การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

Personal competency assessment in the performance at BMA General Hospital Medical office, Bangkok

พิสิษฐ์ พลอินทร์*

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลางจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร และ (4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานประกันสังคม ในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วย จำนวน 876 คน ไม่นับรวมแพทย์ และพยาบาล ลูกจ้างห้วงเวลา และลูกจ้างรายวัน วิธีการสุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยสุ่มเลือกผู้ตอบแบบสอบถามให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด คือ 275 คน เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และประยุกต์จากรายการสมรรถนะหลัก ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เพื่อสอบถามข้อมูลและประเมินการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง กรุงเทพมหานคร นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจเพื่อแก้ไขสำนวนการใช้ภาษา และพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีของอัลฟา ครอนบาค พบว่า อยู่ในช่วง 0.70-0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร การปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) โดยระดับการประเมินการปฏิบัติงานเรียง 3 ลำดับด้านจริยธรรม ด้านการร่วมแรงร่วมใจ และด้านคุณภาพบริการ ตามลำดับ ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.41) โดยระดับการประเมินปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะ 3 ลำดับ คือขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมของหน่วยงานไม่เอื้อต่อการให้บริการ และขาดระบบควบคุมดูแลเรื่องการให้บริการ ตามลำดับ แนวทางการแก้ไขผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่าควรมีการปรับระบบการทำงานใหม่ โดยจัดระบบงานให้เหมาะสมกับบุคลากร จัดภาระงานที่เอื้อต่อการพัฒนาสมรรถนะ การกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจในแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาลกลางการสร้างจิตสำนึกในด้าน จิตบริการ สร้างบรรยากาศในการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจต่อกัน ผลเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลางจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า สมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลางแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในภาพรวม และเมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายย่อย พบว่า อายุมีผลต่อสมรรถนะในด้านจริยธรรม และการศึกษามีผลต่อสมรรถนะในด้านการบริการที่ดี

คำสำคัญ: สมรรถนะในการปฏิบัติงาน โรงพยาบาล

Abstract

In this thesis, the researcher determines (1) competency assessment of person performance at BMA General Hospital, Medical office, Bangkok (2) to compare the performance of person at the BMA General Hospital by personal characteristics (3) to study obstacles on the performance of person at BMA General Hospital, Medical office, Bangkok (4) to study guideline for development of personal performance practice at BMA General Hospital, Medical office, Bangkok.

The population in this study includes government officer, employees, temporary employees and employee's social security at BMA General Hospital, Medical office, Bangkok consists of 876 employees but not include physician, nurse and daily worker. Researcher selected sampling technique by using accidental sampling by random selection of samples of 275 people. As an instrument of research, the researcher develop the questionnaire by review the documents with relevant research and applied competency study by Office of the Civil Service to evaluate and competency assessment at the BMA General Hospital, Bangkok. Before sending the questionnaire, 3 expertise evaluated questionnaire to collect the grammar consider content validity and reliability using cronbach

alpha between 0.70-0.92. In carrying out the quantitative research, the analyzed statistics using percentage, mean, standard deviation, t test and one-way ANOVA.

In the course of analyzing the researcher found the level of competency assessment of person at BMA General Hospital, Medicinal office, Bangkok found that overall evaluated is very good (mean 3.96) the level of assessment practices sort 3 respectively: ethical, commitment and service quality. Problems on the performance of personnel at BMA General Hospital, Medical office, Bangkok in the terms of good service found that overall evaluated is less (mean 2.41) the level of assessment practices sort 3 respectively: lack of motivation to practice, environment unfavorable to service agencies and lack of control over the service. Solutions from respondent recommend that should be adjusted to the new working system by the system to suit the individual, contributing to the development of workload performance, set vision mission of each agency in accordance with the vision and mission of the BMA General Hospital in the psychiatric services, creating an atmosphere of working in cooperation with each other. Compare the performance of individuals in the hospital by personal characteristics showed that the performance of the personnel in the hospital were not significantly different statistically. With retail analyst, found that age affects the ethical performance. And education affects the good service.

Keywords: Personal competency Hospital

* วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (pisit_cyber@yahoo.com)
ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป, รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต

1. บทนำ

โรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ถือเป็นโรงพยาบาลชั้นนำแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานครที่มีประวัติยาวนานถึง 116 ปี มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางด้านบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาล และอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย รวมถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถเป็นที่พึ่งพิงแก่ประชาชนที่เจ็บป่วยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

ด้วยพระเมตตาธรรมจากพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ได้รับพระราชทานทรัพย์และที่ดินส่วนพระองค์ให้สร้างโรงพยาบาลแห่งนี้ เมื่อปี พ.ศ. 2441 เป็นโรงพยาบาลที่เปิดดำเนินการให้แก่ประชาชนทั่วไป จนปัจจุบันนับเป็นเวลา 116 ปี โรงพยาบาลได้อยู่รับใช้ประชาชนมาร่วมศตวรรษ ได้ผ่านกาลเวลาแห่งการรับใช้ประชาชน และการเติบโตของคณะแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ความก้าวหน้าดังกล่าวสามารถสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงในประสิทธิภาพของการให้บริการและความสะดวกอย่างน่าชื่นชม แต่ปฏิเสธไม่ได้ว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ โรงพยาบาลกำลังได้รับความท้าทายจากความเปลี่ยนแปลงของโลก ทั้งจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงของวิถีการดำเนินชีวิตและการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่เรียกร้องคุณภาพที่มากยิ่งขึ้น และคุณภาพดังกล่าว ต้องการสมรรถนะที่ดีของทุกคนในโรงพยาบาลซึ่งเป็นข้าราชการของรัฐ

สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 ซึ่งจัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการไทยในช่วง พ.ศ. 2546-2550 คือ “พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและประโยชน์สุขของประชาชน” และมีการกำหนดเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทยไว้ 4 ประการ คือ 1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น 2) เพื่อปรับบทบาท ภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม 3) เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง และเทียบเท่าเกณฑ์สากล 4) เพื่อตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบบประชาธิปไตย และสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์การพัฒนากรุงเทพมหานคร 12 ปี (พ.ศ. 2552-2563) ซึ่งกำหนดวิสัยทัศน์ ให้กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค เจริญก้าวหน้าทัดเทียมเมืองชั้นนำ มีสิ่งแวดล้อมที่ดี และเป็นมหานครที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน การที่ประชาชนจะอยู่อย่างผาสุกได้ นอกจากความอยู่ดีกินดีจากสภาวะทางเศรษฐกิจแล้ว การมีชีวิตที่มีชีวอนามัยที่ดี ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญ และ “โรงพยาบาลกลาง” ซึ่งสังกัดกรุงเทพมหานคร ก็ได้ทำงานรับใช้ให้กับประชาชนมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน แต่ด้วยความเปลี่ยนแปลงไปของสังคม และการกำหนดเกณฑ์เพื่อสร้างคุณภาพของคนในองค์การ ทั้งจากยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย และจากกรุงเทพมหานคร จึงเป็นจุดที่น่าสนใจที่ทำให้ผู้วิจัยทำวิจัยเรื่อง การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลางขึ้น เพราะผู้วิจัยมีความเชื่อมั่นว่า ปัจจัยความสำเร็จของทุกองค์การในปัจจุบัน ต้องอาศัยการผลักดันของคนในองค์การ ความสำคัญของการบริหารคน เพราะจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์การไปสู่ความเป็นเลิศเกิดการพัฒนาบรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาลกลาง จึงเป็นปัญหาการวิจัยที่น่าสนใจศึกษาเพื่อให้ทราบว่าองค์การมีการบริหารจัดการเป็นอย่างไร ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคตลอดจนการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ได้จากการวิจัยน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการหาแนวทางการปรับปรุงระบบใหม่เกี่ยวกับการรวบรวมระดับงานที่มีผลสัมฤทธิ์ของ

งานใกล้เคียงกันเข้าไว้ด้วยกัน และจะช่วยเสริมศักยภาพของโรงพยาบาลให้มากยิ่งขึ้น สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เพื่อการทำงานรับใช้สังคมอย่างยั่งยืนต่อไป

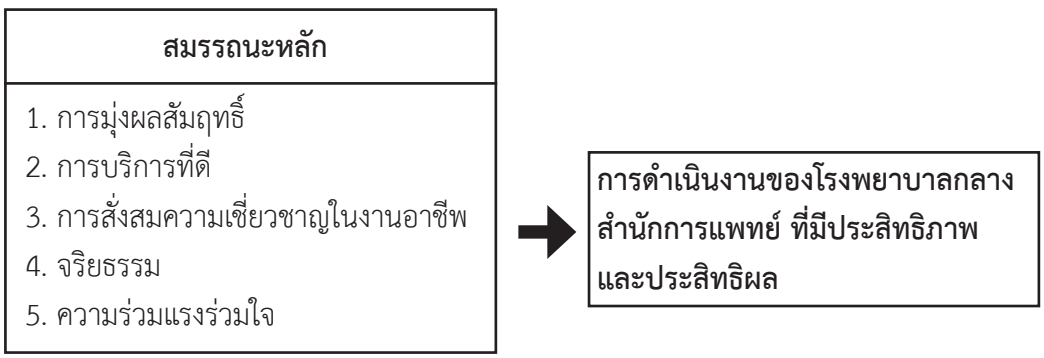
ผู้วิจัยมุ่งหวังผลการวิจัยจะนำมาใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากรในองค์การ เพราะถ้าบุคลากรมีความสามารถย่อมเป็นพื้นฐานอันสำคัญที่จะทำให้องค์การพัฒนาและอยู่ได้ในยุคของการปฏิรูประบบราชการ อีกทั้งยังเป็นการช่วยสร้างขวัญและกำลังในใจการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีผลงานดีเป็นที่ประจักษ์และผู้ที่มีผลงานไม่ดีจะได้ปรับปรุงสมรรถนะของตนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลางจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

2. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลางผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการวิจัยโดยกำหนด สมรรถนะหลักจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ จริยธรรม และการร่วมแรงร่วมใจ ซึ่งสิ่งผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ฐิติพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์ (2549 : 31-32) ได้กล่าวถึงสมรรถนะว่า สมรรถนะเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมและทวีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมากขึ้นเรื่อยๆ ในวงการบริหารทรัพยากรบุคคล องค์การชั้นนำต่างๆ ได้นำเอาระบบสมรรถนะมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างถูกทิศทาง และคุ้มค่ากับการลงทุน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่บุคลากรในองค์การอีกแนวทางหนึ่งอีกด้วย ดังนั้น สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์การและยุทธศาสตร์ต่างๆ ขององค์การมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล

2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์การอย่างมีระบบต่อเนื่องและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์การและยุทธศาสตร์ขององค์การ

3. เป็นมาตรฐานการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

4. เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ขององค์การ เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานการพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

3. วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานประกันสังคม ในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วย จำนวน 876 คน ไม่นับรวมแพทย์พยาบาล ไม่นับลูกจ้างห้วงเวลา และลูกจ้างรายวัน ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ดังนี้

ผู้วิจัยใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 275 จำนวน ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร และการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ตำแหน่ง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ข้าราชการ	180	57
ลูกจ้างประจำ	335	105
ลูกจ้างชั่วคราว	152	48
พนักงานประกันสังคม	209	66
รวม	**876**	**275**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินวิจัย ดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (core competency)
2. ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ
3. นำความรู้ที่ได้จากข้อ 1 และข้อ 2 มาปรับปรุงและสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)
4. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจเพื่อแก้ไขสำนวนการใช้ภาษาและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขแล้ว มาปรับปรุงแก้ไข
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข โดยอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษาคือ บุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมจำนวน 30 คน
7. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) โดยหาค่า α-Coefficient ตามวิธีของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549 : 34) กำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.70 ผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability)

ข้อกระทงคำถาม	α-Coefficient
สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.89
สมรรถนะด้านการบริการที่ดี	0.90
สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ	0.90
สมรรถนะด้านจริยธรรม	0.89
สมรรถนะด้านความร่วมแรงร่วมใจ	0.92
ปัญหาด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.87
ปัญหาด้านการบริการที่ดี	0.94
ปัญหาด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ	0.70
ปัญหาด้านจริยธรรม	0.89
ปัญหาด้านความร่วมแรงร่วมใจ	0.87

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่าอยู่ในช่วง 0.70-0.92 แสดงว่าเครื่องมือมีคุณภาพเพียงพอที่จะนำไปเก็บจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำตามลำดับดังนี้

1. ผู้วิจัยอนุเคราะห์จากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเพื่อทำหนังสือแนะนำตัวขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลที่โรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3. ตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

4. จำแนกแบบสอบถามลักษณะ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานประกันสังคม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐาน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารในโรงพยาบาลกลาง

2. สถิติเชิงอนุมาน เพื่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับสมรรถนะ และอุปสรรคกับปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติ Independent t-test และ F-test (One Way ANOVA)

3. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.18 มีอายุในช่วง 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.18 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 50.91 มีประสบการณ์ทำงานในช่วง 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.45 มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.36 และตำแหน่งส่วนใหญ่คือ ลูกจ้าประจำ คิดเป็นร้อยละ 38.18 ตามลำดับ

2. ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร

เมื่อพิจารณาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร การปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) โดยระดับการประเมินการปฏิบัติงานเรียง 3 ลำดับ ด้านจริยธรรม ด้านการร่วมแรงร่วมใจ และด้านคุณภาพบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

	ข้าราชการ (n=57)			ลูกจ้างประจำ (n=105)			ลูกจ้างชั่วคราว (n=48)			ประกันสังคม (n=66)			รวม (n=275)		
สมรรถนะ	Mean	SD.	ระดับ	Mean	SD.	ระดับ	Mean	SD.	ระดับ	Mean	SD.	ระดับ	Mean	SD.	ระดับ
ผลสัมฤทธิ์	3.89	0.58	มาก	3.91	0.45	มาก	3.89	0.43	มาก	4.01	0.54	มาก	3.93	0.50	มาก
บริการ	4.00	0.50	มาก	4.01	0.46	มาก	3.99	0.39	มาก	3.92	0.53	มาก	3.98	0.47	มาก
เชี่ยวชาญ	3.74	0.51	มาก	3.72	0.57	มาก	3.78	0.44	มาก	3.80	0.62	มาก	3.76	0.55	มาก
จริยธรรม	4.13	0.54	มาก	4.13	0.51	มาก	3.97	0.42	มาก	4.04	0.55	มาก	4.08	0.51	มาก
ร่วมใจ	4.05	0.54	มาก	4.09	0.47	มาก	3.93	0.57	มาก	4.06	0.58	มาก	4.05	0.53	มาก
รวม	**3.96**	**0.45**	**มาก**	**3.97**	**0.42**	**มาก**	**3.91**	**0.36**	**มาก**	**3.97**	**0.49**	**มาก**	**3.96**	**0.43**	**มาก**

โดยตำแหน่งที่ประเมินระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามลำดับ ได้แก่ ลูกจ้างประจำ (Mean = 3.97) พนักงานประกันสังคม (Mean = 3.97) ข้าราชการ (Mean = 3.96) และลูกจ้างชั่วคราว (Mean = 3.91)

เมื่อจำแนกระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มข้าราชการ ประเมินระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านจริยธรรม ในระดับคะแนนสูงสุด ส่วนกลุ่มลูกจ้างประจำ ประเมินระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านจริยธรรม ในระดับคะแนนสูงสุด กลุ่มลูกจ้างชั่วคราว ประเมินเรื่อง

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านบริการที่ดี ในระดับคะแนนสูงสุด และกลุ่มพนักงานประกันสังคม ประเมินเรื่อง ด้านการร่วมแรงร่วมใจ ในระดับคะแนนสูงสุด

3. ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

เมื่อพิจารณาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.44) โดยระดับการประเมินปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะ 3 ลำดับ คือ ปัญหาความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ปัญหาด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัญหาการบริการที่ดี ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ภาพรวมปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ปัญหาในการปฏิบัติงาน	ข้าราชการ (n=57)			ลูกจ้างประจำ (n=105)			ลูกจ้างชั่วคราว (n=48)			พนักงานประกันสังคม (n=66)			รวม (n=275)		
	Mean	SD.	ปัญหา	Mean	SD.	ปัญหา	Mean	SD.	ปัญหา	Mean	SD.	ปัญหา	Mean	SD.	ปัญหา
ผลสัมฤทธิ์	2.44	0.82	น้อย	2.66	0.95	ปานกลาง	2.39	0.81	น้อย	2.89	0.79	ปานกลาง	2.62	0.88	ปานกลาง
การบริการ	2.10	0.79	น้อย	2.51	1.02	ปานกลาง	2.15	0.85	น้อย	2.68	0.94	ปานกลาง	2.41	0.95	น้อย
เชี่ยวชาญ	2.55	0.78	ปานกลาง	2.85	0.92	ปานกลาง	2.47	0.95	น้อย	2.78	0.84	ปานกลาง	2.70	0.89	ปานกลาง
จริยธรรม	2.02	0.92	น้อย	2.19	1.12	น้อย	1.97	0.85	น้อย	2.54	0.96	ปานกลาง	2.20	1.01	น้อย
ร่วมใจ	2.03	0.83	น้อย	2.35	1.06	น้อย	1.99	0.91	น้อย	2.57	1.02	ปานกลาง	2.27	1.00	น้อย
รวม	**2.23**	**0.70**	**น้อย**	**2.51**	**0.95**	**ปานกลาง**	**2.19**	**0.80**	**น้อย**	**2.69**	**0.83**	**ปานกลาง**	**2.44**	**0.86**	**น้อย**

โดยตำแหน่งที่ประเมินปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ตามลำดับได้แก่ พนักงานประกันสังคม (Mean = 2.69) ลูกจ้างประจำ (Mean = 2.51) ข้าราชการ (Mean = 2.23) และ ลูกจ้างชั่วคราว (Mean = 2.19)

เมื่อจำแนกปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ทุกกลุ่มพบว่ามีปัญหาความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ยกเว้นกลุ่มพนักงานประกันสังคม ที่เสนอว่าเป็นปัญหาด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปกับสมรรถนะในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

การประเมินระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เพื่อดูความแตกต่างของระดับการประเมินตามคุณลักษณะส่วนบุคลากร ผู้วิจัยใช้สถิติสรุปอ้างอิงได้แก่ การวิเคราะห์ ที (Independent-t test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ซึ่งผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบดังในตารางที่ 5-6

ตารางที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลทั่วไปกับสมรรถนะในโรงพยาบาล-กลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

สมรรถนะ	เพศ	อายุ	การศึกษา	ประสบการณ์	ระดับเงินเดือน	ตำแหน่ง
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	✗	✗	✗	✗	✗	✗
การบริการที่ดี	✗	✗	✓	✗	✗	✗
ความเชี่ยวชาญในอาชีพ	✗	✗	✗	✗	✗	✗
จริยธรรม	✗	✓	✗	✗	✗	✗
ความร่วมแรงร่วมใจ	✗	✗	✗	✗	✗	✗
สมรรถนะ	✗	✗	✗	✗	✗	✗

✗ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ✓ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลทั่วไปกับสมรรถนะในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานครในภาพรวมไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลทั่วไปกับสมรรถนะในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานครเป็นรายด้านพบว่า อายุที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อสมรรถนะในด้านจริยธรรม และการศึกษาที่แตกต่างกันจะส่งผลสมรรถนะด้านการบริการที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ปัญหาด้าน	เพศ	อายุ	การศึกษา	ประสบการณ์	ระดับเงินเดือน	ตำแหน่ง
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	✗	✗	✗	✓	✗	✓
การบริการที่ดี	✗	✗	✗	✓	✓	✓
ความเชี่ยวชาญในอาชีพ	✗	✗	✗	✓	✗	✓
จริยธรรม	✗	✗	✗	✓	✗	✓
ความร่วมแรงร่วมใจ	✗	✗	✗	✓	✗	✓
ปัญหาและอุปสรรค	✗	✗	✗	✓	✗	✓

✗ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ✓ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในปัจจัยด้าน ประสบการณ์ และตำแหน่งงาน

เมื่อพิจารณาการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นรายด้านพบว่า ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อ ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน ส่วนระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อ ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน ปัญหาด้านการบริการที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปโดยอาศัยการวิเคราะห์เนื้อหาได้ดังนี้

5.1 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรมีการปรับระบบการทำงานใหม่ โดยจัดระบบงานให้เหมาะสมกับบุคลากร จัดภาระงานที่เอื้อต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์การกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจในแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาลกลางการสร้างจิตสำนึกในด้าน จิตบริการ สร้างบรรยากาศในการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจต่อกัน ควรจัดประชุมชี้แจงการทำงานแบบมุ่งสัมฤทธิ์ ควรจัดฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ควรจัดสัมมนาระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน ควรมีแผนเรื่องการรับบุคลากรเพิ่ม ควรมีแผนการจัดเกลี่ยอัตรากำลัง เพื่อลดปัญหาการทำงานเกินภาระงาน ควรมอบหมายงานให้บุคลากรในปริมาณที่พอเหมาะ

5.2 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการที่ดี เสนอให้มีการจัดระบบภาระงานใหม่ให้เหมาะสมตำแหน่งใดมีภาระงานมาก ก็จำเป็นต้องสรรหาคนทำงานเพิ่ม การเพิ่มภาระงานโดยให้เงินล่วงเวลา อาจจูงใจคนทำงานได้ แต่ในระยะยาวไม่สามารถทำให้ประสิทธิภาพงาน และเกิดคุณภาพในการให้บริการได้ เพราะมนุษย์ทุกคนย่อมมีความอ่อนล้าในการทำงาน

5.3 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เนื่องจากเหตุหลักเกิดจากภาระงาน เวลา และงบประมาณ ดังนั้นแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวก็คือการจัดสมดุลของสามส่วน โรงพยาบาลกลาง จำเป็นต้องจัดสรรงบประมาณที่มากขึ้น และมีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน ทั้งการส่งบุคลากรไปศึกษาเพิ่มเติม การจัดอบรมในองค์การอย่างเป็นระบบครอบคลุมต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์และการให้การสนับสนุนต่อการพัฒนาวิชาชีพของคนในองค์การที่จริงจัง หน่วยงานควรมีการสนับสนุนส่งเสริมบุคลากรในการพัฒนาความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน การจัดฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และจัดทุนการศึกษาสำหรับบุคลากร

5.4 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านจริยธรรมเสนอให้พัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อลดการขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผู้บริหารต้องใช้หลักธรรมาภิบาล

มาใช้ในการบริหารและทำอย่างจริงจัง การปลูกฝังจรรยาบรรณในการทำงานด้านบริการ และปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้เกิดต่อทุกคนในองค์การ ควรปรับเงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนให้เหมาะสม

5.5 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะความร่วมแรงร่วมใจ ความร่วมแรงร่วมใจคือความร่วมมือของทุกคนในองค์การ โดยปัจจัยสำคัญที่สุดต้องเริ่มต้นจากการได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจังของผู้บริหาร การปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการในระดับเดียวกัน การพัฒนาระบบการประเมินคุณค่าของคนในองค์การที่ไม่ได้มุ่งเน้นแต่เอกสาร อีกทั้งต้องสร้างความปรองดองและสนับสนุนการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้น การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีภายในองค์การ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสามัคคี การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม และการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทำงานเป็นทีม

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ สุดารัตน์ ลิมปะพันธ์ และคณะ (2547) ที่เสนอว่า คุณภาพของ สมรรถนะ หมายถึง ระดับความสามารถในการใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และบุคลิกภาพของบุคคล รวมกันเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลโดยแสดงผ่านพฤติกรรม ในการทำงานซึ่งเป็นตัวผลักดันผลสัมฤทธิ์ของงาน ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการบริการที่ดี การปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บริษัทเฮย์ กรุ๊ป (Hay Group อ้างถึงใน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548 : 5) ที่เสนอว่า คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่นๆ โดยบุคลากรเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวมากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่าและได้ผลงานดีกว่าผู้อื่นต้องเกิดจากการบริการที่ดี โดยที่มาของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมนั้นมาจากแรงผลักดันเบื้องลึก อุปนิสัยภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ที่แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ทำให้แสดงพฤติกรรมในการทำงานที่ต่างกัน อย่างไรก็ตาม สมรรถนะการบริการที่ดี ยังต้องอาศัยองค์ประกอบความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง ไม่เช่นนั้นแล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2548) และ จิรประภา อัครบวร (2548) ที่เสนอว่า ความสำคัญสมรรถนะในงาน หมายถึง สมรรถนะอื่นที่ไม่ใช่สมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่กำหนดขึ้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานและเป็นคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่องค์การต้องการสำหรับแต่ละตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไปเพื่อให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้นๆ ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และงานวิจัยของ รุจี จารุดภาชน์ (2548) ทำการศึกษาการพัฒนารูปแบบการประเมินผลสมรรถนะของบุคลากรเพื่อการพัฒนา : กรณีศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ที่เสนอว่า แผนที่เส้นทางการพัฒนาบุคคล โดยเสนอในภาพรวมของแต่ละกลุ่มงาน พบว่ากลุ่มหัวหน้างานในฝ่ายคือหัวข้อการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ กลุ่มอาจารย์ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายคือหัวข้อการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายคือหัวข้อบริการที่ดี

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านจริยธรรม การปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ อานนท์ ศักดิ์วรวิชย์ (2547) ที่เสนอว่า ความสำคัญของสมรรถนะในการทำงาน คือคุณลักษณะที่เกิดจากตัวบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติสำคัญที่ขาดไม่ได้ ได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถแยกได้ว่าผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่นๆ อะไรหรือลักษณะสำคัญๆ อะไรบ้าง

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านความร่วมแรงร่วมใจ ของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Gibson et al. (2000) ที่เสนอว่า ประสิทธิผลของกลุ่มเป็นผลรวมของการช่วยเหลือสนับสนุนของสมาชิกในกลุ่มทั้งหมด โดยที่ประสิทธิผลของกลุ่มเป็นมากกว่าผลรวมของการช่วยเหลือสนับสนุนของแต่ละบุคคลในงานประเภทระบบสายพาน แต่เป็นในรูปของพลังร่วม (Synergy) ที่แสดงถึงการรวมตัวกันของการร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือกันของบุคคลที่มีลักษณะเกินกว่า การรวมตัวกันธรรมดา ประสิทธิผลระดับของบุคคลนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเกิดประสิทธิผลระดับกลุ่มและองค์การ การที่พนักงานอันได้แก่ ผู้บริหารหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิผลภายในหน้าที่งานเฉพาะของตนเองและร่วมมือร่วมใจในการทำงานแล้ว กลุ่ม และองค์การก็จะมีประสิทธิผลไปด้วย

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ผลการศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาล-กลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อายุงาน และตำแหน่งงาน เป็น

ปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากบริบทในการทำงานที่แตกต่างกันแต่ละตำแหน่ง ก่อให้เกิดมุมมองที่แตกต่างกัน ดังนั้น การจัดฝึกอบรม การจัดสัมมนา ที่เปิดโอกาสให้คนที่มีตำแหน่งแตกต่างได้แลกเปลี่ยนทัศนคติกัน ก็จะทำให้เกิดแนวความคิดและทิศทาง รวมถึงมุมมองที่ชัดเจนมากขึ้นในการทำงาน การเปิดโอกาสให้มีการทำงานข้ามสายหรือการหมุนเวียนงานชั่วคราว ก็จะทำให้บุคลากรในโรงพยาบาลได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนทัศนะกันและสามารถทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น อีกปัจจัยหนึ่งได้แก่ เรื่องประสบการณ์งาน ผลการวิจัยพบว่าผู้ที่ประสบการณ์งานที่ยาวนาน จะมองเห็นปัญหาของโรงพยาบาลกลาง มากกว่ากลุ่มอื่น ปัจจัยนี้สามารถวิเคราะห์ได้สองมุมมอง ได้แก่ในมุมมองเรื่องของความห่วงใยต่อสถาบัน ทั้งนี้ผู้มีประสบการณ์ที่ยาวนานกับโรงพยาบาล ย่อมจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าผู้มีประสบการณ์อยู่ในโรงพยาบาลน้อยกว่า จึงอ่อนไหวต่อปัญหาได้ไวกว่า กลุ่มอื่น อีกประเด็นก็คือ อาจจะเกิดจากความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว จนกลุ่มคนเหล่านี้รับมือต่อความเปลี่ยนแปลงไม่ทัน และทำให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวลต่อองค์การ เมื่อพิจารณาร่วมกับคำถามปลายเปิดที่เสนอว่า บุคลากรในยุคปัจจุบันลดความทุ่มเทในการให้บริการลง อีกทั้งงานโรงพยาบาลปัจจุบันมุ่งเน้นไปที่เอกสารมากเกินควร แทนที่จะไปมุ่งเน้นที่การให้บริการคนไข้ วิธีแก้ไขที่ดีก็คือการพยายามเปิดโอกาสให้คนที่มีประสบการณ์แตกต่างกันได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กันทั้งจากการสัมมนา และการสร้างฐานข้อมูล องค์การแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้

2. พิจารณาเป็นรายข้อก็จะพบว่า อายุงาน และตำแหน่งงาน เป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ในทุกปัจจัย ส่วนระดับเงินเดือนจะมีผลต่อปัญหาและอุปสรรค การบริการที่ดี โดยผู้มีรายได้ต่ำกว่า มีแนวโน้มจะมีปัญหาในด้านดังกล่าวมากกว่า เมื่อพิจารณาประกอบคำถามปลายเปิดจะพบว่า การให้งานที่มาก และไม่สอดคล้องกับระดับผลตอบแทนที่ได้รับ เป็นตัวก่อให้เกิดปัญหาดังกล่าว เมื่อบุคลากรยังไม่มีความพร้อมในการดำรงชีพของตนและครอบครัว สมรรถนะที่จะให้บริการที่ดีต่อผู้มารับบริการย่อมเกิดได้ยาก เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องให้ความสำคัญต่อระดับการดำรงชีพของพนักงานระดับที่มีรายได้น้อยให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบันในสังคม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การประเมินสมรรถนะ การปฏิบัติงานตามความสามารถในการทำงานตามสมรรถนะ โดยกำหนดขึ้นรอบทิศทางซึ่งอยู่บนพื้นฐานของทีม (Team-Based Approach) ผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงานทั้งหมดเป็นผู้ประเมิน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน ตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ได้สมรรถนะที่แท้จริงของบุคลากรในการปฏิบัติงานมากขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่จะนำมาใช้ในการปรับแผนในการดำเนินงานตลอดจนการบริหารงานองค์การให้ดีขึ้น

2. การประเมินสมรรถนะ ควรให้หน่วยงานภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษา เป็นผู้ประเมินตามมาตรฐานที่องค์การกำหนดแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องเป็นจริงมากที่สุด

3. งานวิจัยระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบภาคตัดขวาง คือศึกษาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง หากมีการปรับเป็นการศึกษาในลักษณะ แบบช่วงเวลาก็อาจทำให้ได้มิติของการประเมินที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

4. งานวิจัยดังกล่าวเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีคำถามปลายเปิดจากกลุ่มตัวอย่างมาสนับสนุนผลจากการวิเคราะห์สถิติ ซึ่งทำให้ได้ภาพในแนวกว้าง แต่อาจไม่ได้ประโยชน์ในเชิงลึกเท่าที่ควรผู้ที่สนใจจะต่อยอดสามารถใช้เทคนิคการวิจัยเชิงผสม (Mixed Method) โดยทำการวิจัยเชิงปริมาณ สนับสนุนด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพก็น่าจะทำให้เกิดองค์ความรู้ที่ชัดเจนมากขึ้น

5. ผู้สนใจอาจนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปต่อยอดเก็บข้อมูลในองค์การ โรงพยาบาลอื่นๆ หรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อทำการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา (2549). **สถิติสำหรับงานวิจัย.** กรุงเทพมหานคร. ภาควิชาสถิติ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จิรประภา อัครบวร. (2548). Competency Pitfalls. **เอกสารประกอบการสอนวิชา ทม.722 การจัดการความสามารถและผลการปฏิบัติงาน.** ภาคพิเศษรุ่น 3. หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ฐิติพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์ (2549) “ยุทธวิธีการใช้ระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อผลักดันองค์การสู่ความเป็นเลิศเหนือคู่แข่งขัน” **วารสารดำรงราชานุภาพ** 6, 20 (กรกฎาคม-กันยายน) : 16

ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2548). **เริ่มต้นอย่างไร เมื่อจะนำ Competency มาใช้ในองค์การ.** กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

รุจี จารุดภาชน์ (2548). **การพัฒนารูปแบบการประเมินผลสมรรถนะของบุคลากรเพื่อการพัฒนา. กรณีศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรขอนแก่นสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.** (2548). ภาพรวมผลการประเมินสมรรถนะหลักทางการบริหาร ปี พ.ศ. 2547. ศูนย์นักบริหารระดับสูง คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สุดารัตน์ ลิมปะพันธ์ และคณะ. (2549). **การประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะหลักบุคลากรสำนักพัฒนาบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.** กรุงเทพฯ : ชงเธียรมาร์เก็ตติ้ง.

อานนท์ ศักดิ์วรวิชย์ (2547). **แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง. จุฬาลงกรณ์รีวิว.** 4 (9). (กรกฎาคม-กันยายน) : 28-31.

Gibson, J.L et al. (2000). **Organization: Structure, process, behavior.** (10th ed). New York :

Yamane, T. (1967). **Statistic: An introductory analysis (2nd ed.).** New York: Harper & Row.