ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

Relations Between Core Competency and Performance Efficiency of the Cancer Hospital Personnel to Ubon Ratchathani

พัชรา ยอดสิงห์*

สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อุบลราชธานี 34000

E-mail: oneyodsing@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี จำนวน 222 คน โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน ±5% ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัย พบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม ส่วนการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากสุด รองลงมาคือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี พบว่า สมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (r_{xy} = .841**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าเมื่อสมรรถนะหลักสูงขึ้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็สูงขึ้นตามไปด้วย

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

Abstract

The survey research aims to study 1) the core competency level of the cancer hospital personnel in Ubon Ratchathani 2) the performance level of the cancer hospital personnel in Ubon Ratchathani 3) the relationship between the core competencies to the task performance of the cancer hospital personnel in Ubon Ratchathani. The samples used in the study were the people that work in the

Cancer Hospital of Ubon Ratchathani. The number of 222 people use a query as a data collection tool. Analysis of data by the statistics values percent, average and standard deviation. The hypothesis test used to analyze the correlation coefficient value of the Pearson (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) that was done by computer programs.

The research results showed that competency levels of the Ubon Ratchathani Cancer Hospital were at a high level. When considering each aspect of competency, it showed that they scored the highest in the accuracy of righteousness and morality. Most are average values the second is the performance aspect of teamwork best performance level studies of cancer hospital personnel in Ubon Ratchathani. I found that the overall level and each individual aspect were at a high competency level in performance and satisfaction of patients. With the average maximum, so it is the operating performance or value-for-money saving in the resource consumption. From an analysis of the relationship between performances on the operational efficiency of the cancer hospital personnel in Ubon Ratchathani. I found that the performance of the cancer hospital personnel in Ubon Ratchathani is relatively high (r_{xy} = .841**) statistical significant level of .01 when considering the sides found that all sides have a relationship going in the same direction. It means that when a major performance boost. Operational efficiency is increased accordingly.

Keywords: Core Competency, Performance Efficiency, Personnel Ubon Ratchathani Cancer Hospital

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นผลให้เกิดการแข่งขันด้วยความรู้ทักษะ เทคโนโลยี นวัตกรรม และการบริหารจัดการ เพื่อเป็นองค์การสมัยใหม่ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐต้องเร่งปรับตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง เพราะมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เพื่อให้องค์การสามารถแข่งขันได้อย่างมีศักยภาพ กอปรกับปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่และอำนาจของรัฐ โดยให้ภาคประชาชนและสังคมมีส่วนร่วมในการบริหารประเทศเพิ่มมากขึ้น

การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับสมรรถนะ (Competency) ขององค์การ ย่อมทำให้องค์การก้าวไปในทิศทางที่พึงประสงค์ นอกจากนี้กลไกสำคัญของรัฐบาลในการดำเนินงาน คือ การทำให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากระบบราชการเป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่ และได้มีการกำหนดกฎระเบียบมากมาย เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของระบบราชการ ซึ่งบางครั้งมีขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานมากขึ้น ระบบราชการจึงขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน เป็นข้อจำกัดที่จะตอบสนองการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ของโลก นอกจากนี้ระบบการสื่อสารข้อมูลเปลี่ยนไปเป็นระบบเสรี ทำให้ประชาชนเปลี่ยนแนวคิดจากการเป็นผู้รอรับบริการจากราชการมาเป็นผู้เรียกร้องบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่าย และทรัพยากรของประเทศ ซึ่งเป็นภาษีของประชาชนที่ต้องจ่ายแก่รัฐ

การปฏิรูประบบราชการเมื่อเดือนตุลาคม 2545 ตามนัยของมาตรา 3 วรรคหนึ่งแห่งกฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ได้มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมองค์กร และเสริมสร้างศักยภาพข้าราชการในการปฏิบัติงานมีเป้าหมาย สำคัญประการหนึ่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานของ

ส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีเจตนารมณ์เพื่อให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานโดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน มีการวัดผลที่เป็นรูปธรรม มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้ เน้นการทำงานที่รวดเร็ว คล่องตัว และมีจิตสำนึกในการให้บริการ มุ่งประโยชน์ประชาชนเป็นหลัก การปรับเปลี่ยนดังกล่าวส่งผลให้ทรัพยากรบุคคลในส่วนของข้าราชการพลเรือนต้องทบทวนบทบาท ภารกิจ และปรับกลยุทธ์ วิธีการทำงาน ตลอดจนจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมดให้มุ่งไปในทิศทางดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานจะประสบผลสำเร็จ จำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนและส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในองค์การจากความรู้ ความคิด หลักการและแนวทางปฏิบัติ โดยแสดงให้เห็นภาพส่วนประกอบต่างๆ ของปัจจัยที่ส่งเสริมนั้น จากการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรในการทำงานเพื่อนำส่วนประกอบต่างๆ มาสร้างเป็นภาพรวมเป็นการสรุปเพื่อช่วยเพิ่มความสามารถในการวางแผนการดำเนินงานทั้งระดับองค์กรและระดับบุคคล ให้นำไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดจะขึ้นกับประสิทธิภาพของคนและองค์การ หมายถึงในองค์การหนึ่งๆการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของคนและองค์กรจะต้องดำเนินไปพร้อมกัน (ปภาพิต ศรีสว่างวงศ์ 2549: 28) ดังนั้นสมรรถนะหลักของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี จึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างคุณภาพของบุคลากรในการทำงาน เพื่อให้เกิดคุณลักษณะทั้งในด้านความรู้ความชำนาญ ทักษะ และพฤติกรรมของบุคลากร ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่วางไว้

การนำระบบสมรรถนะมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ อุปนิสัยและแรงผลักดันส่วนบุคคล มีความสอดคล้องและช่วยขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กร ซึ่งระบบสมรรถนะนั้นควรมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและประเด็นยุทธศาสตร์อย่างแท้จริง ดังนั้นบุคลากรในหน่วยงานนอกจากต้องรู้และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนตามตำแหน่งงานแล้ว ยังต้องมีสมรรถนะที่เหมาะสมเป็นไปตามมาตรฐานสมรรถนะที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับของตำแหน่งงาน โดยบุคลากรต้องมีหน้าที่ในการประเมินตนเอง และวางแผนพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะทั้งในด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์ พัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน เพื่อเอื้อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลัก ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นแนวทางที่สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรและองค์การต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

3.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ได้แก่บุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานีรวมจำนวนทั้งสิ้น 501 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 222 คน โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผู้วิจัยได้ทำการเลือกเก็บตัวอย่างจากกลุ่มการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน โดยลำดับแรกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเลือกในแต่ละประเภทและระดับของตำแหน่งแล้ว ลำดับต่อมาจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้วิธีการจับสลากแบบทดแทน

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ค่าสถิติที่แสดงค่าคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ได้ค่าเท่ากับ 0.91 และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม มีค่าระหว่าง 0.48–0.77 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ 0.98

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล โดยวิธีหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี โดยใช้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี และทดสอบสมมติฐานที่กำหนดให้ด้วยการใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ลักษณะทางประชากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 75.7% ส่วนใหญ่อายุ 36 ปีขึ้นไป 47.3% มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นส่วนใหญ่ 64.9% อายุการทำงานส่วนใหญ่ 15 ปีขึ้นไป 34.2% อัตราเงินเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001–20,000 บาท (45.5% บุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานกระทรวงสาธารณสุข 44.6% ระดับตำแหน่งเป็นประเภทอื่นๆ (ไม่มีระดับตำแหน่ง) 63.5%

ระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.97) และสมรรถนะอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{x}$ =4.09) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{x}$ = 4.06) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{x}$ =3.93) ด้านการบริการที่ดี ($\bar{x}$ =3.92) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ($\bar{x}$ =3.83)

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.91) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =4.05) ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ($\bar{x}$ =3.92) ด้านความรวดเร็วหรือตรงต่อเวลา ($\bar{x}$ =3.89) ด้านปริมาณผลงาน ($\bar{x}$ = 3.86) และด้านคุณภาพผลงาน ($\bar{x}$ =3.85)

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (r_{xy}= .814**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กันเป็นไปในทิศทางเดียวกันตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ได้แก่ การบริการที่ดี กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (r_{xy}=.731**)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี มีสาระสำคัญที่ผู้วิจัยจะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

จากผลการศึกษา พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานีมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ผ่องศรี พรมสอน *(2554)* ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมพัฒนาที่ดินมีความเห็นต่อสมรรถนะหลักในภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นได้ว่าบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี มีระดับสมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนได้มีการประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา ณ วันที่ 16 กันยายน 2552 ซึ่งข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภทปฏิบัติให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรม และกรมการแพทย์ได้มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มาตรฐานทางคุณธรรมจริยธรรม ข้อบังคับกรมการแพทย์ว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมการแพทย์ ค่านิยมสร้างสรรค์และค่านิยมของกรมการแพทย์ ให้หน่วยงานในสังกัดถือปฏิบัติ รวมทั้งได้มีการจัดทำแผนป้องกันและปราบปรามทุจริตเป็นประจำทุกปี และนอกจากนี้ยังได้จัดให้มีกิจกรรมคัดเลือกหน่วยงานพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมดีเด่น กรมการแพทย์ จากการที่บุคลากรในโรงพยาบาลได้ปฏิบัติตามมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม ในปี 2556 โรงพยาบาลฯได้รับรางวัลหน่วยงานใสสะอาด กรมการแพทย์

รองลงมาเป็นสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม นอกจากโรงพยาบาลฯจะมีโครงสร้างการปฏิบัติงานแล้ว เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องมีคณะกรรมการต่างๆที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล เช่น คณะกรรมการ PCT คณะกรรมการความเสี่ยง คณะกรรมการควบคุมภายใน เป็นต้น ซึ่งแต่ละกรมการจะประกอบด้วยตัวแทนแต่ละฝ่าย/กลุ่มงาน ร่วมมือร่วมใจกัน จากการร่วมแรงร่วมใจทำให้โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานีได้รับรางวัลต่างๆมากมาย เช่น ได้รับรางวัล Claim Award ชนะเลิศอันดับ 1 ในการเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาล ซึ่งต้องเกิดจากการร่วมมือกันระหว่างสหสาขาวิชาชีพ ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่วิชาชีพอื่นๆ และจากการทำงานเป็นทีม ผลงานที่บุคลากรในหน่วยงานเกิดความภาคภูมิใจคือการผ่านการรับรองบันไดขั้นที่ 3 จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับ อลิสา ชูชาติ, นวรัตน์ สุวรรณผ่อง และ วิไลวรรณ โกยแก้วพริ้ง *(2538: 38)* ได้กล่าวถึง การทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นไม่สามารถเกิดจากการทำงานของบุคคลคนเดียว แต่ต้องร่วมมือกันระหว่างบุคคล โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี มีความคิดเห็นในระดับมากทั้งหมด ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับธีรนันท์ วัฒนาคานนท์ *(2554)* ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักทางการบัญชีกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผลการวิจัย พบว่า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านวิธีการปฏิบัติ

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี มีระดับประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ป่วย บริษัท/ห้างร้านต่างๆ รวมทั้ง

หน่วยราชการที่ติดต่อประสานงาน ซึ่งบุคคลต่างๆเหล่านี้ย่อมต้องการได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือในสิ่งที่คาดหวัง และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองมี่ดี พ.ศ. 2546 ว่าด้วยการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงการตอบสนองตามความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ โอซีไลท์ และเฟอร์แมน *(*Ozcelik and Ferman 2006: 72*)* ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ผลลัพธ์และความสำคัญในการทำงานในประเทศตุรกี บทความนี้เป็นการตรวจสอบจุดหมายของสมรรถนะที่มีส่วนในการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์การ รวมทั้งทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตามมุมมองต่างๆ ในเรื่องของสมรรถนะ สิ่งที่ค้นพบในการศึกษาครั้งนี้มีสิ่งที่ท้าทายเป้าหมายการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างของบุคคล และความแตกต่างทางวัฒนธรรมการทำงานของแต่ละท้องถิ่นและประเทศ หากมีการจัดการที่เหมาะสม สมรรถนะจะสร้างเสริมงาน และมีการพัฒนาจนสามารถบรรลุได้ทั้งความต้องการขององค์การ

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

จากการศึกษา พบว่า สมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (r_{xy}=.814**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสำนักงาน ก.พ. (2551*: 43-44)* ได้กล่าวว่า หากผู้ปฏิบัตินั้นแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมอย่างน้อยเท่ากับพฤติกรรมที่ควรจะเป็นแล้ว ย่อมถือได้ว่าผู้ปฏิบัตินั้นๆ มีสมรรถนะได้ตามที่ตำแหน่งที่รับผิดชอบ การที่ทำได้ตามพฤติกรรมที่ควรจะเป็นหรือไม่นั้นย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติราชการของผู้ปฏิบัตินั้น

ดังนั้น การที่บุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานีมีสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม มีระดับสมรรถนะที่สูง จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถเพิ่มผลงานทำให้ได้ผลงานในปริมาณที่ตรงตามเป้าหมาย และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้งานสำเร็จในเวลารวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนดไว้ รวมถึงการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือซึ่งแสดงถึงคุณภาพของงาน ทำให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ และจากการที่มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่วางไว้

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับสมรรถนะของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. สมรรถนะหลักของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นบุคลากรควรตระหนักและเห็นความสำคัญของสมรรถนะหลักซึ่งทุกคนต้องมี หากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานตามที่องค์กรกำหนดแล้วก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดและทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองให้มีจิตบริการ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ

รวมทั้งมีการริเริ่มคิดค้นวิธีการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

1.2 ควรส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตนเอง ผู้รับบริการ และองค์กร โดยการจัดอบรมให้บุคลากรได้รับรู้ รับฟัง รวมทั้งส่งเสริมให้มีกิจกรรมในการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมแก่บุคลากร

1.3 จากงานวิจัยจะเห็นว่าสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นจึงควรมีการวางแผนพัฒนาบุคลากร โดยการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา โดยให้สอดคล้องกับวิชาชีพและสมรรถนะของหน่วยงาน

1.4 ควรมีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจตรงกันว่าองค์การคาดหวังความสามารถอะไรบ้างที่จำเป็นต่อมีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาสมรรถนะอื่นๆที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2 ควรศึกษาการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของบุคลกรในองค์การให้เกิดความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานซึ่งทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยวิทยานิพนธ์ของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งผู้เขียนขอขอบคุณ ดร.สุภาวดี ขุนทองจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้มีส่วนช่วยให้งานวิจัยดังกล่าวนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ปภาพิต ศรีสว่างวงศ์. **ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิคส์ในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2549.

ผ่องศรี พรมสอน. **ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554.

สำนักงานก.พ. **คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย.** กรุงเทพฯ: พี.เอ. ลิฟวิ่ง, 2548.

———. **ระบบการจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน.** นนทบุรี: สำนักงาน ก.พ, 2551.