงานที่ต่างไปจากคนอื่น แต่เราก็ต้องสามารถผ่อนปรนได้บ้างโดยไม่กระทบกระเทือนถึงอิสระในความคิดอ่านของผู้อื่น

9. ควบคุมตนให้คิดถึ งผู้อื่นมากกว่าคิดถึงตนเอง คือ สนใจผู้อื่นมากกว่าสนใจตนเอง ช่วยเหลือการงานของผู้อื่น เอาใจใส่ในสารทุกข์สุกดิบของผู้อื่น เช่นนี้อาจจะทำให้เรามีความสุขได้ ความสุขใจเป็นปัจจัยของการมีบุคลิกภาพดีได้อีกประการหนึ่ง

10. ฝึกความอดทนและอดกลั้นให้กับตนเอง คือ อดทนต่อความคิดของผู้อื่นที่ขัดแย้งกับตน อดทนกับพฤติกรรมของคนบางคน อดทนกับการถูกมองข้ามในสิ่งที่ไม่อยากให้เขามองข้าม ยอมรับฟังคำวิจารณ์จากคนอื่นโดยพยายามคิดว่าคำวิจารณ์ต่าง ๆ เหล่านั้นจะทำให้ตนได้ปรับปรุง เรื่องที่ไม่พอใจบางเรื่องควรพยายามลืม เมื่อไม่ชอบใจใครไม่ค วรใช้วิธีพร่ำบ่น เนื่องจากอาจสร้างความรำคาญให้ผู้อื่น และพลอยทำให้ผู้อื่นมีปัญหาทางอารมณ์ไปด้วย

11. มีความสามารถในการรับและแก้ไขสิ่งที่ไม่ชอบ คือไม่ควรหัวเสียหรือพร่ำพรรณาในโชคชะตาของตนเองให้ผู้อื่นรับฟังไม่หยุดหย่อน เพราะไม่ว่าจะทำอะไร มีอาชีพอย่างไร อยู่ ในตำแหน่งใด หรือสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับใครก็จะต้องมีสิ่งไม่ชอบรวมอยู่ด้วยทั้งสิ้น

12. ใช้ความสามารถที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ทั้งตนเองและองค์การให้มากที่สุด ดังตัวอย่างในชีวิตประจำวันที่มักพบว่ามีคนมากมายที่มีทักษะทำงานเก่งแต่เก็บความรู้ความสามารถเหล่านั้นใส่ลิ้นชักไว้ แล้วทำงานเท่าที่ได้รับคำสั่งให้ทำ ทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนให้พออยู่ได้ การดำเนินงานดังกล่าวนี้ มักไม่นำพาไปสู่ความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในชีวิต

13. สร้างความรู้สึกพอใจที่จะได้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ทั้งนี้ เพราะกฎและระเบียบทำให้อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุขถ้าหากทุกคนเคารพในกฎและระเบียบนั้น กฎเกณฑ์ใดในองค์การที่เรารู้สึกว่ามันเป็นไปได้ในแง่ของการปฏิบัติ ผู้ที่มีลักษณะเป็นผู้ใหญ่แล้วควรสามารถที่จะเสนอข้อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้โดยสันติวิธี โดยอ่อนน้อมถ่อมตน และโดยเลือกจังหวะเวลาที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อคิดเห็นวิธีการดังกล่าวนี้จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีได้ในองค์การ ส่งผลให้ทำงานร่วมกันได้โดยราบรื่น ซึ่งจะนำมาสู่ผลดีในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน

แนวปฏิบัติในการพัฒนาบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้ใหญ่ทั้ง 13 ประการ ดังกล่าว หากปฏิบัติได้โดยครบถ้วน จะส่งผลให้ดำเนินงานได้เป็นอย่างดีไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทของผู้นำในองค์การหรือพนักงานระดับใด

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ .ศ. 2525 (2526: 504) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ธานินทร์ สุทธิกุญชร (2543: 4) ให้ความหมายประสิทธิภาพว่า การทำงานให้ได้ผลดี มีคุณภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ประหยัด ทันเวลา คุ้มกับค่าตอบแทน เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นที่น่าพอใจของผู้รับบริการ

สมโภช จตุพร (2543: 8) ให้ความหมายประสิทธิภาพว่า การทำงานที่ได้ผลงาน มีคุณภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ประหยัด ทันเวลา คุ้มกับค่าตอบแทน เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นที่น่าพอใจของผู้รับบริการ และปฏิบัติงาน ต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วงเดือน จงไพบูลย์ (2543: 23) ให้ความหมายประสิทธิภาพว่า ความพร้อมและความพยายามรวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยการประเมินผลการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากหน่วยในการวัดสิ่งที่ลงทุนลงแรงไป เช่น เงิน ความพยายาม แรงงานนั้นเป็นคนละหน่วยในการวัด ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงใช้วิธีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งนั่นหมายถึง การวัดค่า ผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่

สมใจ ลักษณะ (2542: 210) ให้ความหมายประสิทธิภาพว่า การปฏิบัติกิจกรรมการงานอย่างราบรื่น ค รบถ้วนประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด บุคคลที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นบุคคลที่พึงปรารถนาในสังคมที่เขาเป็นสมาชิก และในองค์กรที่เขาปฏิบัติหน้าที่การทำงาน

สรุป ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นที่น่าพอใจของผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ได้มาซึ่งผลิ ตผลที่มากขึ้น โดยคนส่วนใหญ่มักมองว่าผลผลิตเป็นอัตราส่วนของผลิตผลและปัจจัยการผลิต ใช้ได้เฉพาะกับหน่วยการผลิตเท่านั้น ซึ่งในความเป็นจริงสามารถมองได้ในภาพกว้าง การเพิ่มผลผลิต หมายถึงความมีประสิทธิผล (บรรลุวัตถุประสงค์) และความมีประสิทธิภาพ (การใช้ทรัพยากรต่ำสุด) โดยที่จำนวนในแง่ปริมาณอาจไม่เพิ่มแต่เพิ่มในเรื่องอื่นๆ เช่น คุณภาพสินค้า และลดการทำลายสภาพสิ่งแวดล้อม ฯลฯ จึงจำเป็นต้องศึกษาว่า การเพิ่มผลผลิตจะต้องใช้วิธีการอย่างไรที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Goal) หรือ ประสิทธิผล (Effectiveness)(ศูนย์เพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย. 2539: 2)

สมพงษ์ เกษมสิน (2521: 30) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Effciency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้ คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์ถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบี ยนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ สมยศ นาวีการ (2529: 5) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peters ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง กลยุทธ์ที่เกี่ยวกันกับการกำหนดภารกิจการพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์การ โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (Structures) หมายถึง โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน

3. ระบบ (Systems) หมายถึง ระบบขององค์การที่บรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (Styles) หมายถึง แบบของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

5. บุคลากร (Staff) หมายถึง ผู้ร่วมองค์การ

6. ความสามารถ (Skill) หมายถึง ความสามารถของคนในองค์การ

7. ค่านิยม (Shared Values) หมายถึง ค่านิยมรวมของคนในองค์การ

แคมเบลล์ (มนต์ทิภา วงศ์ทวีวัฒน. 2542; อ้างอิงจาก Campbell. 1977: 36-9) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์การและกล่าวถึง บรรทัดฐานขององค์การที่มีประสิทธิภาพดังนี้

1. ประสิทธิภาพโดยรวม (Overall efficiency) การประเมินผลโดยทั่วไปขององค์การ โดยเจาะจงเข้าไปในเกณฑ์หลายๆ อย่างเท่าที่จะประเมินได้โดยทั่วๆ จะทำการประเมินและวัดผลโดยรวมระหว่างผลการปฏิบัติงานที่ทำการบันทึกอย่างต่อเนื่องในเอกสาร กับการประเมินโดยใช้การตัดสินจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในองค์การ

2. ผลผลิต (Productivity) ปริมาณหรือจำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการบริการหลักๆ ที่องค์การดำเนินอยู่ โดยวัดได้ 3 ระดับ คือ รายบุคคล รายกลุ่ม และทั้งองค์การ โดยผ่านข้อมูล การบันทึกเป็นเอกสารหรือการประเมินระดับ

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนระหว่างหน่วยผลปฏิบัติงานของตัวบ่งชี้หนึ่งกับต้นทุนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

4. กำไร (Profit) ผลรวมรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์หลังหักลบกับต้นทุน และพันธะต่างๆที่ต้องชำระ

5. คุณภาพ (Quality) เป็นคุณภาพเบื้องต้นของการบริการหรือผลิตภัณฑ์ ที่จัดทำโดยองค์การ

6. อุบัติเหตุ (Accident) ความถี่ ในการเกิดอุบัติเหตุในขณะทำงานอันเป็นผลให้เกิดการสูญเสียเวลา

7. การเติบโต (Growth) เป็นการวัดสิ่งที่เป็นตัวแทนของการเพิ่มขึ้นของตัวแปรต่างๆเช่น กำลังการผลิตของโรงงาน สินทรัพย์ ยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งการตลาด เป็นต้น โดยเปรียบเทียบ ค่าในปัจจุบันกับในอดีต

8. การขาดงานเสมอ (Absenteeism) การขาดงานโดยไม่ได้รับอนุญาต อาจจะวัดโดย การหาจากเวลาทั้งหมดที่ขาดงานเทียบกับความถี่ของการเกิดการขาดงาน

9. การลาออก (Turnover) วัดจากบุคลากรที่ลกออกจากงานเทียบกับบุคลากรทั้งหมด

10. ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) วัดได้หลายอย่าง เช่น วัดความพอใจส่วนบุคคลด้วยจำนวนของงานต่างๆ ที่ปรากฏออกมาจากงานต่างๆ ที่บุคลากรได้ทำอยู่

11. การจูงใจ (Motivation) การจัดการเพื่อโน้มน้าวให้บุคคลแต่ละบุคคลปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางของเป้าหมายที่วางไว้

วูดค็อก (Woodcoch. 1989: 116) เสนอการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกันบุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Building Blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเ ป้าหมายที่สอดคล้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goal) จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์การ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จการที่บุคคลต้องมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายขององค์การจะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) การเปิดเผยของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพบุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ปัญหาอย่างจริงใ จ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุย แสดงความคิดเห็นโดยไม่เกิดปัญหา การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึง บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจในพฤติกรรม ทัศนะ และความต้องการของบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกันเพื่อให้สามารถทำงานและอยู่ร่วมกันได้ โดยการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ของผู้อื่น ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจ ะมีความแตกต่างกันไปไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสัยอยากรู้อยากเห็นและความไม่ชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การส่งเสริมและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การส่งเสริมและไว้ใจกันโดยสอดคล้องกัน เพราะถ้าขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วจะไม่สามารถได้รับความสำเร็จ ถ้ าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องรับผิดชอบในงานที่ทำ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานต้องแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผย

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือการที่แ ต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายงานแล้ว พร้อมที่จะทำงานร่วมกัน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเพราะทุกคนมีความไว้ใจซึ่งกันและกันสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น เพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคล อยู่สองฝ่าย คือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่าง ๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกันไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ ทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จ เพราะความไม่รับผิดชอบของส่วนรวม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคน ในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แปลความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่แสดงอำนาจ หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด พยายามหาประเด็นของความขัดแย้ง โดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก

5. กระบวนการการทำงานและการตัดสิน ใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedures) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรอง อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้น จุดมุ่งหมายต้องมีความชัดเจน และสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดีจุดมุ่งหมายต้องชัดเจนซึ่งหัวใจสำคัญ เพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิดและป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่างๆได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ ตามมีบ่อยครั้งที่ การปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับสายงานผิดพลาดมีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบยืดหยุ่นและชัดเจน สมาชิกต้องเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ

การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโค รงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์ พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์การ ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจ จะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อให้มีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การ ตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับการเห็นพ้องต้องกันนั้นเป็นเทคนิคที่มีประโยชน์ที่สุดในการทำงาน แต่การตัดสินใจที่เกิดจากการเห็นพ้องต้องกันก็ใช่ว่าจะเหมาะสมเสมอไปการเห็นพ้องต้องกัน หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรรู้สึกว่าได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีนี้จะทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปันหากับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุกๆคนจะต้องพอใจว่าอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่าจะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลาด เพร าะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือการมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่ นๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใด ไม่มีการมอบหมายงาน หน่วยงานนั้นมักจะมีผลงานน้อย ดั้งนั้นการไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมั่ นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รักการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่ดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์การเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการที่ทำงานด้วย การทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำรู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคน หรือของทีมงาน โดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจาการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำจะได้ผลดี ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมงานจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยงานได้ให้ความสน ใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีมงาน การพัฒนาบุคลากรในองค์การมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสั งเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นข้างใดข้างหนึ่งแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนที่จะใช้ประโยชน์ จากคุณลักษณะดั งกล่าวและการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมงานที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter – Group Relation) ในการทำงานร่วมกัน แม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะ ที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาด ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่า งกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้วความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

9.1 ต้องแน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมงานพยายามที่จะเข้าใจความคิดของคนอื่น เข้าใจปัญหาแล ะอุปสรรคของฝ่ายอื่น ๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อมีความจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้มีความแข็งกระด้าง ดื้อรั้น

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมงานมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตก ต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างกัน

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมงานแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำ หนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมงานที่แสดงออกให้ชัดเจนเหมาะกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก . เป็นผู้จัดการบทบาทของนาย ก. ก็เป็นผู้จัดการ ทำหน้าที่ตัดสินใจ สั่งการ ควบคุมงานภายในสาขา

10.2 บทบาททั่ว ไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหมายของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ การให้ความเคารพ นับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าผู้สูงวัยกว่า ฯลฯ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน กาติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้ องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหยั่งความต้องการอารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์หรือมวลชน เป็นต้น ถ้าหากใช้สื่อที่เป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูด ถ้ าเป็นการเขียนต้องใช้ศิลปะในการเขียนไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

12. การจัดการด้านสื่อสารข้อมูล (Information management communication) ความสมบูรณ์ ประสิทธิภาพ และความถูกต้องในการวิเคราะห์และกระจายข้อมูลสำคัญๆ ขององค์การอย่างเกิดประสิทธิผล

13. การอบรมและการพัฒนาสิ่งที่มีความสำคัญ (Training and development emphasis) ความพยายามขององค์การที่จะเอาใจใส่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เฮอร์เบิร์ต เอ. ไซมอน (Herbert A. Simon. 1960: 180-181) กล่าวว่า ถ้างานใดมี ประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบวกความพึ งพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

E = (0-I) + S

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

อ.อุดม กล่าวเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของปัจเจกบุคคล เกิดจาก

1.1 ความสามารถ ซึ่งประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ทัศนคติ

1.2 การจูงใจที่ดี

1.3 มีความเครียดที่เหมาะสม

2. ประสิทธิภาพของกลุ่ม เกิดจาก
    2.1 ความสามัคคี
    2.2 ลักษณะผู้นำ
    2.3 การจัดและบทบาทของกลุ่ม
    2.4 ฐานะและบทบาทของกลุ่ม
    2.5 ปทัสฐานของกลุ่ม
3. ประสิทธิภาพขององค์การ เกิดจาก
    3.1 สิ่งแวดล้อมบรรยากาศในการทำงาน
    3.2 ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม
    3.3 การเลือกกลยุทธ์ที่ดี
    3.4 การสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดี

สจ๊วต (มนต์ทิภา วงศ์ทวีวัฒน. 2542; อ้างอิงจาก Stewart. 1983: 11) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ของ บุคลากรที่มีแนวโน้มของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานลดต่ำลงดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of work) โดยวิเคราะห์ว่าปริมาณงานที่บุคลากร สามารถทำได้เทียบกับค่าเฉลี่ยของหน่วยงานนั้นๆ บุคลากรทำงานช้าหรือไม่ ทำงานแล้วเกิด ความเสี่ยงมากขึ้นหรือไม่

2. คุณภาพงาน (Quality of work) วิเคราะห์ว่าผลงานที่ปฏิบัติหรือผลิตออกมาเหมาะสมกับมาตรฐานหรือไม่

3. การขาดงาน (Absenteeism) วิเคราะห์ว่าบุคลากรมีนิสัยขาดงานหรือไม่ การขาดงานมีใบรับรองแพทย์หรือไม่ ใบรับรองแพทย์ที่ใช้เป็นของจริงหรือไม่ การขาดงานตรงกับ เทศกาลหรือกิจกรรมพิเศษ เช่น งานกีฬา การหยุดประจำปีต่อเนื่อง ฯลฯ

4. การขาด-ละจากงานในรูปแบบอื่นๆ การที่บุคลากรมีแนวโน้มจะเกิดอุบัติเหตุบ่อยๆ การที่พนักงานทำให้ง่านเกิดความยุ่งเหยิง การมาทำงานสาย-เลิกงานเร็วก่อนกำหนด Tea break เติมเวลาหรือเกินเวลา การทำให้ผู้อื่นเสียเวลาการทำงาน

5. การทะเลาะวิวาท (Conflict) การเพิ่มจำนวนของบุคลากรที่เกิดการทะเลาะ วิวาทเพื่อนบุคลากรหรือลูกค้าต้องฝืนใจทำงาน /ใช้บริการกับเขาหรือไม่ มีการร้องเรียนพฤติกรรม ของเขาหรือไม่

6. ขาดความซื่อสัตย์ (Dishonesty) มีการฉกฉวยสิ่งของหรือไม่ ใช้โทรศัพท์ ทางไกลของบริษัทฯในเรื่องส่วนตัว ขโมย-ฉวยโอกาสจากลูกค้า

7. การไม่สมัครใจทำ (Refusal to volunteer) ทำงาน ณ จุดที่พอดีกับเกณฑ์มาตรฐานเท่านั้นโดยไม่ทำให้มากขึ้น การพยายามซ่อนเครื่องรูดบัตรเครดิตไม่ให้ลูกค้าเห็น การ ที่บุคลากรต้อนรับไม่ช่วยแจ้งลูกค้าถึงเวลาที่เครื่องบินจะออก

8. ไม่ยอมมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ (Lack of delegation) ผู้จัดการที่ ไม่ยอมเชื่อใจในทีมงานของตนเอง จึงไม่ยอมมอบหมายความรับผิดชอบ ให้บุคลากรในทีมจะ มอบหมายเฉพาะงานที่คิดว่าตัวเขาเองไม่มีเวลาพอจะลงมือทำเองเท่านั้น

9. ตั้งเป้าหมายไม่สมจริง(Unrealistic target) บุคลากรตั้งเป้าหมายที่ง่ายเกินไป เพื่อให้ตัวเขาเองสามารถทำได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้แน่นอนหรือไม่ หรือเป้าหมายยากมากจน เมื่อไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายก็จะคาดหมายว่าจะไม่ได้รับการต่อว่าจากหัวหน้า

10. การบิดเบือนข้อมูล (Information distortion) บุคลากรพยายามจะบอกแต่ ข้อมูลข่าวสาร ที่ดีหรือเกิดประโยชน์ แต่เพิกเฉยหรือทำโทษคนที่ให้ข้อมูล-ข่าวสารที่ไม่ดีกับเขา

11. การตัดสินใจช้า (Slow decision) บุคลากรพยายามหลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจหรือไม่

12. การทำตามอำเภอใจ (Capriciousness) เขาชอบเน้นพูดแต่เรื่องตลก หรือคุยแต่เรื่องผู้หญิงหรือไม่ดื่มเหล้ามาก เที่ยวจนดึกมีผลทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ในตอนเช้าลดลง

สรุปประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงเกณฑ์มาตรฐานในการทำงานขององค์กรหรือหน่วยงานใดๆ โดยเน้นที่เป้าหมายขององค์กร และคุณภาพของทรัพยากร

คุณลักษณะของบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สมใจ ลักษณะ (2542: 40) ได้เสนอคุณลักษณะของบุคลากรที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพที่องค์การต้องการ ซึ่งมีคุณสมบัติ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถด้านความรู้ ความคิด (Cognitive Abilities)
    1.1 ความรู้ความสามารถจาการศึกษาที่จะเป็นพื้นฐานในการทำงาน
    1.2 ความสามารถในการใช้ภาษาที่ใช้เพื่อการสื่อสาร ได้แก่ ฟัง พูด อ่าน เขียน
    1.3 ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ วิจารณ์
    1.4 ความสามารถในการตัดสินใจ และแก้ปัญหา
    1.5 ความสามารถในการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง
    1.6 ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์
    1.7 ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์
2. ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติ (Perfomance Abilities)
    2.1 ความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ในงานที่ทำ
    2.2 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
    2.3 ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่ม
    2.4 ความสามารถในการประสานงาน
    2.5 ความสามารถประเมินผล
    2.6 ความสามารถทางมนุษย์สัมพันธ์

3. คุณลักษณะทางจิตใจ (Affective Charactristice)

3.1 มีจริยธรรมที่เป็นพื้นฐาน เช่น ความขยัน ความซื่อสัตย์ ความอดทน เป็นต้น

3.2 มีความรับผิดชอบ

3.3 มีระเบียบวินัย

3.4 มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะของบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือบุคคลตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยใช้เทคนิคในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพ และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นบุคคลที่มีความสุข และพอใจในการทำงาน พร้อมที่จะพัฒนาคุณภาพ และปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

การประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน

สเตีย (Steers. 1977: 56) ได้เสนอแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพของบุคลการในองค์การด้วยการพิจารณาแนวความคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ คือ

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การให้ได้สูงที่สุด(Goal Optimization) เป็นการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์การว่าสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์การได้มากน้อยเพียงใด

2. แนวความคิดเกี่ยวกับระบบ (Systems Perspective) เป็นการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์การว่าสามารถทำงานอย่างมีระบบ และบรรลุเป้าหมายขององค์การมากน้อยเพียงใด

3. การเน้นความสำคัญเรื่องพฤติกรรมของคน (Human Behavior) เป็นการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขอ งบุคลากรในองค์การจากพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่มีผลต่อสำเร็จของงาน หรืออีกนัยหนึ่งกล่าวได้ว่าเป็นการประเมินว่าเป้าหมายขององค์การว่าจะสามารถบรรลุผลได้โดยพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การได้มากเพียงใด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2548) กล่าวถึงการวัดประ สิทธิภาพดังนี้ การวัดประสิทธิภาพ (Efficiency) ของหน่วยงาน มี 2 ระดับ คือ

1 การวัดประสิทธิภาพระดับผลผลิตเป็นการวิเคราะห์และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต กับต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต (Output-Based Costing) โดยดูสัมฤทธิผลของผลผลิตจากตัวชี้วัดผลผลิตเชิงปริมาณ คุณภาพ และเวลา เมื่อเทียบกับต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตปีปัจจุบันกับปีที่ผ่านมา และเปรียบเทียบกับสถานศึกษาอื่นที่มีบริบทพื้นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นสัญญาณเตือนบอกเหตุความปกติหรือผิดปกติในการจัดทำเป็นหมายการดำเนินงานตามที่วางไว้และที่ต้องการให้เกิดขึ้นใหม่ในปีต่อๆไป

2 การวัดประสิทธิภาพระดับกระบวนการผลิต เป็นการวิเคราะห์และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการผลิตเทียบกับทรัพยากรนำเข้าโดยดูสัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรมหลัก กิจกรรมรอง และกิจกรรมสนับสนุน เมื่อเทียบกับต้นทุนต่อหน่วยของกิจกรรม

ที.เอ. ไรอัน และ พี.ซี. สมิทธ์ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็นสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

ในการตรวจสอบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรมย่อยหรือโครงการตามแผนปฏิบัติการจะต้องไม่ทำให้ต้นทุนของกิจกรรมหลัก กิจกรรมรอง และกิจกรรมสนับสนุนสูงหรือต่ำกว่าปกติเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา หรือต้นทุนของหน่วยงาน แต่ถ้าต้นทุนสูงกว่าจะต้องมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรที่ต้องการเน้น โดยการเพิ่มกิจกรรมย่อย หรือโครงการลงไปมากกว่าเดิม ดังนั้นหน่วยงานจะต้องหาเหตุปัจ จัยที่ทำให้การดำเนินงานของกิจกรรมย่อย หรืองาน / โครงการในระดับหน่วยงาน ที่เป็นเหตุให้ไม่บรรลุเป้าหมายของกิจกรรมหลัก กิจกรรมรองและกิจกรรมสนับสนุน เพื่อยกเลิกการปฏิบัติ หรือปรับปรุงรายละเอียด วิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องดีขึ้น ทั้งในเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ เชิงเวลา

- เชิงปริมาณ หมายถึง จำนวนกิจกรรมย่อย หรือโครงการสำหรับการผลิต
- เชิงคุณภาพหมายถึง การได้รับประโยชน์ถึงตัวผู้เรียน
- เชิงเวลา หมายถึง ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่แผนปฏิบัติการประจำปีกำหนดไว้

เหตุปัจจัยดังกล่าวจะเป็นสัญญาณบอกถึงต้นทุนผลผลิตขอ งหน่วยงานว่าจะสูงขึ้นหรือลดลงได้อย่างมีเหตุมีผล และเป็นสัญญาณเตือนว่าควรจะมีการปรับรายละเอียดกระบวนการผลิตหรือของหน่วยงานหรือไม่

ภรณี กีร์ติบุตร (2529: 110-116) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรว่าเป็นการแสดงถึงอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่าย แ ละผลประโยชน์ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยคำนึงว่า จำเป็นจะต้องใช้ปัจจัย หรือตัวป้อนต่างๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คนเท่าใดจึงจะบรรลุเป้าหมายหรือระดับของผลผลิตที่ต้องการ ทั้งนี้ การวัดประสิทธิภาพเป็นการวัดเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัยซึ่งเป็นตัวป้อนที่ใช้กับผลผลิตที่ได้รับ

5. ประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท เป็นโรงพยาบาลเอกชน ให้บริการแก่ประชาชนทั่วไประดับตติยภูมิ (Tertiary Care) ขนาด 275 เตียง ในเนื้อที่ 10-1-29 ไร่ ตั้งอยู่ที่ 133 สุขุมวิท 49 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลทางการแพทย์ครบทุกสาขาโดยคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ อุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัย ครบวงจร และบรรยากาศสถานที่ที่อบอุ่น โอ่โถ่ง สะดวกสบาย พร้อมด้วยร้านค้าเอื้ออำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน และแผนกฉุกเฉินโดยมีบริการรถ Ambulance ตลอด 24 ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

ด้านผู้ป่วยนอก ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ตรวจรักษาโรคทั่วไปทุกสาขา พร้อมด้วยศูนย์รักษาบำบัดโรคเฉพาะทางต่างๆ (Cancer of Excellences) เช่น สถาบันหัวใจ ศูนย์โรคระบบทางเดินหายใจ สถาบันโรคตับและทางเดินอาหาร ซึ่งได้รับการรับรองให้เป็นสถาบันปลูกถ่ายตับ สถาบันสุขภาพผิวพรรณ บริการด้านความงาม ศูนย์เลสิกและโรคตา แผนกไต สถาบันกุมารเวช ให้บริการในแต่ละสาขาย่อยแก่ผู้ป่วยเด็ก และศูนย์สุขภาพส ตรี ให้บริการและรับปรึกษาด้านสูติ -นรีเวช ซึ่งเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทยได้ผ่านการรับรองเป็น “โรงพยาบาลสายสัมพันธ์แม่-ลูก” โดยกระทรวงสาธารณสุข องค์กรยูนิเซฟ และองค์การอนามัยโลก เป็นต้น

ด้านผู้ป่วยใน สำหรับผู้ป่วยที่ต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ประกอบด้ว ยหอผู้ป่วยอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป 5 หอ หอผู้ป่วยเด็ก 1 หอ หอผู้ป่วยสูติ-นรีเวช 1 หอ หอผู้ป่วยทารกแรกเกิด 1 หอ และหอผู้ป่วยหนัก (ICU) 3 หอ

ด้านการแพทย์ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญครบทุกสาขา โดยแบ่งเป็น แพทย์ประจำ และแพทย์ผู้ใช้บริการ รวม 422 ท่าน

6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปราโมทย์ เอกก้านตรง (2546) บุคลิกภาพด้านการให้บริการของพนักงานและลูกจ้างการกีฬาแห่งประเทศไทย สังกัดสำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย ภาค 3 ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผู้มารับบริการเห็นว่าพนักงาน และลูกจ้างการกีฬาแห่งประเทศไทย สังกัด สำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย ภาค 3 มีบุคลิกภาพด้านการให้บริการโดยรวมและรวดเร็วอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่าเฉลี่ยต่ำ ได้แก่ ด้านการยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อผู้มารับบริการ ด้านความเต็มใจแบบสมัครใจต่อผู้มารับบริการ ด้านความกระฉั บกระเฉงและกระตือรือร้นในการให้บริการและด้านกิริยา มารยาทของผู้ให้บริการ ตามลำดับ

วิชาดา โชคศิขริน (2551) บุพปัจจัยด้านบุคลิกภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายขายตรงสินค้าโอท็อปในระบบการตลาดแบบหลายชั้น พบว่าลักษณะบุคลิกภาพแบบรอบคอบมีผลเชิงลบกับแร งจูงใจ เนื่องจากผู้จำหน่ายลักษณะนี้เป็นผู้มีหลักการ เหตุผล และมุ่งสู่ความสำเร็จ ลักษณะทางบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีผลเชิงลบกับการแสดงออกทางบทบาทและแบบใจกว้างมีผลเชิงลบกับการแสดงออกทางบทบาท เนื่องจากบุคลิกภาพดังกล่าวอาจเป็นการแสดงออกทางความคิดและจิตใจมากกว่า เป็นพวกชอบคิดแต่ไม่อยากทำ ส่วนลักษณะทางบุคลิกภาพแบบรอบคอบและแบบใจกว้างไม่มีผลกับความสามารถทางเชาว์อารมณ์ อาจเนื่องมาจากบุคลิกดังกล่าวมีผลต่อการกระทำที่ใช้ความคิดของตนเองเป็นหลัก มากกว่าการพยายามความเข้าใจในอารมณ์และจิตใจของตนเองและผู้อื่นก่อน ซึ่งอาจเป็นส าเหตุให้บุคลิกดังกล่าวมีผลเชิงลบกับความสามารถทางเชาว์อารมณ์

พนิดา ซื่อสัตย์สกุลชัย (2546) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพนักงานในด้านบุคลิกภาพที่มีการให้บริการลูกค้า ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านกรตอบสนองต่ อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจในลูกค้า ด้านบุคลิกภาพและเพื่อศึกษาข้อมูลที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานเคา น์เตอร์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับสูง เนื่องจากมีการปรับปรุงรูปแบบสาขาให้ทันสมัย ในส่วนของการให้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้ออยู่ระดับค่อนข้างสูง อีกทั้งธนาคารที่ให้บริการแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ลูกค้าที่ใช้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่ใช้บริการของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สรุป จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ปราโมทย์ เอกก้านตรง (2546) เรื่องบุคลิกภาพด้านการให้บริการของพนักงาน ศึกษาค้นคว้า พบว่าบุคลิกภาพด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ด้านการยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อผู้มารับบริการ ด้านความเต็มใจแบบสมัครใจต่อผู้มารับบริการ ด้านความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นในการให้บริการ และด้านกิริยา มารยาทของผู้ให้บริการทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้า และการศึกษาค้นคว้า เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเพื่อปรับปรุงบริการของ วิไล มีผล (2551) พบว่าการไม่สนใจต่อสิ่งที่ลูกค้าแนะนำ ร้องเรียน การไม่ละเลยทอดทิ้งปัญหาที่ไม่ได้แก้ของลูกค้า การตอบสนองความต้องการ คำแนะนำของลูกค้าคือสิ่งที่พอใจ การที่ลูกค้าได้ร้องเรียน แนะนำในอดีตเมื่อได้แก้ไขแล้วจะกลายเป็นลูกค้าที่ภักดี และการพิจารณาทุกสิ่งที่ทำสามารถแก้ปัญหาที่ไม่พอใจได้เป็นอย่างดี ทำให้ทราบถึงผลหรือแนวทางในการปรับปรุงบริการของพนักงาน

การศึกษาปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการและด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้ วิจัยคัดเลือกตัวแปรและกำหนดความสัมพันธ์ของตัวแปรในรูปแบบจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาศึกษารูปแบบที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน คือ ทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงานของแฮร์ริ่ง อีเมอร์สัน ศึกษาปัจจัยด้านการบริการ คือ ทฤษฎี สามเหลี่ยมแห่งการบริการของอัลเบรท ศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพจากทฤษฎีบุคลิกภาพของฮิลการ์ด โดยแบ่งปัจจัยด้านบุคลิกภาพเป็น บุคลิกภาพทางด้านกายภาพบุคลิกภาพทางด้านจิตใจ บุคลิกภาพทางด้านความสามารถ บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรมบุคลิกภาพทางด้านสังคม บุคลิกภาพทางด้านอาร มณ์ บุคลิกภาพทางด้านขวัญกำลังใจ ตามแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์

บทที่ 3
การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey research) โดยมีแบบสอบถาม(Questionnaires) เป็นเครื่องมือ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร โดยศึกษาเรื่อง"ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่ง ผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท" เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ซึ่งแบ่งเป็นพนักงาน 2 ระดับ คือ พนักงานระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 62 คน และพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 772 คน รวมจำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน 834 คน
(ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2552)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ซึ่งแบ่งเป็นบุคลากรระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 62 คน และบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 772 คน ประชากรทั้งหมด จำนวน 834 คน จึงใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1970: 580-581) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 5% ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณ รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 233 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2549: 178)

เมื่อ

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

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5 %

แทนค่า n $= \frac{834}{1+(233)(0.05)^2}$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่าง = 233 ราย

ผู้วิจัยเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 5% ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 12 คน รวมกลุ่ มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 245 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 233 คน จากจำนวนประชาก รทั้งหมด 834 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportiomal Stratified Sampling) โดยคำนวณจากสูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543)

$$\frac{F_S}{N} = n_s \times n$$

เมื่อ F_s แทน สัดส่วนในการสุ่มของแต่ละชั้นภูมิ

n_s แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากร ระดับผู้ปฏิบัติงาน และระดับผู้บังคับบัญชา โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แต่ละชั้นตามแผนก

แผนก	**จำนวนพนักงาน**	**จำนวนตัวอย่างที่ต้องทำการสุ่ม**
เวชระเบียน	32 คน	233 x 32 / 834 = 9 คน
รับผู้ป่วยใน	4 คน	233 x 4 / 834 = 1 คน
บริการผู้ป่วย	28 คน	233 x 28 / 834 = 8 คน
ฉุกเฉิน	23 คน	233 x 23 / 834 = 6 คน
ผู้ป่วยนอก	32 คน	233 x 32 / 834 = 9 คน
หัวใจ	17 คน	233 x 17 / 834 = 5 คน
ปอดและทางเดินหายใจ	9 คน	233 x 9 / 834 = 2 คน
จักษุ และเลสิค	11 คน	233 x 11 / 834 = 3 คน
ทันตกรรม	23 คน	233 x 23 / 834 = 6 คน
ศูนย์สุขภาพสตรี	18 คน	233 x 18 / 834 = 5 คน
ผู้ป่วยนอกเด็ก	26 คน	233 x 26 / 834 = 7 คน
ศัลยกรรมกระดูก	10 คน	233 x 10 / 834 = 3 คน
ผิวหนัง	9 คน	233 x 9 / 834 = 2 คน
ไต	11 คน	233 x 11 / 834 = 3 คน
ศูนย์สุขภาพ	21 คน	233 x 21 / 834 = 6 คน
รังสีวินิจฉัย	28 คน	233 x 28 / 834 = 8 คน
เภสัชกรรม	46 คน	233 x 46 / 834 = 13 คน
กายภาพ	16 คน	233 x 16 / 834 = 4 คน
ส่องกล้องทางเดินอาหาร	6 คน	233 x 6 / 834 = 2 คน
สถาบันตับ	16 คน	233 x 16 / 834 = 4 คน
เจาะเลือด	4 คน	233 x 4 / 834 = 1 คน
สถาบันผิวพรรณความงาม	46 คน	233 x 42 / 834 = 12 คน
หัวใจ	6 คน	233 x 6 / 834 = 2 คน
ศัลยกรรมทั่วไป	10 คน	233 x 10 / 834 = 3 คน
หู คอ จมูก	10 คน	233 x 10 / 834 = 3คน
จิตเวช	5 คน	233 x 5 / 834 = 1 คน
ผู้ป่วยใน 4 A	17 คน	233 x 17 / 834 = 5 คน
ผู้ป่วยใน 5 A	21 คน	233 x 21 / 834 = 6 คน
ผู้ป่วยใน 5 B	23 คน	233 x 23 / 834 = 6 คน

ตาราง 1 (ต่อ)

แผนก	จำนวนพนักงาน	จำนวนตัวอย่างที่ต้องทำการสุ่ม
ผู้ป่วยใน 4 R	18 คน	233 x 18 / 834 = 5 คน
ผู้ป่วยใน 6 A	21 คน	233 x 21 / 834 = 6 คน
ผู้ป่วยใน 6 B	18 คน	233 x 18 / 834 = 5 คน
ผู้ป่วยใน 7	15 คน	233 x 15 / 834 = 4 คน
ผู้ป่วยในเด็ก	19 คน	233 x 19 / 834 = 5 คน
IV TEAM	6 คน	233 x 6 / 834 = 2 คน
ผู้ป่วยวิกฤต	80 คน	233 x 80 / 834 = 22 คน
ห้องผ่าตัด	24 คน	233 x 24 / 834 = 7 คน
ห้องคลอด	5 คน	233 x 5 / 834 = 1 คน
ทารกแรกเกิด	18 คน	233 x 18 / 834 = 5 คน
ห้องพักฟื้น	12 คน	233 x 12 / 834 = 3 คน
ฝ่ายการพยาบาล /สนับสนุนทางการแพทย์/โภชนาการ และพยาธิ	7 คน	233 x 7 / 834 = 2 คน
บุคลากรระดับผู้บังคับบัญชารวม	62 คน	233 x 62 / 834 = 17 คน
รวม	834 คน	

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท เดือนกรกฎาคม 2552.

2. วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มของระดับตำแหน่ง คือ ระดับผู้ปฏิบัติงานตามแผนก และระดับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ได้ตัวอย่างพนักงานตามที่กำหนดกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเผื่อไว้ประมาณ 245 ฉบับ ทั้งนี้เพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์และป้องกันการผิดพลาด อันเนื่องมาจากการไม่ตั้งใจทำแบบสอบถาม มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลการคัดเลือกแบบสอบถามพร้อมกับการทิ้งบางส่วนให้คงสภาพโครงสร้างเดิมของลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่วางแผนไว้ ได้ผลการตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ทั้งสิ้น 240 ฉบับ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยสร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามออก1 ชุด ประกอบไปด้วย4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุงาน

โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วย มีคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 2 ข้อและคำถามมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple-choice question) จำนวน 3 ข้อ

ได้ทำการใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงอายุ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2542: 110) คำนวณได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เกณฑ์การกำหนดอายุ พนักงานโรงพยาบาลมีอายุต่ำสุด คือ 19 ปี และอายุสูงสุด คือ 60 ปี ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดอายุ โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 19}{4}$$

$$= 10.25$$

ได้แก่

1. 19-28 ปี
2. 29-38 ปี
3. 39-48 ปี
4. 49 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ระดับตำแหน่ง ระดับการวัดข้อมูลข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

1. ระดับผู้บังคับบัญชา
2. ระดับผู้ปฏิบัติงาน

ข้อที่ 5 อายุงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

1. น้อยกว่า 2 ปี
2. 2-5 ปี
3. 6-9 ปี
4. 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการป รับปรุงมาตรฐานการให้บริการ โดยประกอบด้วย 10 ประเภท ได้แก่ การฟัง ความน่าเชื่อถือ การให้บริการขั้นมาตรฐาน การออกแบบการให้บริการ การแก้ปัญหา การให้บริการเหนือความคาดหวัง การดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม การทำงานเป็นทีม การทำวิจัยพนักงาน และผู้นำในการให้บริการจำนวน 12 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert

มีเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตราส่วนวัดระดับความคิดเห็น โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า กำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยใช้คำถามเชิงบวก แบ่งคะแนนไว้ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5 คะแนน
เห็นด้วย	=	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	=	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1 คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้ว ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ตาราง 2 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย	**ระดับความเห็น**	**แปลผล**
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พนักงานมีการปรับปรุงมาตฐานการให้บริการดีมาก
3.41 – 4.20	เห็นด้วย	พนักงานมีการปรับปรุงมาตฐานการให้บริการดี
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ	พนักงานมีการปรับปรุงมาตฐานการให้บริการปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย	พนักงานมีการปรับปรุงมาตฐานการให้บริการไม่ดี
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พนักงานมีการปรับปรุงมาตฐานการให้บริการไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ โดยประกอบด้วย 7 ประเภท ได้แก่ บุคลิกภาพทางร่างกาย บุคลิกภาพทางจิตใจ บุคลิกภาพทางความสามารถ บุคลิกภาพทางจริยธรรม บุคลิกภาพทางสังคม บุคลิกภาพทางจิตใจและอารมย์ บุคลิกภาพทางขวัญและกำลังใจ จำนวน 27 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert

มีเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตราส่วนวัดระดับความคิดเห็น โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า กำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยใช้คำถามเชิงบวก แบ่งคะแนนไว้ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5 คะแนน
เห็นด้วย	=	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	=	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1 คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้ว ผู้ วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรา ยผลการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ตาราง 3 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของบุคลิกภาพ

คะแนนเฉลี่ย	**ระดับความเห็นของพนักงาน**	**แปลผล**
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พนักงานมีบุคลิกภาพดีมาก
3.41 – 4.20	เห็นด้วย	พนักงานมีบุคลิกภาพดี
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ	พนักงานมีบุคลิกภาพปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย	พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำนวน 15 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert

มีเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตราวัดระดับความคิดเห็ น โดยใช้มาราส่วนประเมินค่า กำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยใช้คำถามเชิงบวก แบ่งคะแนนไว้ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5 คะแนน
เห็นด้วย	=	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	=	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1 คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการอภิปรา ยผลการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ตาราง 4 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

คะแนนเฉลี่ย	**ระดับความเห็นของพนักงาน**	**แปลผล**
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	เห็นด้วย	มีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ	มีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย	มีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับไม่ดีอย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัยเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2. รวบรวมสาระ และเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาส ร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำทดลอง (Try out)

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับบุคลากรโรงพยาบาสมิติเวช สุขุมวิท สำหรับกลุ่มตั วอย่างที่นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ คือ บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาหาความเชื่อมั่นหรือค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Cogfficient of alpha) ของ (Crobach) ซึ่งจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยพิจารณาแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.7 ขึ้นไป

1.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8770

1.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9342

1.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9210

6. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

แหล่งข้อมูล (Source of data) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) โดยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูล เพื่อทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอ บถามบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำนวน 233 คน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1.1 ขอจดหมายจากบัณฑิต เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

1.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทตามที่ได้กำหนดไว้

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศดังนี้

2.1 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 วารสารต่าง ๆ

2.3 ข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกระทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ทำการลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามปลายปิดที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Science for Windows) โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 การวิเคราะห์เชิงสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางด้านส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุงาน

- ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

- ค่าคะแนนเฉลี่ ย (Mean) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2-3

- ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2-3

3.2 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ ได้แก่

- t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้านเพศ

- One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุงาน

- สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person's Correlation Coefficient) ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชสุขุมวิท และปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวชสุขุมวิท

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (Bluman. 2004: 36)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ หรือ ค่าเปอร์เซ็นต์
f แทน ค่าความถี่ที่สำรวจได้
n แทน ค่าจำนวนความถี่ทั้งหมด หรือ ค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (Bluman. 2004: 98)

$$\overline{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum x$ แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545: 38)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n\,(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน โดยใช้สูตร

ตาราง 5 สูตรคำนวณค่า F-test

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม*(B)*	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม*(W)*	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม *(T)*	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมุตติฐาน

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณการของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Squares between groups)
$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณการของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Squares within groups

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2;n-k}\sqrt{MSE\left[\frac{1}{n_i}+\frac{1}{n_j}\right]}$$

โดยที่ ni ≠ nj เมื่อ

LSD	แทน	ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
$t_{1-\alpha/2;n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n-k
MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

2.1.2 ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

โดยค่า $$MS_{(W)} = \sum_{i=1}^{k}\left(1-\frac{n_j}{N}\right)S_1^2$$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between Group)

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within Group) สำหรับ Brown-Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

N แทน ขนาดของประชากร

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\overline{x_i} - \overline{x_j}}{MS_{(w)}\left(\frac{1}{n_i}+\frac{1}{n_j}\right)}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Fordythe

$\overline{x_i}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\overline{x_j}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

N_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

Nj แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 และ ข้อ 3 มีสูตรดังนี้

$$r = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

เมื่อ r = สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ΣX = ผลรวมคะแนน X

ΣY = ผลรวมคะแนน Y

ΣX^2 = ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

ΣY^2 = ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

ΣXY = ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การแปลความหมาย ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 316)

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.91-1.00	สูงมาก
0.71-0.90	สูง
0.31-0.70	ปานกลาง
0.11-0.30	ต่ำ
0.01-0.10	ต่ำมาก

2.3 สถิติที่ใช้วิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถาม

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α - Cogfficient) จากสูตรของ Cronbach (Aiken. 1991: 100; citing Cronbach. 1951)

การหาค่าความเชื่อมั่น (Realiability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α - Cogfficient) ของครอนบัค เพื่อปรับปรุงให้แบบสอบถามได้ตามมาตรฐาน ซึ่งค่าแอลฟ่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \geq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือได้มาก โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)}\left\{1-\frac{\sum S_1^2}{S_t^2}\right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของชุดคำถาม

$\sum S_1^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

S_t^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมของชุดคำถาม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดคว ามเข้าใจและสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อ	n	แทน	จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
	t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
	MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
	df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
	*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
	**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
	H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
	H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของงานวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงาน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้าน การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ได้แก่ การฟังการให้บริการขั้นมาตรฐานการออกแบบการให้บริการ การแก้ปัญหา การให้บริการเหนือความคาดหวัง การทำงานเป็นทีม ความน่าเชื่อถื อ การดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม การทำวิจัยพนักงาน และผู้นำในการให้บริการ โดยวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพทางด้านกายภาพ บุคลิกภาพทางด้านจิตใจ บุคลิกภาพทางด้านความสามารถ บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรมบุคลิกภาพทางด้านสังคม บุคลิกภาพทางด้านอารมณ์ และบุคลิกภาพทางด้านขวัญกำลังใจ โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน โดยวิเคร าะห์ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอา ยุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพกา รทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงาน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตาราง 6 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	32	13.33
หญิง	208	86.67
รวม	240	100.00
2. อายุ		
19 - 25 ปี	83	34.58
26 - 35 ปี	130	54.17
36 - 45 ปี	21	8.75
46 ปี ขึ้นไป	6	2.50
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	13.75
ปริญญาตรี	193	80.42
สูงกว่าปริญญาตรี	14	5.83
รวม	240	100.00
4. ระดับตำแหน่ง		
ระดับผู้บังคับบัญชา	17	2.92
ระดับปฏิบัติงาน	233	97.08
รวม	240	100.00
5. อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	37	15.42
2 – 5 ปี	108	45.00
6 – 9 ปี	74	30.83
10 ปี ขึ้นไป	21	8.75
รวม	240	100.00

จากตาราง 6 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และ เพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุ 19-25 ปี ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี และผู้ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวน 83, 21 และ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 34.58, 8.75 และ 2.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 80.42 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงว่าปริญญาตรี โดยมีจำนวน 33 และ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และ 5.83 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งอยู่ในระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 2.92 และ ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 97.02

อายุการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมี อายุงาน 2 - 5 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ 6 – 9 ปี น้อยกว่า 2 ปี และ 10 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวน 74, 37 และ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83, 15.42 และ 8.75 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ มีความถี่ของข้อมูลแ ะการกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ บางกลุ่มมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ดังนั้นเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยจึงทำการรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายข้อมูลมีความสม่ำเสมอในด้านอายุ เนื่องจากมีค่าน้อยกว่าร้อยละ 5 ของข้อมูลทั้งหมด ซึ่งได้กลุ่มข้อมูลใหม่ดังนี้ คือ

ตาราง 7 จำนวนและค่าร้อยละของอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
19 - 25 ปี	83	34.58
26 - 35 ปี	130	54.17
35 ปี ขึ้นไป	27	11.25
รวม	100	100.00

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ ตอบแบบสอบถามด้านอายุ ที่ทำการจัดกลุ่มใหม่เพื่อใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้ อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุ 19-25 ปี และผู้ที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวน 83 และ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 34.58 และ 11.25 ตามลำดับ

ตอนที่2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้าน การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ได้แก่ การฟัง การให้บริการขั้นมาตรฐาน การออกแบบการให้บริการ การแก้ปัญหา การให้บริการเหนือความคาดหวัง การทำงานเป็น ทีม ความน่าเชื่อถือ การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม การทำวิจัยพนักงาน และผู้นำในการให้บริการ โดยวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ดังนี้

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐา นในการให้บริการรายข้อ

การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ	n = 240		การแปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
การฟัง	**4.37**	**0.36**	**ดีมาก**
- ท่านรับฟังข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ของลูกค้าด้วยความยินดี	4.26	0.46	ดีมาก
- ท่านนำข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ของลูกค้ามาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ	4.47	0.51	ดีมาก
การให้บริการขั้นมาตรฐาน	**4.43**	**0.60**	**ดีมาก**
- ท่านให้บริการลูกค้าตามเกณฑ์และมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาล	4.43	0.60	ดีมาก
การออกแบบการให้บริการ	**4.44**	**0.56**	**ดีมาก**
- ท่านมีการวางแผนการดำเนินงานในการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ	4.44	0.56	ดีมาก
การแก้ปัญหา	**4.38**	**0.45**	**ดีมาก**
- ท่านสามารถแก้ปัญหาหรือสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนได้	4.34	0.58	ดีมาก
- ท่านสามารถแก้ปัญหาในการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานในการบริการมีประสิทธิภาพ	4.42	0.56	ดีมาก
การให้บริการเหนือความคาดหวัง	**4.41**	**0.53**	**ดีมาก**
- ท่านสามารถให้บริการ โดยที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ/ความประทับใจสูงสุด	4.41	0.53	ดีมาก
การทำงานเป็นทีม	**4.45**	**0.51**	**ดีมาก**
- ท่านมีการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในการให้บริการลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวก/ให้บริการ แก่ลูกค้า	4.45	0.52	ดีมาก

ตาราง 8 (ต่อ)

การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ	n = 240		การแปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
ความน่าเชื่อถือ	**4.41**	**0.49**	**ดีมาก**
- ท่านสามารถให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือได้	4.41	0.49	ดีมาก
การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม	**4.38**	**0.53**	**ดีมาก**
- ท่านให้บริการแก่ลูกค้าด้วยเท่าเทียม	4.38	0.53	ดีมาก
การทำวิจัยพนักงาน	**4.37**	**0.53**	**ดีมาก**
- ท่านสืบหาและรวบรวมข้อมูลต่างๆ ในการให้บริการจากเพื่อนพนักงาน	4.37	0.53	ดีมาก
ผู้นำในการให้บริการ	**4.31**	**0.53**	**ดีมาก**
- ท่านคอยกระตุ้นและให้กำลังใจแก่เพื่อนพนักงานในการให้บริการลูกค้า	4.31	0.53	ดีมาก
รวม	**4.39**	**0.25**	**ดีมาก**

จากตาราง 8 พบว่า บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านการฟัง โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการด้านการฟังอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านนำข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ของลูกค้ามาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ ท่านรับฟังข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ ของลูกค้าด้วยความยินดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ด้านการให้บริการขั้นมาตรฐาน โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ได้แก่ ท่านให้บริการลูกค้าตามเกณฑ์และมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาล

ด้านการออกแบบการให้บริการ โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ได้แก่ ท่านมีการวางแผนการดำเนินงานในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ด้านการแก้ปัญหา โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการด้านการแก้ปัญหาอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แ ก่ ท่านสามารถแก้ปัญหาในการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานในการบริการมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ ท่านสามารถแก้ปัญหาหรือสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ด้านการให้บริการเหนือความคาดหวัง โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ได้แก่ ท่านสามารถให้บริการ โดยที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ/ความประทับใจสูงสุด

ด้านการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ได้แก่ ท่านมีการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในการให้บริการลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวก/ให้บริการ แก่ลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ได้แก่ ท่านสามารถให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือได้

ด้านการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ได้แก่ ท่านให้บริการแก่ลูกค้าด้วยเท่าเทียม

ด้าน การทำวิจัยพนักงาน โดยภาพ รวม บุคลากร มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ได้แก่ ท่านสืบหาและรวบรวมข้อมูลต่างๆ ในการให้บริการจากเพื่อนพนักงาน

ด้าน ผู้นำในการให้บริการ โดยภาพ รวม บุคลากร มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ได้แก่ ท่านคอยกระตุ้นและให้กำลังใจแก่เ พื่อนพนักงานในการให้บริการลูกค้า

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพทางด้านกายภาพบุคลิกภาพทางด้านจิตใจ บุคลิกภาพทางด้านความสามารถ บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรมบุคลิกภาพทางด้านสังคม บุคลิกภาพทางด้านอารมณ์ และบุคลิกภาพทางด้านขวัญกำลังใจ โดยวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านบุคลิกภาพ โดยรวมและรายด้าน

บุคลิกภาพ	n = 240		การแปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
ด้านกายภาพ	4.30	0.33	ดีมาก
ด้านจิตใจ	4.31	0.36	ดีมาก
ด้านความสามารถ	4.32	0.39	ดีมาก
ด้านจริยธรรม	4.34	0.30	ดีมาก
ด้านสังคม	4.37	0.34	ดีมาก
ด้านอารมณ์	4.36	0.30	ดีมาก
ด้านขวัญกำลังใจ	4.36	0.44	ดีมาก
รวม	**4.34**	**0.24**	**ดีมาก**

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี บุคลิกภาพโดยรวมอยู่ในระดับ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีบุคลิกภาพยู่ในระดับดีมากทุกด้าน อันดับหนึ่งได้แก่ บุคลิกภาพด้าน สังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา คือ บุคลิกภาพด้าน อารมณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 บุคลิกภาพด้านขวัญกำลังใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 บุคลิกภาพด้านจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 บุคลิกภาพด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 บุคลิกภาพด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และบุคลิกภาพด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพด้านกายภาพ โดยรวมและรายข้อ

บุคลิกภาพด้านกายภาพ	n = 240		การแปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ท่านมีสภาพร่างกายรูปร่างที่แข็งแรงและเหมาะสมกับงาน	4.17	0.37	ดี
2. ท่านทานอาหารที่มีประโยชน์และออกกำลังกายสม่ำเสมอเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน	4.24	0.61	ดีมาก
3. ท่านแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและถูกต้องตามกฎระเบียบขององค์กร	4.44	0.52	ดีมาก
4. ท่านภูมิใจกับรูปร่างและบุคลิกภาพที่ดีของท่าน	4.36	0.62	ดีมาก
รวม	**4.30**	**0.33**	**ดีมาก**

จากตาราง 10 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีบุคลิกภาพด้านกายภาพ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับดีมาก ทุกข้อยกเว้น ท่านมีสภาพร่างกายรูปร่างที่แข็งแรงและเหมาะสมกับงาน อยู่ในระดับดี อันดับหนึ่ง ได้แก่ ท่านแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและถู กต้องตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมา คือ ท่านภูมิใจกับรูปร่างและบุคลิกภาพที่ดีของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ท่านทานอาหารที่มีประโยชน์และออกกำลังกายสม่ำเสมอเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และท่านมีสภาพร่างกายรู ปร่างที่แข็งแรงและเหมาะสมกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพด้านจิตใจ โดยรวมและรายข้อ

บุคลิกภาพด้านจิตใจ	n = 240		การแปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
1. การทำให้ลูกค้าพอใจเป็นเป้าหมายในการทำงานของท่าน	4.30	0.49	ดีมาก
2. ท่านสามารถจำชื่อลูกค้า/เพื่อนร่วมงานได้ส่วนใหญ่	4.30	0.54	ดีมาก
3. ท่านใส่ใจและให้ความสำคัญต่อรายละเอียดของลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน	4.30	0.51	ดีมาก
4. ท่านสามารถแสดงให้ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานพอใจในการทำงานของท่าน	4.34	0.53	ดีมาก
รวม	**4.31**	**0.36**	**ดีมาก**

จากตาราง 11 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีบุคลิกภาพด้านจิตใจอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านสามารถแสดงให้ลูกค้าแ ละเพื่อนร่วมงานพอใจในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมา คือ การทำให้ลูกค้าพอใจเป็นเป้าหมายในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ท่านสามารถจำชื่อลูกค้า/เพื่อนร่วมงานได้ส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และท่านใส่ใจและให้ความสำคัญต่อรายละเอียดของลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เท่ากัน

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพด้านความสามารถ โดยรวมและรายข้อ

บุคลิกภาพด้านความสามารถ	n = 240		การแปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ในงานให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้ดี	4.32	0.54	ดีมาก
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ทุกครั้ง	4.31	0.60	ดีมาก
3. ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาและให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	4.35	0.51	ดีมาก
4. ท่านสามารถใช้ภาษาที่เหมาะสมและสื่อสารให้ลูกค้า/เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้ดี	4.30	0.55	ดีมาก
รวม	**4.32**	**0.39**	**ดีมาก**

จากตาราง 12 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีบุคลิกภาพด้านความสามารถอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาและให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมา คือ ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ในงานให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ให้กับลูกค้าได้ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และท่านสามารถใช้ภาษาที่เหมาะสมและสื่อสารให้ลูกค้า /เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพด้านจริยธรรม โดยรวมและรายข้อ

บุคลิกภาพด้านจริยธรรม	n = 240		การแปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ท่านจะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า	4.24	0.45	ดีมาก
2. ท่านจะตอบคำถามลูกค้าและเพื่อนร่วมงานตามความจริงเสมอ	4.34	0.49	ดีมาก
3. ท่านให้บริการลูกค้าทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน	4.47	0.52	ดีมาก
4. ท่านจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ	4.30	0.56	ดีมาก
รวม	**4.34**	**0.30**	**ดีมาก**

จากตาราง 13 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีบุคลิกภาพด้านจริยธรรมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านให้บริการลูกค้าทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ท่านจะตอบคำถามลูกค้าและเพื่อนร่วมงานตามความจริงเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ท่านจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และท่านจะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพด้านสังคม โดยรวมและรายข้อ

บุคลิกภาพด้านสังคม	n = 240		การแปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ท่านได้รับความจริงใจและสิ่งที่เป็นประโยชน์จากลูกค้า/เพื่อนร่วมงาน	4.32	0.63	ดีมาก
2. ท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะกับผู้อื่นเสมอ	4.37	0.52	ดีมาก
3. ท่านให้เกียรติและมุ่งมั่นในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.39	0.53	ดีมาก
4. ท่านสามารถทำงานร่วมกับหัวหน้างานเพื่อนร่วมงานและแผนกอื่นได้เป็นอย่างดี	4.41	0.49	ดีมาก
รวม	**4.37**	**0.34**	**ดีมาก**

จากตาราง 14 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีบุคลิกภาพด้านสังคมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับดี มากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านสามารถทำงานร่วมกับหัวหน้างานเพื่อนร่วมงานและแผนกอื่นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา คือ ท่านให้เกียรติและมุ่งมั่นในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะกับผู้อื่นเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และท่านได้รับความจริงใจและสิ่งที่เป็นประโยชน์จากลูกค้า /เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพด้านอารมณ์ โดยรวมและรายข้อ

บุคลิกภาพด้านอารมณ์	n = 240		การแปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ท่านรู้สึกและแสดงความเป็นมิตรเอาใจใส่ต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.42	0.52	ดีมาก
2. ท่านมีการแสดงออกทางสีหน้าถึงความเต็มใจและรอยยิ้มให้กับลูกค้าทุกคน	4.38	0.49	ดีมาก
3. ท่านมีความพร้อมเสมอในการให้บริการลูกค้า	4.35	0.49	ดีมาก
4. ท่านเป็นคนที่มีทัศนคติและอารมณ์ดีอยู่เสมอ	4.27	0.49	ดีมาก
รวม	**4.36**	**0.30**	**ดีมาก**

จากตาราง 15 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมี บุคลิกภาพด้าน อารมณ์อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านรู้สึกและแสดงความเป็นมิตรเอาใจใส่ต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ ท่านมีการแสดงออกทางสีหน้าถึงความเต็มใจและรอยยิ้มให้กับลูกค้าทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ท่านมีความพร้อมเสมอในการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และท่านเป็นคนที่มีทัศนคติและอารมณ์ดีอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพด้านขวัญกำลังใจ โดยรวมและรายข้อ

บุคลิกภาพด้านขวัญกำลังใจ	n = 240		การแปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ท่านมีความสุขที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจในการบริการ	4.31	0.53	ดีมาก
2. ท่านเป็นคนที่มีขวัญและกำลังใจดีไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค	4.30	0.66	ดีมาก
3. ท่านมีความสุขกับการทำงานที่นี่เพราะเรื่องงานและชีวิตส่วนตัวมีความลงตัวเป็นอย่างดี	4.45	0.59	ดีมาก
4. โรงพยาบาลแห่งนี้มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงซึ่งเป็นแรงบันดาลใจที่จะทำให้ท่านทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงาน	4.38	0.60	ดีมาก
รวม	**4.36**	**0.44**	**ดีมาก**

จากตาราง 16 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีบุคลิกภาพด้านขวัญกำลังใจอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีลุคลิกภาพอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านมีความสุขกับการทำงานที่นี่เพราะเรื่องงานและชีวิตส่วนตัวมีความลงตัวเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา คือ โรงพยาบาลแห่งนี้มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงซึ่งเป็นแรงบันดาลใจที่จะทำให้ท่านทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ท่านมีความสุขที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และท่านเป็นคนที่มีขวัญและกำลังใจดีไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน โดยวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมและรายข้อ

ประสิทธิภาพการทำงาน	n = 240		การแปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ท่านสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง	4.27	0.46	ดีมาก
2. ท่านทำงานเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด	4.32	0.52	ดีมาก
3. ท่านทำงานด้วยความคล่องแคล่ว รวดเร็ว	4.35	0.51	ดีมาก
4. ผู้รับบริการยกย่องชมเชยการทำงานของท่านอยู่เสมอ	4.34	0.59	ดีมาก
5. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.34	0.47	ดีมาก
6. ท่านทำงานโดยใช้วัสดุและอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ผลงานที่ได้มีคุณภาพดี	4.40	0.49	ดีมาก
7. ผู้รับบริการยอมรับผลการทำงานของท่าน	4.34	0.51	ดีมาก
8. ท่านตั้งใจทำงานด้วยความขยันและอดทน	4.41	0.49	ดีมาก
9. ท่านทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี	4.41	0.49	ดีมาก
10. ท่านมาทำงานตรงต่อเวลาเสมอ	4.38	0.50	ดีมาก
11. ท่านมีความสุข พอใจในผลงานที่ทำออกมา	4.24	0.47	ดีมาก
12. เมื่อเกิดข้อผิดพลาด ท่านจะรับผิดชอบในงานที่ท่านทำ	4.39	0.49	ดีมาก
13. ท่านทำงานด้วยความตั้งใจ มีผลงานเพิ่มขึ้น	4.40	0.53	ดีมาก
14. ท่านทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ด้วยดี	4.41	0.49	ดีมาก
15. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงพยาบาลอย่างเคร่งครัด	4.34	0.49	ดีมาก
รวม	**4.36**	**0.23**	**ดีมาก**

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบ ถามมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านตั้งใจทำงานด้วยความขยันและอดทน ท่านทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี และท่านทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เท่ากัน รองลงมา คือ ท่านทำงานโดยใช้วัสดุและอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ผลงานที่ได้มีคุณภาพดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ท่านทำงานด้วยความตั้งใจ มีผลงานเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อเกิดข้อผิดพลาด ท่า นจะรับผิดชอบในงานที่ท่านทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ท่านมาทำงานตรงต่อเวลาเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ท่านทำงานด้วยความคล่องแคล่ว รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ผู้รับบริการยกย่องชมเชยการทำงานของท่านอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ท่านปฏิบัติตามกฎระเบี ยบของโรงพยาบาลอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ท่านทำงานเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ท่านสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และท่านมีความสุข พอใจในผลงานที่ทำออกมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 5 สมมติฐาน ดังนี้คือ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 บุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : บุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีเพศ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1: บุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีเพศ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม t-test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนเพศชายเท่ากับค่าความแปรปรวนเพศหญิง

H_1 : ค่าความแปรปรวนเพศชายไม่เท่ากับค่าความแปรปรวนเพศหญิง

ตาราง 18 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามเพศ

			Levene's Test for t-test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		เพศ	F	Sig	$\overline{X}$	S.D.	t	df	p
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท	Equal variences assumed	ชาย	3.882	.055	4.33	0.28	-0.920*	238	0.049
		หญิง			4.36	0.22			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 การทดสอบค่าความแปรปรวนด้านเพศของ บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.055 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานรอง แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่มีความแตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านเพศของ บุคลากร กับประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 กล่าวคือ เพศหญิงมีประสิทธิภาพการทำงานดีกว่าเพศชาย

สมมติฐานข้อที่ 1.2 บุคคล ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : บุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วยสถิติ F-test และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่าง ด้วย Brown – Forsythe

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านอายุ

	Levene Statistic	df1	df2	Sig(2-tailed)
อายุ	0.551	2	237	0.594

จากตาราง 19 พบว่า ค่า Sig(2-tailed) เท่ากับ 0.594 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน จึงทดสอบความแตกต่าง ด้วยสถิติ F-test ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 20 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.903	2	0.452	9.040*	0.035
	ภายในกลุ่ม	11.965	237	0.050		
	รวม	12.868	239			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านอายุของ บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท กับประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ .05 ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามลำดับ แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	19 – 25 ปี	26 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
		4.27	4.40	4.38
19 – 25 ปี	4.27	-	-0.13*	-0.11*
		-	(0.023)	0.044
26 – 35 ปี	4.40		-	0.02
			-	(0.056)
35 ปีขึ้นไป	4.38			-
				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 โดยการทดสอบแบบ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้ คือ

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26 – 35 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 19 – 25 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26 – 35 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานดีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 19 – 25 ปี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.13

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 19 – 25 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงานดีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 19 – 25 ปี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.11

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 บุคคล ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : บุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วยสถิติ F-test และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่าง ด้วย Brown – Forsythe

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านระดับการศึกษา

	Levene Statistic	df1	df2	Sig(2-tailed)
ระดับการศึกษา	0.459	2	237	0.734

จากตาราง 22 พบว่า ค่า Sig(2-tailed) เท่ากับ 0.734 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน จึงทดสอบความแตกต่าง ด้วยสถิติ F-test ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 23 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.401	*2*	0.200	3.809*	0.024
	ภายในกลุ่ม	12.467	*237*	0.053		
	รวม	12.868	*239*			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านระดับการศึกษาของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท กับประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามลำดับ แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างของเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.28	4.36	4.40
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.28	-	-0.08	-0.12*
		-	(0.069)	0.031
ปริญญาตรี	4.36		-	0.04
			-	(0.142)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.40			-
				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จาตาราง 24 พบว่า โดยการทดสอบแบบ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน ดีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.04

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 บุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : บุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1: บุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม t-test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวน ตำแหน่งผู้บัญชา เท่ากับค่าความแปรปรวน ตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน

H_1 : ค่าความแปรปรวน ตำแหน่งผู้บัญชาไม่ เท่ากับค่าความแปรปรวน ตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน

ตาราง 25 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามระดับตำแหน่ง

			Levene's Test for t-test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		ระดับตำแหน่ง	F	Sig	$\overline{X}$	S.D.	t	df	p
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท	Equal varience assumed	ผู้บังคับบัญชา	3.679	.071	4.41	0.25	-0.672*	238	0.025
		ปฏิบัติงาน			4.34	0.21			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 การทดสอบค่าความแปรปรวนด้านระดับตำแหน่งของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.071 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานรอง แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่มีความแตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test

ผลการทดสอบสมมติฐานด้าน ระดับตำแหน่ง ของบุคลากร กับประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่ากว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กล่าวคือ ตำแหน่งผู้บังคับบัญชามีประสิทธิภาพการทำงานดีกว่าบุคลากรตำแหน่งปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 บุคคล ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : บุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุ มวิท ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วยสถิติ F-test และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่าง ด้วย Brown – Forsythe

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านอายุการทำงาน

	Levene Statistic	df1	df2	Sig(2-tailed)
อายุการทำงาน	1.311	3	236	0.261

จากตาราง 26 พบว่า ค่า Sig(2-tailed) เท่ากับ 0.261 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันจึงทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ F-test ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 27 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามอายุการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
อายุการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.485	3	0.162	3.082*	0.028
	ภายในกลุ่ม	12.383	236	0.052		
	รวม	12.868	239			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้าน อายุการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท กับประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามลำดับ แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างของเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามอายุการทำงาน เป็นรายคู่

อายุการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 2 ปี 4.27	2 – 5 ปี 4.40	6 – 9 ปี 4.35	10 ปีขึ้นไป 4.53
น้อยกว่า 2 ปี	4.27	- -	-0.13 (0.098)	-0.08* (0.046)	-0.26 (0.153)
2 – 5 ปี	4.40		- -	0.05* (0.037)	-0.13 (0.073)
6 – 9 ปี	4.35			- -	-0.18 (0.113)
10 ปีขึ้นไป	4.53				- -

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 โดยการทดสอบแบบ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้ คือ

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 6 – 9 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 2 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 6 – 9 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ดีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 2 ปี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.08

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 2 – 5 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 6 – 9 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 2 – 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ดีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 6 – 9 ปี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.05

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้ บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

H_1 : ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตาราง 29 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการกับประสิทธิภาพการทำงาน

ตัวแปร	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ	0.389 **	0.007	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 พบว่า การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ โดยรวมกับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.389 แสดงว่า มีสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ดีขึ้น บุคลากรจะมีประสิทธิภาพการทำงาน ก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับ ปานกลาง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ รายด้าน ทั้ง 10 ด้าน กับประสิทธิภาพการทำงาน คือ การฟัง การให้บริการขั้นมาตรฐาน การออกแบบการให้บริการ การแก้ปัญหา การให้บริการเหนือความคาดหวัง การทำงานเป็นทีม ความน่าเชื่อถือ การดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม การทำวิจัยพนักงาน และผู้นำในการให้บริการ โดยนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ ดังนี้

ตาราง 30 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ รายด้าน ทั้ง 10 ด้าน กับประสิทธิภาพการทำงาน

การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
การฟัง	0.118 *	0.034	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
การให้บริการขั้นมาตรฐาน	0.055 *	0.040	ต่ำมาก	ทิศทางเดียวกัน
การออกแบบการให้บริการ	0.137 *	0.017	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
การแก้ปัญหา	0.355 **	0.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
การให้บริการเหนือความคาดหวัง	0.205 **	0.001	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
การทำงานเป็นทีม	0.239 **	0.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ความน่าเชื่อถือ	0.239 **	0.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
การดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม	0.250 **	0.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
การทำวิจัยพนักงาน	0.379 **	0.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ผู้นำในการให้บริการ	0.339 **	0.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการรายด้าน ทั้ง 10 ด้าน กับประสิทธิภาพการทำงาน คือ การฟัง การให้บริการขั้นมาตรฐาน การออกแบบการให้บริการ การแก้ปัญหา การให้บริการเหนือความคาดหวัง การทำงานเป็นทีม ความน่าเชื่อถือ การดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม การทำวิจัยพนักงาน และผู้นำในการให้บริการกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) จำแนกเป็น รายข้อได้ดังนี้คือ

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการฟัง กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการฟังมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.118 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการด้านการฟังดีขึ้น บุคลากรจะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการให้บริการขั้นมาตรฐาน กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการให้บริการขั้นมาตรฐานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.055 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการให้บริการขั้นมาตรฐานดีขึ้น บุคลากรจะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำมาก

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการออกแบบการให้บริการ กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการออกแบบการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.137 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการออกแบบการให้บริการดีขึ้น บุคลากรจะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการแก้ปัญหา กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การปรับปรุงมาตรฐานในกา รให้บริการ ด้าน การแก้ปัญหามีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.355 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้าน การแก้ปัญหาดีขึ้น บุคลากร จะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการให้บริการเหนือความคาดหวัง กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการให้บริการเหนือความคาดหวังมีความสั มพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.205 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการให้บริการเหนือความคาดหวังดีขึ้น บุคลากรจะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบา ลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.239 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้าน การทำงานเป็น ทีมดีขึ้น บุคลากร จะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.239 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้าน ความน่าเชื่อถือ ดีขึ้น บุคลากร จะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

8. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.250 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมดีขึ้น บุคลากรจะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

9. การวิเคราะห์ควา มสัมพันธ์ระหว่าง การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการทำวิจัยพนักงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการทำวิจัยพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.379 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการทำวิจัยพนักงาน ดีขึ้น บุคลากร จะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

10. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริก ารด้านผู้นำในการให้บริการ กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านผู้นำในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.339 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านผู้นำในการให้บริการดีขึ้น บุคลากรจะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

H_1 : ปัจจัยด้านบุคลิกภาพไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตาราง 31 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพการทำงาน

ตัวแปร	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
บุคลิกภาพ	0.703 **	0.000	สูง	ทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 พบว่า การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ บุคลิกภาพโดยรวมกับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.703 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับ สูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีบุคลิกภาพดีขึ้น จะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้าน บุคลิกภาพรายด้าน ทั้ง 7 ด้าน กับประสิทธิภาพการทำงาน คือ ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านความสามารถ ด้านจริยธรรม ด้านสังคม ด้านอารมณ์ และด้านขวัญกำลังใจ โดยนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ ดังนี้

ตาราง 32 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพรายด้าน ทั้ง 7 ด้าน กับประสิทธิภาพการทำงาน

บุคลิกภาพ	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านกายภาพ	0.449**	0.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ด้านจิตใจ	0.384**	0.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ด้านความสามารถ	0.543**	0.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ด้านจริยธรรม	0.659**	0.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ด้านสังคม	0.602**	0.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ด้านอารมณ์	0.549**	0.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ด้านขวัญกำลังใจ	0.547**	0.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพรายด้าน ทั้ง 7 ด้าน กับประสิทธิภาพการทำงาน คือ ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านความสามารถ ด้านจริยธรรม ด้านสังคม ด้านอารมณ์ และด้านขวัญกำลังใจ กับประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) จำแนกเป็น รายข้อได้ดังนี้คือ

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพ ด้านกายภาพ กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านกายภาพ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.449 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีบุคลิกภาพด้านกายภาพดีขึ้น จะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพ ด้านจิตใจ กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.384 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีบุคลิกภาพด้านจิตใจดีขึ้น จะมีประสิทธิภาพการทำงาน ก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพ ด้านความสามารถ กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.543 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีบุคลิกภาพด้านความสามารถดีขึ้น จะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพ ด้านจริยธรรม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.659 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีบุคลิกภาพด้านจริยธรรมดีขึ้น จะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพด้านสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านสังคม มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุม วิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.602 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อ บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีบุคลิกภาพด้านสังคมดีขึ้น จะมีประสิทธิภาพการทำงาน ก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพด้านอารมณ์ กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.549 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อ บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีบุคลิกภาพด้านอารมณ์ดีขึ้น จะมีประสิทธิภาพการทำงาน ก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพด้านขวัญกำลังใจ กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.547 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อ บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีบุคลิกภาพด้านขวัญกำลังใจ ดีขึ้น จะมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการทำงาน
1. เพศ	✓
2. อายุ	✓
3. ระดับการศึกษา	✓
4. ระดับตำแหน่ง	✓
5. อายุการทำงาน	✓

ตาราง 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 – 3 ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน
1. **การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ**	✓
1.1 การฟัง	✓
1.2 การให้บริการขั้นมาตรฐาน	✓
1.3 การออกแบบการให้บริการ	✓
1.4 การแก้ปัญหา	✓
1.5 การให้บริการเหนือความคาดหวัง	✓
1.6 การทำงานเป็นทีม	✓
1.7 ความน่าเชื่อถือ	✓
1.8 การดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม	✓
1.9 การทำวิจัยพนักงาน	✓
1.10 ผู้นำในการให้บริการ	✓
2. บุคลิกภาพ	✓
2.1 ด้านกายภาพ	✓
2.2 ด้านจิตใจ	✓
2.3 ด้านความสามารถ	✓
2.4 ด้านจริยธรรม	✓
2.5 ด้านสังคม	✓
2.6 ด้านอารมณ์	✓
2.7 ด้านขวัญกำลังใจ	✓

หมายเหตุ

เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 (มีความสัมพันธ์)

เครื่องหมาย ✗ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_0 (ไม่มีความสัมพันธ์)

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลการศึกษาการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการทางด้านต่างๆ ของบุคลากรมาปรับปรุง และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพต่องานบริการ

2. เพื่อนำผลการศึกษาบุคลิกภาพทางด้านต่างๆ ของบุคลากรมาปรับปรุง และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพต่องานบริการ

3. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า และผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำนวน 834 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำนวน 240 คน

สมมติฐานในการวิจัย

1. บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

1.1 บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

1.2 บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิ ภาพการทำงานแตกต่างกัน

1.3 บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

1.4 บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

1.5 บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

2. การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ประกอบด้วย การฟัง ความน่าเชื่อถือ การให้บริการขั้นมาตรฐาน การออกแบบการให้บริการ การแก้ปัญหา การให้บริการเหนือความคาดหวัง การดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม การทำงานเป็นทีม การทำวิจัยพนักงาน ผู้นำในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

3. บุคลิกภาพของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านความสามารถ ด้านจริยธรรม ด้านสังคม ด้านอารมณ์ ด้านขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 240 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 86.87 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุ 19-25 ปี ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี และผู้ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวน 83, 21 และ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 34.58, 8.75 และ 2.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 80.42 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงว่าปริญญาตรี โดยมีจำนวน 33 และ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และ 5.83 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งอยู่ในระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และ ระดับปฏิบัติงาน จำนวน

234 คน คิดเป็นร้อยละ 97.50 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 2 - 5 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ 6 – 9 ปี น้อยกว่า 2 ปี และ 10 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวน 74, 37 และ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83, 15.42 และ 8.75 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ

บุคลากร โรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านการฟัง โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการปรับปรุงมาตรฐานในการ ให้บริการด้านการฟังอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านนำข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ของลูกค้ามาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ ท่านรับฟังข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ ของลูกค้าด้วยความยินดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ด้านการให้บริการขั้นมาตรฐาน โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 ได้แก่ ท่านให้บริการลูกค้าตามเกณฑ์และมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาล

ด้านการออกแบบการให้บริการ โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.44 ได้แก่ ท่านมีการวางแผนการดำเนินงานในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ด้านการแก้ปัญหา โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณารายข้อ พบ ว่า มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการด้านการแก้ปัญหาอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านสามารถแก้ปัญหาในการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานในการบริการมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ ท่านสามารถแก้ปัญหาหรือสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ด้านการให้บริการเหนือความคาดหวัง โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ได้แก่ ท่านสามารถให้บริการ โดยที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ/ความประทับใจสูงสุด

ด้านการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.45 ได้แก่ ท่านมีการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในการให้บริการลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวก/ให้บริการ แก่ลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ได้แก่ ท่านสามารถให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือได้

ด้านการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โดยภาพรวม บุคลากรมีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 ได้แก่ ท่านให้บริการแก่ลูกค้าด้วย ความเท่าเทียม

ด้าน การทำวิจัยพนักงาน โดยภาพ รวม บุคลากร มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 ได้แก่ ท่านสืบหาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ในการให้บริการจากเพื่อนพนักงาน

ด้าน ผู้นำในการให้บริการ โดยภาพ รวม บุคลากร มีการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 ได้แก่ ท่านคอยกระตุ้นและให้กำลังใจแก่เพื่อนพนักงานในการให้บริการลูกค้า

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีบุคลิกภาพโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกายภาพ โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมี บุคลิกภาพ ด้านกายภาพ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับดีมากทุกข้อยกเว้น ท่านมีสภาพร่างกายรูปร่างที่แข็งแรงและเหมาะสมกับงาน อยู่ในระดับดี อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและถูกต้องตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมา คือ ท่านภูมิใจกับรูปร่างและบุคลิกภาพที่ดีของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ท่านทานอาหารที่มีประโยชน์และออกกำลังกายสม่ำเสมอเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงา น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และท่านมีสภาพร่างกายรูปร่างที่แข็งแรงและเหมาะสมกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ด้านจิตใจ โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีบุคลิกภาพด้านจิตใจอยู่ในระดับ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านสามารถแสดงให้ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานพอใจในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมา คือ การทำให้ลูกค้าพอใจเป็นเป้าหมายในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ท่านสามารถจำชื่อลูกค้า /เพื่อนร่วมงานได้ส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และท่านใส่ใจและให้ความสำคัญต่อรายละเอียดของลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เท่ากัน

ด้านความสามารถ โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมี บุคลิกภาพ ด้านความสามารถ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาและให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมา คือ ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ในงานให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กั บลูกค้าได้ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และท่านสามารถใช้ภาษาที่เหมาะสมและสื่อสารให้ลูกค้า /เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ

ด้านจริยธรรม โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมี บุคลิกภาพด้านจริยธรรม อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านให้บริการลูกค้าทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ท่านจะตอบคำถามลูกค้าและเพื่อนร่วมงานตามความจริงเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ท่านจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และท่านจะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

ด้านสังคม โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมี บุคลิกภาพ ด้านสังคม อยู่ในระดับ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านสามารถทำงานร่วมกับหัวหน้างานเพื่อนร่วมงานและแผนกอื่นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา คือ ท่านให้เกียรติและมุ่งมั่นในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะกับผู้อื่นเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และท่านได้รับความจริงใจและสิ่งที่เป็นประโยชน์จากลูกค้า /เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

ด้านอารมณ์ โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีบุคลิกภาพด้านอารมณ์อยู่ในระดับ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านรู้สึกและแสดงความเป็นมิตรเอาใจใส่ต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ ท่านมีการแสดงออกทางสีหน้าถึงความเต็มใจและรอยยิ้มให้กั บลูกค้าทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ท่านมีความพร้อมเสมอในการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และท่านเป็นคนที่มีทัศนคติและอารมณ์ดีอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ

ด้านขวัญกำลังใจ โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมี บุคลิกภาพด้านขวัญกำลังใจ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีลุคลิกภาพอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านมีความสุขกับการทำงานที่นี่เพราะเรื่องงานและชีวิตส่วนตัวมีความลงตัวเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา คือ โรงพยาบาลแห่งนี้มีความมั่ นคงและมีชื่อเสียงซึ่งเป็นแรงบันดาลใจที่จะทำให้ท่านทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ท่านมีความสุขที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และท่านเป็นคนที่มีขวัญและกำลังใจดีไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชสุขุมวิท

ผู้ตอบแบบสอบถามมี ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านตั้งใจทำงานด้วยความขยันและอดทน ท่านทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี และท่านทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เท่ากัน รองลงมา คือ ท่านทำงานโดยใช้วัสดุและอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ผลงานที่ได้มีคุณภาพดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ท่านทำงานด้วยความตั้งใจ

มีผลงานเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อเกิดข้อผิดพลาด ท่านจะรับผิดชอบในงานที่ท่านทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ท่านมาทำงานตรงต่อเวลาเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ท่านทำงานด้วยความคล่องแคล่ว รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ผู้รับบริการยกย่องชมเชยการทำงานของท่านอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงพยาบาลอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ท่านทำงานเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ท่านสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และท่านมีความสุข พอใจในผลงานที่ทำออกมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเว ช สุขุมวิท ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศชายและเพศหญิง มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศหญิงมีประสิทธิภาพการทำงานดีกว่าเพศชาย

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 19 – 25 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงอายุ 26 – 35 ปี และ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับตำแหน่งผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน มีประ สิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตำแหน่งผู้บังคับบัญชามีประสิทธิภาพการทำงานดีกว่าบุคลากรตำแหน่งปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 อายุการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภา พการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงาน 6 – 9 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 2 ปี และ 2 - 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

6. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

สมมติฐานข้อที่ 2 การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ได้แก่ การฟัง การให้บริการขั้นมาตรฐาน การออกแบบการให้บริการ การแก้ปัญหา การให้บริการเหนือความคาดหวัง การทำงานเป็นทีม ความน่าเชื่อถือ การดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม การทำวิจัยพนักงาน และผู้นำในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ โดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การฟัง มีความสัมพันธ์ ในระดับต่ำและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การให้บริการขั้นมาตรฐาน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การออกแบบการให้บริการ มีความสัมพันธ์ ในระดับต่ำและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การแก้ปัญหามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การให้บริการเหนือความคาดหวัง มีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลางและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ ในระดับต่ำและเป็น ไปในทางทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม มีความสัมพันธ์ ในระดับต่ำและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทำวิจัยพนักงาน มีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลางและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้นำในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

สมมติฐานข้อที่ 3 บุคลิกภาพ ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านความสามารถ ด้านจริยธรรม ด้านสังคม ด้านอารมณ์ และด้านขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

บุคลิกภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บุคลิกภาพด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บุคลิกภาพ ด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลางและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บุคลิกภาพ ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บุคลิกภาพด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทาง ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บุคลิกภาพ ด้านสังคม มีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลางและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บุคลิกภาพ ด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บุคลิกภาพ ด้านขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลางและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเ วช สุขุมวิท สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน ผลการวิจัย พบว่า

เพศ เพศชายและเพศหญิง มีประสิทธิภ าพการทำงานแตกต่างกัน โดย เพศหญิง มีประสิทธิภาพการทำงานดีกว่าเพศชาย อันเนื่องมาจากเพศหญิงมีความละเอียดอ่อน ความรอบครอบมากกว่าผู้ชาย ทำให้ ... ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปณิศา ลัญชานนท์ (2548) ผู้หญิงกับผู้ชายมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติและพฤติก รรมที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคนิจ ศรัทธา (2549) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลิเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง พบว่า พนักงานงานในฝ่ายขายตรง บริษัท ยูนิลิเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด ที่มีเพศที่แตกต่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 19 – 25 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอ บถามช่วงอายุ 26 – 35 ปี และ 46 ปีขึ้นไป โดยผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ อายุ 26 – 35 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงานดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 19 – 25 ปี อันเนื่องมาจากบุคลากรที่มีอายุน้อยมีประสบการณ์ทำงานน้อย ทำให้มีความเชี่ยวชาญการทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรทิพย์ วรกิจโภคาทร (2529) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลแตกต่างไปช่วงอายุ ยิ่งมีอายุมากกว่าการเปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยาก ขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐ์ มงคลศรี (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบั ติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการปฏิบัติงานต่างกัน และงานวิจัยของ พรพิไล ตันติลีปิกร (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลกลาง สังกัดการแพทย์ กรุงเทพมหานค ร พบว่า พยาบาลที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพยาบาลแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงานดีกว่าระดับการศึกษาต่ำ กว่าปริญญาตรี อันเนื่องมาจากบุคลากรที่จบการศึกษาสูงมีการสั่งสมทักษะ ความรู้มาก ทำให้พัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรทิพย์ วรกิจโภคาทร (2529) ได้กล่าวว่า การศึกษา เป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสา ร ดังงานหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสาร มี พฤติกรรม

การสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคนิจ ศรัทธา (2549) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลิเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง พบว่า พนักงานงานในฝ่ายขายตรง บริษัท ยูนิลิเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเวลา แตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 งานวิจัยของอัจฉรา บุบผามาลา (2548) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกันและงานวิ จัยของ เอกพงศ์ ตันทนิส (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พนักงานมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ระดับตำแหน่ ง ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีระดับตำแหน่งผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดย ตำแหน่งผู้บังคับบัญชามีประสิทธิภาพการทำงานดีกว่าบุคลากรตำแหน่งปฏิบัติงาน อันเนื่องบุคลากรที่มีตำแหน่งผู้บังคับบัญชา มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า และรับผิดชอบงานทั้งฝ่ายสามารถมองงานในภาพรวมได้ ทำให้ พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรทิพย์ วรกิจโภ คาทร (2529) ได้กล่าวว่า อาชีพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลโดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แ ล้วว่าฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพงศ์ ตันทนิส (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พนักงานมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

อายุการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงาน 6 – 9 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุการทำงาน น้อยกว่า 2 ปี และ 2 - 5 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงาน 6 – 9 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ดีกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 2 ปี และ 2 - 5 ปี อันเนื่องมาจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานมาก มีการฝึกฝนปฏิบัติงานมานาน ทำให้มีทักษะในการทำงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิไล ตันติลีปิกร (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลกลาง สังกัดการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลที่มี ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพยาบาลแตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผลการวิจัย พบว่า

ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการฟัง ด้านการออกแบบการให้บริการ มีความสัมพัน ธ์ในระดับ ต่ำและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ด้านการให้บริการเหนือความคาดหวัง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรม มีความสัมพันธ์ ในระดับต่ำและเป็นไปในทางทิศทางเ ดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.5 ด้านการให้บริการขั้นมาตรฐานมีความสัมพันธ์ ในระดับ ต่ำมาก และเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนด้านการแก้ปัญหา ด้านการทำวิจัยพนักงาน และด้านผู้นำในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.1 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิไล มีผล (2551) ที่กล่าวถึงการแก้ปัญหาว่า ปัญหาของลูกค้าไม่ได้รับการแก้ไขให้เป็นที่น่าพอใจอย่างรวดเร็ว ผลกระทบที่ตามมาก็คือ ลูกค้าจะรู้สึกต่อองค์การไม่สามารถตอบสนองต่อคำร้องเรียนของพวกเขาอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผลว่าเป็นองค์การที่มีการให้บริการที่แย่ กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่า การสร้างทีมงานในการให้บริการ รวมถึงเพื่อนร่วมทีมที่ดีจะเป็นแรงผลักดัน ที่สำคัญในการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ กล่าวถึงการดำเนินการธุรกิจอย่างเป็นธรรมว่า ลูกค้าคาดหวังว่า พวกเขาจะได้รับการปฏิบัติจากองค์การอย่างเป็นธรรม เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกว่าเขากำลังถูกโกงหรือปฏิบัติด้วยอย่างไม่เป็นธรรม ลูกค้าจะรู้สึกโกรธ และเลิกเชื่อถือในองค์การนั้น กล่าวถึงการทำวิจัยพนักงานว่า สำหรับการปรับปรุงการให้บริการนั้น การทำวิจัยหาข้อมูลในหมู่พนักงานมีความสำคัญเทียบเท่ากับการทำวิจัยตลาดและลูกค้า เพราะว่าพนักงานเป็นผู้ที่ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง และพนักงานจะเป็นแหล่งข้อมูลที่สำ คัญอีกแหล่งหนึ่งที่จะช่วยให้องค์การได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และกล่าวถึงผู้นำในการให้บริการว่า การส่งมอบบริการที่เป็นเลิศจำเป็นที่จะต้องอาศัยความเป็นผู้นำที่ดี ผู้นำจะต้องคอยกระตุ้นและให้กำลังใจ รวมถึงดูแลและให้บริการแก่พนักงานด้วย เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการ ที่องค์การตั้งเอาไว้การบริการแบบเป็นทีม

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผลการวิจัย พบว่า

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกายภาพ ด้านจิตใจด้านความสามารถด้านจริยธรรม ด้านสังคม ด้านอารมณ์ และด้านขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลางและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ ทางสถิติระดับ 0.1ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชาดา โชคศิขริน(2551) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพว่าเป็นรูปแบบของคุณลักษณะส่วนบุคคลที่รวบรวมไว้ซึ่งความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม รูปแบบของคุณลักษณะสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา เหตุการณ์ สามารถทำนายรูปแบบของพฤติกรรมของคนเราได้อย่างดี จึงกล่าวโดยรวมว่า ลักษณะทางบุคลิกภาพนั้นเป็นปัจจัยหลักที่สามารถใช้อธิ บายพฤติกรรมของคนเราได้อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิไล ตันติลีปิกร (2546) ได้ศึกษา

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลกลาง สังกัดการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพความเป็นพยาบาล และทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โรง พยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ผู้บริหาร โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ควรนำข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์มาวางนโยบายหรือกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร อาจจะเป็นการจัดกิจกรรมจูงใจในการปฏิบัติงาน ปลูกฝังจิตสำนึกหรือค่านิยมในการปฏิบัติ งาน เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะ พนักงานเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็น ผู้บังคับบัญชา มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติทำงาน

2. ผู้บริหารควรส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ อาจจะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นและกล้าตัดสินใจ จัดกิจกรรมหรือเสริมแรงกระตุ้นในการทำงาน สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิ ดเห็นและมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน ตลอดจนเสริมสร้างค่านิยมในการทำงานเป็นทีม ซึ่งกระบวนการในการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการเหล่านี้จะ นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการหรือคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเ ป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องจากการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการฟัง ด้านการให้บริการขั้นมาตรฐาน ด้านการออกแบบการให้บริการ ด้านการให้บริการเหนือความคาดหวัง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการดำเนินการธุรกิจอย่ างเป็นธรรมมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพการทำงาน และด้านการแก้ปัญหา ด้านการทำวิจัยพนักงาน และด้านผู้นำในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน

3. ผู้บริหารควรเพิ่ม ทักษะและพัฒนาบุคลิกภาพให้กับพนักงานมากขึ้น อาจจะเป็นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพด้านต่าง ๆ ระหว่างการทำงานจริง ทั้งในรูปแบบของกลุ่มหรือส่วนบุคคลก็ได้ เนื่องจากถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี จะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากบุคลิกภาพ ด้านจิตใจ ด้านความสามารถ ด้านจริยธรรม ด้านสังคม ด้านอารมณ์ ด้านขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลางและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความเครียด ในการปฏิบัติงาน ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยสำคัญอื่นๆ ที่สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรให้มีผลการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. ควรมีการศึกษาในลักษณะการประเมินพฤติกรรมการทำงาน ของบุคลากร จากผู้รับบริการ ผู้บริหาร และหัวหน้างาน นอกจากการประเมินด้วยตนเอง ซึ่งอาจจะได้ข้อมูลใกล้เคียงกับความเป็นจริงในการใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิติ พยัคคานนท์. (2532). *พฤติกรรมองค์กรและการบริหาร.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

กุลธน ธนาพงศธร. (2530). *องค์กรและการจัดการ.* กรุงเทพฯ: นนทบุรี.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). หลักการจัดการหลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์. (สำนักเลขาธิการคุรุสภากองมาตรฐานวิชาชีพครู. 2541: 71)

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์. (2550). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.

ธานินทร์ สุทธิกุญชร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม.(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2542). *ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). *หลักการตลาด.* กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

พงศ์อินทร์ ศุขขจร. (2517). *จิตวิทยา.* กรุงเทพฯ: ก้าวหน้าการพิมพ์.

พรทิพย์ วรกิจโภคาทร. (2529). *การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภรณี กีร์ติบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

มนต์ทิภา วงศ์ทวีวัฒน์. (2552). *การบริหารจัดการตามแนวทฤษฎี J ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย โทเร ซินเทติคส์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525.* กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

วงเดือน จงไพบูลย์. (2543). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วรรณา จันทรวงษ์. (2537). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบการให้บริการหลังการขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคล : กรณีศูนย์บริการรถยนต์บีเอ็มดับบลิว.* ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (เทคโนโลยีสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.

วิไล มีผล. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเพื่อปรับปรุงบริการและผลลัพธ์จากการปรับปรุงบริการของบุคลากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สังกัด สนจ. ภูเก็ต และสนจ. พังงา.* ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.

ศรีเรือน แก้วกังวาน. (2536). *ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ : รู้เรา รู้เขา.* กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.

ศิริพร ตันติพูลวินัย. (2536). *เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่องกลยุทธ์ การบริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน.* กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2542). *การบริหารเชิงกลยุทธ์ และกรณีศึกษา.* กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.

----------. (2549). *ความผูกพันต่อองค์กร.* กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญกิตติ; และธนวรรธ ตั้งทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

ศูนย์เพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย. (2539). *5ส เพื่อการเพิ่มผลผลิต.* กรุงเทพฯ. กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม: กระทรวงอุตสาหกรรม.

สมใจ ลักษณะ. (2542). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม.(วิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. ถ่ายเอกสาร.

สมชาย กิจยรรยง. (2538). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร.* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมโภช จัตุพร. (2543). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้.* ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม.(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

สมยศ นาวีการ. (2529). *การบริหารงานระดับหัวหน้างานและผู้จัดการแผนก.* กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

----------. (2539). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ.* กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2548). *การประเมินคุณภาพประสิทธิภาพการศึกษา.* กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.

สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2545). *จิตวิทยาบริการ.* นนทบุรี: ผู้แต่ง.

สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). *การตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัญชลี แจ่มเจริญ. (2530). *จิตวิทยาธุรกิจ.* กรุงเทพฯ: วิทยาลัยครูสวนสุนันทา.

อิทธิพล สูชัยยะ. (2549). *ทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานบริษัท ซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Gronroos, C. (1990). *Applied Psychology : Problems in Living and Work*. New York: McGraw - Hill.

Herbert A. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The McMillet.

Hilgard, E.R. (1967). *Introduction to Psycholoty*. 4th ed. Oriando: the Dryer Press.

Lehtinen, U. & Lehtinen, J.R. (1983). *Service Quality : A Study of Quality Dimensions*. Helsinki: Service Management Institute.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public – Service*. New York: McGraw – Hill.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Research. *Journal of Marketing.* 49(4).

Ragan, W. J. (1963, July). The Service Revolution. *Journal of Marketing*.

Steers, Richard M. (1977, March). *Antecedents and Outcomes Organizational Commitment*, New York: Mc Graw-Hill Book Company.

Panyaratbandhu, S. (1996). *Delivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development Administration*. Bangkok: Thammasat University.

Wood Cock, M. (1989). *Team Development Manual.* 2nd ed.. Hants : Gower.

Yamane, T. (1970). *Statistics and Introductory Analysis.* 3rd ed. Singapore: Time Printer Sdn, Bhd.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ.ดร.ณักษ์ กุลิสร์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์	อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ
และด้านบุคลิกภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) 19-28 ปี ( ) 29-38 ปี
( ) 39-48 ปี ( ) 49 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี
( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่ง

( ) ระดับผู้บังคับบัญชา
( ) ระดับปฏิบัติงาน

5. อายุงาน

( ) น้อยกว่า 2 ปี ( ) 2-5 ปี
( ) 6-9 ปี ( ) 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

การทำงานเพื่อปรับปรุงบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
1. ท่านรับฟังข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของลูกค้าด้วยความเต็มใจ					
2. ท่านนำข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของลูกค้ามาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ					
3. ท่านให้บริการลูกค้าตามเกณฑ์และมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาล					
4. ท่านมีการวางแผนการดำเนินงานในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ					
5. ท่านสามารถแก้ปัญหาหรือสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนได้เสมอ					
6. ท่านสามารถแก้ปัญหาในการทำงานเพื่อให้การดำเนินงานในการบริการมีประสิทธิภาพ					
7. ท่านสามารถให้บริการ โดยที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ/ความประทับใจสูงสุด					
8. ท่านมีการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในการให้บริการลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวก/ให้บริการ แก่ลูกค้า					

การทำงานเพื่อปรับปรุงบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
9. ท่านทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในบริการของท่าน					
10. ท่านให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเท่าเทียม กัน					
11. ท่านสืบหาและรวบรวมข้อมูลต่างๆ ในการให้บริการจากเพื่อนพนักงาน					
12. ท่านคอยกระตุ้นและให้กำลังใจแก่เพื่อนพนักงานในการให้บริการลูกค้า					

ส่วนที่ 3 บุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรด √ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
บุคลิกภาพทางด้านกายภาพ					
1. ท่านมีสภาพร่างกายรูปร่างที่แข็งแรงเหมาะสมกับงาน					
2. ท่านทานอาหารที่มีประโยชน์และออกกำลังกายสม่ำเสมอเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน					
3. ท่านแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและถูกต้องตามกฎระเบียบขององค์กร					
4. ท่านภูมิใจกับรูปร่างและบุคลิกภาพที่ดีของท่าน					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
บุคลิกภาพทางด้านจิตใจ					
5. การทำให้ลูกค้าพอใจเป็นเป้าหมายในการทำงานของท่าน					
6. ท่านสามารถจำชื่อลูกค้า/เพื่อนร่วมงานได้เสมอ					
7. ท่านใส่ใจและให้ความสำคัญต่อรายละเอียดของลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน					
8. ท่านทำให้ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานพอใจในการทำงานของท่าน					
บุคลิกภาพทางด้านความสามารถ					
9. ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ในงานให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้ดี					
10. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ทุกครั้ง					
11. ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาและให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที					
12. ท่านสามารถใช้ภาษาที่เหมาะสมและสื่อสารให้ลูกค้า/เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้ดี					
บุคลิกภาพด้านจริยธรรม					
13. ท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า					
14. ท่านตอบคำถามลูกค้าและเพื่อนร่วมงานตามความจริงเสมอ					
15. ท่านจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
บุคลิกภาพทางด้านสังคม					
16. ท่านได้รับความจริงใจและสิ่งที่เป็นประโยชน์จากลูกค้า/เพื่อนร่วมงาน					
17. ท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะกับผู้อื่นเสมอ					
18. ท่านให้เกียรติและมุ่งมั่นในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
19. ท่านสามารถทำงานร่วมกับหัวหน้างานเพื่อนร่วมงานและแผนกอื่นได้เป็นอย่างดี					
บุคลิกภาพทางด้านอารมณ์					
20. ท่านแสดงความเป็นมิตรโดยการเอาใจใส่ต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเสมอ					
21. ท่านมีการแสดงออกทางสีหน้าถึงความเต็มใจและรอยยิ้มให้กับลูกค้าทุกครั้ง					
22. ท่านมีความพร้อมเสมอในการให้บริการลูกค้า					
23. ท่านเป็นคนที่มีทัศนคติและอารมณ์ดีอยู่เสมอ					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
บุคลิกภาพทางด้านขวัญกำลังใจ					
24. ท่านมีความสุขที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจในการบริการ					
25. ท่านเป็นคนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค					
26. ท่านมีความสุขกับการทำงานที่นี่เพราะเรื่องงานและชีวิตส่วนตัวมีความลงตัวเป็นอย่างดี					
27. โรงพยาบาลแห่งนี้มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงซึ่งเป็นแรงบันดาลใจที่จะทำให้ท่านทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงาน					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
1. ท่านสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง					
2. ท่านทำงานเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนดเสมอ					
3. ท่านทำงานด้วยความคล่องแคล่วรวดเร็ว					
4. ผู้รับบริการยกย่องชมเชยการทำงานของท่านอยู่เสมอ					

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
5. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
6. ท่านทำงานโดยใช้วัสดุและอุปกรณ์อย่างถูกต้องและคุ้มค่า ทำให้ผลงานมีคุณภาพดี					
7. ผู้รับบริการยอมรับผลการทำงานของท่าน					
8. ท่านตั้งใจทำงานด้วยความขยันและอดทน					
9. ท่านทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี					
10.ท่านมาทำงานตรงต่อเวลาเสมอ					
11.ท่านมีความสุข และพอใจในผลงานที่ทำออกมา					
12.เมื่อเกิดข้อผิดพลาด ท่านจะรับผิดชอบในงานที่ท่านทำ					
13.ท่านทำงานด้วยความตั้งใจ มีผลงานเพิ่มขึ้น					
14.ท่านรับผิดชอบงานของท่านได้เป็นอย่างดี					
15.ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงพยาบาลอย่างเคร่งครัด					

ขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวธนพร วัฒนศรานนท์
วันเดือนปีเกิด	13 ธันวาคม 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	131 ซอยเจริญกรุง67 ยานนาวา สาทร กรุงเทพฯ 10120
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2544	นิเทศศาสตร์บัณฑิต จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ.2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ