

ชื่อวิทยานิพนธ์ การรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของ
งานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร

ผู้วิจัย นางอุไรรัตน์ ศรีสม **ปริญญา** สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข)
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์สมโภช รติโอฬาร (2) รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เพ็ญศิริินภา
(3) รองศาสตราจารย์คนองยุทธ กาญจนกุล **ปีการศึกษา** 2546

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในระบบมาตรฐาน 1104 (2) เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน P.S.O. 1104 บุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายจากลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะด้านเศรษฐกิจและสังคม ตำแหน่งทางราชการ และสิ่งสนับสนุนอื่นที่เกี่ยวข้อง (3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 338 คน สุ่มแบบชั้นภูมิจากบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย เครื่องมือคือแบบสอบถามที่พัฒนาเกณฑ์มาตรฐาน P.S.O.1104 ที่มีความเที่ยง .94 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ การทดสอบที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามเกณฑ์มาตรฐาน P.S.O.1104 อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 55.30 (2) อายุมากมีการรับรู้ มากกว่าอายุน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value}=0.01$) เพศหญิงกับเพศชายมีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาสูงที่แตกต่างมีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน รายได้สูงมีการรับรู้สูงกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value}<0.001$) ประสบการณ์มากขึ้นมีการรับรู้มากกว่าผู้มีประสบการณ์น้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value}=0.02$) การเป็นคณะกรรมการ P.S.O มีการรับรู้มากกว่าไม่ได้เป็นคณะกรรมการ P.S.O. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value}=0.01$) ตำแหน่งผู้บริหารมีการรับรู้มากกว่าตำแหน่งผู้ปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value}=0.02$) การได้รับ การอบรม P.S.O. มีการรับรู้มากกว่าการไม่ได้รับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value}<0.001$) ผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร มีการรับรู้มากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value}<0.001$) (3) ปัญหาอุปสรรคที่พบคือบุคลากรสาธารณสุขส่วนใหญ่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร นโยบายไม่ชัดเจน ขาดผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะ โดยให้ข้อเสนอแนะว่าหน่วยงานควรมีนโยบายในการดำเนินงานชัดเจน สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรและมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

คำสำคัญ การรับรู้ การพัฒนาบุคลากร ระบบมาตรฐาน P.S.O. 1104

Thesis title: The Perceptions of Health Personnel about Personnel Development in Nongkhai Province, According to The Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes P.S.O.1104: Personnel Development System

Researcher: Mrs. Urairat Srisom **Degree:** Master of Public Health (Public Health Administration) **Thesis advisors:** (1) Sompoth Rattoran, Associate Professor; (2) Dr. Nittaya Pensirinapa, Associate Professor; (3) Kanongyuth Kanjanakul, Associate Professor; **Academic year:** 2003

ABSTRACT

The Purposes of this study were to (1) identify the level of health personnel's perceptions about personnel development according to the P.S.O.1104: Personnel Development System (2) Compare the perceptions among health personnel who were having the differences of the personal factors, the socio-economics factors and the related factors and (3) explore the problems, the obstacles and the suggestions on the health personnel development in the official positions Nongkhai Province

Samples were 338 health personnel who were selected by stratified random sampling. Questionnaires were developed from the P.S.O.1104. Their reliability were 0.94. Mean, standard deviation, percentage, t-test, One-way ANOVA, and using Scheffe technique for were used for analysis of the data.

The results showed that (1) the perceptions of Nongkhai health personnel about personnel development according to The P.S.O.1104; in summation, were having high, levels at 55.3%. (2) The perceptions of health personnel in older age group higher than those younger at statistic significant (p -value=0.01). There were no different with perceptions between female and male. The higher graduation levels had no different with perceptions. But higher incomes were higher perceptions than those lower incomes (p -value<0.001). Higher experiences were higher perceptions than those lower experiences (p -value=0.02). The P.S.O. committee were higher perceptions than those who were not (p -value=0.01). The administrators were higher perceptions than other officers (p -value=0.02). The personnel with P.S.O. training were higher perceptions than those without training (p -value<0.001). And health personnel with more accessibility to information were higher perception than those with less accessibility (p -value<0.001). (3) The problems and the obstacles revealed that health personnel were having insufficient of P.S.O.1104 knowledge, lack of information; there were unclear policies, no specific responsible persons; the suggestions were the policy should be clear, the supporting of personal development's budget and responsive person for personal development were needed.

Keywords: The Perceptions, Personnel Development, P.S.O.1104

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จาก
รองศาสตราจารย์สมโภช รติโอพาร ที่รับเป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งให้ความ
ช่วยเหลือ สั่งสอน แนะนำและให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ด้วยความเมตตาโดยตลอด
ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เพ็ญศิริรักษา และรองศาสตราจารย์คนองยุทธ กาญจนกุล
ที่กรุณาเป็นกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่อง
ต่างๆทำให้ผู้วิจัยมีโอกาสดูแลเรียนรู้และเพิ่มประสบการณ์ในงานวิจัยมากขึ้น ขอขอบคุณ ดร.รังสรรค์
โหมยา อาจารย์สุ่มทนา กลางคาร อาจารย์วันดา วิระกุล และอาจารย์ตุ๋น ไตรทิพย์ ที่ได้กรุณาเป็น
ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ทำให้ได้แบบสอบถามใช้ในการวิจัยนี้

ขอขอบคุณนายแพทย์คำรณ ไชยศิริ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหนองคาย หัวหน้างาน
พัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้โอกาสและกำลังใจด้วยดีตลอดมา และกรุณาให้การ
สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ขอขอบคุณ คุณสัญญาดี พลมีศักดิ์ เวปมาสเตอร์
และสมาชิกอิสานบ้านเฮาทุกท่านที่เป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาในการทำวิจัยครั้งนี้

ท้ายที่สุดขอขอบคุณบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
ตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามคืนให้ผู้วิจัย ขอขอบคุณนักวิชาการสาธารณสุขอำเภอต่างๆ
ที่กรุณาตรวจสอบรายชื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย และเก็บข้อมูลในการวิจัยนี้
ทำให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดีตลอดมา

อุไรรัตน์ ศรีสม

กรกฎาคม 2547

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่องที่วิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	8
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	12
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้.....	23
การพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานสากลในประเทศไทยด้านการจัดการและ สัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร.....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	64
ตอนที่ 2 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานP.S.O.1104.....	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการรับรู้กับลักษณะที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104.....	85
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	100
สรุปการวิจัย.....	100
อภิปรายผล.....	105
ข้อเสนอแนะ.....	113
บรรณานุกรม.....	114
ภาคผนวก.....	122
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม).....	123
ข แบบสอบถาม.....	125
ค ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างตามวิธีการของเซฟเฟ.....	139
ประวัติผู้วิจัย.....	153

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 50
ตารางที่ 4.1	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยข้อมูลส่วนบุคคล..... 64
ตารางที่ 4.2	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคม..... 65
ตารางที่ 4.3	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยข้อมูลตำแหน่งทางราชการ..... 66
ตารางที่ 4.4	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยข้อมูลสิ่งสนับสนุนอื่นๆ..... 67
ตารางที่ 4.5	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร..... 68
ตารางที่ 4.6	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านการนิเทศ..... 69
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการนิเทศ..... 70
ตารางที่ 4.8	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านคุณธรรม..... 71
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านคุณธรรม..... 71
ตารางที่ 4.10	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านการพัฒนาจริยธรรม..... 73
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการพัฒนาจริยธรรม..... 73
ตารางที่ 4.12	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่..... 74
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่..... 75
ตารางที่ 4.14	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล..... 76
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล..... 77
ตารางที่ 4.16	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านการประเมินสัมฤทธิผล..... 78
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการประเมินสัมฤทธิผล..... 79
ตารางที่ 4.18	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านทัศนคติและพฤติกรรม..... 80
ตารางที่ 4.19	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทัศนคติและพฤติกรรม..... 81
ตารางที่ 4.20	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านจิตสำนึกในการบริการประชาชน... 82
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านจิตสำนึกในการบริการประชาชน..... 82
ตารางที่ 4.22	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน..... 83
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน..... 84

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบอายุกับการรับรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน P.S.O.1104.....	86
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างเพศกับการรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104.....	87
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับการรับรู้ P.S.O.1104.....	89
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับการรับรู้ P.S.O.1104.....	91
ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์กับการรับรู้ P.S.O.1104.....	93
ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบทบาทกับการรับรู้ P.S.O.1104.....	95
ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับการรับรู้ P.S.O.1104.....	96
ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการได้รับการอบรม.....	97
ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการได้รับข่าวสาร.....	98
ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับการนิเทศ.....	140
ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับคุณธรรม.....	140
ตารางที่ 4.27 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับจริยธรรม.....	141
ตารางที่ 4.28 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับสมรรถนะเจ้าหน้าที่.....	141
ตารางที่ 4.32 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้กับการรับรู้การนิเทศ.....	142
ตารางที่ 4.33 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้กับการรับรู้คุณธรรม.....	143
ตารางที่ 4.34 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้กับการรับรู้ด้านจริยธรรม.....	143
ตารางที่ 4.35 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้กับสมรรถนะเจ้าหน้าที่.....	144
ตารางที่ 4.36 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้กับการรับรู้ประสิทธิภาพประสิทธิผล.....	145
ตารางที่ 4.37 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้กับการประเมินสัมฤทธิ์ผล.....	145
ตารางที่ 4.38 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้กับการรับรู้ด้านพฤติกรรม.....	146
ตารางที่ 4.39 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้กับการมีจิตสำนึกในการบริการ.....	147
ตารางที่ 4.40 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้กับความรับผิดชอบตนเอง.....	147
ตารางที่ 4.42 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างประสบการณ์กับระบบคุณธรรม.....	148
ตารางที่ 4.43 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างประสบการณ์กับสมรรถนะเจ้าหน้าที่.....	149
ตารางที่ 4.44 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างประสบการณ์กับจิตสำนึกในการบริการ.....	149
ตารางที่ 4.46 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างบทบาทหน้าที่หลักกับการนิเทศ.....	150
ตารางที่ 4.47 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างบทบาทหน้าที่กับสมรรถนะเจ้าหน้าที่.....	151
ตารางที่ 4.48 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ระหว่างบทบาทหน้าที่หลักกับประสิทธิภาพ.....	151

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิกระบวนการรับรู้ของเซอร์เมอร์ฮอร์, ฮันท์ และออสบอร์น.....	25

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่องที่วิจัย

คน หรือ ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นปัจจัยที่มีค่าสูงสุดขององค์กรมากกว่าทรัพยากรใดๆ เพราะองค์กรจะเจริญก้าวหน้าไปได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับบุคลากรของหน่วยงานนั้นๆ เป็นสำคัญ หากหน่วยงานใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ ในจำนวนที่เพียงพอ ก็จะทำได้ทำงานได้บรรลุผลและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งคนในองค์กรจะมีคุณภาพอย่างสูงสุดจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาหรือส่งเสริมให้ปรากฏคุณค่าอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง นอกจากนี้คนยังเป็นผู้สร้างและกำหนดความเหมาะสม และประสิทธิภาพ ในการใช้ทรัพยากรอื่นๆ ในองค์กรด้วย โดยเฉพาะคนหรือกำลังคนในด้านสุขภาพ เป็นทรัพยากร สำคัญที่จะต้องมีความพยายามในการที่จะพัฒนาให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีความยืดหยุ่น ในการปรับตัวให้ทันกับพลวัตที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในปัจจุบันการพัฒนากำลังคนถือเป็น ประเด็นที่มีความสำคัญลำดับสูงสุดขององค์กรเพราะมีปัจจัยภายนอกมากมายที่กระทบและมีส่วน กำหนดระบบบริการสุขภาพ รวมทั้งบทบาทและภารกิจของกระทรวงสาธารณสุขในช่วงระยะ เปลี่ยนผ่าน การพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพตามแนวทางระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ถือเป็นยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมและทันสมัยใน การพัฒนาและเตรียมการเพื่อให้กำลังคนของกระทรวงสาธารณสุขในระยะเปลี่ยนผ่านนี้ได้ปรับเข้าสู่ ระบบใหม่ได้อย่างเหมาะสม

การจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 ยังคงใช้วิธีการฉันทกกำลังร่วมกันของประชาชนทุกภาคส่วนในสังคมไทยโดยเน้น กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกระดับทุกชั้นตอน โดยยึดหลักร่วมกันคิดร่วมกันทำ และร่วมกันรับผิดชอบในลักษณะเป็นเครือข่ายการพัฒนาต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 แต่การจัดทำแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ได้ขยายกระบวนการมีส่วนร่วมให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยมี การระดมความคิดเห็นของประชาชนทุกระดับ เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศใน อนาคต ซึ่งทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกันในการยึด “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” เป็นปรัชญานำทางในการ พัฒนาประเทศ ซึ่งมีสาระหลักการสำคัญ 5 ประการที่จะเป็นแนวทางของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 คือ ยึดทางสายกลาง มีความสมดุลพอดี รู้จักพอประมาณอย่างมีเหตุผล มีระบบภูมิคุ้มกันและรู้เท่า

ทันโรค (แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545-2549:29) ได้กำหนดพันธกิจหลัก คือ การพัฒนาสุขภาพประชาชนโดยการระดมพลังสังคมเพื่อสร้างสุขภาพ และมีการพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงระบบสุขภาพใหม่ ถือเป็นยุทธศาสตร์หลักที่สำคัญในการพัฒนาสุขภาพ กำลังคนสาธารณสุขที่มีความรู้ ทักษะ ขวัญ และกำลังใจในการให้บริการจึงนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด (ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ 2544:16) ที่เป็นผลทำให้สังคมไทยมีความเข้มแข็งและมีคุณภาพ ตามวิสัยทัศน์ร่วมของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (2546: 33) คือ

1. สังคมคุณภาพ จะต้องมีคนดี คนเก่ง มีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย เคารพ กฎหมาย มีความรับผิดชอบและจิตสำนึกสาธารณะ มีความสามารถคิดเอง ทำเอง และพึ่งพาตนเอง มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข มีสุขภาพพลานามัยแข็งแรงสมบูรณ์ เข้าถึงบริการพื้นฐานทาง เศรษฐกิจและสังคม
2. เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ คิดเป็น ทำเป็น มีเหตุผล เรียนรู้ตลอดชีวิต
3. เป็นสังคมสมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน พึ่งพา เกื้อกูลและรู้จักสามัคคี มีจารีต ประเพณีที่ดีงาม

วรงค์ จันทรร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2542: 1/1-1/3) ได้นำเสนอระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐขึ้น ความเป็นมาจากการที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ในคราวประชุมครั้งที่ 8/2541 เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2541 ซึ่งมี นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรีในขณะนั้นเป็นประธาน ในการประชุมครั้งนั้น ได้มีการพิจารณาข้อเสนอของคณะกรรมการส่งเสริมประสิทธิภาพและมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ในคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ (ปปร.) ซึ่งมีประธานคณะกรรมการ ศาสตราจารย์ วรงค์ จันทรร ได้เสนอให้มีการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ โดยได้เสนอระบบมาตรฐานรวม 11 ระบบ มุ่งให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและสังคมส่วนรวม สมตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 75 ในที่ประชุมดังกล่าว นายกรัฐมนตรีได้มีดำริเห็นชอบในหลักการว่าประเทศไทยควรมีมาตรฐานพัฒนาราชการซึ่งแตกต่างไปจากมาตรฐานสากล ISO ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลซึ่งออกแบบสำหรับภาคเอกชน และได้ขอมติที่ประชุมเพื่อให้ความเห็นชอบให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนดำเนินการจัดทำมาตรฐานและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ(Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes:P.S.O.) และนำมา

กำหนดเป็นนโยบายให้ภาคราชการดำเนินการ ทั้งนี้ให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดเป็นนโยบายนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

ต่อมาคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2541 ได้พิจารณาลงมติให้ความเห็นชอบและอนุมัติให้ดำเนินการตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเสนอให้มีการจัดทำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International P.S.O.) โดยให้สำนักงานประมาณสนับสนุนเงินงบประมาณให้แก่ส่วนราชการตามความจำเป็น และให้สำนักงาน ก.พ. ร่วมกับคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ โดยคณะอนุกรรมการส่งเสริมประสิทธิภาพและมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่ส่วนราชการในการจัดและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมของภาคราชการทั้งระบบ และเน้นให้ทุกหน่วยงานราชการของภาครัฐพัฒนามาตรฐานทางผลลัพธ์ โดยมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) ซึ่งรวมถึงความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิทธิและเสรีภาพ ความทั่วถึงในการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน ประสิทธิภาพของหน่วยราชการ ความประหยัด ความถูกต้อง การรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ ความผาสุก และคุณภาพชีวิตของประชาชนอันเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศ

การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของภาคราชการซึ่งเน้นผลลัพธ์ขั้นปลายจะดำเนินการพัฒนามาตรฐานอันเป็นสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน (Standard achievement outcomes) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1. ผลงานหรือผลผลิต (Performance/Output) ที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน
2. ผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน
3. ผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) และ
4. ระบบป้องกันผลลัพธ์ขั้นปลายที่ไม่พึงปรารถนา (Prevention system of unintended consequences)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ.2543 ข้อ 4 ได้กำหนดมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐประกอบด้วยระบบต่างๆ 10 ระบบที่สำคัญ ได้แก่

1. ระบบมาตรฐาน 1101 : ระบบข้อมูล
2. ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร
3. ระบบมาตรฐาน 1103 : ระบบการตัดสินใจ

4. ระบบมาตรฐาน 1104 : ระบบการพัฒนาบุคลากร
5. ระบบมาตรฐาน 1105 : ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล
6. ระบบมาตรฐาน 1106 : ระบบการมีส่วนร่วม
7. ระบบมาตรฐาน 1107 : ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน
8. ระบบมาตรฐาน 1108 : ระบบการประเมินผล
9. ระบบมาตรฐาน 1109 : ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต
10. ระบบมาตรฐาน 1110 : ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

จังหวัดหนองคายมีนโยบายให้หน่วยงานราชการทุกแห่งดำเนินการพัฒนาระบบราชการให้ผ่านการรับรองมาตรฐาน P.S.O. หน่วยงานสาธารณสุขเริ่มดำเนินงานพัฒนาระบบต่างๆ ตามมาตรฐาน P.S.O. ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2546 เป็นต้นมา โดยมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรสาธารณสุขระดับต่างๆ ตามขั้นตอนของแต่ละระบบ โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้าน P.S.O. เป็นผู้ให้คำแนะนำและกำกับดูแลในการดำเนินงาน จากผลการประเมินสรุปผลของคณะกรรมการ P.S.O. ระดับจังหวัด ในช่วงสิ้นปีงบประมาณ 2546 พบว่า การดำเนินงานที่ผ่านมาระบบมาตรฐาน P.S.O. ระบบต่างๆ ดำเนินการได้เพียงร้อยละ 50 เนื่องจากอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านการปฏิรูประบบราชการ นโยบายไม่ชัดเจน งบประมาณสนับสนุนในการดำเนินการมีจำกัด และขาดผู้รับผิดชอบโดยตรง

ระบบมาตรฐาน 1104 : ระบบการพัฒนาบุคลากร เป็นระบบมาตรฐานที่มุ่งเน้นบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน การพัฒนาระบบการฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักระบบคุณธรรมและจริยธรรม การพัฒนาระบบการนิเทศงานแบบรวมส่วน การพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พัฒนาให้หน่วยงานราชการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ควบคุมค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาวิชาชีพ (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.พ.2545: 9-12) การพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน 1104 สอดคล้องกับแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545-2549 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของสังคมไทยที่พึงประสงค์เป็นสังคมที่เข้มแข็งมีคนดี คนเก่ง มีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย เคารพกฎหมาย มีความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ มีความสามารถคิดเองทำเอง และพึ่งตนเองได้ ระบบมาตรฐาน 1104 เป็นระบบการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่สามารถนำมาปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดหนองคาย เมื่อบุคลากรดีมีคุณภาพจะส่งผลต่อการปฏิบัติที่สามารถทำให้ระบบมาตรฐาน P.S.O. อื่นๆ ประสบความสำเร็จและขอรับรองมาตรฐานได้ เป็นสาเหตุทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับ

การพัฒนานุเคราะห์ ตามระบบมาตรฐาน 1104:ระบบการพัฒนานุเคราะห์ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ มาใช้วางแผนกำหนดแนวทางในการพัฒนานุเคราะห์สาธารณสุขของจังหวัดหนองคายให้ประสบผลสำเร็จต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนานุเคราะห์ตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104: ระบบการพัฒนานุเคราะห์
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 : ระบบการพัฒนานุเคราะห์ ระหว่าง
 - 2.2.1 ลักษณะส่วนบุคคล
 - 2.2.2 ลักษณะทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
 - 2.2.3 ลักษณะตำแหน่งทางราชการ
 - 2.2.4 สิ่งสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ในการพัฒนานุเคราะห์สาธารณสุขจังหวัดหนองคายตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104
- 2.4 เพื่อหาข้อเสนอแนะและแนวทางการปฏิบัติในการพัฒนานุเคราะห์สาธารณสุขจังหวัดหนองคาย

3. กรอบแนวคิดของการวิจัย

ศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายที่มีต่อการพัฒนานุเคราะห์ ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104: ระบบการพัฒนานุเคราะห์ โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นที่จะทำการศึกษา ดังต่อไปนี้ คือ

- 3.1 ลักษณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คุณลักษณะทั่วไปของประชากร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บทบาทที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ด้านตำแหน่งทางราชการ ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ส่วนสิ่งสนับสนุนอื่นๆ ได้แก่ การได้รับการอบรม P.S.O. การได้รับข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ลักษณะต่างๆ

เหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุข ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร

3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการคู่สัญญาปฐมภูมิ (CUP) สังกัดหน่วยงานภาครัฐของจังหวัดหนองคาย

3.3 เกณฑ์มาตรฐานของระบบ P.S.O.1104 : ระบบการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย

3.3.1 การนิเทศงาน

3.3.2 ระบบคุณธรรม

3.3.3 การพัฒนาจริยธรรม

3.3.4 สมรรถนะของเจ้าหน้าที่

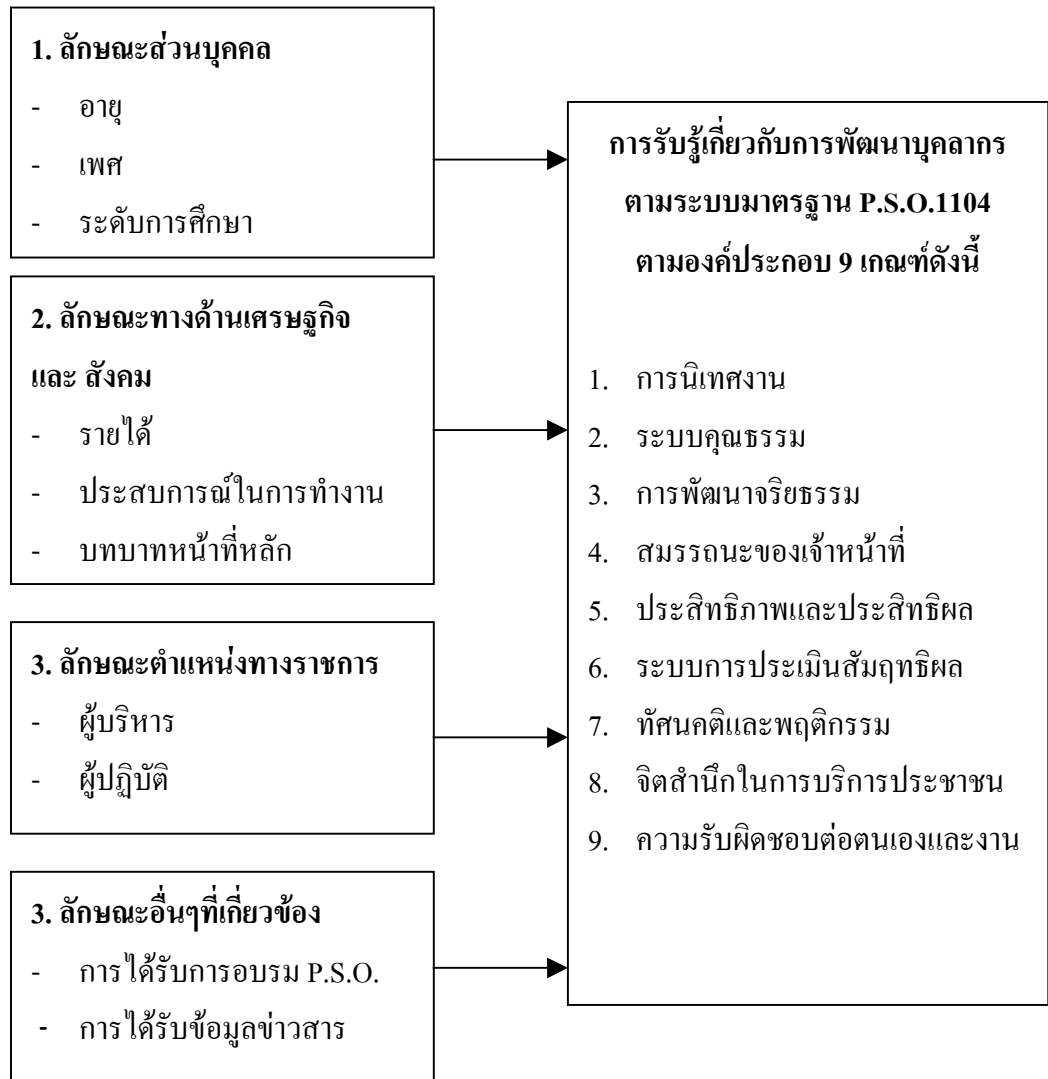
3.3.5 ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.3.6 ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล

3.3.7 ทักษะคิดและพฤติกรรม

3.3.8 จิตสำนึกในการบริการประชาชน

3.3.9 ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน จะมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบ P.S.O.1104 แตกต่างกัน

4.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทหน้าที่หลักที่ต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบ P.S.O.1104 แตกต่างกัน

4.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐาน P.S.O.1104 แตกต่างกัน

4.4 สมมติฐานข้อที่ 4 สิ่งสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การได้รับการอบรม P.S.O.1104 การได้รับข้อมูลข่าวสาร การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบ P.S.O.1104 แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาบุคลากรสาธารณสุขทุกสาขาวิชาชีพ ในหน่วยคู่สัญญาบริการปฐมภูมิ (CUP) สังกัดภาครัฐ จำนวน 13 แห่ง ในจังหวัดหนองคาย ซึ่งได้รับนโยบายให้มีการดำเนินโครงการ P.S.O. ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2545

6. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

6.1 การรับรู้ หมายถึงการที่บุคลากรสาธารณสุขมีการรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 : ระบบการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ได้แก่ การนิเทศงาน ระบบคุณธรรม การพัฒนาจริยธรรม สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล ทักษะคติและพฤติกรรม จิตสำนึกในการบริการประชาชน และความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน

6.2 บุคลากรสาธารณสุข หมายถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยคู่สัญญาบริการปฐมภูมิ (CUP) ต่างๆ ของจังหวัดหนองคายสังกัดภาครัฐจำนวน 13 แห่ง โดยสามารถแบ่งตามบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O เป็น 2 กลุ่ม คือ

6.2.1 กลุ่มผู้บริหาร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาล สาธารณสุขอำเภอ ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ นักวิชาการสาธารณสุข หัวหน้าฝ่ายต่างๆ ในโรงพยาบาล หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งมีหน้าที่กำหนดทิศทาง นโยบายและวางแผนการพัฒนากุศลกรในหน่วยงานของตนเอง

6.2.2 กลุ่มผู้ปฏิบัติ ประกอบด้วย บุคลากรที่มีหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติตามกิจกรรมการพัฒนากุศลกรตามระบบมาตรฐาน P.S.O. ได้แก่ ข้าราชการหรือพนักงานของรัฐหมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอและศูนย์สุขภาพชุมชนตำแหน่งข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ

1) ลูกจ้างประจำ หมายถึงเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอและศูนย์สุขภาพชุมชนในตำแหน่งลูกจ้างประจำ

2) ลูกจ้างชั่วคราว หมายถึงเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอและศูนย์สุขภาพชุมชนในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว

6.3 ระบบการพัฒนากุศลกรตามมาตรฐาน P.S.O. หรือองค์ประกอบของเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 10 เกณฑ์ของระบบการพัฒนากุศลกร หมายถึงการกำหนดเกณฑ์ระบบการพัฒนากุศลกรของภาครัฐมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ประกอบด้วยมิติต่างๆ อันจะนำไปสู่การพัฒนากุศลกรที่มีประสิทธิภาพ มีอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชน และยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม เพื่อที่จะสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างครอบคลุม ท้าถึง มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น มีองค์ประกอบ 9 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

6.3.1 การนิเทศงาน หมายถึง การที่หน่วยงานสาธารณสุขมีการดำเนินการนิเทศงานให้แก่บุคลากรอย่างครอบคลุมเพื่อให้เรียนรู้งานในทุกๆ ด้าน เพื่อเป็นตัวแทนของแต่ละหน่วยงานได้ สามารถมองเห็นภาพรวมขององค์กรและประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตระหนักถึงประโยชน์การทำงานเสริมกันของทุกฝ่าย

6.3.2 ระบบคุณธรรม หมายถึง การที่หน่วยงานสาธารณสุขมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการวางตนให้เป็นกลาง รักษาผลประโยชน์ของทางราชการ การรักษาความเป็นธรรมให้กับทุกๆ ฝ่าย และดูแลผลประโยชน์สาธารณะ

6.3.3 การพัฒนาจริยธรรม หมายถึง การที่หน่วยงานสาธารณสุขมีการจัดตั้งหน่วยงานต่างๆ เพื่อควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้วางตนเป็นกลาง สร้างระบบที่ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบ และประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้

6.3.4 สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึง การที่หน่วยงานสาธารณสุข มีการกำหนดมาตรฐานในการฝึกอบรม มีระบบรองรับการฝึกอบรม กำหนดระยะเวลาฝึกอบรม และประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ ความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่

6.3.5 ประสิทธิภาพและประสิทธิผล หมายถึง การที่หน่วยงานสาธารณสุขมีการ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆ ให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถปฏิบัติงาน ได้จริงเป็น ตัวแทนประชาชน สร้างความศรัทธา รู้ปัญหาที่แท้จริง ไม่ผลักภาระให้ประชาชน สามารถปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง รวมถึงสามารถจัดลำดับความสำคัญของ งานได้อย่างเป็นอันดับหนึ่งและนำทรัพยากรไปใช้ได้อย่างคุ้มค่า

6.3.6 ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล หมายถึง การที่หน่วยงานสาธารณสุขมีการ สร้างระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล เพื่อประเมินผลงานเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลัง พัฒนาระบบมาตรฐาน P.S.O. ของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน โดยการเน้นการแก้ไขปัญหาให้ ตรงกลุ่มเป้าหมายและการบรรลุผลลัพธ์ที่ปลาย

6.3.7 ทักษะและพฤติกรรม หมายถึง การที่หน่วยงานสาธารณสุขมีการสร้าง จิตสำนึกของความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม ปลูกฝังทัศนคติที่ดี คุณธรรมจริยธรรมอันดีงามแก่เจ้า หน้าที่ เพื่อให้เป็นคนดี เสียสละ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่มีอคติ มีความโปร่งใสในการทำงาน ทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ ตลอดจนพัฒนารูปแบบการบริการประชาชน เพื่อให้ ประชาชนได้รับความพอใจ

6.3.8 จิตสำนึกในการบริการประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานสาธารณสุขมี การสร้างอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชน พร้อมทั้งจะให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นกันเอง โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ร้องเรียน ติชม และให้ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงาน

6.3.9 ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน หมายถึง การที่หน่วยงานสาธารณสุข มี การพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน และต่อประชาชน ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมี คุณภาพเสร็จตามกำหนดเวลา โดยการให้บริการไม่เห็น แก่ความเหน็ดเหนื่อย

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ด้านนโยบายการบริหาร

7.1.1 ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนให้พอเพียงสำหรับการดำเนินงานโครงการอย่างต่อเนื่อง

7.1.2 ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการสรรหาผู้รับผิดชอบโครงการ P.S.O. ของหน่วยงานได้

7.1.3 เป็นสิ่งสนับสนุนให้มีการดำเนินโครงการ P.S.O.อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

7.2 ด้านการพัฒนาบุคลากร

7.2.1 ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ไปวางแผนกำหนดแนวทางในการจัดประชุมอบรมเกี่ยวกับโครงการ P.S.O.

7.2.2 สามารถกำหนดทิศทางและนโยบายการดำเนินงาน P.S.O. ชัดเจนขึ้น

7.2.3 ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรได้

7.3 ด้านสนับสนุนวิชาการ

7.3.1 เป็นข้อมูลพื้นฐานด้านวิชาการได้

7.3.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานด้านบริหารได้

7.3.3 เป็นข้อมูลในการนิเทศติดตามการดำเนินโครงการ P.S.O.

7.4 เพื่อเป็นกรณีศึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำหรับหน่วยงานที่จะดำเนินโครงการพัฒนาบุคลากรและขอรับรองมาตรฐานระบบการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand international public sector standard management system and outcomes: Thailand international P.S.O.)

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นของการศึกษาที่ประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource Development)

1.1 ความหมายและความสำคัญ

สมาน รังสิโยกฤษณ์ (2533: 82) ได้กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคล หรือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource Development) หมายถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานดีขึ้น หรืออีกนัยหนึ่งการพัฒนาบุคคลเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะอุปนิสัยและวิธีการในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาบุคคลเป็นกระบวนการที่จะต้องทำต่อเนื่องกันไปตลอดระยะเวลาที่คนทำงานอยู่ในองค์กร เพราะวิทยาการและเทคนิคในการทำงานได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานก็จำเป็นจะต้องเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา จึงต้องมีการพัฒนาบุคคลให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของสังคมด้วย

คณัย เทียนพูน (2539: 3-157) ได้กล่าวถึงความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลว่า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยียุคโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้การสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและแพร่หลาย โลกแคบลง การแข่งขันในธุรกิจมากขึ้น องค์กรประกอบต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจจึงจำเป็นต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย

องค์กรประกอบในการดำเนินธุรกิจประกอบด้วยปัจจัยหลายประการด้วยกัน แต่สิ่งที่มีค่ามากในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จคือ การพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมและทันที่ เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจในอนาคต

การแบ่งภารกิจของงานบริหารทรัพยากรบุคคล ควรจัดให้เป็นภารกิจที่สนองตอบนโยบายและกลยุทธ์ของธุรกิจหรือไม่ และทำให้ทราบอีกว่า องค์กรยังไม่ได้ทำในภารกิจด้านใดบ้าง ซึ่งได้แบ่งภารกิจหลักของงานบริหารทรัพยากรบุคคลออกเป็น 4 ภารกิจหลักๆ คือการสรรหา การพัฒนา การรักษานักงาน และการใช้ประโยชน์ โดยการพัฒนา (Development) หมายถึง การพัฒนาที่สามารถกระทำได้ด้วยการพัฒนาในรูปแบบของการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) กับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) ทั้ง 2 วิธี มีจุดมุ่งหมายที่จะเสริมสร้างให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์เพิ่มขึ้นจนพนักงานสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็พร้อมที่จะรับผิดชอบงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงการมุ่งสู่องค์กรที่จะชนะในการแข่งขันด้วย

สาเหตุต้องมีการปรับระบบการอบรมและพัฒนาคน ก็เพื่อให้เป็นเครื่องมือสำหรับการสร้างประสิทธิภาพในการผลิตและสามารถรักษาค้นทุนสินค้ำรวมทั้งเพิ่มคุณภาพสินค้า และการจัดระบบการบริการที่ดีได้จริง ซึ่งวิธีการที่จะทำได้ คือ ต้องสามารถให้ความรู้และทักษะที่จำเป็นและเหมาะสม (Proper knowledge) และเพื่อให้การอบรมและพัฒนาเป็นพื้นฐานในการช่วยปรับตัวเพื่อสู้การแข่งขันด้วยประสิทธิภาพและคุณภาพที่สูงขึ้น โดยวิธีการดังนี้

1. สร้างประสิทธิภาพการบริหารองค์กรให้สูงขึ้น ด้วยการรู้จักนำเอาเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ได้อย่างได้ผล ซึ่งจะช่วยให้มีการจัดระบบการจัดการเท่าเทียมมาตรฐาน โลกซึ่งข้อมูลคืออำนาจ

2. มีการพัฒนาการบริหารและจัดการที่ดี ซึ่งจะช่วยให้ผลผลิตและการทำงานมีคุณภาพดีขึ้น ผลผลิตและต้นทุนถูกลง ทั้งนี้การพัฒนานักบริหารและระบบการฝึกอบรม พนักงานจะต้องมีคุณภาพและดีพอ คือ มีความรู้และได้ทักษะที่สำคัญและจำเป็น และผลิตได้ตรงตามความต้องการ เพื่อเป็นพื้นฐานของการสร้างประสิทธิภาพของการผลิตทุกแขนงได้อย่างสมดุล

1.2 สภาพปัญหาและกรอบแนวคิดใหม่ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ในทิศทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะประเทศไทย มีประเด็นที่ควรพิจารณาหาของบุคลากรและกรอบแนวคิดใหม่ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้

1.2.1 สภาพปัญหาของทรัพยากรบุคคล

การเริ่มต้นที่ปัญหาทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากจุดนี้จะทำให้เราเห็นทิศทางหรือแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจนได้ในระยะยาว สภาพปัญหาที่พบคือ ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ในกำลังแรงงาน ส่วนใหญ่ยังมีพื้นฐานการศึกษาที่ไม่สูงนัก เพราะทิศทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของไทยเราขาดทิศทางการยกระดับความรู้ให้สามารถรองรับการเติบโต

ทางเศรษฐกิจ แม้จะมีการกำหนดในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ให้เน้นเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาคน ก็ตาม แต่ก็ยังใช้เวลาในการพัฒนาให้มีพื้นฐานความรู้ที่สูงขึ้น นอกจากนี้แล้วทรัพยากรบุคคลที่อยู่ในองค์กรหรือธุรกิจต่างๆ มีความรู้ก้าวหน้าตามยุคสมัย แต่ไม่สามารถนำความรู้ที่มีอยู่นั้นออกมาใช้ในเชิงปฏิบัติที่เหมาะสม

1.2.2 กรอบแนวคิดใหม่ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

จากสภาพปัญหาทรัพยากรบุคคลดังที่กล่าวมา รวมทั้งการที่กระแสของ โลกาภิวัตน์ทำให้การพัฒนาทรัพยากรบุคคลมีการเปลี่ยนแปลงกรอบแนวคิดใหม่ (Paradigm Shift) ดังต่อไปนี้

1) นิยามใหม่ของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในความหมายใหม่จะหมายถึง การบูรณาการเพื่อใช้การฝึกอบรมและการพัฒนา การพัฒนาอาชีพ การพัฒนาองค์กรสำหรับปรับปรุงบุคคล ทีม และประสิทธิภาพขององค์กร

(1) บูรณาการ ขยายความได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลไม่ใช่เพียงผลรวมของกิจกรรมบางส่วนข้างต้น แต่เป็นการใช้ประโยชน์ทั้งหมดเพื่อการพัฒนาให้เกิดความสำเร็จในระดับที่สูงขึ้นของแต่ละคน และเกิดประสิทธิผลขององค์กรมากกว่าจะใช้วิธีการที่จำกัดเท่าที่เป็นไปได้ ขอบเขตจะครอบคลุมถึง

- กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้
- กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง 6 แบบของคนในการทำงาน

ทำงานในองค์กร คือ จะมีคนเข้ามาใหม่ (In) มาสู่องค์กร การโอนย้าย (Across) เพื่อการเปลี่ยนแปลงในหน้าที่การงาน การเลื่อนชั้นหรือตำแหน่ง (Up) การลดชั้นหรือตำแหน่ง (Down) การเพิ่มความชำนาญในตำแหน่ง (Progress In Place) และการลาออก (Out)

(2) การฝึกอบรม (Training) หมายถึง การมุ่งที่จะวิเคราะห์ ทำให้มั่นใจ และช่วยพัฒนาการเรียนรู้ หัวใจสำคัญของการฝึกอบรมคือทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ในปัจจุบันให้ได้ การฝึกอบรมเริ่มแรก คือ การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล เช่น การฝึกอบรมทักษะเบื้องต้น (Basic Skills Training) การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Orientation Training) การฝึกอบรมให้ได้ตามคุณสมบัติของงาน (Qualifying Training) การฝึกอบรมเพื่อให้ได้ตามคุณสมบัติของงาน (Second – Chance Training) การฝึกอบรมข้ามหน้าที่การงาน (Cross-Training) การฝึกอบรมซ้ำ/ ทบทวน (Retraining) การฝึกอบรมเพื่อเตรียมหางาน (Outplacement Training)

(3) การศึกษา (Education) คือการเรียนรู้ที่มุ่งเพื่องานในอนาคตหรือการเปลี่ยนแปลงในความรู้ เป็นการช่วยแต่ละบุคคลให้มีคุณสมบัติที่จะเติบโตหรือประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของอาชีพในอนาคต การศึกษามักจะสัมพันธ์กับการพัฒนาอาชีพและเป็นการริเริ่มโดยบุคคลมากกว่าองค์กร ในองค์กรมักจะเรียกว่า การศึกษาของพนักงาน (Employee Education) เช่น การศึกษาเพื่อให้ได้พื้นฐานที่จำเป็นในงาน (Remedial Education) การศึกษาเพื่อเพิ่มความเป็นวิชาชีพ (Qualifying Education) การศึกษาต่อเนื่อง (Continuing Education)

(4) การพัฒนาพนักงาน (Employee Development) เป็นลักษณะที่องค์กรเป็นผู้ดำเนินการเพื่อพนักงานที่มุ่งการวิเคราะห์ ทำให้มั่นใจและช่วยก่อให้เกิดสิ่งใหม่โดยผ่านการเรียนรู้ เป็นการเพิ่มโอกาสให้แต่ละบุคคลเติบโต ทำให้คนทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพราะพวกเขาเป็นแหล่งความรู้เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ ประสบการณ์ และความรู้จากสิ่งที่ดีงออกมาจากการทำงาน

(5) การพัฒนาอาชีพ (Career Development) คือวิธีการที่เป็นระบบจัดทำโดยบริษัทเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า พนักงานที่พร้อมด้วยคุณสมบัติและประสบการณ์จะมีให้เลือกใช้หรือสนองตอบความต้องการได้อย่างทันทีที่บริษัทต้องการ ซึ่งมี 2 ส่วนหลักๆ คือ การวางแผนอาชีพ (Career Planning) การบริหารอาชีพ (Career Management)

(6) การพัฒนาองค์กร (Organizational Development) คือการปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่ “องค์กรแห่งการเรียนรู้” (Learning Organization) เพื่อชนะในการแข่งขัน ซึ่งปัจจุบันมี 2 แนวทาง คือการปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นการปรับเปลี่ยนองค์กรแบบค่อยเป็นค่อยไป เช่น TQM, ISO 9000 กับการปรับรื้อระบบขององค์กร (Process Innovation) เช่น การรีเอนจิเนียริง (Reengineering)

ทั้งนี้การเรียนรู้คนในองค์กรจะครอบคลุมในทุกระดับคือ

ก. การเรียนรู้ของบุคคล ในการเรียนรู้ของบุคคลยังเป็นการเน้นที่ “KUSA” คือ ความรู้ (Knowledge:K) หมายถึง ให้มีความรู้ในหลักการแนวคิดหรือมโนทัศน์ (Concept) ในสิ่งที่จะให้บุคคลได้เรียนรู้ ความเข้าใจ (Understand:U) เป็นลักษณะที่เป็นผลต่อเนื่องจากความรู้ สามารถตีความ แปลความ ขยายความในหลักการหรือแนวคิดนั้นได้ ทักษะ (Skill:S) ทักษะในการทำงานของบุคคลในองค์กรมีอยู่ 3 ระดับ คือ ขั้นแรก เป็นทักษะเบื้องต้น หมายถึงเป็นการทำได้โดยดูจากตัวอย่าง คำชี้แนะหรือการกำกับใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา ขั้นที่สอง เป็นทักษะขั้นกลาง หมายถึง การทำได้โดยกำกับชี้แนะห่างๆ จากผู้บังคับบัญชาและขั้นสุดท้าย เป็นทักษะ ที่ทำได้โดยอัตโนมัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องวิธีการหรือในสถานการณ์แบบใด บุคคล

ผู้นั้นสามารถทำได้เองโดยอัตโนมัติ ผู้บังคับบัญชาเพียงให้กรอบแนวและเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการก็พอและทัศนคติ (Attitude:A) เป็นการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือแบบแผนในการทำงานโดยการปรับทัศนคติของบุคคลให้เป็นคนที่มีเหตุผลเข้าใจถึงความคิดและความรู้สึกของผู้อื่นขณะเดียวกันก็เปิดใจพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่นด้วย

ข. การเรียนรู้ของทีม เป็นการเรียนรู้ที่เรียกว่า ทีมการเรียนรู้ (Team Learning) หมายถึง การที่องค์กรได้ปรับเปลี่ยนเป็นแบบราบ หรือแบบยี่ดหุ่ยของการทำงานแต่ละแผนก แต่ละฝ่าย ได้ปรับเปลี่ยนให้เป็นแบบทีมงาน ดังนั้นในการทำงานจำเป็นที่จะต้องมีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน (Performance Analysis) ตั้งแต่เริ่มการทำงาน ขณะปฏิบัติงาน และสิ้นสุดการทำงาน เพื่อจะได้นำผลสรุปมาเป็นบทเรียนหรือประสบการณ์เพื่อสามารถทำได้ดีกว่าเดิมหรือเรียนรู้ความสำเร็จจากผลงานที่ผ่านมา

ค. องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Organizational Learning) เมื่อองค์กรเกิดการเรียนรู้ในลักษณะทีมการเรียนรู้ (Team Learning) จะทำให้องค์กรกลายเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” ขึ้นมาได้

1.3 แนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

คณีย์ เทียนพุด (2542: 49-52) กล่าวว่า มุมมองใหม่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นเรื่องเกี่ยวกับการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs Survey) เป็นความจำเป็นในลักษณะ Global Training Needs หรือความจำเป็นในการพัฒนาบุคคล (HRD Needs Assessment) เพราะธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเพื่อเป็นระดับโลก หรือการแข่งขันในระดับโลกมากขึ้น

ปัญหาที่แก้ได้ด้วยการฝึกอบรมและพัฒนา ในอดีตที่ผ่านมามักฝึกอบรมหรือผู้บริหารด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล ถูกขีดกรอบให้มุ่งแก้ปัญหาขององค์กรเฉพาะที่แก้ไขได้ด้วยการระดมการพัฒนาคนนั้น แต่ตามเนื้อหาใหม่ของความจำเป็นในการพัฒนาคนต้องครอบคลุมไปถึง “ระบบงาน” หรือ “กระบวนการธุรกิจ” ด้วย จึงทำให้กระบวนการพัฒนาคนประสบความสำเร็จตามแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ และความหมายใหม่ในการพัฒนาคน

วิธีการสำรวจความจำเป็นเมื่อเนื้อหาที่เป็นแก่นสำคัญของความหมายในความจำเป็นในการพัฒนาคนเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นวิธีการสำรวจความจำเป็นจึงต้องใช้เทคนิคที่สูงขึ้น เช่น 1) การวิจัยเชิงสำรวจ (Research Survey) ที่เน้นกระบวนการวิจัยที่เป็นระบบ 2) การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน (Performance Analysis) ที่มาจากการประเมินผลงานแบบทีมกระบวนการและ 3) การใช้เทคนิคกลุ่มโฟกัส (Focus Group) เป็นเทคนิคการวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงจากบุคคลหรือผู้รู้เกี่ยวกับงาน

ที่กล่าวมา เป็นสิ่งที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการหาความจำเป็นในการพัฒนาคน ซึ่งเป็นมุมมองใหม่ในการพัฒนาคนที่กำลังเกิดขึ้นและมีผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในทศวรรษใหม่นี้

ฮิเดโอะ อิโนฮาริ (1997: 3-4) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการปรับปรุงมูลค่าเพิ่มของผลิตภาพ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความหมายลึกซึ้งกว่าเทคนิคในการสรรหา ประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม การบริการ ค่าตอบแทน และปฏิบัติการงานบุคคลอื่นๆ แต่เป็นเรื่องของการพัฒนาพนักงานและผู้จัดการในฐานะมนุษย์ที่อยู่ในชุมชนงาน คนงานไม่ได้รับการจัดไว้เป็นเพียงปัจจัยทางเทคนิคอย่างหนึ่งที่สามารถจะนำมาใช้หรือหาประโยชน์แต่ฝ่ายเดียวเท่านั้น คนงานทุกคนก็เป็นสมาชิกของบริษัทคล้ายๆ กับครอบครัวที่ต้องการความกลมเกลียว ทางสายกลาง และความร่วมมือ เพื่อนำความสุขความเจริญมาสู่คน

กลุ่มคนภายนอกประเทศได้ให้ความสนใจมากขึ้นต่อการค้นหาคุณภาพของความสำเร็จทางเศรษฐกิจของญี่ปุ่นในยุคหลังสงคราม และกุญแจที่กล่าวถึงกันคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับสถานประกอบการ ซึ่งหลักการทางองค์กรของบริษัทญี่ปุ่นมีดังนี้ คือ 1) มุ่งเน้นการตลาด 2) การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง และ 3) เน้นเรื่องความสัมพันธ์

ในหลักการประการที่สาม คือ การเน้นความสัมพันธ์มากกว่าภาระหน้าที่ ไม่มีตำราการบริหารงานของญี่ปุ่นเล่มใดที่คิดว่าถึงปัจจัยพื้นฐานในการบริหารงานสามประการ ดังต่อไปนี้ คือ Mono (วัตถุปัจจัย-วัสดุ เครื่องจักรกล และผลิตภัณฑ์) Kane (สินปัจจัย - เงิน ยอดขาย ต้นทุน กำไร) Hito (มนุษย์ปัจจัย - พนักงาน ลูกค้า ผู้จำหน่ายของ รวมถึงประชามธุรกิจโดยรวมด้วย) บทบาทของฝ่ายบริหารคือ การนำเอาปัจจัยทั้งสามมาผสมผสานให้ได้ส่วนผสมที่ดีที่สุดและเหนืออื่นใดก็คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อันเป็นปัจจัยที่ขาดเสียมิได้ให้มีความสัมพันธ์อันดีเลิศกับปัจจัยที่เหลืออีกสองประการซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถขาดหายไปได้

ในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โปรแกรมการฝึกอบรมและการพัฒนาของบริษัทนั้น จัดขึ้นมาตามสภาพความเป็นจริง บริษัทถือว่าลูกจ้างทั้งหลายแทบทุกคนมีศักยภาพพอเพียงที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และปรับปรุงคุณภาพทางด้านความเป็นมนุษย์และทางด้านเทคนิคได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีสภาพที่น่าภิรมย์ทั้งทางกายและจิตใจอย่างพอเพียงพร้อมทั้งจัดให้มีผู้ให้การฝึกอบรมอันทรงคุณวุฒิด้วย

การฝึกอบรมและการพัฒนามีลักษณะพิเศษ คือ 1) การเน้นมนุษย์สัมพันธ์ 2) เป็นความรับผิดชอบของบริษัท 3) เป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง 4) มีจุดประสงค์อันหลากหลาย

ประการแรก ชาวญี่ปุ่นเชื่อกันว่าวิธีการถ่ายทอดและสอนเทคโนโลยีที่ดีที่สุดก็คือ การถ่ายทอดและสอนกันโดยตรง จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง และวิธีที่ดีที่สุดในการเรียนรู้ก็คือ การปฏิบัติงานร่วมกันกับบรรดาเพื่อนร่วมงาน

ประการที่สอง การฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นหน้าที่ที่สำคัญของบริษัท บริษัทจะต้องเอาใจใส่ดูแลเรื่องการพัฒนาของสมาชิกของบริษัท (เช่นเดียวกับครอบครัวซึ่งต้องดูแลสมาชิกของตน) บริษัทจะต้องอุทิศทั้งเวลาและพลังงานไปในการพัฒนาบุคคลอย่างต่อเนื่อง

ประการที่สาม การฝึกอบรมจึงเป็นเรื่องที่กระทำกันอย่างต่อเนื่องระยะยาว ถึงแม้ว่าจะไม่เป็นการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการเสมอไปก็ตาม การฝึกอบรมมักจะมีลักษณะไม่เป็นทางการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรมด้านมนุษย์สัมพันธ์

ประการที่สี่ การฝึกอบรมและการพัฒนานั้นมีวัตถุประสงค์อันหลากหลายหลายเป็นการเตรียมพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการพื้นฐาน และความจำเป็นที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของบริษัท กล่าวคือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และความสามารถในการผลิต มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน และการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ ด้วยเหตุนี้ การฝึกอบรมจึงมีจุดมุ่งหมายในการยกระดับความรู้ด้านเทคนิค และด้านขวัญของกำลังแรงงานทั้งหมดให้สูงขึ้น และถึงแม้ในแต่ละครั้งจะมีเพียงไม่กี่คนที่มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมก็ตาม แต่บทเรียนที่ได้เรียนรู้มานั้น ก็จะต้องนำไปแบ่งปันกับคนอื่นๆ ในสถานที่ที่ทำงานกันเป็นกลุ่ม มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานนั้นเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง ดังนั้นวุฒิภาวะ บุคลิกภาพที่เข้ากับคนได้รอบด้านและความเป็นมิตรไมตรีจึงเป็นเรื่องที่จะขาดเสียมิได้ การฝึกอบรมมิได้มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาด้านเทคนิคอันจะก่อให้เกิดความก้าวร้าวในตัวบุคคล เพราะจะส่งผลกระทบต่อมนุษย์สัมพันธ์อันดี ในเรื่องนี้ญี่ปุ่นปรารถนาจะให้เกิดการพัฒนาทักษะด้านเทคนิคและด้านวุฒิภาวะของมนุษย์ที่ได้สมดุลกัน

ดังนั้นจะเห็นได้ชัดว่าลักษณะสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในญี่ปุ่น คือ

- 1) งานที่มอบหมายให้ทำนั้นมีลักษณะยืดหยุ่นและย้ายได้
- 2) การฝึกอบรมรอบด้านและมีระยะยาว
- 3) ระบบงานที่ทุกคนมีส่วนร่วม
- 4) ระบบค่าจ้างระยะยาว และยืดหยุ่น
- 5) วินัยอันเข้มงวดในสถานที่ทำงานเพื่อ “การพัฒนา” มากกว่า “การบริหาร”

ทรัพยากรมนุษย์ ลักษณะดังกล่าวนี้ ได้ถูกพัฒนาขึ้น โดยมีบรรทัดฐานในการว่าจ้างระยะยาวเป็นพื้นฐาน และมีความเชื่อและวางใจซึ่งกันและกัน ระหว่างฝ่ายบริหาร และฝ่ายแรงงาน เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ลักษณะดังกล่าวนี้จะปรับตัวให้เข้ากับภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ เพื่อที่จะบรรลุผลได้

อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งสองฝ่ายจะต้องใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องในการปลูกเรื้อ และทำนุบำรุงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

ศูนย์ฝึกอบรมซัมซุง (2534: 134-138) กล่าวไว้ว่า “สร้างคนสไตล์ซัมซุง” กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทซัมซุงว่า ความสำเร็จของบริษัทซัมซุงที่ก้าวมาในระดับนี้ได้ นอกจากเรื่องเทคโนโลยีการตลาดและการบริหารแล้ว การพัฒนาทรัพยากรบุคคลก็เป็นสิ่งที่ซัมซุงให้ความสำคัญอย่างมาก หลักสูตรพัฒนาบุคลากรของซัมซุงแบ่งออกเป็น 2 หลักสูตรใหญ่ๆ คือ หลักสูตรภาคบังคับและหลักสูตรพิเศษ

หลักสูตรภาคบังคับเป็นหลักสูตรที่ชาวซัมซุงทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรม ซึ่งจะจัดหลักสูตรครอบคลุมตั้งแต่ พนักงานเข้าใหม่ระดับล่าสุดไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจแจ่มชัดต่อหน้าที่ในส่วนที่ตนรับผิดชอบอยู่

หลักสูตรพื้นฐาน เป็นหลักสูตรที่พนักงานทุกระดับต้องเรียน แต่จะเรียนรู้ในเรื่องอะไรขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละระดับ พนักงานปฏิบัติงานระดับล่างจะเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรของซัมซุง และแยกย่อยไปถึงแต่ละบริษัทในเครือที่พนักงานสังกัดอยู่ รวมทั้งการให้ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงาน ในระดับผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไป จนถึงผู้บริหารระดับสูงก็มีหลักสูตรให้ความรู้เฉพาะของแต่ละระดับจนถึงการจัดสัมมนาสำหรับผู้บริหารระดับบนสุด

หลักสูตรพิเศษจัดทำขึ้นเพื่อให้ชาวซัมซุงรู้สึกและเข้าใจแต่ละสายงานที่ตนรับผิดชอบ รวมทั้งความรู้พิเศษอื่นๆ ให้แก่พนักงาน ยกตัวอย่างเช่น ในระดับผู้จัดการจะเรียนรู้ในเรื่อง กลยุทธ์ การวางแผนการตลาดในประเทศ การใช้วัตถุดิบ การจัดการและการบัญชี หลักการทำงานเป็นทีม กลยุทธ์เกี่ยวกับการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ฯลฯ

สิริรัตน์ ไกรวนิช (2539: 41-42) ได้กล่าวถึงนโยบายการพัฒนากำลังคนตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ว่า เรื่องการพัฒนากำลังคนในแผนฯ 8 นั้น เรานั้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างที่ทราบกัน แต่ไม่ได้หมายถึงพัฒนาคนอย่างเดียว เพราะเดิมแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จะเน้นพัฒนาเศรษฐกิจเป็นสำคัญ แต่แผนฯ 8 นี้ การพัฒนาจะมุ่งเน้นเพื่อตอบปัญหาว่าพัฒนาแล้วคนได้อะไร นั่นคือ เราต้องพัฒนาคนและพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมรอบตัวคน รวมทั้งระบบการเมือง การปกครอง การบริหารราชการแผ่นดินให้เอื้อต่อคน ให้คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาไม่ใช่ให้เศรษฐกิจเป็นศูนย์กลาง เศรษฐกิจเป็นเพียงเครื่องมือ และเป็นระบบที่อยู่รอบตัวคนเท่านั้น สรุปคือต้องพัฒนาทุกปัจจัยไม่ว่า

เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ระบบการเมืองการปกครอง ให้เอื้อต่อกันและเอื้อต่อคน และต้องพัฒนาคนให้เอื้อต่อปัจจัยอื่นๆ ด้วยเช่นกัน

หลักสำคัญของการพัฒนาคนให้เป็นที่ไปตามแผนฯ 8 ที่ตั้งไว้ต้องใช้แนวความคิดในแง่ให้เกิดการมีส่วนร่วมทุกระดับในทุกฝ่าย คือ ภาครัฐ เอกชน NGO (non Government Organization) ประชาชน วิชาการ นั่นคือให้ทุกระดับร่วมมือกันเป็นระบบขั้นตอน ดังนั้นการพัฒนาคนแต่เพียงอย่างเดียว จะมีผลกระทบต่อพัฒนาด้านอื่นๆ เพราะการพัฒนาคนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของคนด้วยโอกาส ในอนาคตทุกอย่างจะอธิบายด้วยคน ซึ่งผลจากการพัฒนาดังกล่าวจะส่งผลให้การกระจายรายได้กับการเจริญเติบโตไม่ขัดแย้งกัน

พระธรรมปิฎก (2539: 89-109) ได้กล่าวถึงการพัฒนาที่ยั่งยืนว่า การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) เกิดขึ้นมาเพราะว่าโลกประสบปัญหาการพัฒนาที่ไม่ยั่งยืนมาเป็นเวลานาน การพัฒนาที่ผ่านมาเน้นทางด้านเศรษฐกิจเป็นสำคัญ และเมื่อเอาเศรษฐกิจเป็นมาตรฐานก็เอาอุตสาหกรรมมาเป็นเครื่องชี้วัด โดยมีวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นแกนกลางหรือผู้มีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนา แต่สิ่งหนึ่งที่ไม่ควรมองข้ามในกระบวนการพัฒนาคือต้องพิจารณาว่าอะไรเป็นตัวกรรมที่ถูกกระทำ เพื่อจะเอามาสร้างความเจริญ สิ่งนั้นคือธรรมชาติ

ประเทศต่างๆ ทั่วโลกประชุมพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นและลงมติรวมกันว่าที่เกิดปัญหามากมายเพราะการพัฒนาที่ผ่านมาผิดพลาด ต้องมีการพัฒนาแบบใหม่ซึ่งมี 2 กระแส คือ กระแสที่หนึ่ง สมัชชาใหญ่องค์การสหประชาชาติ ได้ตั้งคณะกรรมการโลกว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาในปี พ.ศ.2526 ซึ่งเน้นเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืน เกิดความสมดุลมีผลยั่งยืนคือเป็นการพัฒนาที่ได้ทั้งเศรษฐกิจเจริญและพร้อมกันนั้นก็รักษาธรรมชาติแวดล้อมได้ด้วย และกระแสที่สอง องค์การศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรมของสหประชาชาติ (UNESCO) เน้นว่าการกำหนดวิธีการพัฒนาจะต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านมนุษย์ ให้คุณค่าทางวัฒนธรรมรวมอยู่ในกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมรวมทั้งการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมด้วย ปรากฏว่าคนสนใจกระแสการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งเน้นที่สภาพแวดล้อมเข้าคู่กับการพัฒนาแต่แทบไม่พูดถึงวัฒนธรรมเลย ในขณะที่กระแสที่สองซึ่งเน้นความสำคัญของปัจจัยด้านคนไม่มีใครเอาใจใส่

ในที่สุดการแก้ปัญหาทั้ง 2 กระแส คือ การพัฒนาที่ยั่งยืนและการพัฒนาเชิงวัฒนธรรม ก็มาลงที่ทำให้คนมีจริยธรรมจึงจะแก้ปัญหาได้ กระแสการพัฒนาสองสายมาบรรจบกัน เมื่อการพัฒนาคนเดินไปถูกต้อง กระบวนการพัฒนาก็จะสมบูรณ์ขึ้นด้วยการปรับปรุงสิ่งที่มีจากระบบเก่า คือ 1) สิ่งแวดล้อม ซึ่งมีปัญหาจากประชากร ความร่อยหรอของทรัพยากรและมลภาวะ เมื่อแก้ปัญหาด้วยฐานความคิดใหม่วิถีจัดการเปลี่ยนแปลงไป ช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการแก้ปัญหาได้จริง 2) การพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งมีองค์ประกอบ เช่น วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และ

พฤติกรรมเศรษฐกิจในการผลิต บริโภค และกระจายรายได้ ฯลฯ 3) การพัฒนามนุษย์ (ภาวนา) ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาให้ครบ 3 ด้าน คือ พฤติกรรมและวิถีชีวิต ตลอดจนการทำมาหาเลี้ยงชีพ เป็นระดับที่ปรากฏตัวของการแก้ปัญหา ด้านจิตใจ เช่น การพัฒนาคุณธรรม ความเข้มแข็งมั่นคงของจิตใจ

พระธรรมปิฎก (2542: 17 – 26) ได้กล่าวถึงการศึกษาที่พัฒนาคนให้เป็นผู้มีความสุขว่า มนุษย์เป็นสัตว์แห่งการเรียนรู้ เป็นสัตว์ที่ฝึกได้และเป็นสัตว์ที่ประเสริฐด้วยการเรียนรู้ฝึกหัดพัฒนา มนุษย์ไม่ต้องการเพียงเสพ แต่ต้องการชีวิตที่ดีงามซึ่งจะเกิดได้ด้วยการศึกษาเรียนรู้สร้างสรรค์ และชุมชนหรือสังคมเป็นแหล่งที่เอื้อโอกาสนี้แก่เขา เพราะฉะนั้นในความหมายนี้ ชุมชนหรือสังคม ก็คือสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษาหรือพัฒนาตนของมนุษย์แต่ละคนนั่นเอง และจะต้องให้ทุกคนเข้าใจว่า เราอาศัยสังคมแล้วสังคมจะช่วยให้เราพัฒนาตัวเราได้อย่างไร ถ้าเราไม่มีสังคมที่มีสันติสุข แต่ละคนก็จะไม่มีโอกาสที่จะพัฒนาตนได้ดี เพราะในสังคมที่ดีก็จะมีกัลยาณมิตรและปัจจัยต่างๆ ที่ช่วยเอื้อให้เราเข้าถึงชีวิตที่ดี ที่สมบูรณ์ ดังนั้นชุมชนที่ดีจึงมีลักษณะที่เอื้อต่อการศึกษาหรือการพัฒนาชีวิตของบุคคล

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 252-253) ได้เสนอลักษณะของการพัฒนาบุคลากรเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. วงจรการพัฒนาบุคลากรมีขั้นตอนดังนี้

1.1 การตัดสินใจ ผู้บริหารร่วมกับบุคลากรตัดสินใจว่าจะจัดการแก้ปัญหาโดยการ

พัฒนาบุคลากรและการศึกษาข้อมูลต่างๆ

1.2 การประเมินก่อนดำเนินการพัฒนาบุคลากร เป็นการวางแผนดำเนินงานโดยการวางแผนบุคลากรและงบประมาณ

1.3 การประเมินผลเพื่อการดำเนินงาน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อการตัดสินใจดำเนินงาน

2. องค์ประกอบของการพัฒนาบุคลากร เป็นการเสนอแนวคิดเป็นระบบ ได้แก่ บทบาทหน้าที่ของผู้มีส่วนร่วม เครื่องมือ วิธีการ งบประมาณ และผลที่ได้

เป้าหมายผลสำเร็จในด้านทรัพยากรบุคคลที่พึงปรารถนาในโลกอนาคต ยุทธศาสตร์สนทนานั้น ประกอบด้วยเป้าหมายหลักสำคัญ 2 ประเภท ที่จะต้องพยายามทำให้บรรลุผลคือ (ธงชัย สันติวงษ์ 2540: 428-431)

1. การสร้างคนและยอมรับใหม่ ให้มีนิสัยรักการเรียนรู้ ใฝ่รู้ กล่าวคือการสร้างบรรยากาศและส่งเสริมให้เกิดสังคมที่มีนิสัยชอบการเรียนรู้ (Learning Society) และสำหรับองค์กรนั้นผู้บริหารจะต้องดำเนินการพัฒนาและจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อให้พนักงานสามารถหาความรู้ทั้งเก่าและใหม่ได้ตลอดเวลา ซึ่งการจัดได้ดังกล่าวจะทำให้องค์กรมีสภาพเป็นระบบเปิดสู่โลกกว้างและพนักงานซึ่งเป็นกลไก การทำงานก็จะสามารถติดต่อสัมผัสกับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้นองค์กรที่มีกลไกการเรียนรู้ตลอดเวลา (Learning Organization) ที่พนักงานสามารถติดตามหาความรู้ได้ตลอดเวลา เกิดนิสัยการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง ทำให้ไม่เกิดปัญหานักบริหารและพนักงานล่าสมัยหรือตามวิทยาการใหม่ๆ ที่ก้าวหน้าไม่ทัน นิสัยการเรียนรู้ช่วยให้สามารถตามทันการเปลี่ยนแปลง และรู้จักปรับตัวคุณสมบัติของการตามทันและปรับตัวต่อกระแสโลกาภิวัตน์ได้นั้นเพื่อให้

1.1 มีความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่นและประเทศอื่นด้วยการสร้างทักษะและความสามารถใหม่ที่มีประสิทธิผลในการทำตลาด

1.2 มีประสิทธิภาพในการผลิต

1.3 สามารถเอาชนะการแข่งขันได้ด้วยราคาถูก ผลผลิตสูงกว่า หรือบริการที่ดีกว่าและรวดเร็วกว่า

2. มุ่งสร้างคุณภาพทรัพยากรบุคคลด้วยการจัดระบบการอบรม และพัฒนาที่มีประสิทธิภาพดีพอ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรของนักวิชาการดังที่กล่าวมา สรุปได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างรวดเร็ว จึงต้องมีการปรับปรุงการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและทันต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และการพัฒนาบุคลากรจะต้องเริ่มต้นพิจารณาสภาพปัญหาและความต้องการของหน่วยงานและของบุคลากร เมื่อพิจารณาในเนื้อหา (Content) ของการพัฒนาบุคลากรแล้ว พอจะสรุปได้ว่าการพัฒนาบุคลากรได้ขยายขอบเขตครอบคลุมใน 3 เรื่องด้วยกัน คือ การฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

2.1 ความหมายของการรับรู้

ชัยพร วิชชาวุธ (2525: 54) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึงกระบวนการตีความหรือแปลความหมายของมนุษย์ที่ได้จากความรู้สึกลสัมผัส เมื่อสิ่งเร้ามากระทบประสาทสัมผัสทั้ง 5 ประกอบด้วย ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส โดยการจำแนก คัดเลือก วิเคราะห์ด้วยระบบการทำงานของสมอง เทียบเคียงกับประสบการณ์เดิมในความจำ ให้กลายเป็นสิ่งหนึ่ง สิ่งใดที่มีความหมาย ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมและนำไปใช้ในการเรียนรู้ต่อไป

จำเนียร ช่วงโชติ (2528: 82) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึงกระบวนการแปลความหมายกับสิ่งที่เราได้รับโดยผ่านประสาทสัมผัส และพาดพิงข้อมูลที่แปลนี้ไปสู่การกระทำที่มีความหมาย ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีการรับรู้ต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์เฉพาะบุคคล

อรุณ รักรธรรม (2528: 20-21) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึงการที่บุคคลมองไปหรือเห็นอะไรแล้วจะเลือกสิ่งนั้นเข้ามาในจิตสำนึกและเข้าใจความหมายต่อสิ่งนั้นด้วยความรู้สึกลนึกคิดของตนเอง การรับรู้ถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นมูลฐานพฤติกรรมของบุคคล และเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการกำหนดแบบการประพฤติปฏิบัติในองค์การ

สุชา จันทร์เอม (2536: 119) กล่าวว่า การรับรู้เป็นการตีความหมายจากการรับสัมผัส (Sensation) ในการรับรู้ นั้น เราไม่เพียงแต่มองเห็นหรือได้ยินเท่านั้น แต่เราต้องรับรู้ได้ว่าสิ่งที่เรารับรู้นั้นคืออะไร

การรับรู้ (Perception) หมายถึง “ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือกการประมวลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา” (Schiffman and Knuk, 1991: 146)

การรับรู้ หมายถึงการที่บุคคลมองไปหรือเห็นอะไรแล้วจะเลือกสิ่งนั้นเข้ามาในจิตสำนึกและเข้าใจความหมายต่อสิ่งนั้นด้วยความรู้สึกลนึกคิดของตนเอง บันทึกความจำ ด้วยการเลือกสิ่งเร้า การประมวลสิ่งเร้า และแปลผลตีความสิ่งเร้าซึ่งต้องเทียบเคียงกับประสบการณ์เดิมในความจำ หลังจากนั้นจึงแสดงออกมาด้วยการกระทำส่วนบุคคล

2.2 ระดับขั้นของการรับรู้ (Stages of Perception)

Kraupl Taylor (1996) ได้กำหนดระดับขั้นต่างๆ ที่ซับซ้อนขึ้นตามลำดับของการรับรู้ไว้ดังนี้

2.2.1 Field of sensations คือ ในการเกิดการรับรู้ขึ้นแต่ละครั้ง จะมีการรับข้อมูลเข้ามามากกว่า 1 อย่าง เช่น ในขณะที่ฟังการบรรยาย เราจะเห็นทั้งผู้บรรยาย ได้ยินเสียงของผู้บรรยายและเห็นโสตทัศนูปกรณ์ไปพร้อมๆ กันในคราวเดียวกัน

2.2.2 Sensory percept คือ ขั้นตอนที่มีการรับรู้ข้อมูลเพียงรูปร่างลักษณะเท่านั้น โดยยังไม่มีการเทียบเคียงกับสิ่งที่จดจำได้ (recognition) เป็นขั้นตอนที่ยังไม่ทราบความหมาย เช่น เห็นวัตถุสิ่งหนึ่ง แล้วทราบแต่เพียงว่าเป็นผ้าที่มีรูปร่างเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้า โดยที่ยังไม่รู้ว่าเป็นผ้าจริงแล้วสิ่งนั้นคือ ธงชาติ

2.2.3 Meaningful percept คือ ขั้นตอนที่มีการรับรู้ความหมายของสิ่งเร้า ซึ่งขั้นตอนนี้ต้องอาศัยการเทียบเคียงกับสิ่งที่จดจำได้ (recognition) ที่อยู่ในความจำ (Memory) เช่น เมื่อเห็นผ้าที่เป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้า ที่เป็นแถบสี 5 แถบ โดยมีแถบน้ำเงินใหญ่อยู่ตรงกลาง ถูกประกบด้วยแถบขาวแดงตามลำดับ ในลักษณะที่เป็นริ้วแนวนอน ก็สามารถรับรู้ได้ว่า คือธงชาติไทย

การรับรู้ เป็นประสบการณ์การรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง ในขณะที่จินตนาการ (Imagery) นั้นถูกสร้างขึ้นโดยอยู่ในความควบคุมของจิตใจ เป็นจินตภาพที่ไม่ได้มีการรับรู้เกิดขึ้นจริง โดยปกติแล้วในคนทุกๆ ไป จะไม่มีความยากลำบากในการแยกสองสิ่งออกจากกัน เช่น ในขณะที่เราจินตนาการถึงอาหารมื้ออร่อย จนถึงแม้ว่าอาจจะดูให้เราน้ำลายสอได้ เช่นเดียวกับการได้เห็นอาหารจริง แต่เราก็อ่ยมารู้ดีว่าไม่มีอาหารจริงอยู่ต่อหน้าเรา

2.3 ความสำคัญของการรับรู้

อริยา คูหา (2543: 45) ศึกษาความสำคัญของการรับรู้ไว้ มีดังนี้

2.3.1 การรับรู้เป็นพื้นฐานสำคัญของการเรียนรู้

2.3.2 การรับรู้ทำให้เกิดอารมณ์และความรู้สึกอันมีผลต่อจิตใจที่ชั่วคราวและถาวร

2.3.3 การรับรู้ทำให้บุคคลมองเห็นคุณค่าของสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดแนวทางการ

พัฒนาปรับเปลี่ยน เลือกลง และแยกแยะสิ่งเร้ารอบๆ ตัว

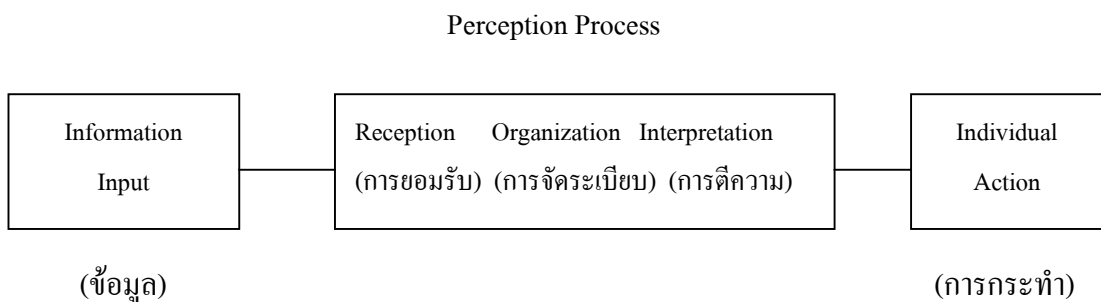
ลักษณะสำคัญของการรับรู้ มี 6 ประการ คือ

1) ต้องมีพื้นฐานข้อมูลหรือความรู้ในเรื่องนั้นมาก่อน (Knowledge Based) หรือถ้าไม่มีความรู้อย่างน้อยต้องมีประสบการณ์เดิมในเรื่องนั้นอยู่บ้าง

- 2) จะต้องประกอบด้วยข้อวินิจฉัย (Inferential) ในขั้นตอนของกระบวนการรับรู้ ทั้งนี้เพราะในการรับรู้ ต้องอาศัยวิธีการวินิจฉัย โดยการตั้งสมมุติฐานหรือประติบัติต่อเรื่องต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้การรับรู้ในสิ่งนั้นเกิดความสมบูรณ์มากที่สุด
- 3) จะต้องมีความสามารถในการแยกแยะ (Categorical) ลักษณะหรือคุณสมบัติที่สำคัญของข้อมูลนั้นได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะต้องอาศัยความจำจากประสบการณ์เดิมมาใช้
- 4) ลักษณะของการรับรู้จะต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยง (Relational) ของข้อมูลต่างๆ หลายประเภท
- 5) กระบวนการของการรับรู้จะต้องอาศัยการคัดแปลง (Adaptive) ข้อมูล จากประสบการณ์เดิมมาใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้น
- 6) กระบวนการรับรู้มักจะเป็นไปโดยอัตโนมัติ เป็นการทำงานของสมองในการรับรู้ข้อมูลต่างๆ

2.4 กระบวนการรับรู้

กระบวนการรับรู้ เป็นกระบวนการซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ซึ่งผลของการรับรู้ ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของบุคคล เชอเมอร์ฮอร์น ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 1982: 409-410) ได้กล่าวถึง กระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาเบื้องต้นในการตีความสิ่งเร้าต่างๆ ที่ได้สัมผัส เพื่อสร้างประสบการณ์ที่มีความสำคัญสำหรับผู้รับรู้ การรับรู้เป็นสิ่งที่ทำให้ปัจเจกบุคคลมีความแตกต่างกัน ไม่มีบุคคลใดที่จะมีการรับรู้เหมือนกับบุคคลอื่นเลยทีเดียว เพราะเมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าหรือสิ่งที่รับรู้ก็จะประมวลสิ่งรับรู้ นั้นเป็นประสบการณ์ที่มีความหมายเฉพาะตัวเอง ดังแผนภูมิต่อไปนี้



ที่มา: John R. Schermerhorn Jr., Jame G Hunt and Richard N. Osborn. (1982) *Managing Organizational Behavior*. New York John Wiley's Son, p.409.

ภาพที่ 2.1 แผนภูมิกระบวนการรับรู้ของเชอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์ และออสบอร์น

ดังนั้น การที่บุคคลมีพฤติกรรมหรือการกระทำที่แตกต่างกัน ก็เนื่องมาจาก บุคคลมีการรับรู้ในสถานการณ์เฉพาะตัว หรือสภาพแวดล้อมส่วนตัว จึงทำให้การรับรู้ของบุคคล ไม่เหมือนกัน ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป

2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

อริยา คูหา (2543: 52) ศึกษา ปัจจัยหรือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มีดังนี้

2.5.1 ตัวแปรจากสิ่งเร้า ได้แก่

1) ความคงที่ของการรับรู้ (Perceptual Constancy) แม้สิ่งเร้าบางอย่างจะมีรูปร่าง ขนาด สีที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากตำแหน่งที่ตั้งเปลี่ยนที่ไปแต่มนุษย์ก็ยังสามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้องทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์เดิมนั่นเอง

2) ภาพลวงตา (Perceptual Illusion) บางครั้งการรับรู้ทางประสาทตา อาจ จะคาดเคลื่อนไปจากความจริง ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่ง ที่ตั้ง ทิศทางของสิ่งเร้า ทำให้มนุษย์เกิดการรับรู้ที่ผิดไปจากความเป็นจริง

2.5.2 ตัวแปรจากมนุษย์ มีดังนี้

1) ความผิดปกติ การรับรู้อาจจะเปลี่ยนไป เนื่องจากสภาพของบุคคลนั้นมีความผิดปกติบางประการ

2) ความใส่ใจ (Attention) ความใส่ใจของมนุษย์ในเรื่องต่างๆ จะมีระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งถือเป็นความแตกต่างทางธรรมชาติ

3) สมาธิ คือ ความใส่ใจกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นเวลาติดต่อกันโดยไม่เปลี่ยนความสนใจไปสู่สิ่งอื่น ผลที่ได้จากสมาธิจะทำให้การรับรู้ดีขึ้น และยังเป็นผลดีมากต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิตของมนุษย์

2.5.3 ตัวแปรจากสภาพสังคมและวัฒนธรรม

อิทธิพลทางสังคมและวัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีการรับรู้ที่แตกต่างกัน เช่น คนในสังคมเมืองจะรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ดีกว่าคนในสังคมชนบท คนในป่าจะแยกแยะประเภทของสัตว์ได้ดีกว่าคนในเมือง เป็นต้น

2.6 การรับรู้ที่ผิดปกติ (Abnormal Perceptions) อาจแบ่งได้เป็น 2 พวกใหญ่ๆ

คือ (<http://www.mahidol.ac.th/TEMP/trilKCHK.htm>)

2.6.1. การรับรู้ที่บิดเบือน (Sensory distortions) สิ่งเร้าที่มีอยู่จริงถูกรับรู้อย่างผิดแปลกไป (distorted)

2.6.2 การรับรู้ผิด (False Perception) การรับรู้เกิดขึ้นโดยไม่มีสิ่งเร้าอยู่จริง

กอบกุล พันธุ์เจริญกุล (2528: 377) กล่าวว่า การรับรู้ของบุคคลจะแตกต่างกันแม้ว่าจะรับรู้ในเรื่องเดียวกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับอวัยวะที่ใช้ในการรับรู้ที่แตกต่างกันเล็กน้อยเพียงใด ได้แก่ ระบบประสาทรับความรู้สึก และสมองหรือสติปัญญาของแต่ละบุคคลนั่นเอง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต ความนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง กรรมพันธุ์ทางด้านชีวภาพ ภูมิหลังทางด้านชีวภาพ ภูมิหลังทางการศึกษาและฐานะทางเศรษฐกิจสังคม เป็นต้น

อรุณ รักธรรม (2528: 26) กล่าวถึง เมื่อบุคคลมีการรับรู้หรือมีความรู้ในสิ่งใดแล้วจะรับรู้ในสิ่งนั้นร่วมกับประสบการณ์เดิมแล้วจะเกิดพฤติกรรมในเรื่องนั้นตามการรับรู้ของตน

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 6-7) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ สถานการณ์ ความต้องการ และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคล การรับรู้ที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้พฤติกรรมของบุคคลแตกต่างกันออกไป

สุชา จันทน์เอม (2536: 132) กล่าวว่า การรับรู้ของบุคคลจะรับรู้ได้มากน้อยเพียงใด นอกจากจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม ความต้องการ และความสนใจแล้ว ยังขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและลักษณะของสิ่งเร้า ถ้าคนเราอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีและสิ่งเร้ามีคุณสมบัติตลอดจนมีความหมายต่อตัวเขาด้วยแล้ว ย่อมทำให้การรับรู้ดีขึ้น

ทั้งหมดที่กล่าวมามีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดการตอบสนองเป็นการกระทำและพฤติกรรมตามมา การรับรู้มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมของบุคคล เพราะถ้าบุคคลรับรู้ถูกต้อง การแสดงพฤติกรรมก็จะออกไปรูปหนึ่ง แต่ถ้าหากบุคคลรับรู้อย่างไม่ถูกต้อง จะทำให้การแสดงพฤติกรรมออกมาในอีกรูปแบบหนึ่ง นั่นคือ การรับรู้มีส่วนทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐาน P.S.O. 1104 หมายถึงการรับรู้เบื้องต้น จากจิตสำนึก ประสบการณ์ เพื่อใช้ในการตีความสิ่งเร้าต่างๆ ที่ได้อ่าน ได้สัมผัส ทำให้ผู้รับรู้ได้ประสบการณ์เพิ่มขึ้น หรือมีความคิดเปลี่ยนแปลงไปเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร แต่ทั้งนี้การรับรู้ขึ้นอยู่กับลักษณะปัจเจกบุคคล อวัยวะที่ใช้ในการรับรู้ ประสบการณ์ในอดีต ความนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง กรรมพันธุ์ทางด้านชีวภาพ ภูมิหลังทางด้านชีวภาพ ด้านการศึกษาและฐานะทางเศรษฐกิจสังคม รวมถึงความสนใจเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ของแต่ละบุคคล

3. การพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและ สัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร

3.1 ความเป็นมาของระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและ สัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงาน
ภาครัฐ(Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes :
Thailand international P.S.O.) มีความเป็นมาจากการที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
(ก.พ.) ในคราวประชุมครั้งที่ 8/2541 เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2541 ซึ่งมี นายชวน หลีกภัย นายก-
รัฐมนตรีในขณะนั้นเป็นประธานในการประชุมครั้งนั้น ได้มีการพิจารณาข้อเสนอของคณะ
อนุกรรมการส่งเสริมประสิทธิภาพและมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ในคณะ
กรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ซึ่งประธานคณะ
อนุกรรมการ ศาสตราจารย์วรเดช จันทรศร ได้เสนอให้มีการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของ
ประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ โดยได้เสนอระบบมาตรฐานรวม 11
ระบบ มุ่งให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและ
สังคมส่วนรวมตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธ
ศักราช 2540 มาตรา 75 (วรรค จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล 2542:1/1-1/3)

ในการประชุมดังกล่าว นายกรัฐมนตรีได้มีดำริเห็นชอบในหลักการว่าประเทศไทย
ควรมี มาตรฐานพัฒนาราชการซึ่งแตกต่างไปจากมาตรฐานสากล ISO ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลซึ่ง
ออกแบบสำหรับภาคเอกชน และได้ขอมติให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนดำเนิน
การจัดทำมาตรฐานและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผล
ของงานภาครัฐ (Thailand International Public Sector Standard Management System and
Outcomes) และนำมากำหนดเป็นนโยบายให้ภาคราชการดำเนินการ ทั้งนี้ให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี
เพื่อกำหนดเป็นนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีการประชุมเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2541 ได้พิจารณาลงมติ
และอนุมัติให้ส่วนราชการต่างๆ ดำเนินการตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเสนอ
ให้มีการจัดทำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ
(Thailand international P.S.O.) โดยให้สำนักงานงบประมาณสนับสนุนเงินงบประมาณให้แก่ส่วน
ราชการตามความจำเป็น และให้สำนักงาน ก.พ. ร่วมกับคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อ
ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ โดยคณะอนุกรรมการส่งเสริมประสิทธิภาพและมาตรฐานการ

ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่ส่วนราชการในการจัดและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

วัตถุประสงค์ของมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมของภาคราชการทั้งระบบ และเน้นให้ทุกหน่วยงานราชการของภาครัฐพัฒนามาตรฐานทางผลลัพธ์ โดยมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) ซึ่งรวมถึงความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิทธิและเสรีภาพ ความทั่วถึงในการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน ประสิทธิภาพของหน่วยงานราชการ ความประหยัด ความถูกต้อง การรักษาผลประโยชน์ของสาธารณสุข ความผาสุก และคุณภาพชีวิตของประชาชนอันเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศ กล่าวโดยสรุปได้ว่า เป้าหมายของการจัดการภาครัฐเน้นผลลัพธ์ขั้นปลาย 10 ประการ ดังนี้ (วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล 2542:1/6)

- (1) ความเสมอภาคในการบริการ
- (2) ความเป็นธรรมในการบริการ
- (3) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- (4) สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
- (5) ความทั่วถึงของการบริการ
- (6) ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
- (7) ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
- (8) ความประหยัด ทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
- (9) คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (10) การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก และคุณภาพชีวิต

ของประชาชนโดยรวม

การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของภาคราชการซึ่งเน้นผลลัพธ์ขั้นปลายจะดำเนินการพัฒนามาตรฐานอันเป็นสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน (Standard achievement outcomes) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

- (1) ผลงานหรือผลผลิต (Performance/Output) ที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน
- (2) ผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน
- (3) ผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) และ
- (4) ระบบป้องกันผลลัพธ์ขั้นปลายที่ไม่พึงปรารถนา (Prevention system of unintended consequences)

3.2 ระบบมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ (Quality Standards of Management System in The Public Sector)

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ.2543 ข้อ 4 ได้กำหนดมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐประกอบด้วยระบบต่างๆ 10 ระบบ ที่สำคัญ ได้แก่

- (1) ระบบมาตรฐาน 1101 : ระบบข้อมูล
- (2) ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร
- (3) ระบบมาตรฐาน 1103 : ระบบการตัดสินใจ
- (4) ระบบมาตรฐาน 1104 : ระบบการพัฒนาบุคลากร
- (5) ระบบมาตรฐาน 1105 : ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล
- (6) ระบบมาตรฐาน 1106 : ระบบการมีส่วนร่วม
- (7) ระบบมาตรฐาน 1107 : ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน
- (8) ระบบมาตรฐาน 1108 : ระบบการประเมินผล
- (9) ระบบมาตรฐาน 1109 : ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต
- (10) ระบบมาตรฐาน 1110 : ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

นอกจากนี้ยังประกอบไปด้วยระบบมาตรฐาน 2101: ระบบมาตรฐานด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ระบบผลผลิต ผลลัพธ์ และผลลัพธ์ขั้นปลาย และระบบป้องกันผลลัพธ์ขั้นปลายที่ไม่พึงปรารถนา

กล่าวโดยสรุป ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยประกอบด้วย 2 ระบบใหญ่ คือ ระบบมาตรฐานสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานในภาครัฐ และระบบมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหาร จัดการของหน่วยงานในภาครัฐ

3.3 แนวคิดพื้นฐานของระบบการพัฒนาบุคลากร ในภาครัฐ

แนวคิดพื้นฐานของระบบการพัฒนาบุคลากรที่ดีในภาครัฐ คือ ภาครัฐจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน ซึ่งเน้นการฝึกอบรมบุคลากรให้ยึดมั่นในอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชน และพัฒนาให้มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในทุกหน่วยงานของ ราชการ รวมทั้งพัฒนาหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาบุคลากรในภาครัฐควรมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ คือ

3.3.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน ภาครัฐจะต้องพัฒนาบุคลากรในแต่ละระดับของหน่วยงานให้มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน โดยยึดมั่นในอุดมการณ์รับใช้ประชาชน พร้อมทั้งจะให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ โปร่งใส มีจรรยาบรรณ และบริการอย่างเป็นกันเอง โดยมุ่งเน้นให้เกิดระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในทุกหน่วยงานของราชการ กล่าวคือให้บริการแบบครบวงจร มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ไม่ยึดถือขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป แต่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ ตัวอย่างเช่น ประชาชนที่มาติดต่อกับทางหน่วยงานราชการไม่ได้นำหลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่งที่ไม่สำคัญมาเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้ว จะต้องสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ประชาชนได้ คือรับหลักฐานเพียงพอเท่าที่จำเป็นต่อกระบวนการดำเนินการของหน่วยงาน ไม่ต้องให้ประชาชนกลับไปนำหลักฐานมาโดยมิได้ดำเนินการอย่างไร การกระทำดังกล่าวอาจถือว่าเป็นการผลักภาระให้แก่ประชาชน นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ร้องเรียน ดิชม และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนและหน่วยงานของราชการโดยรวม เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่เสมอภาค ทั้งถึง รวมทั้งได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ อันจะส่งผลต่อประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ

3.3.2 พัฒนาระบบการฝึกอบรม ภาครัฐจะต้องกำหนดมาตรฐานในการฝึกอบรมอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดองค์ความรู้ที่จะถ่ายทอด วิทยากรและนักวิชาการผู้ถ่ายทอดความรู้ ระยะเวลาในการฝึกอบรม งบประมาณในการจัดฝึกอบรม การจัดให้มีการศึกษา ดูงาน และการประเมินผลทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวจะต้องกำหนดให้แตกต่างกันเพื่อความสอดคล้องกับระดับความรู้ ทักษะความสามารถของบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะคิด และความก้าวหน้าในวิชาชีพของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลถึงการได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น หน่วยงานราชการแต่ละหน่วยจึงควรมีการประชุมหารือเพื่อผลักดันให้เกิดโครงการฝึกอบรมแก่บุคลากรระดับต่างๆ เพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน ประชาชน และสังคมโดยรวม

3.3.3 การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักระบบคุณธรรม และจริยธรรม หน่วยงานภาครัฐควรมีการฝึกอบรมข้าราชการให้มีจิตสำนึกในการวางตนเป็นกลาง ใช้อำนาจหน้าที่อย่างถูกต้องตามครรลอง ขนบธรรมเนียม ประเพณีอันดีงาม ต้องสร้างความเชื่อถือ ศรัทธาให้เกิดขึ้นภายในจิตใจของประชาชนและมีทัศนคติที่ดีต่อกลุ่มคนทุกประเภท ตัวอย่างเช่น การปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมทั้งในส่วนของวิธีการปฏิบัติงาน และเสริมให้มีเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ ทักษะคิดและพฤติกรรมในการทำงานในทุกหลักสูตรด้วย นอกจากนี้

ข้าราชการที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วนั้นจะต้องมีจิตสำนึกในการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ ดูแลผลประโยชน์สาธารณะ และการรักษาความเป็นธรรมให้กับทุก ๆ ฝ่าย

3.3.4 พัฒนาการนิเทศงานแบบรวมส่วน หน่วยงานของรัฐควรดำเนินการนิเทศงานให้แก่บุคลากรอย่างครอบคลุมเพื่อให้รู้งานในทุกๆ ด้าน เพื่อให้บุคลากรสามารถเป็นตัวแทนของแต่ละหน่วยงานได้ ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีการนิเทศงานเพื่อให้พนักงานทุกคนได้เรียนรู้งานทุกๆ ด้าน เช่น แผนกสินเชื่อ แผนกแลกเปลี่ยนเงินตรา แผนกประชาสัมพันธ์ ส่วนเคาน์เตอร์ให้บริการ แผนกประνομหนี และแผนกระบบข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น การเรียนรู้งานโดยรอบด้านดังกล่าว จะส่งผลให้บุคลากรสามารถประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รวมถึงความตระหนักถึงประโยชน์จากการทำงานเสริมกันของทุกฝ่าย เป็นประโยชน์ต่อการประสานงานและสนับสนุนส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยการปฏิบัติการกิจของแต่ละหน่วยงานให้บรรลุผล ตลอดจนรับรู้สภาพปัญหาและมีความเข้าใจที่ตรงกัน อันจะเกิดผลดีต่อการบรรลุเป้าหมายองค์กรโดยรวมในทิศทางเดียวกัน

3.3.5 การพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

หน่วยงานภาครัฐจะต้องฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวคิดคือสามารถทำงานอย่างเดียวกันโดยใช้อัตรากำลังคนน้อยลง หรือปฏิบัติงานด้วยกำลังคนจำนวนเดียวกันแต่ใช้เวลาน้อยลง ในขณะที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพคือการปฏิบัติงานที่มีผลงานเป็นที่น่าพอใจต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ประชาชน และสังคม ปฏิบัติงานโดยมุ่งหวังผลลัพธ์ที่น้อยลงในระยะยาว การจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนั้น หน่วยงานจะต้องทำการฝึกอบรมให้บุคลากรมีทักษะ ความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว รวมถึงจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างดี และนำทรัพยากรไปใช้ได้อย่างคุ้มค่า สร้างระบบงานที่เน้นการปฏิบัติได้จริง มีความสัมฤทธิ์ผล และสรรหาบุคลากรทำหน้าที่เป็นตัวแทนประชาชนที่รู้ถึงปัญหาที่แท้จริง สร้างความศรัทธาและไม่ผลัดภาระให้แก่ประชาชน

3.3.6 พัฒนาให้หน่วยงานราชการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หน่วยงานภาครัฐ

จะต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานราชการรู้จักที่จะแสวงหาความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้พัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองและหน่วยงาน นอกจากนี้ยังควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามาพบปะกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ สามารถแสดงความคิดเห็น ดิชม วิพากษ์วิจารณ์การทำงานของภาครัฐได้ เพื่อนำ

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำติชมเหล่านั้น มาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งเตรียมพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน โครงสร้างขององค์กรและกฎเกณฑ์ต่างๆ ให้สอดคล้องกับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันที่เข้มข้นได้เป็นสำคัญ ซึ่งหลักการดังกล่าวเป็นการสนองตอบต่อกระบวนการประชาธิปไตยด้วย

3.3.7 ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร หน่วยงานภาครัฐจะต้องควบคุมมิให้การฝึกอบรมมีค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไป ควรจะให้แต่ละหน่วยงานราชการจัดทำแผนการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดของงบประมาณที่ใช้ในการจัดโครงการ และให้รายละเอียดอื่นๆ ได้แก่ อาจารย์ หรือนักวิชาการผู้ถ่ายทอดความรู้ จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่จัดอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม ที่สำคัญคือควรจัดให้มีการขึ้นเสนอราคาในการจัดฝึกอบรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมเพื่อให้มีทางเลือกหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพสูงสุด และค่าใช้จ่ายเหมาะสมที่สุดด้วย

3.3.8 การพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาวิชาชีพ หน่วยงานภาครัฐจะต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน และต่อประชาชน ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ เสร็จตามกำหนดเวลา โดยการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย ข้าราชการต้องปฏิบัติงานโดยไม่สร้างความเสียหายต่อตนเอง ต่องาน และต่อสังคม ทั้งนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการรักษาระเบียบวินัยของราชการเป็นหลัก

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาบุคลากรในภาครัฐควรมีองค์ประกอบหลายๆ อย่างรวมกันที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักคุณธรรม พัฒนาจริยธรรม และจรรยาวิชาชีพ มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยจะต้องมีระบบการฝึกอบรม ระบบการนิเทศงานแบบรวมส่วน และพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐควรเร่งรัดให้มีโครงการฝึกอบรมในทุกหน่วยงานราชการ เพื่อที่จะพัฒนาบุคลากรให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

3.4 เกณฑ์มาตรฐานของระบบการพัฒนาบุคลากรในภาครัฐ

ระบบการพัฒนาบุคลากรของภาครัฐ มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ประชาชน ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ดังนั้น ระบบการพัฒนาบุคลากรของภาครัฐควรประกอบไปด้วยมิติต่างๆ อันจะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชน และยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม เพื่อที่จะสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างครอบคลุม ทัวถึง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งรวมถึงเกณฑ์มาตรฐาน 10 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- 3.4.1 การนิเทศงาน
- 3.4.2 ระบบคุณธรรม
- 3.4.3 จริยธรรม
- 3.4.4 สมรรถนะของเจ้าหน้าที่
- 3.4.5 ประสิทธิภาพ
- 3.4.6 ประสิทธิผล
- 3.4.7 ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล
- 3.4.8 ทักษะคิดและพฤติกรรม
- 3.4.9 จิตสำนึกในการบริการประชาชน
- 3.4.10 ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน

3.5 แนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมของเกณฑ์มาตรฐานของระบบการพัฒนากุศลกร ในภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐ จะต้องพัฒนาระบบการพัฒนากุศลกรให้ครอบคลุมทุกมิติหรือทุกเกณฑ์มาตรฐาน 10 เกณฑ์ข้างต้น เพื่อเป็นหลักประกันในควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการพัฒนากุศลกรของหน่วยงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาจิตสำนึกที่ดีในการบริการประชาชน การมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม อันจะส่งผลให้ประชาชนทั่วไปได้รับการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพจากหน่วยงานราชการ แนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวอธิบายได้ดังตัวอย่างดังต่อไปนี้

เกณฑ์มาตรฐานที่ 1 การนิเทศงาน

หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการนิเทศงานให้แก่บุคลากรอย่างครอบคลุมเพื่อให้เรียนรู้งานในทุกๆ ด้าน เพื่อเป็นตัวแทนของแต่ละหน่วยงานได้ สามารถมองเห็นภาพรวมขององค์กร และประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ตระหนักถึงประโยชน์จากการทำงานเสริมกันของทุกฝ่าย โดยควรดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีการประชุมชี้แจงการกำหนดนโยบาย แนวทางการนิเทศงาน รับทราบปัญหา และแก้ไขปัญหาในการนิเทศงานเป็นประจำทุกเดือน
- 2) จัดให้มีการปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ เจ้าหน้าที่ใหม่ ข้าราชการที่มีการโอนย้ายมารับตำแหน่งใหม่

- 3) จัดให้มีการประชุม ฝึกอบรมและสัมมนาวิชาการ และภาคปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่เก่าเพื่อเพิ่มพูนความรู้และปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของตน
- 4) จัดให้มีระบบการนิเทศงานแบบรวมส่วน ตัวอย่างเช่น ธนาคารพาณิชย์มีการจัดนิเทศงานเพื่อให้พนักงานใหม่รู้งานในทุกๆ ด้าน ทั้งแผนกประชาสัมพันธ์ แผนกสินเชื่อ แผนกแลกเปลี่ยนเงินตรา แผนกระบบข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น
- 5) จัดให้มีการหมุนเวียนข้าราชการใหม่ และข้าราชการที่มีการโอนย้ายฝึกปฏิบัติงานให้ครบทุกหน่วยงานอย่างน้อยหน่วยงานละ 3 เดือน เพื่อประโยชน์ในการจัดคนเข้าทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสม
- 6) จัดให้มีการติดตามนิเทศงานในพื้นที่ทุกเดือน โดยออกคำสั่งแต่งตั้งหัวหน้าฝ่ายหรือนักวิชาการรับผิดชอบในการนิเทศงาน

เกณฑ์มาตรฐานที่ 2 ระบบคุณธรรม

หน่วยงานภาครัฐจะต้องฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการวางตนให้เป็นกลาง รักษาผลประโยชน์ของทางราชการ การรักษาความเป็นธรรมให้กับทุกๆ ฝ่าย และดูแลผลประโยชน์สาธารณะ โดยควรดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีการคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถโดยการทดสอบสัมภาษณ์โดยกำหนดคุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง และใช้ข้อสอบปรนัยในการทดสอบทั้งหมด เพื่อความโปร่งใสและเป็นธรรม
- 2) จัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมทั้งในส่วนของวิธีการปฏิบัติงานและเสริมในส่วนของคุณธรรมจริยธรรมในหลักสูตรด้วย
- 3) จัดให้มีการแต่งตั้งบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงกับงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อจะได้มีการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในสายงานได้
- 4) จัดให้มีการส่งเสริมความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม ควรให้โอกาสแสดงความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน
- 5) จัดให้มีการกำหนดตัวชี้วัด หรือเกณฑ์การวัดผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ
- 6) จัดให้มีคณะกรรมการในการออกข้อสอบคัดเลือกบุคลากรใหม่พร้อมกับการตรวจสอบโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้เกิดความยุติธรรม

7) จัดให้มีการทำมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของทางราชการเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน นอกจากนี้มาตรฐานการลงโทษ ควรยึดหลักระบบคุณธรรมและเป็นกลาง

เกณฑ์มาตรฐานที่ 3 การพัฒนาจริยธรรม

หน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดตั้งหน่วยงานต่างๆ เพื่อควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้วางตนเป็นกลาง สร้างระบบที่ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ได้ โดยอาจดำเนินการดังนี้

- 1) จัดให้มีระบบการตรวจสอบถ่วงดุลทั้งหน่วยงานการเมือง หน่วยงานราชการ และหน่วยงานภาคธุรกิจ
- 2) จัดให้มีการประเมินผลงานในระบบเปิด กล่าวคือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ประเมินส่วนหนึ่ง ประชาชนเป็นผู้ประเมินอีกส่วนหนึ่ง
- 3) สร้างให้มีระบบการทำงานที่ทำให้เกียรติซึ่งกันและกัน ทุกคนช่วยเหลือกัน เจ้าหน้าที่เคารพต่อผู้บังคับบัญชา เต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่ง และผู้บังคับบัญชา เคารพในการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ระดับล่าง
- 4) จัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อสร้างความสามัคคี พร้อมเพรียง ความรัก ความศรัทธา ทั้งกิจกรรมสันตนาการ การจัดเลี้ยงและกิจกรรมกีฬาต่างๆ เป็นต้น
- 5) จัดให้มีการจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมในแต่ละหน่วยงาน โดยมีแนวทางการประพฤติปฏิบัติ โดยเน้นการใช้อำนาจหน้าที่อย่างถูกต้องตามครรลอง ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม ทั้งในด้านหน้าที่การงาน การปฏิบัติส่วนตัว ครอบครัว และสังคม
- 6) มีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลเป็นระยะ
- 7) ยกเลิกระบบอุปถัมภ์หรือเลือกปฏิบัติ โดยผู้บังคับบัญชาต้องยึดหลักเสมอภาค เป็นกลาง มีความยุติธรรม ใช้หลักพรหมวิหาร 4 และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

เกณฑ์มาตรฐานที่ 4 สมรรถนะของเจ้าหน้าที่

หน่วยงานภาครัฐจะต้องกำหนดมาตรฐานในการฝึกอบรม มีระบบรองรับการฝึกอบรม กำหนดระยะเวลาฝึกอบรม และประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ โดยอาจดำเนินการดังนี้

- 1) จัดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ
- 2) มีการจัดให้บุคลากรทุกฝ่ายเข้ารับการฝึกอบรมและ/หรือศึกษาคูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถในโอกาสต่างๆ เพื่อสนองตอบ รับทราบ และปฏิบัติตามแนวนโยบายของรัฐบาล
- 3) การบรรจุเจ้าหน้าที่ให้ตรงตามความถนัดในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 4) จัดให้มีการสร้างและพัฒนาทีมงานให้มีการทำงานเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน เพื่อช่วยระดมความคิด สร้างแนวทางการทำงาน และการแก้ไขปัญหา โดยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน
- 5) จัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอให้ทันสมัย และสอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน
- 6) จัดสร้างเกณฑ์มาตรฐานเพื่อวัดสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ในแต่ละระดับทั้งทางด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม และจริยธรรม เพื่อวัดและประเมินผลเป็นประจำทุกปี โดยมีการพัฒนาปรับปรุง หรือลงโทษแล้วแต่กรณี
- 7) จัดให้มีโครงการส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุนการศึกษาเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้น โดยการกระจายทุนอย่างเป็นธรรม และทั่วถึง

เกณฑ์มาตรฐานที่ 5 ประสิทธิภาพ

หน่วยงานภาครัฐจะต้องฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆ ให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง รวมถึงสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดีและนำทรัพยากรไปใช้ได้อย่างคุ้มค่า โดยอาจดำเนินการดังนี้

- 1) จัดให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน โดยวัดจากการปฏิบัติงานได้ทันกำหนด แต่ใช้อัตรากำลังน้อยกว่าหรือได้ปริมาณงานมากกว่าเดิม เป็นต้น
- 2) จัดให้มีการสร้างและพัฒนาทีมงาน โดยการสอนงานให้บุคลากรในทีมมีการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน สามารถแก้ไขปัญหาาร่วมกันได้ดีกว่าการทำงานคนเดียว
- 3) จัดให้มีแผนงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นข้อกำหนดชัดเจนทั้งในด้านระยะเวลาดำเนินการ จำนวนเครื่องมือเครื่องจักร จำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

- 4) จัดให้มีการกำหนดมาตรฐานของงานทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพเพื่อเป็นตัวชี้วัด
- 5) จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเป็นตัวแทนของแต่ละหน่วยงานได้ เน้นการสร้างผลประโยชน์ต่อชาติและผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง
- 6) จัดให้มีการออกแบบโครงสร้างองค์การใหม่ให้เล็กกะทัดรัด แต่มีประสิทธิภาพ เน้นการทำงานเป็นทีมไม่เน้นสายบังคับบัญชา
- 7) จัดให้มีห้องโสตทัศนอุปกรณ์ และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เกณฑ์มาตรฐานที่ 6 ประสิทธิภาพ

หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบงานที่เน้นการปฏิบัติได้จริง มีความสัมฤทธิ์ผล และสรรหาบุคลากรทำหน้าที่เป็นตัวแทนประชาชน สร้างความศรัทธา รู้ถึงปัญหาที่แท้จริง ไม่ผลักภาระให้แก่ประชาชน รวมทั้งสร้างความสะดวกสบายในการให้บริการประชาชนด้วยโดยอาจดำเนินการดังนี้

- 1) จัดให้มีระบบประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หน่วยงานต้นสังกัด และประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผล และตรวจสอบ
- 2) มีการจัดแผนงาน กำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานในแต่ละแผนกให้ชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดเพื่อสามารถวัดผลสำเร็จได้
- 3) จัดให้มีกองทุนส่งเสริมให้ไปศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ปริญญาเอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยทำการคัดเลือกจากการสอบข้อเขียน สอบสัมภาษณ์ ประวัติการทำงาน เพื่อให้กลับมาปฏิบัติหน้าที่ และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพได้
- 4) จัดให้มีโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมเพื่อเข้าถึงจิตใจประชาชน รู้ถึงปัญหาที่แท้จริงของประชาชน และเน้นการสร้างผลประโยชน์ต่อชาติ และผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง
- 5) จัดให้มีโครงการร่วมกันคิดและพัฒนาสังคม โดยสร้างความร่วมมือจากตัวแทนจากฝ่ายต่างๆ ทั้งภาครัฐ ประชาชนและภาคเอกชน เพื่อสร้างอาสาสมัครคอยดูแลผลประโยชน์ของสาธารณะ

เกณฑ์มาตรฐานที่ 7 ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล

หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล เพื่อประเมินผลงาน เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังพัฒนาระบบมาตรฐาน P.S.O.ของเจ้าหน้าที่ในแต่ละ หน่วยงาน โดยการเน้นการแก้ไขปัญหาให้ตรงกลุ่มเป้าหมายและการบรรลุผลลัพธ์ที่ปลายทาง โดย อาจดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีระบบประเมินผลงานเพื่อการเลื่อนตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ประจำปี โดยมีหลักเกณฑ์คือ การเลื่อนระดับเจ้าหน้าที่จะต้องครองระดับเดิมไม่ต่ำกว่า 2 ปี ระดับเงินเดือน อยู่ กึ่งกลางของระดับนั้นๆ และผลการประเมินในระยะ 2 ปีที่ผ่านมาจะต้อง ได้รับการประเมินผล ได้ ไม่ต่ำกว่า 1.5 ขึ้น จำนวน 1 ครั้ง ถ้าไม่เข้าหลักเกณฑ์ 3 ข้อ ดังกล่าวจะไม่มีสิทธิ์ได้รับการเลื่อน ตำแหน่ง
- 2) จัดให้มีการประเมินผลแบบรวบยอดทั้งก่อนการฝึกอบรม ขณะดำเนินการฝึกอบรม และภายหลังการฝึกอบรมเพื่อเปรียบเทียบและสังเกตพัฒนาการของเจ้าหน้าที่
- 3) จัดให้มีการกำหนดมาตรการให้รางวัล และมาตรการลงโทษ
- 4) จัดให้มีระบบประเมินผลงานแบบเปิด โดยเปิดโอกาสให้องค์กรภายนอกและ ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วม
- 5) จัดให้มีการสร้างหลักประกันทางด้านคุณธรรม ถ้าเจ้าหน้าที่เห็นว่าไม่ได้รับความยุติธรรมก็สามารถนำเสนอคณะทำงานปรึกษาหารือได้ หรือร้องต่อผู้บังคับบัญชาระดับเหนือ ขึ้นไปได้
- 6) จัดให้มีคณะทำงานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เกณฑ์มาตรฐานที่ 8 ทักษะคติและพฤติกรรม

หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างจิตสำนึกของความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม ปลูกฝัง ทักษะคติ ที่ดี คุณธรรม จริยธรรมอันดีงามแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เป็นคนดี เสียสละ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ไม่มีอคติ มีความโปร่งใสในการทำงาน ทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ ตลอดจน พัฒนารูปแบบการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความพอใจ โดยอาจดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีรูปแบบการบริการแบบ One-stop service ภายในหน่วยงานราชการ
- 2) จัดให้มีแผนปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร สามารถตรวจสอบได้
- 3) จัดให้มีคณะทำงานในหน่วยงาน โดยอาศัยหลักการมีส่วนร่วม และมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน

- 4) จัดให้มีโครงการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และจิตสำนึกในการให้บริการ โดยยึดหลักผู้รับบริการ คือ ญาติพี่น้อง
- 5) จัดให้มีระบบหรือหลักสูตรในการเพิ่มทักษะให้บุคลากรเป็นการเฉพาะในแต่ละด้าน เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดี
- 6) จัดให้มีแบบฟอร์ม และกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยตั้งอยู่ในจุดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนและเปิดเผย นอกจากนี้ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าพบผู้บริหารได้ตลอดเวลา
- 7) จัดให้มีการรณรงค์ให้ยึดถือปฏิบัติตามคำขวัญที่กำหนดไว้ของแต่ละหน่วยงาน
- 8) จัดให้มีโครงการพบปะประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทัศนคติ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

เกณฑ์มาตรฐานที่ 9 จิตสำนึกในการบริการประชาชน

หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชน พร้อมทั้งจะให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นกันเอง โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ร้องเรียน ทิชม และให้ข้อเสนอแนะ โดยอาจดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีระบบประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยยกย่องผู้ปฏิบัติดี ให้วุฒิบัตร ประกาศเกียรติคุณ
- 2) จัดให้มีโครงการต่างๆ ที่ส่งเสริมการทำงาน และเจตคติที่ดีต่อหน่วยงาน เช่น โครงการเตรียมความพร้อมบุคลากร โครงการ 5 ส. โครงการ TQM หรือโครงการ ESB เป็นต้น
- 3) จัดให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในเวลาปกติอาสาสมัครในการปฏิบัติหน้าที่ในช่วงพักเที่ยงโดยจัดเป็นเวรหรือกะตามความเหมาะสม เพื่อให้ความสะดวกแก่ประชาชน
- 4) จัดให้มีแบบฟอร์ม บัตรเสนอแนะ และผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนไว้ ณ บริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนและเปิดเผย
- 5) จัดให้มีการจัดคิวบริการตามลำดับก่อนหลัง โดยอาจนำระบบรับบัตรคิวอัตโนมัติ มาใช้ และมีเจ้าหน้าที่คอยขานเรียกตามลำดับคิวตลอดเวลา
- 6) จัดให้มีส่วนงานด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อคอยบริการให้ข้อมูลข่าวสาร และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ประชาชน
- 7) จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกระดับเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรม และปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการให้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานที่ 10 ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน

หน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน และต่อประชาชน ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพเสร็จตามกำหนดเวลา โดยการให้บริการอย่างไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย โดยอาจดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีการกำหนดมาตรฐาน กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งระบุขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งหน้าที่อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
- 2) จัดทำแผ่นป้ายแสดงตำแหน่งและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนปิดประกาศไว้บริเวณจุดให้บริการ หรือโต๊ะทำงานของแต่ละคนอย่างชัดเจน พร้อมทั้งชื่อผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนทราบ หากเจ้าหน้าที่คนใดไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ จะต้องมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่คนอื่นรับผิดชอบแทน
- 3) จัดให้มีโครงการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการพัฒนาจรรยาวิชาชีพแก่เจ้าหน้าที่ในแต่ละระดับและให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน
- 4) จัดให้มีระบบการตรวจสอบ ติดตามผล การมอบหมายงาน และการประเมินผล โดยพิจารณาจากขอบเขตอำนาจหน้าที่ และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
- 5) จัดให้มีการประเมินผลงานประจำปีของเจ้าหน้าที่

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้นำเอาเกณฑ์มาตรฐาน 10 เกณฑ์ มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา ประกอบด้วยเกณฑ์ต่างๆ ดังนี้ 1) การนิเทศงาน 2)ระบบคุณธรรม 3) จริยธรรม 4)สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ 5)ประสิทธิภาพ 6)ประสิทธิผล 7)ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล 8) ทักษะคิดและพฤติกรรม 9)จิตสำนึกในการบริการประชาชน และ 10) ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน

กล่าวโดยสรุป แนวคิดของการพัฒนาระบบการพัฒนาบุคลากรในภาครัฐนั้น หน่วยงานภาครัฐจะต้องพยายามพัฒนาระบบการพัฒนาบุคลากรของตนให้ครบทุกมิติ หรือเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 10 เกณฑ์ คือ ต้องพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานมีจิตสำนึกในการบริการประชาชน สร้าง ทักษะคิดที่ดี ปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมอันดีงาม เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และทั่วถึงมากขึ้นในทุกเกณฑ์ ซึ่งรวมถึงการนิเทศงาน ระบบคุณธรรม จริยธรรม สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล ทักษะคิดและพฤติกรรม จิตสำนึกในการบริการประชาชน และความรับผิดชอบต่อตนเองและงานตามลำดับ ซึ่งหากหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานใดที่สามารถพัฒนาระบบการพัฒนาบุคลากรให้ครบทุกเกณฑ์มาตรฐานนี้แล้ว จะเป็นการประกันคุณภาพของการพัฒนาบุคลากร และหน่วยงาน

นั้นสมควรได้รับการรับรองระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการพัฒนาบุคลากร หรือระบบมาตรฐาน 1104

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ทำการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาคุณภาพมุ่งสัมฤทธิ์ผลในหน่วยงานให้มีประสบความสำเร็จในการพัฒนา มีดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 งานวิจัยในประเทศ

พจน์ เพชรบูรณิน (2524) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสอนแนะและการพัฒนาบุคคล พบว่า หนทางที่จะช่วยให้การทำงานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล คือ การพัฒนาบุคคลในหน่วยงานให้มีคุณภาพหรือมีขีดความสามารถสูงขึ้น โดยสามารถทำงานได้มากและมีคุณภาพดี การเพิ่มคุณภาพหรือขีดความสามารถของคนอาจทำได้หลายวิธี คือ

- 1) การศึกษาทั่วไป (Formal Education) โดยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานไปศึกษาต่อ
- 2) การฝึกอบรม (Training) คือ การฝึกอบรมเป็นกลุ่ม หน่วยงานนำไม่สามารถทำได้เต็มที่เพราะจะต้องมีการวางแผนและเตรียมการระยะยาว รวมทั้งต้องจัดหาบุคคลเป็นวิทยากรหรือผู้นำการอภิปราย

- 3) การพัฒนาตนเอง (Self Development) การสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง เพราะผู้ที่พัฒนาตนเองได้ จะต้องมีความตั้งใจจริงที่จะแสวงหาความรู้และประสบการณ์เพิ่มและเป็นการพัฒนาที่หน่วยงานลงทุนน้อยที่สุด ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนเต็มที่

สัณฑ์ชัย สิขณรังษี (2529) ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ในส่วนของการหมุนเวียนงานมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกระดับ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญจะให้ความสำคัญกับงานที่มีลักษณะต่างๆ ไป มากยิ่งขึ้น ในด้านทัศนคติและความคิดเห็นของพนักงานในระดับต่างๆ มีความแตกต่างกัน โดยเห็นว่าควรเพิ่มการลงทุนด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มากกว่าปัจจุบัน การคัดเลือกพนักงานในระดับต่างๆ เข้ารับการอบรมในแต่ละหลักสูตรยังไม่เหมาะสม เกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล

การพัฒนาและฝึกอบรมยังกระทำไม่ได้ไม่ครอบคลุมในทุกเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลยังมีอยู่มากคือ ขาดการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อด้วยตนเอง ในประเทศทางด้านความรู้ความชำนาญและเทคโนโลยีใหม่ๆ การพัฒนาและฝึกอบรมยังมีไม่เพียงพอ ยังขาดการวางแผนระยะยาว

กรองทอง เขียนทอง (2536) ศึกษาการบริหารงานบุคคลในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ของกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดยะลา ปัตตานี นราธิวาส ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะในเรื่องการพัฒนาบุคลากรว่า ควรเร่งดำเนินการปฐมนิเทศข้าราชการที่บรรจุใหม่ และผู้ย้ายโอนมาจากภาคอื่นๆ

ผกาทิพย์ ธนเศรษฐกร (2536) ได้ศึกษาความต้องการในการพัฒนาและฝึกอบรมของบุคลากรสาธารณสุข ตามโครงการพัฒนาระบบบริการของสถานบริการและหน่วยงานสาธารณสุขของจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัญหาที่เกิดในการปฏิบัติงาน คือบุคลากรมีไม่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ล้าสมัยและไม่พอ หน่วยงานไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และบุคลากรขาดทัศนคติที่เหมาะสมในการทำงาน ขาดความสำนึกในหน้าที่ บุคลากรสาธารณสุขทุกระดับมีความต้องการฝึกอบรมในเรื่องเทคนิคการทำงานใหม่รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่มากที่สุด รองลงมาคือความสามารถทำงานเฉพาะด้านการบังคับบัญชา การทำงานเป็นทีม ความรู้ในงานในหน้าที่ การสร้างขวัญและกำลังใจในตนเองและลูกน้อง ทำงานเพื่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน จริยธรรมและกฎระเบียบในการทำงาน การฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาข้าราชการ การพัฒนาและการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงาน และช่วยลดการผิดพลาดในการทำงาน

ศธา เอี่ยมทิม (2537) ศึกษากระบวนการบริหารงานบุคคลของบรรษัทข้ามชาติในประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบบรรษัทข้ามชาติญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา รวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการบริหารงานบุคคล ผลการศึกษาพบว่า บรรษัททั้งสองประเทศมีการกำหนดนโยบายในการบริหารงานบุคคล รวมถึงวิธีการปฏิบัติและกฎระเบียบข้อบังคับเพื่อกำกับดูแลพนักงานของตน ในส่วนของนโยบายมีทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร นโยบายบางเรื่องทราบเฉพาะในกลุ่มผู้บริหาร นโยบายบางเรื่องประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร บรรษัททั้งสองมีการจัดตั้งหน่วยงานฝึกอบรมเป็นทางการ เพื่อให้การฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะ ความรู้ความชำนาญงาน

ทิพพา เพื่อนพิภพ (2538) ศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคลากรสาธารณสุขระดับจังหวัดกับอำเภอในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลว่า ควรให้โอกาสแก่บุคลากรสาธารณสุขในระดับอำเภอในเรื่องของการศึกษาต่อ การฝึกอบรมให้มีคุณภาพทัดเทียมกับ

บุคลากรในระดับจังหวัด และเพิ่มการอบรมในหลักสูตรที่ส่งเสริมให้บุคลากรสาธารณสุขเป็นผู้มีความเสียสละ ซื่อสัตย์ อดทน มีคุณธรรม จริยธรรม

วรรณิธีระ บุรณจารุกร (2538) ศึกษาการบริหารงานบุคคลของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มบุคลากรกลุ่มต่างๆ ที่เข้ารับการอบรมในโรงพยาบาล ชุมชนมีความสัมพันธ์กับหลักสูตรการเข้ารับการอบรม การเข้ารับการอบรมพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทั่วไป แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากการวิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานควรจัดการฝึกอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรอย่างทั่วถึง โดยการสำรวจความคิดเห็นและความจำเป็นในการฝึกอบรม ตรวจสอบถึงความต้องการในเรื่องที่จะฝึกอบรม มีการวางแผนและระเบียบในการเข้ารับการฝึกอบรม พร้อมทั้งมีการประเมินและติดตามผล หลังการเข้ารับการฝึกอบรม

ตาทพิพย์ ฐิติพงษ์พานิช (2539) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศของสถานบริการของรัฐทุกแห่ง เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของกระทรวงสาธารณสุข สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและกองโรงพยาบาลภูมิภาคได้ประยุกต์การบริหารคุณภาพโดยรวมมาทดลองใช้ในโรงพยาบาล เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ ผลการศึกษาระบุความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมกับปัจจัยต่างๆ พบว่ามีเพียงอายุราชการเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเจตคติอยู่ในระดับสูง มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเจตคติอยู่ในระดับต่ำ และหากเจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาคุณภาพหรือเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมจะมีการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมมากกว่าผู้ที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมหรือไม่เคยได้รับข่าวสาร ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการศึกษาคือ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลจะยอมรับการใช้การบริหารคุณภาพโดยรวมสูงขึ้น ถ้ามีการอบรมและประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับแนวคิด วิธีการและประโยชน์ของการนำการบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และสร้างเจตคติที่ดีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมและส่งเสริมเจ้าหน้าที่ทุกคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ รวมทั้งผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญ มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ

ประภาศรี คุปต์กานต์ (2539) ศึกษามาตรฐานโรงพยาบาลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับการตรวจรับรองโรงพยาบาลในประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันมาตรฐาน

โรงพยาบาลในประเทศไทยยังมีรูปแบบไม่ชัดเจน ไม่ครอบคลุมทุกงานของโรงพยาบาลและยังไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ประชาชนขาดหลักประกันว่าเมื่อไปรับบริการจากโรงพยาบาลแล้วจะได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน โรงพยาบาลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นมาตรฐานระดับองค์กรที่สำคัญยิ่งมาตรฐานหนึ่ง เพราะทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล การสร้างมาตรฐานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้มีการจัดบุคคลเข้าสู่ระบบบริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ ผลการศึกษาพบว่าผู้เชี่ยวชาญประเมินว่ามีสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่โรงพยาบาลต้องกำหนดไว้ ได้แก่ เกณฑ์ประเมินในด้านการวางแผนกำลังคน การสรรหา คัดเลือก บรรจุ การปฐมนิเทศและแนะนำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน วินัย สวัสดิการ ค่าตอบแทน และด้านการพัฒนาฝึกอบรมในเรื่องการพัฒนา ด้านเทคนิคบริการ การให้เจ้าหน้าที่ระดับวิชาชีพได้เข้าร่วมประชุมวิชาการ

แวรวรัตน์ ชีพชูเชาวน์ (2540) ศึกษาความเห็นของพนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่มีความเห็นต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยในระดับปานกลาง โดยปัจจัย ที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน สังกัดหน่วยงาน การรับรู้ในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และรูปแบบการพัฒนาที่แตกต่างกัน

ประไพ พรหมโนรี (2541) ศึกษาการบริหารงานบุคคลของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน ซึ่งในการบริหารการพยาบาล สิ่งที่พบว่าเป็นปัญหามากที่สุด คือ การบริหารงานบุคคล สำหรับในโรงพยาบาลชุมชน ยังไม่เคยมีการประเมินการบริหารบุคคลของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลมาก่อน จึงสนใจศึกษาในเรื่องความรู้ ทักษะคติด้านการบริหารงานบุคคล และภาวะผู้นำกับการปฏิบัติงานในการบริหารงานบุคคลของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน ผลการวิจัยพบว่า ด้านการสรรหาบุคคลและการบรรจุ ด้านการวางแผนจัดบุคลากรและการจัดอัตรากำลังคน ด้านการพัฒนาและการบำรุงรักษาบุคลากร มีการปฏิบัติอยู่ในระดับดี และมีข้อเสนอแนะว่าควรมีแนวทางในการเตรียมบุคคลก่อนเข้าสู่ตำแหน่งกลุ่มงานพยาบาล โดยการจัดให้มีการอบรมเรื่อง ความรู้เรื่องการบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะในด้านการวางแผนจัดบุคลากรและการจัดอัตรากำลังจิตวิทยาในการบริหารงานบุคคล การประเมินผลการ

ปฏิบัติงานและการฟื้นฟู จากงาน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานบุคคล

นายิกา ใจดี (2542) ศึกษารูปแบบและแนวทางพัฒนาการบริหารงานพัฒนาบุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ พบว่ารูปแบบการบริหารงานพัฒนาบุคลากร คือ มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาและวัตถุประสงค์ของงานชัดเจน มีเอกภาพในการบังคับบัญชา มีการแบ่งงานชัดเจน มีแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน กำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานที่ทำให้ระบบง่ายต่อการปฏิบัติ มีภาวะผู้นำแบบมุ่งงานมุ่งสัมพันธ์ ขาดค่านิยมร่วมในการทำงานที่เป็นรูปธรรม ปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอและไม่ได้รับการพัฒนาที่ตรงกับการปฏิบัติงาน การควบคุมกำกับงานและประเมินผลไม่ครอบคลุมทุกกิจกรรม ซึ่งแก้ไขโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงาน จัดประชุมพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่จัดระบบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน มีการจัดตั้งองค์กรที่ปรึกษาโดยแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนากำลังคนของจังหวัด กระจายอำนาจการปฏิบัติงานไปในระดับอำเภอ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานพัฒนาบุคลากรในทุกระดับ กำหนดวิธีการสร้างค่านิยมร่วมในการพัฒนาบุคลากรที่แตกต่างกว่าวิธีการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

ฮิล และคณะ (Hill, et al.2000) ศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรขนาดเล็ก เป็นกรณีศึกษาขององค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและเล็ก 3 แห่ง ในประเทศอังกฤษ ได้ตรวจสอบว่า องค์กรขนาดเล็กควรมีลักษณะอย่างไรจึงจะมีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ในด้านนโยบายและการปฏิบัติ ซึ่งรูปแบบจากทั้ง 3 แห่ง ปรากฏออกมาว่า ขึ้นอยู่กับกับแตกต่างของการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผล กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แฮทเทอร์ และคณะ (Hatcher, et al.2000) ศึกษาการตอบรับของสังคมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแง่ของความหมายคำจำกัดความกับความคิดเห็นของคนทั่วไปที่มีต่อบทบาทของ ผู้นำ ผลการศึกษาพบว่า การตอบคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่อง บทบาทของ ผู้นำในการตอบรับของสังคมยังไม่ได้มีการศึกษาอย่างจริงจังและชัดเจน เพราะภายในขอบเขตของการวิจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้มีอิทธิพลต่อความต้องการของสังคมเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับภายใต้แนวทางการปฏิบัติรวมถึงสภาพทางเศรษฐกิจ ปรัชญา ระบบต่างๆ ไปจริยธรรม และด้านสังคมวิทยา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แสดงให้เห็นว่า มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มแรงสนับสนุนองค์กรในระยะยาว รวมทั้งมีส่วนร่วมสร้างการเรียนรู้ขององค์กรและบุคลากร

อันจะ ส่งผลในด้านบวกต่อชุมชน สังคม และสภาพแวดล้อมในองค์กร อิทธิพลด้านแนวคิดในเชิงเศรษฐศาสตร์ รวมถึงทฤษฎี ปรัชญา มีอยู่ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นคนทั่วไปจึงคิดว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรมีการทบทวนแนวคิด คำจำกัดความใหม่ เพื่อว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะเกิดความชัดเจนและเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น จะช่วยให้เกิดการตอบรับจากสังคมมากขึ้น และในระยะยาวการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งด้านวิชาชีพ และด้านวิชาการจะสนองตอบต่อสังคมเพื่อพิสูจน์ถึงความสำเร็จสูงสุด ซึ่งไม่เพียงแต่เพราะว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องที่ต้องกระทำเท่านั้น แต่จะเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่องค์กรสู่สังคมภายนอก และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นี้เองจะเป็นเครื่องช่วยในเรื่องบทบาทผู้นำและการตอบรับของสังคม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร โดยมีขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสาธารณสุขของจังหวัดหนองคายที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการคู่สัญญาปฐมภูมิ (CUP) ของรัฐจำนวน 13 แห่ง จำนวน 2,131 คน ได้แก่

- 1.1.1 CUP เมือง-สระใคร
- 1.1.2 CUP ศรีเชียงใหม่
- 1.1.3 CUP ท่าบ่อ
- 1.1.4 CUP บึงกาฬ
- 1.1.5 CUP สังกม
- 1.1.6 CUP โพนพิสัย-เผ่าไร่-รัตนวาปี
- 1.1.7 CUP ปากคาด
- 1.1.8 CUP โซ่พิสัย
- 1.1.9 CUP ศรีวิไล
- 1.1.10 CUP พรเจริญ
- 1.1.11 CUP เซกา
- 1.1.12 CUP บึงโขงหลง
- 1.1.13 CUP บุ่งคล้า

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่างของประชากร โดยใช้สูตรคำนวณตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane,1970 อ้างถึงใน ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ 2541:48) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \text{กลุ่มตัวอย่างประชากร}$$

N = จำนวนประชากรในที่นี่ใช้จำนวนบุคลากรสาธารณสุขทุกสาขาวิชาชีพ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ และลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการคู่สัญญา (CUP) ได้แก่ โรงพยาบาล สาธารณสุขอำเภอ และศูนย์สุขภาพชุมชน ทุกแห่งในจังหวัดหนองคาย รวมทั้งหมด 2,131 คน (จากการสำรวจงานบุคลากร 5 กรกฎาคม 2546) ซึ่งนำมาเป็นพื้นฐานในการคำนวณ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ที่ 5\% (\alpha = 0.05)}$$

$$\begin{aligned} \text{กลุ่มตัวอย่างบุคลากร} &= \frac{2,131}{1 + (2,131 (0.05)^2)} \\ &= 336.78 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงใช้กลุ่มตัวอย่างบุคลากร จำนวน 337 คน

ในการสุ่มตัวอย่างบุคลากรเพื่อให้ได้ตัวอย่างประชากรที่ดี ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มแบบชั้น ภูมิจากบุคลากรในแต่ละหน่วยบริการคู่สัญญาปฐมภูมิ (CUP) เป็นสัดส่วนโดยแยกตาม CUP และ แยกเป็นกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ดังตาราง 3.1
ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่จะศึกษาในแต่ละ CUP ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มผู้บริหาร ประกอบด้วย สาธารณสุขอำเภอ ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล รองผู้อำนวยการ นักวิชาการ หัวหน้าฝ่ายต่างๆ ของโรงพยาบาล หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU) ทั้งหมดจำนวน 290 คน โดยผู้วิจัยได้ขอข้อมูลจำนวนบุคลากรในแต่ละแห่งจากงานการเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย จากนั้นนำมาเปรียบเทียบสัดส่วนกลุ่มผู้บริหารแต่ละ CUP แล้วทำการสุ่มโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยการจับสลากรายชื่อกลุ่มผู้บริหารที่อยู่ในแต่ละ CUP เพื่อให้ได้กลุ่มผู้บริหารทั้งหมดจำนวน 46 คน รายละเอียดตารางที่ 3.1

กลุ่มผู้ปฏิบัติ ประกอบด้วย บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน CUP ต่างๆ จำนวน 13 แห่ง จำนวนผู้ปฏิบัติทั้งหมด จำนวน 1,841 คน ซึ่งได้ข้อมูลมาจากงานการเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยนำมาเทียบสัดส่วนบุคลากรแต่ละ CUP จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 291 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ในแต่ละ CUP ผู้วิจัยเปรียบเทียบสัดส่วน กลุ่มข้าราชการ พนักงานของรัฐ และกลุ่มลูกจ้าง จากนั้นใช้วิธีสุ่มแบบง่ายในแต่ละกลุ่มโดยวิธีจับสลากรายชื่อ จากกลุ่มผู้ปฏิบัติทั้งหมดดังตารางที่ 3.1 หลังจากนั้นผู้วิจัยสุ่มแจกแบบสอบถามตามรายชื่อที่สุ่มได้ และให้ส่งแบบสอบถามคืนภายใน 2 สัปดาห์ แจกแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ได้กลับคืนมาทั้งหมด 338 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.5

ตาราง ที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	CUP	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง		รวม
		ผู้บริหาร (คน)	ผู้ปฏิบัติ (คน)	ผู้บริหาร (คน)	ผู้ปฏิบัติ (คน)	
1	เมือง-สระใคร	45	553	7	88	95
2	สังคม	12	62	2	10	12
3	ศรีเชียงใหม่	21	102	3	16	19
4	ท่าบ่อ	38	261	3	41	44
5	โพนพิสัย-เผ่าไร่	27	161	4	25	29
6	ปากคาด	17	59	3	9	12
7	โซ่พิสัย	18	64	4	10	14
8	บึงกาฬ	35	267	6	42	48

ตาราง ที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับที่	CUP	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง		รวม
		ผู้บริหาร (คน)	ผู้ปฏิบัติ (คน)	ผู้บริหาร (คน)	ผู้ปฏิบัติ (คน)	
9	ศรีวิไล	16	65	3	10	13
10	พรเจริญ	16	61	3	10	13
11	เซกา	17	73	3	12	15
12	บึงโขงหลง	14	52	2	8	10
13	บุงคล้า	14	61	3	10	13
	รวม	290	1,841	46	291	337

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาคั้งนี้สร้างจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุข จังหวัดหนองคาย ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ รายได้ จากการปฏิบัติงานต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และบทบาทหน้าที่หลักในการพัฒนาบุคลากร ตำแหน่งทางราชการ ได้แก่ ตำแหน่งผู้บริหาร ตำแหน่งผู้ปฏิบัติ ส่วนสิ่งสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การได้รับการอบรมเกี่ยวกับโครงการ P.S.O. การรับทราบข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับมาตรฐาน P.S.O.1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร แบบสอบถามเป็นลักษณะเลือกตอบ (check list) และแบบปลายเปิด (open-ended)

2.1.2 ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน การพัฒนาระบบการฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักระบบคุณธรรมและจริยธรรม การพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การพัฒนาให้หน่วยราชการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ควบคุมค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาวิชาชีพ โดยแบ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ประชาชนผู้มารับบริการ จากเนื้อหาดังกล่าวมีเกณฑ์มาตรฐานของระบบการพัฒนาบุคลากรในภาครัฐโดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ มีองค์ประกอบ 9 ด้าน ดังนี้

- 1) การนิเทศ
- 2) ระบบคุณธรรม
- 3) การพัฒนาจริยธรรม
- 4) สมรรถนะของเจ้าหน้าที่
- 5) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 6) ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล
- 7) ทักษะและพฤติกรรม
- 8) จิตสำนึกในการบริการประชาชน
- 9) ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน

ทั้ง 9 ด้าน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ตามเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด เช่น “หน่วยงานของท่านมีการปฐมนิเทศบุคลากร เมื่อมีการเข้ามารับตำแหน่งใหม่ เป็นประจำทุกครั้ง” มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | |
|---------------------|------------------|
| ตอบใช่ | ให้คะแนน 1 คะแนน |
| ตอบไม่ใช่และไม่ทราบ | ให้คะแนน 0 คะแนน |

คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามภาพรวม 64 ข้อ และในแต่ละด้านแบ่งการรับรู้ออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$ (Best, 1977: 174)

แบ่งเป็นระดับต่างๆ ได้ดังนี้

ระดับสูง

ระดับปานกลาง

ระดับต่ำ

โดยมีเกณฑ์จัดกลุ่มคะแนน ดังนี้

(1) การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามเกณฑ์มาตรฐาน P.S.O.1104
ในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน จำนวน 64 ข้อ แบ่งเป็น 3 ระดับ ตามหลักของ Best คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{64 - 0}{3} = 21.33$$

<u>ระดับการรับรู้</u>	<u>ช่วงคะแนน</u>
ระดับสูง	มากกว่า 42.67
ระดับปานกลาง	21.34 - 42.67
ระดับต่ำ	0.00 – 21.33

การรับรู้ระดับสูง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน อยู่ในระดับสูง มีคะแนนมากกว่า 42.67

การรับรู้ระดับปานกลาง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนอยู่ระหว่าง 21.34 – 42.67 คะแนน

การรับรู้ระดับต่ำ หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน อยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนอยู่ระหว่าง 0.00 – 21.33 คะแนน

(2) การรับรู้ในแต่ละด้านของการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104

ก. การรับรู้ด้านการนิเทศ เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดเป็นข้อความที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาองค์ประกอบของการนิเทศ

งานตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 จำนวน 8 ข้อ (ได้แก่ A1-A8 ในภาคผนวก ข) แบ่งระดับการรับรู้ตามหลักของ Best คือ

$$- \frac{\text{คะแนนสูงสุด- คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{8 - 0}{3} = 2.67$$

ระดับการรับรู้	ช่วงคะแนน
ระดับสูง	มากกว่า 5.35
ระดับปานกลาง	2.68 – 5.35
ระดับต่ำ	0.00 – 2.67

การรับรู้ระดับสูง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านการนิเทศ อยู่ในระดับสูง มีคะแนนมากกว่า 5.35 คะแนน

การรับรู้ระดับปานกลาง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านการนิเทศ อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนอยู่ระหว่าง 2.68 – 5.35 คะแนน

การรับรู้ระดับต่ำ หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านการนิเทศ อยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนอยู่ระหว่าง 0.00 – 2.67 คะแนน

ข. การรับรู้ด้านระบบคุณธรรม เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดเป็นข้อความที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาองค์ประกอบของระบบคุณธรรม ตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 จำนวน 10 ข้อ (ได้แก่ B1 - B10 ในภาคผนวก ข) แบ่งระดับการรับรู้ตามหลักของ Best คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด- คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{10 - 0}{3} = 3.33$$

<u>ระดับการรับรู้</u>	<u>ช่วงคะแนน</u>
ระดับสูง	มากกว่า 6.67
ระดับปานกลาง	3.34 – 6.67
ระดับต่ำ	0.00 – 3.33

การรับรู้ระดับสูง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านระบบคุณธรรม อยู่ในระดับสูง มีคะแนนมากกว่า 6.67 คะแนน

การรับรู้ระดับปานกลาง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านระบบคุณธรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนอยู่ระหว่าง 3.34 – 6.67 คะแนน

การรับรู้ระดับต่ำ หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านระบบคุณธรรม อยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนอยู่ระหว่าง 0.00 – 3.33 คะแนน

ค. การรับรู้ด้านระบบพัฒนาจริยธรรม เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยกำหนดเป็นข้อความที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาของประกอบของระบบพัฒนาจริยธรรม ตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 จำนวน 5 ข้อ (ได้แก่ C1 - C5 ในภาคผนวก ข) แบ่งระดับการรับรู้ตามหลักของ Best คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 0}{3} = 1.67$$

<u>ระดับการรับรู้</u>	<u>ช่วงคะแนน</u>
ระดับสูง	มากกว่า 3.35
ระดับปานกลาง	1.68 - 3.35
ระดับต่ำ	0.00 – 1.67

การรับรู้ระดับสูง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านระบบการพัฒนาจริยธรรม อยู่ในระดับสูง มีคะแนนมากกว่า 3.35 คะแนน

การรับรู้ระดับปานกลาง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านระบบพัฒนาจริยธรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนอยู่ระหว่าง 1.68 – 3.35 คะแนน

การรับรู้ระดับต่ำ หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านระบบพัฒนาจริยธรรม อยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนอยู่ระหว่าง 0.00 – 1.67 คะแนน

ง. การรับรู้ด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยกำหนดเป็นข้อความที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาองค์ประกอบของสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 จำนวน 6 ข้อ (ได้แก่ D1-D6 ในภาคผนวก ข) แบ่งระดับการรับรู้ตามหลักของ Best คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{6 - 0}{3} = 2.00$$

ระดับการรับรู้	ช่วงคะแนน
ระดับสูง	มากกว่า 4.01
ระดับปานกลาง	2.01 - 4.01
ระดับต่ำ	0.00 – 2.00

การรับรู้ระดับสูง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับสูง มีคะแนนมากกว่า 4.01 คะแนน

การรับรู้ระดับปานกลาง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนอยู่ระหว่าง 2.01 – 4.01 คะแนน

การรับรู้ระดับต่ำ หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนอยู่ระหว่าง 0.00 – 2.00 คะแนน

จ. การรับรู้ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยกำหนดเป็นข้อความที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาของประกอบของด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 จำนวน 8 ข้อ (ได้แก่ E1-E8 ในภาคผนวก ข) แบ่งระดับการรับรู้ตามหลักของ Best คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด- คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{8 - 0}{3} = 2.67$$

ระดับการรับรู้	ช่วงคะแนน
ระดับสูง	มากกว่า 5.35
ระดับปานกลาง	2.68 - 5.35
ระดับต่ำ	0.00 - 2.67

การรับรู้ระดับสูง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่ในระดับสูง มีคะแนนมากกว่า 5.35 คะแนน

การรับรู้ระดับปานกลาง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนอยู่ระหว่าง 2.68 - 5.35 คะแนน

การรับรู้ระดับต่ำ หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนอยู่ระหว่าง 0.00 - 2.68 คะแนน

ฉ. การรับรู้ด้านสัมฤทธิ์ผล เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยกำหนดเป็นข้อความที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาของประกอบของด้านสัมฤทธิ์ผลระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 จำนวน 8 ข้อ (ได้แก่ F1-F8 ในภาคผนวก ข) แบ่งระดับการรับรู้ตามหลักของ Best คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด- คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{8 - 0}{3} = 2.67$$

<u>ระดับการรับรู้</u>	<u>ช่วงคะแนน</u>
ระดับสูง	มากกว่า 5.35
ระดับปานกลาง	2.68 - 5.35
ระดับต่ำ	1.00 - 2.67

การรับรู้ระดับสูง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านประเมินสัมฤทธิผล อยู่ในระดับสูง มีคะแนนมากกว่า 5.35 คะแนน

การรับรู้ระดับปานกลาง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านประเมินสัมฤทธิผล อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนอยู่ระหว่าง 2.68 - 5.35 คะแนน

การรับรู้ระดับต่ำ หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านประเมินสัมฤทธิผล อยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนอยู่ระหว่าง 0.00 - 2.67 คะแนน

ช.การรับรู้ด้านทัศนคติและพฤติกรรม เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยกำหนดเป็นข้อความที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาองค์ประกอบของด้านทัศนคติและพฤติกรรมระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 จำนวน 5 ข้อ (ได้แก่ G1-G5 ในภาคผนวก ข) แบ่งระดับการรับรู้ตามหลักของ Best คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 0}{3} = 1.67$$

<u>ระดับการรับรู้</u>	<u>ช่วงคะแนน</u>
ระดับสูง	มากกว่า 3.35
ระดับปานกลาง	1.68 - 3.35
ระดับต่ำ	0.00 - 1.67

การรับรู้ระดับสูง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านทัศนคติและพฤติกรรม อยู่ในระดับสูง มีคะแนนมากกว่า 3.35 คะแนน

การรับรู้ระดับปานกลาง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านทัศนคติและพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนอยู่ระหว่าง 1.68 – 3.35 คะแนน

การรับรู้ระดับต่ำ หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านทัศนคติและพฤติกรรม อยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนอยู่ระหว่าง 0.00 – 1.67 คะแนน

ซ. การรับรู้ด้านจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยกำหนดเป็นข้อความที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาขององค์ประกอบของด้านจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 จำนวน 6 ข้อ (ได้แก่ H1 – H6 ในภาคผนวก ข) แบ่งระดับการรับรู้ตามหลักของ Best คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{6 - 0}{3} = 2.00$$

ระดับการรับรู้	ช่วงคะแนน
ระดับสูง	มากกว่า 4.01
ระดับปานกลาง	2.01 – 4.01
ระดับต่ำ	0.00 – 2.00

การรับรู้ระดับสูง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับสูง มีคะแนนมากกว่า 4.01 คะแนน

การรับรู้ระดับปานกลาง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนอยู่ระหว่าง 2.01 – 4.01 คะแนน

การรับรู้ระดับต่ำ หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนอยู่ระหว่าง 0.00 – 2.00 คะแนน

ฉ. การรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดเป็นข้อความที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาขององค์ประกอบของด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงานตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 จำนวน 8 ข้อ (ได้แก่ I1-I8 ในภาคผนวก ข) แบ่งระดับการรับรู้ตามหลักของ Best คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{8 - 0}{3} = 2.67$$

ระดับการรับรู้	ช่วงคะแนน
ระดับสูง	มากกว่า 5.35
ระดับปานกลาง	2.68 – 5.35
ระดับต่ำ	0.00 – 2.67

การรับรู้ระดับสูง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน อยู่ในระดับสูง มีคะแนนมากกว่า 5.35 คะแนน

การรับรู้ระดับปานกลาง หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนอยู่ระหว่าง 2.68 – 5.35 คะแนน

การรับรู้ระดับต่ำ หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน อยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนอยู่ระหว่าง 0.00 – 2.67 คะแนน

2.1.3 ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุข ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104 : ระบบการพัฒนาบุคลากร เป็นคำถามปลายเปิด พิจารณาเป็น 2 ลักษณะ คือ

- 1) โครงสร้างปัญหา ได้แก่
 - มีปัญหา
 - ไม่มีปัญหา
- 2) ลักษณะปัญหา ได้แก่ มีปัญหาและปัญหาเป็นอย่างไร

2.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถาม ซึ่งได้รับการพิจารณาตรวจแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของภาษา ความครอบคลุมและความสอดคล้องของ เนื้อหาของแบบสอบถาม แล้วผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทำการทดลองใช้ เพื่อหาความเชื่อมั่น

2.2.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการ ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากร ที่ศึกษา โดยทดลองกับบุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ หาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาช (Cronbach Method) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$r = k \frac{(1 - \sum S_i^2)}{k-1 \quad S_t^2}$$

เมื่อ r = ค่าความเชื่อมั่นหรือ Alpha Coefficient

k = จำนวนข้อทั้งหมดในแบบทดสอบ

S_i^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนสอบทั้งหมด

แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน ดังนี้

1) การนิเทศ	มีค่าความเชื่อมั่น	= .7924
2) คุณธรรม	มีค่าความเชื่อมั่น	= .7563
3) การพัฒนาจริยธรรม	มีค่าความเชื่อมั่น	= .7494
4) สมรรถนะเจ้าหน้าที่	มีค่าความเชื่อมั่น	= .7347
5) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล	มีค่าความเชื่อมั่น	= .8165
6) สัมฤทธิผล	มีค่าความเชื่อมั่น	= .7379
7) ทักษะคดีและพฤติกรรม	มีค่าความเชื่อมั่น	= .7213
8) จิตสำนึก	มีค่าความเชื่อมั่น	= .8263
9) ความรับผิดชอบ	มีค่าความเชื่อมั่น	= .7082

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 การประสานงาน

3.1.1 ผู้วิจัยนำหนังสือราชการจากสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดหนองคาย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลภายในจังหวัดหนองคาย

3.1.2 ทำหนังสือจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ถึงประธาน CUP ภาครัฐ จำนวน 13 แห่งในจังหวัดหนองคาย เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 การเตรียมการเก็บข้อมูล ซึ่งแจ้งรายละเอียดวิธีการเก็บข้อมูลให้แก่นักวิชาการสาธารณสุข ทั้ง 13 CUP โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างให้เข้าใจเป็นแนวเดียวกัน เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์

3.3 การดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามเองบางส่วน และให้ผู้ช่วยนักวิจัยแจกตามกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้ และให้ตอบกลับภายใน 2 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 25 มีนาคม 2547 ถึงวันที่ 5 เมษายน 2547

3.4 ขั้นตอนรายละเอียดการเก็บข้อมูล

3.4.1 การเตรียมข้อมูล ขอรายชื่อคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขของหน่วยงานทุกแห่ง

1) การเก็บข้อมูลกลุ่มผู้บริหาร แจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลบุคลากรกลุ่มผู้บริหาร โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรในกลุ่มผู้บริหารที่สุ่มได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของผู้บริหารที่กำหนดทิศทาง นโยบาย และวางแผนการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุข

2) การเก็บข้อมูลกลุ่มผู้ปฏิบัติ แจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลบุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติ ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน CUP สังกัดรัฐบาล 13 แห่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นารรับรู้ของกลุ่มผู้ปฏิบัติทุก CUP แล้วทำการเก็บข้อมูลตามขนาดตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มไว้โดยการสุ่มอย่างง่าย คือการจับฉลากรายชื่อ

3.4.2 การประมวลผลข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูลดังนี้

1) การตรวจสอบผลข้อมูล ตรวจสอบความสมบูรณ์แบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

2) การสร้างคู่มือลงรหัส สร้างคู่มือลงรหัสตามตัวแปรที่ศึกษา

3) การกรอกข้อมูล ลงรหัสข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้ คือ

4.1 สถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 การหาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ โดยใช้ในการพรรณนาข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.2 การหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สำหรับหาค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104 ในกรณีที่ข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ ทั้งนี้เพื่อนำค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้ที่ได้นำไปวิเคราะห์หาความแตกต่างของการรับรู้กับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะด้านเศรษฐกิจสังคม ตำแหน่งทางราชการ และสิ่งสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.2 สถิติเชิงวิเคราะห์

4.2.1 สถิติทดสอบที (*t-test*) เปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104 : ระบบการพัฒนาบุคลากร ในกรณีที่มีการแจกแจงปกติ และมีกลุ่มเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม ลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ ลักษณะด้านเศรษฐกิจและสังคมได้แก่บทบาทหน้าที่หลักในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ตำแหน่งทางราชการ สิ่งสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่การได้รับการอบรมเกี่ยวกับโครงการ P.S.O. และแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ P.S.O.1104 กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สถิติทดสอบ ONE WAY ANOVA เปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐาน PSO 1104 กับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะด้านเศรษฐกิจและสังคม ตำแหน่งทางราชการ และสิ่งสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ใช้ในกรณีที่มีการแจกแจงปกติ และมีกลุ่มเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม ขึ้นไป เช่น อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน รายได้ ประสบการณ์ระยะเวลาในการทำงาน และบทบาทหน้าที่หลักในการพัฒนาบุคลากร ทดสอบว่ามีความแตกต่างหรือไม่ ถ้ามีความแตกต่างกันก็จะหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างโดยใช้วิธี Scheffe โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104:ระบบการพัฒนาบุคลากร โดยศึกษาระหว่างช่วงระยะเวลาเดือนมีนาคม-เมษายน 2547 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด และได้รับตอบกลับจำนวน 338 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.5 ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ข้างต้นดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล จากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 45.30 มากกว่าหรือเท่ากับ 40 ปี มีจำนวนร้อยละ 30.80 อายุเฉลี่ย 35.89 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.82 ผู้หญิงร้อยละ 72.20 ตอบแบบสอบถามมากกว่าผู้ชาย ซึ่งตอบเพียง ร้อยละ 27.80 สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 34.32 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.02 และสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.66 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ			
	< 30 ปี	81	24.00
	30-39 ปี	153	45.30
	≥ 40 ปี	104	30.80
	$\bar{X} = 35.89, SD = 7.82$		
	รวม	338	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	94	27.80
หญิง	244	72.20
รวม	338	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	116	34.32
ปริญญาตรี	213	63.02
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.66
รวม	338	100.00

1.2 ลักษณะทางด้านเศรษฐกิจและสังคม พบว่าบุคลากรสาธารณสุขจังหวัด

หนองคาย มีรายได้เฉลี่ย 14,676.82 บาทต่อเดือน มีประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่เฉลี่ย 8.21 ปี ไม่ได้เป็นคณะทำงาน P.S.O. ในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ร้อยละ 74.26 เป็นคณะทำงาน P.S.O. ร้อยละ 15.38 และเป็นคณะทำงานด้านอื่นๆ ร้อยละ 8.88 เช่น กรรมการบริหารบุคคล กรรมการพัฒนาคุณภาพสถานบริการ เป็นต้น ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคมของบุคลากรสาธารณสุข จังหวัดหนองคาย

ลักษณะทางด้านเศรษฐกิจและสังคม	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
<10,000 บาท	81	24.00
10,001-15,000 บาท	120	35.50
>15,000 บาท	137	40.50
$\bar{X} = 14,676.82$, $SD = 6,528.29$		
รวม	338	100.00

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะทางด้านเศรษฐกิจและสังคม	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์การปฏิบัติงานในหน่วยงาน		
1-10 ปี	235	69.50
11-20 ปี	78	23.10
>20 ปี	25	7.40
$\bar{X} = 8.21$, $SD = 7.18$		
บทบาทหน้าที่หลักในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน		
เป็นคณะทำงาน P.S.O.	52	15.38
ไม่ได้เป็นคณะทำงาน P.S.O.	251	74.26
อื่นๆ	35	10.36
รวม	338	100.00

1.3 ตำแหน่งทางราชการ พบว่าบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ดำรงตำแหน่งทางราชการด้านผู้บริหาร ร้อยละ 25.10 และดำรงตำแหน่งด้านผู้ปฏิบัติ ร้อยละ 74.90 ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยข้อมูลตำแหน่งทางราชการของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย

ตำแหน่งทางราชการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	85	25.10
ผู้ปฏิบัติ	253	74.90
รวม	338	100.00

1.4 สิ่งสนับสนุนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาวิจัยพบว่าสิ่งสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับ P.S.O. และแหล่งข้อมูลข่าวสารที่รับทราบเกี่ยวกับ P.S.O.1104 พบว่าบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับ P.S.O. ร้อยละ 74.90 แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทราบเกี่ยวกับมาตรฐาน P.S.O.1104 ส่วนใหญ่ทราบจากการประชุม/อบรม/สัมมนา มีเพียงร้อยละ 30.77 จากหัวหน้างาน ร้อยละ 35.21 บอร์ดประชาสัมพันธ์ หนังสือเวียนและเสียงตามสายมีเพียงร้อยละ 18.9, 14.50 และ 8.00 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยข้อมูลสิ่งสนับสนุนที่เกี่ยวข้องในการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย

สิ่งสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	ร้อยละ
การเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับโครงการ PSO		
เคย	85	25.10
ไม่เคย	253	74.90
รวม	338	100.00
แหล่งข้อมูลข่าวสารที่รับทราบเกี่ยวกับมาตรฐาน PSO:1104		
จากการประชุม/อบรม/สัมมนา		
ใช่	104	30.77
ไม่ใช่	234	69.23
รวม	338	100.00
จากหัวหน้างาน		
ใช่	119	35.21
ไม่ใช่	219	64.79
รวม	338	100.00
เสียงตามสายของหน่วยงาน		
ใช่	27	8.00
ไม่ใช่	311	92.00
รวม	338	100.00

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

สิ่งสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือเวียน		
ใช่	49	14.50
ไม่ใช่	289	85.50
รวม	338	100.00
บอร์ดประชาสัมพันธ์		
ใช่	64	18.90
ไม่ใช่	274	81.10
รวม	338	100.00

2. ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104

2.1 ระดับการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน พบว่า การรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีการรับรู้อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 55.30 ระดับปานกลาง ร้อยละ 37.60 และระดับต่ำ ร้อยละ 7.10 มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้เท่ากับ 42.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 13.30 ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ PSO 1104 ในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน

ระดับการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง (> 42.67)	187	55.30
ระดับปานกลาง (21.34-42.67)	127	37.60
ระดับต่ำ (0-21.33)	24	7.10
$\bar{X} = 42.71$, $SD = 13.30$		
รวม	338	100.00

2.2 ระดับการรับรู้และค่าเฉลี่ยการรับรู้รายข้อของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านการนิเทศ พบว่าบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีการรับรู้อยู่ในระดับต่ำมากที่สุด ร้อยละ 52.70 ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 32.50 และระดับสูงร้อยละ 14.80 ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ PSO 1104 ด้านการนิเทศ

ระดับการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง (> 5.35)	50	14.80
ระดับปานกลาง (2.68-5.35)	110	32.50
ระดับต่ำ (0-2.67)	178	52.70
$\bar{X} = 5.28$, SD = 2.24		
รวม	338	100.00

เมื่อแยกการรับรู้การนิเทศเป็นรายข้อพบว่าหน่วยงานสาธารณสุข มีการประชุมฝึกรวม สัมมนาวิชาการ ให้กับเจ้าหน้าที่เก่าเพื่อเพิ่มพูนความรู้และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตน และมีการปฐมนิเทศบุคลากร เมื่อมีการเข้ามารับตำแหน่งใหม่ เป็นประจำทุกครั้งมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ 0.79 และ 0.78 ตามลำดับ ส่วนการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายแนวทางการนิเทศงานเป็นประจำทุกเดือน ก่อนออกปฏิบัติงาน และมีการจัดให้มีการหมุนเวียนบุคลากรใหม่ การโอนย้ายฝึกปฏิบัติงานให้ครบทุกฝ่ายเพื่อประโยชน์ในการจัดคนเข้าทำงานในที่ที่เหมาะสม ในหน่วยงานมีการปฏิบัติน้อย มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เพียง 0.62 และ 0.38 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้านการนิเทศรวม 5.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.24 รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัด
หนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านการนิเทศ

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านการนิเทศ	\bar{X}	S.D.
1.	มีการประชุม ฝึกอบรมและสัมมนาทางวิชาการและ ภาคปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่เก่าเพื่อเพิ่มพูนความรู้และปรับปรุง ประสิทธิภาพการทำงานของตน	0.79	0.20
2.	มีการปฐมนิเทศบุคลากร เมื่อมีการเข้ามารับตำแหน่งใหม่ เป็นประจำทุกครึ่ง	0.78	0.22
3.	มีการประชุมเพื่อรับทราบปัญหาและการแก้ไขปัญหาใน การนิเทศงาน	0.73	0.26
4.	มีการจัดนิเทศงานเป็นทีมในหน่วยงานของท่าน	0.67	0.30
5.	มีการแต่งตั้งหัวหน้าฝ่ายหรือนักวิชาการรับผิดชอบ ในการนิเทศงาน	0.67	0.29
6.	มีการติดตามผลนิเทศงานในพื้นที่รับผิดชอบเป็นประจำ	0.64	0.31
7.	มีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับนโยบาย แนวทางการนิเทศงาน เป็นประจำทุกเดือน ก่อนออกปฏิบัติงาน	0.62	0.32
8.	จัดให้มีการหมุนเวียนบุคลากรใหม่และที่มีการโอนย้าย ฝึกปฏิบัติงานให้ครบทุกฝ่าย เพื่อประโยชน์ในการจัดคน เข้าทำงานในที่เหมาะสม	0.38	0.34
รวม		5.28	2.24

**2.3 ระดับการรับรู้และค่าเฉลี่ยการรับรู้รายข้อของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัด
หนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านคุณธรรม** พบว่า
บุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่มีการรับรู้อยู่ในระดับต่ำร้อยละ 79.00 ระดับ
ปานกลาง ร้อยละ 13.00 ระดับสูง ร้อยละ 8.00 ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ PSO 1104 ด้านคุณธรรม

ระดับการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง (> 6.67)	27	8.00
ระดับปานกลาง (3.34-6.67)	44	13.00
ระดับต่ำ (0-3.33)	267	79.00
$\bar{X} = 6.01$, $SD = 2.76$		
รวม (N)	338	100.00

เมื่อแยกการรับรู้ด้านคุณธรรมเป็นรายชื่อ พบว่าบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีการรับรู้ว่าหน่วยงานของตนเองมีระบบการคัดเลือกผู้เข้าทำงานอย่างโปร่งใสเป็นธรรม และมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่ง มากกว่าทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ 0.72 เท่ากัน และยังพบว่าหน่วยงานมีการบำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี มีการตรวจสอบโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้เกิดความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่ำกว่าข้ออื่นๆ มีค่าเพียง 0.43 และ 0.30 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยรวม 6.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.76 รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านคุณธรรม

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านคุณธรรม	\bar{X}	S.D.
1.	มีระบบการคัดเลือกผู้เข้าทำงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม	0.72	0.23
2.	มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่ง	0.72	0.22
3.	การฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่การสอดแทรกระบบคุณธรรมและจริยธรรม	0.67	0.26
4.	มีการแต่งตั้งบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อจะได้มีการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในสายงานได้	0.67	0.26

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านคุณธรรม	\bar{X}	S.D.
5.	มีการกำหนดตัวชี้วัด หรือเกณฑ์การวัดผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ โดยวัดได้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ	0.66	0.27
6.	มีการส่งเสริมความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น โดยตั้งอยู่บน พื้นฐานของความเป็นธรรม การให้โอกาสแสดงความสามารถ อย่างเท่าเทียมกัน	0.64	0.28
7.	มีคณะกรรมการในการออกข้อสอบคัดเลือกบุคลากรใหม่	0.64	0.27
8.	มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อนำไป ประกอบในการพิจารณาความดีความชอบ	0.56	0.30
9.	มีการบำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีในหน่วยงานของท่าน เสมอ	0.43	0.34
10.	มีการตรวจสอบโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้เกิด ความยุติธรรม	0.30	0.33
รวม		6.01	2.76

2.4 ระดับการรับรู้และค่าเฉลี่ยการรับรู้รายข้อของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัด

หนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านการพัฒนาจริยธรรม พบว่าบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุดร้อยละ 58.00 ที่เหลืออยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 41.80 และระดับสูงร้อยละ 0.20 ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ PSO 1104 ด้านการพัฒนาจริยธรรม

ระดับการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง (> 3.35)	1	0.20
ระดับปานกลาง (1.68-3.35)	196	58.00
ระดับต่ำ (0-1.67)	141	41.80
$\bar{X} = 3.57$, SD = 1.48		
รวม (N)	338	100.00

เมื่อแยกการรับรู้ด้านพัฒนาจริยธรรมเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย มีการรับรู้ว่าหน่วยงานมีกิจกรรมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ทุกระดับเพื่อสร้างความสามัคคี ความรัก ความศรัทธา รวมทั้งกิจกรรมสันตนาการ การจัดเลี้ยง และกิจกรรมกีฬาต่างๆ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ 0.87 ส่วนหน่วยงานมีระบบการประเมินผลงานในระบบเปิด โดยผู้ประเมินคือหน่วยงานและผู้รับบริการ บุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีการรับรู้ที่น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เพียง 0.65 ค่าเฉลี่ยการรับรู้รวม 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.48 รายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านการพัฒนาจริยธรรม

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านระบบพัฒนาจริยธรรม	\bar{X}	S.D.
1.	มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ทุกระดับเพื่อสร้างความสามัคคี ความรัก ความศรัทธา ทั้งกิจกรรมสันตนาการ การจัดเลี้ยง และกิจกรรมกีฬาต่างๆ	0.87	0.16

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านการพัฒนาจริยธรรม	\bar{X}	S.D.
2.	มีระบบการทำงานที่ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ทุกคนช่วยเหลือกัน เจ้าหน้าที่เคารพต่อผู้บังคับบัญชา เต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่ง และผู้บังคับบัญชาเคารพในการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ระดับล่าง	0.71	0.31
3.	มีการจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมในแต่ละฝ่าย โดยมีแนวทางการประพฤติปฏิบัติ เน้นการใช้อำนาจหน้าที่ อย่างถูกต้องตามครรลอง ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม ทั้งหน้าที่การงาน ส่วนตัว ครอบครัวและสังคม	0.66	0.33
4.	มีระบบการประเมินผลงานในระบบเปิด โดยผู้ประเมินคือ หน่วยงานและผู้รับบริการ	0.65	0.34
รวม		3.57	1.48

**2.5 ระดับการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนา
บุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่** พบว่าบุคลากรสาธารณสุข
จังหวัดหนองคายมีการรับรู้อยู่ในระดับสูงมากที่สุดร้อยละ 58.60 ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง
ร้อยละ 29.90 และระดับต่ำร้อยละ 11.50 รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ PSO 1104 ด้านสมรรถนะ
เจ้าหน้าที่

ระดับการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง (> 4.01)	197	58.60
ระดับปานกลาง (2.01-4.01)	101	29.90
ระดับต่ำ (0-2.00)	40	11.50
$\bar{X} = 3.79$, SD = 1.74		
รวม (N)	338	100.00

เมื่อแยกการรับรู้ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่เป็นรายข้อพบว่าหน่วยงานสาธารณสุข จังหวัดหนองคาย มีการจัดให้บุคลากรทุกฝ่ายเข้ารับการฝึกอบรมและ/หรือศึกษาคุณงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความสามารถในโอกาสต่างๆ เพื่อสนองตอบรับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย รัฐบาลมากกว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ 0.84 ส่วนรองลงมาคือมีการสร้างและพัฒนาทีมงานให้ ทำงานเชื่อมโยง ซึ่งกันและกัน เพื่อช่วยระดมความคิด สร้างแนวทางการทำงาน และการแก้ไขปัญหา โดยความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ 0.76 ส่วนการจัดทำเกณฑ์เพื่อ วัดสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ในแต่ละระดับทั้งทางด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ คุณธรรมและ จริยธรรม เพื่อวัดและประเมินผลเป็นประจำทุกปี โดยมีการพัฒนาปรับปรุงหรือลงโทษแล้วแต่ กรณี และการมีโครงการส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุนการศึกษาต่อทั้งภายในประเทศและต่าง ประเทศ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในระดับที่สูง โดยกระจายทุนอย่างเป็นธรรมและ ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เพียง 0.52 และ 0.40 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยรวมการรับรู้ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 1.74 รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัด หนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.
1.	มีการจัดให้บุคลากรทุกฝ่ายเข้ารับการฝึกอบรมและ/หรือศึกษา คุณงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความสามารถในโอกาส ต่างๆ เพื่อสนองตอบรับทราบและปฏิบัติตามแนวนโยบาย รัฐบาล	0.84	0.16
2.	มีการสร้างและพัฒนาทีมงานให้มีการทำงานเชื่อมโยงซึ่งกัน และกัน เพื่อช่วยระดมความคิด สร้างแนวทางการทำงาน และการแก้ไขปัญหา โดยความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน	0.76	0.25
3.	มีการรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบ ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	0.66	0.3

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.
4.	มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอให้ทันสมัย และสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน	0.61	0.32
5.	มีการจัดทำเกณฑ์เพื่อวัดสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ในแต่ละระดับ ทั้งทางด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม และจริยธรรม เพื่อวัดและประเมินผลเป็นประจำทุกปี โดยมีการพัฒนาปรับปรุงหรือลงโทษแล้วแต่กรณี	0.52	0.35
6.	มีโครงการส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุนการศึกษาต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในระดับที่สูง โดยกระจายทุนอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง	0.40	0.36
รวม		3.79	1.74

2.6 ระดับการรับรู้และค่าเฉลี่ยการรับรู้รายข้อของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล พบว่าบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายส่วนใหญ่มีการรับรู้อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 52.40 ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 33.10 และอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 14.50 ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ P.S.O. 1104 ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ระดับการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง (> 5.35)	177	52.40
ระดับปานกลาง (2.68-5.35)	112	33.10
ระดับต่ำ (0-2.67)	49	14.50
$\bar{X} = 5.26$, SD = 2.19		
รวม	338	100.00

เมื่อแยกการรับรู้ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นรายข้อ พบว่าหน่วยงาน สาธารณสุข มีการสร้างและพัฒนาทีมงานโดยการสอนงานให้บุคลากรในทีมมีการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันสามารถแก้ไขปัญหาาร่วมกันได้ดีกว่าการทำงานคนเดียว และมีการจัดตั้งทีมงานพิเศษทำงานในกรณีมีงานเร่งด่วนเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ มากกว่าทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ 0.77 เท่ากัน ส่วนรองลงมาคือมีการกำหนดมาตรฐานของงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพเพื่อเป็นตัวชี้วัด มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ 0.76 หน่วยงานมีห้องโสตทัศนูปกรณ์และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการออกแบบโครงสร้างองค์การใหม่ให้เล็กกะทัดรัด แต่มีประสิทธิภาพ เน้นการทำงานเป็นทีมไม่เน้นสายบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เพียง 0.54 และ 0.50 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล	\bar{X}	S.D.
1.	มีการสร้างและพัฒนาทีมงานโดยการสอนงานให้บุคลากรในทีมมีการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันสามารถแก้ไขปัญหาาร่วมกันได้ดีกว่าการทำงานคนเดียว	0.77	0.2
2.	มีการจัดตั้งทีมงานพิเศษ ทำงานในกรณีมีงานเร่งด่วนเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ	0.77	0.22
3.	มีการกำหนดมาตรฐานของงานทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพเพื่อเป็นตัวชี้วัด	0.76	0.21
4.	มีแผนงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นข้อกำหนดชัดเจนทั้งในด้านระยะเวลาดำเนินการ จำนวนเครื่องมือ เครื่องจักร จำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	0.71	0.25
5.	มีโครงการให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสร่วมกันคิดและพัฒนาสุขภาพชุมชน โดยความร่วมมือของตัวแทนฝ่ายต่างๆ	0.66	0.29

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล	\bar{X}	S.D.
6.	มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละ หน่วยงานโดยวัดจากการปฏิบัติงานได้ทันกำหนด แต่ใช้อัตรา กำลังน้อยกว่า หรือได้ปริมาณงานมากกว่าเดิม	0.55	0.32
7.	มีห้องโสตทัศนูปกรณ์ และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	0.54	0.33
8.	มีการออกแบบโครงสร้างองค์การใหม่ให้เล็กกะทัดรัด แต่มี ประสิทธิภาพ เน้นการทำงานเป็นทีมไม่เน้นสายบังคับบัญชา	0.50	0.37
รวม		5.26	2.19

2.7 ระดับการรับรู้และค่าเฉลี่ยการรับรู้รายข้อของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัด

หนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านการประเมินสัมฤทธิผล พบว่าบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 40.3 ที่เหลืออยู่ในระดับสูง ร้อยละ 34.3 และระดับต่ำ ร้อยละ 25.4 ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ PSO 1104

ด้านการประเมินสัมฤทธิผล

ระดับการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง (> 5.35)	116	34.3
ระดับปานกลาง (2.68-5.35)	136	40.3
ระดับต่ำ (0-2.67)	86	25.4
$\bar{X} = 4.30$, SD = 2.41		
รวม	338	100.00

เมื่อแยกการรับรู้ด้านการประเมินสัมฤทธิ์ผลเป็นรายชื่อ พบว่าหน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีคะแนนทำงานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และมีการประเมินก่อนการอบรม มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากกว่าข้ออื่นๆ มีค่าเท่ากับ 0.65 และ 0.61 ตามลำดับ ส่วนการมีเกณฑ์พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เพียง 0.42 นอกจากการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนตามเกณฑ์แล้ว ยังพิจารณาตามผลสำเร็จของการดำเนินงานที่ผ่านมาประกอบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ P.S.O.1104 ด้านการประเมินสัมฤทธิ์ผล

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล	\bar{X}	S.D.
1.	มีคะแนนทำงานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	0.65	0.25
2.	มีการประเมินก่อนการอบรม	0.61	0.27
3.	มีการนำผลประเมินมาเปรียบเทียบ	0.56	0.30
4.	สร้างแบบฟอร์มประเมินผลที่แตกต่างกันตาม 4.1 ลักษณะงาน 4.2 ตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	0.56	0.30
5.	มีการประเมินขณะอบรม	0.55	0.30
6.	มีการสร้างหลักประกันทางด้านคุณธรรม ถ้าเห็นว่าไม่ได้รับ ความยุติธรรมก็สามารถนำเสนอคะแนนทำงาน หรือร้องต่อผู้บังคับ บัญชาในระดับเหนือขึ้นไปได้	0.48	0.31
7.	มีหลักเกณฑ์การเลื่อนระดับตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ 7.1 ผู้ไม่เข้าหลักเกณฑ์ 8.1-8.3 ไม่มีสิทธิ์เลื่อนตำแหน่ง 7.2 ถ้า 8.1-8.3 ไม่ใช่ โปรรระบุ.....	0.47	0.34

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านระบบการประเมินสัมฤทธิผล	\bar{X}	S.D.
8.	มีเกณฑ์พิจารณาเงินเดือน ดังนี้	0.42	0.34
	8.1 เจ้าหน้าที่จะต้องครองระดับเดิมไม่ต่ำกว่า 2 ปี		
	8.2 ระดับเงินเดือนอยู่กึ่งกลางของระดับนั้นๆ		
	8.3 ผลการประเมิน 2 ปีที่ผ่านมา จะต้องได้รับการประเมิน ไม่ต่ำกว่า 1.5 ขึ้น		
	รวม	4.30	2.41

**2.8 ระดับการรับรู้และค่าเฉลี่ยการรับรู้รายข้อของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัด
หนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านทัศนคติและพฤติกรรม**
พบว่าบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีการรับรู้อยู่ในระดับสูงมากที่สุด ร้อยละ 68.50
ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 25.20 และระดับต่ำ ร้อยละ 6.50 ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ PSO 1104
ด้านทัศนคติและพฤติกรรม

ระดับการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง (> 3.35)	231	68.50
ระดับปานกลาง (1.68-3.35)	85	25.20
ระดับต่ำ (0-1.67)	22	6.30
$\bar{X} = 3.81$, SD = 1.23		
รวม (N)	338	100.00

เมื่อแยกการรับรู้ด้านทัศนคติและพฤติกรรมเป็นรายข้อ พบว่าหน่วยงานสาธารณสุข
จังหวัดหนองคายมีระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และบุคลากรในหน่วยงานมีการ
บริการ คุณภาพดีพื่อน้อง มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด 0.88 และ 0.86 ตามลำดับ ส่วนการมีโครงการ
พบปะประชาชนและประชาชนได้พบปะเพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้
เพียง 0.63 ค่าเฉลี่ยการรับรู้รวม 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.23 รายละเอียดดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัด
หนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104
ด้านทัศนคติและพฤติกรรม

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านทัศนคติและพฤติกรรม	\bar{X}	S.D.
1.	มีระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	0.88	0.13
2.	บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการบริการดูญาติพี่น้อง	0.86	0.18
3.	มีการรณรงค์ให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่ดี และยึดถือปฏิบัติตามคำขวัญของหน่วยงาน	0.81	0.22
4.	มีโครงการสร้างจิตสำนึกข้าราชการ หล่อหลอมค่านิยม ทัศนคติที่ดีเพื่อเป็นตัวอย่างแก่ข้าราชการทั่วไป	0.63	0.34
5.	มีโครงการพบปะประชาชนและประชาชนได้พบปะ เพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเจ้าหน้าที่	0.63	0.36
รวม		3.81	1.23

**2.9 ระดับการรับรู้และค่าเฉลี่ยการรับรู้รายข้อของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัด
หนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านจิตสำนึกในการบริการ
ประชาชน** พบว่าบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับสูงมากที่สุด
ร้อยละ 62.70 ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 29.60 ระดับต่ำ ร้อยละ 7.70 ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ PSO 1104
ด้านจิตสำนึกในการบริการประชาชน

ระดับการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง (> 4.01)	212	62.70
ระดับปานกลาง (2.01-4.01)	100	29.60
ระดับต่ำ (0-2.00)	26	7.70
$\bar{X} = 4.75$, $SD = 1.33$		
รวม	338	100.00

เมื่อแยกการรับรู้ด้านจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนเป็นรายข้อ พบว่าหน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีการรับรู้ที่หน่วยงานมีโครงการต่างๆ ที่ส่งเสริมการทำงาน และเจตคติที่ดีต่อหน่วยงาน เช่น โครงการ 5 ส. มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด 0.91 ส่วนลำดับรองลงมาคือหน่วยงานด้านประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ 0.85 และมีการรับรู้ที่น้อยที่สุดคือมีการจัดระบบคิวรอรับบริการแบบ First come first serve และมีเจ้าหน้าที่คอยขนานเรียกตามลำดับคิวตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เพียง 0.69 ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้รวม 4.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.33 รายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104
ด้านจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน	\bar{X}	S.D.
1.	มีโครงการต่างๆ ที่ส่งเสริมการทำงาน และเจตคติที่ดีต่อหน่วยงาน เช่น โครงการ 5 ส.	0.91	0.09
2.	ด้านประชาสัมพันธ์	0.85	0.19
	2.1 มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาติดต่อ		
	2.2 มีบุคลากรให้บริการ		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน	\bar{X}	S.D.
3.	มีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องในช่วงหยุดพัก	0.81	0.21
4.	มีระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	0.76	0.26
5.	มีคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อผลักดันให้เกิดโครงการตามความประสงค์	0.73	0.27
6.	มีการจัดระบบคิวรอรับบริการแบบ First come first serve และมีเจ้าหน้าที่คอยขนเรียกตามลำดับคิวตลอดเวลา	0.69	0.31
รวม		4.75	1.33

2.10 ระดับการรับรู้และค่าเฉลี่ยการรับรู้รายชื่อของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัด

หนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน พบว่าบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับสูงมากที่สุดร้อยละ 72.5 ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 20.70 และระดับต่ำ ร้อยละ 6.80 ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ PSO 1104 ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน

ระดับการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง (> 5.35)	245	72.50
ระดับปานกลาง (2.68-5.35)	70	20.70
ระดับต่ำ (0-2.67)	23	6.80
$\bar{X} = 6.29$, SD = 2.02		
รวม	338	100.00

เมื่อแยกการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงานเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานมีการมอบหมายงานในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนใดไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด 0.89 รองลงมาคือหน่วยงานให้บุคลากรมีการกำหนดมาตรฐาน กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และมีการระบุขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งหน้าที่อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 0.84 ส่วนหน่วยงานมีการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของตนเองเพื่อการปรับปรุงพัฒนา มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เพียง 0.73 ค่าเฉลี่ยการรับรู้รวม 6.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.02 รายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน	\bar{X}	S.D.
1.	ในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนใดไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ จะต้องมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่คนรับผิดชอบแทน	0.89	0.13
2.	มีการกำหนดมาตรฐาน กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	0.84	0.22
3.	มีการระบุขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งหน้าที่ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	0.84	0.21
4.	ให้บุคลากรในหน่วยงานกำหนดเป้าหมาย/แผนการดำเนินงาน ของตนเอง โดยมีรายงานความคืบหน้า	0.76	0.28
5.	มีแผ่นป้ายแสดงตำแหน่ง ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนปิดประกาศไว้ บริเวณจุดให้บริการ หรือ โต๊ะทำงานของแต่ละคนอย่างชัดเจน	0.75	0.29
6.	มีระบบการตรวจสอบการดำเนินงานของตนเองเป็นระยะ	0.74	0.30
7.	ให้บุคลากรในหน่วยงานกำหนดงบประมาณในการดำเนิน แผนงานโครงการต่างๆ	0.74	0.29

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104 ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104	
		\bar{X}	S.D.
8.	ให้บุคลากรมีการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของตนเอง เพื่อการปรับปรุงพัฒนา	0.73	0.30
รวม		6.29	2.02

3. เปรียบเทียบการรับรู้กับลักษณะที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบ มาตรฐาน P.S.O.1104

3.1 ลักษณะส่วนบุคคล

3.1.1 อายุ ค่าเฉลี่ยการรับรู้ในกลุ่มอายุที่มากขึ้นจะมีการรับรู้ในแต่ละด้านเพิ่มขึ้นในทุกด้าน เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ P.S.O.1104 ระหว่างกลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี 30-40 ปี และมากกว่า 40 ปี พบว่า การรับรู้ในภาพรวมในแต่ละกลุ่มอายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.01$) เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลกับการรับรู้มีความแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในแต่ละด้าน แยกตามกลุ่มอายุ พบว่าการนิเทศ ด้านคุณธรรม ด้านการพัฒนาจริยธรรม สมรรถนะเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการรับรู้แตกต่างกันทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.02, 0.00, 0.02, 0.00$ และ 0.05 ตามลำดับ) ส่วนการประเมินสัมฤทธิ์ผล ทักษะและพฤติกรรม จิตสำนึกในการบริการประชาชน ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน ไม่มีความแตกต่างในการรับรู้ทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม รายละเอียดดังตารางที่ 4.24

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ การรับรู้การนิเทศงาน ด้านคุณธรรมและด้านการพัฒนาจริยธรรม พบว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่ พบว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี กับกลุ่มอายุระหว่าง 30-40 ปี กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังรายละเอียดตารางที่ 4.25 – 4.28 ในภาคผนวก ก

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 แยกตามกลุ่มอายุ

การรับรู้ PSO1104	< 30 ปี				30-40 ปี				>40 ปี				MS _B	MS _w	F	P-value
	N	\bar{X}	SD	SE	N	\bar{X}	SD	SE	N	\bar{X}	SD	SE				
1. การนิเทศ	81	4.85	2.27	0.33	153	5.37	2.16	0.31	104	5.59	2.14	0.33	18.01	4.96	3.64	0.02*
2. ด้านคุณธรรม	81	5.39	2.42	0.41	153	5.92	2.72	0.35	104	6.64	2.83	0.41	43.31	7.41	5.84	0.00*
3. การพัฒนาจริยธรรม	81	3.41	1.47	0.22	153	3.52	1.42	0.19	104	3.87	1.41	0.22	8.52	2.17	3.94	0.02*
4. สมรรถนะเจ้าหน้าที่	81	3.20	1.71	0.25	153	3.88	1.68	0.23	104	4.08	1.72	0.25	18.65	2.95	6.33	0.00*
5. ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	81	4.93	1.90	0.33	153	5.24	2.24	0.28	104	5.75	2.15	0.33	14.76	4.78	3.09	0.05*
6. ระบบประเมิน สัมฤทธิ์ผล	81	4.27	2.37	0.36	153	4.20	2.36	0.31	104	4.55	2.39	0.31	4.58	5.81	0.79	0.46
7. ทักษะคดีและ พฤติกรรม	81	3.71	1.09	0.17	153	3.88	1.22	0.17	104	3.89	1.15	0.18	1.35	1.51	0.89	0.41
8. จิตสำนึกในการ บริการประชาชน	81	4.47	1.35	0.18	153	4.90	1.19	0.18	104	4.82	1.37	0.39	6.20	1.76	3.53	0.30
9. ความรับผิดชอบ ต่อตนเองและงาน	81	6.12	1.94	0.30	153	6.35	2.03	0.28	104	6.38	1.94	0.30	2.42	4.10	0.59	0.56
ภาพรวมการรับรู้	81	40.38	12.06	1.95	153	43.29	12.57	1.81	104	45.59	12.91	1.95	873.57	172.76	5.06	0.01*

* p < 0.05

3.1.2 เพบ เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในภาพรวมแยกตามเพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในรายด้านแยกตามเพศ พบว่ามีเพียงความรับผิดชอบต่อตนเองและงานเท่านั้นที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.00$) โดยผู้ชายมีการรับรู้ด้านความรับผิดชอบมากกว่าผู้หญิง ส่วนด้านการนิเทศ ด้านคุณธรรม การพัฒนาจริยธรรม สมรรถนะเจ้าหน้าที่ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบประเมินสัมฤทธิผล ทักษะคดีและพฤติกรรม จิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ไม่มีความแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 แยกตามเพศ

การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104	ชาย			หญิง			t	P- value
	N	\bar{X}	SD	N	\bar{X}	SD		
1. การนิเทศ	93	5.28	2.37	244	5.27	2.20	0.01	0.98
2. ด้านคุณธรรม	92	6.43	2.83	243	5.85	2.72	1.68	0.09
3. การพัฒนาจริยธรรม	93	3.67	1.42	244	3.53	1.50	0.79	0.42
4. สมรรถนะเจ้าหน้าที่	93	3.88	1.68	243	3.75	1.77	0.59	0.55
5. ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล	93	5.46	2.17	243	5.19	2.20	1.01	0.31
6. ระบบประเมินสัมฤทธิผล	92	4.42	2.34	242	4.26	2.43	0.53	0.59
7. ทักษะคดีและพฤติกรรม	93	3.97	1.21	244	3.74	1.22	1.56	0.11
8. จิตสำนึกในการให้บริการ ประชาชน	93	4.93	1.37	244	4.68	1.31	1.54	0.12
9. ความรับผิดชอบต่อ ตนเองและงาน	93	6.77	1.58	244	6.11	2.14	3.09	0.00
ภาพรวมของการรับรู้	93	43.76	13.62	244	42.30	13.18	0.89	0.37

* $P < 0.05$

3.1.3 การศึกษา ค่าเฉลี่ยการรับรู้ในกลุ่มการศึกษาสูงขึ้น จะมีการรับรู้ในแต่ละด้านเพิ่มขึ้นในทุกด้าน จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ระหว่างกลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า การรับรู้ในภาพรวมในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้ และเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในแต่ละด้าน แยกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านการนิเทศ ด้านคุณธรรม การพัฒนาจริยธรรม สมรรถนะเจ้าหน้าที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบประเมินสัมฤทธิ์ผล ทักษะคติพฤติกรรม จิตสำนึกในการบริการประชาชน ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน ไม่มีความแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.30 และเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเซฟเฟ่ ไม่พบความแตกต่างรายคู่ในทุกรายด้าน

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 แยกตามระดับการศึกษา

การรับรู้เกี่ยวกับ PSO1104	ต่ำกว่าปริญญาตรี				ปริญญาตรี				สูงกว่าปริญญาตรี				MS _B	MS _w	F	P-value
	N	\bar{X}	SD	SE	N	\bar{X}	SD	SE	N	\bar{X}	SD	SE				
1. ด้านการนิเทศ	116	5.26	2.21	0.26	211	5.35	2.21	1.53	9	5.33	2.23	4.59	0.37	5.06	0.07	0.92
2. ด้านคุณธรรม	116	6.33	2.59	0.31	211	5.81	2.75	0.93	9	6.88	3.29	0.95	12.87	7.59	1.69	0.18
3. การพัฒนาจริยธรรม	116	3.85	1.32	0.17	211	3.46	1.48	0.50	9	3.88	1.45	0.51	4.55	2.19	2.07	0.12
4. สมรรถนะเจ้าหน้าที่	116	4.07	1.69	0.20	211	3.61	1.72	0.59	9	4.11	1.90	0.60	7.26	3.01	2.41	0.09
5. ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	116	5.42	2.19	0.25	211	5.26	2.14	0.74	9	5.55	2.00	0.76	1.08	4.85	0.22	0.79
6. ระบบประเมิน สัมฤทธิ์ผล	116	4.70	0.00	0.25	211	4.13	2.47	0.74	9	4.11	2.20	0.76	12.44	5.73	2.16	0.16
7. ทักษะคิดพฤติกรรม	116	3.89	1.19	0.42	211	3.81	1.15	0.41	9	4.00	1.32	0.42	0.72	1.51	0.47	0.62
8. จิตสำนึกในการ บริการประชาชน	116	4.64	1.38	0.46	211	4.83	1.27	0.45	9	5.11	0.78	0.46	2.21	1.78	1.24	0.28
9. ความรับผิดชอบ ต่อตนเองและงาน	116	6.34	1.98	0.23	211	6.31	1.97	0.70	9	5.66	2.29	0.69	1.98	4.11	0.48	0.61
ภาพรวมการรับรู้	116	44.54	12.21	1.53	211	42.60	12.80	4.59	9	44.66	15.00	4.52	119.12	176.56	0.67	0.51

* P < 0.05

3.2 ลักษณะด้านเศรษฐกิจและสังคม

3.2.1 รายได้ ค่าเฉลี่ยการรับรู้ในกลุ่มที่มีรายได้มากขึ้น จะมีการรับรู้ในแต่ละด้านเพิ่มขึ้น เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ P.S.O. 1104 ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท พบว่าการรับรู้ในภาพรวมในแต่ละกลุ่มรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.00$) ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 และเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในแต่ละด้านแยกตามกลุ่มรายได้ พบว่า ด้านการนิเทศ ด้านคุณธรรม การพัฒนา จริยธรรม สมรรถนะเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบประเมินสัมฤทธิ์ผล ทักษคติและพฤติกรรม จิตสำนึกในการบริการประชาชน ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.00, 0.00, 0.00, 0.01, 0.00, 0.02, 0.02, 0.00$ และ 0.00 ตามลำดับ) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.31

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเซฟเฟ่ การรับรู้ด้านการนิเทศงาน พบว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านคุณธรรม พบว่า กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการพัฒนาจริยธรรม พบว่า กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล พบว่า กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการประเมินสัมฤทธิ์ผล ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ด้านจิตสำนึกในการบริการประชาชน ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน พบว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.32-4.40 ในภาคผนวก ค

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 แยกตามประสบการณ์การทำงาน

การรับรู้เกี่ยวกับ PSO1104	1-10 ปี				11-20 ปี				>20 ปี				MS _B	MS _{Sw}	F	P-value
	N	\bar{X}	SD	SE	N	\bar{X}	SD	SE	N	\bar{X}	SD	SE				
1. ด้านการนิเทศ	234	5.15	2.25	0.29	78	5.73	2.03	0.47	25	5.56	2.08	0.52	12.15	4.99	2.43	0.09
2. ด้านคุณธรรม	234	5.82	2.59	0.36	78	6.38	2.94	0.57	25	6.78	3.05	0.63	24.28	7.52	3.22	0.04*
3. การพัฒนาจริยธรรม	234	4.02	1.65	0.19	78	3.63	1.45	0.31	25	4.08	1.27	0.33	4.99	2.18	2.28	0.10
4. สมรรถนะเจ้าหน้าที่	234	3.58	1.75	0.22	78	4.17	1.61	0.36	25	4.43	1.50	0.39	19.40	2.94	6.58	0.00*
5. ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	234	5.22	2.13	0.28	78	5.42	2.27	0.46	25	6.00	1.88	0.50	7.98	4.81	1.65	0.19
6. ระบบประเมิน สัมฤทธิ์ผล	234	4.23	2.35	0.32	78	4.46	2.46	0.51	25	4.73	2.33	0.56	6.64	5.79	1.14	0.31
7. ทักษะจิตพฤติกรรม	234	3.81	1.14	0.16	78	3.90	1.22	0.25	25	4.00	1.27	0.28	0.33	1.51	0.22	0.80
8. จิตสำนึกในการ บริการประชาชน	234	4.68	1.30	0.17	78	4.90	1.28	0.27	25	5.26	1.17	0.30	6.05	1.75	3.34	0.03*
9. ความรับผิดชอบ ต่อตนเองและงาน	234	6.15	2.06	0.26	78	6.69	1.71	0.42	25	6.56	1.85	0.46	11.04	4.05	2.72	0.06
ภาพรวมการรับรู้	234	42.22	12.51	1.72	78	45.32	12.91	2.77	25	47.34	12.18	3.03	688.57	173.86	3.96	0.02*

* P < 0.05

3.2.2 ประสบการณ์การทำงาน ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากขึ้น จะมีการรับรู้แต่ละด้านเพิ่มขึ้น จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O. 1104 ระหว่างกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-10 ปี กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-20 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี พบว่าการรับรู้ในภาพรวม ในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P=0.02$) ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2 และเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในแต่ละด้านแยกตามกลุ่มประสบการณ์ พบว่าระบบคุณธรรม ,สมรรถนะเจ้าหน้าที่ และจิตสำนึกในการบริการประชาชน มีความแตกต่างกันทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.04, 0.00$ และ 0.03 ตามลำดับ) ส่วนด้านการนิเทศ การพัฒนาจริยธรรม ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การประเมินสัมฤทธิ์ผล ทักษะคิดและพฤติกรรม ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน ไม่มีความแตกต่างกัน รายละเอียดดัง ตารางที่ 4.41

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ การรับรู้ด้านคุณธรรม พบว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-10 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-10 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-20 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-10 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านจิตสำนึกในการบริการประชาชน พบว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-10 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์ มากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.42-4.44 ในภาคผนวก ค

3.2.3 บทบาทหน้าที่หลักเกี่ยวกับ P.S.O. การเป็นคณะกรรมการ P.S.O. จะมีการรับรู้เพิ่มขึ้นในทุกด้าน จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐาน P.SO.1104 ระหว่างกลุ่มเป็นคณะกรรมการ P.S.O. กลุ่มที่ไม่เป็นคณะกรรมการ P.S.O. และกลุ่มที่เป็นคณะกรรมการอื่นๆ พบว่าการรับรู้ในภาพรวมในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.01$) ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 (การรับรู้ลักษณะด้านสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทหน้าที่หลัก กับการรับรู้) และเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในแต่ละด้าน แยกตามกลุ่ม พบว่า ด้านการนิเทศ ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.01, 0.04, 0.01$ และ 0.02 ตามลำดับ) ส่วนด้านคุณธรรม การพัฒนาจริยธรรม ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล ด้านทัศนคติและพฤติกรรม จิตสำนึกในการบริการประชาชน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-value} = 0.16, 0.21, 0.16, 0.24$ และ 0.73 ตามลำดับ) รายละเอียดดังตารางที่ 4.45

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ การรับรู้ด้านการนิเทศ ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่ พบว่ากลุ่มที่เป็นคณะกรรมการ P.S.O. กับกลุ่มที่ไม่ได้เป็นคณะกรรมการ P.S.O. มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล พบว่า กลุ่มเป็นคณะกรรมการ P.S.O. กับกลุ่มที่ไม่ได้เป็นคณะกรรมการ P.S.O. และกลุ่มเป็นคณะกรรมการ P.S.O. กับกลุ่มที่เป็นคณะกรรมการอื่นๆ มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.46 – 4.48 ในภาคผนวก ก

3.3 ลักษณะด้านตำแหน่งทางราชการ เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในภาพรวมแยกตามตำแหน่งทางราชการ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($P = 0.02$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 (ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐาน P.S.O.1104 แตกต่างกัน) และเมื่อเปรียบเทียบในรายด้านแยกตามตำแหน่งทางราชการ พบว่าด้านคุณธรรม ด้านการพัฒนาจริยธรรม ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($P = 0.00, 0.01, 0.03$, และ 0.02 ตามลำดับ) ส่วนด้านการนิเทศ สมรรถนะเจ้าหน้าที่ ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล ทักษะคิดและพฤติกรรม จิตสำนึกในการให้บริการประชาชน มีการรับรู้ไม่แตกต่างกันรายละเอียดดังตารางที่ 4.49

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 แยกตามตำแหน่งทางราชการ

	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104	ผู้บริหาร			ผู้ปฏิบัติ			t	P-value
		N	\bar{X}	SD	N	\bar{X}	SD		
1.	ระบบการนิเทศ	85	5.60	2.01	253	5.17	2.31	1.63	0.10
2.	ระบบคุณธรรม	85	6.81	2.49	253	5.74	2.79	3.12	<0.001*
3.	การพัฒนาจริยธรรม	85	3.90	1.23	253	3.46	1.54	2.38	0.01*
4.	สมรรถนะเจ้าหน้าที่	85	3.95	1.52	253	3.73	1.81	1.07	0.28
5.	ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล	85	5.65	1.89	253	5.13	2.27	2.08	0.03*
6.	ระบบประเมินสัมฤทธิ์ผล	85	4.46	2.28	253	4.24	2.45	0.75	0.45
7.	ทักษะคิดและพฤติกรรม	85	3.90	1.06	253	3.77	1.27	0.91	0.36
8.	จิตสำนึกในการให้บริการ ประชาชน	85	4.65	1.38	253	4.78	1.31	0.71	0.45
9.	ความรับผิดชอบต่อ ตนเองและงาน	85	6.72	1.68	253	6.14	2.10	2.31	0.02*
ภาพรวมของการรับรู้		85	45.58	10.78	253	41.74	13.93	2.31	0.02*

* $P < 0.05$

3.4 สิ่งสนับสนุนอื่นๆ

3.4.1 การได้รับการอบรมเกี่ยวกับ P.S.O. เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในภาพรวม แยกตามการได้รับการอบรม P.S.O. พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($P < 0.001$) และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านแยกตามการได้รับการอบรม พบว่าการรับรู้ในด้านการนิเทศงาน การพัฒนาจริยธรรม สมรรถนะเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล จิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($P < 0.001$ ทุกด้าน) ส่วนด้านระบบคุณธรรม ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล ทักษะคิดและพฤติกรรม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.03, 0.03$ และ 0.05 ตามลำดับ) รายละเอียดดังตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 แยกตามการได้รับการอบรม P.S.O.

	การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104	ได้อบรม			ไม่ได้อบรม			t	P-value
		N	\bar{X}	SD	N	\bar{X}	SD		
1.	ด้านการนิเทศ	85	6.34	1.82	253	4.91	2.26	5.22	< 0.001 **
2.	ด้านคุณธรรม	85	6.77	2.68	253	5.75	2.74	2.97	0.03*
3.	การพัฒนาจริยธรรม	85	4.09	1.29	253	3.40	1.50	3.79	< 0.001**
4.	สมรรถนะเจ้าหน้าที่	85	4.51	1.60	253	3.54	1.72	4.56	< 0.001**
5.	ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล	85	6.03	1.86	253	5.00	2.24	3.79	< 0.001**
6.	ระบบประเมินสัมฤทธิ์ผล	85	4.78	2.29	253	4.13	2.43	2.13	0.03*
7.	ทักษะคิดและพฤติกรรม	85	4.02	1.11	253	3.73	1.25	1.97	0.05*
8.	จิตสำนึกในการให้บริการ ประชาชน	85	5.15	1.15	253	4.61	1.36	3.25	< 0.001**
9.	ความรับผิดชอบต่อ ตนเองและงาน	85	6.88	1.53	253	6.09	2.12	3.14	< 0.001**
ภาพรวมของการรับรู้		85	48.48	11.48	253	40.77	13.32	4.76	< 0.001**

* $P \leq .05$ ** $P < .001$

3.4.2 แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ P.S.O เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในภาพรวม แยกตามการได้รับข้อมูลข่าวสาร พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($P < 0.001$) เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในรายได้แยกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ P.S.O. พบว่า ด้านการนิเทศงาน ด้านคุณธรรม การพัฒนาจริยธรรม สมรรถนะเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทักษะคิดและพฤติกรรม ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($P < 0.001$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 (สิ่งสนับสนุนอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่นการได้อบรม การรับส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ) ส่วนการประเมินสัมฤทธิผล จิตสำนึกในการให้บริการประชาชน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.03, 0.05$ ตามลำดับ) รายละเอียดดังตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 แยกตามการได้รับข้อมูลข่าวสาร

การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.1104	รับข้อมูล			ไม่ได้รับข้อมูล			t	P-value
	N	\bar{X}	SD	N	\bar{X}	SD		
1. ด้านการนิเทศ	104	6.15	1.75	234	4.86	2.33	4.75	< 0.001**
2. ด้านคุณธรรม	104	6.75	2.74	234	5.65	2.70	5.02	< 0.001**
3. การพัฒนาจริยธรรม	104	3.93	1.39	234	3.40	1.49	3.42	< 0.001**
4. สมรรถนะเจ้าหน้าที่	104	4.29	1.50	234	3.57	1.79	3.06	< 0.001**
5. ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล	104	6.00	1.92	234	4.94	2.23	3.55	< 0.001**
6. ระบบประเมินสัมฤทธิผล	104	4.72	2.27	234	4.11	2.44	2.14	0.03*
7. ทักษะคิดและพฤติกรรม	104	4.12	1.01	234	3.65	1.28	3.26	< 0.001**
8. จิตสำนึกในการให้บริการ ประชาชน	104	4.96	1.22	234	4.65	1.37	1.92	0.05*
9. ความรับผิดชอบต่อ ตนเองและงาน	104	6.80	1.51	234	6.06	2.17	1.51	< 0.001**
ภาพรวมของการรับรู้	104	47.70	11.27	234	40.46	13.57	3.13	< 0.001**

** $P < .001$, * $P < .05$

4. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานสากล ของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ P.S.O.1104 ระบบ การพัฒนาบุคลากร

บุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่ไม่ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3
เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการทำโครงการ P.S.O. ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลส่วนที่ 3 เพิ่มขึ้น
เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ และพบว่า

4.1 หน่วยงานไม่มีการชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินการพัฒนาบุคลากรตาม
ระบบมาตรฐานสากลด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ P.S.O.1104 ร้อยละ 74

4.2 หน่วยงานมีขั้นตอนหรือกระบวนการพัฒนาบุคลากร ตามระบบ P.S.O.1104 แต่
ไม่ชัดเจน ร้อยละ 82

4.3 การพัฒนาบุคลากรตามระบบ P.S.O. 1104 สามารถนำมาใช้ในหน่วยงานได้
เหมาะสม ร้อยละ 88

4.4 บุคลากรในหน่วยงานส่วนใหญ่มีทัศนคติและพฤติกรรมต่อการพัฒนาบุคลากร
ตามระบบ P.S.O.1104 คือ อยากให้หน่วยงานชี้แจงนโยบายให้ชัดเจน มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
และจริงจัง

4.5 ในการดำเนินงานพัฒนาบุคลากร ตามระบบ P.S.O.1104 ของหน่วยงานส่วนใหญ่
มีปัญหาและอุปสรรค ร้อยละ 67 ปัญหาคือ ขาดการชี้แจงให้บุคลากรในหน่วยงานเข้าใจเกี่ยวกับการ
พัฒนาบุคลากรตามระบบ P.S.O.1104 ข้อเสนอแนะคือหน่วยงานควรจัดประชุมชี้แจงให้บุคลากร
ได้ทราบนโยบายและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและ
การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของโครงการต่อไป

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Study) โดยการสำรวจการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 : ระบบการพัฒนาบุคลากร ระหว่าง

- 1) ลักษณะส่วนบุคคล
- 2) ลักษณะทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
- 3) ลักษณะตำแหน่งทางราชการ
- 4) สิ่งสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.1.3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ในการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104

1.1.4 เพื่อหาข้อเสนอแนะและแนวทางการปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่ต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบ P.S.O.1104 แตกต่างกัน

1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทหน้าที่หลักที่ต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบ P.S.O.1104 แตกต่างกัน

1.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐาน P.S.O.1104 แตกต่างกัน

1.2.4 สมมติฐานข้อที่ 4 สิ่งสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การได้รับการอบรม P.S.O.1104 การได้รับข้อมูลข่าวสาร การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบ P.S.O.1104 แตกต่างกัน

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการคู่สัญญาปฐมภูมิ (CUP) ของรัฐจำนวน 13 แห่ง จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 337 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาในแต่ละ CUP ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติ

1.3.2 เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร จำนวน 64 ข้อ แบ่งออกเป็นการรับรู้ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ
- 3) ปัญหาและอุปสรรค ในการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุข ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104 : ระบบการพัฒนาบุคลากร

1.3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งได้รับการพิจารณาแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องจำนวน 4 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาช (Cronbach Method) ได้ค่าความเที่ยงของการรับรู้เท่ากับ 0.94

1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามตามรายชื่อกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้ในแต่ละ CUP จำนวนทั้งหมด 400 ชุด ตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม 2547 ถึงวันที่ 5 เมษายน 2547 ผู้วิจัยดำเนินการติดตามและจัดเก็บข้อมูลร่วมกับนักวิชาการสาธารณสุขของ CUP ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 338 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.50 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้พรรณนาข้อมูลคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง สถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติทดสอบที (t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามมาตรฐาน P.S.O.1104 ระหว่างกลุ่มผู้บริหารกับกลุ่มผู้ปฏิบัติ การได้รับการอบรมเกี่ยวกับ P.S.O. กับการไม่ได้รับการอบรม การได้รับข้อมูลข่าวสารกับไม่ได้รับข่าวสาร ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ อายุ การศึกษารายได้ ประสบการณ์การทำงาน บทบาทหน้าที่หลักเกี่ยวกับ P.S.O. และทดสอบค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเซฟเฟ้กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ผลการวิจัย

1.4.1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุเฉลี่ย 35.89 ปี เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.20 มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.02 รายได้เฉลี่ยเดือนละ 14,676.82 บาท มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 1-10 ปี ร้อยละ 69.50 ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ร้อยละ 25.10 ตำแหน่งผู้ปฏิบัติ ร้อยละ 74.90 บทบาทหน้าที่หลักในการพัฒนาบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นคณะทำงาน P.S.O. ร้อยละ 74.26 เคยเข้ารับการอบรม P.S.O. ร้อยละ 25.1 ไม่เคยรับการอบรมเกี่ยวกับ P.S.O. 1104 ร้อยละ 74.90 แหล่งข้อมูลที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ P.S.O. 1104 ได้รับจากหัวหน้างาน ร้อยละ 35.21

1.4.2 การรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104:ระบบการพัฒนาบุคลากร ระดับการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน พบว่า การรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย มีการรับรู้อยู่ในระดับสูงมากที่สุด

ร้อยละ 55.30 มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้เท่ากับ 42.71 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 13.30 ระดับการรับรู้ด้านการนิเทศ พบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับต่ำมากที่สุด ร้อยละ 52.70 ค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้านการนิเทศมีค่าเท่ากับ 5.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.24 ด้านระบบคุณธรรม พบว่าส่วนใหญ่มีการรับรู้อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 79.00 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้านคุณธรรมเท่ากับ 6.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.76 ด้านระบบพัฒนาจริยธรรม พบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 58.00 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้านระบบพัฒนาจริยธรรมเท่ากับ 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.48 ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่ พบว่าบุคลากร สาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีการรับรู้อยู่ในระดับสูงมากที่สุดร้อยละ 58.60 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่เท่ากับ 3.79 ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลพบว่ามี การรับรู้อยู่ในระดับสูงมากที่สุดร้อยละ 52.40 ค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่ากับ 5.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 2.19 ด้านระบบการประเมินสัมฤทธิผล พบว่าส่วนใหญ่มีการรับรู้อยู่ใน ระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 40.30 ค่าเฉลี่ยด้านระบบการประเมินสัมฤทธิผลเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 2.41 ทักษะคิดและพฤติกรรมพบว่าบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่มีการรับรู้อยู่ในระดับสูงมากที่สุด ร้อยละ 68.50 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้านทักษะคิดและพฤติกรรม เท่ากับ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.23 ด้านจิตสำนึกในการบริการประชาชน พบว่ามีระดับการรับรู้อยู่ในระดับสูงมากที่สุด ร้อยละ 62.70 ค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้านจิตสำนึกในการบริการประชาชนเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.33 ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับสูงร้อยละ 72.50 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงานเท่ากับ 6.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.02

1.4.3 การทดสอบสมมติฐาน ได้ผลการศึกษาดังนี้

1) สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่ต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบ P.S.O.1104 แตกต่างกัน พบการรับรู้ในภาพรวมของบุคลากรในช่วงอายุต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.01$) การรับรู้ในภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบระหว่างเพศหญิงและเพศชาย ไม่มีความแตกต่างกัน การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐาน PSO 1104 ในภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบตามระดับการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกันการรับรู้กับคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้บางส่วน

2) *สมมติฐานข้อที่ 2* ลักษณะด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทหน้าที่หลักที่ต่างกันจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบ P.S.O.1104 แตกต่างกัน การรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O. 1104 ด้านต่างๆ เมื่อเปรียบเทียบตามระดับรายได้ของบุคลากรพบว่า มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.001$) โดยกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีการรับรู้มากกว่ากลุ่มอื่นๆ ในรายด้านพบว่า การรับรู้ทุกๆ ด้าน มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มรายได้ต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.001$) เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน P.S.O. 1104 ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P = 0.02$) เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ในภาพรวมระหว่างบทบาทในการเป็นกรรมการพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.01$) ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

3) *สมมติฐานข้อที่ 3* ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐาน P.S.O.1104 แตกต่างกัน พบว่าการรับรู้ในภาพรวมทุกด้านระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($P = 0.02$) ในรายด้านพบว่า การรับรู้ด้านระบบคุณธรรม การพัฒนา จริยธรรม ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความรับผิดชอบต่อตนเองและงานระหว่างกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($P = 0.00, 0.01, 0.03$, และ 0.02 ตามลำดับ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน

4) *สมมติฐานข้อที่ 4* สิ่งสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การได้รับการอบรม P.S.O.1104 การได้รับข้อมูลข่าวสาร การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบ P.S.O.1104 แตกต่าง พบว่าการรับรู้ในด้านการนิเทศงาน การพัฒนา จริยธรรม สมรรถนะเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล จิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการอบรมกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการอบรม P.S.O. มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.001$ การได้รับข้อมูลข่าวสาร ทุกประเภท มีผลทำให้การรับรู้ในภาพรวมมีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($P = 0.00$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.4 การศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน P.S.O. 1104 พบว่า หน่วยงานแต่ละแห่งยังไม่มีมีการดำเนินการและชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามระบบ P.S.O.1104 บางแห่งที่ดำเนินการไปแล้วก็ยังไม่มีการขับเคลื่อนขั้นตอนที่ชัดเจน ส่วนใหญ่แต่ละหน่วยงานจะมีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรตาม

ระบบมาตรฐาน HA ทั้ง 13 CUP ถ้ามีการนำระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 มาใช้ในหน่วยงานและมีการดำเนินการอย่างจริงจังจะมีความเหมาะสมในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ แต่ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือบุคลากรยังขาดความเข้าใจในระบบการพัฒนาบุคลากร P.S.O.1104 ทำให้เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน

2. การอภิปรายผล

2.1 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 338 ชุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คำนวณได้ตามวิธีการคำนวณในบทที่ 3 ผู้วิจัยทำการเก็บแจกและเก็บกลับคืนด้วยตัวเองบางส่วนและที่มนักวิชาการสาธารณสุขในแต่ละ CUP จากนั้นผู้วิจัยตรวจสอบหมายเลขรหัสในแบบสอบถามที่ได้กลับมา ทำให้ผู้วิจัยสามารถทราบได้ว่าแบบสอบถามได้มาจาก CUP ไหนบ้างและยังขาดแห่งใด กลุ่มตัวอย่างใดเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และตอบครบตามขนาดที่กำหนดไว้หรือไม่ ข้อมูลไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจะตามเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากหมายเลขรหัส และให้นักวิชาการสาธารณสุขในแต่ละ CUP สัมภาษณ์ใหม่เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน สมบูรณ์และผู้วิจัยพยายามเก็บแบบสอบถามให้ได้ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของประชากรส่งผลต่อความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

2.2 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.20 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุเฉลี่ย 35.89 มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.70 รายได้สุทธิต่อเดือนเฉลี่ย 14,676.82 บาท มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 8.21 ปี ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติ ร้อยละ 74.9 ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุอยู่ในวัยทำงาน มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี บุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเมื่อสำเร็จการศึกษามอบหมายเข้ารับปฏิบัติงานครั้งแรก ทุกหน่วยงานจะส่งไปปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อหาประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน และสับเปลี่ยนกับรุ่นพี่ที่ขอย้ายสถานที่ปฏิบัติงานหรือดำรงหน้าที่สูงขึ้น การมอบหมายงานให้รับผิดชอบ ส่วนใหญ่มอบให้ผู้ที่ปฏิบัติงานมีผลงานดี มีความรับผิดชอบ มีประสบการณ์ในการทำงาน สามารถแยกลักษณะงานได้ ซึ่งเป็นไปตามผลการศึกษาของ อริยา คูหา (2543: 45) ได้กล่าวไว้ว่า การทำงานต่างๆ อย่างน้อยที่สุดคนทำงานจะต้องมีความรู้ในเรื่องนั้น หรือถ้าไม่มีความรู้อย่างน้อยต้องมีประสบการณ์เดิมในเรื่องนั้นอยู่บ้าง การทำงานจะต้องมีความสามารถในการแยกแยะลักษณะหรือคุณสมบัติที่สำคัญของงานได้ถูกต้อง ซึ่งจะต้องอาศัยความจำจากประสบการณ์เดิมมาใช้

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการพัฒนา

บุคลากรตามมาตรฐาน P.S.O.1104 ทั้ง 13 CUP ซึ่งแบ่งออกเป็น 9 ด้าน นั้น พบว่าการรับรู้ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ด้านจิตสำนึกในการบริการประชาชน และด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน มีการรับรู้อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 68.5, 62.7 และ 72.5 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่บุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายมีการรับรู้ด้านทัศนคติพฤติกรรม ด้านจิตสำนึกในการบริการประชาชนและด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงานได้ดีสามารถเข้าใจความหมายต่อความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้ดี สาเหตุจากการที่หน่วยงานสาธารณสุขมีการดำเนินงานด้านพัฒนาคุณภาพสถานบริการอยู่ตลอด มีการรณรงค์ทำ 5 ส. ทุกเดือน บุคลากรจะถูกกระตุ้นให้มีการรับรู้เป็นประจำ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐาน P.S.O. ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ด้านจิตสำนึกในการบริการประชาชน และด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน มีการรับรู้อยู่ในระดับสูง เหมือนกับ อรุณ รัชธรรม (2528: 20-21) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าการรับรู้ หมายถึงการที่บุคคลมองไปหรือเห็นอะไรแล้วจะเลือกสิ่งนั้นเข้ามาในจิตสำนึกและเข้าใจความหมายต่อสิ่งนั้นด้วยความรู้สึกนึกคิดของตนเอง การรับรู้ถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นมูลฐานพฤติกรรมของบุคคล และเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการกำหนดแบบการประพฤติปฏิบัติในองค์กร ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมและทันทั่วที่จึงเป็นการรองรับการเจริญเติบโตขององค์กรในอนาคต และสามารถดำเนินได้คงอยู่ตลอดไป ตามแนวคิดของการพัฒนาที่ยั่งยืนของพระธรรมปิฎก (2539:89-109) ซึ่งกล่าวว่ากระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืนนั้นแยกได้เป็น 2 ตอน คือ การพัฒนาคนเต็มทั้งระบบ คือ พฤติกรรม จิตใจ และปัญญา และการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยคนที่พัฒนาเต็มระบบเป็นแกนกลางด้วย การเป็นปัจจัยตัวกระทำที่ไปประสานปรับเปลี่ยนบูรณาการในระบบสัมพันธ์องค์รวมใหญ่ให้เป็นระบบแห่งการดำรงอยู่ด้วยคืออย่างต่อเนื่องเรื่อยไป

2.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เป็นการเปรียบเทียบการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 กับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ และการศึกษา จากการศึกษพบว่าการรับรู้ในภาพรวมระหว่างกลุ่มอายุต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P= 0.01$) และพบว่าอายุที่มากขึ้นจะมีการรับรู้ที่มากขึ้นตามไปด้วย จากการทดสอบตามวิธีการของเซฟเฟ่ พบว่าในแต่ละองค์ประกอบของ P.S.O. 1104 มีการรับรู้ที่แตกต่างกันทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม ได้แก่ ระบบการนิเทศ ระบบคุณธรรม การพัฒนาจริยธรรม สมรรถนะเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการรับรู้แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กอบกุล พันธุ์เจริญกุล (2528: 377) กล่าวไว้ว่า การรับรู้ของบุคคลจะแตกต่างกันแม้ว่าจะรับรู้ในเรื่องเดียวกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอวัยวะที่ใช้ในการรับรู้ที่แตกต่างกันเล็กน้อยเพียงใดได้แก่ ระบบ

ประสาทรับความรู้สึก และสมองหรือสติปัญญาของแต่ละบุคคลนั่นเอง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต ความนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง กรรมพันธุ์ทางด้านชีวภาพ ภูมิหลังทางด้านชีวภาพ ภูมิหลังทางการศึกษา และฐานะทางเศรษฐกิจสังคม เป็นต้น เซอเมอร์ฮอร์น ฮันท์ และออสบอร์น (1982: 409-410) กล่าวไว้ว่ากระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาเบื้องต้นในการตีความสิ่งเร้าต่างๆ ที่ได้สัมผัส เพื่อสร้างประสบการณ์ที่มีความสำคัญสำหรับผู้รับรู้ การรับรู้เป็นสิ่งที่ทำให้ปัจเจกบุคคลมีความแตกต่างกัน ไม่มีบุคคลใดที่จะมีการรับรู้เหมือนกับบุคคลอื่นเลยทีเดียว เพราะเมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าหรือสิ่งที่รับรู้ก็จะประมวลสิ่งรับรู้นั้นเป็นประสบการณ์ที่มีความหมายเฉพาะตัวเอง เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 6-7) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ สถานการณ์ ความต้องการ และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคล การรับรู้ที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้พฤติกรรมของบุคคลแตกต่างกันออกไป จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ในแต่ละกลุ่มอายุมีความแตกต่างกัน อายุมากมีการรับรู้นั้น เนื่องจากมีประสบการณ์ในการเรียนรู้ในอดีตมากกว่าคนอายุน้อย เป็นไปตามทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวมา ดังนั้นผลการศึกษารับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ P.S.O.1104 กับอายุ จึงเป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้

เพศ พบว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านการนิเทศ เพศชาย 5.28 เพศหญิง 5.21 ด้านคุณธรรม เพศชาย 6.43 หญิง 5.85 การพัฒนาจริยธรรม เพศชาย 3.67 เพศหญิง 3.53 สมรรถนะเจ้าหน้าที่ เพศชาย 3.88 เพศหญิง 3.75 ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพศชาย 5.46 เพศหญิง 5.19 ระบบประเมินสัมฤทธิ์ผล เพศชาย 4.42 เพศหญิง 4.26 ทักษะคิดและพฤติกรรม เพศชาย 3.79 เพศหญิง 3.74 จิตสำนึกในการให้บริการประชาชน เพศชาย 4.93 เพศหญิง 4.68 ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน เพศชาย 6.77 เพศหญิง 6.11 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในภาพรวมแยกตามเพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในรายด้านแยกตามเพศ พบว่ามีเพียงความรับผิดชอบต่อตนเองและงานเท่านั้นที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.00$) โดยเพศชายมีการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงานมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากระดับผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เวลาที่มีการประชุมชี้แจงนโยบาย ผู้บริหารเป็นกลุ่มแรกที่ถูกเชิญมาประชุม จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เพศชายมีการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงานมากกว่าเพศหญิง ส่วนด้านการนิเทศ ด้านคุณธรรม การพัฒนาจริยธรรม สมรรถนะเจ้าหน้าที่ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบประเมินสัมฤทธิ์ผล ทักษะคิดและพฤติกรรม จิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ไม่มีความแตกต่างกัน เป็นไปตามการศึกษาของ กุสุมา กุใหญ่ (2542) ได้ศึกษาการรับรู้ความคาดหวัง ความพึงพอใจและการยอมรับของชาวชุมชนมุสลิมในเขตหนองจอก ต่อบทบาทในการพัฒนาชุมชนของอิหม่าม พบว่า ชาวชุมชนที่มีเพศต่างกัน มีการยอมรับในความเป็นผู้นำของ

อิหม่ามไม่แตกต่างกัน ณ มาดาแสงนิ่มนวล (2544) ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อโครงการกรุงเทพมหานคร และพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการของกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

การศึกษา การรับรู้ในกลุ่มที่มีการศึกษาสูงขึ้น จะมีการรับรู้ในแต่ละด้านเพิ่มขึ้นในทุกด้าน จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 ระหว่างกลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า การรับรู้ในภาพรวมในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในแต่ละด้าน แยกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านการนิเทศ ด้านคุณธรรม การพัฒนาจริยธรรม สมรรถนะเจ้าหน้าที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบประเมินสัมฤทธิ์ผล ทักษะคิด พฤติกรรม จิตสำนึกในการบริการประชาชน ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน ไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเซฟเฟ่ ไม่พบความแตกต่างรายคู่ในทุกรายด้าน เป็นไปตามการศึกษายของ อุดม ภัทริชวาล (2542) ได้ศึกษาผลกระทบของการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานต่อพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) พบว่าปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ ระดับการศึกษา มีผลต่อทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดจากการแปรรูป ในขณะที่เพศ อายุ และอายุงานไม่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น รวมทั้งการรับรู้แผนแม่บทการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่สังกัดและการที่รัฐมีมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากการแปรรูปที่ชัดเจนมีผลต่อทัศนคติของพนักงาน ซึ่งสามารถป้องกันและบรรเทาผลกระทบของพนักงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการแปรรูปได้

2.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การเปรียบเทียบการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายกับลักษณะทางด้านเศรษฐกิจและสังคม พบว่าด้านรายได้ ค่าเฉลี่ยการรับรู้ในกลุ่มที่มีรายได้มากขึ้น จะมีการรับรู้ในแต่ละด้านเพิ่มขึ้น เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ P.S.O. 1104 ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท พบว่าการรับรู้ในภาพรวมในแต่ละกลุ่มรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.00$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 และเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในแต่ละด้านแยกตามกลุ่มรายได้ พบว่า ด้านการนิเทศ ด้านคุณธรรม การพัฒนาจริยธรรม สมรรถนะเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบประเมินสัมฤทธิ์ผล ทักษะคิดและพฤติกรรม จิตสำนึกในการบริการประชาชน ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามผลการศึกษายของ บังอร โสฬส และคณะ (2543) ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารใน

วงราชการไทย วิเคราะห์ปัจจัยสาเหตุและผลของความเครียด พบว่าผู้บริหารที่มีรายได้มากมีการรับรู้เกี่ยวกับการทำงานมาก สามารถปฏิบัติงานได้ดีและมีความเครียดน้อยกว่าผู้บริหารที่มีรายได้น้อย มีการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีความกังวลและมีความเครียดสูง พิมพัลย์ บุญมงคล (2539) ศึกษาาระบบความเชื่อและพฤติกรรมทางเพศและความสัมพันธ์หญิงชายในระบบครอบครัว: นัยยะและกลไกในระดับชุมชนเพื่อการป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเอดส์ ในหญิงชนบท ผลการศึกษาแนวทางและกลวิธีในระดับชุมชนในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเอดส์แก่หญิงชนบทที่แต่งงานแล้ว พบว่าสตรีแม่บ้านเป็นผู้มีบทบาทหลักในบ้านและบทบาทในทางเศรษฐกิจคือการหารายได้มาเลี้ยงครอบครัวเท่ากับฝ่ายชาย การแบ่งงานในเรื่องงานบ้านมิได้เด็ดขาด ชายพ่อบ้านยังมีบทบาทในการช่วยเหลืองานบ้าน เช่น ทำกับข้าวและดูแลความสะอาดบ้าน งานบางอย่างเช่นการซ่อมแซมบ้านเรือนเป็นเรื่องของฝ่ายชายแต่ผู้เดียว สำหรับการตัดสินใจในการใช้จ่ายเงินของครอบครัวฝ่ายหญิงจะเป็นผู้ตัดสินใจใช้จ่ายเงินในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ประจำวันของครอบครัว ส่วนการตัดสินใจซื้อของชิ้นใหญ่ มักเป็นการตัดสินใจของฝ่ายชายหรือร่วมกันทั้ง 2 ฝ่าย ส่วน วิยะดา ฆารวิพัฒน์ ได้ศึกษาโครงการหาแนวทางพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสิรินธร: กรณีศึกษาหมู่บ้านแหลมสวรรค์ ตำบลนิคมลำไ้มน้อย อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ชุมชนริมเขื่อนที่มีรายได้ น้อย มีสภาพกายภาพที่แห้งแล้ง ไม่มีที่นาและที่ดินทำกินเป็นของตนเอง ชาวบ้านมีอาชีพหลักคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป เป็นชุมชนที่ต้องพึ่งพิงจากภายนอกสูง ชุมชนมีแบบแผนการรักษาพยาบาลเมื่อเกิดการเจ็บป่วยอยู่ 3 รูปแบบ โดยจำแนกตามรูปแบบของการเจ็บป่วย ได้แก่การเจ็บป่วยฉุกเฉิน การเจ็บป่วยเรื้อรัง และการเจ็บป่วยทั่วไป ซึ่งแต่ละแบบมีการรับรู้เกี่ยวกับแบบแผนการรักษาที่แตกต่างกันไป ดังนั้นรายได้ต่างกัน จะมีการรับรู้ในเรื่องต่างๆ แตกต่างกัน

ประสบการณ์การทำงาน ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากขึ้น จะมีการรับรู้แต่ละด้านเพิ่มขึ้น จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O. 1104 ระหว่างกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-10 ปี กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-20 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี พบว่าการรับรู้ในภาพรวมในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P=0.02$) เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2 และเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในแต่ละด้านแยกตามกลุ่มประสบการณ์ พบว่าระบบคุณธรรม สมรรถนะเจ้าหน้าที่ และจิตสำนึกในการบริการประชาชน มีความแตกต่างกันทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.04, 0.00$ และ 0.03 ตามลำดับ) กอบกุล พันธุ์เจริญกุล (2528:377) กล่าวว่า การรับรู้ของบุคคลจะแตกต่างกันแม้ว่าจะรับรู้ในเรื่องเดียวกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับอวัยวะที่ใช้ในการรับรู้ที่แตกต่างกันเล็กน้อยเพียงใด ได้แก่ ระบบประสาทรับ

ความรู้สึกรู้สึก และสมองหรือสติปัญญาของแต่ละบุคคลนั่นเอง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต ความนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง กรรมพันธุ์ทางด้านชีวภาพ ภูมิหลังทางด้านชีวภาพ ภูมิหลังทางการศึกษาและฐานะทางเศรษฐกิจสังคม เป็นต้น อรุณ รักธรรม (2528:26) กล่าวถึง เมื่อบุคคลมีการรับรู้หรือมีความรู้ในสิ่งใดแล้วจะรับรู้ในสิ่งนั้นร่วมกับประสบการณ์เดิมแล้วจะเกิดพฤติกรรมในเรื่องนั้นตามการรับรู้ของตน เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529:6-7) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ สถานการณ์ ความต้องการและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคล การรับรู้ที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้พฤติกรรมของบุคคลแตกต่างกันออกไป ดังนั้นประสบการณ์การทำงานต่างกัน ทำให้ความสามารถในการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบ P.S.O.1104 แตกต่างกัน

บทบาทหน้าที่หลักในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน พบว่าการเป็นคณะกรรมการ P.S.O. จะมีการรับรู้มากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้เป็นกรรมการในทุกด้าน จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐาน P.SO.1104 ระหว่างกลุ่มเป็นคณะกรรมการ P.S.O. กลุ่มที่ไม่เป็นคณะกรรมการ P.S.O. และกลุ่มที่เป็นคณะกรรมการอื่นๆ พบว่าการรับรู้ในภาพรวมในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.01$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 และเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในแต่ละด้าน แยกตามกลุ่ม พบว่า ด้านการนิเทศ ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.01, 0.04, 0.01$ และ 0.02 ตามลำดับ) มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน เป็นไปตามการศึกษาของ วันทนาเมืองจันทร์ ศึกษาการวิจัยติดตามผลการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียน โครงการปฏิรูปการศึกษา พบว่า โรงเรียนประถมศึกษาที่ผู้บริหารโรงเรียน ได้รับบทบาทผู้การคัดเลือกจากสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ให้เข้ามาประชุมปฏิบัติการฝึกอบรมผู้บริหารโรงเรียน โครงการปฏิรูปการศึกษา ณ สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานโรงเรียนตามแนวทางการปฏิรูปแตกต่างกัน

2.6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 เป็นการเป็นการเปรียบเทียบการรับรู้ของบุคลากร สาธารณสุขจังหวัดหนองคายกับลักษณะทางด้านตำแหน่งทางราชการ ประกอบด้วยผู้บริหารและผู้ปฏิบัติค่าเฉลี่ยการรับรู้ระหว่างตำแหน่งผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติ ด้านการนิเทศ พบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้บริหาร 5.60 ผู้ปฏิบัติ 5.17 ด้านคุณธรรม ผู้บริหาร 6.18 ผู้ปฏิบัติ 5.74 ด้านการพัฒนาจริยธรรม ผู้บริหาร 3.90 ผู้ปฏิบัติ 3.46 สมรรถนะเจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร 3.95 ผู้ปฏิบัติ 3.73 ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหาร 5.65 ผู้ปฏิบัติ 5.13 ระบบประเมินสัมฤทธิผล ผู้บริหาร 4.46 ผู้ปฏิบัติ 4.24 ทักษะคิดและพฤติกรรม ผู้บริหาร 3.90 ผู้ปฏิบัติ 3.77 จิตสำนึกในการให้บริการประชาชน

ผู้บริหาร 4.65 ผู้ปฏิบัติ 4.78 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในภาพรวมแยกตามตำแหน่งทางราชการ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($P = 0.02$) เป็นไปตามผลการศึกษาของ อุดม ภัทรชวาล (2542) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานต่อพนักงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) พบว่าปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ระดับการศึกษาและระดับ ตำแหน่งมีผลต่อทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการแปรรูป ในขณะที่ เพศ อายุ และอายุงาน ไม่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการ แปรรูป รวมทั้งการรับรู้แผนแม่บทการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่สังกัดและการที่รัฐมีมาตรการ ป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากการแปรรูปที่ชัดเจนมีผลต่อทัศนคติของพนักงาน เกี่ยวกับผล กระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการแปรรูป ซึ่งสามารถป้องกันและบรรเทาผลกระทบของพนักงานที่ คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการแปรรูปได้ และเป็นไปตามผลการศึกษาของวันทนา เมืองจันทร์ (2539) ศึกษาการวิจัยติดตามผลการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียน โครงการปฏิรูปการศึกษาสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน โรงเรียนตาม แนวทางการปฏิรูปตามความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอน พบว่ามีความแตกต่างกันใน เรื่องของงานนโยบายและงานพัฒนาบุคลากร งานประเมินผลและปรับปรุงแผนต่อเนื่องและงาน การวางแผน

2.7 การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 4 เป็นการเป็นการเปรียบเทียบการรับรู้ของบุคลากร สาธารณสุขจังหวัดหนองคายกับสิ่งสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การได้รับการอบรมเกี่ยวกับ P.S.O. และด้านการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ P.S.O. พบว่า การได้รับการอบรมเกี่ยวกับ P.S.O. ค่าเฉลี่ยการรับรู้ระหว่างการได้รับการ อบรม เกี่ยวกับ P.S.O. กับการไม่ได้รับการอบรม พบว่า ด้านการนิเทศ ได้อบรม 6.34 ไม่ได้อบรม 4.91 ด้านคุณธรรม ได้อบรม 6.77 ไม่ได้อบรม 5.75 ด้านการพัฒนาจริยธรรม ได้อบรม 4.09 ไม่ได้อบรม 3.40 สมรรถนะเจ้าหน้าที่ ได้อบรม 4.51 ไม่ได้อบรม 3.54 ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้อบรม 6.03 ไม่ได้อบรม 5.00 ระบบประเมิน สัมฤทธิ์ผล ได้อบรม 4.78 ไม่ได้อบรม 4.13 ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ได้อบรม 4.02 ไม่ได้อบรม 3.73 จิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ได้อบรม 5.15 ไม่ได้อบรม 4.61 ความรับผิดชอบต่อ ตนเองและงาน ได้อบรม 6.88 ไม่ได้อบรม 6.09 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในภาพรวมแยกตามการ ได้รับการอบรม P.S.O. พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($P < 0.00$) เป็นไปตามผลการศึกษาของภิญญ์ เวทญกุล (2540) พบว่าลักษณะบุคลิกภาพของผู้บริหาร สถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยใช้เครื่องมือ Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) ผู้ที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรผู้บริหาร จะมีลักษณะบุคลิกภาพที่แตกต่างจากผู้ที่ไม่เคยผ่านการอบรมหลักสูตร ผู้บริหาร

การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ P.S.O. พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ระหว่างการได้รับกับการไม่ได้รับข่าวสาร พบว่า ด้านการนิเทศ ได้รับ 6.15 ไม่ได้รับ 4.86 ด้านคุณธรรม ได้รับ 6.75 ไม่ได้รับ 5.65 ด้านการพัฒนาจริยธรรม ได้รับ 3.93 ไม่ได้รับ 3.40 สมรรถนะเจ้าหน้าที่ ได้รับ 4.29 ไม่ได้รับ 3.57 ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้รับ 6.00 ไม่ได้รับ 4.94 ระบบประเมินสัมฤทธิ์ผล ได้รับ 4.72 ไม่ได้รับ 4.11 ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ได้รับ 4.12 ไม่ได้รับ 3.65 จิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ได้รับ 4.96 ไม่ได้รับ 4.65 ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน ได้รับ 6.80 ไม่ได้รับ 6.06 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในภาพรวมแยกตามการได้รับข้อมูลข่าวสาร พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($P < 0.001$) เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในรายด้านแยกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ P.S.O. พบว่า ด้านการนิเทศงาน ด้านคุณธรรม การพัฒนาจริยธรรม สมรรถนะเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทัศนคติและพฤติกรรม ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($P < 0.001$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 อริยา กูหา (2543: 52) ศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ คือตัวแปรจากสิ่งเร้า ได้แก่ 1) ความคงที่ของการรับรู้ (Perceptual Constancy) แม้สิ่งเร้าบางอย่างจะมีรูปร่าง ขนาด สี ที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากตำแหน่งที่ตั้งเปลี่ยนที่ไปแต่มนุษย์ก็ยังสามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้องทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์เดิมนั่นเอง 2) ภาพลวงตา (Perceptual Illusion) บางครั้งการรับรู้ทางประสาทตา อาจจะถูกเคลื่อนไปจากความจริง ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่งที่ตั้ง ทิศทางของสิ่งเร้า ทำให้มนุษย์เกิดการรับรู้ที่ผิดไปจากความเป็นจริง ส่วนตัวแปรจากมนุษย์ มีดังนี้

1) ความผิดปกติ การรับรู้อาจจะเปลี่ยนไป เนื่องจากสภาพของบุคคลนั้นมีความผิดปกติบางประการ

2) ความใส่ใจ (Attention) ความใส่ใจของมนุษย์ในเรื่องต่างๆ จะมีระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งถือเป็นความแตกต่างทางธรรมชาติ 3) สมาธิ คือ ความใส่ใจกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นเวลาดีติดต่อกันโดยไม่เปลี่ยนความสนใจไปสู่สิ่งอื่น ผลที่ได้จากสมาธิจะทำให้การรับรู้ดีขึ้น และยังเป็นผลดีมากต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของมนุษย์ และตัวแปรจากสภาพสังคมและวัฒนธรรมอิทธิพลทางสังคมและวัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีการรับรู้ที่แตกต่างกัน เช่น คนในสังคมเมืองจะรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ดีกว่าคนในสังคมชนบท คนในป่าจะแยกแยะประเภทของสัตว์ได้ดีกว่าคนในเมือง เป็นต้น ดังนั้นการได้รับข่าวสารต่างกันทำให้การรับรู้แตกต่าง

2.8 ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 จากการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจในระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 หน่วยงานแต่ละแห่งยังไม่มี การดำเนินการและชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงาน ไม่มีกระบวนการที่ชัดเจน จากการศึกษาของ อริยา คูหา (2543:45) ได้ศึกษาความสำคัญของการรับรู้ไว้ ดังนี้ 1) การรับรู้เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ 2) การรับรู้ทำให้เกิดอารมณ์และความรู้สึกอันมีผลต่อจิตใจชั่วคราวและถาวร และ 3) การรับรู้ทำให้บุคคลมองเห็นคุณค่าของสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดแนวทางพัฒนา ปรับเปลี่ยน เลือกรสรร และแยกแยะสิ่งเร้ารอบๆ ตัว จากผลการวิจัยและผลการศึกษา พบว่าสิ่งสำคัญที่ควรดำเนินการอันดับแรกในการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐาน P.S.O.1104 คือควรมีการจัดการประชุมอบรมให้บุคลากรได้เข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเรื่องนี้ อย่างจริงจัง คัดเลือกผู้รับผิดชอบในหน่วยงานต่างๆ ควรมีการดำเนินงานอย่างจริงจัง ต่อเนื่องและควรมีการสนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอ การพัฒนาบุคลากรภาครัฐจึงจะประสบความสำเร็จในอนาคตต่อไป

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 ด้านนโยบายการบริหาร

- 1) ควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการจัดสรรงบประมาณให้พอเพียงและเหมาะสมกับหน่วยงานในการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรตามระบบ P.S.O.1104
- 2) ควรกำหนดเจ้าภาพหรือคณะผู้รับผิดชอบโครงการอย่างชัดเจน
- 3) ควรจัดกระบวนการพัฒนาบุคลากรให้มีการดำเนินโครงการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

3.1.2 ด้านการพัฒนาบุคลากร

- 1) ควรจัดประชุมอบรม ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบและรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบ P.S.O.1104
- 2) หน่วยงานควรกำหนดทิศทาง การพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน
- 3) สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรได้

3.1.3 ด้านการสนับสนุนวิชาการ

- 1) ผลการวิจัยนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานด้านวิชาการได้
- 2) นำข้อมูลไปใช้ในการบริหารงานบุคลากรในหน่วยงานได้

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การวิจัยประเมินผลโครงการพัฒนาบุคลากรตามระบบ P.S.O. 1104

หลังจากที่มีการดำเนินการตามนโยบายครบทุกหน่วยงานและสิ้นสุดโครงการ หน่วยงานควรทำการวิจัยประเมินผลโครงการ เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน ปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาเป็นแนวทางและวางแผนในการดำเนินโครงการในขั้นต่อไป

3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ หน่วยงานควรจะมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ เพื่อหารูปแบบและแนวทางที่ดี สามารถเป็นตัวอย่างให้กับหน่วยงานอื่นได้ ศึกษาและนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติได้

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. ดร.รังสรรค์ โฉมยา
ผู้บริหารโครงการ ส่วนประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
2. อาจารย์สุมัทนา กลางคาร
อาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. อาจารย์ตุ๋น ไตรทิพย์
ผู้เชี่ยวชาญด้าน P.S.O. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ
5. อาจารย์วันฉัตร วิระกุล
ศูนย์สุขภาพภาคประชาชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง

เลขที่.....

การรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104 : ระบบการพัฒนาบุคลากร

(The Perceptions of Health Personnels about Personnel Development in Nongkhai Province, According to The Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes P.S.O.1104: Personnel Development System)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร
2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับกรรับรู้ของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บไว้เป็นความลับและจะใช้เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐต่อไป
3. แบบสอบถามนี้ มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2	การรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ P.S.O. 1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร
ตอนที่ 3	ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ P.S.O. 1104: ระบบการพัฒนาบุคลากร

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

คำอธิบายเกี่ยวกับ

ระบบมาตรฐาน P.S.O.1104 :ระบบการพัฒนาบุคลากร

แนวคิดพื้นฐานของระบบการพัฒนาบุคลากรที่ดีในภาครัฐ คือ ภาครัฐจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน ซึ่งเน้นการฝึกอบรมบุคลากรให้ยึดมั่นในอุดมการณ์ในการรับใช้ ประชาชน และพัฒนาให้มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในทุกหน่วยงานของราชการ รวมทั้งพัฒนาหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาบุคลากรในภาครัฐควรมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในประเด็นต่างๆ 8 ประเด็นต่อไปนี้ คือ

1. การพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน
2. พัฒนาระบบการฝึกอบรม
3. การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักระบบคุณธรรม และจริยธรรม
4. พัฒนาการนิเทศงานแบบรวมส่วน
5. การพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. พัฒนาให้หน่วยงานราชการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
7. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร
8. การพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาวิชาชีพ

ระบบการพัฒนาบุคลากรของภาครัฐ มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ประชาชน ประชาชนผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ซึ่งครอบคลุมเกณฑ์มาตรฐาน 10 ประการดังต่อไปนี้

- (1) การนิเทศงาน
- (2) ระบบคุณธรรม
- (3) จริยธรรม
- (4) สมรรถนะของเจ้าหน้าที่
- (5) ประสิทธิภาพ
- (6) ประสิทธิผล
- (7) ระบบการประเมินสัมฤทธิผล
- (8) ทักษะคติและพฤติกรรม
- (9) จิตสำนึกในการบริการประชาชน
- (10) ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนของผู้วิจัย

- ID []
- Sex []
1. เพศ
- () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ.....ปี (ระบุจำนวนเต็ม) Age []
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- () 1. ประถมศึกษา () 4. อนุปริญญา/ปวส.
- () 2. มัธยมต้น () 5. ปริญญาตรี
- () 3. มัธยมปลาย/ปวช. () 6. สูงกว่าปริญญาตรี Edu []
4. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง..... sca []
5. รายได้จากการปฏิบัติงานต่อเดือน (เงินเดือนรวมรายได้พิเศษเฉพาะในหน่วยงาน เช่น OT, เงินประจำตำแหน่ง).....บาท (ระบุจำนวนเต็ม) Inc []
6. ชื่อหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ Unit []
7. ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานแห่งนี้มานาน.....ปี (ระบุจำนวนเต็ม) Tim []
8. บทบาทหน้าที่หลักของท่านในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของท่าน คือ Rol []
- () 1. เป็นคณะทำงานโครงการ P.S.O. ของหน่วยงาน
- () 2. ไม่ได้เป็นคณะทำงาน
- () 3. อื่นๆ ระบุ
9. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินงาน โครงการ P.S.O.หรือไม่
- () 1. ไม่มี () 2. มี off []

10. ท่านเคยอบรมเกี่ยวกับโครงการ P.S.O. หรือไม่

1. ไม่เคยรับการอบรม

2. เคยอบรม จำนวนครั้ง เรื่อง.....

HRD[]

11. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน P.S.O. 1104 : ระบบการพัฒนานุคลากร

จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

Sou[]

1. การประชุม/อบรม/สัมมนา 4. หนังสือเวียน

2. หัวหน้างานแจ้งให้ทราบ 5. บอร์ดประชาสัมพันธ์

3. ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย 6. อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 การรับรู้ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเกี่ยวกับ P.S.O.1104:

ระบบการพัฒนานุคลากร

ข้อความ	การรับรู้			ส่วน ของผู้ วิจัย
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	
การนิเทศงาน: หน่วยงานของท่าน				
1. มีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับนโยบาย แนวทางการนิเทศงานเป็นประจำทุกเดือน ก่อนออกปฏิบัติงาน				A1 []
2. มีการประชุมเพื่อรับทราบปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการนิเทศงาน				A2 []
3. มีการปฐมนิเทศบุคลากร เมื่อมีการเข้ามารับตำแหน่งใหม่ เป็นประจำทุกครั้ง				A3 []
4. มีการประชุม ฝึกอบรมและสัมมนาทางวิชาการ และภาคปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่เก่าเพื่อเพิ่มพูนความรู้และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตน				A4 []
5. มีการจัดนิเทศงานเป็นทีมในหน่วยงานของท่าน				A5 []

ข้อความ	การรับรู้			ส่วน ของผู้ วิจัย
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	
6. จัดให้มีการหมุนเวียนบุคลากรใหม่และที่มีการโอนย้ายฝึกปฏิบัติงานให้ครบทุกฝ่าย เพื่อประโยชน์ในการจัดคนเข้าทำงานในที่เหมาะสม				A6 []
7. มีการติดตามผลนิเทศงานในพื้นที่รับผิดชอบเป็นประจำ				A7 []
8. มีการแต่งตั้งหัวหน้าฝ่ายหรือนักวิชาการรับผิดชอบในการนิเทศงาน				A8 []
ระบบคุณธรรม : หน่วยงานของท่าน				
1. มีระบบการคัดเลือกผู้เข้าทำงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม				B1 []
2. การฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่มีการสอดแทรกระบบคุณธรรมและจริยธรรม				B2 []
3. มีการแต่งตั้งบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อจะได้มีการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในสายงานได้				B3 []
4. มีการส่งเสริมความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้นโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรมการให้โอกาสแสดงความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน				B4 []
5. มีการกำหนดตัวชี้วัด หรือเกณฑ์การวัดผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยวัดได้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ				B5 []
6. มีคณะกรรมการในการออกข้อสอบคัดเลือกบุคลากรใหม่				B6 []
7. มีการตรวจสอบโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้เกิดความยุติธรรม				B7 []

ข้อความ	การรับรู้			ส่วน ของผู้ วิจัย
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	
8. มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อนำไปประกอบในการพิจารณาความดีความชอบ				B8 []
9. มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่ง				B9 []
10. มีการบำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีในหน่วยงานของท่านเสมอ				B10 []
การพัฒนาจริยธรรม : หน่วยงานของท่าน				
1. มีระบบการประเมินผลงานในระบบเปิด โดยผู้ประเมินคือหน่วยงานและผู้รับบริการ				C1 []
2. มีระบบการทำงานที่ทำให้เกียรติซึ่งกันและกัน ทุกคนช่วยเหลือกัน เจ้าหน้าที่เคารพต่อผู้บังคับบัญชา เต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่ง และผู้บังคับบัญชาเคารพในการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ระดับล่าง				C2 []
3. มีการจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมในแต่ละฝ่าย โดยมีแนวทางการประพฤติปฏิบัติ โดยเน้นการใช้อำนาจหน้าที่อย่างถูกต้อง ตามครรลอง ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม ทั้งหน้าที่การงาน ส่วนตัว ครอบครัวและสังคม				C3 []
4. มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อสร้างความสามัคคี ความรัก ความศรัทธา ทั้งกิจกรรมสันตนาการ การจัดเลี้ยง และกิจกรรมกีฬาต่างๆ				C4 []
5. ผู้บังคับบัญชาประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา				C5 []

ข้อความ	การรับรู้			ส่วน ของผู้ วิจัย
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	
สมรรถนะของเจ้าหน้าที่: หน่วยงานของท่าน				
1. มีการรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ				D1 []
2. มีการจัดให้บุคลากรทุกฝ่ายเข้ารับการฝึกอบรม และ/หรือศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถในโอกาสต่างๆ เพื่อสนองตอบ รับทราบ และปฏิบัติตามแนวนโยบายรัฐบาล				D2 []
3. มีการสร้างและพัฒนาทีมงานให้มีการทำงาน เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน เพื่อช่วยระดมความคิด สร้างแนวทางการทำงาน และการแก้ไขปัญหา โดยความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน				D3 []
4. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุง อย่างสม่ำเสมอให้ทันสมัย และสอดคล้องกับ สภาพการณ์ปัจจุบัน				D4 []
5. มีการจัดทำเกณฑ์เพื่อวัดสมรรถนะของ เจ้าหน้าที่ในแต่ละระดับทั้งทางด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ คุณธรรม และจริยธรรม เพื่อวัด และประเมินผลเป็นประจำทุกปี โดยมีการพัฒนา ปรับปรุง หรือลงโทษแล้วแต่กรณี				D5 []
6. มีโครงการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร ศึกษาต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในระดับ ที่สูง โดยกระจายทุนอย่างเป็นธรรม และทั่วถึง				D6 []

ข้อความ	การรับรู้			ส่วน ของผู้ วิจัย
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	
ประสิทธิภาพและประสิทธิผล : .หน่วยงานท่าน 1. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานโดยวัดจากการปฏิบัติงานได้ทันกำหนด แต่ใช้อัตรากำลังน้อยกว่าหรือได้ปริมาณงานมากกว่าเดิม				E1 []
2. มีแผนงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นข้อกำหนดชัดเจนทั้งในด้านระยะเวลาดำเนินการ จำนวนเครื่องมือ เครื่องจักร จำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง				E2 []
3. มีการกำหนดมาตรฐานของงานทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพเพื่อเป็นตัวชี้วัด				E3 []
4. มีการออกแบบโครงสร้างองค์การใหม่ให้เล็กกะทัดรัด แต่มีประสิทธิภาพ เน้นการทำงานเป็นทีมไม่เน้นสายบังคับบัญชา				E4 []
5. มีห้องโสตทัศนอุปกรณ์ และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย				E5 []
6. มีโครงการให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสร่วมกันคิดและพัฒนาสุขภาพชุมชน โดยความร่วมมือของตัวแทนฝ่ายต่างๆ				E6 []
7. มีการจัดตั้งทีมงานพิเศษ ทำงานในกรณีมีงานเร่งด่วน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ				E7 []
ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล : การพัฒนาบุคลากร 1.มีการประเมินก่อนการอบรม				F1 []
2. มีการประเมินขณะอบรม				F2 []

ข้อความ	การรับรู้			ส'วน ของผู้ วิจัย
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	
3. มีการนำผลประเมินมาเปรียบเทียบ				F3 []
4. มีเกณฑ์พิจารณาเลื่อนเงินเดือน ดังนี้ 4.1 เจ้าหน้าที่จะต้องครองระดับเดิมไม่ต่ำกว่า 2 ปี 4.2 ระดับเงินเดือนอยู่กึ่งกลางของระดับนั้นๆ 4.3 ผลการประเมิน 2 ปีที่ผ่านมา จะต้องได้รับการประเมินไม่ต่ำกว่า 1.5 ขึ้น				F4 []
5. มีหลักเกณฑ์การเลื่อนระดับตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ 5.1 ผู้ไม่เข้าหลักเกณฑ์ 5.1-5.3 ไม่มีสิทธิ์เลื่อนตำแหน่ง 5.2 ถ้า 5.1-5.3 ไม่ใช่ โปรดระบุ.....				F5 []
6. มีการสร้างหลักประกันทางด้านคุณธรรม ถ้าเห็นว่าไม่ได้รับความยุติธรรมก็สามารถนำเสนอคณะทำงาน หรือร้องต่อผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไปได้				F6 []
7. สร้างแบบฟอร์มประเมินผลที่แตกต่างกันตาม 7.1 ลักษณะงาน 7.2 ตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่				F7 []
8. มีคณะกรรมการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่				F8 []

ข้อความ	การรับรู้			ส่วน ของผู้ วิจัย
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	
ทัศนคติและพฤติกรรม: หน่วยงานของท่าน				
1. มีโครงการสร้างจิตสำนึกข้าราชการ หล่อหลอมค่านิยม ทัศนคติที่ดีเพื่อเป็นตัวอย่างแก่ข้าราชการทั่วไป				G1 []
2. มีการรณรงค์ให้บุคลากรมีพฤติกรรมการบริการที่ดี และยึดถือปฏิบัติตามคำขวัญของหน่วยงาน				G2 []
3. มีโครงการพบปะประชาชน และประชาชนได้พบปะเพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเจ้าหน้าที่				G3 []
4. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการบริการดูญาติพี่น้อง				G4 []
จิตสำนึกในการบริการประชาชน: หน่วยงานท่าน				
1. มีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องในช่วงหยุดพัก				H1 []
2. เจ้าหน้าที่ยินดีปฏิบัติงานในช่วงหยุดงาน				H2 []
3. มีคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อผลักดันให้เกิดโครงการตามความประสงค์				H3 []
4. มีการจัดระบบคิวรอรับบริการแบบ First come first serve และมีเจ้าหน้าที่คอยขานเรียกตามลำดับคิวตลอดเวลา				H4 []
5. มีระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน				H5 []
6. มีโครงการต่างๆ ที่ส่งเสริมการทำงาน และเจตคติที่ดีต่อหน่วยงาน เช่น โครงการ 5 ส.				H6 []

ข้อความ	การรับรู้			ส่วน ของผู้ วิจัย
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	
7. ด้านประชาสัมพันธ์ 7.1 มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาติดต่อ 7.2 มีบุคลากรให้บริการ				H7 []
<u>ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน</u> : หน่วยงาน 1. ให้บุคลากรในหน่วยงานกำหนดเป้าหมาย/ แผนการดำเนินงานของตนเอง โดยมีรายงาน ความคืบหน้า				I1 []
2. ให้บุคลากรในหน่วยงานกำหนดงบประมาณ ในการดำเนินแผนงานโครงการต่างๆ				I2 []
3. ให้บุคลากรมีการประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปีของตนเองเพื่อการปรับปรุงพัฒนา				I3 []
4. มีการกำหนดมาตรฐาน กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อ บังคับในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่				I4 []
5. มีการระบุขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่ง หน้าที่อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร				I5 []
6. มีแผ่นป้ายแสดงตำแหน่ง ของเจ้าหน้าที่แต่ละ คน ปิดประกาศไว้บริเวณจุดให้บริการ หรือโต๊ะ ทำงานของแต่ละคนอย่างชัดเจน				I6 []
7. ในกรณีเจ้าหน้าที่คนใดไม่สามารถมาปฏิบัติ งานได้จะต้องมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่คนรับ ผิดชอบแทน				I7 []
8. มีระบบการตรวจสอบการดำเนินงานของคน เองเป็นระยะ				I8 []

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ P.S.O. 1104 ระบบการพัฒนาบุคลากร

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นในเรื่อง ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ P.S.O. 1104 ระบบการพัฒนาบุคลากร

1. หน่วยงานของท่านมีการชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามระบบมาตรฐานสากลด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ P.S.O.1104 ระบบการพัฒนาบุคลากร หรือไม่

- () ไม่มีการชี้แจง
- () มีการชี้แจงนโยบาย (โดยวิธีอย่างไร).....

.....

 ข้อเสนอแนะ คือ.....

2. หน่วยงานของท่านมีขั้นตอน/กระบวนการพัฒนาบุคลากร ตามระบบ P.S.O.1104 ชัดเจนหรือไม่ ถ้าชัดเจนมีขั้นตอน/กระบวนการอย่างไรบ้าง

- () ไม่มี
- () มี ให้ระบุ.....

.....

 3. ท่านคิดว่าการพัฒนาบุคลากรตามระบบ P.S.O. 1104 มาใช้ในหน่วยงานของท่านเหมาะสมหรือไม่

- () ไม่เหมาะสม
- () เหมาะสม (โปรดอธิบายพอสังเขป).....

.....

4. บุคลากรในหน่วยงานของท่านส่วนใหญ่มีทัศนคติและพฤติกรรมต่อการพัฒนาบุคลากรตามระบบ P.S.O.1104 อย่างไรบ้าง

.....
.....
.....

5. ในการดำเนินงานพัฒนาบุคลากร ตามระบบ P.S.O.1104 ของหน่วยงานท่านมีปัญหาและอุปสรรคหรือไม่

- () ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
- () มีปัญหาและอุปสรรค คือ.....

.....
.....
มีข้อเสนอแนะ คือ.....
.....
.....

ภาคผนวก ค

ตารางการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยต่างๆ
กับการรับรู้เกี่ยวกับ P.S.O.:1104

1. การทดสอบค่าความแตกต่างแต่ละคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่ ระหว่างอายุกับการรับรู้ด้านต่างๆ

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ่ หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของอายุกับการรับรู้ด้านการนิเทศ

ด้านการนิเทศ (ค่าเฉลี่ย)	< 30 ปี (4.85)	30-40 ปี (5.37)	>40 ปี (5.59)
< 30 ปี (4.85)	-	-	*
30-40 ปี (5.37)	-	-	-
>40 ปี (5.59)	*	-	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านการนิเทศรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปีมีการรับรู้ด้านการนิเทศแตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ่ หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของอายุกับการรับรู้ด้านคุณธรรม

ด้านคุณธรรม (ค่าเฉลี่ย)	< 30 ปี (5.39)	30-40 ปี (5.92)	>40 ปี (6.64)
< 30 ปี (5.39)	-	-	*
30-40 ปี (5.92)	-	-	-
>40 ปี (6.64)	*	-	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านคุณธรรม เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปีมีการรับรู้ด้านคุณธรรมแตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ้ หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของอายุกับการรับรู้ด้านการพัฒนาจริยธรรม

ด้านการพัฒนาจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย)	< 30 ปี (3.41)	30-40 ปี (3.52)	>40 ปี (3.87)
< 30 ปี (3.41)	-	-	*
30-40 ปี (3.52)	-	-	-
>40 ปี (3.87)	*	-	-

* P < 0.05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านจริยธรรม เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปีมีการรับรู้ด้านจริยธรรมแตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ้ หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของอายุกับการรับรู้ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่

ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย)	< 30 ปี (3.20)	30-40 ปี (3.88)	>40 ปี (4.08)
< 30 ปี (3.20)	-	*	*
30-40 ปี (3.88)	*	-	-
>40 ปี (4.08)	*	-	-

* P < 0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปีมีการรับรู้เกี่ยวกับสมรรถนะเจ้าหน้าที่แตกต่างจากกลุ่มอายุระหว่าง 30-40 ปี และกลุ่มมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การทดสอบค่าความแตกต่างแต่ละคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่ ระหว่างรายได้กับการรับรู้ด้านต่างๆ

ตารางที่ 4.32 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ่ หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ด้านการนิเทศ

ด้านการนิเทศ (ค่าเฉลี่ย)	<10,000 บาท (4.92)	10,001-15,000 (5.04)	>15,000 บาท (5.75)
<10,000 บาท (4.92)	-	-	*
10,001-15,000 (5.04)	-	-	*
>15,000 บาท (5.75)	*	*	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.32 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ด้านการนิเทศรายคู่ พบว่า กลุ่มรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มรายได้มากกว่า 15,000 บาท , กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 กับกลุ่มมากกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ้ หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ด้านคุณธรรม

ด้านคุณธรรม (ค่าเฉลี่ย)	<10,000 บาท (4.98)	10,001-15,000 (6.07)	>15,000 บาท (6.52)
<10,000 บาท (4.98)	-	*	*
10,001-15,000 (6.07)	*	-	-
>15,000 บาท (6.52)	*	-	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.33 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ด้านคุณธรรมเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ้ หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ด้านการพัฒนาจริยธรรม

ด้านการพัฒนาจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย)	<10,000 บาท (3.27)	10,001-15,000 (3.43)	>15,000 บาท (3.93)
<10,000 บาท (3.27)	-	-	*
10,001-15,000 (3.43)	-	-	*
>15,000 บาท (3.93)	*	*	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.34 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ด้านการพัฒนาจริยธรรมเป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มรายได้มากกว่า 15,000 บาท , กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 กับกลุ่มรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.35 การทดสอบความแตกต่างรายกลุ่มโดยวิธีเซฟเฟ้ หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้สมรรถนะเจ้าหน้าที่

ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย)	<10,000 บาท (3.40)	10,001-15,000 (3.69)	>15,000 บาท (4.06)
<10,000 บาท (3.40)	-	-	*
10,001-15,000 (3.69)	-	-	-
>15,000 บาท (4.06)	*	-	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.35 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่เป็นรายกลุ่มพบว่า กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ้ หากความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ค่าเฉลี่ย)	<10,000 บาท (4.75)	10,001-15,000 (5.08)	>15,000 บาท (5.83)
<10,000 บาท (4.75)	-	-	*
10,001-15,000 (5.08)	-	-	*
>15,000 บาท (5.83)	*	*	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.36 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลพบว่า กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท ,กลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.37 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ้ หากความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล

ด้านระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล (ค่าเฉลี่ย)	<10,000 บาท (3.85)	10,001-15,000 (4.21)	>15,000 บาท (4.64)
<10,000 บาท (3.85)	-	-	*
10,001-15,000 (4.21)	-	-	-
>15,000 บาท (6.64)	*	-	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.37 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล พบว่า กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.38 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ้ หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ด้านทัศนคติและพฤติกรรม

ด้านทัศนคติและพฤติกรรม (ค่าเฉลี่ย)	<10,000 บาท (3.60)	10,001-15,000 (3.81)	>15,000 บาท (4.00)
<10,000 บาท (3.60)	-	-	*
10,001-15,000 (3.81)	-	-	-
>15,000 บาท (4.00)	*	-	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.38 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ทัศนคติและพฤติกรรม พบว่า กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.39 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ้ หากความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ด้านจิตสำนึกในการบริการประชาชน

ด้านจิตสำนึกในการบริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย)	<10,000 บาท (4.74)	10,001-15,000 (4.75)	>15,000 บาท (4.96)
<10,000 บาท (4.74)	-	-	*
10,001-15,000 (4.75)	-	-	-
>15,000 บาท (4.96)	*	-	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.39 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ด้านจิตสำนึกในการบริการประชาชน พบว่า กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.40 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ้ หากความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน

ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน (ค่าเฉลี่ย)	<10,000 บาท (5.74)	10,001-15,000 (6.16)	>15,000 บาท (6.72)
<10,000 บาท (5.74)	-	-	*
10,001-15,000 (6.16)	-	-	-
>15,000 บาท (6.72)	*	-	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.40 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับการรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน พบว่า กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การทดสอบค่าความแตกต่างแต่ละคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่ ระหว่างประสบการณ์การทำงานกับการรับรู้ด้านต่างๆ

ตารางที่ 4.42 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ่ หากความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประสบการณ์การทำงานกับระบบคุณธรรม

ด้านระบบคุณธรรม (ค่าเฉลี่ย)	1-10 ปี (5.82)	11-20 ปี (6.38)	>20 ปี (6.78)
1-10 ปี (5.82)	-	-	*
11-20 ปี (6.38)	-	-	-
>20 ปี (6.78)	*	-	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.42 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประสบการณ์การทำงานกับการรับรู้ด้านระบบคุณธรรม พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-10 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.43 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ้ หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประสบการณ์การทำงานกับสมรรถนะการทำงานของเจ้าหน้าที่

ด้านสมรรถนะการทำงานของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย)	1-10 ปี (3.58)	11-20 ปี (4.17)	>20 ปี (4.43)
1-10 ปี (3.58)	-	*	*
11-20 ปี (4.17)	*	-	-
>20 ปี (4.43)	*	-	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.43 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประสบการณ์การทำงานกับการรับรู้ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-10 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 11-20 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.44 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ้ หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประสบการณ์การทำงานกับจิตสำนึกในการบริการประชาชน

ด้านสมรรถนะการทำงานของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย)	1-10 ปี (4.68)	11-20 ปี (4.90)	>20 ปี (5.26)
1-10 ปี (4.68)	-	-	*
11-20 ปี (4.90)	-	-	-
>20 ปี (5.26)	*	-	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.44 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประสบการณ์การทำงานกับการรับรู้ด้านจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-10 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การทดสอบค่าความแตกต่างแต่ละคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่ ระหว่างบทบาทหน้าที่หลักเกี่ยวกับ P.S.O.กับการรับ ด้านต่างๆ

ตารางที่ 4.46 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ่ หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบทบาทหน้าที่หลักกับการนิเทศ

ด้านการนิเทศ (ค่าเฉลี่ย)	เป็นคณะ กรรมการ PSO (6.10)	ไม่ได้เป็นคณะ กรรมการ PSO (5.16)	เป็นคณะ กรรมการอื่นๆ (5.23)
เป็นคณะกรรมการ PSO (6.10)	-	*	-
ไม่ได้เป็นคณะกรรมการ PSO (5.16)	*	-	-
เป็นคณะกรรมการอื่นๆ (5.23)	-	-	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.46 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบทบาทหน้าที่หลักกับการรับรู้ด้านการนิเทศ พบว่า การเป็นคณะกรรมการ PSO กับการไม่ได้เป็นคณะกรรมการ PSO มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.47 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ้ หากความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย
ของบทบาทหน้าที่หลักกับสมรรถนะเจ้าหน้าที่

ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย)	เป็นคณะ กรรมการ PSO (4.36)	ไม่ได้เป็นคณะ กรรมการ PSO (3.66)	เป็นคณะ กรรมการอื่นๆ (3.80)
เป็นคณะกรรมการ PSO (4.36)	-	*	-
ไม่ได้เป็นคณะกรรมการ PSO (3.66)	*	-	-
เป็นคณะกรรมการอื่นๆ (3.80)	-	-	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.47 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบทบาทหน้าที่หลักกับการรับรู้ด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่ พบว่า การเป็นคณะกรรมการ PSO กับการไม่ได้เป็นคณะกรรมการ PSO มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.48 การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ้ หากความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย
ของบทบาทหน้าที่หลักกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ด้านประสิทธิภาพกับประสิทธิผล (ค่าเฉลี่ย)	เป็นคณะ กรรมการ PSO (6.04)	ไม่ได้เป็นคณะ กรรมการ PSO (5.25)	เป็นคณะ กรรมการอื่นๆ (4.66)
เป็นคณะกรรมการ PSO (6.04)	-	*	*
ไม่ได้เป็นคณะกรรมการ PSO (5.25)	*	-	-
เป็นคณะกรรมการอื่นๆ (4.66)	*	-	-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.48 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของบทบาทหน้าที่หลักกับการรับรู้ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล พบว่า การเป็นคณะกรรมการ PSO กับการไม่ได้เป็นคณะกรรมการ และเป็นคณะกรรมการอื่นๆ มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสว่าง (2527) *จิตวิทยาสังคม* คณะวิชาครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร
- กระทรวงสาธารณสุข, กองสาธารณสุขภูมิภาค (2535) *แผนพัฒนาการสาธารณสุข ในช่วงแผน
พัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 8* กรุงเทพมหานคร องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- กรรมกร กุประเสริฐกุล (2527) *จิตวิทยาทั่วไป* คณะวิชาครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กรรทอง เขียนทอง (2536) “การบริหารงานบุคคลในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของกรมสามัญ
ศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์
- กาญจนา คำสุวรรณ (2542) *จิตวิทยาเบื้องต้น* กรุงเทพมหานคร ศิลปบรรณาการ
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (2544) “แผนพัฒนาสุขภาพ
แห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545-2549”
กรุงเทพมหานคร องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์
- क्षा เอี่ยมน้อม (2537) “ระบบการบริหารงานบุคคลของบริษัทยักษ์ข้ามชาติในประเทศไทย ศึกษา
เปรียบเทียบระหว่างบริษัทยักษ์ญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2539) *จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้* กรุงเทพมหานคร ศาสนา
- ชวนชัย เชื้อสาธุชน (2533) *การวัดเจตคติ* คณะวิชาครุศาสตร์ วิทยาลัยครูอุบลราชธานี
- คณีย์ เทียนพุด (2542) *การจัดการทรัพยากรบุคคลภาวะกิจที่ทำหาย* กรุงเทพมหานคร บุคเบงค์
_____ . *การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า* กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เดโช สวานานนท์ (2541) *จิตวิทยาทั่วไป* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- ดาบทิพย์ ฐิติพงษ์พานิช (2539) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของ
_____ . เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาเอกการบริหารสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

- ทรงวิทยะ วงศ์พันธ์ (2541) “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาเอกการบริการโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ทิพพา เพื่อนพิภพ (2538) “การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลระดับจังหวัดกับอำเภอในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา ปัตตานี นราธิวาส” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- ทองหล่อ เดชไทย (2539) *การบริหารงาน* กรุงเทพมหานคร ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- _____. (2540) *หลักการบริหารงานสาธารณสุข* กรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน
- ธงชัย สันติวงษ์ (2533) *การบริหารเชิงกลยุทธ์* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- _____. (2533) *กลยุทธ์การจัดการ* กรุงเทพมหานคร รุ่งแสงการพิมพ์
- _____. (2536) *องค์กรและการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- นายิกา ใจดี (2542) “รูปแบบและแนวทางพัฒนาการบริหารงานพัฒนาบุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- นิพนธ์ แสนโคตร (2544) “ความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดอุบลราชธานีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พ.ศ.2544” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารสาธารณสุข สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ประกาศรี คุปต์กานต์ (2539) “มาตรฐานโรงพยาบาลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับการตรวจรับรองโรงพยาบาลในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาเอกการบริการโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ประไพ พรมนารี (2541) “การบริหารงานบุคคลของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาเอกการบริการสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

- ประณีต บุญปวรรณนะ (2541) “การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช
จังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (พยาบาลศาสตร์)
สาขาเอกพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปิยธิดา ตรีเดช และศักดิ์สิทธิ์ ตรีเดช (2530) *การบริหารงานสาธารณสุข พิมพ์ครั้งที่ 3*
กรุงเทพมหานคร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปรียาภรณ์ เตียยะกุล (2540) “บทบาทที่คาดหวังและปฏิบัติจริงของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
ในภาคกลางตามการรับรู้ของผู้บริหารงานสาธารณสุขระดับกระทรวง ระดับจังหวัด
และระดับอำเภอ” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- พระธรรมปิฎก (2539) “การพัฒนาที่ยั่งยืน ภาค 1 ทางต้นของการพัฒนาที่ยั่งยืน เมื่อโลกเริ่มมี
การพัฒนา” *วารสาร ช.ก.ส.* (สิงหาคม – พฤศจิกายน) : 89-109
- _____. (2542) “ การศึกษาแก่นำคนให้ก้าวออกมาทำการสร้างสรรค์” *วารสารสุขใจทัย
ธรรมมาธิราช* 12 (มกราคม-เมษายน): 17-26
- พจน์ เพชรบุญณิน (2524) *เอกสารวิจัยการสอนแนะและการพัฒนาบุคคล* กรุงเทพมหานคร
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรทิพย์ สิริภานุมาศ (2537) “รูปแบบการบริหารจัดการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเขตตาม
ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับนโยบาย และระดับอำนวยการ กระทรวงสาธารณสุข”
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอก
บริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- รุจี จารุภาชน์ และกัญญาภัค สหัทธกัน (2546) “การค้นหาคำจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนา
บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน สาธารณสุขเขต 6 ” ฝ่ายพัฒนาบุคลากร
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2547) “รูปแบบการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย
ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ” ค้นคืนวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2547 จาก
<http://www.ocsc.go.th/psothailand>
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2547) “รูปแบบการพัฒนากุศลกร ตามระบบ PSO 1104”
ค้นคืนวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2547 จาก <http://psothailand.org> <http://www.psothailand.com>

- วรรณชีระ บูรณจารุกร (2538) “การบริหารงานบุคคลของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัด
พิษณุโลก” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาเอกการจัดการและ
บริหารองค์กร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- วรรณ จันทรส และวนิดา นวลบุญเรือง (2545) *คู่มือการส่งเสริมระบบมาตรฐานสากลของ
ประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ เรื่อง ระบบมาตรฐาน
1104:ระบบการพัฒนาบุคลากร* พิมพ์ครั้งที่ 1 นครปฐม สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์
- วีระ นิยมวัน และคณะ (2540) *เทคนิคการพัฒนาคณะตามแผนพัฒนาฯ 8 กรุงเทพมหานคร
สำนักวิชาการ กรมอนามัย*
- แวรวรัตน์ ชีพชูเชาวน์ (2540) “ความคิดเห็นของพนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย
มีต่อนโยบายการพัฒนาบุคลากร” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ (2544) “ระบบบริการสุขภาพ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหาร
จัดการเพื่อการพัฒนางานสาธารณสุข* หน่วยที่ 3 หน้า 77-110 นนทบุรี มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- ศูนย์ฝึกอบรมซัมซุง (2543) “สร้างคนสไตล์ซัมซุง” *วารสารคู่แข่ง* 12(ธันวาคม): 134-136
สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2544) *เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ
ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2* ม.ป.ท.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (2541) *มาตรฐานโรงพยาบาลแนวทางพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งผู้ป่วย
เป็นศูนย์กลาง* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข
- สถาบันพระบรมราชชนก (2541) *เอกสารประกอบการประชุมโครงการพัฒนาการดำเนินงาน
พัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค* กรุงเทพมหานคร ยุทธินทร์การพิมพ์
_____. (2540) *เอกสารสรุปการประชุมเชิงปฏิบัติการผู้ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาบุคลากร
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สงขลา*
- สถาบันพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุข (2538) *คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนาบุคลากรและ
การสาธารณสุขมูลฐาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กรุงเทพมหานคร องค์การ
ทหารผ่านศึก*
- สิทธิศักดิ์ พฤกษ์ปิติกุล (2542) *คู่มือการตรวจสอบคุณภาพโรงพยาบาล* พิมพ์ครั้งที่ 1
กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- สิริรัตน์ ไกรวนิช (2539) “ทัศนระงเลขฯ สภาพัฒน์ แผน 8 กับการพัฒนาคณะ” *วารสารส่งเสริม
การลงทุน* 7 (มิถุนายน): 41-42

- สุชา จันทร์เอม (2525) *จิตวิทยาทั่วไป* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพ (2544) *อะไรเป็นอะไร? ในกระแสการเปลี่ยนแปลง* บริษัท 21
เซ็นจูรี
- สมชาย ประเสริฐผล (2538) “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลต่อการดำเนินงาน
ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนจังหวัดนครปฐม” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมปอง ประเสริฐผล (2538) “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์
ทรัพยากรป่าไม้: ศึกษาเฉพาะกรณีป่าดงใหญ่ ตำบลถ่อน้อย อำเภอห้วยตะพาน จังหวัด
อุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมยศ นาวิการ (2533) *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร
- ส่วนพัฒนาบุคลากร สถาบันพระบรมราชชนก (2542) “พัฒนาคน พัฒนางองค์กร พัฒนาสังคม”
รายงานการศึกษาวิจัยเพื่อการพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพระหว่างประจำการ ของ
กระทรวงสาธารณสุข
- อดิศักดิ์ สัตย์ธรรม (2544) “หลักการและกระบวนการบริหารจัดการด้านสาธารณสุขระบบบริการ
สุขภาพ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนางานสาธารณสุข
หน่วยที่ 1 หน้า 1-34 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชา
วิทยาศาสตร์สุขภาพ
- อนุวัฒน์ ศุภชิติกุล (2544) “การประกันคุณภาพงานสาธารณสุข” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการ
บริหารจัดการเพื่อการพัฒนางานสาธารณสุข* หน่วยที่ 15 หน้า 171-219 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- อรุณ รักธรรม (2528) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- ฮิเดโอะ อิโนฮาริ *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เทคนิคการบริหารบุคลากรในบริษัทญี่ปุ่น* โดย
ชัยญา ผลอนันต์ กรุงเทพมหานคร ส.เอเชีย เพรส 2540
- Best, John W. (1977) *Research in Education*. 3rd ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Cartwright, D., & Zander, A. (1968). *Group Dynamic: Research and Theory*. (3rd ed) New York:
Harper & Row.
- Cleland, D.I., & King, W.R. (1972). *Management : A Systems Approach*. New York: McGraw-
Hill Book.
- Ernest, Dale. (1973). *Management: Theory and Practice*. (3rd ed). New York: McGraw-Hill Book

Fitz Gerald, Jerry., and Fitz Gerald, Andra. (1987). *Fundamentals of Systems Analysis*. (3rd ed)
New York: John Wiley & Sons.

Gatcher, Timothy G. and Brooks, Ann K. "Social Responsibility of Human Resource
Development: How Our Definitions and Worldviews Impact Our Leadership Role."
[Online] *In Academy of Human Resource Development Conference Proceedings*
[(Raleigh-Durham, North Carolina, March 8-2, 2000)] Abstract available: DIALOG
File: ERIC [Accessed July 31, 2001].

Hill, Rosemary. And Stewart, Jim. "Human Resource Development in the Small Organizations."
[Online] *Journal of European Industrial Training* 24[2000]:105-117. Abstract
available: DIALOG File: ERIC [Accessed July 31, 2001].

Schermerhorn, John R., Hunt, James G and Osborn, Richard N. (1982). *Managing Organizational
behavior*. New York: John Wiley and Son.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางอุไรรัตน์ ศรีสม
วัน เดือน ปีเกิด	14 สิงหาคม 2509
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง วิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม พ.ศ.2534 สศ.บ.(บริหารสาธารณสุข) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา พ.ศ.2544
สถานที่ทำงาน	งานพัฒนาบุคลากร กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุข 7