

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน

ในเขตกรุงเทพมหานคร

Increasing Performance Efficiency of Employees in Private Hospital, Bangkok

บุญยาพร ใจเดียว

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Punyaporn Chaidiew

E-mail: punyapornchaidiew@gmail.com

Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 351 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน โรงพยาบาล ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุ 20 – 30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อยู่ในสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท อายุงาน 1-5 ปี

2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสมรรถนะ และด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก และด้านการบริหารจัดการการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง

2.1 ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านทักษะในการในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทักษะในการในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนความรู้ในการปฏิบัติงานและลักษณะนิสัยส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง

2.2 ด้านการบริหารจัดการการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร การบริหารเวลาในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า การบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก และบริหารทั่วไปในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ : การเพิ่มประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This study, Increasing Performance Efficiency of Employees in Private Hospital, Bangkok, is a survey research. The objectives are: 1) To study the personal factors of private hospital employees in Bangkok. 2) To study the employee performance efficiency in a private hospital in Bangkok. 3) To study the differences between personal factors and employee performance efficiency in a private hospital in Bangkok. The population used in this research is employees in a private hospital in Wattana District, Bangkok. There were 351 respondents. The tools used for data collection were questionnaires and data analysis using computer program to find frequency, percentage, mean and standard deviation.

Study results of Increasing Performance Efficiency of Employees in Private Hospital, Bangkok found that

1. The respondents are Employees in a Private Hospital, Bangkok, The majority are female aged 20-30 years, and most of them graduated with a bachelor's degree or equivalent, single, salary 10,000 - 20,000 baht, and 1-5 years of service.

2. Increasing Performance Efficiency of Employees in a Private Hospital, Bangkok, consist of 2 aspects, competency and operational management. Overall is at a high level. Furthermore, it was found that the competency of the private hospital employee in Bangkok is at a very high level and the operational management is at a high level.

2.1 For employee performance competency of a private hospital in Bangkok, their operational skills had a very high average score. When considering each item, it was found that the operational skills were at a very high level, while the knowledge of work and personal character were at a high level.

2.2 For operational management of private hospital employees in Bangkok, time management has a very high overall average score. When considering each item, it was found that time management was at a very high level, while general management was at a high level.

Keywords: Performance, Efficiency, Private Hospital

บทนำ

ในภาวะปัจจุบันเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้การใช้ชีวิตประจำวันดำเนินไปแบบเร่งรีบ ส่งผลต่อสุขภาพของมนุษย์เป็นอย่างมาก ทำให้มนุษย์หันมาให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่กับสุขภาพมากขึ้น จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจที่ให้บริการด้านสุขภาพ เช่น โรงพยาบาลมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันกันในกลุ่มผู้ให้บริการเพื่อทำให้ธุรกิจของตนเองเป็นที่รู้จัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลเอกชนต้องตื่นตัวหรือเตรียมพร้อมทั้งด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องทางการแพทย์ เครื่องมือทางการแพทย์ที่มีความทันสมัยและเที่ยงตรง รวมถึงศูนย์รักษาโรคทั่วไป และศูนย์รักษาโรคเฉพาะทาง เพื่อให้พร้อมสำหรับการเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ของภูมิภาคเอเชีย เพื่อรองรับผู้ป่วยต่างชาติที่มีความประสงค์จะมารับการรักษาที่ประเทศไทย (สมฤดี ธรรมสุรัตน์, 2554)

ปี 2563 ผลประกอบการของโรงพยาบาลเอกชนได้รับแรงกดดันจากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 กระทบกำลังซื้อของผู้ป่วยไทยและต่างชาติ ทำให้รายได้ของธุรกิจมีแนวโน้มหดตัว 10.0-12.0% ขณะที่ปี 2564-2565 คาดว่าธุรกิจโรงพยาบาลจะกลับมาฟื้นตัว โดยได้แรงหนุนจากการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของสังคมไทย อาทิ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การขยายตัวของชุมชนเมืองและการเพิ่มขึ้นของชนชั้นกลาง ผนวกกับกระแสการดูแลสุขภาพกำลังอยู่ในความสนใจของคนทั่วโลก (พูลสุข นิลกิจสรานนท์, 2561)

ด้วยแนวโน้มการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้นทั้งระหว่างผู้ประกอบการภายในประเทศด้วยกันเองและการแข่งขันกับผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชนต่างประเทศที่เป็นคู่แข่ง ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่ต้องการส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้นอย่างมีเสถียรภาพ อาจต้องอาศัยการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ และหันมาทำการตลาดเจาะกลุ่มเป้าหมายโดยเลือกไลฟ์สไตล์สอดคล้องกับลูกค้ามากขึ้น โดยการวัดจากความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน ทำให้โรงพยาบาลมีความพร้อมและมีศักยภาพในการแข่งขัน เพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาและบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น (จุไรรัตน์ ชูตินันท์, 2554 อ้างถึงใน ปราณปริยา รัศมีแข, 2559)

โดยโรงพยาบาลเอกชนของไทยมีการแข่งขันที่รุนแรงระหว่างโรงพยาบาลเอกชนในประเทศ รวมทั้งแข่งขันกับโรงพยาบาลของภาครัฐที่หันมาพัฒนาตัวเองเพื่อแข่งกับโรงพยาบาลเอกชน ดังนั้นจึงต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการในการจัดการบุคลากรในองค์กรตามมิติต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินการทำงานตามหน้าที่ของตนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเกิดปัญหาให้น้อยที่สุด รวมถึงการพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพเพิ่มขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อความสำเร็จขององค์กรที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

จากการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากงานวิจัยหลายชิ้นระบุว่า ปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีหลายด้าน เช่น ความรู้สึกผูกพันหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การมีระบบสารสนเทศสนับสนุนการทำงาน เป็นต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไข การให้บริการของธุรกิจโรงพยาบาลให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 1.1.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 1.1.3 เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย : ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ต่างกัน ทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

1.2.1 ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็น พนักงานที่ทำงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเลือกจากประชากร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน คือ 3,981 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (krejcie & morgan) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่แจกแบบสอบถามจำนวน 351 ชุด

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการวางแผน และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาล

1.3.2 เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะ และบริหารจัดการได้บ้าง ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาล

1.3.3 เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดแนวทางของผู้บริหาร ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาล

1.3.4 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาล และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับใช้กับโรงพยาบาลที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจใกล้เคียงกันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ฉัฐนิชา ปานศักดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมันยังจำกัด พบว่า พนักงานบริษัทมันยังจำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์การบริหารงาน และนโยบายของบริษัทฯในระดับปาน

กลาง ส่วนด้านลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจในระดับมาก

อนุชา ยันตรปกรณ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรีผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่อายุ 20 – 29 ปี รองลงมาอายุ 30-39 ปีส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีระยะเวลารับราชการ 10 ปีขึ้นไป รองลงมามีระยะเวลารับราชการ 1-5 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่เป็น ข้าราชการชั้นประทวน รองลงมาเป็นระดับลูกจ้างชั่วคราว ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่รายได้ไม่เพียงพอผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยด้านรายได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรีที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีอายุสถานภาพ ระยะเวลาในการรับราชการ ระดับของเจ้าหน้าที่ที่รายได้ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์ (2552) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัดสาขาเอฟดีซี การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรของบริษัทเซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัดสาขาเอฟดีซี 2) เปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า 1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทเซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด สาขาเอฟดีซี มีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงในภาพรวมทุกด้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานทางด้านทักษะอยู่ในระดับสูง ความเห็นในการทำงาน เป็นทีมมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้สูง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะสูง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความเข้าใจในการปฏิบัติงานสูง 2) ผลการเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุงานที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อสมรรถนะกันในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันโดยพบว่าระดับอายุงาน 17 ปีขึ้นไปมีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะสูงกว่าระดับอายุงานไม่เกิน 1 ปี อายุงาน 7-11 ปี และอายุงาน 12-16 ปี

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานจำนวน 218 คนและสัมภาษณ์ผู้บริหารจำนวน 3 คน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนแนวทางการเพิ่ม

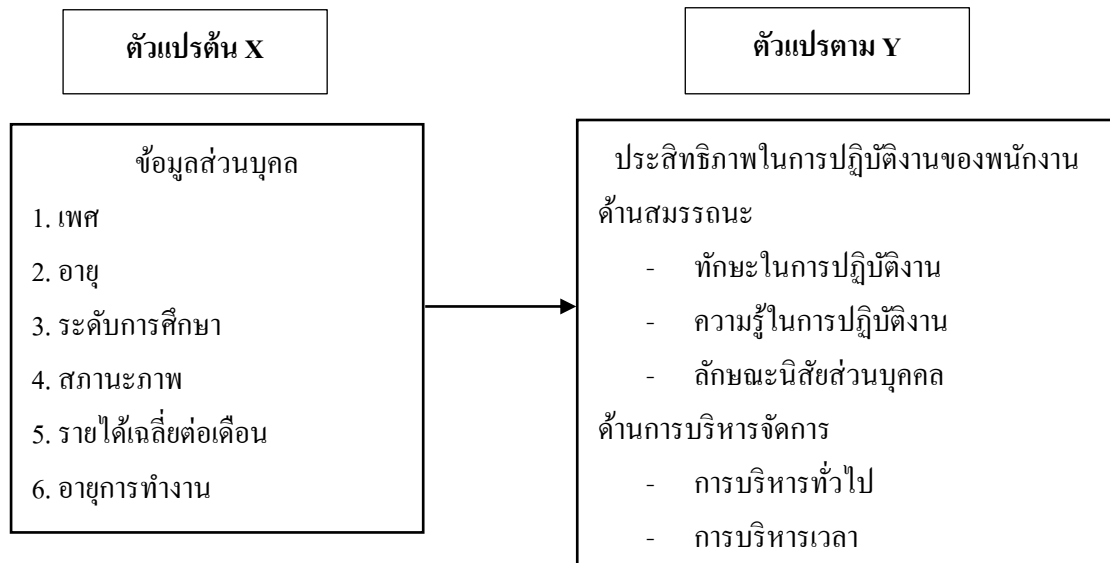
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (1) ควรมีการมอบอำนาจการตัดสินใจ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการทำงานอย่างเป็นระบบ

(2) ควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้มีความชัดเจนและถ่ายทอดเป้าหมายนั้นไปยังพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสม และ

(3) ควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้พนักงานแต่ละตำแหน่งสามารถทำงานทดแทนกันได้ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมพบปัญหาอุปสรรค 4 ด้าน ได้แก่ (1) การให้บริการของพนักงานต่อความต้องการของลูกค้า (2) ตำแหน่งความรับผิดชอบของพนักงาน (3) ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และ (4) การรับพนักงานใหม่และนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแก้ไขปัญหาดังแต่ขั้นตอนการรับพนักงานใหม่รวมถึงนักศึกษาฝึกงาน โดยเน้นการฝึกอบรมเป็นหลัก ในปี 2558 เน้นเรื่องการให้บริการ ส่วนในปี 2559 เน้นเรื่องทักษะการติดต่อสื่อสารภาษาจีน ข้อเสนอแนะงานวิจัย ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเรื่องความผิดพลาดในการทำงานเป็นลำดับต้น ๆ ควบคู่ไปกับการมีนโยบายการฝึกอบรมที่เน้นให้พนักงานมีทักษะความสามารถการทำงานในสายงานที่มีความใกล้เคียงกัน สามารถทำงานทดแทนตำแหน่งกันได้และควรมีการปรับเปลี่ยนการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่ที่เป็นชาวจีนให้มากขึ้น หัวหน้าแผนกควรกำกับดูแลเอาใจใส่ลูกน้องในการทำงานอย่างใกล้ชิดเพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน และให้การสนับสนุนพนักงานในการฝึกทักษะหรือทดลองได้ทำงานในตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกันให้มากขึ้น ส่วนพนักงานควรตระหนักและมีความระมัดระวังในการทำงาน โดยเฉพาะงานที่ต้องให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรงให้มากขึ้น และควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีของชาวจีนให้มากขึ้นด้วย

สมชาย ศิริรัตน์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวชจำแนกตามข้อมูลส่วนตัว และศึกษาตัวแปรพยากรณ์เพื่อทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพงานด้วยกิจกรรม 5 ส ของโรงพยาบาลเพชรเวช ข้อมูลการจัดคุณภาพโดยรวม (TQM) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช โดยรวมอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ส่วนการบริหารจัดการในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย 2) พนักงานโรงพยาบาลเพชรเวชที่มี เพศ อายุ และสถานภาพต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งในหน่วยงาน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดในการวิจัย



1. วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และเพื่อให้ได้ทั้งข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยสถิติร้อยละใช้กับการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้กับการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

1.1.1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด

1.1.2. ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อมูลในส่วนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านสมรรถนะ ได้แก่ ทักษะ ความรู้ และลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การบริหารทั่วไป และการบริหารเวลา

1.1.3. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการ ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

1.1.3.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา และตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

1.1.3.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการแก้ไข ปรับเปลี่ยนตามที่คุณผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว และได้ นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2.พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกสำรวจในพื้นที่โรงพยาบาลเอกชน ในเขตพัฒนา กรุงเทพมหานคร

3.การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน คือ 3,981 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ เกรงจีและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลื่อน $\pm 5\%$ ที่ค่า ∞ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 ชุด โดยจะเลือกกลุ่มประชากรตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

4.ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ และการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย มีดังนี้

4.1 ข้อมูลทุติภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจาก การศึกษาตำรา เอกสาร แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดังนี้

4.2.1. แจกแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยอยู่ในขอบเขตที่ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน

4.2.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

4.2.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม และลงคะแนนแบบสอบถามเพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ค่าทางสถิติต่อไป

5. วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย : ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และอายุงาน ต่างกัน ทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

5.1 การวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 การวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐาน คือ การใช้สถิติทดสอบค่าแตกต่าง (t-test) และ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 68.1 ที่มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 53 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 68.1 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 37 และส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมี 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสมรรถนะ และด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.19$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทักษะในการในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมา ความรู้ในการปฏิบัติงาน และ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคลมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การบริหารเวลาในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก และการบริหารทั่วไปในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง

ผลการเปรียบเทียบ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน ทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความแตกต่างด้านเพศมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีอายุต่างกัน ทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความแตกต่างด้านอายุมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันในทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะ และด้านการบริหารจัดการ

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความแตกต่างด้านระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีสถานะภาพต่างกัน ทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความแตกต่างด้านสถานะภาพมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการบริหารเวลา ส่วนด้านการจัดการทั่วไปไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน ทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความแตกต่างด้านอายุการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันในทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะ และด้านการบริหารจัดการ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ในการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อยู่ในสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท อายุงาน 1-5 ปี

2. จากการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสมรรถนะ และด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก และ ด้านการบริหารจัดการการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านทักษะในการในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งคือทักษะในการปฏิบัติงานที่มีความตื่นตัว ระมัดระวัง และรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ปฏิบัติงานได้เสร็จตามเวลาและถูกต้อง และมีทักษะในการปฏิบัติงานการให้บริการทางวิชาชีพ ทั้งนี้ความสามารถ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานทั้งด้านการใช้วิญญะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย หรือการใช้สมองเพื่อคิดสิ่งต่าง ๆ หรือกล่าวอย่างสั้น ๆ ก็คือ “ บุคคลต้องทำอะไรได้บ้าง ” เช่น ผู้พิพากษาต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานศาลยุติธรรมหมายถึงมีความรู้ ความเข้าใจในภาพรวมของงานศาลยุติธรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจ อำนวยหน้าที่ความรับผิดชอบต้องมีสมรรถนะความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยพิพากษาคัดสินคดีความต่าง ๆ เป็นต้น (เสนห์ จุ้ยโต : 2547)

2.2 ด้านการบริหารจัดการการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร การบริหารเวลาในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งคือการตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตรงตามเวลาที่กำหนด ทั้งนี้การบริหารเวลาที่อาจจะสามารถทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้โดยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมีผู้รู้ได้เสนอแนวทางและวิธีการไว้ ดังนี้ การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน 5 การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนในการทำงานจะต้องแยกแยะให้ชัดเจน (วิทยธร ท่อแก้ว : 2548)

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำข้อมูลการวิจัยในส่วนของสรณนะในการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการของพนักงานโรงพยาบาล ไปจัดทำเป็นฐานข้อมูลสำหรับผู้บริหาร และฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในการวางแผนการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้กับทั้ง โรงพยาบาลรัฐและ โรงพยาบาลเอกชนที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อการศึกษาเพื่อการศึกษาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นการมีการศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาลในเชิงคุณภาพด้วย เพื่อเป็นการศึกษาประเด็นที่ละเอียดและเจาะลึกกว่าการศึกษาในเชิงปริมาณ
2. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการบริหาร ในการทำงานการแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในหน้าที่และตำแหน่งงานระดับต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน
3. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และควรมีการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในจังหวัด หรือเขตอื่น ๆ

ทั้งโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

สมฤดี ธรรมสุรดี. (2554). ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้า

ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พลสุข นิลกิจสรานนท์. (2561). รายงานแนวโน้ม ธุรกิจประจำปี 2561-2563 ของ ธนาคารกรุงศรี. เข้าถึงเมื่อ 26

ธันวาคม 2563, จาก [https:// www.krungsri.com /bank /getmedia/ece23010-e01f-42eca944-](https://www.krungsri.com/bank/getmedia/ece23010-e01f-42eca944-264c479bbd46/IO_Modern_Trade_180905_TH_E X.aspx)

264c479bbd46/IO_Modern_Trade_180905_TH_E X.aspx

- ปราณปริยา รัศมีแข. (2559). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพในด้านบริการ ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์
สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้ากรณีศึกษาการเลือกใช้
บริการโรงพยาบาลรัฐบาล เขตราชเทวี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ณัฐนิชา ปานศักดิ์. (2544). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง
จำกัด. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการแนะแนว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีน
ครินทร์วิโรฒ.
- อนุชา ยันตรปกรณ. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานพัฒนาการ
เคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวย่านสยาม
สแควร์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมชาย ศิริรัตน์. (2549). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช. บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ
- ชั้นฐกรณ สิมมาและประเสริฐ อินทร์รักษ์. (2562). การบริหารเวลา กับ ประสิทธิภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.