

การประเมินสมรรถนะหลักและความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่
ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**Evaluation of Core Competencies and Needs for Improving Core
Competencies Whom Performing Administrative Tasks, Nursing Division,
Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University**

ณัฐพัชร์ ธนวิรุฬห์โอฬาร,

นิภาพรรณ ฤทธิรอด, พัชรินทร์ อ้วนไตร และ สุตถนอม กมลเลิศ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**Natpaphat Thanawirunoran,
Niphaphorn Rittirod, Patcharin Aountri and Sudthanom Kamollerd**

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : pattch@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ 2) ศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 65 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1. สมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) โดยสมรรถนะหลักของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 4.23$) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.17$) ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X} = 4.13$) ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{X} = 4.08$) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

2. ความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า บุคลากรต้องการให้มีการอบรม พัฒนาบุคลากร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้พัฒนาทักษะใหม่ๆ ของการปฏิบัติงานทางด้านเอกสาร การสร้าง

เสริมพันธภาพที่ดี ความรัก ความสามัคคีของบุคลากรภายในทีม การจัดทำแผนผังการปฏิบัติให้ชัดเจน การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี การสร้างระบบงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในหมวดหมู่งานที่ปฏิบัติ มีการติดตามประเมินผลและนำเสนอข้อมูลเพื่อการพัฒนางาน นำสู่การปฏิบัติ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก; งานธุรการ; งานบริการพยาบาล

Abstracts

The objectives of this research were to 1) assess the core competencies of administrative personnel in nursing services of Srinagarind hospital 2) study the need to develop core competencies of administrative personnel in nursing services of Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University. This quantitative research used purposive sampling method to get a sample group of 65 people that were administrative personnel in nursing services of Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine., Khon Kaen University. Questionnaire was used as research tool for data collection. Statistics used were frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that: 1. Overall core competencies of administrative personnel in nursing services of Srinagarind hospital were at high level with mean ($\bar{X}$) value 4.11, where all five aspects of core competencies of administrative personnel were at high level: Integrity and ethics ($\bar{X}$ =4.23), Teamwork ($\bar{X}$ =4.17), Good services ($\bar{X}$ =4.13), professional expertise ($\bar{X}$ =4.08), and Achievement motivation ($\bar{X}$ =3.95), respectively.

2. For the need to develop core competencies of administrative personnel in nursing services of Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University, it was found that the staff wanted to have: training and development programs to exchange knowledge and develop new skills on documentation, working relation for a good bond and unity of a team, clear operational plan, moral support, service-minded awareness, establishment of clear work system, monitoring and evaluation for further information and development in order to have the work more efficient.

Keywords: Core Competencies; Administrative; Nursing Services

บทนำ

ปัจจุบัน การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่องค์กรต่างๆ กำลังให้ความสำคัญอย่างยิ่งเพราะทรัพยากรบุคคลเปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่ทรงคุณค่าและสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ด้วยเหตุผลดังกล่าวองค์กรทุกองค์การ จึงพยายามแสวงหากลยุทธ์หรือเครื่องมือมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การบริหารจัดการผู้มีความสามารถสูง (Talent Management) การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลโดยใช้ทักษะเป็นพื้นฐาน (Skill based Human Resource Management) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) และการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน (Competency-based Human Resource Management) เป็นต้น (ธารีรัตน์ ชูลีลิ่ง, 2561 : 91-105;

Gupta, B., 2011 : 27) อย่างไรก็ตามที่ตีบรรดาเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคลการใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน (Competency-based Human Resource Management) นับเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารและนักบริหารทรัพยากรบุคคลกำลังให้ความสนใจและนิยมมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสมรรถนะ (Competency) เป็นพื้นฐานของการบริหารงานด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการผู้มีความสามารถสูง การบริหารผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าตามสายวิชาชีพ เป็นต้น (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์, 2547 : 87; เสน่ห์ จัญญ์, 2559 : 163; McChlelland, D.C., 1993 : 5-6) สำหรับภาคราชการพบว่าสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้มีการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และกำหนดให้ทุกคนต้องมีคือ สมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงาน เพื่อส่งผลให้เกิดผลลัพธ์สูงสุดในการปฏิบัติงาน สำหรับระบบราชการพลเรือนต่อไป

งานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานหลักของงานบริการพยาบาล ที่มีลักษณะเป็นสำนักงาน โดยเป็นศูนย์กลางในการให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านเอกสารให้กับแผนกการพยาบาลต่างๆ รวม 15 แผนก และ 31 หน่วยงาน โดยทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน ทั้งในรูปแบบการรับ-ส่งเอกสารทางราชการ เอกสารทางวิชาการ การศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ และอื่นๆ ซึ่งในปัจจุบันจะมีปริมาณเอกสารเข้า-ออกเป็นจำนวนมาก การดำเนินงานของ หน่วยธุรการ งานบริการพยาบาล อาจกล่าวได้ว่า เป็นหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบในระดับสูงทางการจัดการด้านเอกสารและการสนับสนุนการให้บริการงานด้าน การเรียน การสอน งานบุคคล การเงิน และอื่นๆ และยังเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นด้วย จากสภาพปัจจุบันในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบว่าการดำเนินงานยังไม่เป็นระบบ จำนวนเจ้าหน้าที่ธุรการยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ขาดความรู้และเข้าใจการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาด ในการทำงาน อีกทั้งมีปริมาณงานมากและภาระงานที่หลากหลาย ต้องทำงานอย่างเร่งด่วนภายใต้เวลาอันจำกัด บุคลากรมีการเข้า-ออก หรือย้ายงานบ่อยๆ ทำให้ไม่มีความเข้าใจและรู้ในบริบทของหน่วยงานเท่าที่ควร การจัดเก็บเอกสารยังไม่เป็นระบบ ไม่เป็นหมวดหมู่ใช้เวลาสืบค้นนาน เอกสารข้อมูลมีจำนวนมาก สถานที่จัดเก็บไม่เพียงพอ ทำให้การปฏิบัติงานธุรการไม่เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้น หน่วยธุรการ งานบริการพยาบาล จึงมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านธุรการ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เพื่อจะพัฒนาคุณภาพของระบบงานธุรการให้ได้มาตรฐาน รวมทั้งการสร้างเครือข่ายการทำงานเป็นทีม ลดระยะเวลาการรอคอยและการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ปรัชญา และพันธกิจของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย 5 สมรรถนะหลัก ได้แก่ 1. การบริการที่ดี 2. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 4. การทำงานเป็นทีม 5. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีความแตกต่างกันตามสายงาน หน่วยงาน และส่วนราชการ (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย

ขอนแก่น, 2554 : ออนไลน์) ทั้งนี้ การกำหนดสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ปรัชญา และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ประกอบกับการปรับเปลี่ยนการบริหารงานนอกระบบของมหาวิทยาลัย เป็นผลให้บุคลากรแต่ละตำแหน่งต้องมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งและหน้าที่ให้เป็นไปตามงานที่ปฏิบัติ โดย ปฏิบัติงานตามคำสั่งที่ได้รับการแต่งตั้ง ให้รับผิดชอบหรือรับมอบหมาย ซึ่งอาจส่งผลบางประการทำให้การ ปฏิบัติของบุคลากร ขาดประสิทธิภาพหรือผลสัมฤทธิ์ลดลง ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหรือเป้าหมาย นโยบายของมหาวิทยาลัย งานบริการพยาบาล มองเห็นถึงความจำเป็นและความต้องการในการพัฒนา บุคลากรให้บุคลากรภายใต้แผนปฏิรูประบบบริหารราชการแนวใหม่ภาครัฐ ที่เน้นผลสัมฤทธิ์ในการทำงานเป็น ระบบและต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรในทุกสายอาชีพมีการวางแผน เพื่อที่จะพัฒนาสมรรถนะ ให้กับบุคลากรผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินสมรรถนะหลักของของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ด้านธุรการ งานบริการ พยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรี นครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรี นครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 65 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามมีลักษณะ ปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส สังกัด / แผนกฯ / หน่วยงาน ระยะเวลาการทำงานในงานบริการพยาบาล ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยทำการประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึด

มันในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม มีข้อคำถาม 31 ข้อ มีมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) วัดระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็น 5 ระดับ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ต้องการพัฒนาเพื่อเพิ่มสมรรถนะสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์

3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามได้ประยุกต์คำถามจากงานวิจัยของ เนตรนภา ทะลาด และอาคม อึ้งพวง (2560: 36-44) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทดลองแจก (Try Out) จำนวน 30 ชุด จากการทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบ์ครัมทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.8 นั่นคือ แบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพดี สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาได้ (Sekaran, U. & Bougie, R., 2016: 127)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) ขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้บริหารงานบริการพยาบาล (หัวหน้างานบริการพยาบาล) โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ ทุกแผนกการพยาบาล ด้วยตนเองและขอความร่วมมือ เพื่อตอบแบบสอบถาม พร้อมส่งคืนภายใน 7 วัน โดยการนำไปหย่อนลงในกล่องที่ได้เตรียมไว้ หากยังได้รับแบบสอบถามไม่ครบตามจำนวนจะมีจดหมายตามอีกครั้งและขอความร่วมมือส่งแบบสอบถามคืนภายใน 3 วัน

3) ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามทั้งหมด แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้ 1) ใช้สถิติจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) อธิบายข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายผล 2) ใช้สถิติวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อธิบาย โดยนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย การแปลความหมายค่าเฉลี่ยมาตามแนวคิดของ Best, J.W. (1997 : 301) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

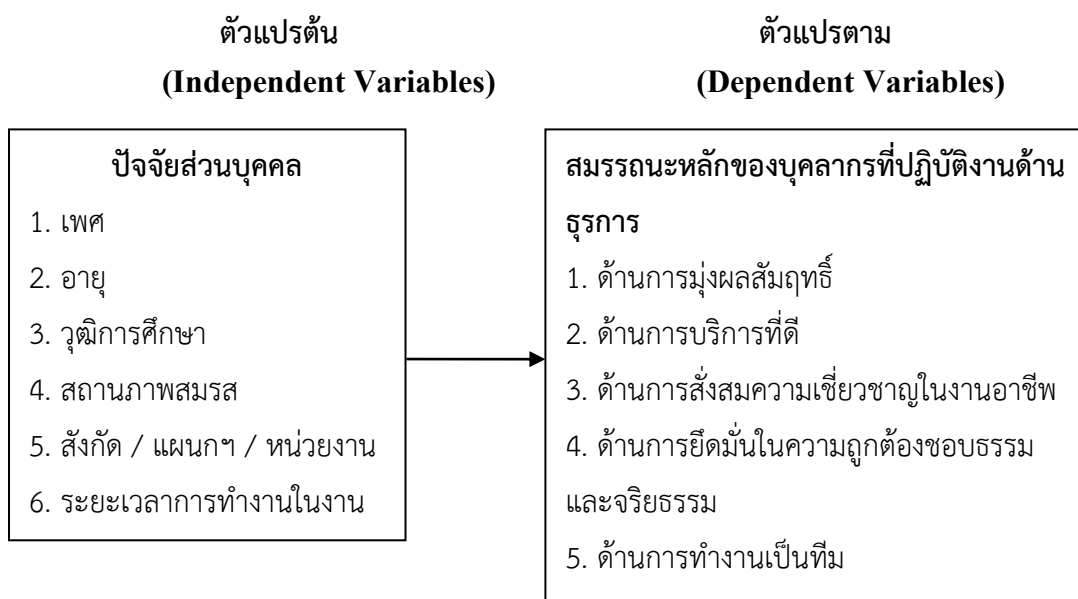
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาการประเมินสมรรถนะหลักและความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 95.38) วุฒิการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา (ร้อยละ 50.77) แผนกที่สังกัดงานบริการพยาบาล (ร้อยละ 40.00) และระยะเวลาการทำงานในงานบริการพยาบาล 1-3 ปี (ร้อยละ 49.23)

2. สมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรของในอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สมรรถนะหลักของของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาล ศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สมรรถนะหลักของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสมรรถนะหลัก
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.95	1.02	มาก
ด้านการบริการที่ดี	4.13	0.93	มาก
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.08	0.96	มาก
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.23	0.87	มาก
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.17	0.91	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.11	0.94	มาก

จากสมรรถนะหลักของของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาล ศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อธิบายในรายด้านดังนี้

1. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)=4.23 โดยที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นในจรรยาบรรณอาชีพ มุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล และดำรงความถูกต้อง ยึดผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ

2. ด้านการทำงานเป็นทีม ระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)=4.17 โดยที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ มีการเสริมสร้างความสามัคคีอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน โดยมุ่งภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ สร้างความสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่นได้ดี การให้ความร่วมมืออันดีกับเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ ความสามารถเป็นผู้นำทีมในการสอนงาน หรือให้แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงาน การชื่นชมยินดีแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับรางวัล มีความรับผิดชอบงานให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จร่วมกันกับเพื่อนในทีม และยอมรับความแตกต่างของเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3. ด้านการบริการที่ดี ระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)=4.13 โดยที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการมีให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี สุภาพ และใส่ใจผู้รับบริการ หน่วยงานสื่อสารการให้บริการที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างค่านิยมร่วมภายในหน่วยงาน สามารถปรับขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา มีการให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ และหน่วยงานมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)=4.08 โดยที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาหาความรู้ภายใต้

การสนับสนุนของหน่วยงาน เช่น การสนับสนุนงบประมาณในการอบรม หรือสัมมนา เป็นต้น นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม แนะนำหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ กับเพื่อนร่วมงาน อยู่เสมอ สามารถใช้กระบวนการวิจัยมาพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และมีความตั้งใจใฝ่รู้ ศึกษาค้นคว้าเพื่อการพัฒนาศักยภาพและความสามารถเชิงวิชาการอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)=3.95 โดยที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี มีการปรับปรุง ติดตามตรวจสอบคุณภาพงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด มีการพัฒนาผลงานอย่างคิดสร้างสรรค์ตามความถนัดและสนใจ มีการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์ในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานในหน่วยงาน นำความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนางานที่ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนางานที่ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ และมีความกระตือรือร้นและใส่ใจในการปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถ

6. ความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการงานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องการให้ให้มีพัฒนาต้อง 5 ด้าน ได้แก่ การอบรมพัฒนาบุคลากร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้พัฒนาทักษะใหม่ๆ ของการปฏิบัติงานทางด้านเอกสาร การสร้างเสริมพันธมิตรที่ดี ความรัก ความสามัคคีของบุคลากรภายในทีม การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและนำไปใช้ การจัดทำแผนผังการปฏิบัติให้ชัดเจน การกำหนดหน้าที่การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานให้ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรแต่ละคนได้ปฏิบัติงาน การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีการให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหา การสร้างระบบงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในหมวดหมู่งานที่ปฏิบัติ มีการติดตามประเมินผลและนำเสนอข้อมูลเพื่อพัฒนางานนำสู่การปฏิบัติ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ และประเด็นที่น่าสนใจ แล้วจึงนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากบุคลากรต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นในจรรยาบรรณอาชีพ และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวาพร พรหมจอม, และคณะ (2561 : 97-106) พบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม อยู่

ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวลัย พุดติ (2562 : 12-28) พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม อยู่ในระดับมาก

2. ด้านการทำงานเป็นทีม ระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากจากบุคลากรมีความสามัคคีในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ให้ความร่วมมืออันดีกับเพื่อนร่วมทีม ทำหน้าที่รับผิดชอบงานบรรลุเป้าหมาย ประสบผลสำเร็จ และสัมฤทธิ์ผล อีกทั้งการทำงานเป็นทีมส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรนภา ทะลาด และอาคม อึ้งพวง (2560: 36-44) ที่พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ วิลาวลัย พุดติ (2562 : 12-28) พบว่า ด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3. ด้านการบริการที่ดี ระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นผลมาจากบุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี สุภาพ เต็มใจ และใส่ใจผู้รับบริการในการให้บริการมีการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหา มีการให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้บุคลากรมีการบริการที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ เนตรนภา ทะลาด และอาคม อึ้งพวง (2560: 36-44) พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นผลอันเนื่องมาจากบุคลากรได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาหาความรู้เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน มีการแนะนำ มีความตั้งใจใฝ่รู้ ศึกษาค้นคว้าเพื่อการพัฒนาศักยภาพและความสามารถเชิงวิชาการ หรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิชิต (2562 : 290-314) พบว่า ระดับสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมาก

5. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในการทำงานบุคลากรมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี มีการปรับปรุง ติดตามตรวจสอบคุณภาพงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด นำความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนางานที่ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรนภา ทะลาด และอาคม อึ้งพวง (2560: 36-44) พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษา เห็นได้ว่า การนำสมรรถนะหลักมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลช่วยให้องค์กรได้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้ (Spencer, L.M., & Spencer, S.M., 1993 : 115; Roy, A.B., & Ray, S., 2019 : 88-89)

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ควรสนับสนุนบุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นในจรรยาบรรณอาชีพ มุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล ชำรงความถูกต้อง และยึดผลประโยชน์ขององค์กรและการให้บริการเป็นสำคัญ
2. ด้านการทำงานเป็นทีม ควรมีการสร้างเสริมพันธภาพที่ดี ความรัก ความสามัคคีของบุคลากรภายในทีม เพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม อันจะนำมาซึ่งสมรรถนะการทำงานเป็นทีม ควรมีการจัดทำแผนผังการปฏิบัติให้ชัดเจน การสร้างระบบงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในหมวดหมู่งานที่ปฏิบัติ
3. ด้านการบริการที่ดี ควรมีการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีการยกมือไหว้ทักทาย และการยิ้มแย้มให้กับผู้ติดต่องาน มีบุคลิกภาพที่ดี พูดจาไพเราะ
4. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือส่งบุคลากรไปอบรมในหัวข้อที่สนใจเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้พัฒนาทักษะใหม่ๆ ของการปฏิบัติงานทางด้านเอกสาร
5. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้รางวัลใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามสมรรถนะหลัก และควรมีการติดตามประเมินผลและนำเสนอข้อมูลเพื่อการพัฒนางานนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ทิวาพร พรหมจอม และคณะ. (2561). ประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 15 (71), 97-106.
- ธารีรัตน์ ชูลีลัง. (2561). การบริหารจัดการผู้ที่มีสมรรถนะสูงขององค์กร. *วารสารวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 3 (6), 91-105.
- เนตรนภา ทะลาด และอาคม อึ้งพวง. (2560). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนด้านวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารศึกษาศาสตร์ ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 11 (4), 36-44.
- วิลาวัลย์ พุดติ. (2562). การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านโป่ง. *วารสารหัวหินสุขใจไร้กังวล*, 4 (3), 12-28.
- สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิชิต. (2562). สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์. *วารสารวิชาการ แพร่ภาพสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์*, 6 (2), 290-314.
- สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2554) ประกาศ ก.บ.ม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 4/2554). *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2563 แหล่งที่มา: <https://rsdi.kku.ac.th/>

download/rsdi/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A8%E0%B8%81%E0%B8%9A%E0%B8%A14_54_%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%81%E0%B8%B3%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B8%94%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%96%E0%B8%99%E0%B8%B0.pdf

เสนห์ จุ้ยโต. (2559). องค์การสมัยใหม่สู่องค์การสมรรถนะสูง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: โครงการส่งเสริมการ
แต่งตั้งตำรา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ *Competency*: เรื่องเก่าที่เรายัง
หลงทาง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Best, J.W. (1997). *Research in Education*. (3rd ed). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Gupta, B. (2011). *Competency Framework for Human Resources Management*. New Delhi: Concept Publishing.

McChlelland, D.C. (1993). Intelligence is not the best predictor of job performance. *Current Directions in Psychological Science*, 2(1), 5-6.

Roy, A.B., & Ray, S. (2019). *Competency Based Human Resource Management*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. (7th ed). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Spencer, L.M., & Spencer, S.M. (1993). *Competency at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley and Sons.