

ความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากร
ของโรงพยาบาลพญาเมโธเรียล

นางสาวลักษณ์ ห้วนกิม

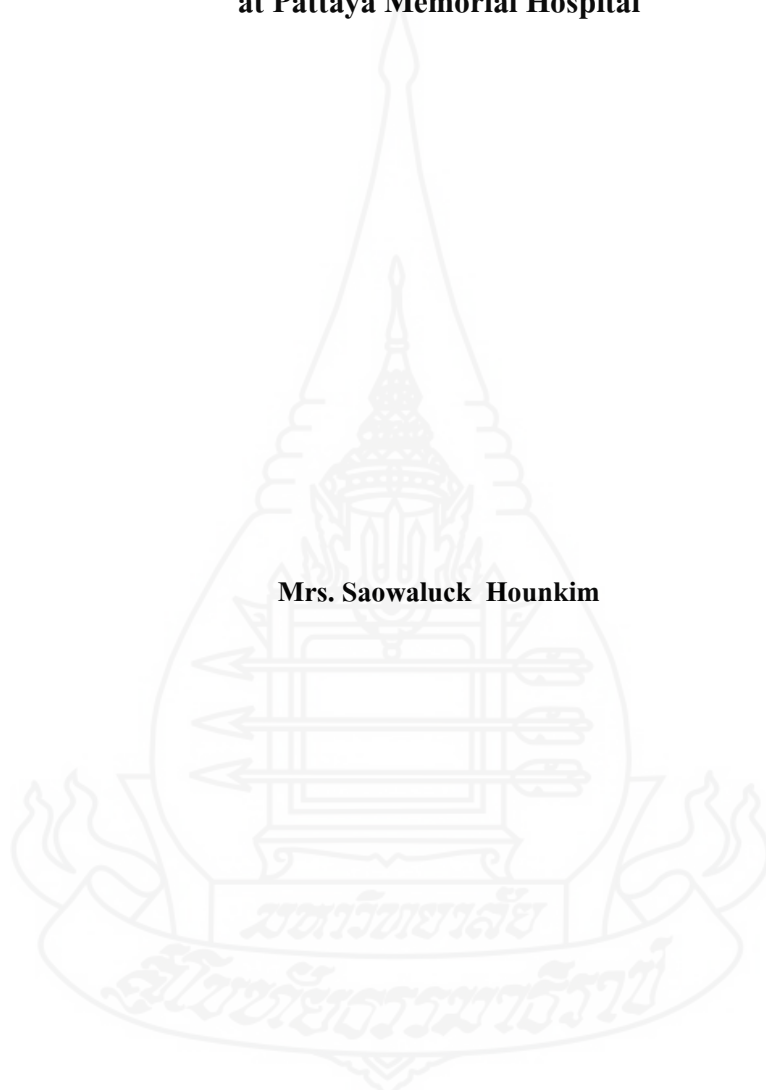


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**Relationship between Human Capital Factors and Employees Competency
at Pattaya Memorial Hospital**

Mrs. Saowaluck Hounkim



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากรของ
โรงพยาบาลพัทยามะโมเรียล
ชื่อและนามสกุล นางสาวลักขณ์ ห่วนกัม
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธนชัย ชมจินดา

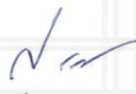
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธนชัย ชมจินดา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งไพธูวรรณ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากรของโรงพยาบาล
พัทธามโมเรียล

ผู้ศึกษา นางสาวลลิตกษณ์ ห่วนกิม **รหัสนักศึกษา** 2573004385 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา **ปีการศึกษา** 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาล พัทธามโมเรียล (2) ศึกษาระดับปัจจัยทุนมนุษย์ในองค์กร (3) เปรียบเทียบระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลพัทธามโมเรียล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (4) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลพัทธามโมเรียล

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรโรงพยาบาลพัทธามโมเรียล จำนวน 264 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 159 คน ตามวิธีของยามานะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติที่ใช้วิเคราะห์เชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน และทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีการของ เชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลพัทธาม โมเรียล โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (2) ระดับปัจจัยทุนมนุษย์ของบุคลากรโรงพยาบาลพัทธามโมเรียล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ด้านการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (3) เมื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลพัทธามโมเรียล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า หน่วยงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีสมรรถนะบุคลากรในภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะ พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ของบุคลากรโรงพยาบาลพัทธามโมเรียล มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลพัทธามโมเรียล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ ทุนมนุษย์ สมรรถนะ โรงพยาบาลพัทธามโมเรียล

Independent Study title: Relationship between Human Capital Factors and Employees Competency at Pattaya Memorial Hospital

Author: Mrs. Saowaluck Hounkim ; **ID:** 2563004385; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Thanachai Yomjinda, Associate Professor;

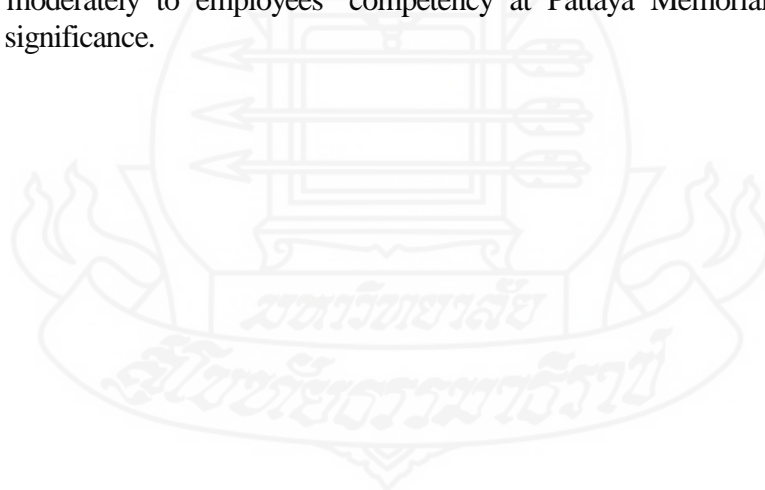
Academic year: 2015

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study the competency level of employees at Pattaya Memorial Hospital; (2) to examine the level of human capital factors at Pattaya Memorial Hospital; (3) to compare the competency level of employees at Pattaya Memorial Hospital based on personal factors; and (4) to study the relationship between human capital factors and employees' competency at Pattaya Memorial Hospital.

The total population was 264 employees of Pattaya Memorial Hospital. The sample was 159 employees calculated by Yamane's formula. The data was collected by using a questionnaire and was analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-Test, ANOVA, Scheffé's and Pearson correlation coefficient.

The results showed that: (1) the employees' competency level at Pattaya Memorial Hospital overall and each aspect were high and the motivation/attitude aspect was the highest mean score; (2) the level of human capital factors of employees at Pattaya Memorial Hospital was moderate overall and the engagement aspect was the highest mean score; (3) different departments had different employees' competency overall and each aspect at 0.05 statistical significance; and (4) the human capital factors related the same direction moderately to employees' competency at Pattaya Memorial Hospital at 0.01 statistical significance.



Keywords: Human capital, Competency, Pattaya Memorial Hospital

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ธนชัย ชมจินดา อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ตลอดจนติดตามและตรวจสอบ แก้ไขการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษา ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ กรรมการสอบสอบ การศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณบรรดาคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ตลอดระยะเวลา ที่ศึกษาอยู่ในสถาบันแห่งนี้ ผู้บริหารและบุคลากร โรงพยาบาลพัทยามโมเรียล ที่ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งได้ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนกำลังใจที่ได้รับจาก ครอบครัว และเพื่อนๆ อันเป็นผลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี จึงขอขอบคุณ ทุกท่านที่กล่าวถึงมา ณ โอกาสนี้

เสาวลักษณ์ ห่วนกิม

สิงหาคม 2559

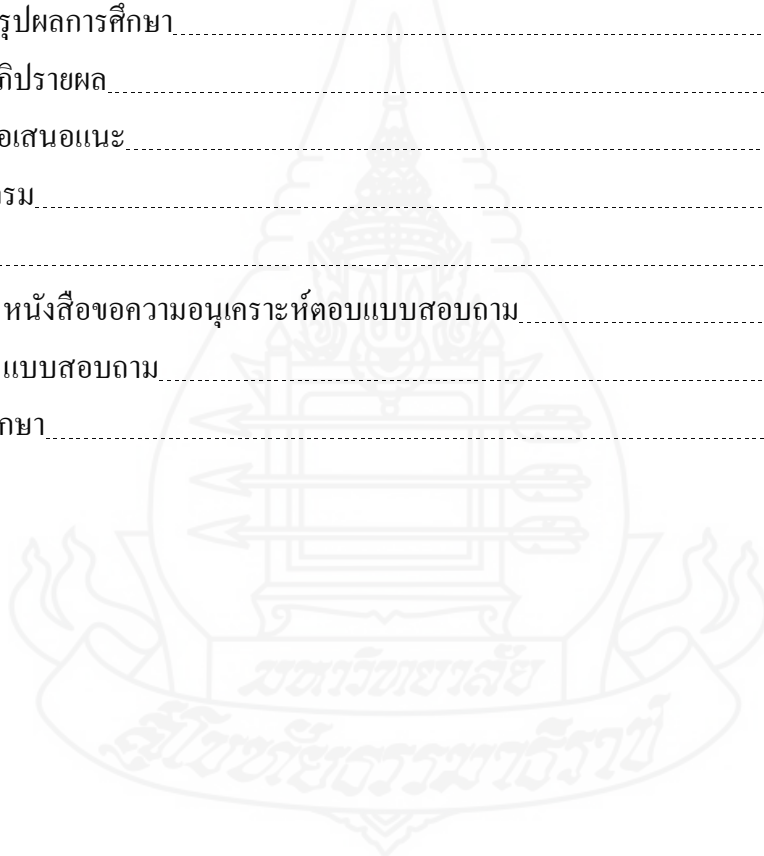


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	20
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทุนมนุษย์.....	50
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสมรรถนะบุคลากร.....	56
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	61
บทที่ 5 สรุปการผลศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
สรุปผลการศึกษา.....	75
อภิปรายผล.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	90
บรรณานุกรม.....	93
ภาคผนวก.....	98
ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม.....	99
ข แบบสอบถาม.....	103
ประวัติผู้ศึกษา.....	108



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของโรงพยาบาลมโหรีเรียล.....	39
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	47
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทุนมนุษย์ ในภาพรวม และจำแนกรายด้าน ..	50
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทุนมนุษย์ พิจารณาด้านการปฏิบัติด้าน ภาวะการนำ.....	50
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทุนมนุษย์ พิจารณาด้านการสร้างความ ผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน.....	52
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทุนมนุษย์ พิจารณาด้านการเข้าถึง องค์ความรู้.....	53
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทุนมนุษย์ พิจารณาด้านการสร้างประ โยชน์ สูงสุดกับแรงงาน.....	54
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทุนมนุษย์ พิจารณาด้านความสามารถในการ เรียนรู้.....	55
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร ในภาพรวมและจำแนก รายด้าน.....	56
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร พิจารณาด้านความรู้.....	56
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร พิจารณาด้านทักษะ ..	57
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร พิจารณาด้านความ คิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง.....	58
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร พิจารณาด้าน บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล.....	59
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร พิจารณาด้านแรงจูงใจ/ เจตคติ.....	60
ตารางที่ 4.14 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามเพศ.....	61
ตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามอายุ.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	62
ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
ตารางที่ 4.18 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามหน่วยงาน.....	64
ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากรจำแนกตามหน่วยงาน/ลักษณะงาน ในภาพรวมเป็นรายคู่ โดยวิธีการทดสอบแบบเซฟเฟ้.....	65
ตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากรจำแนกตามหน่วยงาน/ลักษณะงาน ด้านความรู้เป็นรายคู่ โดยวิธีการทดสอบแบบเซฟเฟ้.....	66
ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากรจำแนกตามหน่วยงาน/ลักษณะงาน ด้านทักษะ เป็นรายคู่ โดยวิธีการทดสอบแบบของ เซฟเฟ้.....	67
ตารางที่ 4.22 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากรจำแนกตามหน่วยงาน/ลักษณะงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง เป็นรายคู่ โดยวิธีการทดสอบแบบเซฟเฟ้.....	68
ตารางที่ 4.23 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากรจำแนกตามหน่วยงาน/ลักษณะงาน ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลเป็นรายคู่ โดยวิธีการทดสอบแบบเซฟเฟ้.....	69
ตารางที่ 4.24 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากรจำแนกตามหน่วยงาน/ลักษณะงาน ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ เป็นรายคู่ โดยวิธีการทดสอบแบบเซฟเฟ้.....	70
ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามสภาพการจ้างงาน.....	71
ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน กับองค์กร.....	71
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะบุคลากร โดยภาพรวม.....	73
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะบุคลากร จำแนกรายด้าน.....	73

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2.1 กระบวนการจัดการ.....	19
ภาพที่ 2.3 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model).....	22
ภาพที่ 2.3 Iceberg Model ของสมรรถนะ.....	23



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่จะมีผลต่อทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 สะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยยังต้องเผชิญกระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศที่ผันผวน ซับซ้อน และคาดการณ์ผลกระทบได้ยากนั้น แม้ว่าในภาพรวมสังคมไทยมีภูมิคุ้มกันเพิ่มขึ้น และมีภูมิคุ้มกันที่แข็งแกร่งแตกต่างกันไป ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคม แต่ก็ยังไม่เพียงพอที่จะรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประเทศต้องเผชิญกับความเสี่ยงในหลายมิติ โดยเฉพาะความเสี่ยงจากการบริหาร โครงสร้างเศรษฐกิจที่ไม่สามารถรองรับการเติบโตอย่างยั่งยืน(แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11: ก) และในช่วงของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 12 ประเทศไทย จะยังคงประสบภาวะแวดล้อมและบริบทของการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มในอนาคต สะท้อนให้เห็นความเสี่ยงที่อาจเกิดทั้งการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง สถาบันทางสังคม และปัจเจกบุคคล จำเป็นต้องเตรียมคนให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในการเข้าสู่เป็นประชาคมอาเซียน ดังนั้นช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 จึงมุ่งเน้นการพัฒนาคนทุกช่วงวัยให้เข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญกับการนำหลักคิดหลักปฏิบัติตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มาเสริมสร้างศักยภาพของคนในทุกมิติ ทั้งด้านร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง มีสติปัญญาที่รอบรู้ และมีจิตใจที่สำนึกในศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความเพียรมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในสังคม และหนุนเสริมสถาบันทางสังคมให้แข็งแกร่งและเอื้อต่อการพัฒนาคนการประเมินสมรรถนะบุคคล (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11: 45)

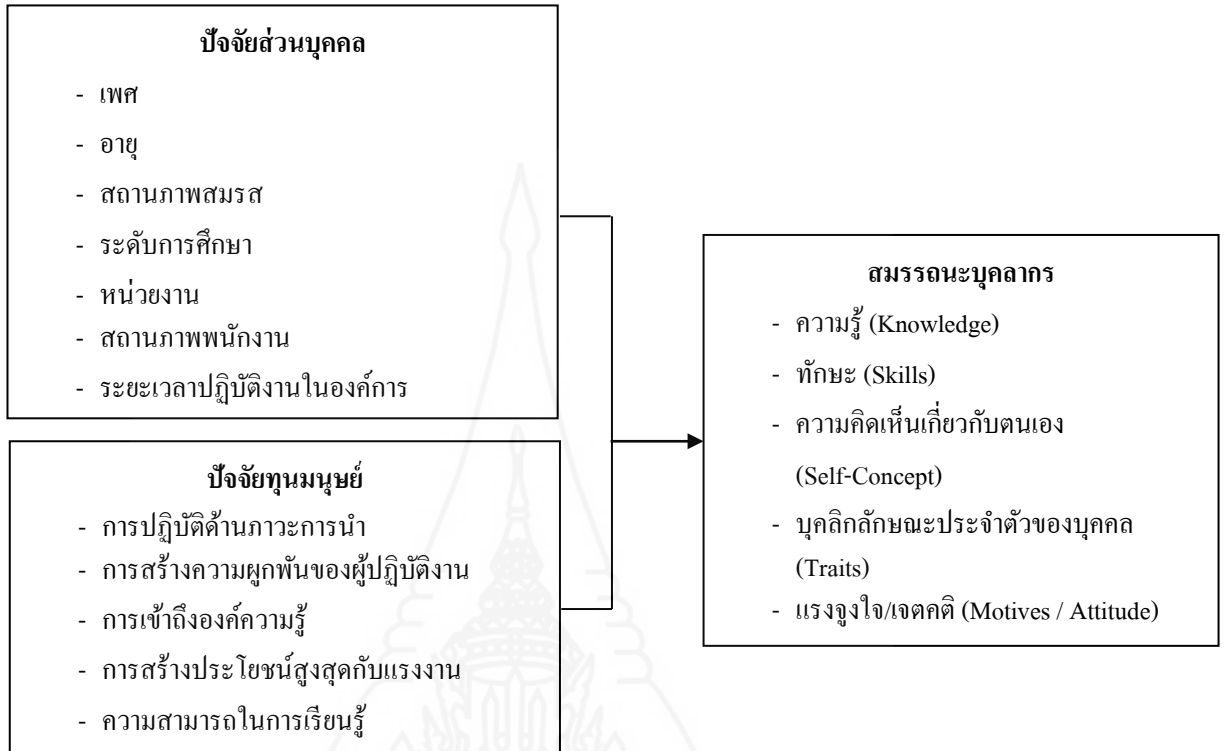
จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า มนุษย์ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์การ หากมนุษย์ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้เป็นผู้มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะ ความสามารถ มีคุณค่าและมีความชำนาญ จนกลายเป็นทุนมนุษย์ขององค์การ การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะ ก็เท่ากับช่วยให้บุคลากรมีความใฝ่ที่จะเรียนรู้ มีความเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่ม

สร้างสรรค์และดึงศักยภาพที่มีอยู่ในตนเองมาใช้ในการนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ เพื่อบรรลุพันธกิจขององค์การ ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบปัจจัยทุนมนุษย์ และสมรรถนะบุคลากรของบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล ว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่จะช่วยในการพัฒนาทุนมนุษย์ และอะไรเป็นแนวทางในการช่วยพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล และทั้งสองสิ่งนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างไร เพื่อช่วยเป็นแนวทางให้ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล นำข้อมูล มาใช้ในการปรับปรุง ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพความเป็นทุนมนุษย์ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลให้องค์การอยู่รอด เติบโตได้อย่างยั่งยืนตลอดไปและเพื่อจะใช้ประโยชน์สำหรับองค์การประเภทเดียวกันในการพัฒนาสมรรถนะและทุนมนุษย์ในองค์การให้ดีขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทุนมนุษย์ในองค์การ
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

- 4.1 สมรรถนะบุคลากรมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.2 ปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะบุคลากรมีความสัมพันธ์กัน

5. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง ของโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล จำนวน 264 คน แยกตามหน่วยงาน/ลักษณะงานประกอบด้วย

1. แพทย์	จำนวน	15	คน
2. พยาบาล	จำนวน	119	คน
3. เภสัชกร	จำนวน	12	คน
4. เทคนิคการแพทย์	จำนวน	8	คน
5. รังสีเทคนิค	จำนวน	10	คน
6. สนับสนุนบริการ	จำนวน	100	คน

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล

กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรที่เป็นพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยงาน แพทย์ พยาบาล เภสัชกร เทคนิคการแพทย์ รังสีเทคนิค และ หน่วยงานสนับสนุน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Yamane (197: 26) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 159 คน

5.2 ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

5.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล แบ่งออกเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงาน สถานภาพพนักงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ปัจจัยทุนมนุษย์ 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) การปฏิบัติด้านภาวะการนำ (leadership practices)
- 2) การสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน(Employee Engagement)
- 3) การเข้าถึงองค์ความรู้(knowledge accessibility)
- 4) การสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน(workforce optimization)
- 5) ความสามารถในการเรียนรู้ (knowledge accessibility)

5.2.2 ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะบุคลากร 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ความรู้ (Knowledge)
- 2) ทักษะ (Skills)
- 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept)
- 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits)
- 5) แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives / Attitude)

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ทูมมนุษย์ (Human Capital) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะหรือความชำนาญ รวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคนที่สั่งสมอยู่ในตัวเอง และสามารถจะนำสิ่งเหล่านี้มารวมเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นศักยภาพขององค์กร หรือเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และมีคุณค่า ซึ่งจะทำให้องค์กรนั้นมีความสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

6.2 การปฏิบัติภาวะผู้นำ (Leadership practices) หมายถึง การสื่อสารในระดับผู้จัดการและผู้นำ การให้ข้อมูลป้อนกลับในการปฏิบัติงาน ทักษะในการตรวจนิเทศงาน การแสดงออกถึงคุณค่าขององค์กร และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น

6.3 การสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน (Employee Engagement) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการเข้าไปมีส่วนร่วม การรักษาไว้และการสร้างคุณค่าแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

6.4 การเข้าถึงองค์ความรู้ (Knowledge accessibility) หมายถึง เครือข่ายการเรียนรู้ขององค์กร และการถ่ายโยงความรู้ ความคิดไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน

6.5 การสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน (Workforce optimization) หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรในกระบวนการทำงาน สภาพการทำงานที่ดี การตัดสินใจจ้างงานที่เข้มแข็ง และการเน้นที่ความโปร่งใส

6.6 ความสามารถในการเรียนรู้ (Learning capacity) หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กร การสร้างนวัตกรรมและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

6.7 สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม หรือพฤติกรรมที่ดีที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงาน ได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ซึ่งคุณลักษณะพฤติกรรมที่ดีเป็นการแสดงออกของคน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (Personal Attributes) มากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานที่ดีกว่าผู้อื่น

6.8 ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ทางด้านแพทยพยาบาล ในการใช้กระบวนการรักษาพยาบาล เพื่อให้บริการรักษาพยาบาลทั้งผู้ที่มีสุขภาพดี ภาวะเสี่ยง และเจ็บป่วย เพื่อส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพและความเจ็บป่วยที่สำคัญได้อย่างเหมาะสม

6.9 ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น เทคนิคการปฏิบัติการแพทย์และพยาบาล เพื่อให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้มาใช้บริการทุกกลุ่มวัย ทุกภาวะสุขภาพ เพื่อบรรเทาอาหาร และแก้ไขปัญหาสุขภาพ

6.10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น Self-Confidence คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เป็นต้น

6.11 บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือเขามีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

6.12 แรงจูงใจหรือเจตคติ (Motives/Attitude) ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement Orientation) มักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าที่ตั้งไว้ ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

6.13 โรงพยาบาลพหุศาสตร์ หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางที่จัดให้มีการประกอบวิชาชีพแพทย์ในสาขาต่างๆ และให้มีการประกอบวิชาชีพการพยาบาล เกสัชกรรม กายภาพบำบัด เทคนิคการแพทย์ และรังสีเทคนิคเป็นอย่างน้อย โดยอาจจัดให้มีการประกอบวิชาชีพอื่น หรือการประกอบโรคศิลปะอื่นร่วมด้วยก็ได้ ซึ่งดำเนินการโดยผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม

6.14 บุคลากร หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน โรงพยาบาลพหุศาสตร์ ประกอบด้วยหน่วยงาน แพทย์ พยาบาล เกสัชกร เทคนิคการแพทย์ รังสีเทคนิค และหน่วยงานสนับสนุน

6.15 พนักงานประจำ หมายถึง บุคลากรทุกระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลพหุศาสตร์ ที่มีสภาพภาพการจ้างให้ทำงานเป็นประจำ และเต็มเวลา โดยได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้าง สวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ เป็นการทำงาน

6.16 พนักงานสัญญาจ้าง หมายถึง พนักงานที่มีการทำสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน เมื่อครบกำหนดสัญญาแล้ว จึงต่อสัญญาอีกครั้ง

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 7.1 ทำให้ทราบถึงระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล
- 7.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยทุนมนุษย์ของบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล
- 7.3 เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล
- 7.4 เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียลนำไปใช้ในการปรับปรุง ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพความเป็นทุนมนุษย์และมีสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากรของโรงพยาบาล พัทธามโมเรียล ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจาก แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องวารสาร ตำรา บทความต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับการศึกษา โดยมีขอบเขตเนื้อหาสาระดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital Development)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)
4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมระบบทุนนิยมสมัยใหม่ (neo-capital) ซึ่งให้ความสำคัญกับ “ทุน” โดยเฉพาะการสร้าง สะสม และการบริหารทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้สังคมมีความ มั่งคั่ง องค์กรจะอยู่รอดและเติบโตได้อย่างยั่งยืน ก็ต่อเมื่อผู้บริหารให้ความสำคัญกับทุนในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ทุนมนุษย์” ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ (strategic capability) และขีดความสามารถในการแข่งขัน (competitive advantage) ให้กับองค์กร ซึ่ง “ทุนมนุษย์ ถือเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดขององค์กร”

ในปัจจุบันคำว่า “ทุนมนุษย์” เป็นคำที่ใช้กันอย่างกว้างขวางและมีคำจำกัดความที่ค่อนข้าง หลากหลาย จากการศึกษา มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความหมาย แนวคิดของ “ทุนมนุษย์” ไว้หลากหลาย เช่น

ปราชญา กล้าพัญญ และพอลดา บุตรสุทธีวงศ์ (2550: 45) ให้ความหมายว่า ทุนมนุษย์ หมายถึง ตัวบุคคลผู้มีพลังกาย พลังจิต มีกำลังแรงงานที่เข้มแข็ง มีแรงใจที่สูงส่ง มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด มีทักษะสูงในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติในสาขาวิชาชีพตน ประกอบกับมีความคิดอ่านที่ล้ำเลิศ คิดการณ์ ไกล มีวิสัยทัศน์ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่าง ๆ ที่ใหม่ ๆ หรือปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วให้มีสมรรถนะที่สูงส่งยิ่งขึ้น และใช้ความสามารถของตนในทุก ๆ ด้าน เพื่อประโยชน์ในการ ผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ แก่ประเทศชาติของตน

ธีรศักดิ์ คงสวัสดิ์ (2550: 8) ได้ให้ความหมายว่า ทุมนมนุษย์ เป็นความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะหรือความชำนาญรวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคนที่มีสิ่งสมอยู่ในตนเอง และสามารถจะนำเอาสิ่งเหล่านี้มารวมเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นศักยภาพองค์กร หรือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่า ซึ่งจะทำให้องค์กรนั้นมีความสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

นิสดารค์ เวชยานนท์ (2551: 4) ให้ความหมายทุมนมนุษย์ว่า หมายถึง คุณลักษณะต่าง ๆ รวมถึงความสามารถที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ อันได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ซึ่งส่วนใหญ่เกิดมาพร้อมกับมนุษย์ผู้นั้น หรือใช้เงินและเวลาในการสร้างเสริม สะสม คงไว้ ทุมนมนุษย์ถูกสะสมขึ้นมาหลายทาง เช่น ทางการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การย้ายถิ่น ประสบการณ์ชีวิต การรักษาสุขภาพ รวมทั้งการค้นคว้าหาข้อมูลต่าง ๆ

ดนัย เทียนพุฒ (2551) ทุมนมนุษย์ (Human Capital) คือ มิติใหม่ที่เข้ามาเปลี่ยนแนวคิดของการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้ดึงความสามารถของคน (Human Competence) ออกมาสร้างมูลค่าเพิ่มของทุนทางปัญญา (Intellectual Capital Value) สิ่งเหล่านี้กำลังเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD: Human Resource Development)

พะยอม วงศ์สารศรี (2552) อธิบายว่า ทรัพยากรมนุษย์และทุมนมนุษย์ มีความหมายร่วมกันที่คำว่า “คน” แต่การให้ความหมายจะดูที่บริบทของเรื่องมากกว่า คำว่า “ทรัพยากรมนุษย์” ใช้ในความหมายที่มองมนุษย์เป็นสินทรัพย์ (Asset) ที่มีค่าควรได้รับการสรรหา คัดเลือก อนุรักษ์ พัฒนาให้มีความดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ส่วนคำว่า “ทุมนมนุษย์” ความหมายทางเศรษฐศาสตร์เป็นเรื่องของการลงทุนในองค์กร ที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรใดมีทุมนมนุษย์ที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับสมรรถนะหลักขององค์กร ย่อมทำให้องค์กรก้าวไปในทิศทางที่พึงประสงค์ และเพื่อให้องค์กรสามารถได้เปรียบในการแข่งขัน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต้องวางแผนพัฒนาบุคลากรในองค์กร ให้มีลักษณะเป็นทุมนมนุษย์อย่างแท้จริง ด้วยการวิเคราะห์ จำแนก แยกแยะ เพื่อให้ได้คุณลักษณะทุมนมนุษย์ที่ชัดเจน มีลักษณะสนับสนุนกลยุทธ์ขององค์กร นอกจากนี้ยังเห็นว่าทำให้มนุษย์เป็น “ทุมนมนุษย์” จะต้องผสมผสานการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความรอบรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และภายนอกองค์กรอย่างลึกซึ้ง ตลอดจนมีฐานคติทางจริยธรรมที่ชัดเจน ถ้าทำได้ในลักษณะนี้้องค์กรก็พร้อมจะก้าวเดินไปสู่จุดหมายปลายทาง คือ ความเจริญเติบโตขององค์กร รวมถึงความเจริญเติบโตของประเทศไปสู่ความมั่นคงสามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้

Fitz-enz (2000) ได้อธิบายว่า “ทุมนมนุษย์” มีปัจจัยต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบ ได้แก่

1. ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน คือ ความฉลาดหรือความชำนาญในการปฏิบัติงาน ทักษะคิด และการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

2. ความสามารถในการเรียนรู้ (learn) และพัฒนาส่วนบุคคล (develop)
 3. แรงจูงใจส่วนบุคคลในการที่จะเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลในกลุ่ม (shared data & knowledge)
- Lengnick-Hall & Lengnick-Hall (2002 : 87-91) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ทุนมนุษย์”

หมายถึง การบูรณาการร่วมกันของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) ความสามารถ (abilities) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (other personnel characteristics) หรือเรียกย่อ ๆ โดยทั่วไปว่า KSAOs ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและมีประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยได้มีการให้ความหมายของแต่ละองค์ประกอบไว้ ดังนี้

K (knowledge) คือ ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานโดยตรง

S (skills) คือ ทักษะหรือสิ่งที่สามารถทำให้บุคลากรหรือพนักงานปฏิบัติงานได้

A (ability) คือ ความสามารถของบุคคลที่จะเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ ซึ่งก็คือ การกระทำที่เกิดจากจิตใจและร่างกาย

O (other personnel characteristics) คือ คุณสมบัติส่วนบุคคลอื่น ๆ ซึ่งหมายรวมถึงทัศนคติ ความเชื่อ คุณลักษณะส่วนบุคคล อารมณ์ สภาวะจิตใจ และความรู้สึกรู้ถึงคุณค่าในตัวเอง Gregory & Picken (1999: 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทุนมนุษย์เป็นส่วนที่ประกอบด้วยความสามารถส่วนบุคคล ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของพนักงานและผู้บริหารขององค์กร ที่สอดคล้องกับงานในความรับผิดชอบ รวมถึงความสามารถที่จะเป็นแหล่งสะสมความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์โดยผ่านการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

ประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2556: 104) ได้กล่าวถึงแนวคิดการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรว่า องค์กรต้องมีการพัฒนาทุนมนุษย์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือสอดคล้องกับการสร้างสมรรถนะความสามารถ (Competency) ของคนในองค์กร จะช่วยให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นที่รู้จักเชื่อถือได้ และได้รับการยอมรับในระดับสากล

การปรับแนวคิดในการพัฒนาทุนมนุษย์ทำให้สามารถอธิบายแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรได้หลายประการ ดังนี้

1. การพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรจะต้องตอบสนองต่อกลยุทธ์ และเป้าหมายขององค์กร เช่น ถ้าองค์กรมีเป้าหมายจะต้องจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคนโดยระบุจำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมเพื่อเป็นตัวชี้วัดศักยภาพของพนักงาน ก็จำเป็นต้องจัดการฝึกอบรมให้พนักงานตามความจำเป็น และตามจำนวนที่กำหนด

2. การเก็บรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กร โดยเน้นการทำงานให้ตรงตามความสามารถ ตรงตามสาขาที่ได้ศึกษามา เป็นการพัฒนาตัวของพนักงานเอง

3. การสร้างคุณค่าแก่ทุนมนุษย์ให้เพิ่มมากขึ้น โดยการสร้างสมรรถนะความสามารถ (Competency) ให้แก่บุคลากรองค์กร ด้วยการศึกษาหาความรู้ในงานที่รับผิดชอบ เกิดเป็นความ

รอบรู้ในการทำงาน การอ่าน การฟัง เพื่อรับความรู้ใหม่ ๆ การสร้างทักษะโดยการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ความคล่องแคล่ว รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ ความขยันหมั่นเพียร ความซื่อสัตย์ที่จะทำให้เป็นพนักงานที่ได้รับความไว้วางใจ และได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

4. การธำรงรักษาทุนมนุษย์ให้อยู่กับองค์กรนานที่สุด โดยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเรียนรู้สิ่งใหม่ นำมาปรับใช้ในการทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย จึงทำให้ได้รับโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน เลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสม เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรจงรักภักดี และธำรงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน

5. การสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนในทุนมนุษย์ โดยสำรวจความสามารถของพนักงาน และให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ และพัฒนาศักยภาพโดยการส่งไปฝึกอบรม เกิดคุณค่าในตัวพนักงานจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ บรรลุเป้าหมายของทั้งพนักงานเอง และบรรลุเป้าหมายขององค์กร องค์กรสามารถลดต้นทุนได้ เนื่องจากพนักงานมีความสามารถ ทำงานไม่ผิดพลาด ได้ผลงานตามที่กำหนด องค์กรจึงได้รับผลกำไรเพิ่มขึ้น ถือเป็นผลตอบแทนที่คุ้มค่าที่ลงทุนไปกับการพัฒนาทุนมนุษย์

การพัฒนาทุนมนุษย์ให้สอดคล้องกับสมรรถนะความสามารถ (Competency) เริ่มจากการกำหนดลักษณะงาน กิจกรรม ความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งงานขึ้นไว้ล่วงหน้า เมื่อมีคนมาดำรงตำแหน่งงานตามที่กำหนด จะสามารถปฏิบัติได้ตามลักษณะงานความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมกับงานที่ทำ ก็ถือว่าคนผู้นั้นมีสมรรถนะความสามารถเหมาะสมกับงานในตำแหน่ง

Bassi and Mc Murrer (2007: 115-123) ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างมูลค่าเพิ่มในทุนมนุษย์ ได้สร้างกรอบความคิดในการวัดจุดเด่นและจุดด้อยขององค์กรในการบริหารต้นทุนมนุษย์ (management for human capital ROI) ที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรที่มีความสามารถในการบริหารผู้ปฏิบัติงานให้สร้างผลงานที่คุ้มค่านั้นจะต้องมีความสามารถในการปัจจัย 5 ประการ คือ

1. การปฏิบัติภาวะผู้นำ (Leadership practices) รวมถึงการสื่อสารในระดับผู้จัดการ และผู้นำ การให้ข้อมูลป้อนกลับในการปฏิบัติงาน ทักษะในการตรวจนิเทศงาน การแสดงออกถึงคุณค่าขององค์กร และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น

2. การผูกใจผู้ปฏิบัติงาน (Employee engagement) จะรวมถึงความสามารถขององค์กรในการเข้าไปมีส่วนร่วม การรักษาไว้และการสร้างคุณค่าแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

3. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge accessibility) จะรวมถึงเครือข่ายการเรียนรู้ขององค์กร และการถ่ายโยงความรู้ ความคิดไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน

4. การสร้างประโยชน์สูงสุดจากแรงงาน (Workforce optimization) จะรวมถึงความสำเร็จขององค์กรในกระบวนการทำงาน สภาพการทำงานที่ดี การตัดสินใจจ้างงานที่เข้มแข็ง และการเน้นที่ความโปร่งใส

5. ความสามารถในการเรียนรู้ (Learning capacity) รวมถึงความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กร การสร้างนวัตกรรมและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

จากปัจจัย 5 ประการนี้ Bassi and McMurrer ได้แจกแจงรายละเอียดลงไปอีกว่าในแต่ละประการนั้นมีกิจกรรมอะไรบ้างที่องค์กรพึงปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

หมวดที่ 1: ภาวะผู้นำ (Leadership practices)

1.1 ผู้บริหารต้องเป็นนักสื่อสารและสามารถสื่อสารได้ดี หมายความว่า ผู้บริหารแต่ละคนต้องมีความสามารถในการสื่อสาร และต้องสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นระบบเปิดที่ผู้ปฏิบัติทุกระดับสามารถได้รับข้อมูลและเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและพอเพียง นอกจากนี้ยังต้องสร้างระบบการสื่อสารแบบสองทาง ที่มีช่องทางทั้งจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติงาน และช่องทางจากผู้ปฏิบัติงานถึงผู้บริหารอีกด้วย

1.2 ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความร่วมมือร่วมใจกัน การที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานแบบทุ่มเทนั้น ต้องไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นวรรณะระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องใจกว้างและเต็มใจให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ขององค์กร

1.3 ทักษะในการบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับต้น สำหรับผู้บริหารหรือหัวหน้างานระดับต้นนั้นจำเป็นต้องมีความสามารถในการจัดการกับอุปสรรคต่าง ๆ ที่ขัดขวางมิให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ ซึ่งหมายรวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นประจำในหน่วยงาน ความสามารถในการให้ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับผลงานของผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปพัฒนาตนเอง และทักษะในการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน

1.4 ทักษะในการบังคับบัญชาาระดับสูง ผู้บริหารระดับสูงก็ต้องมีความสามารถในการขจัดอุปสรรคในการทำงานเช่นผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง แต่จะมีความยุ่งยากและซับซ้อนเพิ่มขึ้น เช่น การสรรหาบุคคลที่เหมาะสม การสร้างหรือแก้ไขนโยบายในการทำงาน การจัดโครงสร้างและระบบการทำงาน การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการมีนโยบายส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม นโยบายเรื่องจริยธรรม

1.5 การพัฒนาภาวะผู้นำและการเปลี่ยนแปลง การที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำในตนเองอย่างเหมาะสม เพื่อจะได้มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน มีความยืดหยุ่นในการจัดการ

กับสถานการณ์ต่าง ๆ ขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องมีระบบบริหารการทำงาน ในการปรับหรือเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 2: การสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน (Employee engagement)

2.1 การออกแบบงาน ผู้บริหารต้องมีการออกแบบงานให้มีเนื้อหาความรับผิดชอบ มีเป้าหมายและขั้นตอนการทำงานที่น่าสนใจ เช่น มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือสร้างเป้าหมายที่ท้าทายในการทำงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกชอบงานและอยากทำงาน

2.2 งานมีความก้าวหน้ามั่นคงและเป็นงานที่ได้รับการยอมรับหรือยกย่อง หากองค์กรสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่างานที่ตนเองทำมีความก้าวหน้า มีความมั่นคงและเป็นงานที่มีความสำคัญกับองค์กร ผู้ปฏิบัติงานก็จะมีความมั่นใจและจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าที่จะทุ่มเทในการทำงาน

2.3 มีการบริหารเวลาที่ดี ผู้บริหารต้องสามารถจัดการงานให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน เช่น ถ้าให้งานมาก งานยาก ก็ต้องใช้เวลาผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอ หากให้เวลาน้อยเกินไป ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่าถูกกดดันตลอดเวลาจนไม่มีเวลาให้ครอบครัวหรือพักผ่อน

2.4 มีระบบที่ตรวจวัดความรู้สึกผูกพันที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เรื่องของความผูกพันทางใจนี้เป็นเรื่องของจิตอารมณ์ของมนุษย์ที่เข้าใจได้ยาก และยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เพราะฉะนั้นต้องสร้างระบบไว้คอยตรวจวัดอย่างสม่ำเสมอว่าผู้ปฏิบัติงานยังมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่หรือไม่

หมวดที่ 3: การเข้าถึงองค์ความรู้ (Knowledge accessibility)

3.1 องค์กรต้องจัดหาสิ่งสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ เช่น มีการจัดหา และเตรียมข้อมูลที่ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ในการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียกใช้ได้เสมอ นอกจากนี้ต้องมีการให้การฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความพร้อมในการทำงาน และรู้สึกได้ว่าองค์กรเองก็พร้อมที่จะพัฒนาความพร้อมให้พวกเขาด้วย

3.2 การสร้างความร่วมมือร่วมใจกัน การจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องอาศัยความคิดจากผู้ปฏิบัติงานหลาย ๆ คน ดังนั้น ผู้บริหารควรสนับสนุนการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

3.3 มีการแบ่งปันข้อมูล ในองค์กรควรมีการแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร หรือองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ให้กับคนในองค์กรอย่างทั่วถึง เมื่อผู้ปฏิบัติงานคนใดคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ หรือองค์กรมีข้อมูลการทำงานแบบใหม่หรือมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดขึ้นต้องมีการกระจายเผยแพร่ความรู้ไปยังผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทุกคนสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาตนเองอย่างทั่วถึง

3.4 การสร้างระบบในการรวบรวมจัดเก็บข้อมูล เพื่อความรวดเร็วและสะดวกในการใช้งาน

หมวดที่ 4: การสร้างสูงสุดจากแรงงาน (Workforce optimization)

4.1 สร้างกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและมีการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้เข้าใจกระบวนการทำงาน และมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานตามกระบวนการนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 สร้างเงื่อนไขในการทำงานที่ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดผลงานระดับสูง เช่น การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือทรัพยากรที่จำเป็น

4.3 มีระบบจ้างคนที่มีประสิทธิภาพ คือ ให้องค์กรสรรหาบุคคลที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมมาทำงาน

4.4 สร้างระบบบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจังขึ้นในองค์กร เช่น องค์กรมีการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าเน้นผลการปฏิบัติงานโดยมีการกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานในการทำงานอย่างเป็นทางการ มีการสัมมนาฝึกอบรม และวัดผลอย่างเป็นระบบ

หมวดที่ 5: ความสามารถในการเรียนรู้ (Learning capacity)

5.1 การสร้างนวัตกรรม ผู้บริหารควรประกาศให้ทุกคนทราบว่าองค์กรมีนโยบายส่งเสริม สนับสนุน และให้รางวัลผู้ปฏิบัติงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีความคิดใหม่และนวัตกรรมใหม่ ๆ มานำเสนอให้กับองค์กร

5.2 การฝึกอบรมเพื่อสร้างความพร้อมและศักยภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน องค์กรชั้นนำจะมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลา เพื่อจะได้มีความรู้และไวในการทำงาน

5.3 มีแผนการพัฒนาสายอาชีพให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะมีการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอแล้ว องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะสร้างแผนการพัฒนาทางสายอาชีพให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการพัฒนาขององค์กรเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นความก้าวหน้าของตนเองอย่างชัดเจน

5.4 สร้างค่านิยมและให้การสนับสนุนการเรียนรู้ ผู้บริหารต้องทำตัวเป็นแบบอย่าง และสร้างค่านิยมให้ผู้ปฏิบัติงานรักการเรียนรู้

5.5 จัดระบบที่เป็นรูปธรรมที่ส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ปฏิบัติงาน เช่น มีห้องสมุด มีระบบ e-learning เป็นต้น

จากความหมายต่าง ๆ ที่กล่าวมาจะเห็นว่านักวิชาการหลายท่านได้พยายามที่จะให้คำจำกัดความ คำว่า “ทุนมนุษย์” ให้ชัดเจน แต่ก็พบว่าคำว่า “ทุนมนุษย์” ยังมีความหมายที่หลากหลาย แต่ก็มีใจความหลักที่คล้ายกัน คือ การเป็นส่วนรวมของความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่สามารถสร้างผลงานให้แก่องค์กร

“ทุนมนุษย์” เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กร ในศตวรรษที่ 21 เป็นยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (creative economy) เนื่องจากระบบเศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge base of society) องค์กรต้องการบุคลากรที่มีศักยภาพเป็นทุนขององค์กร คือ มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในงาน และคุณสมบัติอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่บูรณาการร่วมกัน เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความสามารถในการแข่งขัน องค์กรจะเน้นที่การทำให้คนในองค์กรช่วยกันนำ “ทุน” ที่แต่ละคนมีนั้นออกมาใช้ในการทำงานผลักดันองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องลงทุนในมนุษย์ เพื่อเพิ่มมูลค่าในตัวเอง ขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ก็ต้องรับผิดชอบเพื่อพัฒนาทุนในตนเองให้เหมาะสม ทันสมัย และเป็นที่ต้องการขององค์กรตลอดเวลา ซึ่งต้องอาศัยการเรียนรู้ที่ไม่ใช่การอบรมอย่างเดียว

สรุปได้ว่า ทุนมนุษย์ เป็นสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้แต่พัฒนาได้ เป็นความสามารถของบุคคลในการสร้างสรรค์ผลงาน คิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เกิดจากการศึกษาเล่าเรียน ฝึกอบรม ประสบการณ์ การใฝ่เรียนรู้ ในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ และสร้าง ความได้เปรียบในการแข่งขัน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) เป็นบุคคลซึ่งมีความพร้อม มีความจริงใจ และสามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือบุคคลในองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ ดังนั้น องค์กรจึงมีหน้าที่ในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งต้องใช้การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้ามาช่วย

2.1 ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

พะยอม วงศ์สารศรี (2552: 5) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหาคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนาธำรงรักษาให้สมาชิกในองค์กรเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ด้อยพ้นจากการทำงานด้วยเหตุทุพพลภาพ เกษียณอายุ หรือ เหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546: 15) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร และ/หรือ บุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กรร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กรพร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษา และพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) ที่เหมาะสมตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต

สุนันทา เลาหนันท์ (2546: 5) ได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติที่เกี่ยวกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุดที่จะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร กระบวนการต่าง ๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน และแรงงานสัมพันธ์ การพัฒนาองค์กรตลอดจนการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2546: 2) ได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนาการบำรุงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กร สามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเพื่อการทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร และสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

เดชวิทย์ นิลวรรณ (2547: 2) ได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง การแสวงหาวิธีการในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการบุคลากรขององค์กร เพื่อให้ได้ตัวบุคคลที่มีคุณภาพ คุณสมบัติและจำนวนที่เหมาะสมกับองค์กร รวมไปถึงการพัฒนาความสามารถ ความรู้ ทักษะ การดูแลรักษาบุคลากรและทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มความพึงพอใจในความต้องการของพนักงานแต่ละคน

ชูชัย สมितिไกร (2550: 7) ให้ความหมายของการจัดการบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา การจูงใจ การรักษา และการยุติการจ้างบุคลากรในองค์กร

วิลวรรณ รพีพิศาล (2550: 3) ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็น กระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร และพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบันได้ ดังจะเห็นได้จากขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่กว้างครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ

ในองค์กรและเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการบริหาร นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน การดูแลรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน

ศาสตราจารย์ วังศ์ (2551: 267) ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่เพียงพอทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณตลอดจนสามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ดังนั้น ผู้ศึกษาขอสรุปว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการจัดการที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องร่วมกันใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากร ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามตำแหน่งงานและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับองค์กร พร้อมทั้งดำเนินการบำรุงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีโอกาสก้าวหน้าในงาน

2.2 บทบาทหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

พะยอม วงศ์สารศรี (2552: 45-47) กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมาก ทั้งนี้เพราะองค์การทุกองค์การจำเป็นต้องดำเนินการว่าจ้าง ฝึกอบรม จ่ายค่าตอบแทน (ค่าจ้าง/เงินเดือน) กระตุ้นจิตใจ บำรุงรักษาและสุดท้าย คือพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนเมื่อผู้ปฏิบัติงานพ้นจากสภาพการทำงาน จากภารกิจและหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ จะต้องสนับสนุนและสามารถเอื้ออำนวยให้องค์กรมีความมั่นคงเจริญเติบโตและพัฒนาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ บทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นงานที่สำคัญของผู้บริหาร ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะกำหนดบุคลากรที่องค์กรต้องการ ด้วยการวางแผนกำลังคน โดยการทำงานร่วมมือกับผู้บริหารในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อกำหนดว่าองค์กรควรมีกำลังคนเท่าใด พร้อมทั้งระบุคุณสมบัติ และประสบการณ์ที่ต้องการ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรไม่ต้องประสบปัญหาเรื่องการขาดแคลนคน

2. การจัดองค์การ (Organizing) การจัดองค์การนี้เป็นวิถีทางที่จะนำไปสู่จุดหมายปลายทาง (a mean to an end) ด้วยการกำหนดรูปแบบ โครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างงาน บุคคล และวัสดุเครื่องมือต่าง ๆ ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีความรอบรู้ในหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรเป็นอย่างดี เพราะการเพิ่มตำแหน่งพิเศษต่าง ๆ ในหน่วยงานนั้น ฝ่ายบริหารสูง (Top Management) จะสอบถามความคิดเห็นกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องสามารถจำแนกหน้าที่ของหน่วยงานหลัก (Line) และหน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) ให้ชัดเจน เพื่อจะไม่เกิดปัญหาภายหลัง

3. การอำนวยการหรือการสั่งการ (Directing or Leading) เป็นภารกิจหนึ่งที่ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องดำเนินการประสานต่อจากกรณีแผนงานการจัดองค์การด้วยการกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การตั้งใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

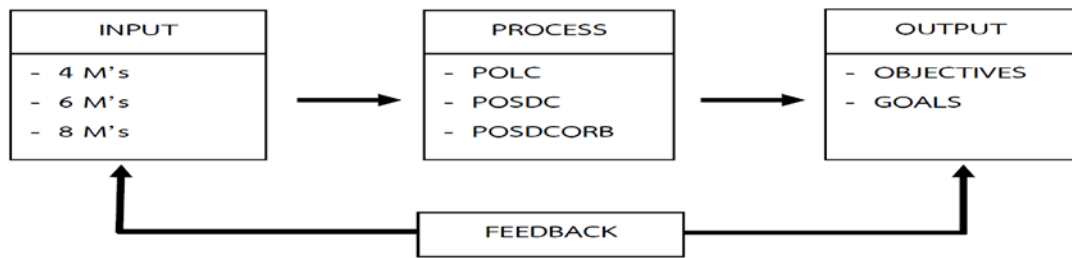
4. การควบคุม (Controlling) เป็นมาตรการหนึ่งที่ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ใช้สอดส่องดูว่าฝ่ายต่าง ๆ ได้ดำเนินการและปฏิบัติการเป็นไปตามนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่วางไว้หรือไม่

จากบทบาทหน้าที่ 4 ประการดังกล่าว เป็นงานที่ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวข้องในหน้าที่ทางการบริหาร (Management Function) อีกทั้งยังมีงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการ (Operative Function) โดยตรงได้แก่

1. การจัดหา (Procurement)
2. การพัฒนา (Development)
3. การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation)
4. การรวมพลัง (Integration)
5. การบำรุงรักษา (Maintenance)
6. การพิจารณาสภาพการณ์พ้นจากงาน (Separation)
7. การบันทึก-รายงาน-สถิติ ฝ่ายบุคคล (Personnel record/report/statistic)
8. การวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Research)

2.3 ความสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2557) ได้ให้ความหมายการจัดการ คือกระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามขั้นตอนการบริหารคือ POLC การวางแผน (Planning) การวางแผน (Organization) การจัดการองค์การ (Leading) การชี้แนะ และ (Controlling) การควบคุม ซึ่งจากความหมายดังกล่าวมีคำสำคัญ 3 คำคือ กระบวนการ, ทรัพยากรการบริหาร และวัตถุประสงค์ สามารถนำมาเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังภาพ



ภาพที่ 2.1 กระบวนการจัดการ

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2557)

ทรัพยากรทางการบริหาร (Management resources) อัน ได้แก่ 4 M's ประกอบด้วย ดังนี้ คือ คน (Man), เงิน (Money), วัสดุดิบ (Material) และวิธีการ/จัดการ (Method/Management) ถูกนำเข้าไปในระบบ เพื่อการประมวลผล หรือ การบริการที่เติบโต และพัฒนาก้าวหน้าไปพร้อมกับอุตสาหกรรมการผลิต และการบริการที่เติบโตขึ้นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ทรัพยากรเพียง 4 ประการเริ่มไม่เพียงพอสำหรับเป้าหมาย จึงได้เพิ่มขึ้นอีก 2 M's เป็น 6M's ได้แก่ เครื่องจักรกล (Machine) และการตลาด (Market) ในขณะเดียวกัน การทำงานที่มองเห็นถึงความสำคัญ หรือคุณค่าของจิตใจของผู้ปฏิบัติงานที่มากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนงานมากขึ้น จึงเพิ่มขวัญกำลังใจ (Morale) เข้าไปเป็น 7 M's และเมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ระบบการสื่อสารไร้พรมแดนที่ติดต่อเชื่อมโยงกัน เป็นระบบเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก ทำให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็ว ใครไม่รู้ หรือไม่มีข้อมูลย่อมเสียเปรียบในเชิงธุรกิจ จึงได้เพิ่มข้อมูลข่าวสาร (Message) เข้าไปในทรัพยากรกระบวนการผลิต รวมเป็น 8M's ซึ่งเป็นทรัพยากรเหล่านี้ จะเพิ่มขึ้นไปเรื่อยๆ ไม่สิ้นสุด ตราบเท่าที่ระบบอุตสาหกรรม การผลิต การจัดจำหน่าย และการบริการยังคงพัฒนาและก้าวไปไม่หยุดยั้ง

บรรยงค์ โตจินดา (2543: 113) กล่าวว่า คนเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งของการจัดการ หากคนไม่มีคุณภาพก็ไม่สามารถที่จะจัดงานในองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ การจะได้บุคคลที่ดีมีคุณภาพเข้ามาทำงานย่อมขึ้นกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งนับว่าเป็นภารกิจที่ยิ่งใหญ่และยุ่งยากของผู้บริหาร

นพ ศิริบุญนาถ (2546: 47-48) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะทำให้องค์กรมีความสามารถในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะความสามารถในการแข่งขันขององค์กรสูงขึ้น

เสน่ห์ จุ้ยโต (2545: 52-57) ได้สรุปความสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ช่วยนำพียงค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
2. ช่วยทำให้บุคลากรมีทักษะ และความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ช่วยสร้างองค์กรให้มีการฝึกฝนและกระตุ้นงใจบุคลากรอย่างดีพอ
4. ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานและความสำเร็จในชีวิตของบุคลากร
5. ช่วยพัฒนาและธำรงรักษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องต่อเป้าประสงค์องค์กร
6. ช่วยสื่อวิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์สู่บุคลากรทุกคน
7. ช่วยธำรงรักษาพฤติกรรมบุคลากรให้มีจริยธรรมและความรับผิดชอบทางสังคม
8. ช่วยก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สรุปได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์มีฐานะเป็นสินทรัพย์ที่มีประโยชน์ และมีคุณค่าต่อองค์การ เพราะทรัพยากรมนุษย์ช่วยนำพียงค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ถ้าบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพจะสร้างความสามารถในการแข่งขันด้านต่าง ๆ ขององค์การให้สูงขึ้น

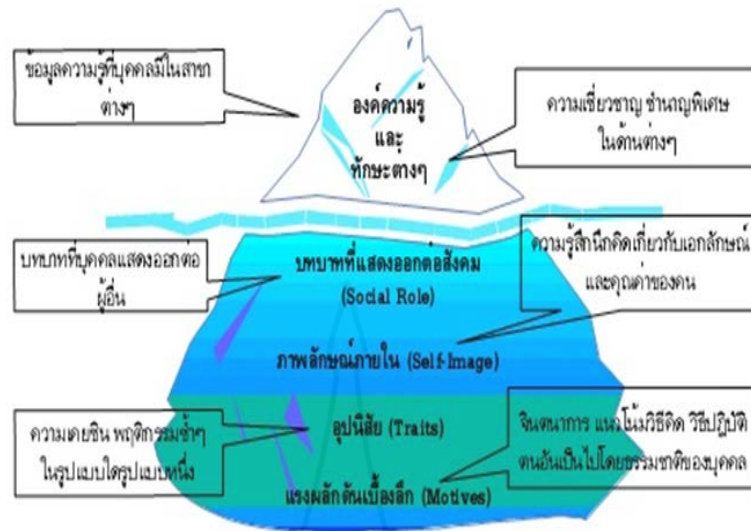
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การดำเนินการในการสร้างกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ และสร้างทัศนคติที่ดีแก่บุคลากรในการทำงานให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้หลักการและกระบวนการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และใช้กิจกรรมที่เหมาะสม ทั้งด้านการส่งเสริมให้ศึกษาต่อและรับการฝึกอบรม โดยองค์การควรมีการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมของบุคลากร ซึ่งกิจกรรมพัฒนาบุคลากรจะช่วยสร้างเสริมให้บุคลากรในองค์การเป็นผู้ที่มีพัฒนาการในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และนำความรู้ที่ได้รับจากการทำกิจกรรมพัฒนาบุคลากรมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และช่วยลดปัญหาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาจากองค์การจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีขึ้น จึงทำให้องค์การมีคุณภาพมาตรฐานสูงและช่วยให้องค์การมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดในการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้กลายเป็นหัวข้อสำคัญที่องค์กรต่างๆ ทั่วโลกให้ความสนใจกันอย่างต่อเนื่องติดต่อกันเป็นเวลามากกว่า 10 ปี โดยองค์กรเหล่านี้พยายามศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาว่ามีสมรรถนะอะไรบ้างที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ความจริงแล้วแนวคิดเรื่องสมรรถนะไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่มีผู้ศึกษากันมาแล้ว ตั้งแต่สมัยโบราณ ในสมัยโรมันยุคต้น ได้มีความพยายามที่จะหาภาพรวม (Profile) ของผู้ที่จะเป็นทหาร

โรมันที่ดีโดยดูจากคุณลักษณะเฉพาะ (Attribute) ที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้น ในช่วงที่นักวิชาการ นักบริหาร และหน่วยงานต่างๆ กำลังให้ความสนใจกับเรื่องของสมรรถนะกันอย่างแพร่หลาย เฟอร์นแฮม ได้เขียนบทความเกี่ยวกับสมรรถนะใจความตอนหนึ่งว่า “คำว่า สมรรถนะ เป็นศัพท์ใหม่ที่กำลังอยู่ในสมัยเมคเคลล์แลนด์ ผู้เสนอแนวคิดเรื่องสมรรถนะเป็นคนแรก ได้อธิบายเรื่องสมรรถนะโดยใช้โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg model) ซึ่งอธิบายได้ว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง 2 ส่วน คือ ส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ ความรู้และทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งสามารถพัฒนาให้มีขึ้นได้ไม่ยากนัก ด้วยการศึกษาค้นคว้า อบรม และการฝึกฝนปฏิบัติ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก คือส่วนที่ใหญ่ที่สุดที่อยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ ลักษณะนิสัยภาพลักษณ์ของตนเอง และบทบาทที่แสดงออกในสังคม เป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก เพราะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก”

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักจะถูกอธิบายด้วยภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่มองเห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้และทักษะต่างๆ ที่ทุกคนมีอยู่และส่วนใหญ่ ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ (motives) อุปนิสัย (Traits) ภาพลักษณ์ภายใน (Self-image) และ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) ส่วนที่อยู่ใต้น้ำมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก และเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก โดยทั่วไปองค์กรส่วนใหญ่จะทำการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรโดยพิจารณาจากสมรรถนะด้านความรู้และสมรรถนะด้านทักษะเป็นส่วนใหญ่ เพราะสามารถทำได้ง่าย โดยอาจพิจารณาจากผลการศึกษา หรือการทดสอบความรู้ ความสามารถ ส่วนสมรรถนะด้านแรงจูงใจ อึดมโนทัศน์ และอุปนิสัยนั้น จะไม่ค่อยวัดและประเมินมากนักเพราะเชื่อว่าอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งในความเป็นจริง หากสามารถเลือกได้ ควรพิจารณาสมรรถนะ ด้านคุณลักษณะ (แรงจูงใจ อึดมโนทัศน์ และอุปนิสัย) ของผู้สมัครเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นส่วน ที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคลเป็นส่วนพัฒนาที่ยากที่สุด ส่วนสมรรถนะด้านความรู้และทักษะนั้น เป็นสิ่ง ที่เราสามารถสอนฝึกฝนและพัฒนาได้ง่ายกว่า



ภาพที่ 2.2 แสดงแบบจำลอง โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) ตามความหมายของ Competency ตามแนวของ McClelland.

ที่มา: ชูชัย สมितिไกร, 2550, หน้า 29

การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับลักษณะที่บุคคลมีอยู่ซึ่งอธิบายในตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง คือ ทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และ คุณลักษณะอื่น ๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้น ๆ

ส่วนที่อยู่เหนือน้ำสามารถสังเกตได้ง่ายจำแนกออกเป็น

1. องค์ความรู้ (Knowledge) คือ คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ทางวิชาชีพ ความรู้ทางภาษาต่างประเทศ ความรู้ด้านการบริหารต้นทุน ความรู้การจัดการความเสี่ยงเพื่อให้เกิดความปลอดภัย ความรู้การบริหารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ เป็นต้น

2. ทักษะต่าง ๆ (Skill) คือ ความเชี่ยวชาญหรือความชำนาญพิเศษในด้านต่าง ๆ เป็นสิ่ง queบุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะการจดจำให้คนไข้ไม่รู้สึเจ็บของพยาบาล ทักษะการนำเสนอให้ผู้ฟังเข้าใจและประทับใจ เป็นต้น

ส่วนที่อยู่ใต้น้ำสามารถสังเกตได้ยากเป็นลักษณะพิเศษเฉพาะส่วนบุคคล

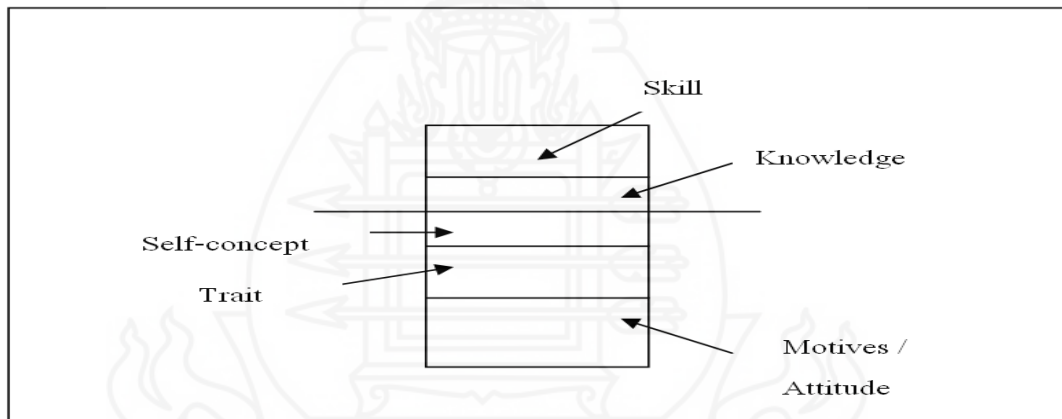
1. บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) คือ บทบาทที่บุคคลแสดงต่อผู้อื่นซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมกับปัจจัยทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งในทางกลับกันก็เป็นตัวกำหนด

พฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ด้วย เช่น ผู้นำองค์กรจะต้องแสดงบทบาทในฐานะผู้กระตุ้น ริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ ผู้ปฏิบัติมักจะทำตามคำสั่งหรือขอบเขตความรับผิดชอบ

2. ภาพลักษณ์ภายใน (ต่อตนเอง) (Self-Image) คือ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเอกลักษณ์และคุณค่าของตน ซึ่งแสดงออกมาในรูปของทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น การเชื่อมั่นว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือ การยึดถือค่านิยมในการเสียสละเพื่อส่วนรวม

3. อุปนิสัย (Traits) คือ ความเคยชิน พฤติกรรมซ้ำ ๆ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเป็นบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น เป็นที่น่าเคารพนับถือ เป็นที่น่าเชื่อถือไว้ใจได้ เป็นผู้ฟังที่ดี และการมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

4. แรงผลักดันเบื้องต้น (Motive) คือ จินตนาการ แนวโน้ม วิธีคิด วิธีปฏิบัติตนอันเป็นไปโดยธรรมชาติของบุคคล เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ หรือแรงจูงใจเพื่อมุ่งอำนาจ เป็นต้น



ภาพ 2.3 Iceberg Model ของสมรรถนะ

จากสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การทำงานที่ต้องมีการแข่งขันกันสูง ทำให้บทบาทในการทำงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ความสำเร็จขึ้นอยู่กับความรู้ที่มี และพนักงานคือปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กร (Sibson & Co อ้างใน เฉยญา นกน้อย, 2552 : 142) ในปัจจุบัน จึงมีการนำคำว่า “สมรรถนะ” มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยมีความเชื่อว่า หากบุคลากรในองค์กรมีสมรรถนะการทำงานที่ดี ที่เรียกว่า การทำงานมาตรฐานสูง ย่อมส่งผลให้การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Excellence) ด้วย คำว่า สมรรถนะ มีการใช้กันมากในปัจจุบัน

แต่คนส่วนใหญ่ก็ยังคงมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ซึ่งมีนักวิชาการที่ได้แปลความหมายไว้แตกต่างกัน เช่น ชีตความสามารถ ความสามารถ สมรรถนะ และศักยภาพ เป็นต้น

3.1 ความหมายของสมรรถนะ

พจนานุกรม The American Heritage Dictionary ได้ให้ความหมายของ Competency ว่า สภาพหรือคุณภาพของสิ่งที่มีอยู่ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสมบูรณ์และมีคุณสมบัติครบถ้วน (The state or quality of being properly or well qualified) (อ้างใน เสน่ห์ จัยโต, 2544: 124)

TVQ คุณวุฒิวิชาชีพไทย (2550) สมรรถนะ (Competence) ในความหมายของงานอาชีพ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพ โดยใช้ความรู้ ทักษะและเจตคติที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่น เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

David C. McClelland (อ้างใน วิจิตรพัฒน์ พิษุทธาพาพงศ์, 2549: 24) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ” หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์/เป้าหมายที่กำหนดไว้

Hellriegal, Jackson, and Slocum (2008: 5) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะ (competency) จาก Anne Mulcahy ซึ่งเป็น CEO ของบริษัท XEROX ไว้ดังนี้คือ สมรรถนะ (competency) หมายถึง การรวมเอาความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และทัศนคติอันเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมรรถนะหลายอย่างเหล่านี้ทำให้การบริหารงานและการดำเนินงานของบริษัทประสบความสำเร็จอย่างสูง

สมรรถนะหรือสมรรถภาพ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า competency โดยหมายถึง ความสามารถ (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542) เป็นคุณภาพหรือสภาวะของการกระทำหน้าที่ตามขอบเขตหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบได้อย่างเพียงพอหรือมีความรู้ การตัดสินใจ ทักษะ หรือความแข็งแรงเพียงพอ

สำหรับนักวิชาการของไทย อย่างเช่น ชำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2548: 27) ได้กล่าวถึงสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคล ที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งประเภทของสมรรถนะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณสมบัติ หรือคุณลักษณะพื้นฐานที่เป็นหลักที่ทุกตำแหน่งงานในองค์กรจะต้องมี หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า สมรรถนะหลักนี้ถือเป็น “คุณสมบัติร่วม” ของทุกคนในองค์กรที่จะต้องมี ซึ่งสมรรถนะหลักขององค์กรหนึ่งอาจจะไม่เหมือนกับอีกองค์กรหนึ่งก็ได้ ซึ่งกล่าวได้ว่า สมรรถนะหลักนี้ ก็คือส่วนหนึ่งของ “วัฒนธรรมองค์กร” หรือ Corporate Culture

2. สมรรถนะอื่นที่ไม่ใช่สมรรถนะหลัก จะเป็นคุณสมบัติ หรือคุณลักษณะที่องค์กรต้องการสำหรับแต่ละตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไป

ประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2556: 105) กล่าวว่า สมรรถนะความสามารถ (Competency) หมายถึง สมรรถนะ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ รวมถึงคุณลักษณะของบุคคลที่นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน

การกำหนดประเภทของสมรรถนะความสามารถ (Competency) สามารถกำหนดได้ 2 ประเภท ประกอบด้วย

1. สมรรถนะความสามารถหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะสมรรถนะความสามารถหลักที่องค์กรกำหนดให้พนักงานทุกคนจะต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น ความมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบ ความเป็นผู้นำในการทำงาน ความใฝ่เรียนรู้

2. สมรรถนะในหน้าที่รับผิดชอบ (Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะสมรรถนะความสามารถในตำแหน่งนั้น ๆ เพื่อสามารถทำงานตามตำแหน่งงานได้อย่างประสบความสำเร็จ แตกต่างกันไปตามตำแหน่งงาน ได้แก่ ความรู้ (Knowledge: K) ในการทำงาน ทักษะ (Skill: S) ความชำนาญที่เกิดจากการฝึกฝนจนสำเร็จ คุณลักษณะ (Attribute: A) อุปนิสัย ความคิด ทักษะ เช่น ความรู้และทักษะทางด้านบัญชี ความรู้เรื่องภาษี ทักษะในการประสานงาน ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ สมรรถนะความสามารถทั้งสองประเภทจะช่วยให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในองค์กรเอาชนะเหนือคู่แข่ง สมรรถนะความสามารถของคนถ้าปรับใช้อย่างเหมาะสมจะทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ปราชญา กล้าผจญ และพอลดา บุตรสุทธีวงศ์ (2550: 187-188) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ (competency) นั้นหมายถึง คุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานของปัจเจกบุคคลที่มีส่วนในการทำนายผลการปฏิบัติงานที่ดีและ/หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในงาน วัดความสามารถดังกล่าวประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ การรับรู้ตนเอง บทบาททางสังคมและแรงจูงใจในการประเมินขีดความสามารถ มุ่งประเมินเพื่อให้ทราบว่าต้องทำอะไรที่จะให้พนักงานบรรลุ KPI (Key Performance Indicators) ได้ และมีการปรับตัวชีวิตที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน

นพรัตน์ โพธิ์ศรีทอง (2550: 75) ได้สรุป สมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรมคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมและความสามารถทั้งหมดของบุคคลที่สะท้อนหรือปรากฏออกมาในรูปของการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการทำงานในบทบาทและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ดีเยี่ยม ที่องค์กรต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์พันธกิจ และแผนที่กำหนดไว้ โดยมีพื้นฐาน

มาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ วิธีคิด (Mental model) อุปนิสัย และแรงจูงใจ ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นต้องสังเกตเห็นได้ บรรยายได้ วัดหรือประเมินได้ และสร้างพัฒนาให้มีในตัวบุคคลได้

3.2 ความสำคัญของสมรรถนะ

ในปัจจุบันสมรรถนะได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย และนิยมนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะ ดังนี้ Boyatzis (1982) ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ของสมรรถนะ บุคคลและปัจจัยอื่นๆ กับผลลัพธ์ขององค์การไว้ในทฤษฎีว่าด้วยพฤติกรรมการทำงาน กบผลลัพท์ขององค์การ (Contingency Theory of Action and Job Performance) เพื่อแสดงให้เห็นว่า ผลงานที่ดีเลิศขององค์การ เกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยสามประการคือ บุคคล งาน และองค์การ ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล ได้แก่ ทัศนคติ ปริชาญาในการทำงาน วิธีการทำงาน ความรู้ความสามารถหรือ สมรรถนะของแต่ละคน ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการใน บทบาท ภารกิจ และหน้าที่เฉพาะของงานกับสิ่งแวดล้อมขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย บรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์การ โครงสร้าง ระบบ กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จโตขององค์การ ความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสามประการ สามารถทำนายผลลัพธ์ขององค์การได้ การปรับตัวให้เกิดความสอดคล้องเหมาะสมระหว่างบุคคลความต้องการของงาน และสิ่งแวดล้อมขององค์การ ก่อให้เกิดความสามารถหลักขององค์การ และส่งผลให้เกิดผลงานที่ดีเลิศ และความสามารถในการ แข่งขันขององค์การได้

ความเชื่อเกี่ยวกับ “สมรรถนะ” ที่สำคัญยิ่งคือ ผู้นำหรือผู้บริหารองค์การจะต้องมีความเชื่อมั่นว่า คน และ ความสามารถของคน เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้เกิดผลลัพธ์สูงสุดขององค์การได้ ซึ่งมีความหมายดังนี้ คือ (นพรัตน์ โปธิศรีทอง, 2550: 77)

1. องค์การจะอยู่รอดหรือเจริญเติบโตได้นั้น จะต้องสร้างหรือเพิ่มคุณค่าของงานหรือผลผลิตอยู่ตลอดเวลา และต้องเป็นการสร้างหรือเพิ่มคุณค่าที่ดีกว่าองค์การอื่น ๆ ในสายตาของผู้รับบริการ
2. องค์การที่มีคุณค่าเป็นเลิศ ต้องเป็นองค์การที่ยั่งยืนในลักษณะที่ผู้รับบริการไม่อาจขาดองค์การเหล่านั้นได้ เป็นต้น
3. ประสิทธิภาพของงานที่ดีจะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมหรือสมรรถนะที่มีมาตรฐาน และส่งผลต่อองค์การ ดังนั้นจึงไม่ควรกำหนดมาตรฐานสมรรถนะให้กับงานที่ไม่เกิดประโยชน์

ชูชัย สมิทธิไกร (2552: 27-28) ได้กล่าวถึงสมรรถนะว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น อุปนิสัย ทัศนคติ บุคลิกภาพ ซึ่งวัดได้และต้องมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายของ

องค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมถึงต้องสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานสูงจากบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำได้ ดังนั้น สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร ดังนี้

1. ช่วยให้องค์กรสามารถคัดสรรบุคคลที่มีคุณลักษณะที่ดีทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใด และจำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องใด ซึ่งจะเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น
3. นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานในองค์กร
4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (Key Performance Indicators : KPIs) บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตาม KPIs แล้วจะต้องใช้สมรรถนะใดบ้าง
5. ป้องกันไม่ให้งานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว
6. ช่วยให้การหล่อหลอมสมรรถนะขององค์กรประสบความสำเร็จเร็วยิ่งขึ้น เพราะถ้าพนักงานทุกคนปรับสมรรถนะของตนเองให้เข้ากับมาตรฐานที่องค์กรกำหนดตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะสามารถส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ

จิตพัฒนา พิชญธาดาพงศ์ (2549: 31-32) ได้กล่าวถึงสมรรถนะว่า สมรรถนะเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมและทวีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมากขึ้นเรื่อย ๆ ในวงการบริหารทรัพยากรบุคคล องค์กรชั้นนำต่าง ๆ ได้นำเอาระบบสมรรถนะมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างถูกทิศทาง และคุ้มค่ากับการลงทุน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่บุคลากรในองค์กรอีกแนวทางหนึ่งอีกด้วย ดังนั้น สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบ ต่อเนื่องและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กรและยุทธศาสตร์ขององค์กร
3. เป็นมาตรฐานการแสดงผลพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

4. เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

3.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ

ธนชัย ขมจินดา(2554) ได้สรุปองค์ประกอบ หรือคุณลักษณะพื้นฐานของสมรรถนะที่บุคคลจะต้องมี ดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Motives) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดถึง หรือมีความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นตัวผลักดันให้บุคคลกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายของตน และที่แตกต่างไปจากคนอื่น ๆ เช่น บุคคลที่มุ่งความสำเร็จ จะกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย มีความรับผิดชอบที่จะกระทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย และจะให้การป้อนกลับของข้อมูลเป็นตัวประเมินเพื่อให้ได้ผลดียิ่งขึ้นกว่าเดิมอย่างสม่ำเสมอ

2. อุปนิสัย (Traits) เป็นลักษณะทางกายภาพของบุคคลที่แสดงอย่างสม่ำเสมอในการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสาร และสถานการณ์ต่างๆ ที่ต้องเผชิญในชีวิตประจำวัน เช่น นักบินรบจะมีอุปนิสัยเป็นคนสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ที่รวดเร็ว และมีสายตาดี ผู้พิพากษาจะเป็นคนสุขุมเยือกเย็น และละเอียดรอบคอบ

3. มโนภาพหรือความคิดความเชื่อแห่งตน (Self-Concept) หรือ อัตมโนทัศน์เป็นส่วนประกอบรวมของทัศนคติ หรือเจตคติ (attitude) ค่านิยม (value) และความเป็นตัวตนของบุคคลในแง่ความรู้สึกและอารมณ์หรือที่เรียกว่าจิตภาพ (self-image) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลรวมทั้งหมดของลักษณะประจำตัวบุคคล เช่น คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองก็จะแสดงให้เห็นถึงความคิด ความเชื่อ และทัศนคติว่าเขาจะสามารถทำให้เกิดความสำเร็จได้ในสถานการณ์ใด ๆ ที่ต้องเผชิญ

4. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลมีและมีความรู้ ความเข้าใจในความรู้ด้านนั้นๆ ที่ตนเองรู้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้ของหมอผ่าตัดที่จะต้องรู้ถึงระบบประสาทและกล้ามเนื้อของร่างกายมนุษย์เป็นอย่างดี ผู้พิพากษาจะต้องมีความรู้ในด้วยทกกฎหมายต่างๆ อย่างครอบคลุมและผลการตัดสินของศาลที่เคยมีปรากฏแล้วเป็นอย่างดี

5. ทักษะ (Skills) คือ ความสามารถทางกายภาพและจิตภาพที่จะปฏิบัติต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ ความสามารถทางกายภาพสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมทางกายภาพ ที่จะปฏิบัติงาน ส่วนความสามารถทางจิตภาพจะเป็นด้านของทักษะเชิงความคิด เช่น ความสามารถเชิงวิเคราะห์ สังเคราะห์ การมองเห็นภาพรวม และองค์ประกอบย่อยของภาพที่ประกอบรวมอยู่ด้วยกัน และความคิดที่เป็นเชิงระบบเชื่อมโยงความรู้และทักษะเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของสมรรถนะที่สามารถสังเกตเห็นได้และวัดได้ และสามารถพัฒนาได้ง่ายกว่า

ตามแนวคิดของ Spencer and Spencer เสนอว่า สมรรถนะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 6 ประการ คือ (อ้างใน เสน่ห์ จัยโต 2544: 124)

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ข้อมูลความรู้ที่มีในบุคคลในสาขาต่าง ๆ เช่น ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้การบริหารงาน เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) คือ ความเชี่ยวชาญหรือความชำนาญพิเศษในด้านต่าง ๆ เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะในการพิมพ์เอกสาร ทักษะในการคำนวณ ทักษะในการร่างจดหมาย เป็นต้น

3. บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) คือ บทบาทที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมกับปัจจัยของสังคมและสิ่งแวดล้อม และในทางกลับกันก็เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลนั้นด้วย เช่น ผู้นำองค์กรจะต้องแสดงบทบาทในฐานะผู้กระตุ้น ผู้ประสาน ผู้ประกอบการ ผู้เจรจาต่อรอง ผู้ประชาสัมพันธ์ ผู้เป็นสัญลักษณ์ เป็นต้น

4. ภาพลักษณ์ภายใน (Self-Image) คือ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเอกลักษณ์และคุณค่าของงาน ซึ่งแสดงออกในรูปของทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น การเชื่อมั่นว่าจะแก้ปัญหาได้ การยึดถือค่านิยมในความจริงจัง ความสมานฉันท์ ความใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความเสียสละเพื่อส่วนรวม เป็นต้น

5. อุปนิสัยหรือคุณลักษณะ (Traits) คือ ความเคยชินพฤติกรรมซ้ำ ๆ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เป็นบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้นเป็นที่น่าเคารพนับถือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น

6. แรงผลักดันเบื้องลึก (Motives) คือ จินตนาการ แนวโน้ม วิธีคิด วิธีปฏิบัติอันเป็นไปโดยธรรมชาติของบุคคล เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (drive) ซึ่งทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น ปัจจัยใฝ่สัมฤทธิ์และระดับใฝ่สัมพันธ์ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ เป็นต้น

David C. Mc Clelland ได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบหลัก 5 ประการ ดังนี้ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549: 15)

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ทางวิชาชีพ ความรู้ทางภาษาต่างประเทศ ความรู้ด้านการบริหารต้นทุน ความรู้การจัดการความเสี่ยงเพื่อให้เกิดความปลอดภัย ความรู้การบริหารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะของพยาบาลที่สามารถแทงน้ำเกลือให้คนไข้ได้ภายในครั้งเดียว โดยไม่ทำให้เส้นเลือดแตก ต้องเจาะซ้ำใหม่ ทักษะของเทคนิคการแพทย์ที่สามารถเจาะเลือดได้อย่างนุ่มนวล ไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเจ็บมาก ทักษะของหมอฟันในการอุดฟันโดยไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเสียวเส้นประสาทหรือเจ็บ

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ ทักษะคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น Self-Confidence คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือเขามีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจหรือแรงจูงใจภายใน (Motives) ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement Orientation) มักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าที่ตั้งไว้ ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

สมรรถนะ เป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคล และแต่ละบุคคลจะมีองค์ประกอบของสมรรถนะต่าง ๆ กัน ซึ่งสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมหรือคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป มีองค์ประกอบ 3 ประการสำคัญ ดังนี้คือ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2547 : 25)

1. ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่บุคคลได้เรียนรู้มา ข้อมูลข่าวสาร ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ทั้งในด้านทั่วไปและเฉพาะเจาะจง รวมทั้งต้องสามารถนำความรู้นั้นมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ หรือเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการให้รู้ เช่น ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายทางปกครอง และกฎหมายมหาชน ความรู้ด้านขั้นตอนการให้บริการลูกค้า ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สินค้า ความรู้ด้านการวิเคราะห์ทางการเงิน ฯลฯ

2. ทักษะ หมายถึง ทักษะเชิงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความชำนาญด้านนั้น ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการให้ “ทำได้” และอาจเป็นสิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้และฝึกฝนจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน เช่น ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านบริหารจัดการ ฯลฯ

3. พฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes) หรือคุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หรือเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการให้ “เป็น” สิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกกลงไปในจิตใจ (เปรียบได้กับส่วนของก้อนน้ำแข็งที่ปรากฏในระดับใต้น้ำ ซึ่งสังเกตได้ยากมาก) ต้องปลูกฝังซึ่งสร้างและพัฒนาสูงกว่าความรู้และทักษะ แต่ถ้าหากมีอยู่แล้วในตนเองก็จะ เป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการได้ ประกอบด้วย

3.1 บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม หมายถึง แสดงพฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลที่เป็นผลมาจากปัจจัยทางสังคมที่เป็นตัวกำหนด เช่น การแสดงตนเป็นผู้นำหรือผู้เชี่ยวชาญต่อคน ๆ หนึ่ง

หรือต่อกลุ่มบุคคล ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดี (Reputation) การปรับตัว ความมั่นใจในตนเอง การควบคุมตนเอง ความตระหนักต่อตนเอง ความอดทนต่อแรงกดดัน ฯลฯ

3.2 ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-Image) หมายถึง ความรู้สึกเจตคติที่บุคคลมีต่อตนเอง รวมทั้งค่านิยมที่บุคคลยึดถือ เช่น การมีภาวะผู้นำ หรือการมีอิทธิพลของใจผู้อื่น การแสดงออกว่าเป็นคนที่น่าไว้วางใจ เป็นต้น

3.3 ลักษณะนิสัย อุปนิสัย (Trait) หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล หรือการกระทำในรูปแบบหรือลักษณะต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องจนเป็นแบบแผนเฉพาะของบุคคลนั้น ๆ เช่น ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความก้าวร้าว ความเห็นแก่ตัว ความใฝ่ใจในรายละเอียด เป็นต้น

3.4 แรงจูงใจ (Motive = What drives us) หมายถึง สิ่งที่เป็นแรงขับให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อจุดมุ่งหมายต่าง ๆ ประกอบด้วย แรงจูงใจเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motive) แรงจูงใจเพื่อมุ่งสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น (Affiliation Motive) และแรงจูงใจเพื่อมุ่งอำนาจ (Power Motive)

3.4 ประเภทของสมรรถนะ

ในปัจจุบันมีการจำแนกประเภทของสมรรถนะเป็นกลุ่มต่างๆ หลายประเภท ฐิติพัฒน์ พิษุทธาตพงศ์ (2548: 40 – 41) แบ่งสมรรถนะเป็นประเภทต่างดังนี้

1. สมรรถนะขององค์กร (Organization competency)

สมรรถนะขององค์กร หมายถึง การใช้กลยุทธ์ ความสามารถทางการแข่งขันและความสำเร็จขององค์กรในลักษณะที่ส่งผลต่อการมีผลประกอบการที่ดีกว่าคู่แข่ง ใน การกำหนดสมรรถนะขององค์กรนั้นจะต้องวิเคราะห์ วิสัยทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยม หรือ พฤติกรรมองค์กร ที่องค์กรปรารถนา เป็นต้น สมรรถนะขององค์กรจะต้องมีความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรม ค่านิยมขององค์กร

2. สมรรถนะหลัก (Core Competency)

บางองค์กรเรียกว่า ชีดความสามารถทั่วไป (General competency, Professional) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่พนักงานทุกคนในองค์กร ต้องมี ไม่ว่าจะปฏิบัติงานในตำแหน่งใดก็ตาม สมรรถนะหลักเปรียบเสมือนตัวบ้าน ทั้งนี้เพราะ สมรรถนะหลักจะเป็นตัวกำหนด ตัวผลักดัน (driver) ได้ องค์กรบรรลวิสัยทัศน์ (vision) พันธกิจ (mission) และเป้าหมายในการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ตัวอย่างของสมรรถนะหลัก เช่น ความรอบรู้เกี่ยวกับธุรกิจ ขององค์กร ความใฝ่รู้ ความเป็นเลิศในการบริการ ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ การปฏิบัติงานเป็นทีม เป็นต้น

3. สมรรถนะตามสายอาชีพ (Functional competency)

หรือบางองค์กรเรียกว่า “Technical/Position/Job competency” หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่พนักงานในแต่ละสายอาชีพจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้

ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะมีสมรรถนะที่แตกต่างกันไปตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท 1. สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ (Common functional competency) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่บุคลากรทุกตำแหน่งในสายวิชาชีพเดียวกัน หรือกลุ่มเดียวกัน (Job families) จำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ 2. สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ (Special functional competency) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ของแต่ละตำแหน่ง ในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพเดียวกัน จำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

4. สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial competency)

หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมี

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะ ที่ผู้ศึกษาต้องการนำมาศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรของโรงพยาบาลพัทยามอริเอล นั้นคือ ลักษณะเชิงพฤติกรรมหรือพฤติกรรมที่บุคคลในองค์กรแสดงออก ผ่านการปฏิบัติงาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้มีพื้นฐานมาจากการที่บุคคลมีความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) และแรงจูงใจ/เจตคติ (Motives / Attitude) โดยนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีกว่ามาตรฐานที่กำหนด หรือมีความเป็นเลิศกว่าผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรัสศรี เพ็ชรคง (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาทุนมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ปัจจัยการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก 2) รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก 3) แนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ประกอบด้วย 9 ปัจจัย คือ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) ค่านิยมในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร 3) ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ 4) การบริหารผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูง 5) ความสมดุลของชีวิตและงาน 6) การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม และการแบ่งปันความรู้ 7) วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งสร้างคุณภาพและการแข่งขัน 8) การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานและการพัฒนา 9) ความเหนียวแน่นของทีมงาน

2. ชุดของปัจจัยการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์แคนนอนนิกัลเท่ากับ 0.92 การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า มีความเหมาะสมกับบริบท มีความถูกต้องเชิงทฤษฎี และสามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาได้

พัศมิญา ทองปลาต (2554: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง “การศึกษาระดับทุนมนุษย์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิของบุคลากรในเทศบาลเมืองบางกรวย” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับทุนมนุษย์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิของบุคลากรในเทศบาลเมืองบางกรวย ประกอบด้วย ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะของปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับทุนมนุษย์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิในเทศบาลเมืองบางกรวย จำแนกตามลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม สถานภาพภายในองค์กร การพัฒนาบุคลากร และองค์การทางสังคม 3) เพื่อหาสมการพยากรณ์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับทุนมนุษย์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ 5 ด้านกับลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม สถานภาพภายในองค์กร การพัฒนาบุคลากร และองค์การทางสังคม ผลการวิจัยพบว่า ระดับทุนมนุษย์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิของบุคลากรในเทศบาลบางกรวย อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือทักษะทางปัญญา ความรู้ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และคุณธรรมและจริยธรรม จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ลักษณะตำแหน่ง สังกัดกอง ระยะเวลาในการทำงาน วิธีการเรียนรู้งาน ระดับการส่งเสริมการเรียนรู้ และทุนทางสังคมที่แตกต่างกัน จะมีระดับทุนมนุษย์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแตกต่างกัน และเมื่อบุคลากรมีระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการส่งเสริมการเรียนรู้ และทุนทางสังคมเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ระดับทุนมนุษย์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิเพิ่มขึ้น

ไพรินทร์ ยศเลิศ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์: บริษัท ซี เอฟ พี จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของบริษัท ซี เอฟ พี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ โดยแบ่งตามระดับความคิดเห็นของพนักงาน คือ ปัจจัยด้านเพศ อายุ และสถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คืออยู่ในช่วง 2.34-3.67 ส่วนระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาในการทำงาน การสนับสนุนของผู้บริหาร ความตั้งใจและความมุ่งมั่นในการทำงาน สภาพการจ้างงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คืออยู่ในช่วง 3.68-5.00 ส่วนผลของการศึกษา

ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของ บริษัท ซี เอฟ พี จำกัด ทั้งในด้านการพัฒนาความรู้ การพัฒนาทักษะ และการพัฒนาทัศนคติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความตั้งใจและความมุ่งมั่นในการทำงาน สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และความก้าวหน้าในอาชีพ

วัลยาภรณ์ ทังสุภุตติ (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตามแนวทางการจัดการความรู้” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตามแนวทางการจัดการความรู้ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตามแนวทางการจัดการความรู้ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตามแนวทางการจัดการความรู้กับผลการปฏิบัติราชการ และ 4) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตามแนวทางการจัดการความรู้ ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพปัจจุบันการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตามแนวทางการจัดการความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ปัจจัยด้านการจัดระบบความรู้ ปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ ปัจจัยด้านการใช้ความรู้ มีการดำเนินการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดก็เช่นเดียวกันมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในอนาคตตามแนวทางการจัดการความรู้ พบว่า มีทั้งหมด 7 ปัจจัย ดังนี้ (1) ปัจจัยด้านการจัดหมวดหมู่ความรู้ให้เป็นระบบ (2) ปัจจัยด้านการเรียนรู้ระดับบุคคล (3) ปัจจัยด้านการสนับสนุนการเรียนรู้ (4) ปัจจัยด้านการเรียนรู้ระดับทีม (5) ปัจจัยด้านการวิเคราะห์และตรวจสอบความรู้แบบมีส่วนร่วม (6) ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงาน และ (7) ปัจจัยด้านกฎหมาย/ระเบียบที่มีผลต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในอนาคตตามแนวทางการจัดการความรู้ พบว่า ปัจจัยการพัฒนาทุนมนุษย์ทั้ง 7 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โดยเรียงตามลำดับค่าความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติราชการ ดังผลการวิจัยในข้อ 2 4) การนำปัจจัยการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตามแนวทางการจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินการดังกล่าว องค์กรจะต้องมีการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติในทุกระดับตั้งแต่ระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล อีกทั้งจะต้องมีการแบ่งกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาให้เหมาะสมกับความรู้ที่จำเป็นต้องพัฒนา โดยมีการวิเคราะห์ความรู้ที่จำเป็นในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร และจะต้องมีการบูรณาการการพัฒนาทุนมนุษย์ให้เชื่อมโยงกับการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ

เบ็ญจพร พงษ์เจริญธรรม (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบริษัทผลิตน้ำอัดลม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบริษัทผลิตน้ำอัดลม ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับปัจจัยองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และด้านความสุขในงาน ในทัศนะของพนักงานในบริษัทผลิตน้ำอัดลมพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร ในทัศนะของพนักงานในบริษัทผลิตน้ำอัดลมพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการพัฒนาทักษะมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนด้านการพัฒนาการเรียนรู้และการพัฒนาทัศนคติ อยู่ในระดับมากรองลงมา 3) ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล และการพัฒนาทุนมนุษย์ของพนักงานบริษัทผลิตน้ำอัดลม พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทุนมนุษย์โดยรวมแตกต่างกัน 4) ปัจจัยองค์กรทั้งด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และความสุขในงานมีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบริษัทผลิตน้ำอัดลม

พิเรืองรอง ศรีวิบูลย์ (2556: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาทุนมนุษย์และการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ตำบลโพรงมะเดื่อ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทุนมนุษย์ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ตำบลโพรงมะเดื่อ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ตำบลโพรงมะเดื่อ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการพัฒนาทุนมนุษย์ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ตำบลโพรงมะเดื่อ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมพบว่า มีการพัฒนาทุนมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีการพัฒนาความรู้ รองลงมา คือ มีการพัฒนาทักษะ ส่วนด้านที่มีระดับต่ำที่สุด คือ มีการพัฒนาทัศนคติ 2) ระดับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ตำบลโพรงมะเดื่อ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสาธารณสุข รองลงมา คือ ด้านเป็นผู้สื่อข่าวสาธารณสุขและด้านเป็นผู้ให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน ด้านเป็นผู้ให้คำแนะนำถ่ายทอดความรู้ด้านสุขภาพ ด้านเป็นแกนนำในการชักชวนเพื่อนบ้านเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนางานสาธารณสุขของชุมชน ด้านดูแลสิทธิประโยชน์ด้านสาธารณสุขของประชาชน ในหมู่บ้าน ด้านหมุนเวียนกันปฏิบัติงานที่ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) ส่วนด้านที่มีระดับต่ำสุด คือ ด้านการเป็นผู้นำในการบริหารจัดการวางแผนแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชน

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการทุนมนุษย์ กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจผู้ผลิตและจัดจำหน่ายพลังงานในประเทศไทย” โดยมุ่งศึกษา

การบริหารจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management) ที่ปัจจุบันได้รับการยอมรับ และจัดให้เป็นงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กรที่มีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และศักยภาพการแข่งขันขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพเศรษฐกิจที่ผันผวนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทุนมนุษย์ หรือ Human Capital จัดเป็นปัจจัยสำคัญนำความสำเร็จให้กับองค์กร และปัจจัย “ทุนมนุษย์” ที่ว่านี้ มีความจำเป็นที่ต้องได้รับการดูแลและปฏิบัติอย่างดี ไม่แตกต่างจากการให้ความสำคัญกับ “ทุน” หรือทรัพย์สินอื่น ๆ ที่มีอยู่ในองค์กร โดยบทศึกษานี้นำเสนอพัฒนาการความเป็นมาและตัวชี้วัดการพัฒนา “ทุนมนุษย์” เพื่อความอยู่รอดและเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสร้างผลงานและผลกำไรให้องค์กร โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความหมายและความสำคัญของทุนมนุษย์ และทำการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรที่จัดสรรเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยนำผลที่ได้จัดทำเป็นข้อเสนอแนะในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ให้กับองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประยุกต์จาก Human Capital Management Survey ของ Lauri Bassi และ Daniel McMurrer ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 มิติ ได้แก่ มิติภาวะผู้นำ มิติความผูกพันในงาน มิติการเข้าถึงแหล่งความรู้ในงาน มิติการเพิ่มผลิตภาพในผู้ปฏิบัติงาน และมิติความสามารถในการจัดการความรู้ ซึ่งผลที่ได้สามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์ให้กับหน่วยงานได้ต่อไป

แสงเทียน พลับขจร (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างผลการเรียนรู้เป็นทีมกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท 2) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการเรียนรู้เป็นทีมกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท 4) ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเรียนรู้เป็นทีมและการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท ทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ความคิดสร้างสรรค์ ผลการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก 2) การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท ทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ อยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างผลการเรียนรู้เป็นทีมกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง

ศรีธนภรณ์ สุมานัส (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของบริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรของบริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อสมรรถนะของบุคลากรบริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน) 3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของบริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.9 มีอายุต่ำกว่า 30-40 ปี ร้อยละ 43.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.8 มีอายุในการทำงาน 16-20 ปี ร้อยละ 27.7 ส่วนงานที่สังกัด คือ ฝ่ายปฏิบัติการ ร้อยละ 51.8 มีระดับตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ ร้อยละ 48.2 และมีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 59.9 2) สมรรถนะบุคลากรของบริษัทในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อสมรรถนะบุคลากรของบริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะบุคลากรของบริษัทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า บริษัทควรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ โดยอาศัยการฝึกอบรม การสัมมนา บริษัทควรปลูกฝังค่านิยมที่ชัดเจน และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร บริษัทควรปรับปรุงเทคโนโลยีและการสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพิ่มศักยภาพการพัฒนางานองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

จุฬารัตน์ คำวงศ์ปิ่น (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) วิธีการและเทคนิคที่มีประสิทธิผลในการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน 2) แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักมีความจำเป็นต่อการนำไปใช้ปฏิบัติราชการให้เกิดประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสมรรถนะหลักด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเป็นสมรรถนะที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลในลำดับแรก 1) วิธีและเทคนิคสำหรับใช้ในการพัฒนาสมรรถนะหลักให้เกิดประสิทธิผล ได้แก่ การพัฒนาการศึกษาและการฝึกอบรมตามลำดับ 2) แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ความรู้ด้านแรงงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านจิตสำนึกด้านการให้บริการ ด้านจริยธรรม ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการคิดเชิงระบบ ของข้าราชการให้เกิดประสิทธิผล ได้แก่ การให้การพัฒนาศึกษา และการดำเนินการฝึกอบรมตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยของการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการศึกษา และการวิเคราะห์โดยคาดหวังว่า ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล นำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพทุนมนุษย์และสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยมีแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างของโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล โดยมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 264 คน (ข้อมูล ณ พ.ศ.2559) แยกตามหน่วยงาน/ลักษณะงาน ประกอบด้วย

1. แพทย์	จำนวน	15 คน
2. พยาบาล	จำนวน	119 คน
3. เภสัชกร	จำนวน	12 คน
4. เทคนิคการแพทย์	จำนวน	8 คน
5. รังสีเทคนิค	จำนวน	10 คน
6. สนับสนุนบริการ	จำนวน	100 คน

1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample size)

ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรที่ศึกษา ผู้วิจัยใช้สูตรของ ทาโรยามานะ (Taro Yamane, อ้างถึงใน สุทฤษฎี ศรีไสย์, 2551) กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน 0.05 จะได้จำนวนตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 159 คน ใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ (ระดับ 0.05)

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{264}{1 + 264(0.05)^2} \\ &= \frac{264}{1 + 0.66} \\ n &= 159 \text{ คน} \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียล

บุคลากรแยกตามหน่วยงาน/ ลักษณะงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. แพทย์	15	9
2. พยาบาล	119	72
3. เภสัชกร	12	7
4. เทคนิคการแพทย์	8	6
5. รังสีเทคนิค	10	5
6. สนับสนุนบริการ	100	60
รวม	264	159

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำมาพัฒนาให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลพัทลุง แพทย์ เภสัชกร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงาน/ลักษณะงาน สถานภาพการจ้างงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) เป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended questions)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทุนมนุษย์บุคลากรของโรงพยาบาลพัทลุง แพทย์ เภสัชกร ประกอบด้วย การปฏิบัติด้านการนำ การสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน การเข้าถึงองค์ความรู้ การสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน และ ความสามารถในการเรียนรู้ จำนวน 25 ข้อ โดยวัดระดับความสำคัญซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่งหรือมีการปฏิบัติจริงตามข้อคำถามมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยหรือมีการปฏิบัติจริงตามข้อคำถามมาก

คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจหรือมีการปฏิบัติจริงตามข้อคำถามปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วยหรือมีการปฏิบัติจริงตามข้อคำถามน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งหรือมีการปฏิบัติจริงตามข้อคำถามน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะบุคลากรของโรงพยาบาลพัทลุง แพทย์ เภสัชกร ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และ แรงจูงใจ/เจตคติ จำนวน 20 ข้อ โดยวัดระดับความสำคัญซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ เป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่งหรือมีการปฏิบัติจริงตามข้อคำถามมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยหรือมีการปฏิบัติจริงตามข้อคำถามมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่งหรือมีการปฏิบัติจริงตามข้อคำถามปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วยหรือมีการปฏิบัติจริงตามข้อคำถามน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งหรือมีการปฏิบัติจริงตามข้อคำถามน้อยที่สุด

2.2 การสร้างเครื่องมือ

- 2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับทฤษฎีและสมรรถนะ
- 2.2.2 กำหนดขอบเขต กรอบแนวคิด ที่จะใช้ในการวิจัย
- 2.2.3 สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้คำถามครอบคลุมกรอบ

แนวคิดที่กำหนด

2.2.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้อง เพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด

2.2.5 ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา(Content Validity) ในการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อทดสอบแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการวิจัยว่าตรงตามเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่ โดยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ให้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistence: IOC) ของคำถามแต่ละข้อ (Rownelli and Habletion, 1977, pp 227-229) โดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านประเมินคำถามแต่ละข้อว่าสอดคล้องกับโครงสร้างหรือเนื้อหาหรือไม่ โดยใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

ค่า 1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า 0 หมายถึง ข้อคำถามมีความกำกวมไม่ชัดเจน ด้านความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า -1 หมายถึง ข้อความนั้นไม่มีความสอดคล้อง วัดไม่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เมื่อได้คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านแล้ว นำคะแนนมาคำนวณหาค่า IOC ดังสูตรต่อไปนี้

สูตรดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC)

$$IOC = \frac{\sum X}{n}$$

โดยที่ IOC หมายถึง ค่าความสอดคล้องของคำถามกับโครงสร้างหรือเนื้อหา

X หมายถึง คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

n หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกคำถามมีดังนี้

- 1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1 จัดว่าเป็นคำถามที่ใช้ได้
- 2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรมีการปรับปรุงแก้ไข หรือตัดทิ้ง

สรุปผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม จากผู้ทรงวุฒิ พบว่า มีความเที่ยงตรงสูงเนื่องจากค่าที่ได้ = 0.914

2.4 ตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือการวิจัย (Reliability test) ในการทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวิจัย ได้ใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient Method) ซึ่งเป็นวิธีการหาความสอดคล้องภายใน โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา เป็นวิธีการที่ครอนบาค (Cronbach) พัฒนาขึ้น ในปี ค.ศ. 1951 โดยการทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นไปทดลองจัดเก็บข้อมูล โดยการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย พบว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.923 ซึ่งมากกว่าค่ามาตรฐานของการยอมรับความเชื่อมั่นของ 0.80 ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขั้นตอนเตรียมการ

ในส่วนของคุณสมบัติเกี่ยวกับประชากรได้ประสานงานขอความร่วมมือของข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล

3.2 ขั้นตอนการผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 ผู้รวบรวมข้อมูลวิจัยและธุรการของแต่ละหน่วยงานที่ช่วยรวบรวมข้อมูล ที่ได้ผ่านการอบรมจากผู้วิจัยถึงกลุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนและรายละเอียดในการเก็บข้อมูล โดยการคัดเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแจกแบบสอบถามตามหน่วยงาน

3.2.2 การแจกแบบสอบถาม จะแจกแบบสอบถามตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.2.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับมา ทางธุรการของแต่ละหน่วยงานจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทันที เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้

3.2.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 159 ชุด นำมาตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการแล้ว จะนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.2 สถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ ใช้สถิติวิเคราะห์ t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม และใช้สถิติวิเคราะห์ F-test ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบค่าประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และถ้าพบว่าการวิเคราะห์ F-test มีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยพิจารณาค่า Levene Statistic เพื่อดูความแปรปรวนของประชากร ถ้าค่า Levene Statistic ไม่มีนัยสำคัญ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ least significant difference (LSD)

โดยการแปลค่าเฉลี่ยที่ได้ของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทุนมนุษย์ตามเกณฑ์ของเบสต์ (Best 1981: 174, อ้างถึงใน ภัทรพร เหมสกุลรัตน์ 2553) ดังนี้

การแปลความของทุนมนุษย์	การแปลความหมาย
ค่าเฉลี่ย	
4.50 – 5.00	ปัจจัยทุนมนุษย์อยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	ปัจจัยทุนมนุษย์อยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	ปัจจัยทุนมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	ปัจจัยทุนมนุษย์อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	ปัจจัยทุนมนุษย์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

และได้กำหนดการแปลค่าเฉลี่ยที่ได้ของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะบุคลากรตามเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2545: 18) ดังนี้

การแปลความหมายของสมรรถนะ

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.51 - 5.00	มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	มีสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย
1.0 - 1.50	มีสมรรถนะอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 ปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะบุคลากรมีความสัมพันธ์กัน โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะบุคลากรของโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปใช้เกณฑ์ดังนี้ (Hinkle D. E. 1998, p.118)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	การแปลความหมาย
1	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
0	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
-1	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
0.9 - 0.99	มีความสัมพันธ์สูงในทิศทางเดียวกัน
0.7 - 0.89	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน
0.4 - 0.69	มีความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกัน
0 ถึง 0.39	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำในทิศทางเดียวกัน
0 ถึง -0.39	มีความสัมพันธ์ต่ำในทิศทางตรงกันข้าม

4.3.2 สมรรถนะบุคลากรมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะบุคลากรของโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล ใช้สถิติวิเคราะห์ (Analytical statistics) เพื่อหาค่าความแปรปรวน ประกอบด้วย การหาค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจึงนำมาเปรียบเทียบผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe's) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากรของโรงพยาบาลพญาไทโมเรียล ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทุนมนุษย์
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสมรรถนะบุคลากร
- ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

\bar{X}	คือ	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	คือ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Sig	คือ	ค่าสถิติแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
t	คือ	ค่า t-test
F	คือ	ค่า F-test
(r)	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	คือ	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 159)	ร้อยละ (100.0)
เพศ		
ชาย	29	18.2
หญิง	130	81.8
รวม	159	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	28	17.6
30 - 39 ปี	79	49.7
40 - 49 ปี	36	22.6
50 ปีขึ้นไป	21	10.1
รวม	159	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	28	17.6
สมรส	126	79.2
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	3.1
รวม	159	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	13.8
ปริญญาตรี	126	79.2
ปริญญาโท	3	1.9
ปริญญาเอก	8	5.0
รวม	159	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 159)	ร้อยละ (100.0)
หน่วยงาน		
แพทย์	9	5.7
พยาบาล	72	45.1
เภสัชกร	7	4.4
เทคนิคการแพทย์	5	3.1
รังสีเทคนิค	6	3.8
สนับสนุนบริการ	60	37.9
รวม	159	100.0
สถานภาพการจ้างงาน		
พนักงานประจำ	154	96.9
พนักงานสัญญาจ้าง	5	3.1
รวม	159	100.0
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร		
น้อยกว่า 5 ปี	45	28.3
6 - 10 ปี	41	25.8
11 - 15 ปี	18	11.3
15 ปี ขึ้นไป	55	34.6
รวม	159	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลพัทยามะโมเรียด จำนวน 159 คน มีลักษณะดังรายละเอียดต่อไปนี้

เพศ พบว่า บุคลากร โรงพยาบาลพัทยามะโมเรียด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตามลำดับ

อายุ พบว่า บุคลากร โรงพยาบาลพัทยามะโมเรียด มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็น

ร้อยละ 22.6 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมาคือยังโสด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และปริญญาเอก 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

หน่วยงาน พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล หน่วยงานพยาบาล จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมาคือหน่วยงานสนับสนุนบริการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 หน่วยงานแพทย์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 หน่วยงานเภสัชกร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 หน่วยงานรังสีเทคนิค จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และหน่วยงานเทคนิคการแพทย์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

สถานภาพพนักงาน พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล เป็นพนักงานประจำ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 96.9 และเป็นพนักงานสัญญา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กร 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาคือมีระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กร น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 มีระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กร 6-10 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กร 11-15 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทุนมนุษย์

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทุนมนุษย์ของบุคลากรโรงพยาบาล พัทยามโมเรียล โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทุนมนุษย์ ในภาพรวม และจำแนกรายด้าน

ปัจจัยทุนมนุษย์	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. การปฏิบัติด้านภาวะการณนำ	3.38	0.710	ปานกลาง
2. การสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน	3.67	0.619	มาก
3. การเข้าถึงองค์ความรู้	3.56	0.792	มาก
4. การสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน	3.45	0.670	ปานกลาง
5. ความสามารถในการเรียนรู้	3.30	0.766	ปานกลาง
รวม	3.47	0.596	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือ การเข้าถึงองค์ความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และความสามารถในการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทุนมนุษย์ พิจารณาด้านการปฏิบัติด้านภาวะการณนำ

ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการปฏิบัติด้านภาวะการณนำ	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. บุคลากรได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำในตนเองอย่างเพียงพอกับงานในปัจจุบันและที่จะต้องก้าวสู่ตำแหน่งสูงขึ้นในอนาคต	3.32	0.913	ปานกลาง
2. บุคลากรทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีโอกาสเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร	3.44	0.835	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการปฏิบัติด้านภาวะผู้นำ	\bar{X}	SD	การแปลผล
3. บุคลากรมีโอกาสที่จะเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กร และมีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างกัน ในองค์กร	3.43	0.791	ปานกลาง
4. องค์กรมีการเทียบวัดความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ กับผู้เป็นเลิศจากภายนอกอย่างสม่ำเสมอ	3.24	0.981	ปานกลาง
5. ผู้บริหารเชื้อเชิญให้บุคลากรผู้มีความรู้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเปิดกว้าง	3.40	0.951	ปานกลาง
6. ผู้บริหารใส่ใจที่จะจัดอุปสรรคที่เกี่ยวกับงาน และให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานกับบุคลากร	3.36	0.941	ปานกลาง
7. องค์กรให้อำนาจบุคลากรมีอิสระทางความคิดในการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนางานที่ตนต้องรับผิดชอบ	3.50	0.871	มาก
รวม	3.38	0.710	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านการปฏิบัติด้านภาวะของผู้นำ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์กรให้อำนาจบุคลากรมีอิสระทางความคิดในการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนางานที่ตนต้องรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมาคือบุคลากรทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีโอกาสเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) และองค์กรมีการเทียบวัดความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ กับผู้เป็นเลิศจากภายนอกอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.24$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทุนมนุษย์ พิจารณาด้านการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. องค์กรมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมสอดคล้องกับทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร	3.54	0.812	มาก
2. ท่านมั่นใจว่าจะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ได้ トラบจนถึงวันเกษียณอายุ	3.89	0.874	มาก
3. บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเปรียบเสมือนบุคคลในครอบครัวเดียวกัน	3.79	0.765	มาก
4. บุคลากรมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง	3.75	0.761	มาก
5. บุคลากรมีความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ขององค์กรมากกว่าผลสัมฤทธิ์ของตนเอง	3.69	0.831	มาก
6. ผู้บริหารทุกระดับรับฟังปัญหาของบุคลากรพร้อมทั้งแก้ไขปัญหอย่างยุติธรรมและใส่ใจ	3.37	0.926	ปานกลาง
รวม	3.67	0.619	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านมั่นใจว่าจะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ได้ トラบจนถึงวันเกษียณอายุ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาคือ บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเปรียบเสมือนบุคคลในครอบครัวเดียวกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) และผู้บริหารทุกระดับรับฟังปัญหาของบุคลากรพร้อมทั้งแก้ไขปัญหอย่างยุติธรรมและใส่ใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.37$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทุนมนุษย์ พิจารณาด้านการเข้าถึงองค์ความรู้

ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการเข้าถึงองค์ความรู้	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. บุคลากรโดยทั่วไปมีพฤติกรรมมาฝึเรียนรูเพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางาน	3.58	0.733	มาก
2. บุคลากรมีการสื่อสาร ช่วยเหลือ และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.62	0.714	มาก
3. องค์กรแสวงหาความรู้จากผู้เป็นเลิศเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศกับบุคลากรโดยสม่ำเสมอ	3.65	2.225	มาก
4. องค์กรมีการจัดระบบของการพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ มีการสื่อสารแลกเปลี่ยน และการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.38	0.839	ปานกลาง
รวม	3.56	0.792	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านการเข้าถึงองค์ความรู้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์กรแสวงหาความรู้จากผู้เป็นเลิศ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศกับบุคลากรโดยสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมาคือ บุคลากรมีการสื่อสาร ช่วยเหลือ และ แลกเปลี่ยนการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และองค์กรมีการจัดระบบของการพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ มีการสื่อสารแลกเปลี่ยน และการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.38$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทุนมนุษย์ พิจารณาด้านการสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน

ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. กระบวนการในการปฏิบัติงานถูกกำหนดอย่างรอบคอบ เป็นระบบเชื่อมโยงต่อเนื่อง และเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากร	3.29	0.798	ปานกลาง
2. สภาพการทำงานในองค์กรเอื้ออำนวยให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีผลสัมฤทธิ์สูง	3.35	0.787	ปานกลาง
3. บุคลากรและหน่วยงานในองค์กรมุ่งปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในระดับสูงเสมอ	3.64	0.770	มาก
4. การจ้างงานและการแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งงานต่าง ๆ จะพิจารณาทักษะ และความรู้เป็นพื้นฐานอย่างจริงจัง	3.50	0.867	มาก
รวม	3.45	0.670	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรและหน่วยงานในองค์กรมุ่งปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในระดับสูงเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมาคือ การจ้างงานและการแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งงานต่าง ๆ จะพิจารณาทักษะ และความรู้เป็นพื้นฐานอย่างจริงจัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) และกระบวนการในการปฏิบัติงานถูกกำหนดอย่างรอบคอบ เป็นระบบเชื่อมโยงต่อเนื่อง และเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.29$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยทุนมนุษย์ พิจารณาด้านความสามารถในการเรียนรู้

ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านความสามารถในการเรียนรู้	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. ผู้บริหารขององค์กรจะกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน	3.37	0.862	ปานกลาง
2. บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาทักษะที่เพียงพอในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับองค์กร	3.27	0.913	ปานกลาง
3. องค์กรมีแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรตามบันไดอาชีพที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ	3.28	0.876	ปานกลาง
4. องค์กรจัดระบบการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอนชัดเจน เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของบุคลากร	3.29	0.901	ปานกลาง
รวม	3.30	0.766	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารขององค์กรจะกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมาคือ องค์กรจัดระบบการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอนชัดเจน เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) และบุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาทักษะที่เพียงพอในการสร้างสรรค์นวัตกรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.27$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลพญา
เมโม่เรียล โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร ในภาพรวม และจำแนก
รายด้าน

ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. ความรู้	3.65	0.673	มาก
2. ทักษะ	3.68	0.586	มาก
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	3.92	0.559	มาก
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล	3.83	0.578	มาก
5. แรงจูงใจ/เจตคติ	3.93	0.590	มาก
รวม	3.80	0.499	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ แรงจูงใจ/เจตคติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.93$)
รองลงมาคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ($\bar{X} = 3.92$) และความรู้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.65$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร พิจารณาด้านความรู้

ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร ด้านความรู้	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. ท่านมีความรู้ที่จะปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเอง ได้ตามเกณฑ์ ตัวชี้วัดที่กำหนด (KPI) ขององค์กร	3.63	0.784	มาก
2. บุคลากรทุกตำแหน่งได้รับการพัฒนาความรู้เทียบ ได้กับหน่วยงานที่เป็นเลิศภายนอก	3.30	0.960	ปานกลาง
3. ความรู้ที่มีในตำแหน่งต่าง ๆ ของบุคลากรมีมากพอจะ ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้องค์การเป็นองค์กร สมรรถนะสูงได้	3.79	0.809	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร ด้านความรู้	\bar{X}	SD	การแปลผล
4. ความรู้ที่เกิดกับบุคลากรเป็นความรู้เชิงประสบการณ์ที่ไม่ใช่ความรู้พื้นฐานโดยทั่วไป	3.89	0.731	มาก
รวม	3.65	0.673	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร ด้านความรู้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้ที่เกิดกับบุคลากรเป็นความรู้เชิงประสบการณ์ที่ไม่ใช่ความรู้พื้นฐานโดยทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาคือ ความรู้ที่มีในตำแหน่งต่าง ๆ ของบุคลากรจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้องค์การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงได้ ($\bar{X} = 3.79$) และบุคลากรทุกตำแหน่งได้รับการพัฒนาความรู้เทียบได้กับหน่วยงานที่เป็นเลิศภายนอก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร พิจารณาด้านทักษะ

ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร ด้านทักษะ	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. ทักษะของบุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับเทียบได้กับผู้อำนวยการเป็นส่วนใหญ่	3.58	0.726	มาก
2. ท่านมีทักษะเพียงพอจะสร้างสรรค์การปฏิบัติงานใหม่ ๆ เจริญนวัตกรรมให้กับองค์กรได้	3.77	0.671	มาก
3. ท่านมีทักษะในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับงาน โดยไม่จำเป็นต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา	3.73	0.735	มาก
4. ท่านมั่นใจว่าทักษะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ ในองค์กรของท่าน มีระดับเทียบได้กับทักษะของผู้ที่เป็นเลิศจากหน่วยงานภายนอก	3.66	0.810	มาก
รวม	3.68	0.586	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร ด้านทักษะ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีทักษะเพียงพอจะสร้างสรรค์การปฏิบัติงานใหม่ๆ ในเชิงนวัตกรรม ให้กับองค์กรได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมาคือ ท่านมีทักษะในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.73$) และทักษะของบุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับเทียบได้กับผู้ชำนาญการเป็นส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.58$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร พิจารณาด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. ท่านมั่นใจว่าการปฏิบัติงานของท่านมีระดับสมรรถนะสูงโดยสม่ำเสมอและต่อเนื่องดีขึ้นทุกปี	4.01	0.640	มาก
2. ท่านมั่นใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าไม่เป็นสองรองใคร	3.87	0.708	มาก
3. ท่านมั่นใจว่าท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีทักษะและความรู้สู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในองค์กรได้	3.96	0.642	มาก
4. ท่านมั่นใจว่าการก้าวเดินของท่านตามบันไดอาชีพขององค์กรจะไม่สะดุดหรือชะงักเพราะระดับทักษะและความรู้ไม่ถึง	3.82	0.720	มาก
รวม	3.92	0.559	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมั่นใจว่าการปฏิบัติงานของท่านมีระดับสมรรถนะสูงโดยสม่ำเสมอและต่อเนื่องดีขึ้นทุกปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาคือ ท่านมั่นใจว่าท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีทักษะและความรู้สู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในองค์กรได้ ($\bar{X} = 3.96$) และท่านมั่นใจว่าการก้าวเดินตามบันไดอาชีพขององค์กร จะไม่สะดุดหรือชะงักเพราะระดับทักษะและความรู้ไม่ถึงมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.82$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร พิจารณาด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล

ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. ท่านเห็นว่าองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปโดยสม่ำเสมอ	3.85	0.727	มาก
2. ท่านมักจะหาโอกาสศึกษาและแลกเปลี่ยนความรู้จากองค์กรภายนอก เพื่อพัฒนาตนเอง	3.93	0.729	มาก
3. ท่านเชื่อโดยสนิทใจว่าความรู้ ความสามารถ และผลงานเท่านั้น จะสร้างการเติบโตในหน้าที่การงานได้	3.82	0.579	มาก
4. ท่านชอบที่จะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่น เพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และสร้างเสริมประสบการณ์ทำงานให้ตัวเอง	3.70	0.813	มาก
รวม	3.83	0.578	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมักจะหาโอกาสศึกษาและแลกเปลี่ยนความรู้จากองค์กรภายนอก เพื่อพัฒนาตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ ท่านเห็นว่าองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปโดยสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.85$) และท่านชอบที่จะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่น เพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และสร้างเสริมประสบการณ์ทำงานให้ตัวเอง ($\bar{X} = 3.70$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร พิจารณาด้านแรงจูงใจ/เจตคติ

ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ	\bar{X}	SD	การแปลผล
1. ท่านเชื่อมั่นว่าผลงานของทีมงานจะได้ผลดีกว่าผลงานของบุคคลคนเดียว	4.06	0.766	มาก
2. ท่านเชื่อมั่นว่าความอดสาหัส และ ใฝ่เรียนรู้จะช่วยนำพาท่านเดินตามบันไดอาชีพได้เป็นอย่างดี	4.11	0.693	มาก
3. ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ถูกจัดกลุ่มอยู่ในผู้มีสมรรถนะสูงขององค์กร	3.73	0.761	มาก
4. ท่านมั่นใจว่าองค์กรของท่านเองมีความสามารถแข่งขัน และจะมีการเติบโตอย่างยั่งยืนได้ในอนาคต	3.80	0.799	มาก
รวม	3.93	0.590	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะบุคลากร ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านเชื่อมั่นว่าความอดสาหัส และ ใฝ่เรียนรู้จะช่วยนำพาท่านเดินตามบันไดอาชีพได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ ท่านเชื่อมั่นว่าผลงานของทีมงานจะได้ผลดีกว่าผลงานของบุคคลคนเดียว ($\bar{X} = 4.06$) และท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ถูกจัดกลุ่มอยู่ในผู้มีสมรรถนะสูงขององค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.73$)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 สมรรถนะบุคลากรมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.14 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามเพศ

สมรรถนะบุคลากร	เพศ				t	sig
	ชาย (n= 29)		หญิง (n= 130)			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ความรู้	3.63	.702	3.67	.660	-.385	.701
ทักษะ	3.72	.600	3.67	.581	.669	.504
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	3.94	.569	3.90	.555	.449	.654
บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล	3.77	.630	3.86	.552	-1.046	.297
แรงจูงใจ/เจตคติ	3.89	.594	3.94	.589	-.640	.523
รวม	3.79	.508	3.81	.496	-.239	.811

จากตารางที่ 4.14 พบว่า สมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพัทธมโมเรียล ที่มีเพศแตกต่างกัน ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน มีอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามอายุ

n = 159

สมรรถนะบุคลากร	อายุ								F	Sig
	ต่ำกว่า 30 ปี (n=28)		30 - 39 ปี (n=79)		40 - 49 ปี (n=36)		50 ปีขึ้นไป (n=21)			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ความรู้	3.70	.651	3.75	.657	3.65	.784	3.42	.543	2.289	.080
ทักษะ	3.63	.512	3.73	.588	3.74	.698	3.58	.504	0.867	.459
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	3.89	.466	3.97	.581	3.95	.656	3.80	.465	0.889	.448
บุคลิกลักษณะประจำตัว ของบุคคล	3.80	.494	3.88	.573	3.77	.737	3.81	.460	0.400	.753
แรงจูงใจ/เจตคติ	3.86	.617	3.98	.509	3.93	.714	3.87	.573	0.549	.649
รวม	3.78	.440	3.86	.466	3.81	.639	3.70	.426	1.045	.374

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล ที่มีอายุแตกต่างกัน มีสมรรถนะบุคลากร ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบสมรรถนะบุคลากรจำแนกตามสถานภาพการสมรส

n = 159

สมรรถนะบุคลากร	สถานภาพการสมรส						F	Sig
	โสด (n= 28)		สมรส (n= 126)		หม้าย/หย่าร้าง (n= 5)			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ความรู้	3.70	.687	3.60	.664	3.68	.624	0.603	.548
ทักษะ	3.70	.576	3.67	.615	3.64	.283	0.070	.932
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	3.90	.551	3.95	.576	3.64	.349	1.068	.346
บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล	3.76	.553	3.90	.61	3.76	.371	1.421	2.44
แรงจูงใจ/เจตคติ	3.92	.598	3.93	.592	3.89	.497	0.020	.981
รวม	3.80	.494	3.81	.517	3.72	.306	0.103	.902

จากตารางที่ 4.16 พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีต่อสมรรถนะบุคลากร ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

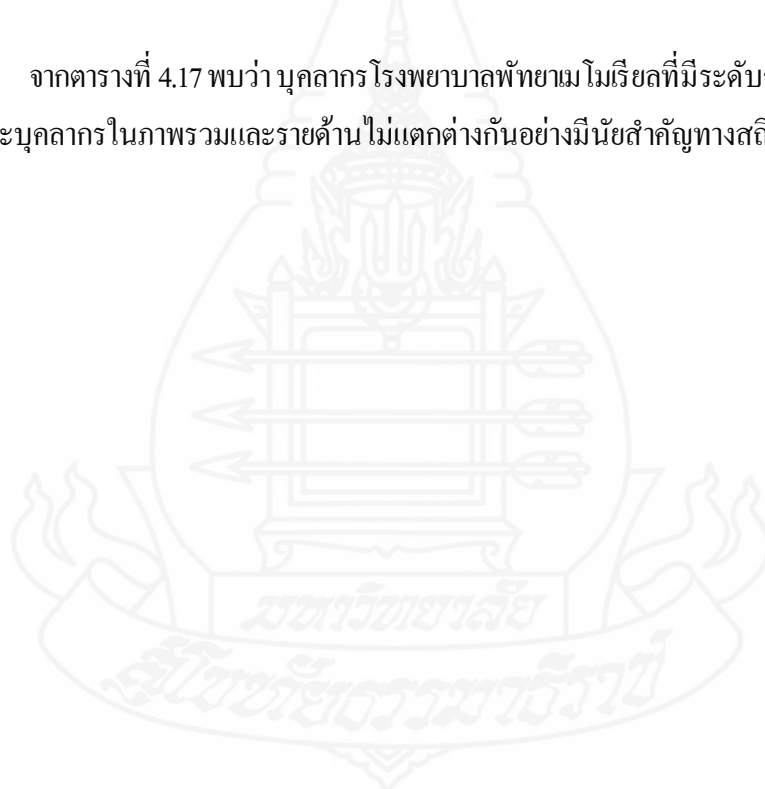
n = 159

สมรรถนะบุคลากร	ระดับการศึกษา								F	Sig
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=22)		ปริญญาตรี (n=126)		ปริญญาโท (n=3)		ปริญญาเอก (n=8)			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ความรู้	3.90	.675	3.65	.620	3.65	.769	3.67	.577	0.229	.876
ทักษะ	3.50	.306	3.63	.502	3.78	.714	4.00	.661	1.573	.197
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	3.70	.274	3.86	.512	4.00	.617	4.42	1.01	1.999	.115

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

สมรรถนะบุคลากร	ระดับการศึกษา								F	Sig
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=22)	ปริญญาตรี (n=126)		ปริญญาโท (n=3)		ปริญญาเอก (n=4)				
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
บุคลิกลักษณะประจำตัว ของบุคคล	3.47	.506	3.78	.494	3.92	.686	4.00	1.00	1.631	.183
แรงจูงใจ/เจตคติ	3.50	.395	3.92	.534	3.95	.668	4.17	1.04	1.099	.351
รวม	3.61	.121	3.77	.425	3.86	.608	4.05	.823	1.020	.385

จากตารางที่ 4.17 พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลพัทลุงโมเรียลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีสมรรถนะบุคลากรในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามหน่วยงาน

n = 159

สมรรถนะบุคลากร	หน่วยงาน												F	Sig
	แพทย์		พยาบาล		เภสัชกรรม		เทคนิค การแพทย์		รังสี เทคนิค		สนับสนุน บริการ			
	(n=9)		(n=72)		(n=7)		(n=5)		(n=6)		(n=60)			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ความรู้	3.66	.546	3.65	.661	3.77	.433	4.19	.711	3.62	.772	3.51	.635	3.522*	0.004
ทักษะ	3.44	.525	3.67	.515	3.86	.535	4.24	.686	3.64	.521	3.65	.561	5.682*	0.000
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	3.76	.485	4.04	.531	3.93	.454	4.39	.671	3.93	.574	3.83	.517	4.141*	0.001
บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล	3.83	.526	3.92	.588	3.93	.456	4.18	.737	3.68	.624	3.79	.518	2.393*	0.039
แรงจูงใจ/เจตคติ	3.91	.503	4.13	.608	3.96	.627	4.33	.580	3.80	.526	3.87	.620	2.824*	0.017
รวม	3.72	.411	3.88	.487	3.89	.338	4.26	.644	3.73	.466	3.73	.483	4.634	0.001*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น บุคลากรโรงพยาบาลพัทยามะเรียลในหน่วยงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีสมรรถนะบุคลากร ในภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามหน่วยงาน/ลักษณะงาน ในภาพรวมเป็นรายคู่โดยวิธีการทดสอบแบบของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

ตัวแปรที่ศึกษา	หน่วยงาน/ ลักษณะงาน	\bar{X}	แพทย์	พยาบาล	เภสัชกรรม	เทคนิคการแพทย์	รังสีเทคนิค	สนับสนุนบริการ
			3.72	3.88	3.89	4.26	3.73	3.73
สมรรถนะบุคลากร	แพทย์	3.72	-	-0.16	-0.17	-0.54*	-0.01	-0.01
	พยาบาล	3.88		-	-0.01	-0.39	0.15	0.15
	เภสัชกรรม	3.89			-	-0.37	0.16	0.16
	เทคนิคการแพทย์	4.26				-	0.53*	0.53*
	รังสีเทคนิค	3.73					-	0.00
	สนับสนุนบริการ	3.73						-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของคู่ต่างๆ ดังนี้

1. คู่ระหว่างหน่วยงานเทคนิคการแพทย์ กับคู่ของ หน่วยงานแพทย์
2. คู่ระหว่างหน่วยงานเทคนิคการแพทย์ กับคู่ของ หน่วยงานรังสีเทคนิค
3. คู่ระหว่าง หน่วยงานเทคนิคการแพทย์ กับคู่ของ ลักษณะงานสนับสนุนบริการ

ตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากร จำแนกตาม หน่วยงาน/ลักษณะงาน ด้านความรู้ เป็นรายคู่ โดยวิธีการทดสอบแบบของ เชฟเฟ้ (Scheffe)

ตัวแปรที่ศึกษา	หน่วยงาน/ ลักษณะงาน	\bar{X}	แพทย์	พยาบาล	เภสัชกรรม	เทคนิค การแพทย์	รังสี เทคนิค	สนับสนุน บริการ
			3.66	3.65	3.77	4.19	3.62	3.51
ความรู้	แพทย์	3.66	-	0.02	-0.10	-0.52	0.04	0.15
	พยาบาล	3.65		-	-0.12	-0.54	0.03	0.13
	เภสัชกรรม	3.77				-0.42	0.15	0.26
	เทคนิค	4.19				-	0.57	0.67*
	การแพทย์							
	รังสีเทคนิค	3.62					-	0.11
	สนับสนุน บริการ	3.51						-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น บุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล ในหน่วยงานที่มีลักษณะงานต่าง ๆ มีสมรรถนะบุคลากร ด้านความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ หน่วยงานเทคนิคการแพทย์ มีสมรรถนะบุคลากร ด้านความรู้ แตกต่างกับหน่วยงานสนับสนุนบริการ

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามหน่วยงาน/ลักษณะงาน ด้านทักษะ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยวิธีการทดสอบแบบ ของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

ตัวแปรที่ศึกษา	หน่วยงาน/ ลักษณะงาน	\bar{X}	แพทย์	พยาบาล	เภสัชกร	เทคนิค การแพทย์	รังสี เทคนิค	สนับสนุน บริการ
			3.44	3.67	3.86	4.24	3.64	3.65
ทักษะ	แพทย์	3.44	-	-0.02	-0.41	-0.79*	-0.20	-0.21
	พยาบาล	3.67		-	-0.19	-0.57	0.03	0.02
	เภสัชกร	3.86				-0.38	0.22	0.21
	เทคนิค	4.24					0.60*	0.59*
	การแพทย์							
	รังสีเทคนิค	3.64						-0.01
	สนับสนุน บริการ	3.65						-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็น บุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียล ในหน่วยงานที่มีลักษณะงานต่าง ๆ มีสมรรถนะบุคลากร ด้านทักษะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

1. หน่วยงานเทคนิคการแพทย์ มีสมรรถนะบุคลากร ด้านทักษะ แตกต่างกับ หน่วยงานแพทย์
2. หน่วยงานเทคนิคการแพทย์ มีสมรรถนะบุคลากร ด้านทักษะ แตกต่างกับ หน่วยงานรังสีเทคนิค
3. หน่วยงานเทคนิคการแพทย์ มีสมรรถนะบุคลากร ด้านทักษะ แตกต่างกับ หน่วยงานสนับสนุนบริการ

ตารางที่ 4.22 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามหน่วยงาน/ลักษณะงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง เป็นรายคู่ โดยวิธีการทดสอบแบบ ของ เซฟเฟ้ (Scheffe)

ตัวแปรที่	สังกัด/ หน่วยงาน	\bar{X}	แพทย์	พยาบาล	เภสัช กรรม	เทคนิค การแพทย์	รังสี เทคนิค	สนับสนุน บริการ
ศึกษา			3.76	4.04	3.93	4.39	3.93	3.83
ความคิดเห็น	แพทย์	3.76	-	-0.28	-0.16	-0.62*	-0.17	-0.07
เกี่ยวกับ	พยาบาล	4.04		-	0.11	-0.35	0.11	0.21
ตนเอง	เภสัชกรรม	3.93			-	-0.46	0.00	0.10
	เทคนิค	4.39				-	0.46	0.56*
	การแพทย์							
	รังสีเทคนิค	3.93					-	0.10
	สนับสนุน บริการ	3.83						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล ในหน่วยงานที่มีลักษณะงานต่าง ๆ มีสมรรถนะบุคลากร ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. หน่วยงานเทคนิคการแพทย์ มีสมรรถนะบุคลากร ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง แตกต่างกับ หน่วยงานแพทย์
2. หน่วยงานเทคนิคการแพทย์ มีสมรรถนะบุคลากร ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง แตกต่างลักษณะงานสนับสนุนบริการ

ตารางที่ 4.23 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามหน่วยงาน/ลักษณะงาน ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นรายคู่ โดยวิธีการทดสอบแบบ ของเซฟเฟ (Scheffe)

ตัวแปรที่ศึกษา	สังกัด/หน่วยงาน	\bar{X}	แพทย์	พยาบาล	เภสัชกรรม	เทคนิคการแพทย์	รังสีเทคนิค	สนับสนุนบริการ
			3.83	3.92	3.93	4.18	3.68	3.79
บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล	แพทย์	3.83	-	-0.09	-0.10	-0.35	0.15	0.04
	พยาบาล	3.92		-	-0.01	-0.27	0.24	0.13
	เภสัชกรรม	3.93			-	-0.25	0.25	0.14
	เทคนิคการแพทย์	4.18				-	0.50*	0.39*
	รังสีเทคนิค	3.68					-	-0.11
	สนับสนุนบริการ	3.79						-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรโรงพยาบาลพญาเม โมเรียล หน่วยงานที่มีลักษณะงานต่าง ๆ มีสมรรถนะบุคลากร ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ

1. หน่วยงานเทคนิคการแพทย์มี บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล แตกต่างกับหน่วยงาน รังสีเทคนิค
2. หน่วยงานเทคนิคการแพทย์มี บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล แตกต่างกับลักษณะงานสนับสนุนบริการ

ตารางที่ 4.24 การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามหน่วยงาน/ลักษณะงาน ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ เป็นรายคู่ โดยวิธีการทดสอบแบบ เชฟเฟ่ (Scheffe)

ตัวแปรที่ศึกษา	หน่วยงาน/ ลักษณะงาน	\bar{X}	แพทย์	พยาบาล	เภสัชกรรม	เทคนิค การแพทย์	รังสี เทคนิค	สนับสนุน บริการ
			3.91	4.13	3.96	4.33	3.80	3.87
แรงจูงใจ/ เจตคติ	แพทย์	3.91	-	-0.21	-0.05	-0.41	0.12	0.05
	พยาบาล	4.13		-	0.16	-0.20	0.33	0.26
	เภสัชกรรม	3.96			-	-0.36	0.17	0.10
	เทคนิค	4.33				-	0.53*	0.46
	การแพทย์							
	รังสีเทคนิค	3.80					-	-0.07
	สนับสนุน บริการ	3.87						-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น บุคลากร โรงพยาบาลพทยเม โมเรียล ในหน่วยงานที่มีลักษณะงานต่าง ๆ มีสมรรถนะบุคลากร ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ หน่วยงานเทคนิคการแพทย์ มีสมรรถนะบุคลากร ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ แตกต่างกับ หน่วยงานรังสีเทคนิค

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามสถานภาพการจ้างงาน

n = 159

ตัวแปรที่ศึกษา	พนักงานประจำ (n= 154)		พนักงานสัญญา จ้าง (n= 5)		t	sig
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
	ความรู้	3.60	.688	3.86		
ทักษะ	3.68	.608	3.71	.495	-.352	.725
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	3.90	.572	3.97	.504	-.696	.487
บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล	3.81	.593	3.89	.519	-.834	.406
แรงจูงใจ/เจตคติ	3.90	.604	4.02	.524	-1.195	.233
รวม	3.78	.514	3.89	.423	-1.311	.191

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียลที่มีสถานภาพการจ้างงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะบุคลากร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียลที่มีสถานภาพการจ้างงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะบุคลากร ด้านความรู้

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร

n = 159

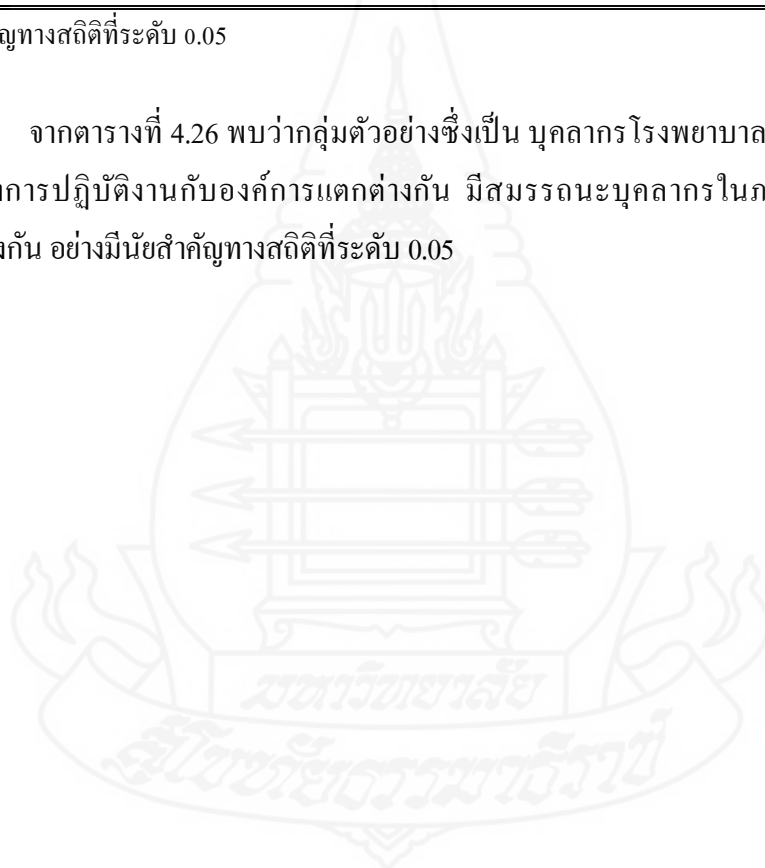
ตัวแปรที่ศึกษา	ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร								F	Sig
	1 - 5 ปี (n=45)		6 - 10 ปี (n=41)		11 - 15 ปี (n=18)		มากกว่า 15 ปี (n=69)			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ความรู้	3.65	.580	3.71	.671	3.58	.758	3.65	.714	0.239	.869
ทักษะ	3.63	.431	3.63	.634	3.66	.650	3.78	.631	0.988	.399
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	3.89	.406	3.86	.595	3.92	.744	3.97	.551	0.368	.776

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร								F	Sig
	1- 5 ปี (n=45)		6- 10 ปี (n=41)		11- 15 ปี (n=18)		มากกว่า 15 ปี (n=55)			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
บุคลิกลักษณะประจำตัว ของบุคคล	3.81	.476	3.76	.586	3.85	.743	3.87	.572	0.420	.739
แรงจูงใจ/เจตคติ	3.91	.533	3.85	.581	3.93	.616	3.99	.633	0.479	.698
รวม	3.78	.356	3.76	.508	3.79	.607	3.85	.543	0.374	.772

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น บุคลากรโรงพยาบาลพัทยามม โมเรียล ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรแตกต่างกัน มีสมรรถนะบุคลากรในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะบุคลากรมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะบุคลากรโดยภาพรวม

	ตัวแปรอิสระ	ปัจจัยทุนมนุษย์	สมรรถนะบุคลากร
ปัจจัยทุนมนุษย์	Pearson Correlation	1	.629**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	159	159
สมรรถนะบุคลากร	Pearson Correlation	.629**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	159	159

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า

ปัจจัยทุนมนุษย์ โดยรวม ($r=0.629, p=0.000$) กับสมรรถนะบุคลากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนกับสมรรถนะบุคลากรจำแนกรายด้าน

ปัจจัยทุนมนุษย์	สมรรถนะบุคลากร			
	Pearson correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
การปฏิบัติด้านภาวะการนำ	0.532**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
การสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน	0.562**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
การเข้าถึงองค์ความรู้	0.414**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
การสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน	0.566**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ความสามารถในการเรียนรู้	0.576**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
รวม	0.629**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า

ปัจจัยทุนมนุษย์ โดยรวม ($r = 0.629, p = 0.000$) กับสมรรถนะบุคลากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

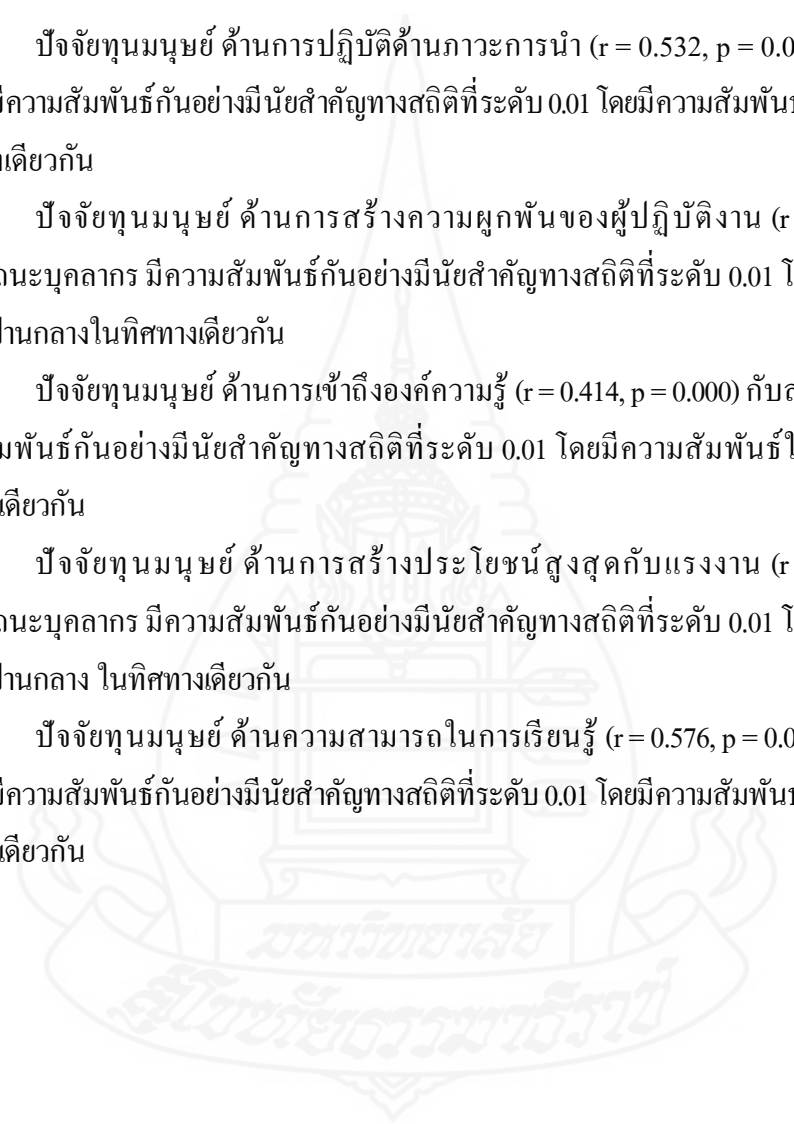
ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการปฏิบัติด้านภาวะการนำ ($r = 0.532, p = 0.000$) กับสมรรถนะบุคลากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน ($r = 0.562, p = 0.000$) กับสมรรถนะบุคลากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการเข้าถึงองค์ความรู้ ($r = 0.414, p = 0.000$) กับสมรรถนะบุคลากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน ($r = 0.566, p = 0.000$) กับสมรรถนะบุคลากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ($r = 0.576, p = 0.000$) กับสมรรถนะบุคลากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากรของโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ประเภทการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะบุคลากร จำแนกตามปัจจัยบุคคล เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล ให้มีศักยภาพ ความเป็นทุนมนุษย์และมีสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.1.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล
- 1.1.2 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทุนมนุษย์ในองค์กร
- 1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.1.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากร
โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล

1.2 สมมติฐานการวิจัย

- 1.2.1 สมรรถนะบุคลากรมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.2.2 ปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะบุคลากรมีความสัมพันธ์กัน

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 159 คน พบว่า ด้านเพศ บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 81.8) ด้านอายุ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี (ร้อยละ 49.7) ด้านสถานภาพสมรส พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 79.2) ด้านการศึกษา พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่

มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 79.2) ด้านหน่วยงาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานพยาบาล (ร้อยละ 45.1) ด้านสถานภาพการจ้างงาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีสถานภาพการจ้างงานเป็นพนักงานประจำ (ร้อยละ 96.9) และ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 15 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 34.6)

1.3.2 ปัจจัยทุนมนุษย์

ปัจจัยทุนมนุษย์ของโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.67 รองลงมาได้แก่ ด้านการเข้าถึงองค์ความรู้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ด้านการสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ด้านการปฏิบัติด้านภาวะการนำ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และด้านความสามารถในการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.30 ตามลำดับ นอกจากนี้ในแต่ละด้านสามารถจำแนกเป็นองค์ประกอบย่อยตามรายละเอียดดังนี้

1) ด้านการปฏิบัติด้านภาวะการนำ

ปัจจัยทุนมนุษย์ของโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล พิจารณาด้านการปฏิบัติด้านภาวะการนำ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า

(1) องค์กรให้อำนาจบุคลากรมีอิสระทางความคิดในการพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนางานที่ตนต้องรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

(2) บุคลากรทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีโอกาสเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

(3) บุคลากรมีโอกาสที่จะเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กร มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างกัน ในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

(4) ผู้บริหารเชิญให้บุคลากรผู้มีความรู้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเปิดกว้าง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

(5) ผู้บริหารใส่ใจที่จะขจัดอุปสรรคที่เกี่ยวกับงาน และให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานกับบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

(6) บุคลากรได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำในตนเองเพียงพอกับงานในปัจจุบันและที่จะต้องก้าวสู่ตำแหน่งสูงขึ้นในอนาคต อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

(7) องค์กรมีการเทียบวัดความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ กับผู้เป็นเลิศจากภายนอกอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

2) ด้านการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยทุนมนุษย์ของโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล พิจารณาด้านการสร้าง ความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า

(1) ท่านมั่นใจว่าจะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ได้ ตราบจนถึงวันเกษียณอายุ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

(2) บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัว เดียวกันอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

(3) บุคลากรมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการปฏิบัติหน้าที่ ที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

(4) บุคลากรมีความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ของ องค์กรมากกว่าผลสัมฤทธิ์ของตนเอง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

(5) องค์กรมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมสอดคล้องกับทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

(6) ผู้บริหารทุกระดับรับฟังปัญหาของบุคลากรพร้อมทั้งแก้ไขปัญหา อย่างยุติธรรมและใส่ใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

3) ด้านการเข้าถึงองค์ความรู้

ปัจจัยทุนมนุษย์ของบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล พิจารณาด้าน การเข้าถึงองค์ความรู้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า

(1) องค์กรจะแสวงหาความรู้จากผู้เป็นเลิศเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน ที่เป็นเลิศกับบุคลากร โดยสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

(2) บุคลากรมีการสื่อสาร ช่วยเหลือ และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้เพื่อ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

(3) บุคลากรโดยทั่วไปมีพฤติกรรมใฝ่เรียนรู้ เพื่อการพัฒนาตนเองและ พัฒนางาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

(4) องค์การมีการจัดระบบของการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยน และการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

4) ด้านการสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน

ปัจจัยทุนมนุษย์ของโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล พิจารณาด้านการสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1) บุคลากรและหน่วยงานในองค์การมุ่งปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในระดับสูงเสมอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

2) การจ้างงานและการแต่งตั้งบุคลากรสู่ตำแหน่งงานต่างๆ จะพิจารณาทักษะและความรู้เป็นพื้นฐานอย่างจริงจัง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

3) สภาพการทำงานในองค์การเอื้ออำนวยให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีผลสัมฤทธิ์สูง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

4) กระบวนการในการปฏิบัติงานถูกกำหนดอย่างรอบคอบ เป็นระบบ เชื่อมโยงต่อเนื่อง และเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

5) ด้านความสามารถในการเรียนรู้

ปัจจัยทุนมนุษย์ของโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล พิจารณาด้านความสามารถในการเรียนรู้ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1) ผู้บริหารขององค์การจะกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

2) องค์การจัดระบบการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอนชัดเจน เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

3) องค์การมีแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรตามบันไดอาชีพที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

4) บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาทักษะที่เพียงพอในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ให้้องค์การ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

1.3.3 สมรรถนะบุคลากร

สมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.93 รองลงมาได้แก่ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ด้านทักษะ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ นอกจากนี้ในแต่ละด้านสามารถจำแนกเป็นองค์ประกอบย่อยตามรายละเอียดดังนี้

1) ด้านความรู้

สมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล พิจารณาด้านความรู้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

- (1) ความรู้ที่เกิดกับบุคลากรเป็นความรู้เชิงประสบการณ์ที่ไม่ใช่ความรู้พื้นฐานโดยทั่วไป อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89
- (2) ความรู้ที่มีในตำแหน่งต่าง ๆ ของบุคลากรจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้องค์กรเป็นองค์กรสมรรถนะสูงได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79
- (3) ท่านมีความรู้ที่จะปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเองได้ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่กำหนด (KPI) ขององค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
- (4) บุคลากรทุกตำแหน่งได้รับการพัฒนาความรู้เทียบได้กับหน่วยงานที่เป็นเลิศภายนอก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

2) ด้านทักษะ

สมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล พิจารณาด้านทักษะ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

- (1) ท่านมีทักษะเพียงพอจะสร้างสรรค์การปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้กับองค์กรได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77
- (2) ท่านมีทักษะในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73
- (3) ท่านมั่นใจว่าทักษะของบุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ในองค์กรของท่าน มีระดับเทียบได้กับทักษะของผู้ที่เป็นเลิศจากหน่วยงานภายนอก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

(4) ทักษะของบุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับเทียบได้กับผู้ชำนาญการ เป็นส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

3) **ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง**

สมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียล พิจารณา ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

(1) ท่านมั่นใจว่าการปฏิบัติงานของท่านมีระดับสมรรถนะสูง โดยสม่ำเสมอและต่อเนื่องดีขึ้นทุกปี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

(2) ท่านมั่นใจว่าท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีทักษะและความรู้สู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในองค์กรได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

(3) ท่านมั่นใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าไม่เป็นสองรองใคร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

(4) ท่านมั่นใจว่าการก้าวเดินของท่านตามบันไดอาชีพขององค์กรจะไม่สะดุด เพราะระดับทักษะความรู้ไม่ถึง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

4) **ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล**

สมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียล พิจารณา ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

(1) ท่านมักจะหาโอกาสศึกษาและแลกเปลี่ยนความรู้จากองค์กรภายนอก เพื่อพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

(2) ท่านเห็นว่าองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปโดยสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

(3) ท่านเชื่อโดยสนิทใจว่าความรู้ ความสามารถ และผลงานเท่านั้น จะสร้างการเติบโตในหน้าที่การงานได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

(4) ท่านชอบที่จะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และสร้างเสริมประสบการณ์ทำงานให้ตัวเอง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

5) **ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ**

สมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียล พิจารณา ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

(1) ท่านเชื่อมั่นว่าความอดสาหัส และไฟเรียวรู้จะช่วยนำพาท่านเดินตามบันไดอาชีวะได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

(2) ท่านเชื่อมั่นว่าผลงานของทีมงานจะได้ผลดีกว่าผลงานของบุคคลคนเดียว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

(3) ท่านมั่นใจว่าองค์กรของท่านเองมีความสามารถแข่งขัน และจะมีการเติบโตอย่างยั่งยืนได้ในอนาคต อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

(4) ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ถูกจัดกลุ่มอยู่ในผู้มีสมรรถนะสูงขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

1.3.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 สมรรถนะบุคลากรมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า สมรรถนะบุคลากรมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

บุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียลที่มีเพศแตกต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียลที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียลที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียลในหน่วยงาน/ลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า สังกัด/หน่วยงานต่างๆ มีสมรรถนะในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ หน่วยงานเทคนิคการแพทย์ มีสมรรถนะแตกต่างกับ หน่วยงานแพทย์ หน่วยงานรังสีเทคนิค และ สนับสนุนบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ หน่วยงาน เทคนิคการแพทย์ มีสมรรถนะแตกต่างกับ หน่วยงานสนับสนุนบริการ

2) ด้านทักษะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ หน่วยงาน เทคนิคการแพทย์ มีสมรรถนะแตกต่างกับ หน่วยงาน แพทย์ รังสีเทคนิค และ สันนิษฐานบริการ

3) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ หน่วยงาน เทคนิคการแพทย์ มีสมรรถนะแตกต่างกับ หน่วยงาน แพทย์และหน่วยงาน สันนิษฐานบริการ

4) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ หน่วยงาน เทคนิคการแพทย์ มีสมรรถนะแตกต่างกับ รังสีเทคนิค และ หน่วยงาน สันนิษฐาน

5) ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ หน่วยงาน เทคนิคการแพทย์ มีสมรรถนะแตกต่างกับ รังสีเทคนิค

บุคลากร โรงพยาบาล พัทยามะ โมเรียล ที่มีสถานภาพการจ้างงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สถานภาพการจ้างงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะด้านความรู้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากร โรงพยาบาล พัทยามะ โมเรียล ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน สมรรถนะในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะบุคลากรมีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ ได้แก่ การปฏิบัติด้านภาวะการนำ การสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน การเข้าถึงองค์ความรู้ การสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน และความสามารถในการเรียนรู้ กับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาล พัทยามะ โมเรียล โดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.629 หมายความว่า ปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาล พัทยามะ โมเรียล มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการปฏิบัติด้านภาวะการนำกับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาล พัทยามะ โมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.532 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) ด้านการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานกับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาล พัทยามะ โมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.562 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) ด้านการเข้าถึงองค์ความรู้ กับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.414 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) ด้านการสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงานกับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.566 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5) ด้านความสามารถในการเรียนรู้กับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.576 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการปฏิบัติด้านภาวะการนำ กับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการปฏิบัติด้านภาวะการนำ กับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล โดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.532 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1) บุคลากรได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำในตนเองอย่างเพียงพอกับงานในปัจจุบันและที่จะต้องก้าวสู่ตำแหน่งสูงขึ้นในอนาคต กับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.359 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) บุคลากรทุกคนมีความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีโอกาสเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรกับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.404 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) บุคลากรมีโอกาที่จะเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กร และมีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างกันในองค์กรกับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.406 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) องค์กรมีการเทียบวัดความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ กับผู้เป็นเลิศจากภายนอกอย่างสม่ำเสมอกับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.450 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5) ผู้บริหารเชื่อเชิญให้บุคลากรผู้มีความรู้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเปิดกว้าง กับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.482 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6) ผู้บริหารใส่ใจที่จะขจัดอุปสรรคที่เกี่ยวกับงาน และให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานกับบุคลากรกับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.433 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

7) องค์กรให้อำนาจบุคลากรมีอิสระทางความคิดในการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนางานที่ตนต้องรับผิดชอบกับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.405 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานกับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานกับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล โดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.562 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1) องค์กรมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมสอดคล้องกับทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรกับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.382 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) ท่านมั่นใจว่าจะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ได้ตรวจจนเกษียณอายุกับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.342 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน กับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.450 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) บุคลากรมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ ให้สำเร็จลุล่วง กับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.557 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5) บุคลากรมีความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ขององค์กร มากกว่าผลสัมฤทธิ์ของตนเองกับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.420 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6) ผู้บริหารทุกระดับรับฟังปัญหาของบุคลากรพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาย่าง ยุติธรรม และใส่ใจกับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.386 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการเข้าถึงองค์ความรู้กับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการเข้าถึงองค์ความรู้กับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล โดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.414 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) บุคลากรโดยทั่วไปมีพฤติกรรมใฝ่เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางานกับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.371 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) บุคลากรมีการสื่อสาร ช่วยเหลือ และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.437 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) องค์กรแสวงหาความรู้จากผู้เป็นเลิศเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศกับบุคลากรโดยสม่ำเสมอกับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.133 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) องค์การมีการจัดระบบของการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยน และการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพกับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.512 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการสร้างประโยชน์ สูงสุดกับแรงงาน กับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียล พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านการสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงานกับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียล โดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.566 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1) กระบวนการในการปฏิบัติงานถูกกำหนดอย่างรอบคอบ เป็นระบบ เชื่อมโยงต่อเนื่อง และเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากรกับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.475 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) สภาพการทำงานในองค์การเอื้ออำนวยให้เกิดการปฏิบัติงานที่มี ผลสัมฤทธิ์สูงกับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.401 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) บุคลากรและหน่วยงานในองค์การมุ่งปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในระดับสูงเสมอกับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.513 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. การจ้างงานและการแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งงานต่าง ๆ จะพิจารณาทักษะ และ ความรู้เป็นพื้นฐานอย่างจริงจังกับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.499 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทาง เดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านความสามารถในการ เรียนรู้กับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียล พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ ด้านความสามารถ ในการเรียนรู้กับสมรรถนะบุคลากร โรงพยาบาลพัทยามาโมเรียล โดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.576 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปาน กลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1) ผู้บริหารขององค์กรจะกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.504 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาทักษะที่เพียงพอในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ กับสมรรถนะบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.540 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) องค์กรมีแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรตามบันไดอาชีพที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการกับสมรรถนะบุคลากรผู้บริหารขององค์กรจะกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.458 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) องค์กรจัดระบบการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอนชัดเจน เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของบุคลากรกับสมรรถนะบุคลากรผู้บริหารขององค์กรจะกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.484 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษา เกี่ยวกับ ระดับปัจจัยทุนมนุษย์ของโรงพยาบาลพญาเมโมเรียลพบว่า ระดับปัจจัยทุนมนุษย์ของโรงพยาบาลพญาเมโมเรียลในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยทุนมนุษย์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) ซึ่งอธิบายได้ว่า บุคลากรมีมั่นใจว่าจะสามารถทำงานกับองค์กรนี้ ตราบจนถึงวันเกษียณอายุ บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน สามารถร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน เพื่อผลสัมฤทธิ์ขององค์กรมากกว่าผลสัมฤทธิ์ของตนเอง

ด้านการเข้าถึงองค์ความรู้ ปัจจัยทุนมนุษย์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) อธิบายได้ว่า การมีนโยบายและสนับสนุนการแสวงหาความรู้จากผู้เป็นเลิศเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

ให้กับบุคลากร โดยสม่ำเสมอ ทั้งบุคลากรมีการสื่อสาร ช่วยเหลือ และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของตน

ด้านการสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน ปัจจัยทุนมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจมีปัญหาจากกระบวนการในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน บุคลากร และหน่วยงานในองค์การมุ่งปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างต่อเนื่องและในระดับที่สูงขึ้นอย่างเป็นเอกเทศ โดยพนักงานเชื่อว่าการจ้างงานและแต่งตั้งบุคลากรสู่ตำแหน่งต่างๆ ในโรงพยาบาลจะพิจารณาทักษะและความรู้เป็นพื้นฐานเป็นสำคัญ ทำให้ในการรวมพลังเพื่อมุ่งประโยชน์สูงสุดขององค์การโดยรวมทำได้ดีไม่เต็มที่

ด้านการปฏิบัติด้านภาวะการนำ ปัจจัยทุนมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง องค์การให้อำนาจบุคลากรมีอิสระทางความคิดในการพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนางานที่ตนต้องรับผิดชอบ และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การ แต่ยังไม่เต็มที่ตามคาดหวัง จึงส่งผลให้บุคลากรส่วนใหญ่รู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การในการมีส่วนร่วมสร้างภาวะการนำในองค์การ

ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ปัจจัยทุนมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง บ่งบอกถึงบุคลากรมองว่ายังไม่ได้รับการพัฒนาทักษะที่เพียงพอ ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมในงานของตน อีกทั้งยังไม่มีความชัดเจนว่า องค์การมีแผนงานในการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรตามบันไดอาชีพที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ ซึ่งองค์การควรเน้นการพัฒนาและจัดระบบการเรียนรู้อย่างเป็นระบบมีขั้นตอนชัดเจน เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของบุคลากร ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะสอดคล้องกับแนวคิดของ Lauri Bassi ที่เสนอการพัฒนาปัจจัยทุนมนุษย์ใน 5 มิติ ได้แก่ มิติภาวะผู้นำ มิติความผูกพันในงาน มิติการเข้าถึงแหล่งความรู้ในงาน มิติการเพิ่มผลิตภาพในผู้ปฏิบัติงาน และมิติความสามารถในการจัดการความรู้ และซึ่งสอดคล้องกับ Lengnick-Hall & Lengnick-Hall (2002 : 87-91) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ทุนมนุษย์” หมายถึง การบูรณาการร่วมกันของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) ความสามารถ (abilities) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (other personnel characteristics) หรือเรียกย่อ ๆ โดยทั่วไปว่า KSAOs ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่า และมีประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ โดยได้มีการให้ความหมายของแต่ละองค์ประกอบไว้ดังนี้

K (knowledge) คือ ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานโดยตรง

S (skills) คือ ทักษะหรือสิ่งที่สามารถทำให้บุคลากรหรือพนักงานปฏิบัติงานได้

A (ability) คือ ความสามารถของบุคคลที่จะเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ ซึ่งก็คือ การกระทำที่เกิดจากจิตใจและร่างกาย

O (other personnel characteristics) คือ คุณสมบัติส่วนบุคคลอื่น ๆ ซึ่งหมายรวมถึงทัศนคติ ความเชื่อ คุณลักษณะส่วนบุคคล อารมณ์ สภาวะจิตใจ และความรู้สึกถึงคุณค่าในตัวเอง

สำหรับผลการศึกษาเกี่ยวกับ ระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล พบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาปัจจัยองค์ประกอบของสมรรถนะ พบว่า ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาคือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งอธิบายได้ว่า บุคลากรมีความเชื่อมั่นว่าองค์การมีศักยภาพเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง เชื่อมั่นว่าการทำงานเป็นทีมจะได้ผลงานที่ดีกว่าผลงานของบุคคลคนเดียว อีกทั้งยังมั่นใจว่าจะพัฒนาตนเองให้มีทักษะและความรู้เพื่อที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวมถึงปัจจัยสมรรถนะ ด้านความรู้ ซึ่งมีระดับมากเช่นกัน และเมื่อพิจารณารายชื่อของด้านความรู้ พบว่า ความรู้ที่เกิดกับบุคลากรเป็นความรู้เชิงประสบการณ์ที่ไม่ใช่ความรู้พื้นฐานโดยทั่วไป ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.89$) และ บุคลากรทุกตำแหน่งได้รับการพัฒนาความรู้เทียบได้กับหน่วยงานที่เป็นเลิศภายนอก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยยังอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) อาจกล่าวได้ว่า ความรู้ที่บุคลากรมีอยู่เป็นความรู้เชิงประสบการณ์ ซึ่งบุคลากรมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองให้มีทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงาน แต่การเทียบวัดความรู้กับภายนอกที่เป็นเลิศยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น องค์การควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาฝึกอบรม ให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ตามแนวคิดของ จูดีพัฒนา พิษณุธาดาพงศ์ (2549 : 31-32) ที่อธิบายถึงความสำคัญของสมรรถนะว่าเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบต่อเนื่องและสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กรและยุทธศาสตร์ขององค์กร ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวคิดของ David C. McClelland (สุกัญญา รัชมิธรรม โษติ 2549 : 15) มากำหนดตัวแปรปัจจัยสมรรถนะเพื่อใช้ในการศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากร ได้อธิบายไว้ว่า องค์ประกอบของ สมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) และ แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motives) ซึ่งสอดคล้องกับที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้อธิบายไว้ว่า สมรรถนะ เป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคล และแต่ละบุคคลจะมีองค์ประกอบของสมรรถนะต่าง ๆ กัน ซึ่งสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมหรือคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป

สรุปผลการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโมเรียล พบว่าปัจจัยทุนมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ ได้แก่ การปฏิบัติด้านภาวะการนำ การสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน การเข้าถึงองค์ความรู้ การสร้าง

ประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน และความสามารถในการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยองค์ประกอบของสมรรถนะ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจ/เจตคติ กล่าวคือ หากองค์การมีการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ จะส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในทิศทางเดียวกัน ทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้บุคลากรขององค์การเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะความสามารถ มีคุณค่า และมีความชำนาญ จนมีศักยภาพเป็นทุนมนุษย์ขององค์การ การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะก็เท่ากับช่วยให้พนักงานมีความใฝ่เรียนรู้ มีความเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล่าวคือกล้าทำ กล้าตัดสินใจ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทำให้องค์การอยู่รอด และเติบโตได้อย่างยั่งยืนตลอดไป ดังที่ ประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2556 : 105) กล่าวไว้ว่า องค์การจะมีคนเก่งคิด เก่งงาน เก่งเรียนรู้พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เรียนรู้ตลอดชีวิต ทำให้เกิดความแตกต่างในด้านนวัตกรรมทางความคิดในการทำงาน นวัตกรรมในกระบวนการทำงาน นวัตกรรมในสินค้าหรือบริการ ได้เปรียบในเชิงคุณภาพการทำงานที่รวดเร็วทันเหตุการณ์ ไม่มีความผิดพลาด ของเสียเป็นศูนย์ ช่วยลดต้นทุนให้้องค์การ องค์การปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อสถานการณ์ ทำให้ผู้บริโภคพอใจ เหตุผลหลายประการเหล่านี้พอจะชี้ให้เห็นถึงความได้เปรียบในการแข่งขัน จะต้องมีการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน โดยเริ่มจากตัวคน หรือพนักงานมีสมรรถนะความสามารถก่อน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

จากผลการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโม่เรียล พบว่าปัจจัยทุนมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาใคร่ ขอเสนอแนวทางเพื่อเพิ่มปัจจัยทุนมนุษย์ และเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลพญาเมโม่เรียล ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนี้

3.1.1 องค์การจะต้องมุ่งเน้นการจัดการด้านระบบทีมงานที่จะให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ของงานหรือบริการที่มีคุณภาพด้วยความร่วมมือร่วมใจกันของบุคลากรทุกระดับ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

3.1.2 องค์การจะต้องให้ความสำคัญเรื่องการบริหารจัดการทุนมนุษย์ ซึ่งจะนำสู่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในระยะยาว ผู้บริหารองค์การจะต้องส่งเสริมให้บุคลากร

มีภาวะผู้นำ มีความสามารถจัดการแก้ปัญหา เรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว มีอิสระทางความคิด มีความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถทำงานในระบบทีมงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี

3.1.3 องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่อง การบริหารค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ในหน้าที่การงานตามบันไดอาชีพ การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การตระหนักในคุณค่าและการยกย่องชมเชย การสื่อสาร และการว่าจ้างที่เป็นธรรม เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทุกตำแหน่งงานปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างเต็มความสามารถ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจดำเนินการได้โดยจัดระบบการทำงานตามโครงสร้างองค์กร โดยเน้นการมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม การทำงานข้ามสายงาน (Cross Functional Team) เป็นต้น

3.1.4 องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาฝึกอบรม ให้ความสำคัญในเรื่องวิธีการศึกษา การฝึกอบรม การส่งเสริมการใช้ความรู้และทักษะในขณะปฏิบัติงาน พัฒนาระบบที่ใช้ในการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร ให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรทุกระดับ เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้เป็นองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่ดี โดยบุคลากรที่มีสมรรถนะและศักยภาพความเป็นทุนมนุษย์สูง

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของ บุคลากร โรงพยาบาลพญาเมโมเรียล อย่างสม่ำเสมอปีเว้นปี เพื่อองค์กรจะได้ทราบและหาแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ และสมรรถนะของบุคลากรให้เหมาะสมกับสภาวะการแข่งขันขององค์กรต่อไป

3.2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อทุนมนุษย์ และ สมรรถนะของบุคลากร เช่นด้านนโยบายการพัฒนาฝึกอบรม การเทิดทูนความเป็นเลิศ การทำงานเป็นทีมงาน การสร้างและพัฒนาคนเก่ง (talent) เป็นต้น

3.2.3 ควรมีการวัดหรือศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานกับคุณภาพของการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีอื่น เช่น การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา ประเมินคุณภาพโดยผู้มารับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพต่อไป

3.2.4 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงภาพรวมทั่วไปของทุนมนุษย์และสมรรถนะบุคลากร ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ ขององค์กรมาเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยทุนมนุษย์และสมรรถนะของบุคลากร เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาทุนมนุษย์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือสอดคล้องกับการสร้างสมรรถนะความสามารถของบุคลากรในองค์กร จะช่วยให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นที่รู้จักเชื่อถือได้ และได้รับการยอมรับ

3.2.5 มีการศึกษาปัจจัยทุนมนุษย์และ สมรรถนะของบุคลากร อย่างต่อ เพื่อให้เป็น องค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ เมื่อมนุษย์ มีความพึงพอใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้นำและองค์กร จะตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จรัสศรี เพ็ชรคง. (2552). *การพัฒนาทุนมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก*.
(คุณฉันทิพนธ์ ปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- จุฬารัตน์ คำวงศ์ปิ่น. (2551). *การพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง
แรงงาน*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท) ไม่ได้ตีพิมพ์.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- เจษฎา นกน้อย. (2552). *แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร:
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). *ลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน*.
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- _____ (2552). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร*.
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติพัฒน์ พิษญาธาดางศ์. (2549). "ยุทธวิธีการใช้ระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
เพื่อผลักดันองค์กรสู่ความเป็นเลิศเหนือคู่แข่งขั้น". *วารสารดำรงราชานุภาพ*. 6(20),
(กรกฎาคม – กันยายน): 16.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2546). *กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
_____ (2547). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: ซี เอ็ด ยูเคชั่น.
- คนัย เทียนพูน. (2551). *บริหารคนในทศวรรษหน้า*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชนชัย ยมจินดา และคณะ. (2554). *การจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการเพื่อสร้างสมรรถนะ*.
เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการเพื่อสร้าง
สมรรถนะ หน่วยที่ 8 – 15 (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี :สาขาวิทยาการจัดการ.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ธีรศักดิ์ คงสาส์ดี. (2548). *เริ่มต้นอย่างไร...เมื่อจะนำ Competency มาใช้ในองค์กร*.
กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
_____ (2549). *Competency ภาคปฏิบัติ...เขากำหนดอย่างไร*. กรุงเทพมหานคร: สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- _____ (2550). *ทุนมนุษย์: การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

- นพ ศรีบุญนาท. (2546). *การคัดเลือกบุคคลและการบริหารค่าตอบแทน*. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.
- นพรัตน์ โพธิ์ศรีทอง. (2550). *รูปแบบสมรรถนะของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- นิสดารค์ เวชยานนท์. (2551). *มิติใหม่ในการบริหารทุนมนุษย์*. กรุงเทพฯ: กราฟิกซิสเต็ม.
- บรรยงค์ ไตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- เบ็ญจพร พงษ์เจริญธรรม. (2552). *ปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบริษัทผลิตน้ำอัดลม*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. (2556). “การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน”. *วารสารการวิจัยทางธุรกิจและการบริหาร*, มกราคม – มิถุนายน.
- ปราชญา กล้าผจญ และพอลดา บุตรสุทธีวงศ์. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2552). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.
- พัศษิญา ทองปลาต. (2554). *การศึกษาระดับทุนมนุษย์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิของบุคลากรในเทศบาลบางกรวย*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- พีเรืองรอง ศรีวิบูลย์. (2556). *การพัฒนาทุนมนุษย์และการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ตำบลโพรงมะเดื่อ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- ไพรินทร์ ยศเลิศ. (2552). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์: ซี เอฟ พี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2552). “การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการทุนมนุษย์ กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจผู้ผลิตและจัดจำหน่ายพลังงานในประเทศไทย”. *วารสารบริหารธุรกิจนิดา*, 5 (พฤศจิกายน): หน้า 5-19.
- ราวดี ภู่วิวัฒน์. (2552). *การประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำสมรรถนะของศูนย์วิทยพัฒนา มสช. ระหว่างวันที่ 2 – 3 กรกฎาคม 2552 ณ ห้องประชุม 2605*

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญ.
- วัฒน์ บุญกอบ. (2552). *การพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. (คุชฎีนิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- วัลยาภรณ์ ทังสุภูติ. (2553). *การพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตามแนวทางการจัดการความรู้*. (คุชฎีนิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2546). *ครบเครื่องเรื่องบริหารธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิทยา จันทรศิริ. (2551). *การพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ*. (คุชฎีนิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: วิจิตรหัตถกร.
- ศรัณภรณ์ สุมานัส. (2552). *การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของ บริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน)*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. *แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ*
ค้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2559 จาก <https://bemler.wordpress.com/2014/04/17>
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2551). *การจัดการ : จากมุมมองนักบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จี พี ไซเบอร์พริ้นท์.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2553). *การพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*.
_____ (2545). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการใช้ภาวะผู้นำ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 – 2559*.
- แสงเทียน พลับขจร. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างผลการเรียนรู้เป็นที่มาของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2549). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based Learning*. กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีน.

- สุนันทา เลาหนันท์. (2546). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สุรัชชัย พรหมพันธุ์. (2554). *ข้ามทะเลสมรรถนะเพื่อการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: ป๊อญญาชน.
- Bassi, L. J. and McMurrer, D. P. (2007) “Maximizing Your Return on People” Harvard Business Review. 85, 3
- Dubois David, Rothwell, William I (2004) *Competency-Based Human Resource Management*. Davies-Black Publishing, California.
- Fitz-enz, J. (2000) *The ROI of human capital: measuring the economic value of employee performance* New York Harper Business.
- Gregory, G. D., & Picken, J. C. (1999) *Beyond productivity : How leading companies achieves superior Performance by leveraging their human capital* New York American Management Association.
- Hellriegel, D., S. E. Jackson, and Slocum J. W. (2008) *Management: A Competency-based approach* Cincinnati, OH South-Western Educational Publishing.
- Hussey, J., & Hussey, R., (1997) *Business Research : A Practical Guide for Undergraduate and Postgraduate Students* London Macmillan Press.
- Lengnick-Hall, M. L., and Lengnick-Hall, C. A. (2002) *Human resource management in the knowledge conomy : New challenges, new roles, new capabilities* New York Prentice-Hall.
- McClelland, D. C. (1973) “Testing for competence rather than intelligence” *American Psychologist* 28,1 (January) : 1-14.
- Spencer, M and Spencer, M.S. (1993). *Competence at work : Models for Superiors Performance*. New York John Wiley & Sons.
- Yamane, T (1973) *Statistics; An Introductory Analysis* 3rd ed. Tokyo : Harper International Edition.P.26.

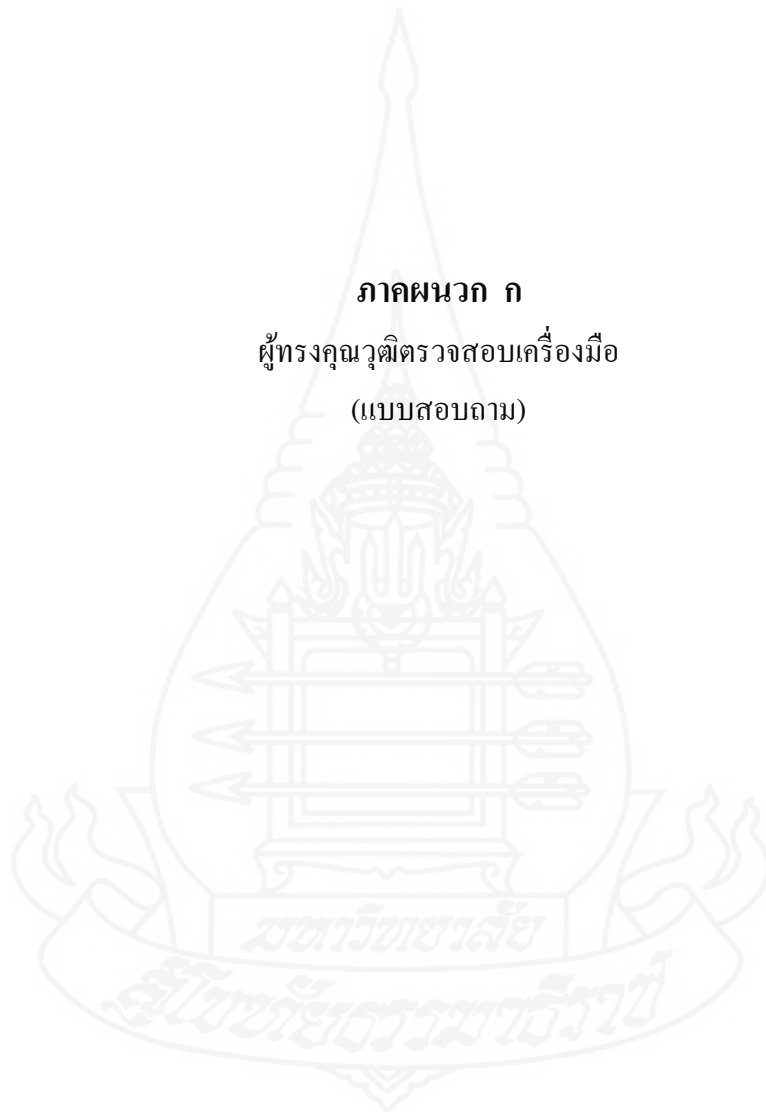


ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์

ภาคผนวก ก
ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ
(แบบสอบถาม)



ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ(แบบสอบถาม)

ชื่อ-สกุล	คุณอวิรุทธ์ ยงวัฒนานันท์
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่ง	กรรมการผู้จัดการ
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลพัทธาเมโมเรียล
ชื่อ-สกุล	นายแพทย์ฉมมาดล รัตนสวัสดิ์
วุฒิการศึกษา	แพทยศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่ง	รองผู้อำนวยการ ประธานคณะกรรมการบริหารและพัฒนาบุคลากร
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลพัทธาเมโมเรียล
ชื่อ-สกุล	นางศจี โชติกุล
วุฒิการศึกษา	Master Public Health , University of Illinois
ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลพัทธาเมโมเรียล



การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา(Content Validity) ปัจจัยด้านทุนมนุษย์

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทุนมนุษย์	คะแนนความคิดเห็น			SUM(X)	SUM(X)/n	IOC
	ของผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
การปฏิบัติสภาวะการนำ						
1. บุคลากรได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำอย่างเพียงพอกับงานในปัจจุบัน และที่จะต้องก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคต	0	1	1	2	3/3	0.667
2. บุคลากรทุกคนมีความรู้สึกรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีโอกาสเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร	1	0	1	2	2/3	0.667
3. บุคลากรมีโอกาที่จะเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ขององค์กร และมีการสื่อสาร และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างกันขององค์กร	1	1	1	3	3/3	1.000
4. องค์กรมีการเทียบวัดความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ กับผู้เป็นเลิศจากภายนอกอย่างสม่ำเสมอ	1	0	1	2	2/3	0.667
5. ผู้บริหารเชื้อเชิญให้บุคลากรที่มีความรู้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเปิดกว้าง	1	1	1	3	3/3	1.000
6. ผู้บริหารใส่ใจที่จะจัดอุปสรรคที่เกี่ยวกับงานและให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานกับบุคลากร	1	1	1	3	3/3	1.000
7. องค์กรให้อำนาจบุคลากร มีอิสระทางความคิดในการพัฒนางาน พัฒนาคณะเอง เพื่อพัฒนางานที่ตนเองรับผิดชอบ	1	1	1	3	3/3	1.000
การสร้างความรู้ความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน						
8. องค์กรมีการมอบหมายงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับทักษะความรู้ ความสามารถของบุคลากร	1	1	1	3	3/3	1.000
9. ท่านมั่นใจว่าจะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ได้ ครบจนถึงวันเกษียณอายุ	1	1	1	3	3/3	1.000
10. บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเปรียบเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน	1	0	1	2	2/3	0.667
11. บุคลากรมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง	1	1	1	3	3/3	1.000
12. บุคลากรมีความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ขององค์กร มากกว่าผลสัมฤทธิ์ของตนเอง	1	1	1	3	3/3	1.000
13. ผู้บริหารทุกระดับรับฟังปัญหาของบุคลากรพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาย่างยุติธรรมและใส่ใจ	1	1	1	3	3/3	1.000
การเข้าถึงองค์ความรู้						
14. บุคลากรโดยทั่วไปมีพฤติกรรมใฝ่เรียนรู้ เพื่อการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน	1	1	1	3	3/3	1.000
15. บุคลากรมีการสื่อสาร ช่วยเหลือ และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	3/3	1.000
16. องค์กรจะแสวงหาความรู้จากผู้เป็นเลิศเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศกับบุคลากรโดยสม่ำเสมอ	1	0	1	2	2/3	0.667
17. องค์กรมีการจัดระบบของการพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ มีการสื่อสารแลกเปลี่ยน และการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	3/3	1.000
การสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน						
18. กระบวนการในการปฏิบัติงานถูกกำหนดอย่างรอบคอบ เป็นระบบเชื่อมโยงต่อเนื่องและเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากร	1	1	1	3	3/3	1.000
19. สภาพการทำงานในองค์กรเอื้ออำนวยให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีผลสัมฤทธิ์สูง	1	0	1	2	2/2	0.667
20. บุคลากรและหน่วยงานในองค์กรมุ่งปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างต่อเนื่องและในระดับสูงเสมอ	1	1	0	2	2/2	0.667
21. การจ้างงานและการแต่งตั้งบุคลากรสู่ตำแหน่งงานต่าง ๆ จะพิจารณาทักษะและความรู้เป็นพื้นฐานอย่างจริงจัง	1	1	1	3	3/3	1.000
ความสามารถในการเรียนรู้						
22. ผู้บริหารขององค์กรจะกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน	1	1	1	2	2/2	0.667
23. บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาทักษะที่เพียงพอในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้กับองค์กร	1	1	0	2	2/2	0.667
24. องค์กรมีแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรตามบันไดอาชีพที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ	1	0	1	2	2/2	0.667
25. องค์กรจัดระบบการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอนชัดเจน เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของบุคลากร	1	1	0	2	2/2	0.667
ปัจจัยด้านทุนมนุษย์บุคลากร						0.853

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา(Content Validity) ด้านปัจจัยสมรรถนะของบุคลากร

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสมรรถนะ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			SUM(X)	SUM(X)/n	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ความรู้						
26. ท่านมีความรู้ที่จะปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเองได้ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่กำหนด (KPI) ขององค์กร	1	1	1	3	3/3	1.000
27. บุคลากรทุกตำแหน่งได้รับการพัฒนาความรู้เทียบได้กับหน่วยงานที่เป็นเลิศภายนอก	1	1	1	3	3/3	1.000
28. ความรู้ที่มีในตำแหน่งต่างๆ ของบุคลากรมีมากพอจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้องค์กรเป็นองค์กร	1	1	1	3	3/3	1.000
29. ความรู้ที่เกิดกับบุคลากรเป็นความรู้เชิงประสบการณ์ที่ไม่ใช่ความรู้พื้นฐานโดยทั่วไป	1	1	1	3	3/3	1.000
ทักษะ						
30. ทักษะของบุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับเทียบได้กับผู้ชำนาญการเป็นส่วนใหญ่	1	1	1	3	3/3	1.000
31. ท่านมีทักษะเพียงพอที่จะสร้างสรรค์การปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่เป็นเชิงนวัตกรรมให้กับ	1	0	1	2	2/3	0.667
32. ท่านมีทักษะในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับงาน โดยไม่จำเป็นต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา	1	1	1	3	3/3	1.000
33. ท่านมั่นใจว่าทักษะของบุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ในองค์กรของท่าน มีระดับเทียบได้กับทักษะของผู้ที่เป็นเลิศจากหน่วยงานภายนอก	1	1	1	3	3/3	1.000
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง						
34. ท่านมั่นใจว่าการปฏิบัติงานของท่านมีระดับสมรรถนะสูง โดยสม่ำเสมอและต่อเนื่องดีขึ้นทุกปี	1	1	1	3	3/3	1.000
35. ท่านมั่นใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าเป็นสองรองใคร	0	1	1	2	2/3	0.667
36. ท่านมั่นใจว่าท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีทักษะและความรู้สู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในองค์กรได้	1	1	1	3	3/3	1.000
37. ท่านมั่นใจว่าการก้าวเดินของท่านตามบันไดอาชีพขององค์กรจะไม่สะดุด เพราะระดับ	1	1	1	3	3/3	1.000
บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล						
38. ท่านเห็นว่าองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป โดยสม่ำเสมอ	1	1	1	3	3/3	1.000
39. ท่านมักจะหาโอกาสศึกษาและแลกเปลี่ยนความรู้จากองค์กรภายนอก เพื่อพัฒนาตนเอง	1	1	1	3	3/3	1.000
40. ท่านเชื่อโดยสนิทใจว่าความรู้ความสามารถ และผลงานเท่านั้น จะสร้างการเติบโตในหน้าที่การงานได้	0	1	1	2	2/3	0.667
41. ท่านชอบที่จะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และสร้างเสริมประสบการณ์ทำงานให้ตัวเอง	1	1	1	3	3/3	1.000
แรงจูงใจ/เจตคติ						
42. ท่านเชื่อมั่นว่าผลงานของทีมงานจะได้ผลดีกว่าผลงานของบุคคลคนเดียว	1	1	1	3	3/3	1.000
43. ท่านเชื่อมั่นว่าความอดสาหัส และใฝ่เรียนรู้จะช่วยนำพาท่านเดินตามบันไดอาชีพได้เป็นอย่างดี	1	1	1	3	3/3	1.000
44. ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ถูกจัดกลุ่มอยู่ในผู้มีสมรรถนะสูงขององค์กร	1	1	0	2	2/3	0.667
45. ท่านมั่นใจว่าองค์กรของท่านเองมีความสามารถแข่งขัน และจะมีการเติบโตอย่างยั่งยืนได้ในอนาคต	1	1	1	3	3/3	1.000
ปัจจัยด้านสมรรถนะบุคลากร						0.933
รวมทั้งสิ้น						1.786
IOC = 0.853/0.933						0.914

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง “ความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากรของโรงพยาบาลพญาเมโฆเรียล”

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทุนมนุษย์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสมรรถนะบุคลากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ
() 18- 30 ปี () 31 - 40 ปี () 41 - 50 ปี () มากกว่า 50 ปี
3. สถานภาพสมรส
() โสด () สมรส () หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ปริญญาเอก
5. หน่วยงาน/ลักษณะงาน
() แพทย์ () พยาบาล () เภสัชกร () เทคนิคการแพทย์
() รังสีเทคนิค () สนับสนุนบริการ
6. สถานภาพของพนักงาน
() พนักงานประจำ () พนักงานสัญญาจ้าง
7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร
() น้อยกว่า 5 ปี () 6 - 10 ปี () 11-15 ปี () 15 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทุนมนุษย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการปฏิบัติจริงในองค์กรหรือที่ตรงกับความ
คิดเห็น และหรือตรงกับความเชื่อเกี่ยวกับตนเองของท่านมากที่สุด (5 =มากที่สุด, 4 = มาก,
3= ปานกลาง, 2= น้อย , 1 = น้อยที่สุด)

ปัจจัยทุนมนุษย์	ระดับความ คิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การปฏิบัติด้านภาวะการนำ					
1. บุคลากรได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำอย่างเพียงพอกับงานในปัจจุบัน และที่จะต้องก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคต					
2. บุคลากรทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีโอกาสเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร					
3. บุคลากรมีโอกาที่จะเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ขององค์กร และมีการสื่อสาร และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างกันในองค์กร					
4. องค์กรมีการเทียบวัดความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ กับผู้เป็นเลิศจากภายนอกอย่างสม่ำเสมอ					
5. ผู้บริหารเชื่อเชิญให้บุคลากรผู้มีความรู้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเปิดกว้าง					
6. ผู้บริหารใส่ใจที่จะจัดอุปสรรคที่เกี่ยวกับงานและให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานกับบุคลากร					
7. องค์กรให้อำนาจบุคลากร มีอิสระทางความคิดในการพัฒนางาน พัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนางานที่ตนเองรับผิดชอบ					
การสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน					
8. องค์กรมีการมอบหมายงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับทักษะความรู้ ความสามารถของบุคลากร					
9. ท่านมั่นใจว่าจะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ได้ ตราบจนถึงวันเกษียณอายุ					
10. บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน					
11. บุคลากรมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง					
12. บุคลากรมีความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ขององค์กร มากกว่าผลสัมฤทธิ์ของตนเอง					
13. ผู้บริหารทุกระดับรับฟังปัญหาของบุคลากรพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาย่างยุติธรรมและใส่ใจ					
การเข้าถึงองค์ความรู้					
14. บุคลากรโดยทั่วไปมีพฤติกรรมใฝ่เรียนรู้ เพื่อการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน					
15. บุคลากรมีการสื่อสาร ช่วยเหลือ และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน					
16. องค์กรจะแสวงหาความรู้จากผู้เป็นเลิศเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศกับบุคลากรโดยสม่ำเสมอ					
17. องค์กรมีการจัดระบบของการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ มีการสื่อสารแลกเปลี่ยน และการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ					

การสร้างประโยชน์สูงสุดกับแรงงาน					
18. กระบวนการในการปฏิบัติงานถูกกำหนดอย่างรอบคอบ เป็นระบบเชื่อมโยงต่อเนื่องและเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากร					
19. สภาพการทำงานในองค์กรเอื้ออำนวยให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีผลสัมฤทธิ์สูง					
20. บุคลากรและหน่วยงานในองค์กรมุ่งปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างต่อเนื่องและในระดับสูงเสมอ					
21. การจ้างงานและการแต่งตั้งบุคลากรสู่ตำแหน่งงานต่าง ๆ จะพิจารณาทักษะและความรู้เป็นพื้นฐานอย่างจริงจัง					
ความสามารถในการเรียนรู้					
22. ผู้บริหารขององค์กรจะกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน					
23. บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาทักษะที่เพียงพอในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้กับองค์กร					
24. องค์กรมีแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรตามบันไดอาชีพที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ					
25. องค์กรจัดระบบการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอนชัดเจน เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของบุคลากร					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสมรรถนะบุคลากร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการปฏิบัติจริงในองค์กรหรือที่ตรงกับความคิดเห็นและหรือตรงกับความเชื่อเกี่ยวกับตนเองของท่านมากที่สุด (5 =มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ปัจจัยด้านสมรรถนะบุคลากร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความรู้					
26. ท่านมีความรู้ที่จะปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเอง ได้ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่กำหนด (KPI) ขององค์กร					
27. บุคลากรทุกตำแหน่ง ได้รับการพัฒนาความรู้เทียบได้กับหน่วยงานที่เป็นเลิศภายนอก					
28. ความรู้ที่มีในตำแหน่งต่างๆ ของบุคลากรมีมากพอจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้องค์กรเป็นองค์กรสมรรถนะสูงได้					
29. ความรู้ที่เกิดกับบุคลากรเป็นความรู้เชิงประสบการณ์ที่ไม่ใช่ความรู้พื้นฐานโดยทั่ว ๆ ไป					
ทักษะ					
30. ทักษะของบุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับเทียบได้กับผู้ชำนาญการเป็นส่วนใหญ่					
31. ท่านมีทักษะเพียงพอที่จะสร้างสรรค์การปฏิบัติงานใหม่ ๆ ที่เป็นนวัตกรรมให้กับองค์กรได้					
32. ท่านมีทักษะในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับงาน โดยไม่จำเป็นต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา					
33. ท่านมั่นใจว่าทักษะของบุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ในองค์กรของท่าน มีระดับเทียบได้กับทักษะของผู้ที่เป็นเลิศจากหน่วยงานภายนอก					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง					
34. ท่านมั่นใจว่าการปฏิบัติงานของท่านมีระดับสมรรถนะสูง โดยสม่ำเสมอและต่อเนื่องดีขึ้นทุกปี					
35. ท่านมั่นใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าไม่เป็นสองรองใคร					
36. ท่านมั่นใจว่าท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีทักษะและความรู้คู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในองค์กรได้					
37. ท่านมั่นใจว่าการก้าวเดินของท่านตามบันไดอาชีพขององค์กรจะไม่สะดุด เพราะระดับทักษะความรู้มีไม่ถึง					
บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล					
38. ท่านเห็นว่าองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป โดยสม่ำเสมอ					
39. ท่านมักจะหาโอกาสศึกษาและแลกเปลี่ยนความรู้จากองค์กรภายนอก เพื่อพัฒนาตนเอง					
40. ท่านเชื่อโดยสนิทใจว่าความรู้ความสามารถ และผลงานเท่านั้น จะสร้างการเติบโตในหน้าที่การงานได้					
41. ท่านชอบที่จะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และสร้างเสริมประสบการณ์ทำงานให้ตัวเอง					
แรงจูงใจ/เจตคติ					
42. ท่านเชื่อมั่นว่าผลงานของทีมงานจะได้ผลดีกว่าผลงานของบุคคลคนเดียว					
43. ท่านเชื่อมั่นว่าความอดุสาหะ และใฝ่เรียนรู้จะช่วยนำพาท่านเดินตามบันไดอาชีพได้เป็นอย่างดี					
44. ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ถูกจัดกลุ่มอยู่ในผู้มีสมรรถนะสูงขององค์กร					
45. ท่านมั่นใจว่าองค์กรของท่านเองมีความสามารถแข่งขัน และจะมีการเติบโตอย่างยั่งยืนได้ในอนาคต					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางเสาวลักษณ์ ห่วนกิม
วัน เดือน ปีเกิด	13 มิถุนายน พ.ศ.2513
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2555
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลพญาเมโธเรียล จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล

