

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้าน
คลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา
Relationship between Human Resources Management and Works
Competencies of Clinical Staff in the Porphat Hospital
at Nakornratchasima Province

ศศิพรรณ ลายจันทิก¹ และสุวรรณา เตชะธีระปรีดา²

Sasiphan Laichanthuek¹ and Suwanna Tachateerapreda²

¹นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

อีเมล: sasiphan99@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

2 กุมภาพันธ์ 2565

3 มิถุนายน 2565

24 มิถุนายน 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา 2) สมรรถนะหลักของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา 3) สมรรถนะตามสายงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา 4) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะหลัก และ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 220 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ตัวแปรอิสระคือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตัวแปรตามคือ สมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามสายงาน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระดับนัยสำคัญ 0.01 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่มีระดับการบริหารสูงสุด คือ ด้านสรรหาและคัดเลือก 2) สมรรถนะหลักของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่มีระดับสูงสุด คือการบริการที่ดี 3) สมรรถนะตามสายงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา ด้านที่มีระดับสูงสุด คือ

การตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย 4) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะหลัก โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ด้านที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักมากที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ด้านที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะตามสายงานมากที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์, สมรรถนะหลัก, สมรรถนะตามสายงาน

ABSTRACT

This study aimed 1) to study the human resources management of Clinical Staff in the Porphat Hospital at Nakornratchasima province, 2) to study the core competency of Clinical Staff in the Porphat Hospital at Nakornratchasima province, 3) to study the functional competency of Clinical Staff in the Porphat Hospital at Nakornratchasima province, 4) to study the relationship between human resources management and core competency of Clinical Staff in the Porphat Hospital at Nakornratchasima province and 5) to study the relationship between human resources management and functional competency of Clinical Staff in the Porphat Hospital at Nakornratchasima province. The sample group comprised 220 clinical staff who have worked in the Porphat Hospital at Nakornratchasima province. The questionnaire was used in this research as a tool. The independent variables were human resources management. The dependent variables were the performance of Clinical Staff in the Porphat Hospital at Nakornratchasima province. There were two competencies; core competency and functional competency. The statistics used were percentage, frequency distribution, mean, standard deviation, and Pearson's product moment coefficient of correlation. The statistical significant was at 0.01 level and simple sampling was used. The study indicates that 1) the highest level of human resources management of Clinical Staff in the Porphat Hospital at Nakornratchasima province is the recruiting and selection, 2) the highest level of core competency of Clinical Staff in the Porphat Hospital at Nakornratchasima province is the service mind, 3) the highest

level of functional competency of Clinical Staff in the Porphat Hospital at Nakornratchasima province is the safety awareness for patient, 4) the overall of relationship between human resources management and core competency of Clinical Staff in the Porphat Hospital at Nakornratchasima province is the moderate positive correlation. The most relevant area correlated with core competencies is the human resources development, 5) the overall relationship between human resources management and functional competency of Clinical Staff in the Porphat Hospital at Nakornratchasima province is the moderate positive correlation. The most relevant area correlated with functional competencies is the human resources development.

Keywords: Human Resources Development, Core Competency, Functional Competency

บทนำ

การเกิดโรคอุบัติใหม่และการเจ็บป่วยมีผลต่อการดำเนินชีวิตของผู้คน ทำให้คนในยุคปัจจุบันตระหนักถึงการดูแลสุขภาพคุณภาพ รวมถึงการเลือกสถานพยาบาลและการได้รับการรักษาจากบุคลากรสาธารณสุขที่มีคุณภาพ ดังนั้น บทบาทของบุคลากรทางการแพทย์ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการอาศัยความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ในช่วงปี พ.ศ. 2560 ถึง 2564 ของกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์ เพื่อการพัฒนา 4 ด้าน คือ ด้านส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค (Promotion & Prevention Excellence) ด้านบริการสุขภาพ (Service Excellence) ด้านการพัฒนากำลังคน (People Excellence) และด้านการมีธรรมาภิบาล (Governance Excellence) (กระทรวงสาธารณสุข, 2559) สถานพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ ตั้งแต่กระบวนการสรรหาคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน การพัฒนาฝึกอบรมดำรงรักษาให้บุคลากรคงอยู่กับองค์กร และเกี่ยวเนื่องกับการจ่ายค่าตอบแทนและจัดหาสวัสดิการให้แก่บุคลากร การสร้างกลไกและระบบการบริหารจัดการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางด้านการแพทย์ จึงให้ความสำคัญกับการสร้างสมรรถนะการทำงาน โดยใช้สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร (สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร, 2564) ในปี 1973 McClelland ได้แสดงแนวคิดเรื่องสมรรถนะไว้ในบทความชื่อ Testing for Competence Rather Than Intelligence ว่า IQ แนวคิดเรื่องสมรรถนะ ของ McClelland กล่าวว่า สมรรถนะหรือความสามารถของบุคคล ส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่า IQ (McClelland, 1973) ซึ่งปัจจุบัน

การพัฒนาสมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยสำคัญรวมถึงเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ตลอดจนเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ (ธาดา ราชกิจ, 2563)

โรงพยาบาล ป.แพทย์ เป็นสถานพยาบาลเอกชนที่ได้รับความนิยมในการเลือกใช้บริการมากเป็นลำดับต้นๆ ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้รับบริการจึงมีความคาดหวังสูงในการเข้ารับบริการ โรงพยาบาลจึงให้ความสำคัญต่อคุณภาพของบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งภายในโรงพยาบาลจัดกลุ่มบุคคลเหล่านี้เป็นบุคลากรด้านคลินิก และมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านนี้ ซึ่งจากข้อมูลการประเมินผลปฏิบัติงานของบุคลากรด้านคลินิกที่ผ่านมา พบว่ายังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้นเพื่อให้บุคลากรทางคลินิกของโรงพยาบาลมีผลการประเมินปฏิบัติงานตามสมรรถนะที่คาดหวัง ผู้บริหารจึงมีนโยบายกำหนดสมรรถนะที่คาดหวังสำหรับบุคลากรด้านคลินิกไว้ 2 ด้านคือ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นตัวบ่งชี้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ของบุคลากรภายในองค์กร โดยเป็นสิ่งที่กำหนดขึ้นเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติ ได้แก่ 1) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม 2) การสื่อสาร 3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 4) การบริการที่ดี 5) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และ 6) การทำงานเป็นทีม และสมรรถนะตามสายงานหรือตามลักษณะงาน (Functional Competency) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานในตำแหน่งนั้น ๆ โดยเป็นตัวบ่งชี้ทำให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งจากการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะตามสายงาน โดยสรุปได้องค์ประกอบสมรรถนะตามสายงานทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ 1) การตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย 2) การยึดมั่นในจรรยาบรรณและกฎหมาย 3) ทักษะการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ 4) การประกอบเวชปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์ 5) ด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ 6) เทคโนโลยีและสารสนเทศ

เพื่อให้บุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาลมีคุณลักษณะตามสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามสายงาน ตามที่คาดหวัง จึงจำเป็นต้องอาศัยการขับเคลื่อนโดยกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีหลักการ 3 ข้อ ได้แก่ 1) การสรรหาและคัดเลือก เป็นการทำหน้าที่ในการสรรหาและคัดเลือกให้ได้ผู้ที่มีคุณสมบัติและคุณภาพตรงตามรายละเอียดของงานและคุณสมบัติเฉพาะตามตำแหน่ง 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการทำหน้าที่ในการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนาแก่บุคลากร เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ทันตามความต้องการของผู้รับบริการ 3) การบริหารค่าตอบแทนและแรงงานสัมพันธ์ เป็นการทำหน้าที่ในการกระจายสิ่งตอบแทนแก่บุคลากรด้วยความยุติธรรมและความเสมอภาค เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานและผลิตภาพ (เยาวภา ปิ่นทุพันธ์, 2554)

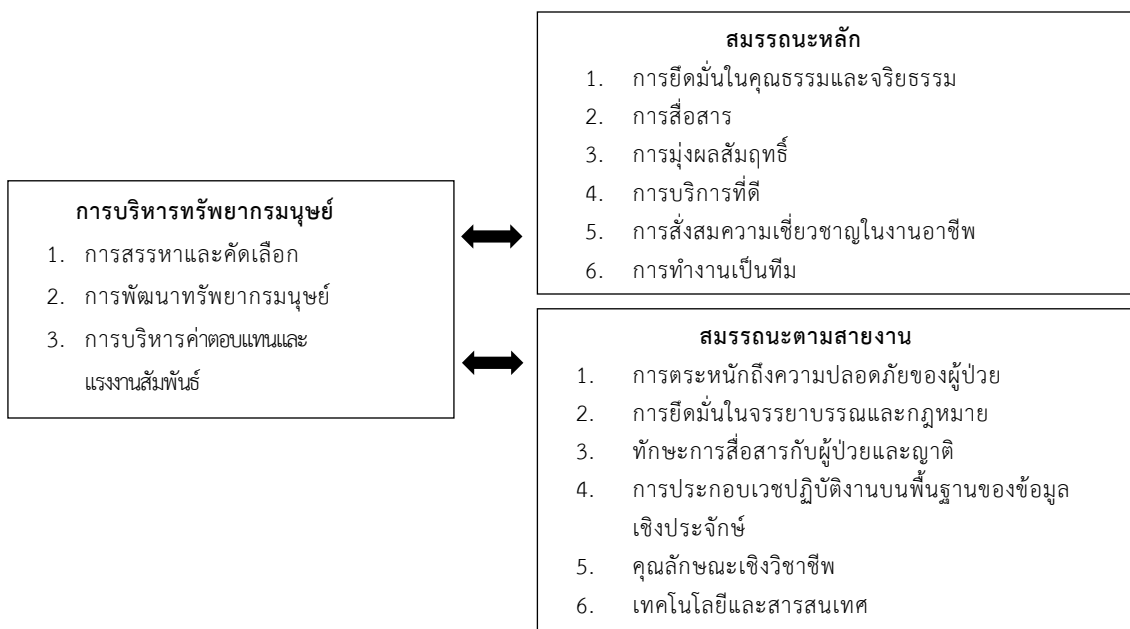
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานการวิจัย

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา
2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการและขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ฝ่ายแพทย์ ฝ่ายพยาบาล และฝ่ายสนับสนุนการแพทย์มีจำนวนทั้งหมด 438 คน ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2564 ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ Krejci & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 (TSIS Team, 2563) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 220 ตัวอย่าง เพื่อกันความคลาดเคลื่อน ใช้วิธีการเก็บตัวอย่าง แบบง่าย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ภูมิ และใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 วัน ตั้งแต่วันที่ 16 – 18 สิงหาคม 2564

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ 0.985 ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ฝ่ายงานที่สังกัด ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ และการแจกแจงความถี่

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ คือ 1) การสรรหาและคัดเลือก 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3) การบริหารจัดการสิ่งตอบแทนและแรงงานสัมพันธ์ โดยขึ้นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ได้แก่ 1) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม 2) การสื่อสาร 3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 4) การบริการที่ดี 5) การสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และ 6) การทำงานเป็นทีม โดยใช้วัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะตามสายงาน ได้แก่ 1) การตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย 2) การยึดมั่นในจรรยาบรรณและกฎหมาย 3) ทักษะการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ 4) การประกอบเวชปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์ 5) คุณลักษณะเชิงวิชาชีพ และ 6) เทคโนโลยีและสารสนเทศ โดยใช้วัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา คือสถิติเชิงอนุมานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งเป็นการทดสอบข้อสมมติฐาน

3. วิธีรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา
- 2) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองกับบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา
- 3) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
- 4) จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม ทำการลงรหัสเพื่อนำข้อมูลที่ได้เตรียมพร้อมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม บุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา โดยบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 90.90 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายพยาบาล จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.60 และมีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00
2. ผลการศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารค่าตอบแทนและแรงงานสัมพันธ์ ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรด้านคลินิก ของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ลำดับที่
1. การสรรหาและคัดเลือก	3.69	0.67	มาก	1
2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.49	0.83	มาก	2
3. การบริหารค่าตอบแทนและแรงงานสัมพันธ์	3.19	0.94	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46	0.81	มาก	

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.81) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา สูงสุด คือ ด้านสรรหาและคัดเลือก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.83) และด้านที่มีระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา น้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและแรงงานสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.94)

3. ผลการศึกษาระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม 2) การสื่อสาร 3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 4) การบริการที่ดี 5) การสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และ 6) การทำงานเป็นทีม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

สมรรถนะหลัก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ สมรรถนะหลัก	ลำดับที่
การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม	3.97	0.67	มาก	2
การสื่อสาร	3.61	0.75	มาก	6
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.80	0.65	มาก	5
การบริการที่ดี	3.99	0.66	มาก	1
การสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.81	0.65	มาก	4
การทำงานเป็นทีม	3.92	0.69	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	0.68	มาก	

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับสมรรถนะหลักสูงสุด คือ ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ด้านการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.67) และด้านที่มีระดับสมรรถนะหลักน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.75)

4. ผลการศึกษาระดับสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย 2) การยึดมั่นในจรรยาบรรณและกฎหมาย 3) ทักษะการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ 4) ประกอบเวชปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์ 5) คุณลักษณะเชิงวิชาชีพ 6) เทคโนโลยีและสารสนเทศ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา

สมรรถนะตามสายงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสมรรถนะตามสายงาน	ลำดับที่
1. การตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย	4.25	0.70	มาก	1
2. การยึดมั่นในจรรยาบรรณและกฎหมาย	4.16	0.70	มาก	2
3. ทักษะการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ	4.06	0.65	มาก	3
4. การประกอบเวชปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์	4.02	0.63	มาก	4
5. คุณลักษณะเชิงวิชาชีพ	4.00	0.64	มาก	5
6. เทคโนโลยีและสารสนเทศ	3.68	0.72	มาก	6
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03	0.67	มาก	

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับสมรรถนะตามสายงานสูงสุด คือ การตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ จรรยาบรรณและกฎหมาย ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.70) และด้านที่มีระดับสมรรถนะตามสายงานน้อยที่สุด คือ เทคโนโลยีและสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.72)

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะตามสายงานมากที่สุดคือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะตามสายงานน้อยที่สุดคือ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและแรงงานสัมพันธ์ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะหลักของบุคลากร
ด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา

การบริหาร ทรัพยากร มนุษย์	สมรรถนะหลัก						รวม
	การยึดมั่น ใน คุณธรรม และ จริยธรรม	การ สื่อสาร	การมุ่งผล สัมฤทธิ์	การบริการ ที่ดี	การสั่งสม ความ เชี่ยวชาญ ในงาน อาชีพ	การ ทำงาน เป็นทีม	
1. การสรรหาและคัดเลือก	0.456**	0.603**	0.566**	0.478**	0.509**	0.509**	0.602**
2. การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	0.558**	0.669**	0.638**	0.521**	0.554**	0.541**	0.672**
3. การบริหารค่าตอบแทน และแรงงานสัมพันธ์	0.450**	0.650**	0.586**	0.425**	0.486**	0.439**	0.587**
รวม	0.548**	0.722**	0.672**	0.530**	0.579**	0.553**	0.696**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะตามสายงานมากที่สุดคือด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะตามสายงานน้อยที่สุดคือด้านการบริหารค่าตอบแทนและแรงงานสัมพันธ์ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะตามสายงาน
ของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา

การบริหาร ทรัพยากร มนุษย์	สมรรถนะตามสายงาน						รวม
	การ	การยึดมั่น	ทักษะการ	การประกอบ	คุณ	เทคโนโลยี	
	ตระหนัก	ในจรรยา	สื่อสารกับ	เวช	ลักษณะ	และ	
	ถึงความ	บรรณ	ผู้ป่วยและ	ปฏิบัติงานบน	เชิง	สารสนเทศ	
	ปลอดภัย	และ	ญาติ	พื้นฐานของ	วิชาชีพ	เทศ	
	ของผู้ป่วย	กฎหมาย		ข้อมูลเชิง ประจักษ์			
1. การสรรหาและคัดเลือก	0.335**	0.371**	0.454**	0.471**	0.473**	0.536**	0.497**
2. การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	0.386**	0.405**	0.492**	0.518**	0.506**	0.571**	0.542**
3. การบริหารค่าตอบแทน และแรงงานสัมพันธ์	0.264**	0.268**	0.334**	0.349**	0.374**	0.414**	0.378**
รวม	0.365**	0.385**	0.472**	0.494**	0.501**	0.562**	0.523**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะการทำงาน
ของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปประเด็นสำคัญมา
อภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล
ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มี
ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา
สูงสุด คือ ด้านสรรหาและคัดเลือก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มี
ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา
ด้านการสรรหาและคัดเลือกสูงสุด คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในองค์กรแนะนำเพื่อนหรือญาติเข้า
สมัครงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือกของ
โรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา ได้มีการประกาศรับสมัครตำแหน่งว่างโดยการให้บุคลากร
ภายในช่วยแนะนำพี่น้อง ญาติ เพื่อน สามารถสืบค้นประวัติความเป็นมาของบุคคลนั้น ๆ ผ่านการรับรอง

โดยบุคลากรภายในที่ทำการแนะนำเข้ามาทำงาน ประกอบกับมีนโยบายการสรรหาและคัดเลือก คือ “ดี เก่ง ทำงานร่วมกันได้” จึงมุ่งเน้นสายสัมพันธ์และการรับรองความสามารถผ่านการแนะนำจากบุคลากรภายในเป็นระดับเบื้องต้นของการสรรหาและคัดเลือก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ัญญนันท์ ศรีธรรมนิตย (2561) ศึกษาเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิผลของเครือข่ายโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิผลของโรงพยาบาลที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันโรงพยาบาลในเครือข่ายเขตสุขภาพ ความได้เปรียบในการแข่งขันของโรงพยาบาลในเครือข่าย เช่น การสรรหาและคัดเลือก โดยการสรรหาจากประกาศงานผ่าน Job Advertising หรือ Website ของโรงพยาบาลเองแล้ว ยังมีช่องทางอื่น เช่น เพื่อนชวนเพื่อน โดยผ่านทางพนักงาน ซึ่งตั้งรางวัลสำหรับผู้แนะนำ

2. ผลการศึกษาระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัด นครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านคลินิกสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา ด้านการบริการที่ดีสูงสุด คือ การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจในการช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการให้บรรลุความมุ่งหมาย สร้างความพึงพอใจ ไว้วางใจ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา มุ่งเน้นการให้บริการโดยยึดผู้ป่วยเป็นหลัก ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับผู้ป่วยอย่างเข้าอกเข้าใจในความเจ็บป่วยที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิด ด้วยหลักตามมาตรฐานการพยาบาลอย่างปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริการเกิดความประทับใจจนกระทั่งกลับมาใช้บริการอีกด้วยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกส่วนงาน ดังค่านิยมของโรงพยาบาลที่กำหนดไว้ คือ ผู้ป่วยเป็นหลัก รักษาปลอดภัย ใส่ใจบริการ ทำงานเป็นทีม โดยมีการปลูกฝังค่านิยมให้แก่บุคลากรด้านคลินิกตั้งแต่แรกเข้าจากการปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ัญญพัทธ์ ธนวิรุฬห์โอฬารและคณะ (2563) ศึกษาเรื่องการประเมินสมรรถนะหลักและความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาล ศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยด้านการบริการที่ดี ระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการมีให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี สุภาพ และใส่ใจผู้รับบริการ เพื่อสร้างค่านิยมร่วมภายในหน่วยงาน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ นิลศรี (2564) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดขอนแก่นผลการวิจัยพบว่า การบริการที่ดีคือ

มีการปรับปรุงระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพงษ์ สันเทพ (2564) สมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3 ผลการวิจัยพบว่าการบริการที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ ให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ คุ่มค่า ถูกต้องชัดเจน

3. ผลการศึกษาระดับสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรด้านคลินิกสูงสุด คือ การตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา ด้านการตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยสูงสุด คือ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของผู้ป่วยเป็นหลัก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา เป็นสถานที่ให้บริการดูแลชีวิตและรักษาความเจ็บป่วย ดังนั้น ทุกวิชาชีพในการให้บริการจึงถูกกำหนดให้ปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพด้วยคุณภาพ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยและให้ความสำคัญมาเป็นลำดับหนึ่ง อีกทั้งโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา สร้างวัฒนธรรมปลูกฝังความปลอดภัยให้กับบุคลากรภายใต้หลักการ ดังนี้ 1) การระบุด่วนเพื่อการรักษาที่ถูกต้อง 2) การวัดสัญญาณชีพได้ตามมาตรฐาน 3) การป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล 4) การติดตามอาการ สอดคล้องกับแนวคิดของ มาลี คำคง (2562) ซึ่งเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วย: แนวทางจัดการเรียนรู้ภาคปฏิบัติทางการพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย จำเป็นต้องสร้างรากฐานการเรียนรู้ตั้งแต่ระยะการศึกษาวิชาชีพพยาบาล จึงควรบูรณาการการจัดการเรียนรู้เรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วย เพื่อบ่มเพาะและสร้างรากฐานการเรียนรู้ ปลูกฝังทัศนคติและเสริมสร้างการปฏิบัติอย่างปลอดภัย

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักมากที่สุดในความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีการเน้นจัดหลักสูตรการฝึกอบรมภายในที่จำเป็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานประจำปี และยังคงส่งเสริมการส่งบุคลากรอบรมภายนอกให้มากขึ้น เพื่อพัฒนาความรู้จากภายนอกควบคู่ไปด้วย ประกอบกับสมรรถนะในด้านต่าง ๆ เป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งต้องมีการเพิ่มเติมหลักสูตร Implement สมรรถนะหลักแต่ละด้านที่โรงพยาบาลกำหนด ในการส่งเสริม และกระตุ้นให้บุคลากรได้จดจำ นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการบรรลุตามสมรรถนะหลัก และยัง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญนันท์ ศรีธรรมนิตย์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพของเครือโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมและพัฒนา โรงพยาบาลได้กำหนดแนวทางการพัฒนาโดยใช้กรอบของความสามารถ ประกอบกับผลสำเร็จความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยวิธีการพัฒนาทั้งในส่วนของการฝึกอบรมภายนอก และจัดฝึกอบรมภายในที่ครอบคลุม ทั้งด้านการพัฒนาความรู้ การพัฒนาทัศนคติ และการพัฒนาทักษะ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะตามสายงานมากที่สุดในความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีการเพิ่มเติมในส่วนของหลักสูตรที่เป็นเฉพาะทางตามสายงาน เช่น การอบรมกู้ฟื้นคืนชีพขั้นสูง ทั้งกลุ่มเด็กและผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่วิชาชีพต้องรู้เพื่อใช้ในการช่วยชีวิตผู้ป่วย เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรด้านคลินิกได้มีการพัฒนาทักษะที่นอกเหนือความรู้จากในโรงพยาบาล และควรมีการจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวิชาชีพเดียวกัน หรือต่างวิชาชีพ เพื่อเกิดองค์ความรู้ที่สามารถนำมาปรับใช้ในการดูแลรักษาผู้ป่วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tran thi xuan tam (2015) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องสมรรถนะหลักของพยาบาลในจังหวัดปทุมธานี โรงพยาบาลทั่วไป ประเทศเวียดนาม ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละมิติของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสามารถในการสอนและฝึกสอน ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และการวิจัย ภาวะความเป็นผู้นำ และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Nadler & Wiggs (1989) ได้เสนอว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่วางแผนอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปประยุกต์ใช้

1.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 6 ด้าน ด้านการบริการที่ดีมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับน้อยที่สุด เนื่องจากที่ผ่านมาได้มีการอบรมเรื่องพฤติกรรมบริการเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง และมีแนวทางปฏิบัติ (Code of Practice) เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติได้ในทิศทางเดียวกัน ภายหลังจากที่มีการระบาดของเชื้อ COVID-19 ทำให้การจัดอบรมต้องระงับไป และขาดการควบคุมกำกับดูแลอย่าง

ต่อเนื่อง จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการกระตุ้นโดยการสร้าง Content เป็นคลิปวิดีโอที่มีความยาวไม่เกิน 5 นาที โดยเน้นการให้ความรู้งานบริการเฉพาะด้านต่างๆ เช่น เรื่อง การกล่าวทักทายผู้รับบริการ การเรียกผู้รับบริการด้วยสรรพนามต่างๆ ให้บุคลากรสามารถจดจำได้ง่าย ลดระยะเวลา ซึ่งเป็นการอบรมแบบ New Normal อีกทั้งยังสามารถส่งเสริมงานบริการ โดยการสร้าง กิจกรรมตามล่าคำชม เพื่อรับรางวัล เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรด้านคลินิกที่ต้องให้บริการมีแรงผลักดันให้เกิดกำลังใจในการให้บริการที่ดี พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลจากการทำดีได้รับรางวัล เพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจในการทำงานต่อไป

1.2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะตามสายงานของบุคลากร ด้านคลินิกของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา การตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อยที่สุด โรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา โดยหลักมาตรฐานของแต่ละวิชาชีพแตกต่างกันออกไป แต่มีวัตถุประสงค์อย่างเดียวกันคือ ความปลอดภัยของผู้ป่วย จึงควรมีการเน้นปลูกฝังให้บุคลากรตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย โดยการให้ความรู้ สร้าง ประสบการณ์ในงานให้ปฏิบัติจริงโดยยึดตามหลักมาตรฐานวิชาชีพ แต่งตั้งผู้ตรวจสอบมาตรฐานวิชาชีพ คอยติดตามกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐาน ได้แก่ การจัดสอบปฏิบัติ การตรวจติดตามและประเมินผล ลงในแบบประเมินวิชาชีพ กำหนดคะแนนที่เป็นเกณฑ์ประเมินให้ผ่านตามมาตรฐาน และกำหนด การวัดผลเป็นประจำทุกเดือน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไข และหาแนวทางเชิงรุกในพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัด นครราชสีมา

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่อาจส่งผลกระทบต่อ สมรรถนะการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564)*. กรุงเทพฯ:

คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 กระทรวงสาธารณสุข.

ณัฐปภัษร์ ธนวิรุฬห์โอฬาร นิภาพรรณ ฤทธิรอด พชรินทร์ อ้วนไทร และสุดถนอม กมลเลิศ. (2563).

การประเมินสมรรถนะหลักและความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารพัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่*, 5(5), 56-66.

- ธัญญนันท์ ศรีธรรมนิตย์. (2561). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพของเครือโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสาร โรงพยาบาลสกลนคร*, 21(3), 118-128.
- ธาดา ราชกิจ. (2563). *เสริมสร้างสมรรถนะ (Competency) ให้บุคลากร ส่งเสริมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ*. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2564, จาก <https://th.hrnote.asia/>
- ภัทรพงษ์ สันเทพ. (2564). สมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(3), 243-257.
- ภาณุวัฒน์ นิลศรี. (2564). ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(3), 24-37.
- มาลี คำคง. (2562). ความปลอดภัยของผู้ป่วย แนวทางการจัดการเรียนรู้ภาคปฏิบัติทางการพยาบาล. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 6(1), 216-228.
- เยาวภา ปิ่นทุพันธ์. (2554). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในงานสาธารณสุข หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร. (2564). *คู่มือแผนพัฒนาสมรรถนะตามสายวิชาชีพของสำนักอนามัย*. กรุงเทพฯ: กลุ่มวิจัยและพัฒนาทางสาธารณสุข สำนักงานพัฒนาระบบสาธารณสุข.
- McClelland, D.C. (1973). *Testing for competence rather than for "Intelligence"*. American Psychologist, The United States: Harvard University.
- Nadler, L. and Wiggs, G.D. (1989). *Managing human resources development*. San Francisco, California: Jossey-Bass
- Tran thi xuan tam, (2015). *Core Competency of staff nurses in Binh Dinh Provincial General Hospital, Vietnam*. (Thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the master degree of nursing science, Burapha University)
- TSIS Team. (2563). *การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูป*. สืบค้นเมื่อ 17 เมษายน 2564, จาก <https://www.thetsis.com/post/research-tips-sampling>