

Relationships Between Employee Competencies and Service Quality of Human Resources Department at King Chulalongkorn Memorial Hospital Thai, Red Cross Society

Chonticha Pattayakul^{1*} and Pornphan Hemaphan²

¹ Master's Student in Political Science and Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

² Department of Political Science and Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

* Corresponding author. E-mail: chonticha.patt@ku.th

ABSTRACT

This research aimed to: (1) examine the level of service quality of the Human Resource Management Division at King Chulalongkorn Memorial Hospital, Thai Red Cross Society; (2) compare differences in service quality classified by personal factors; and (3) investigate the relationship between personnel competency and service quality. The sample consisted of 223 service recipients. Data were collected using questionnaires and analyzed using descriptive statistics, namely percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, including one-way analysis of variance (ANOVA) and Pearson's correlation coefficient. The results revealed that the overall service quality was at a high level. The dimension of tangibles had the highest mean score, followed by empathy, responsiveness, and reliability, respectively. The hypothesis testing indicated that gender had a statistically significant effect on service quality ($F = 3.09$, $p < .05$). Additionally, both personal and functional competencies of personnel were positively correlated with service quality at a statistically significant level. Therefore, organizations should place importance on the continuous development of personnel competencies to further enhance the efficiency and effectiveness of service quality.

Keywords: Employee Competency, Service Quality, Human Resource Management, Hospital, Public Health Service Delivery

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

ชลธิชา พาทยกุล^{1*} และ พรพรรณ เหมะพันธุ์²

¹ นิสิตปริญญาโท ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

² ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: chonticha.patt@ku.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย (2) เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการ จำนวน 223 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ การตอบสนอง และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านเพศมีผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 3.09, p < .05$) และสมรรถนะของบุคลากรทั้งด้านส่วนบุคคลและตามบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: สมรรถนะของบุคลากร, คุณภาพการให้บริการ, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, โรงพยาบาล, การบริการสาธารณสุข

© 2026 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

บทนำ

ระบบบริการสุขภาพเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของรัฐในการจัดบริการสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพและทั่วถึง โดยเฉพาะในบริบทของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่ทั่วโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว องค์การอนามัยโลก ระบุว่า จำนวนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปทั่วโลกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และจะเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าภายในปี ค.ศ. 2050 ซึ่งส่งผลให้ความต้องการบริการด้านสุขภาพเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในด้านการรักษาพยาบาล การดูแลระยะยาว และการฟื้นฟูสุขภาพ (World Health Organization, 2025)

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่มีอัตราการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว โดยมีสัดส่วนประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และคาดว่าจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสมบูรณ์ในอนาคตอันใกล้ (World Health Organization, 2025) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อระบบบริการสุขภาพ ทั้งในด้านปริมาณและความซับซ้อนของความต้องการบริการ โดยธนาคารโลก (World Bank, 2021) ชี้ให้เห็นว่า ประเทศไทยจะเผชิญกับภาระด้านสุขภาพที่เพิ่มขึ้นจากโรคเรื้อรังและความต้องการการดูแลระยะยาวของผู้สูงอายุ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยระบบบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพและบุคลากรที่มีศักยภาพเพียงพอในการรองรับ ดังนั้น รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริการสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านสุขภาพให้มีสมรรถนะสูง (กระทรวงสาธารณสุข, 2565) แต่กระนั้น ระบบบริการสุขภาพของประเทศไทยยังคงพบข้อจำกัดในการให้บริการ โดยเฉพาะปัญหาด้านทรัพยากรบุคคล เช่น การขาดแคลนบุคลากร ภาระงานที่เพิ่มขึ้น และประสิทธิภาพ

ในการให้บริการที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (World Bank, 2016) ปัญหาดังกล่าวส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ขององค์กรด้านสุขภาพ ด้วยเหตุนี้ การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการ โดยเฉพาะในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนในการดำเนินงานและมีผู้รับบริการจำนวนมาก (ช่อดาว เมืองพรหม, 2562) เช่นเดียวกันกับในบริบทของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ระดับตติยภูมิ พบว่า ยังมีข้อจำกัดในการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น ความล่าช้าในการให้บริการ การประสานงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และการให้บริการที่ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการให้บริการ (กฤษติยาภรณ์ อินตะ, 2563)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่ามิจงานวิจัยจำนวนมากที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการให้บริการ สมรรถนะการทำงาน และคุณภาพการบริการขององค์กร ต่างมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ การทดสอบสมมติฐานยังยืนยันถึงความสัมพันธ์เชิงบวก โดยพบว่าสมรรถนะของบุคลากรสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการขององค์กรได้ถึงร้อยละ 28.7 (แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจริญจินดา, 2561) แต่ยังคงพบว่าการศึกษาในบริบทของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ยังมีจำกัด โดยเฉพาะในประเทศไทย ดังนั้น การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เนื่องจากการพัฒนางานของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลจะเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างบุคลากรมืออาชีพที่มีคุณธรรม ความรู้ ทักษะที่เหมาะสม เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งยังเป็นการเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ มุ่งเน้นการสร้างผลงาน และพัฒนาแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ศิวพร วิยะวงศ์, 2564) ดังนั้น ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ โดยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์กร สาธารณสุข เพื่อรองรับความท้าทายในอนาคต และสร้างระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะส่วนบุคคลและสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ ได้พัฒนากรอบแนวคิดบนพื้นฐานของแนวคิดและทฤษฎีสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ แนวคิดสมรรถนะ และแนวคิดคุณภาพการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลกรกับผลลัพธ์ด้านคุณภาพการให้บริการในองค์กรภาครัฐด้านสุขภาพ

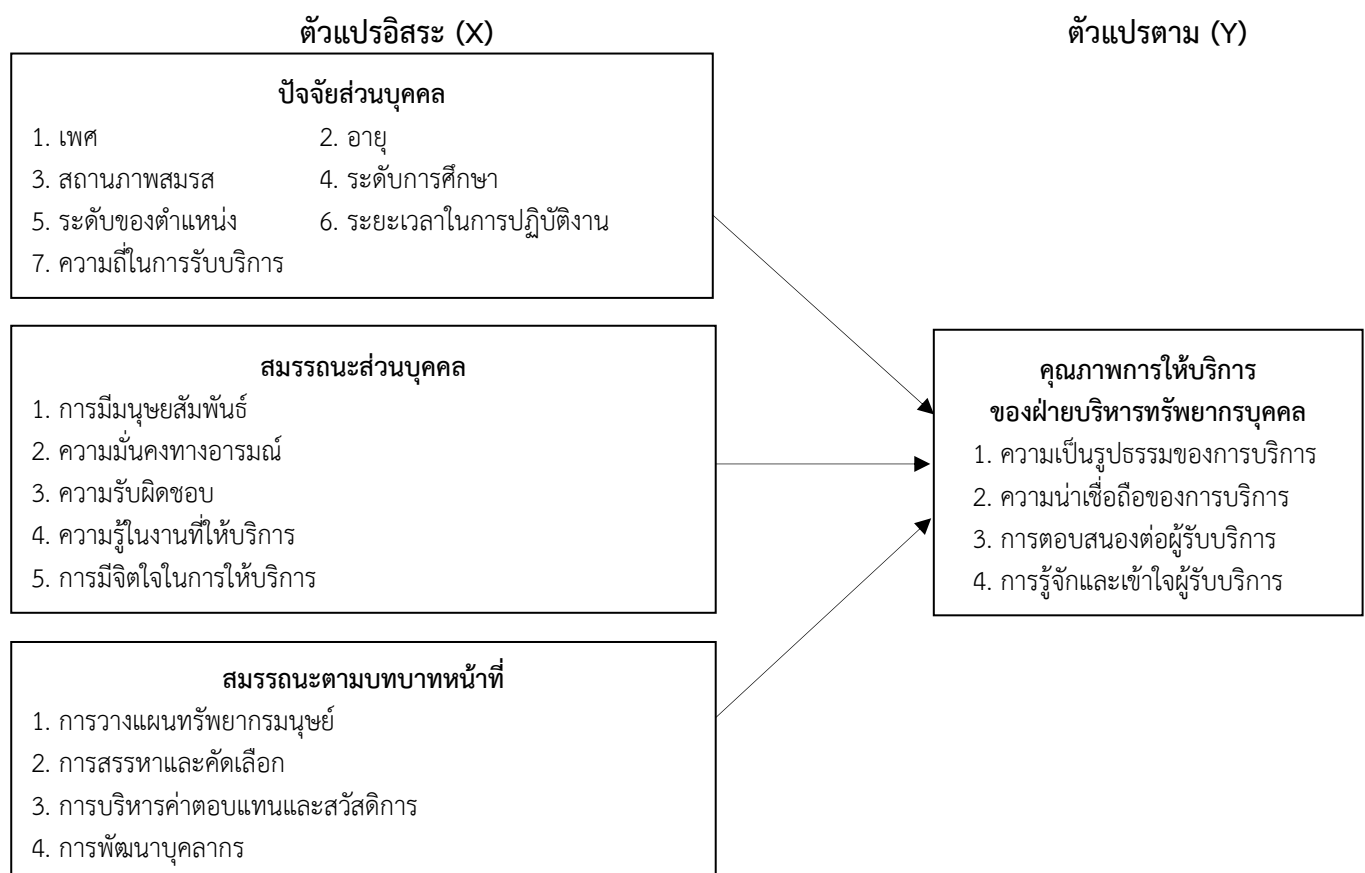
แนวคิดสมรรถนะ (Competency) ของ McClelland (1973) อธิบายว่าสมรรถนะเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยสมรรถนะเหล่านี้สามารถพัฒนาได้ และมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ โดยแบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะส่วนบุคคล และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งสะท้อนถึงทั้งศักยภาพภายในของบุคลากร และความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะด้านของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

สมรรถนะส่วนบุคคล ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์ ความมั่นคงทางอารมณ์ ความรับผิดชอบ ความรู้ในงาน และการมีจิตใจในการให้บริการ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการให้บริการ จึงเลือกใช้สมรรถนะส่วนบุคคลของ สุภาภรณ์ อุดมลักษณ์ และคณะ (2562) มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทการศึกษา

ขณะที่สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ประกอบด้วยความสามารถเฉพาะด้าน เช่น การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือก การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ และการพัฒนาบุคลากร ซึ่งสะท้อนถึงความเชี่ยวชาญในงานของบุคลากรฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ผู้วิจัยเลือกใช้สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของ จอมรัก จันทะศักดิ์ (2561) มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทการศึกษา

ในส่วนของตัวแปรตาม การศึกษานี้ใช้แนวคิดคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล (2565) ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับกรอบแนวคิด โดยมีความสอดคล้องกับตัวแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งเป็นที่นิยมในการศึกษาคุณภาพการให้บริการ และอธิบายว่าคุณภาพการให้บริการเกิดจากการที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้ แบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ และความเข้าใจผู้รับบริการ นอกจากนี้ การศึกษายังพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความถี่ในการรับบริการ เป็นตัวแปรอิสระ เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในกลุ่มตัวอย่าง

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยเลือกใช้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการให้บริการจากงานวิจัยของ จอมรัก จันทะศักดิ์ (2561) สุภาภรณ์ อุดมลักษณ์ และคณะ (2562) และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล (2565) มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทการศึกษา เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ดังนั้น กรอบแนวคิดในการวิจัยนี้จึงสะท้อนความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการให้บริการ ภายใต้บริบทขององค์กรด้านสุขภาพ และจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น สามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ได้แก่ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล บุคลากร เจ้าหน้าที่ ในสังกัดโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย จำนวนโดยเฉลี่ยรวม 500 คนต่อเดือน (ข้อมูลสถิติ ณ วันที่ 6 กรกฎาคม 2568) โดยไม่รวมอัตราแพทย์ เนื่องจากแพทย์บางกลุ่มสังกัด คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บางกลุ่มสังกัดโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ซึ่งการบริหารด้วยทรัพยากรบุคคลจึงขึ้นอยู่กับสังกัดของแพทย์แต่ละคน

1.2 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 223 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ในการเก็บข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความถี่ในการรับบริการ

ส่วนที่ 2 สมรรถนะส่วนบุคคลของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ในงานที่ให้บริการ ด้านการมีจิตใจในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการพัฒนาบุคลากร

ส่วนที่ 4 คุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิด SERVQUAL โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษารอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อ รวมถึงผลงานการวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระเรียบร้อยแล้ว ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากร โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาตรวจให้คะแนน และดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) กำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha) ไม่ต่ำกว่า 0.70 ซึ่งเป็นค่าขั้นต่ำที่ยอมรับได้ ผลการวิเคราะห์ของแบบสอบถามชุดนี้ พบว่า ทั้งภาพรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 เมื่อจำแนกเป็นรายตัวแปร พบว่า แบบสอบถามข้อมูลสมรรถนะของบุคลากร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 และแบบสอบถามข้อมูลคุณภาพการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือ จึงสามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการศึกษาได้

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล แตกต่างกัน

3.2 สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะส่วนบุคคลของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

3.3 สมมติฐานที่ 3 สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก โดยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล บุคลากร เจ้าหน้าที่ ในสังกัดโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงเดือน กันยายน - พฤศจิกายน พ.ศ. 2568 และทำการรวบรวมแบบสอบถามกลับเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยคำนึงถึงความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลก่อนดำเนินการวิเคราะห์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ที่มาใช้บริการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายข้อมูลสมรรถนะส่วนบุคคล และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

5.2.1 ค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความถี่ในการรับบริการ กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

5.2.2 Fisher's Least Significant Difference (LSD) ใช้เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันเป็นรายคู่โดยเพื่อหาว่าคู่ใดมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

5.2.3 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะส่วนบุคคล และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (ตัวแปรอิสระ) กับ คุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย (ตัวแปรตาม) โดยมีการแปลความหมายความสัมพันธ์ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับความสัมพันธ์	ความหมาย
0.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
0.71 - 0.90	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.31 - 0.70	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.01 - 0.30	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความถี่ในการรับบริการจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า

1.1 เพศ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 และเป็นเพศทางเลือก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

1.2 อายุ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ส่วนใหญ่อายุ 25 - 30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาอายุ 31 - 39 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมาอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6

1.3 สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และสถานภาพหม้าย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

1.4 การศึกษา กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

1.5 ตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ส่วนใหญ่ตำแหน่งระดับ 3 - 5 จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาตำแหน่งระดับสูงกว่า 5 จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และตำแหน่งระดับต่ำกว่า 3 จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9

1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ส่วนใหญ่มากกว่า 5 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมา 3 - 5 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1

1.7 ความถี่ในการรับบริการ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ส่วนใหญ่ 3 - 5 ครั้งต่อปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 และมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6

2. ระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

ระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับสูง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

(n = 223)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.95	0.46	มาก
2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	3.87	0.50	มาก
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.90	0.50	มาก
4. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.94	0.57	มาก
รวม	3.91	0.36	มาก

จากตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, $S.D. = 0.36$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.95$, $S.D. = 0.46$) รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.94$, $S.D. = 0.57$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.90$, $S.D. = 0.50$) และด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ($\bar{X} = 3.87$, $S.D. = 0.50$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะส่วนบุคคลของบุคลากรฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

(n = 223)

สมรรถนะส่วนบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การมีมนุษยสัมพันธ์	4.03	0.49	มาก
2. ความมั่นคงทางอารมณ์	3.85	0.52	มาก
3. ความรับผิดชอบ	3.88	0.50	มาก
4. ความรู้ในงานที่ให้บริการ	3.88	0.51	มาก
5. การมีจิตใจในการให้บริการ	3.99	0.46	มาก
รวม	3.93	0.35	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า สมรรถนะส่วนบุคคลของบุคลากรฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะส่วนบุคคลทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยการมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ด้านการมีจิตใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.46) ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านความรู้ในงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.50 และ 0.51 ตามลำดับ) และด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

(n = 223)

สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.96	0.51	มาก
2. การสรรหาและคัดเลือก	3.84	0.63	มาก
3. การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.95	0.47	มาก
4. การพัฒนาบุคลากร	3.90	0.48	มาก
รวม	3.92	0.38	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยการวางแผนทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.51) รองลงมา คือ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.47) ด้านการพัฒนาบุคลากร ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.48) และด้านการสรรหาและคัดเลือก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.63)

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศเป็นเพียงปัจจัยเดียวที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ($F = 3.089$, $p = 0.048$) ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศทีละคู่เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 223)

ปัจจัยส่วนบุคคล	F	Sig.
เพศ	3.089	.048*
อายุ	.378	.769
สถานภาพสมรส	.322	.810
ระดับการศึกษา	.325	.723
ระดับตำแหน่ง	1.034	.357
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	.243	.784
ความถี่ในการรับบริการ	1.365	.257

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของเพศกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

(n = 223)

เพศ	$\bar{X}$	ชาย	หญิง	เพศทางเลือก
		3.93	3.88	4.16
ชาย	3.93	-	0.05	0.23*
หญิง	3.88	-	-	0.28*
เพศทางเลือก	4.16	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ในภาพรวมพบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มบุคลากรที่เป็นเพศทางเลือกกับกลุ่มบุคลากรที่เป็นเพศชาย และกลุ่มบุคลากรที่เป็นเพศทางเลือกกับกลุ่มบุคลากรที่เป็นเพศหญิง โดยกลุ่มบุคลากรที่เป็นเพศทางเลือกมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือกลุ่มบุคลากรที่เป็นเพศชาย ($\bar{X} = 3.93$) และกลุ่มบุคลากรที่เป็นเพศหญิง ($\bar{X} = 3.88$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างบุคลากรที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสะท้อนว่า กลุ่มผู้รับบริการเพศทางเลือกมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระดับที่สูงกว่ากลุ่มเพศอื่นอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ประสบการณ์ หรือรูปแบบการรับบริการที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเพศ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะส่วนบุคคลและสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

ความสัมพันธ์ของสมรรถนะส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล จำแนกรายด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 6) ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในงานวิจัยนี้ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมระหว่างกันที่สูงเกินไป (Multicollinearity) ซึ่งกำหนดไว้ว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation coefficient) ไม่ควรเกิน 0.8 ตามทฤษฎีของ Best, John W. (1977) ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ ดังนั้น จึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสมรรถนะส่วนบุคคลกับคุณภาพในการให้บริการ ดังปรากฏในตารางที่ 7

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะส่วนบุคคลของบุคลากรกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
จำแนกรายด้าน

(n=223)

ตัวแปร	การมีมนุษยสัมพันธ์	ความมั่นคงทางอารมณ์	ความรับผิดชอบ	ความรู้ในงานที่ให้บริการ	การมีจิตใจในการให้บริการ
การมีมนุษยสัมพันธ์	1.000	.384*	.371*	.298*	.401*
ความมั่นคงทางอารมณ์		1.000	.343*	.260*	.386*
ความรับผิดชอบ			1.000	.405*	.429*
ความรู้ในงานที่ให้บริการ				1.000	.430*
การมีจิตใจในการให้บริการ					1.000

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะส่วนบุคคลของบุคลากรกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

(n=223)

สมรรถนะส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการ		ระดับความสัมพันธ์	ลำดับความสัมพันธ์
	r	Sig.		
การมีมนุษยสัมพันธ์	.532	.000*	ปานกลาง	3
ความมั่นคงทางอารมณ์	.458	.000*	ปานกลาง	5
ความรับผิดชอบ	.494	.000*	ปานกลาง	4
ความรู้ในงานที่ให้บริการ	.545	.000*	ปานกลาง	2
การมีจิตใจในการให้บริการ	.597	.000*	ปานกลาง	1
รวม	.744	.000*	สูง	

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า สมรรถนะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r = .744$) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า การยกระดับสมรรถนะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะส่วนบุคคลทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการมีจิตใจในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .597$) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายความว่า สมรรถนะส่วนบุคคลด้านการมีจิตใจในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความรู้ในงานที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .545$) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายความว่า สมรรถนะส่วนบุคคล ด้านความรู้ในงานที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .532$) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายความว่า สมรรถนะส่วนบุคคล ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .494$) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายความว่า สมรรถนะส่วนบุคคล ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .458$) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายความว่า สมรรถนะส่วนบุคคล ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับให้กับคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล จำแนกรายด้าน

(n=223)

ตัวแปร	การวางแผนทรัพยากรมนุษย์	การสรรหาและคัดเลือก	การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ	การพัฒนาบุคลากร
การวางแผนทรัพยากรมนุษย์	1.000	.384*	.407*	.482*
การสรรหาและคัดเลือก		1.000	.277*	.290*
การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ			1.000	.501*
การพัฒนาบุคลากร				1.000

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ความสัมพันธ์ของสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมระหว่างกันที่สูงเกินไป (Multicollinearity) ซึ่งกำหนดไว้ว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation coefficient) ไม่ควรเกิน 0.8 ตามทฤษฎีของ Best, John W. (1977) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ ดังนั้น จึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่กับคุณภาพในการให้บริการ ดังปรากฏในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

(n=223)

สมรรถนะตาม บทบาทหน้าที่	คุณภาพการให้บริการ		ระดับ ความสัมพันธ์	ลำดับ ความสัมพันธ์
	r	Sig.		
การวางแผนทรัพยากรมนุษย์	.558	.000*	ปานกลาง	3
การสรรหาและคัดเลือก	.464	.000*	ปานกลาง	4
การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.606	.000*	ปานกลาง	2
การพัฒนาบุคลากร	.642	.000*	ปานกลาง	1
รวม	.762	.000*	สูง	

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r = .762$) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า การยกระดับสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหาร

ทรัพยากรบุคคลที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถแยกพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านการพัฒนาบุคลากร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .642$) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายความว่า สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ด้านการพัฒนาบุคลากร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .606$) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายความว่า สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .558$) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายความว่า สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) ด้านการสรรหาและคัดเลือก มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .464$) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายความว่า สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รวมถึงด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ดำเนินการควบคู่กันทั้งด้านความพร้อมของทรัพยากรและการสร้างความเข้าใจต่อผู้รับบริการ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการรับบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ที่ระบุว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการรับรู้ในระดับสูงมักเกิดจากการผสมผสานระหว่างความพร้อมด้านกายภาพของบริการ (Tangibility) และความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) อันเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการให้บริการโดยรวม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ อธิวิวัฒน์ เหมพิทักษ์ (2565) พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเข้าใจผู้รับบริการมีระดับคะแนนสูง สะท้อนให้เห็นว่าบทบาทของการใส่ใจผู้รับบริการในการสร้างความพึงพอใจต่อการบริการ สอดคล้องกับ พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ที่พบว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจและการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานด้านสุขภาพ ในขณะที่สมรรถนะส่วนบุคคล ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และจิตใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลไม่ได้เกิดจากระบบงานเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรโดยตรง ดังนั้น องค์กรควรมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรให้มีทักษะการเจรจากับผู้รับบริการ ควบคุมอารมณ์ มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ความเอาใจใส่ในงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับ วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) พบว่า สิ่งที่ถูกค่าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการ บริการในการให้บริการ วัดจากคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจากพิจารณาได้จาก

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น โดยลักษณะดังกล่าว จะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการและลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ ชัดเจนรวมทั้งยังเกี่ยวข้องกับ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นการให้บริการที่ตรงตามเวลาที่สัญญา ไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้า ทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง โดยมีการตอบสนองลูกค้า เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า อย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน มีความกระตือรือร้น ควบคู่กับการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูล ที่ถูกต้องและการเข้าใจลูกค้า โดยพนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ

2. ความแตกต่างกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศเป็นปัจจัยเดียวที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ไม่พบความแตกต่าง คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความถี่ ในการรับบริการ ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการอาจได้รับอิทธิพลจากมิติทางสังคม และจิตวิทยามากกว่าปัจจัยเชิงโครงสร้าง เช่น อายุหรือระดับการศึกษา โดยเฉพาะในบริบทของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในเชิงทฤษฎี สามารถอธิบายได้ว่า เพศมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ และอคติในการรับรู้การให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ กรรณก อนรรฆณะกุล (2564) ที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคคล และความถี่ในการใช้บริการ ไม่มีผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานทะเบียน ส่วนผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน

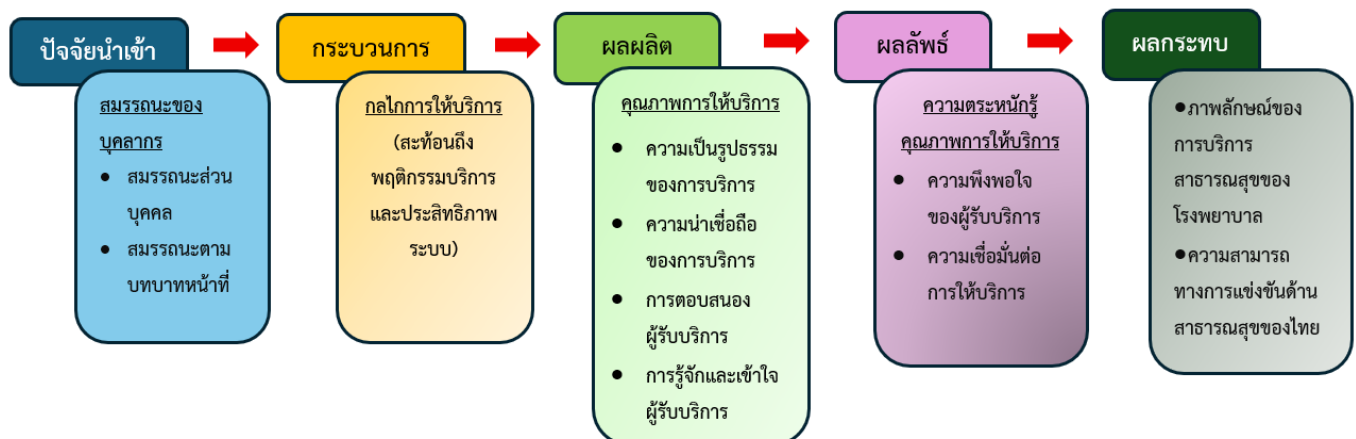
3. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะส่วนบุคคลและสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่กับคุณภาพการให้บริการของฝ่าย บริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของบุคลากรทั้งในด้านสมรรถนะส่วนบุคคลและสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด สมรรถนะของ McClelland, D. C. (1973) ที่ระบุว่า สมรรถนะเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเป็นตัวแปรเชิงลึกที่สามารถอธิบายความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานระหว่างบุคคล ในมิติของสมรรถนะส่วนบุคคล ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม เช่น มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ และการมีจิตใจในการให้บริการ มีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพของผู้รับบริการซึ่งเป็นจุดสัมผัสหลักระหว่างองค์กรกับผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ อุดมลักษณ์ และคณะ (2562) ได้แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ไว้ดังนี้ การมีมนุษยสัมพันธ์ ความมั่นคงทางอารมณ์ ความรับผิดชอบ ความรู้ในงานที่ให้บริการ และการมีจิตใจในการให้บริการ สรุปได้ว่าองค์ประกอบหลักของสมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ของบุคคล สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว แสดงถึงศักยภาพของแต่ละบุคคล เพื่อพัฒนาตนเองต่อหน้าที่การทำงาน การแลกเปลี่ยนความรู้เฉพาะด้าน มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น บุคคลเหล่านี้จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน

ขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่กับคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะ ตามบทบาทหน้าที่ประกอบด้วยการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือก การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ และการพัฒนาบุคลากร ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะเฉพาะทาง มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบ บริการ เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเข้าใจผู้อื่น และความต่อเนื่องของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วรวิญญา มะสุนสืบ (2565) ได้อธิบายไว้ว่า สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ คือ คุณลักษณะพื้นฐานที่แสดงออกมาด้าน ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristic of attributes) รวมถึงความคิด ความเชื่อ ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่จำเป็นและมีผลให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในงานที่ความรับผิดชอบของตนได้ดี

ตามที่ได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพสูงและมีส่วนอย่างมากที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ มีความเชี่ยวชาญ ความรู้ ทักษะ ตามสายงานเฉพาะด้าน และนำความรู้ ประสบการณ์ ที่มีความสามารถนำมาประยุกต์ปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่จากการศึกษานี้จึงเสนอว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการในองค์กรด้านสุขภาพจำเป็นต้องใช้แนวทางแบบบูรณาการ (Integrated approach) บนพื้นฐานกรอบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) โดยมีจุดเริ่มต้น (ปัจจัยนำเข้า) สำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะส่วนบุคคลและสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ อันสอดคล้องกับแนวคิดด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่มองว่าความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรเป็นตัวกำหนดศักยภาพขององค์กรในการสร้างคุณค่าเชิงบริการ โดยสมรรถนะของบุคลากรเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของกลไกการให้บริการ (กระบวนการ) ที่เน้นความรวดเร็วและประสิทธิภาพของระบบ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการแปลงทรัพยากรให้กลายเป็นผลผลิตที่มีคุณภาพ (ผลผลิต) ซึ่งสามารถวัดและประเมินได้โดยตรงจากการดำเนินงานขององค์กร ในขณะที่ผลลัพธ์สะท้อนถึงความตระหนักรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแสดงออกผ่านระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อองค์กร และนำไปสู่การรับรู้ของผู้รับบริการ ก่อนจะก่อให้เกิดผลกระทบระยะยาวในระดับมหภาค ได้แก่ ภาพลักษณ์ของระบบบริการ สาธารณสุข และความสามารถในการแข่งขันของประเทศในด้านสาธารณสุข โดยสะท้อนแนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) และการพัฒนาขีดความสามารถของรัฐ (State Capacity) ที่เชื่อมโยงคุณภาพบริการสาธารณะกับความเชื่อมั่นและศักยภาพของประเทศในเวทีสากล



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านระดับคุณภาพการให้บริการ พบว่า การให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะมิติด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพร้อมของสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม มิติด้านความน่าเชื่อถือยังเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและความเชื่อถือของผู้รับบริการในระยะยาว

2. ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของการ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความถี่ในการรับบริการ ไม่ได้มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นปัจจัยด้านเพศ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการได้รับอิทธิพลจากทางสังคมและพฤติกรรมบางประการ อย่างไรก็ตาม การที่ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนใหญ่ไม่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ แสดงให้เห็นถึงลักษณะของการให้บริการที่มีความเป็นมาตรฐานและครอบคลุม ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม

3. สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะส่วนบุคคลและสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า สมรรถนะของบุคลากรทั้งในด้านสมรรถนะส่วนบุคคลและสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยสมรรถนะส่วนบุคคลมีบทบาทในการส่งเสริมพฤติกรรมการให้บริการที่เหมาะสม ขณะที่สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่มีบทบาทในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและระบบบริการ เพื่อให้องค์กรดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรแบบบูรณาการ หน่วยงานควรกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้ครอบคลุมทั้งสมรรถนะส่วนบุคคล (เช่น มนุษยสัมพันธ์ การมีจิตในการบริการ และความรับผิดชอบ) และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (เช่น การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา และการพัฒนาบุคลากร) เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างสมดุล ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 องค์กรปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ จากผลการวิจัยที่พบว่ามิติด้านความน่าเชื่อถือมีระดับต่ำกว่ามิติอื่น องค์กรควรพัฒนาระบบการทำงานให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสม่ำเสมอมากขึ้น เช่น การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล การกำหนดมาตรฐานการให้บริการและการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

1.3 องค์กรควรพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนองความหลากหลายของผู้รับบริการ องค์กรควรออกแบบการให้บริการโดยคำนึงถึงความแตกต่างของผู้รับบริการ เช่น เพศ และลักษณะความต้องการที่แตกต่างกัน โดยเน้นการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากร และการสร้างประสบการณ์การให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานหรือองค์กรอื่นการศึกษาครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังโรงพยาบาลหรือหน่วยงานด้านสาธารณสุขอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงเชิงทั่วไปของผลการวิจัย

2.2 ศึกษาเพิ่มเติมโดยการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณการศึกษาในอนาคตอาจใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรม ทักษะ และปัจจัยเชิงบริบทที่ส่งผลต่อสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะช่วยเสริมความสมบูรณ์ของผลการวิจัย

2.3 ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น ภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร หรือวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรอย่างรอบด้านยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรกนก อนรรฆณะกุล. (2564). การรับรู้แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (รายงานฉบับสมบูรณ์). ปทุมธานี: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2565). แผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2565–2569 (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.

- กฤษฎิยาภรณ์ อินต๊ะ. (2563). *คุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงราย*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง).
- กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล. (2565). *การรับรู้คุณค่าและคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ และการซื้อซ้ำอาหารจากกรณีอาหารเคลื่อนที่-ฟู้ดทรัค* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และ นิคม เจียรจินดา. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 19(ฉบับพิเศษ), 1-13.
- จอมภัก จันทะคัต. (2561). ปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 7(1), 162-177.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม).
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2553). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์
- ธิตีวรรณ เหมพิทักษ์. (2565). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- พัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). *คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า*. (การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- วรัญญา มะสุนสืบ. (2565). สมรรถนะด้านการบริหารของหัวหน้างานตามทัศนะของผู้บริหาร กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ระยอง. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ศิวพร วียะวงศ์. (2564). *แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนให้เกิดองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้าง ผลงานและขับเคลื่อนด้วยศักยภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ*. (การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- สุภาภรณ์ อุดมลักษณ์, เบญจวรรณ นันทชัย, นีรชา รุ่งเรืองลาไพศาล และ อิสรา โยริยะ. (2562). สมรรถนะการเป็นผู้ประกอบการและกลยุทธ์ในการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบการของนิสิตพยาบาล. *วารสารสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยฯ สาขาภาคเหนือ*, 27(1), 92-100.
- Best, J. W. (1977). *Research Education*. (3rd ed). Englewood cliffs: N.J.: Prentice-Hall Inc.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- World Bank. (2016). *Live long and prosper: Aging in East Asia and Pacific*. Washington, DC: World Bank.
- _____. (2021). *Thailand economic monitor: Restoring incomes; recovering jobs*. Washington, DC: World Bank.
- World Health Organization. (2025). *Ageing and health*. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.