

สมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

นางสาวนิษฐา สุนพคุณศรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2550

**Actual and Expected Competencies of Sub-district Health Personnel
at Health Centers in Suphan Buri Province**

Miss Khanitha Sunophakunsri

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Health in Public Health Administration

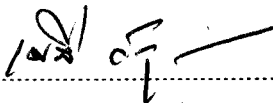
School of Health Science

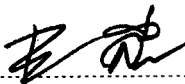
Sukhothai Thammathirat Open University

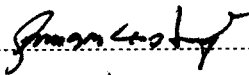
2007

หัวข้อวิทยานิพนธ์ สมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี
ชื่อและนามสกุล นางสาวนิษฐา สุนพคุณศรี
แขนงวิชา สาธารณสุขศาสตร์
สาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.พณีย์ สีดกะกลิน
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา ผลประเสริฐ

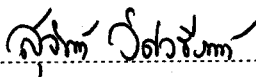
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. เมธี จันทจักรภรณ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พณีย์ สีดกะกลิน)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา ผลประเสริฐ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
สาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ 13 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2551

ชื่อวิทยานิพนธ์ สมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
ระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

ผู้วิจัย นางสาวกนิษฐา สุนพคุณศรี ปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข)
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.พาสณี สัตกะถิน (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา ผลประเสริฐ
ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับสมรรถนะที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย (2) ระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย (3) เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย (4) เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัย และ (5) เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

กลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้าสถานีนามัย 174 คน ซึ่งเลือกแบบเจาะจง และผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย 174 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย รวมทั้งสิ้น 348 คน ได้รับแบบสอบถามคืน 330 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ การทดสอบค่าทีแบบจับคู่ (Paired t-test)

ผลการวิจัย พบว่า (1) สมรรถนะที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง (2) สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก (3) สมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย มีความแตกต่างกัน (4) สมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัย มีความแตกต่างกัน และ (5) สมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย มีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบงานพัฒนาบุคลากรระดับอำเภอ/จังหวัด ควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย

คำสำคัญ สมรรถนะที่เป็นจริง สมรรถนะที่พึงประสงค์ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล สถานีนามัย

Thesis title: Actual and Expected Competencies of Sub-district Health Personnel at Health Centers in Suphan Buri Province

Researcher: Miss Khanitha Sunophakunsri; **Degree:** Master of Public Health (Public Health administration); **Thesis advisors:** (1) Dr. Panee Sitakalin, Associate Professor; (2) Dr. Warangkana Polprasert, Assistant Professor; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The objectives of this descriptive research were: (1) to study the level of actual competency of sub-district health personnel at health centers; (2) to study the level of expected competency of sub-district health personnel at health centers; (3) to compare the actual and expected competencies of sub-district health personnel at health centers, as assessed by the chiefs and other workers at health centers; (4) to compare the actual and expected competencies of sub-district health personnel at health centers, as assessed by the chiefs of health centers; (5) to compare the actual and expected competencies of sub-district health personnel at health centers, as assessed by other health workers, all working at health centers in Suphan Buri province.

The study was conducted among 174 chiefs of health centers selected with the purposive sampling method and another 174 health center personnel selected with the simple random sampling method, totaling 348 officials. A total of 330 completed questionnaires were returned. Data were collected by using a questionnaire whose reliability value was 0.98. The statistics used for analysis were means, standard deviation, and paired t-test.

It was found that: (1) the overall actual competency of sub-district health center personnel was at a high level; (2) the overall expected competency of sub-district health center personnel was at a very high level; (3) the actual and expected competencies of sub-district health center personnel were different, according to the assessment of the chiefs and other workers of health centers; (4) the actual and expected competencies of sub-district health center personnel were different, according to the assessment of the chiefs of health centers; and (5) the actual and expected competencies of sub-district health center personnel were different, according to the assessment of other workers of health centers.

It is thus suggested that the provincial/district level administrators and workforce development officers should support the development and capacity building efforts for sub-district health center personnel so that they can work according to their expected competency.

Keywords: Actual competency, expected competency, sub-district health workers, health centers

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.พาลี สีสกะสิน รองอธิการคณะบดีฝ่ายเครือข่ายวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา ผลประเสริฐ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ อย่างใกล้ชิด นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความปรารถนาดีของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.เมธี จันท์จารุภรณ์ ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข ที่กรุณาได้รับเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้แก่ สาธารณสุขอำเภอทุกแห่งในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการวิจัย อาจารย์ ดร.ปราโมทย์ วงศ์สวัสดิ์ อาจารย์สาธิตมน ศิริสมบุญแนว อาจารย์มัญญ์ ศูนย์สิทธิ อาจารย์อำพล ปานเพชร และ อาจารย์วิไล แก้วแกมเกษ ที่กรุณาได้รับเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์ด้วยดีเป็นอย่างดียิ่ง และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา เพื่อนนักศึกษาและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจในการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ตลอดมา

ขนิษฐา สุนพคุณศรี

พฤษภาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ประเด็นปัญหาการวิจัย	5
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
กรอบตัวแปรในการศึกษา	6
สมมุติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย	7
ข้อจำกัดในการวิจัย	8
นิยามศัพท์	8
ประโยชน์ที่ได้รับจากวิจัยในครั้งนี้	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนสามัญ	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศูนย์สุขภาพชุมชน	41
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
การวิเคราะห์ข้อมูล	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	63
ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย	65
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามการประเมิน ของหัวหน้าสถานีนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย	69
ตอนที่ 4 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามการประเมิน ของหัวหน้าสถานีนามัย	71
ตอนที่ 5 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามการประเมิน ของผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย	73
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
สรุปการวิจัย	75
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	93
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	94
ข แบบสอบถามการวิจัย	96
ประวัติผู้วิจัย	104

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ตัวอย่างการประเมินสมรรถนะแบบที่ใช้ความถี่ของพฤติกรรมในการกำหนด ระดับ.....	23
ตารางที่ 2.2 มาตรฐานความสามารถของสมรรถนะบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี	39
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	64
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล	68
ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะ ที่พึงประสงค์ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัยและผู้ปฏิบัติงาน ในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี	70
ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะ ที่พึงประสงค์ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี.....	72
ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย	74

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบตัวแปรในการศึกษา	6
ภาพที่ 2.1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง	13
ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคลกับสมรรถนะและผลงาน	14
ภาพที่ 2.3 กระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชน 8 กิจกรรมหลักและ 2 กิจกรรมเสริม	43

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงเมื่อปี 2540 ทำให้รัฐบาลต้องเร่งปฏิรูประบบราชการ เพื่อฟื้นฟูสถานะภาพของประเทศให้กลับคืนสู่สภาวะปกติอย่างรวดเร็ว รวมทั้งวางโครงสร้างพื้นฐานด้านการบริหารราชการ เพื่อพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน นำความผาสุกมาสู่ประชาชน รัฐบาลจึงได้ประกาศพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อกำหนดให้การบริหารราชการบรรลุปเป้าหมาย 7 ประการ ได้แก่ 1) เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ หลักการนี้จึงเป็นแนวทางที่สำคัญในยุคปัจจุบันที่ภาคราชการจะต้องบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมาย ทั้ง 7 ประการ และเพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้ในปีงบประมาณ 2547 ส่วนราชการระดับกรมและจังหวัดทั้งหมดต้องจัดทำคำรับรองการพัฒนากิจการปฏิบัติราชการและเข้าร่วมในระบบการประเมินผลเพื่อรับสิ่งจูงใจ โดยคำรับรองการพัฒนากิจการปฏิบัติราชการและการประเมินผลจะเป็นไปตามกรอบการประเมินผลการพัฒนากิจการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติที่ 2 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 3 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และมิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. 2547: 2)

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 ได้ให้ความเห็นชอบกับแผนการปฏิรูประบบงานตำแหน่งและค่าตอบแทน ตามแผนการปรับเปลี่ยนระบบบริหารบุคคลภายใต้แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) จึงดำเนินการร่วมกับที่ปรึกษาพัฒนาระบบงานตำแหน่งและค่าตอบแทนภาครัฐใหม่ให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ในการทำงานเพื่อประชาชน การปรับปรุงระบบงานตำแหน่งและค่าตอบแทนในภาครัฐ เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์ ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบ การตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชน ผู้รับบริการจึงเป็นกลไกที่มีสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพข้าราชการ ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาและใช้สมรรถนะอย่างสัมฤทธิ์ผล ระบบงานตำแหน่งและค่าตอบแทนในภาครัฐที่ปรับปรุงใหม่เป็นระบบที่นำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารผลงานข้าราชการ

โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่คาดหวังจากข้าราชการ ในขณะที่เดียวกันก็ยังสามารถนำไปใช้ในการบริหารงาน ทรัพยากรบุคคลได้แก่ การคัดเลือกข้าราชการในช่วงทดลองงานก่อนที่จะบรรจุเข้ารับราชการ การพัฒนา บุคลากร และการบริหารผลงาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2548) สำนักงาน ก.พ.จึงได้ กำหนดความหมายของ “สมรรถนะ” ว่าหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร สมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย แบ่งเป็นสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การมุ่งผล สัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) จริยธรรม และ 5) ความร่วมแรง ร่วมใจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน และสมรรถนะ ประจำกลุ่มงานอีกกลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ ซึ่งพิจารณาจากสมรรถนะประจำกลุ่มงานที่กำหนดไว้ทั้งหมด 20 สมรรถนะ โดยมีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และ ส่งเสริมให้ปฏิบัติการกิจในหน้าที่ได้อย่างดียิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2548 :5)

กระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทด้านการผลิตและพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสังคม และสอดคล้องกับแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งต้องการให้บุคลากรสาธารณสุขปฏิบัติหน้าที่ในการ ให้บริการสุขภาพอนามัยได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (สำเร็จ แห่งกระทรวง และ รุจิรา มังคละศิริ 2545) โดยมีสถานอนามัย (Health Centers) เป็นหน่วยบริการระดับปฐมภูมิทางการแพทย์และ สาธารณสุข ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดบริการเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานทางด้าน สุขภาพของประชาชน โดยมีความเชื่อมโยงต่อเนื่องกันของกิจกรรมสุขภาพในลักษณะองค์รวม ผสมผสาน ประชาชนเข้าถึงบริการโดยสะดวก มีระบบการให้คำปรึกษาและระบบส่งต่อ ทั้งนี้เพื่อสร้าง สุขภาพและความเข้มแข็งให้กับประชาชน รวมทั้งการป้องกันหรือลดปัญหาสาธารณสุขจากโรคที่ สามารถป้องกันได้ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักพัฒนา ระบบบริการสุขภาพ 2545:3)

ในปัจจุบันสถานอนามัย ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกที่เกิดขึ้น อย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัย ต้องพัฒนา ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนและงานอื่น ๆ ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น จึงจำเป็นต้องประเมินสมรรถนะของผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินในครั้งนี้ไป ใช้ประกอบการพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขซึ่งเป็นทรัพยากรการบริหาร ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 51 กำหนดไว้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกัน ในการรับบริการทางการสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน (สำเร็จ แห่งกระทรวง และ รุจิรา

มัลละศิริ 2549) ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี ได้รับบริการด้านการสาธารณสุขที่ตอบสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพ และมีความเชื่อมโยงต่อเนื่องของกิจกรรมสุขภาพในลักษณะองค์รวม ผสมผสาน เข้าถึงบริการได้โดยสะดวกนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัยจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งมีผู้กล่าวไว้ว่า “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารและพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ และเนื่องจากนายสุรินทร์ ประสิทธิ์หิรัญ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ จึงได้สนับสนุนให้บุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้รับการพัฒนาทั้งด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สู่ความเป็นเลิศในระดับจังหวัด ระดับเขต และระดับประเทศต่อไป สำหรับดัชนีที่ใช้วัดศักยภาพและขีดความสามารถขององค์กร คือ สมรรถนะของกำลังคน (ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ 2543)

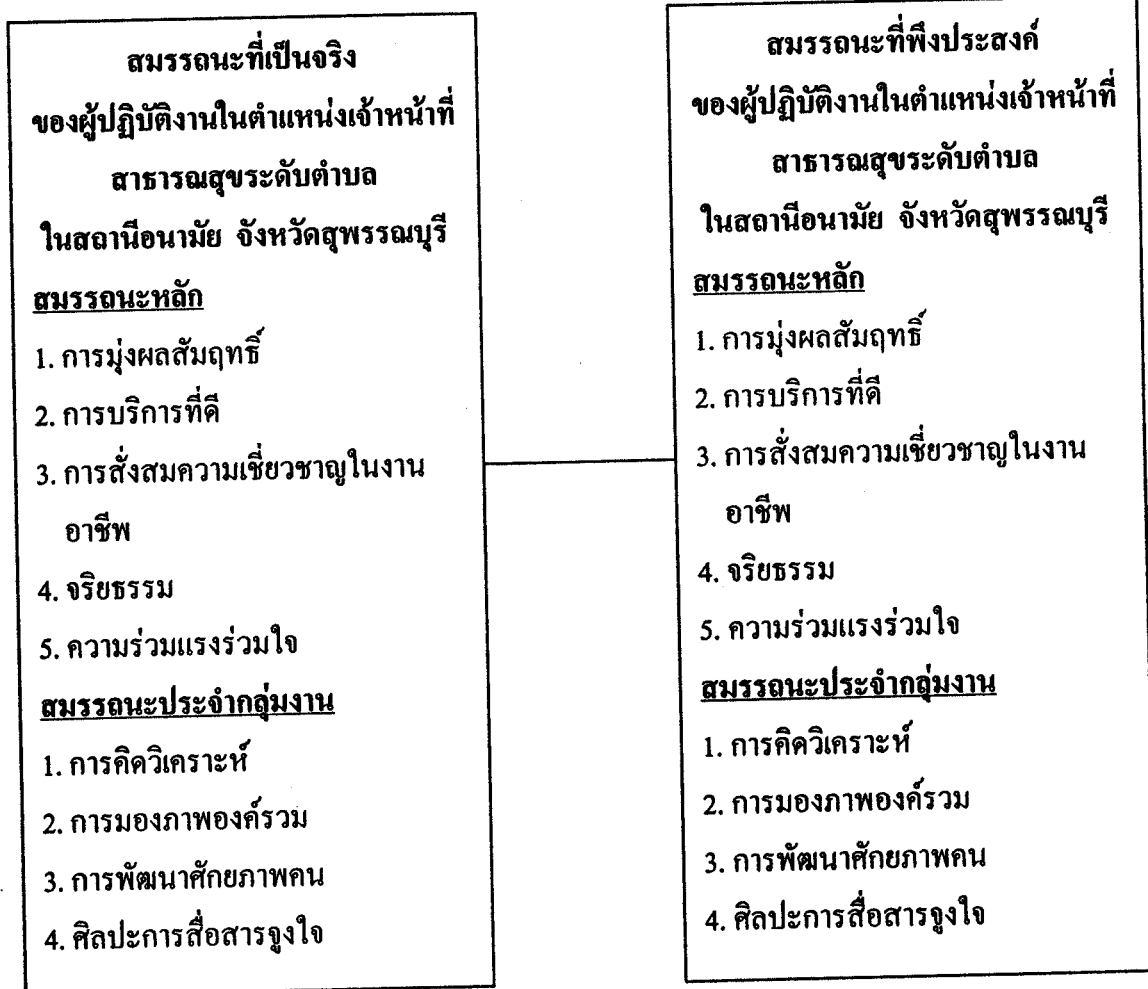
การประเมินสมรรถนะข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี เริ่มดำเนินการครั้งแรกเมื่อปีงบประมาณ 2549 โดยกำหนดให้ข้าราชการทุกคนที่ปฏิบัติงานในระดับตำบล อำเภอ และจังหวัด ต้องประเมินสมรรถนะตนเองตามเกณฑ์มาตรฐานที่คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรระดับอำเภอ/จังหวัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ปีละ 1 ครั้ง โดยใช้รูปแบบการประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์สมรรถนะของสำนักงาน ก.พ. ซึ่งใช้พฤติกรรมกรปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ในการกำหนดระดับสมรรถนะ (Behaviorally Anchored Rating Scale-BARS) ตามเกณฑ์มาตรฐานความสามารถของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 8 สมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) จริยธรรม และ 5) ความร่วมแรงร่วมใจ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 3 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การคิดวิเคราะห์ 2) การมองภาพองค์กรรวม และ 3) การพัฒนาศักยภาพคน จากนั้นให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป 1 ระดับ เป็นผู้สรุปผลการประเมินสมรรถนะข้าราชการจากแบบประเมินตนเองดังกล่าวข้างต้น โดยการจัดเวทีประชุมเพื่อหารือและสรุปผลการประเมินสมรรถนะข้าราชการเป็นรายบุคคลและส่งสรุปรายงานผลการประเมินสมรรถนะให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ต่อมาในปีงบประมาณ 2550 คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรระดับอำเภอ/จังหวัด ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ได้มีมติให้เพิ่มเติมสมรรถนะประจำกลุ่มงานจากปีงบประมาณ 2549 อีก 1 สมรรถนะ คือ สมรรถนะด้านศิลปะการสื่อสารสูงใจ รวมเป็น 9 สมรรถนะ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาส่วนขาดระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของสถานีนามัยตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์สุขภาพชุมชน และภารกิจอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์วัดที่กำหนดไว้ และเนื่องจากบทบาทหน้าที่ของ

ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย มีความแตกต่างไปจากบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลศูนย์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้แบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่ ซึ่งกำหนดให้ใช้ความถี่หรือปริมาณพฤติกรรมการปฏิบัติงานในการกำหนดระดับสมรรถนะ (Likert Scale) ทั้งนี้เนื่องจากผลประเมินสมรรถนะของข้าราชการที่ได้จัดทำไว้แล้วในปีงบประมาณ 2550 ยังไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี และผู้วิจัยได้ปรับภาษาที่ใช้ในข้อคำถามของแบบประเมินที่มีอยู่เดิมให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นเพื่อความเหมาะสมกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบริบทของสถานีนามัย ในจังหวัดสุพรรณบุรี

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรด้านสาธารณสุขหรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆ ในการบริหารงาน ดังนั้น หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพจะทำให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การที่บุคลากร จะมีคุณภาพสูงสุดได้นั้น จำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาหรือส่งเสริมให้ปรากฏคุณค่าอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบอีกว่าปัจจุบันยังไม่มีการวิจัยใดที่ศึกษาสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้เกณฑ์สมรรถนะของสำนักงาน ก.พ. จำนวน 9 สมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) จริยธรรม และ 5) ความร่วมแรงร่วมใจ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 4 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การคิดวิเคราะห์ 2) การมองภาพองค์กรรวม 3) การพัฒนาศักยภาพคน และ 4) ศิลปะการสื่อสารสูงใจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้เกณฑ์สมรรถนะของสำนักงาน ก.พ. จำนวน 9 สมรรถนะ ดังกล่าวข้างต้น เพื่อนำผลที่ได้จากวิจัยในครั้งนี้ไปนำเสนอผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบงานพัฒนาบุคลากรในระดับอำเภอ/จังหวัด สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานต่อไป

4. กรอบตัวแปรในการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาและเปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบตัวแปรในการศึกษา

5. สมมติฐานการวิจัย

5.1 สมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัยและ
ผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ไม่แตกต่างกัน

5.2 สมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัยในจังหวัด
สุพรรณบุรี ไม่แตกต่างกัน

5.3 สมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย
จังหวัดสุพรรณบุรี ไม่แตกต่างกัน

6. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

6.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลทุกคนที่ดำรงตำแหน่ง
หัวหน้าสถานีนามัย (หรือผู้ที่รักษาราชการแทนหัวหน้าสถานีนามัย) และผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย
จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งปฏิบัติงานในสถานีนามัยมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี (นับถึง 1 มกราคม 2551)

6.2 การศึกษาสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่
สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้เป็นการศึกษาตามผลการประเมิน
พฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์สมรรถนะสำหรับตำแหน่งในราชการพลเรือน ซึ่งประกอบด้วย
สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) ความร่วมแรงร่วมใจ 4)
ความเชี่ยวชาญในอาชีพ และ 5) จริยธรรม และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 4 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การคิด
วิเคราะห์ 2) การมองภาพองค์รวม 3) การพัฒนาศักยภาพคน และ 4) ศิลปะการสื่อสารสูงใจ

6.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2551

7. ข้อจำกัดในการวิจัย

การประเมินระดับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ในครั้งนี มีข้อจำกัดเกี่ยวกับผลที่ได้จากการประเมินสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย เป็นผู้ประเมินสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานของตำแหน่งตนเองที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน

8. นิยามศัพท์เฉพาะ

8.1 ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน นักวิชาการสาธารณสุข หรือพยาบาลวิชาชีพ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมีประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานีนามัยมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

8.2 สถานีนามัย หมายถึง สถานบริการที่ให้บริการปฐมภูมิทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพของประชาชน

8.3 หัวหน้าสถานีนามัย หมายถึง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานของสถานีนามัย หรือผู้ที่รักษาราชการแทนหัวหน้าสถานีนามัยทุกแห่งในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี

8.4 ผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย หมายถึง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกคนที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ยกเว้น ผู้ที่ดำรงตำแหน่งสถานีนามัย หรือผู้ที่รักษาราชการแทนหัวหน้าสถานีนามัย และผู้ดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข

8.5 สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพของประชาชน ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นที่ทำให้สามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัย เดียวกัน

8.6 สมรรถนะที่เป็นจริง หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ที่แสดงออกมาในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพของประชาชน ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นที่ทำให้สามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัย เดียวกัน

8.7 สมรรถนะที่พึงประสงค์ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ที่ต้องการหรือคาดหวังให้แสดงออกมาในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพของประชาชน ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ที่ทำให้สามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัย เดียวกัน

8.8 สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะร่วมของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ซึ่งเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญทุกตำแหน่ง/ระดับ ซึ่งกำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ ได้แก่

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ในการปฏิบัติงานตามภารกิจของสถานีนามัย ให้ได้ผลดีตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนหรือเกณฑ์ชี้วัดที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด รวมถึงการพัฒนาผลงานด้านสาธารณสุขตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. บริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ในการให้ปฏิบัติงานตามภารกิจของสถานีนามัย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพของประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อพัฒนาศักยภาพความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และรู้จักพัฒนาปรับปรุงประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการ เทคโนโลยีต่างๆ หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้เข้ากับการปฏิบัติงานตามภารกิจของสถานีนามัยให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4. จริยธรรม (Integrity) หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติตนที่ถูกต้องเหมาะสมตามหลักกฎหมาย คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย โดยมุ่งประโยชน์ของประชาชนมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพราชการ

5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัยที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน โดยมีฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงาน มิใช่ในฐานะหัวหน้าทีม และความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมงานหรือเพื่อนร่วมงาน

8.9 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน(Functional Competency) หมายถึง สมรรถนะที่กำหนด เฉพาะ สำหรับแต่ละกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และ ส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ประกอบด้วยสมรรถนะ 4 สมรรถนะ ได้แก่

1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) หมายถึง ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานใน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ในการทำความเข้าใจสถานการณ์หรือ ประเด็นปัญหาสาธารณสุขต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีนามัย รวมถึงการจัดหมวดหมู่ปัญหา หรือสถานการณ์อย่างเป็นระบบ สามารถระบุได้ว่าอะไรเกิดก่อนหลัง ตลอดจนระบุเหตุและผล ที่มาที่ ไปของประเด็นปัญหาหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้

2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) หมายถึง การเข้าใจสถานการณ์หรือ ปัญหาโดยการนำประเด็นต่าง ๆ มารวมไว้ด้วยกันแล้วมองภาพองค์รวมจนได้กรอบแนวคิดใหม่ ซึ่งเป็น ผลมาจากการประยุกต์แนวทางต่าง ๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลที่หลากหลายและนานาทัศนะของ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย

3. การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Other) หมายถึง ความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ในการสอนงานหรือส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพผู้อื่น

4. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing) หมายถึง ความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ในการสื่อความหมายด้วยการ เขียน พูด โดยใช้สื่อต่างๆ ตลอดจนการชักจูง หว่านล้อม โน้มน้าวผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นประทับใจ หรือเพื่อให้ ผู้อื่นสนับสนุนความคิดของตนเอง

9. ประโยชน์ที่ได้รับจากวิจัยในครั้งนี้

9.1 ได้ทราบส่วนขาดระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

9.2 ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรให้ตรงกับ ความ ต้องการของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี และเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานอนามัย และผู้ปฏิบัติงานในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

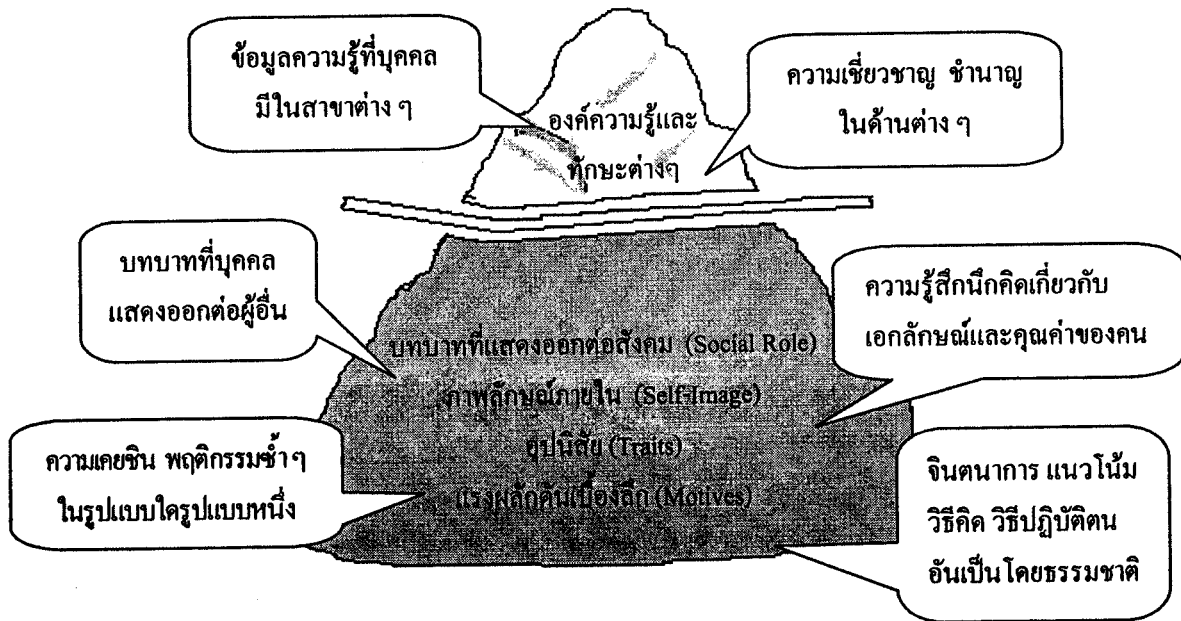
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนสามัญ
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
 - 1.2 ความหมายของสมรรถนะ
 - 1.3 ประเภทของสมรรถนะ
 - 1.4 ประโยชน์ของสมรรถนะ
 - 1.5 การกำหนดสมรรถนะ
 - 1.6 การประเมินสมรรถนะ
 - 1.7 สมรรถนะของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศูนย์สุขภาพชุมชน
 - 2.1 ความหมายของศูนย์สุขภาพชุมชน
 - 2.2 คุณลักษณะของศูนย์สุขภาพชุมชน
 - 2.3 การจัดระบบบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน
 - 2.4 บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงานในศูนย์สุขภาพชุมชน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนสามัญ

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะว่ามาจากศาสตราจารย์ David McClelland นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร และได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยแก้ปัญหาคัดเลือกบุคคลให้กับหน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ได้แก่ ปัญหากระบวนการคัดเลือกที่เน้นการวัดความถนัดที่ทำให้คนผิวดำและชนกลุ่มน้อยอื่นๆ ไม่ได้รับการคัดเลือกและปัญหาผลการทดสอบความถนัดที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานน้อยมาก (ซึ่งแสดงว่าผลการทดสอบไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้) อีกทั้งยังได้เก็บข้อมูลของกลุ่มที่มีผลงานโดดเด่นและผู้ที่ไม่ได้มีผลงานโดดเด่นด้วยการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่า สมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ไม่ใช่การทดสอบด้วยแบบทดสอบความถนัด นอกจากนี้ บทความเรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence ของ McClelland ที่ตีพิมพ์ในปี 1973 ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางและเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนา Competency ให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งนอกเหนือไปจากการวัดเชาวน์ปัญญา และใช้กันต่อๆ มาจนถึงทุกวันนี้

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ซึ่งอธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่าย คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือ องค์ความรู้และทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยาก อยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์สำนักงาน ก.พ. หน้า 4

การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายในตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง คือ ทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่นๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้นๆ

1.2 ความหมายของสมรรถนะ (Competency)

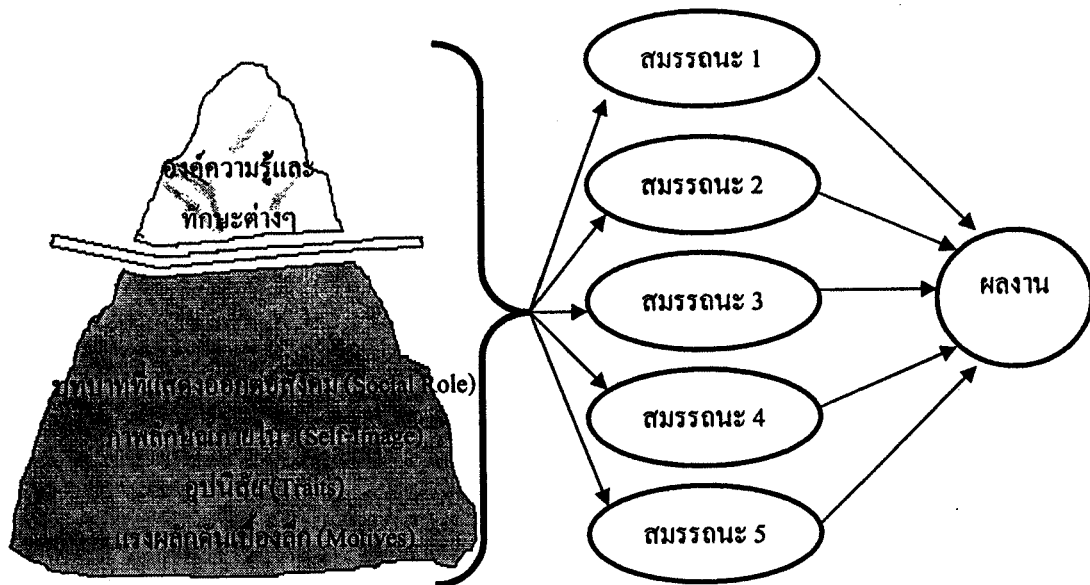
สมรรถนะหรือสมรรถภาพ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Competency หรือ ability มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “สมรรถนะ” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ระบุความหมายของคำว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ความสามารถ เช่น รถยนต์คันนี้มีสมรรถนะดีเยี่ยมเหมาะสำหรับการเดินทางไกล ส่วนคำว่า “สมรรถภาพ” หมายถึง ความสามารถ เช่น เขาเป็นคนมีสมรรถภาพในการทำงานสูง สมควรได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548:5-6) กำหนดนิยามของคำว่า สมรรถนะ ว่าหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

กล่าวคือ การที่บุคคล จะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบทั้งด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ เช่น สมรรถนะการบริหารที่ดี ซึ่งอธิบายว่า สามารถ ให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้นั้น หากขาดองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลอาจจะไม่แสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการ ต้องการได้ กล่าวอีกนัยหนึ่ง สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นพฤติกรรมที่องค์การต้องการ จากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์การกำหนดแล้วจะส่งผล ให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดีและส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการไว้ เช่นการ กำหนดสมรรถนะการบริหารที่ดี เพราะหน้าที่หลักของข้าราชการ คือ การให้บริการแก่ประชาชน ทำให้ หน่วยงานของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์ คือ การทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างระหว่างบุคคลที่แสดงในรูปของภูเขาน้ำแข็งกับ สมรรถนะและผลงาน จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคล ทำให้บุคคลมีสมรรถนะ (พฤติกรรมในการทำงาน) ในรูปแบบต่างๆ และสมรรถนะต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับผลงานของบุคคล ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคลกับสมรรถนะและผลงาน

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์สำนักงาน ก.พ. หน้า 7

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547: 10) ให้ความหมายของสมรรถนะ หรือ competency ว่าหมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (skills) และ ความสามารถ (ability) และ คุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้สำเร็จและบรรลุผลสัมฤทธิ์ขององค์กร

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ได้รวบรวมความหมายของสมรรถนะจากนักวิชาการหลายท่าน โดยให้ความหมายว่า “สมรรถนะ” หมายถึง กลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดได้และสังเกตได้

สุรชาติ ฅ นหนองคาย (2549) ได้แปล “Competency” เป็นภาษาไทยว่า “ศักยภาพองค์การ” หมายถึง กลุ่มของทักษะ ความรู้ ความสามารถ รวมทั้งพฤติกรรม คุณลักษณะและทัศนคติที่บุคลากร จำเป็นต้องมี เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ

สามารถ หงษ์วิไล (2547) ได้ให้นิยามความหมายของสมรรถนะ คือ คุณลักษณะหรือความสามารถที่มาจากตัวตนทั้งหมดที่สะท้อนออกมาในรูปของพฤติกรรมการทำงานที่มีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุ และผลก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างยอดเยี่ยมที่เราต้องการ โดยมีที่มาจากพื้นฐานความรู้ ทักษะ วิถีคิดของคุณลักษณะ เฉพาะส่วนบุคคล และแรงจูงใจ โดยมีปรัชญาของสมรรถนะ คือ ผู้บริหารขององค์กรจะต้องมีความเชื่อว่า ความสามารถของบุคคลจะเป็นตัวผลักดันให้เกิดผลลัพธ์สูงสุดขององค์กร

รัตนภรณ์ ศรีพิชญ์ (2550) กล่าวว่าบริษัทเฮย์ กรุ๊ป ให้ความหมายของสมรรถนะ (Competency) ว่าคือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวมากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่าและได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่า Competency คือ คุณลักษณะเชิง พฤติกรรม ถ้าเช่นนั้นความรู้ ทักษะ และความสามารถไม่ใช่ Competency หรืออย่างไร ความจริงแล้วความรู้ ทักษะ และความสามารถก็เป็น Competency ได้เช่นกัน แต่บริษัท เฮย์ กรุ๊ป แยกออกไว้ต่างหาก เนื่องจากความรู้ ทักษะ และความสามารถต่างๆ นั้นกล่าวว่าเป็นสิ่งที่วัดได้ง่ายและตรงไปตรงมา ขณะที่คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ซับซ้อนกว่าและวัดได้ยาก การแยกสองส่วนออกจากกันจะทำให้ง่ายต่อการบริหารจัดการนั่นเอง

จากการศึกษาแนวคิดและความหมายของสมรรถนะ ผู้วิจัยให้ความหมายของ “สมรรถนะ” ว่าหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ที่แสดงออกมาในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพของประชาชน ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้สามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นภายในสถานีอนามัยเดียวกัน

1.3 ประเภทของสมรรถนะ

ณรงควิทย์ แสนทอง (2547) ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. Core Competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อมั่น และอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุ เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. Job Competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คนๆ นั้น สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งต่างๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. Personal Competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ โดดเด่นกว่าคนทั่วไป

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2546) กล่าวถึงระดับของ Competency ไว้ดังนี้

1. Core Competency คือ ความสามารถหลักซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนที่จะ ช่วยสนับสนุนให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด หรือลักษณะ พฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของคน ในทุกระดับ และ ทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องการให้มี

2. Management Competency คือ ความสามารถในการจัดการซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ทักษะในการบริหารและจัดการงานต่างๆ หรือเป็นความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับ พนักงาน โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role-Based)

3. Functional Competency (Job Competency หรือ Technical Competency) คือ ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของงานต่างๆ หน้าที่งานต่างกัน ความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกัน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548: 11-13) ได้จำแนกประเภทสมรรถนะ เป็น 2 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) สำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (functional competency) สำหรับแต่ละกลุ่มงาน

สมรรถนะหลัก(Core Competency) คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือน ทุกตำแหน่งทั้งระบบ กำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย สมรรถนะ 5 สมรรถนะ ได้แก่

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
2. การบริการที่ดี (Service Mind)
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
4. จริยธรรม (Integrity)
5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น โดยโมเดลสมรรถนะกำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานอย่างน้อยละ 3 สมรรถนะ

คำจำกัดความของสมรรถนะในแต่ละด้านสำหรับตำแหน่งในราชการพลเรือน มีดังนี้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548)

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือ กระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. บริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4. จริยธรรม (Integrity) หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามหลักกฎหมาย และคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุน ผลักดันให้ภารกิจหลักภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งในทีมงานหน่วยงานหรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มิใช่ในฐานะหัวหน้าทีม และความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

6. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) หมายถึง การทำความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิดทฤษฎี โดยการแจกแจงแตกประเด็นออกเป็นส่วนย่อย ๆ หรือวิเคราะห์

สถานการณ์ที่ละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่ปัญหาหรือสถานการณ์อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่างๆ สามารถระบุได้ว่าอะไรเกิดก่อนหลัง ตลอดจนระบุเหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่างๆ ได้

7. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) หมายถึง การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวมจนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุป รูปแบบ ประยุกต์ แนวทางต่าง ๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนำมาที่ชนะ

8. การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others) หมายถึง ความตั้งใจที่จะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาว โดยมุ่งเน้นที่เจตนาที่จะพัฒนาผู้อื่นและผลที่เกิดขึ้นมากกว่าเพียงปฏิบัติไปตามหน้าที่

9. ศิลปะการสื่อสารใจ (Communication & Influencing) หมายถึง ความตั้งใจที่จะสื่อความด้วยการเขียน พูด โดยใช้สื่อต่างๆ ตลอดจนการชักจูงหวานล่อม โน้มน้าวบุคคลอื่นและทำให้ผู้อื่นประทับใจ หรือเพื่อให้สนับสนุนความคิดของตน

กลุ่มงานในระบบราชการพลเรือนไทยมี 18 กลุ่มงาน คือ

1. กลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป (General Support)
2. กลุ่มงานสนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Support)
3. กลุ่มงานให้คำปรึกษา (Advisory)
4. กลุ่มงานบริหาร (Executive)
5. กลุ่มงานนโยบายและวางแผน (Policy and Planning)
6. กลุ่มงานศึกษาวิจัยและพัฒนา (Study and Research)
7. กลุ่มงานข่าวกรองและสืบสวน (Intelligence and Investigation)
8. กลุ่มงานออกแบบเพื่อพัฒนา (Development Design)
9. กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Relations)
10. กลุ่มงานบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement)
11. กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (Public Communication and Promotion)
12. กลุ่มงานส่งเสริมความรู้ (Public Education and Development)
13. กลุ่มงานบริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ (Caring Services)
14. กลุ่มงานบริการประชาชนทางศิลปวัฒนธรรม (Cultural and Artistic Vocational Skill Services)
15. กลุ่มงานบริการประชาชนทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Services)
16. กลุ่มงานเอกสารราชการและทะเบียน (Registration and Record)

17. กลุ่มงานการปกครอง (Public Governance)

18. กลุ่มงานอนุรักษ์ (Conservation)

จากการจัดระบบราชการพลเรือนไทย 18 กลุ่มดังกล่าวข้างต้น พบว่า ข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จัดอยู่ในกลุ่มที่ 13 คือ กลุ่มงานบริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ (Caring Services) ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพของประชาชน สำนักงาน ก.พ. จึงได้กำหนดสมรรถนะประจำกลุ่มงานให้สอดคล้องกับภารกิจตามบทบาทหน้าที่ จำนวน 3 สมรรถนะ คือ 1) การคิดวิเคราะห์ 2) การมองภาพองค์รวม 3) การพัฒนาศักยภาพคน จากสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ซึ่งมีทั้งหมด 20 สมรรถนะ

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน มีทั้งหมด 20 สมรรถนะ ดังนี้คือ

1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
3. การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)
4. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
5. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)
6. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
7. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
8. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
9. การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)
10. ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)
11. ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
12. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
13. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)
14. สภาวะผู้นำ (Leadership)
15. คุณภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)
16. วิสัยทัศน์ (Visioning)
17. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
18. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)
19. การควบคุมตนเอง (Self Control)
20. การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามเกณฑ์สมรรถนะของสำนักงาน ก.พ. เนื่องจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นผู้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ซึ่งต้องมีสมรรถนะหลักเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานร่วมกัน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) จริยธรรม และ 5) ความร่วมแรงร่วมใจ และสมรรถนะประจำกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย ให้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติงานตามภารกิจในหน้าที่ของสถานอนามัย ให้ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 4 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การคิดวิเคราะห์ 2) การมองภาพองค์รวม 3) การพัฒนาศักยภาพคน และ 4) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ

1.4 ประโยชน์ของสมรรถนะ

ปีชา สมบูรณ์ประเสริฐ (2548) (อ้างถึงใน กรมส่งเสริมการเกษตร 2548: 5-9) กล่าวว่า การนำระบบประเมินสมรรถนะมาใช้ในองค์กร ประโยชน์ที่ได้รับ คือ ได้ทราบว่าคนใดทำงานดีมีคุณภาพตรงตามท้องที่การต้องการ และยังมีประโยชน์อีกหลายประการทั้งต่อตนเอง ต่อองค์กรและมีประโยชน์ในด้านการบริหารงานบุคคลและองค์กร ดังนี้

1.4.1 ประโยชน์ต่อตัวบุคลากรเอง คือ ได้ทราบว่าองค์กรที่กำลังทำงานอยู่นั้นต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถแบบใด ส่งผลให้เกิดการพัฒนาตนเองเพื่อปรับตนเองให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับองค์กรได้ และสามารถกำหนดแนวทางพฤติกรรมการทำงานที่นำไปสู่ความก้าวหน้าในหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

1.4.2 ประโยชน์ต่อองค์กร/หน่วยงาน การนำสมรรถนะมาใช้พัฒนาบุคลากร จะส่งผลให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถตามท้องที่การต้องการซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของให้กับองค์กร

1.4.3 ประโยชน์ในด้านการบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคลากร โดยการใช้ระบบประเมินสมรรถนะ จะช่วยให้การบริหารงานบุคลากรมีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์แห่งความสำเร็จขององค์กรมากขึ้น ซึ่งมีประโยชน์ดังนี้ คือ สามารถเชื่อมโยงบุคลากรให้เข้ากับกลยุทธ์และกาประเมินผลงาน

1.5 การกำหนดสมรรถนะ

ปีชา สมบูรณ์ประเสริฐ (2548) (อ้างถึงใน กุลยา ตันติผลาชีวะ 2532:23) สมรรถนะเป็นการผสมผสานของความรู้ ความสามารถ ทักษะและเจตคติ ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ สมรรถนะของแต่ละวิชาชีพจะแตกต่างกันหรือในวิชาชีพเดียวกันหากอยู่ต่างสถานการณ่กันอาจมีความแตกต่างกัน สมรรถนะของแต่ละวิชาชีพมิได้กำหนดตายตัวขึ้นอยู่กับความจำเป็นของวิชาชีพที่สอดคล้องกับความ

ต้องการและการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ สถานการณ์ รวมถึงความเหมาะสมของแต่ละสังคม ฉะนั้น การกำหนดสมรรถนะจึงควรเป็นหน้าที่หรือความเห็นของผู้ใช้ในกลุ่มงานนั้นๆ เอง การได้มาซึ่งสมรรถนะในแต่ละวิชาชีพมีหลายวิธี ซึ่งแล้วแต่การเลือกใช้ตามความเหมาะสม ได้แก่

1.5.1 การกำหนดสมรรถนะโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Expert judgment) การใช้ผู้เชี่ยวชาญเป็นกลุ่มในการตัดสินใจ แจกแจงพฤติกรรมของนักปฏิบัติวิชาชีพว่า ผู้มีสมรรถนะในวิชาชีพนั้นต้องมีความรู้ ทักษะ เจตคติ ทางวิธีพอย่าง ไรบ้าง

1.5.2 การกำหนดสมรรถนะโดยประเมินความต้องการ (need Assessment) โดยการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้ นักการศึกษา นโยบายต่างๆ ถึงความต้องการที่จะให้มีการจัดเตรียมผู้สำเร็จการศึกษาให้สามารถทำงานได้ว่าต้องมีความรู้ ทักษะและทัศนคติอย่างไร

1.5.3 การกำหนด โดยการวิเคราะห์งาน (task analysis) โดยจำแนกเนื้อหาและเป้าหมายของหน่วยงานให้อยู่ในรูปของงานที่ต้องปฏิบัติ แล้วแจกแจงละเอียดแต่ละงานให้เป็นระดับย่อยมากที่สุด การวิเคราะห์งานจะช่วยในการกำหนดงานที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียนได้ในรายละเอียด

1.5.4 การกำหนดสมรรถนะโดยการวิเคราะห์สมรรถนะอย่างเป็นระบบ (systemic competency analysis) คือ การกำหนดสมรรถนะหรือเป้าหมายที่พัฒนามาจากระบบการวิเคราะห์ตามปกติด้วยการจำแนกเนื้อหาวิชาออกเป็นหน่วยย่อยที่เป็นรูปแบบชัดเจน ซึ่งอาจจำแนกตามรายวิชาหรือทั้งหลักสูตรก็ได้

1.5.5 การวิเคราะห์กิจกรรมของผู้ปฏิบัติวิชาชีพ โดยการเก็บข้อมูลจากกิจกรรมการปฏิบัติงานประจำ จากการสังเกตโดยใช้ผู้ร่วมงานหรือผู้อื่น

1.5.6 การกำหนดสมรรถนะโดยการวิเคราะห์ตามหลักการทฤษฎีและตามตำรา

1.5.7 การศึกษาจากสภาพความเป็นจริงในสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

1.6 การประเมินสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) แบ่งการประเมินสมรรถนะ ดังนี้

1.6.1 *Tests of Performance* เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่าง เช่น การเขียนอธิบายคำตอบ การเลือกตอบข้อที่ถูกที่สุด หรือการคิดว่าถ้ารูปทรงเรขาคณิตที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใดแบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (can do) ภายได้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (general mental ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น spatial ability หรือความเข้าใจด้านเครื่องยนต์กลไก และแบบทดสอบที่วัดทักษะ หรือความสามารถทางด้านร่างกาย

1.6.2. Behavior Observations เป็นแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์ แบบทดสอบประเภทนี้ต่างจากประเภทแรกตรงที่ผู้รับการทดสอบไม่ได้ต้องพยายามทำงานอะไรบางอย่างที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้ว แต่เป็นการถูกสังเกตและประเมินพฤติกรรมในบางสถานการณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรมการเข้าสังคม พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ก็อาจจัดอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย

1.6.3. Self Reports เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึกทัศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบ นุคลิกภาพ แบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็นต่าง ๆ การตอบคำถามประเภทนี้ อาจจะไม่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบก็ได้ การทดสอบบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกันระหว่าง Behavior Observations และ Self Reports เพราะการถามคำถามในการสัมภาษณ์อาจเกี่ยวข้องกับ ความรู้สึก ความคิด และทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ และในขณะเดียวกันผู้สัมภาษณ์ก็สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยในขณะเดียวกัน

จากความหมายของสมรรถนะที่กล่าวว่าเป็น “คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้นบุคคลสามารถสร้างผลงาน ได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” ดังนั้น วิธีการประเมินพฤติกรรมที่ตรงไปตรงมามากที่สุด คือ การสังเกตพฤติกรรม จดบันทึก และทำการประเมิน ในการสังเกตเพื่อประเมินพฤติกรรมนั้นมีสมมุติฐาน 2 ประการที่จะทำให้การสังเกตพฤติกรรมมีความถูกต้องกล่าวคือ 1) ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องทำด้วยความตรงไปตรงมา 2) ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องใกล้ชิดเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ถูกประเมินได้ การวัดพฤติกรรมไม่ใช่เป็นการวัดความรู้ความสามารถ ดังนั้น การที่จะสร้างแบบวัดแบบข้อสอบที่มีการตอบแล้วให้คะแนนตามการตอบว่าผิดหรือถูกจึงเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ หากสร้างแบบวัดสมรรถนะแบบมีการตอบแล้วให้คะแนนตามการตอบว่าผิดหรือถูกจะเป็นการวัดความรู้เรื่องสมรรถนะ ไม่ใช่วัดว่าบุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะหรือไม่และมากน้อยเท่าใด ดังที่ได้กล่าวมาในตอนต้นว่าสมรรถนะเป็นส่วนหนึ่งของผลงานเป็นพฤติกรรมที่ (เชื่อว่า)นำไปสู่ผลงานที่ต้องการ ดังนั้น การประเมินสมรรถนะจึงเป็นการประเมินที่ต้องมีการสังเกตพฤติกรรมการทำงาน จดบันทึกและทำการประเมิน แบบประเมินพฤติกรรมสร้างได้หลายแบบ แบบที่นิยมกันแพร่หลายแบบ ได้แก่ แบบประเมินที่ใช้ความถี่ หรือ ปริมาณกำหนดระดับ (Likert Scale) ดังตารางที่ 2.2

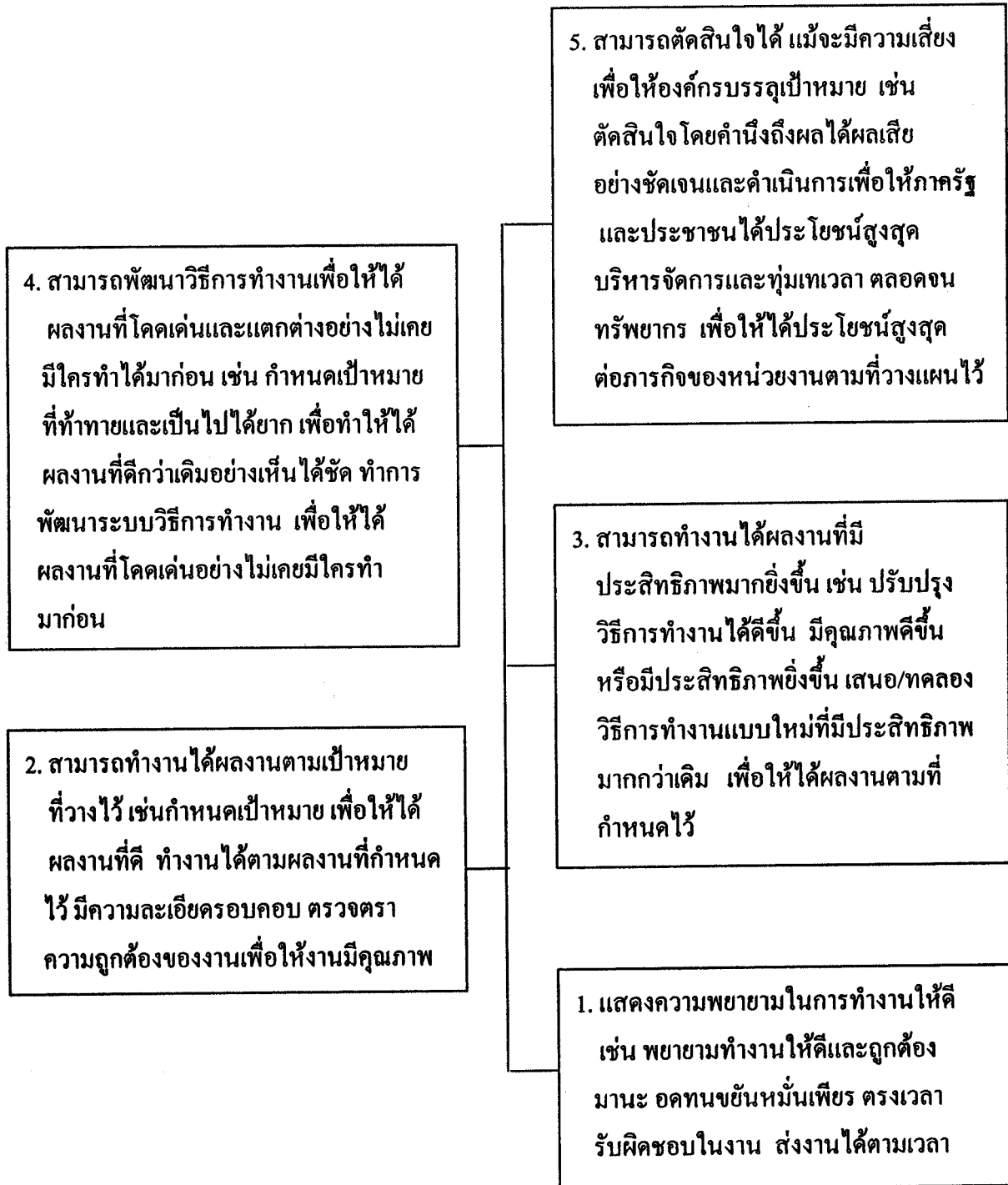
ตารางที่ 2.2 ตัวอย่างการประเมินสมรรถนะแบบที่ใช้ความถี่ของพฤติกรรมในการกำหนดระดับ

รายการพฤติกรรมในการทำงาน	ระดับพฤติกรรมในการทำงาน				
	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. แสดงความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง					
2. มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา					
3. มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตาม กำหนดเวลา					
4. แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ดีขึ้น					
5. แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ ก่อให้เกิดการสูญเปล่า					

ที่มา : สำนักงาน ก.พ. (2548) การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์สำนักงาน ก.พ. หน้า 17

แบบประเมินอีกประเภทหนึ่ง คือ แบบประเมินที่ใช้พฤติกรรมกำหนดระดับสมรรถนะ (Behaviorally Anchored Rating Scale - BARS) แบบประเมินประเภทนี้ใช้พฤติกรรมในการกำหนดระดับ ดังตัวอย่างมาตรการประเมินแบบ BARS

ตัวอย่างมาตรการประเมินแบบ BARS



ที่มา : สำนักงาน ก.พ. (2548) การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพมหานคร
 โรงพิมพ์สำนักงาน ก.พ. หน้า 19

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จึงเลือกใช้รูปแบบการประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นแบบประเมินความถี่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานในการกำหนดระดับสมรรถนะ (Likert Scale) โดยมีได้จำแนกตามระดับตำแหน่งของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัย ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มเติมการประเมินสมรรถนะที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย รวมทั้งได้ปรับภาษาที่ใช้ในข้อคำถามของแบบประเมินที่ใช้อยู่เดิมให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นและมีความเหมาะสมกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของสถานีนามัย โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัยด้วยตนเอง ทั้งนี้ เนื่องจากแบบประเมินดังกล่าวเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ไม่ต้องใช้ระยะเวลาในการประเมิน มากเหมือนกับการประเมิน โดยใช้แบบประเมินที่ใช้พฤติกรรมกำหนดระดับสมรรถนะ (Behaviorally Anchored Rating Scale - BARS) หรือแบบสังเกตพฤติกรรม และสามารถประเมินพฤติกรรมได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องให้ผู้ใกล้ชิดเป็นผู้ประเมิน และการประเมินสมรรถนะข้าราชการพลเรือนสามัญเป็น เรื่องใหม่ซึ่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขยังไม่คุ้นเคยกับการประเมินตามรูปแบบของสำนักงาน ก.พ.

1.7 การประเมินสมรรถนะของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ได้นำเกณฑ์การประเมินสมรรถนะของสำนักงาน ก.พ.มาใช้ในการประเมินสมรรถนะข้าราชการในสังกัดตั้งแต่ปีงบประมาณ 2549 จำนวน 8 สมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ได้แก่

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
2. การบริการที่ดี (Service Mind)
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
4. จริยธรรม (Integrity)
5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ตามมติที่ประชุมของคณะกรรมการพัฒนากำลังคนระดับอำเภอ/จังหวัด ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี โดยอิงเกณฑ์สมรรถนะประจำกลุ่มงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ซึ่งประกอบด้วย 3 สมรรถนะ ได้แก่

1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
3. การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)

ต่อมาในปีงบประมาณ 2550 คณะกรรมการพัฒนากำลังคนระดับอำเภอ /จังหวัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ได้มีมติให้ข้าราชการทุกคนในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ต้องได้รับการประเมินสมรรถนะ จำนวน 9 สมรรถนะ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 4 สมรรถนะ (เพิ่มเติมจากปีงบประมาณ 2549 อีก 1 สมรรถนะ คือ สมรรถนะด้านศิลปะการสื่อสารสูงใจ) ดังนี้คือ

สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ได้แก่

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
2. การบริการที่ดี (Service Mind)
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
4. จริยธรรม (Integrity)
5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน 4 สมรรถนะ ได้แก่

1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
3. การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)
4. ศิลปะการสื่อสารสูงใจ (Communication & Influencing)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามเกณฑ์สมรรถนะที่ใช้ประเมินข้าราชการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 9 สมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก จำนวน 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) จริยธรรม 5) ความร่วมแรงร่วมใจ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน จำนวน 4 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การคิดวิเคราะห์ 2) การมองภาพองค์รวม 3) การพัฒนาศักยภาพคน และ 4) ศิลปะการสื่อสารสูงใจ

คำจำกัดความและเกณฑ์การประเมินสมรรถนะของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

สมรรถนะที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation – ACH)

คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย ที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

การแบ่งระดับ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 แสดงความพยายามในการทำงานให้ดี

- พยายามทำงานในหน้าที่ให้ดี และถูกต้อง
 - มีความมานะ อุตุน ขยันมันเพียรในการทำงานและตรงต่อเวลา
 - มีความรับผิดชอบในงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา
 - แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น เช่น ถามถึงวิธีการทำงาน หรือขอคำแนะนำอย่างกระตือรือร้น
 - สนใจใคร่รู้ แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนา เมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความสูญเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
-

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้

- กำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
 - หมั่นติดตามผลงาน และประเมินผลงานของตนเอง โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้น โดยไม่ได้ถูกบังคับ
 - ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
 - มีความละเอียดรอบครอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
-

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถทำงานได้ผลงานได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

- ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้งานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น
 - เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมหรือเพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้
-

สมรรถนะที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ต่อ)

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น

- กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด
- ทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอนวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำมาก่อน และสามารถตัดสินใจได้ แม้จะมีความเสี่ยงเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

- พัฒนาระบบขั้นตอนวิธีการทำงานให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำมาก่อน
- ตัดสินใจโดยมีการคำนวณผลได้ผลเสีย และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐ ประชาชน ได้รับประโยชน์สูงสุด
- บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงาน

สมรรถนะที่ 2 บริการที่ดี (Service Mind –SERV)

คำจำกัดความ : ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การแบ่งระดับ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 แสดงความพยายามในการทำงานให้ดี

- ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ
- ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่องเมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

- ให้ข้อมูลข่าวสารของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ
- แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินการ หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่
- ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่อง รวดเร็ว

สมรรถนะที่ 2 บริการที่ดี (ต่อ)

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้บริการได้

- รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ
- คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องในการให้บริการไปพัฒนาการให้ดียิ่งขึ้น

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้บริการที่เกินความคาดหวังระดับทั่วไป แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก

- ให้ความแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความลำบาก เช่น ให้ความและความพยายามพิเศษในการให้บริการเพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา
- คอยให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน
- ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

- เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และ/หรือ ใช้เวลาแสวงหาข้อมูล และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
- ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ระดับที่ 6 แสดงสมรรถนะระดับที่ 5 และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ

- เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาวและสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด
- ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ
- สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้บริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ

สมรรถนะที่ 3 ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork -TW)

คำจำกัดความ : ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มีใช้ในฐานะหัวหน้าทีม และความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

การแบ่งระดับ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 ทำหน้าที่ตนเองในทีมให้สำเร็จ

- ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม
- รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

- สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี
- เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี
- กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม

- รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม เห็นใจ เรียนรู้จากผู้อื่นรวมถึงผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
- ประมวลผลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม
- ประสาน ส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุนและช่วยเหลืองานเพื่อนร่วมทีมคนอื่น ๆ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

- กล่าวชื่นชมให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงใจ
- แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็น โดยไม่ต้องร้องขอ
- รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเหลือกันให้สำเร็จดูต่างเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจได้ผลสำเร็จ

- ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว
- ช่วยประสานรอยร้าวหรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม
- ประสานสัมพันธ์ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมเพื่อร่วมกันในการปฏิบัติการกิจให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

สมรรถนะที่ 4 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise –EXP)

คำจำกัดความ : ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพความรู้ ความสามารถของตน ในการปฏิบัติราชการด้วยการศึกษาค้นคว้าความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนาปรับปรุง ใช้ความรู้ เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

การแบ่งระดับ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนที่เกี่ยวข้อง

- กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน
- หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น
- ติดตามเทคโนโลยีความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน

- รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนที่เกี่ยวข้องหรืออาจมีผลกระทบต่อการทำงานของคุณ
- ติดตามแนวโน้มวิชาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้หรือวิทยาการเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ศึกษามาปรับใช้ในการทำงาน

- เข้าใจประเด็นหลักๆ นัยสำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง
- สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้
- สั่งสมความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ และเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

- มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม
- สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต
- ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

สมรรถนะที่ 4 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ต่อ)

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ

- สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เอื้อต่อการพัฒนา
- ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน
- มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สมรรถนะที่ 5 จริยธรรม (Integrity –ING)

คำจำกัดความ : การครองตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมาย และคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้ เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ อีกทั้ง เป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

การแบ่งระดับ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 มีความซื่อสัตย์ สุจริต

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องทั้งตามกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัย
- แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสิ่งจะเชื่อถือได้

- รักษาวาจา มีสิ่งจะ เชื่อถือได้ พุคอย่างไรๆ ทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง
- มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศแรงกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาประเทศชาติและสังคมไทย

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ

- ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน
- เสียสละความสุขสบาย ตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ

สมรรถนะที่ 5 จริยธรรม (ต่อ)

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และ ชำรงความถูกต้อง

- ชำรงความถูกต้องยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่สร้างความลำบากใจให้ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียผลประโยชน์

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และ อุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม

- ชำรงความถูกต้องยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์ และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานหรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

สมรรถนะที่ 6 การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking - AT)

คำจำกัดความ : การทำความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิด หลักทฤษฎี โดยการแจกแจงแตกประเด็นออกเป็นส่วนย่อย ๆ หรือวิเคราะห์สถานการณ์เป็นขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่ปัญหาหรือสถานการณ์อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ สามารถระบุได้ว่าอะไรเกิดก่อนหลัง ตลอดจนระบุเหตุผลที่นำไปของกรณีต่างๆ ได้

การแบ่งระดับ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพ

- ระบุรายการสิ่งต่าง ๆ หรือประเด็นย่อยต่าง ๆ โดยไม่เรียงลำดับก่อนหลัง
- วางแผนงานได้โดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็นงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงขั้นพื้นฐานของส่วนต่าง ๆ ของปัญหา/งาน

- ระบุได้ว่าอะไรเป็นเหตุเป็นผลแก่กันในสถานการณ์หนึ่ง ๆ
- แยกแยะข้อดีข้อเสียของประเด็นต่าง ๆ ได้
- วางแผนงานได้โดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามความสำคัญหรือความเร่งด่วน

สมรรถนะที่ 6 การคิดวิเคราะห์ (ต่อ)

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงที่ซับซ้อนของส่วนต่าง ๆ ของปัญหา/งาน

- เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อน (เช่น เหตุการณ์หนึ่งอาจเป็นสาเหตุได้หลายประการหรือนำไปสู่เหตุการณ์สืบเนื่องได้หลายประการ อาทิ เหตุ ก. นำไปสู่เหตุ ข. , เหตุ ข. นำไปสู่เหตุ ค.)
- วางแผนงาน โดยกำหนดกิจกรรมขั้นตอนการดำเนินงานที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหา/งานจากความเข้าใจความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ

- แยกแยะองค์ประกอบต่าง ๆ ของประเด็นปัญหาที่มีเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนเป็นรายละเอียดในชั้นต่าง ๆ อีกทั้งวิเคราะห์ว่าแง่มุมต่าง ๆ ของปัญหาหรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ สัมพันธ์กันอย่างไร คาดการณ์ว่าจะมีโอกาสหรืออุปสรรคอะไรบ้าง
- วางแผนงานที่ซับซ้อน โดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายร่วมกันคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแนวทางการป้องกันแก้ไขล่วงหน้า

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกำหนดแผนงานขั้นตอนการทำงานจากการศึกษาวิเคราะห์เป็นขั้นต่าง ๆ เพื่อเตรียมการเลือกสำหรับการป้องกัน/แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

- ใช้กรรมวิธีการวิเคราะห์ทางเทคนิคที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนออกเป็น ส่วน ๆ
- ใช้เทคนิคการวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ในการตอบคำถามหรือแก้ปัญหา รวมทั้งพิจารณาข้อดี ข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง
- วางแผนงานที่ซับซ้อน โดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายคาดการณ์ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข อีกทั้งเสนอแนะทางเลือกข้อดี ข้อเสียไว้ให้

สมรรถนะที่ 7 การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking – CT)

คำจำกัดความ : ความคิดในเชิงสังเคราะห์มองภาพองค์รวมจนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ ประยุกต์แนวทางต่าง ๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลายและ นานาทัศนะ

สมรรถนะที่ 7 การมองภาพองค์รวม (ต่อ)

การแบ่งระดับ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 ใช้กฎพื้นฐานทั่วไป

- ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ หรือหลักสามัญสำนึกทั่วไปในการทำหน้าที่ระบุประเด็นปัญหาในงาน

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ประสบการณ์

- พิจารณารูปแบบของข้อมูลแล้วสามารถระบุแนวโน้ม หรือระบุข้อมูลที่ขาดหายไปได้
- ประยุกต์ประสบการณ์และบทเรียนในอดีตมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงาน

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อน

- ประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อนมาใช้พิจารณาสถานการณ์ปัจจุบัน ระบุประเด็นปัญหา หรือแก้ปัญหาในงานได้อย่างลึกซึ้งแบบหลาย แม้ในบางกรณีแนวคิดที่นำมาใช้และสถานการณ์ที่ประสบอยู่ดูเหมือนจะไม่มีมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเลยก็ตาม

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และ อธิบายปัญหา /งานในภาพองค์รวม

- พิจารณาสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบองค์รวม และอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้โดยง่าย
- จัดการสังเคราะห์ข้อมูล สรุปแนวคิด ทฤษฎี องค์ความรู้ ที่ซับซ้อนเป็นคำอธิบายที่สามารถเข้าใจได้ โดยง่ายและเป็นประโยชน์ต่องาน

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และ คิดนอกกรอบเพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่

- คิดนอกกรอบ พิจารณาสິงต่างๆ ในงานด้วยมุมมองที่แตกต่าง อันนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้นการสร้างสรรค์และนำเสนอรูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน และเป็นประโยชน์ต่องานภาครัฐ หรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม

สมรรถนะที่ 8 การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others – DEV)

คำจำกัดความ : ความตั้งใจส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาว โดยมุ่งเน้นที่เจตนาที่จะพัฒนาผู้อื่นและผลที่เกิดขึ้นมากกว่าเพียงปฏิบัติตามหน้าที่

สมรรถนะที่ 8 การพัฒนาศักยภาพคน (ต่อ)

การแบ่งระดับ 6 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพ

- ขวนขวายหาโอกาสพัฒนาตนเองและสนับสนุนชักชวนให้ผู้อื่นเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาความรู้ ศักยภาพ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ

เชื่อมั่นว่าผู้อื่นมีความประสงค์และมีความสามารถที่จะเรียนรู้และปรับปรุงพัฒนาตนเองให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสอนงานและให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน

- ให้คำแนะนำอย่างละเอียด และ/หรือสาธิตวิธีปฏิบัติงานเพื่อเป็นตัวอย่าง
- สอนงานหรือให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการพัฒนางานหรือการปฏิบัติคน
- ชี้แนะแหล่งข้อมูล และทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาของผู้อื่น

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้เหตุผลประกอบการสอน /แนะนำและให้การสนับสนุน อื่นๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งตรวจสอบว่าผู้รับการสอนมีความเข้าใจ

- ให้แนวคิด หรือสาธิตการปฏิบัติงานเพื่อเป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลประกอบ
- ให้การสนับสนุนหรือให้การช่วยเหลือในภาคปฏิบัติ เพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติงาน/ปฏิบัติคนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเหมาะสมแก่การปฏิบัติ
- ถามคำถาม ทดสอบ หรือวิธีการอื่น ๆ เพื่อตรวจสอบว่าผู้อื่นเข้าใจคำอธิบายหรือไม่

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และ ให้โอกาสผู้อื่นได้พัฒนาตนเอง

- ให้โอกาสผู้อื่นและเสนอวิธีการเรียนรู้และพัฒนาผลการปฏิบัติงานนอกเหนือไปจากวิธีปฏิบัติ ตามปกติ
- สนับสนุนให้มีการเรียนรู้และผลการเปลี่ยนความรู้ในงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบใกล้เคียง หรือ เชื่อมโยงกันเพื่อพัฒนาความสามารถ และประสบการณ์ในการมองภาพรวมของบุคลากร

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และ ให้คำติชมผลการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- ให้คำติชมผลการปฏิบัติ/ปฏิบัติคนของผู้อื่น/เพื่อส่งเสริมการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ต่อเนื่อง
- ตีติงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะเจาะจงเป็นกรณีไป โดยปราศอคติต่อตัวบุคคล
- ให้ความเห็นต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและแสดงความคาดหวังในเชิงบวกในอนาคต
- ให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับบุคลิก ความสนใจ ความสามารถเฉพาะบุคคล เพื่อการปรับปรุงพัฒนา ที่เหมาะสม

สมรรถนะที่ 8 การพัฒนาศักยภาพคน (ต่อ)

ระดับที่ 6 แสดงสมรรถนะระดับที่ 5 และ พัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กรโดยรวม

- มอบหมายงานที่เหมาะสมและมีประโยชน์คอยมองหาโอกาสในการฝึกอบรมพัฒนาหรือ ประสพการณ์อื่นๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาของผู้อื่น
- เข้าใจและสามารถระบุความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรมหรือพัฒนาที่เป็นประโยชน์ ต่องาน หรือเป็นประโยชน์ต่อศักยภาพ บุคลิกภาพ ทักษะคติในการใช้ชีวิต และพัฒนาส่วนบุคคล ของผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้รับบริการ และกำหนดแผนงาน โครงการ หรือ โอกาสการเรียนรู้อื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการพัฒนานั้น
- ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อผลักดันส่งเสริมผลักดันแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลใน หน่วยงานของตนอย่างเป็นระบบโดยตระหนักถึงความสำคัญของศักยภาพของคนในการพัฒนา สังคมและประเทศชาติ

สมรรถนะที่ 9 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing-CI)

คำจำกัดความ : ความตั้งใจที่จะสื่อสารด้วยการพูด เขียน โดยใช้สื่อต่างๆ ตลอดจนการชักจูง หวานล้อม โน้มน้ำบุคคลอื่นและทำให้ผู้อื่นประทับใจหรือเพื่อให้สนับสนุนความคิดของคน

การแบ่งระดับ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 นำเสนออย่างตรงไปตรงมา

- นำเสนอความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาในการอภิปรายหรือนำเสนอผลงาน อาจยกเหตุผลความ เป็นมา ข้อมูลหรือความสนใจของผู้ฟังมาประกอบการพูดหรือการนำเสนอ หรือยกตัวอย่างที่เป็น รูปธรรมมาประกอบการนำเสนอ เช่น ภาพประกอบหรือการสาธิต เป็นต้น แต่ยังมีได้ปรับปรุง รูปแบบการนำเสนอตามความสนใจและระดับของผู้ฟัง

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะในระดับที่ 1 และใช้ความพยายามขั้นต้นในการจูงใจ

- มีการเตรียมข้อมูลที่ใช้ในการนำเสนออย่างรอบครอบ ละเอียด ถี่ถ้วน อาจมีการนำเสนอประเด็น ข้อคิดเห็นที่แตกต่างกันในการบรรยายหรืออภิปราย เพื่อความกระจ่างหรือเพื่อบังคับให้เห็นด้วย

สมรรถนะที่ 9 ศิลปะการสื่อสารงูใจ (ต่อ)

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะในระดับที่ 2 และใช้ศิลปะการงูใจ

- ปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอและอภิปรายให้เหมาะสมกับระดับของผู้ฟัง คาดการณ์ถึงผลกระทบของสิ่งที่นำมาเสนอและภาพพจน์ของผู้พูดที่จะมีต่อผู้ฟัง
- ใช้รูปแบบการนำเสนอที่วางรูปแบบไว้ล่วงหน้ามาอย่างดี ตื่นตาตื่นใจและแปลกใหม่ เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ฟังในทิศทางที่ตนต้องการ อีกทั้งคาดการณ์และเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อรับมือกับปฏิกิริยา ของผู้ฟังที่อาจเกิดขึ้น

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะในระดับที่ 3 และใช้อธิพลทางอ้อมในการงูใจ

- โน้มน้าวใจผู้ฟังทางอ้อมด้วยการชักจูงเป็นลูกโซ่ เช่น “ให้คุณ ก. แสดงให้คุณ ข. เห็นเพื่อให้คุณ ข. ไปบอกคุณ ค. ต่อไปอีกทอดหนึ่ง” เป็นต้น มีการปรับแต่ละขั้นตอนในการสื่อสาร นำเสนอ และงูใจให้เหมาะสมกับผู้ฟังแต่ละกลุ่มหรือแต่ละราย
- ให้ผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ มาช่วยให้การสื่อสารงูใจได้ผลดียิ่งขึ้น

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะในระดับที่ 4 และใช้กลยุทธ์ซับซ้อนในการงูใจ

- สร้างกลุ่มสนับสนุนอยู่เบื้องหลังหรือกลุ่มแนวร่วม เพื่อช่วยสนับสนุนผลักดันแนวคิด แผนงาน โครงการ ให้สัมฤทธิ์ผล
 - ใช้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับปฏิกิริยาของผู้รับสาร พฤติกรรมกลุ่ม จิตวิทยามวลชน ให้เป็นประโยชน์ในการสื่อสารงูใจ
-

ตารางที่ 2.2 มาตรฐานความสามารถของสมรรถนะบุคลากรสาธารณสุข จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกรายสมรรถนะ

ตำแหน่ง	Competency 1 การมุ่ง ผลสัมฤทธิ์	Competency 2 การบริการที่ดี	Competency 3 ความร่วมมือ ร่วมใจ	Competency 4 การส่งเสริมความ เชี่ยวชาญในอาชีพ	Competency 5 จริยธรรม	Competency 6 การคิดวิเคราะห์	Competency 7 การมองภาพ องค์รวม	Competency 8 การพัฒนาคน	Competency 9 ศิลปะการสูงใจ
ขรก.ระดับ 8	L5	L6	L5	L5	L5	L5	L4	L6	L4
ขรก.ระดับ 7	L4	L5	L4	L4	L4	L4	L3	L5	L3
ขรก.ระดับ 6	L3	L4	L4	L3	L3	L3	L2	L4	L3
ขรก.ระดับ 5	L2	L3	L4	L2	L3	L2	L2	L3	L2
ขรก.ระดับ 4	L2	L3	L4	L2	L3	L2	L2	L2	L2
ขรก.ระดับ 3	L2	L3	L4	L1	L3	L1	L1	L1	L2
ขรก.ระดับ 2	L1	L2	L3	L1	L2	L1	L1	L1	L1

หมายเหตุ : L = Level

แบบประเมินสมรรถนะรายบุคคลประจำปี พ.ศ. 2550

ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....ระดับ.....สังกัด.....

สมรรถนะที่กำหนด	มาตรฐาน ความสามารถ ที่กำหนด	ผลการ ประเมิน ตนเอง	สรุปการหารือ ของ ผู้บังคับบัญชา	สรุป GAP	ลำดับ ความสำคัญ สูง/ กลาง /ต่ำ
1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์					
2.การบริการที่ดี					
3.ความร่วมมือแรงร่วมใจ					
4.การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ					
5.จริยธรรม					
6.การคิดวิเคราะห์					
7.การพัฒนาศักยภาพคน					
8.การมองภาพองค์กรรวม					
9.ศิลปะการสื่อสารเชิงใจ					

คำอธิบาย

- ในคอลัมน์มาตรฐานความสามารถให้ใช้ระดับมาตรฐานตามมาตรฐานความสามารถของตำแหน่งในแบบฟอร์มโดยใช้เพียงตัวเลขไม่ต้องใส่ Level (L)
- ให้ประเมินตนเองก่อน แล้วหารือร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไปหนึ่งระดับอีกครั้ง โดยยึดตามตัวแบบสมรรถนะเป็นเกณฑ์
- คอลัมน์ สรุป GAP ที่สำคัญให้นำเลขในคอลัมน์สรุปจากการหารือกับผู้บังคับบัญชาลบคอลัมน์มาตรฐานขีดความสามารถหรือผู้บังคับบัญชาเพื่อเลือกสมรรถนะที่มี GAP ที่มีค่าติดลบและมี ความสำคัญต่อความสำเร็จของงานที่รับผิดชอบนำไปทำแผนพัฒนาบุคลากร

การประเมินสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี กำหนดให้ใช้รูปแบบการประเมินโดยใช้พฤติกรรมกำหนดระดับสมรรถนะ (Behaviorally Anchored Rating Scale - BARS) โดยข้าราชการทุกคนต้องประเมินสมรรถนะตนเองตามมาตรฐานความสามารถของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 9 สมรรถนะ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาตัวขนาดระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานีอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี จึงได้สร้างแบบประเมินสมรรถนะขึ้นมาใหม่ โดยมีรูปแบบการประเมินที่ใช้ความถี่หรือปริมาณของพฤติกรรมในการกำหนดระดับสมรรถนะ (Likert Scale) ทั้งนี้เนื่องจาก แบบประเมินสมรรถนะบุคลากรสาธารณสุขที่ได้จัดทำไว้แล้วในปัจจุบันประมาณ 2550 ยังไม่มีการประเมินสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี และผู้วิจัยได้ปรับภาษาที่ใช้ในข้อคำถามของแบบประเมินที่มีอยู่เดิมให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นและมีความเหมาะสมกับพฤติกรรมปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในสถานีอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

2. แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์สุขภาพชุมชน

2.1 ความหมายของศูนย์สุขภาพชุมชน

สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2545) ให้ความหมายของศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU) ว่าหมายถึง หน่วยบริการปฐมภูมิทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดบริการตอบสนองต่อความจำเป็นทางด้านสุขภาพของประชาชนขั้นพื้นฐาน มีความเชื่อมโยง ต่อเนื่องของกิจกรรมด้านสุขภาพในลักษณะองค์รวมผสมผสาน ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก และมีระบบการให้คำปรึกษาและส่งต่อ ทั้งนี้เพื่อการสร้างสุขภาพ การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ประชาชนเพื่อป้องกันหรือลดปัญหาที่ป้องกันได้ทั้งทางกาย จิต สังคม โดยประชาชนมีส่วนร่วม

2.2 คุณลักษณะของศูนย์สุขภาพชุมชน

ลำเรียง แหงกระโทก และรุจรา มังคละศิริ (2545 ก:11) กล่าวว่า เมื่อมีการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชนตามเกณฑ์มาตรฐานแล้ว ศูนย์สุขภาพชุมชนในอุดมคติหรือพึงประสงค์จะมีคุณลักษณะเป็นตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน คือ มี คี เข้าถึง ฟังใจ ง่ายคุ้ม ชุมชนมีส่วนร่วม เป็นองค์รวม ต่อเนื่อง พร้อมทั้งเรื่องอื่นๆ ตามความหมายโดยละเอียด ดังนี้

2.2.1 มี (Availability) คือ มีสถานบริการตั้งอยู่ในชุมชน มีประชากรในเขตรับผิดชอบพอเหมาะ มีทีมงานตั้งรับและเชิงรุกเป็นทีมเดียวกัน มีเจ้าของครอบครัว เจ้าของคนไข้ มีบริการครบตามเกณฑ์มาตรฐาน

2.2.2 **ดี (Good Care)** คือ มาตรฐานบริการทั้งด้านชีวิตการแพทย์ จิตวิทยาสังคม และผลลัพธ์ของการให้บริการ เช่น ลดการเจ็บป่วย รักษาหาย ค้นพบโรคระยะเริ่มแรกป้องกันภาวะแทรกซ้อนและลดการทุพพลภาพทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม

2.2.3 **เข้าถึง (Accessibility)** คือ ความครอบคลุมของบริการในกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ โดยเฉพาะกลุ่มเสี่ยงและกลุ่มด้อยโอกาส รวมทั้งการเข้าถึงสถานบริการด้านภูมิศาสตร์ และด้านจิตวิทยาสังคม ด้านเศรษฐกิจ รวมถึงด้านเวลาด้วย

2.2.4 **พึงใจ (Acceptability)** คือ ความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

2.2.5 **คุ้มค่า (Efficiency)** คือ เป็นบริการที่ต้นทุนต่ำ ผลลัพธ์สูง เช่น ค่าเนิงาน สร้างสุขภาพมากกว่าซ่อมสุขภาพ

2.2.6 **ชุมชนมีส่วนร่วม (Community Participation)** เป็นการมีส่วนร่วมของชุมชน 2 ระดับ คือ ระดับการชี้นำ บริหารจัดการและตรวจสอบ โดยกรรมการที่ปรึกษาศูนย์การแพทย์หรือศูนย์สุขภาพชุมชน และระดับการมีส่วนร่วมในงานสาธารณสุขมูลฐาน โดยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ชมรมผู้สูงอายุและประชาคมส่งเสริมสุขภาพในชุมชน

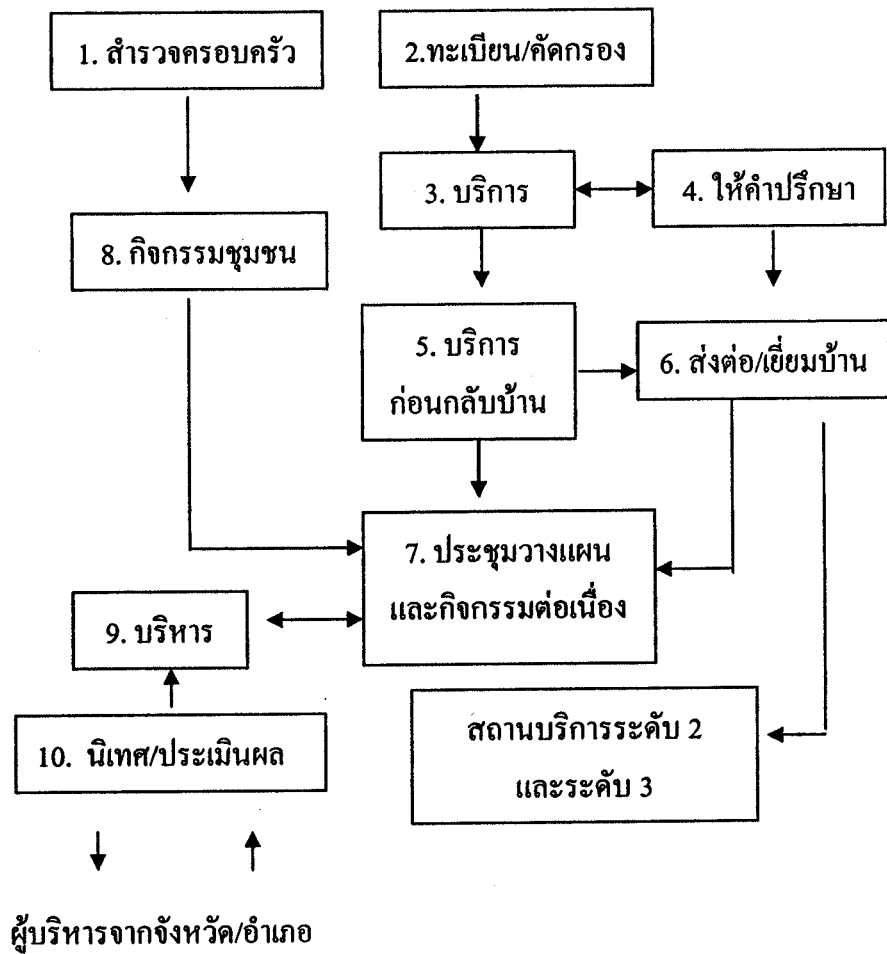
2.2.7 **เป็นองค์รวม (Holistic Care)** คือ การดูแลผู้ป่วย และครอบครัว โดยคำนึงถึงความ เป็นมนุษย์ ซึ่งต้องเชื่อมโยงมิติทางด้านร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ และสังคมเข้าด้วยกัน

2.2.8 **ต่อเนื่อง (Continuity of Care)** คือ การดูแลต่อเนื่องในระดับบุคคลทั้ง Intra Episode และ Inter Episode การดูแลต่อเนื่องจากบุคคลไปสู่ครอบครัวและชุมชน และการดูแลต่อเนื่องระหว่างสถานบริการ (Referral System)

2.2.9 **พร้อมทั้งเรื่องอื่น ๆ** การพัฒนาให้ศูนย์สุขภาพชุมชนมีความสมบูรณ์ อาจมี ข้อแตกต่างกันตามสภาพพื้นที่และเงื่อนไขเวลาต่างๆ ดังนั้น สถานบริการปฐมภูมิจึงพร้อมที่จะพัฒนา เรื่องอื่นๆ ตามสถานการณ์และสถานที่พร้อมกันด้วยตลอดเวลา รวมทั้งมีการสอบถามผู้ใช้บริการว่ามีความต้องการสถานบริการปฐมภูมิที่มีลักษณะอย่างไร

2.3 การจัดระบบบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน

สำเร็จ แหงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ (2545 :16) ศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นการปฏิรูประบบบริการแนวใหม่จากระบบบริการที่มีอยู่เดิมหรือจัดตั้งขึ้นมาใหม่ เพื่อจัดให้มีระบบบริการที่เป็นองค์รวม ผสมผสาน บูรณาการอย่างต่อเนื่องเชื่อมโยงการบริการในชุมชน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชนโดยชุมชนเข้าด้วยกันแล้วนำมาจัดเป็นกระบวนการหลักในการบริการ (Macro Flow Chart) ซึ่งเป็น การบริการของบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน 8 กิจกรรมหลัก (ได้แก่กิจกรรมที่ 1-8) และ 2 กิจกรรมเสริม (ได้แก่กิจกรรมที่ 9-10) รวมทั้งสิ้น 10 กิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดมาตรฐาน การบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน (Good care) ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 กระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชน 8 กิจกรรมหลัก และ 2 กิจกรรมเสริม

ที่มา : สำเร้ง แหงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ (2549:32) แนวทางการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชน
 สุวีชาติพนักสาธารณสุข โชคเจริญ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด นครราชสีมา

กระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชน 8 กิจกรรมหลัก และ 2 กิจกรรมเสริม มีดังนี้

1. การสำรวจครอบครัวและชุมชนโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ
 - 1.1 สร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับครอบครัวและชุมชน
 - 1.2 ทราบข้อมูลพื้นฐานของชุมชน รู้จักและเข้าใจสภาพวิถีชีวิตและศักยภาพชุมชน
 - 1.3 ประเมินสภาพปัญหาของครอบครัวและชุมชนทั้งด้านกาย จิต สังคม
 - 1.4 ค้นหาความต้องการบริการด้านสุขภาพ กลุ่มเสี่ยง กลุ่มด้อยโอกาสในครอบครัว

และชุมชนเพื่อการจัดบริการตามสภาพปัญหา

- 1.5 ประชาสัมพันธ์บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

2. การลงทะเบียน/การคัดกรอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
 - 2.1 มีข้อมูลเพื่อประกอบการให้บริการอย่างเป็นองค์รวม และต่อเนื่อง
 - 2.2 ผู้รับบริการได้รับบริการตามสิทธิได้อย่างถูกต้อง
 - 2.3 เป็นศูนย์กลางข้อมูลของสถานบริการ
 - 2.4 เป็นกระบวนการสำรวจปัญหาทางด้าน Bio - Psycho Social ของผู้มารับบริการ พร้อมทั้งสำรวจความคาดหวังในการมารับบริการ
 - 2.5 เพื่อสามารถจำแนกประเภทผู้รับบริการ ได้ถูกต้องและเหมาะสม
3. บริการหลัก โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ
 - 3.1 สามารถให้บริการสุขภาพด้านการตรวจรักษา/ส่งเสริมป้องกัน/ทันตกรรม/อุบัติเหตุฉุกเฉิน/ชันสูตร/ให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพและสิทธิประโยชน์
 - 3.2 ส่งเสริมให้ผู้รับบริการใช้ศักยภาพของตนเอง ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม
4. การให้คำปรึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ
 - 4.1 สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับบริการ
 - 4.2 ให้โอกาสผู้รับบริการได้เปิดเผยความรู้สึกและค้นหาปัญหาของตนเอง
 - 4.3 ให้ผู้รับบริการค้นหาและใช้ศักยภาพของตนเอง เพื่อใช้แก้ไขหรือปรับตัวให้เหมาะสมและมีการให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาสาเหตุตาม MATRIX PROGRAM
5. บริการก่อนกลับบ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ
 - 5.1 ตรวจสอบความเข้าใจในการมารับบริการและการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อให้กระบวนการสุขภาพมีความต่อเนื่อง
 - 5.2 ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนการดูแลรักษาที่ผู้ให้และผู้รับบริการได้ร่วมกันตัดสินใจ เช่น นัดหมายเพื่อรับบริการต่อเนื่อง (เยี่ยมบ้าน ส่งต่อ นัดมารับบริการต่อเนื่อง)
 - 5.3 ผู้รับบริการมีความรู้เรื่องการปฏิบัติตัวตามแนวทางการให้บริการทางสุขภาพ และจ่ายยา/เก็บเงิน
 - 5.4 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
6. การส่งต่อ/การเยี่ยมบ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ
 - 6.1 ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เหมาะสม
 - 6.2 เพื่อการดูแลผู้รับบริการและครอบครัวอย่างเป็นองค์รวมและต่อเนื่อง
 - 6.3 เพื่อรู้จักและเข้าใจ สภาพปัญหาและวิถีชีวิตของผู้รับบริการและครอบครัว
 - 6.4 เพื่อให้บริการ (ส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟู) แก่ผู้รับบริการและครอบครัว
 - 6.5 เพื่อประเมินศักยภาพ เพื่อเสริมสร้างการดูแลตนเอง (Self Care) ของผู้รับบริการและครอบครัว

7. ประชุมวางแผนงานและกิจกรรมต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ

- 7.1 เชื่อมโยงบริการตั้งรับในหน่วยบริการปฐมภูมิสู่กิจกรรมเชิงรุกในชุมชน
- 7.2 สรุป/ประเมินปัญหา/อุปสรรคการทำงาน และหาแนวทางในการแก้ปัญหา
- 7.3 พัฒนาหน่วยบริการให้มีมาตรฐาน/คุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ
- 7.4 สร้างสัมพันธภาพอันดีในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม โดยมีข้อมูล

นำเข้าในการประชุม เช่น

- ทบทวนพันธกิจ วิสัยทัศน์ของศูนย์สุขภาพชุมชน
- ผลการให้บริการ (ขาดนัด /ส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน)
- การเฝ้าระวังโรค
- ปัญหาสุขภาพที่พบจากการบริการที่ ศูนย์สุขภาพชุมชนและปัญหา สุขภาพที่พบ

จากการดำเนินงานในชุมชน

- พฤติกรรมเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยง
- ข้อมูลจากผู้รับบริการหรือผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ
- ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน
- ปัญหา อุปสรรค หรือผลการแก้ปัญหาที่ผ่านมา

8. กิจกรรมชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ

8.1 ให้เกิดการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลสุขภาพตนเอง สนับสนุนบทบาทของชุมชนในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมประเมินผล ร่วมเรียนรู้ โดยมีการค้นหาศักยภาพ สภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน จัดกระบวนการประชาคม เพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) และแก้ปัญหาให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน

8.2 ให้เกิดการสร้างเสริมสุขภาพในชุมชน มี กิจกรรมบริการชุมชน ได้แก่ การตรวจคัดกรองโรคและพฤติกรรมเสี่ยงหรือการสอบสวนโรค/การป้องกันควบคุมโรค /การสุขภาพิบาล และการรณรงค์ต่าง ๆ

8.3 ใช้ศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรชุมชน และหน่วยงานอื่น ๆ ในการดำเนินการร่วมกับทีมสุขภาพและชุมชน เป็นการแสวงหาการมีส่วนร่วมจากชุมชนและ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อสม. (อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน)กสค. (แกนนำสุขภาพประจำครอบครัว) และองค์กรอื่นๆ ทำประชาคมสร้างเสริมสุขภาพ

9. การบริหาร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ บริหารจัดการหน่วยบริการปฐมภูมิให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานให้เป็นที่พึงพอใจของทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจที่กำหนดไว้ โดยองค์ประกอบของการบริหารประกอบด้วย

- * คน เงิน สิ่งของ (วัสดุ อุปกรณ์ ยา เวชภัณฑ์ ฯลฯ) ข้อมูลข่าวสาร
- * แผนงาน ควบคุมกำกับ ประเมินผล
- * การนำองค์กร จัดองค์กรการพัฒนาบุคลากร การสร้างทีมงาน การมอบหมายงาน

10. การนิเทศ ติดตาม ประเมินผล โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ

- 10.1 พัฒนาคุณภาพบริการของทีมสุขภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 10.2 เพื่อให้ทีมสุขภาพจัดบริการเป็นไปตามมาตรฐาน
- 10.3 เพื่อสร้างขวัญกำลังใจแรงจูงใจ แก่ทีมสุขภาพ
- 10.4 เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาระบบของศูนย์สุขภาพชุมชน ให้มีคุณภาพมากขึ้น

สรุป การปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัยในปัจจุบัน ต้องปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชน 8 กิจกรรมหลัก และ 2 กิจกรรมเสริม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของระบบบริการสุขภาพ เนื่องจาก สถานีนามัยเป็นสถานบริการที่อยู่ใกล้บ้านใกล้ใจของประชาชน และประชาชนเข้าถึงได้ง่ายที่สุด ดังนั้น การจัดระบบการบริการของสถานีนามัย จึงมีความสำคัญมากโดยเฉพาะการปรับรูปแบบการดำเนินงานเชิงรุก การสร้างสุขภาพ และการมีส่วนร่วมของชุมชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัย จึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงานในศูนย์สุขภาพชุมชน

สำริง แหงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ (2549:33-34) กล่าวว่าไว้ว่า บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน กำหนดโดยยึดประชาชนและครอบครัวเป็นหลักในการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบจากเดิมที่กำหนด Job Description และหน้าที่รับผิดชอบตามงานของกรมกองต่างๆ ของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งการปฏิบัติงานในภาพรวมของศูนย์สุขภาพชุมชนนั้นจะมุ่งเน้นการปฏิบัติทุกกิจกรรมแบบองค์รวม (Holistic Care) และต่อเนื่อง (On going หรือ Continuity Care) โดยร่วมกันทำงานเป็นทีม จึงได้กำหนดบทบาทของบุคลากรสาธารณสุขเพื่อให้บริการที่ผสมผสานแก่ประชาชนในความรับผิดชอบ ดังนี้

2.4.1 แพทย์ มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการกำกับคุณภาพทางการแพทย์ ทั้งด้านการรักษา การดูแลส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคพื้นฐานของหน่วยบริการ สำหรับบทบาทในการให้บริการโดยตรงนั้นขึ้นกับจำนวนบุคลากรที่มีในพื้นที่นั้น หากมีแพทย์พอเพียงก็ควรมีบทบาทในการให้บริการด้วย แต่หากไม่พอก็ควรมีบทบาทให้บริการในบางวันและที่สำคัญคือ พัฒนาให้เจ้าหน้าที่ในทีมมีความรู้ ความสามารถ แก้ไขปัญหาได้ และร่วมรับผิดชอบกับทีมของหน่วยบริการนั้นๆ

2.4.2 พยาบาลวิชาชีพ มีบทบาทหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งของทีมให้บริการสุขภาพ และมีบทบาทหลักในด้านการพยาบาล รวมทั้งบริการทุกด้านอย่างผสมผสาน

- กรณีที่เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่โรงพยาบาลรับผิดชอบโดยตรง พยาบาลวิชาชีพ ถือว่ามีบทบาทหลักในการดำเนินทั้งหมดของหน่วยบริการ รวมทั้งทำหน้าที่เป็นหมอประจำครอบครัวด้วย

- หากเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่เป็นสถานีนามัย จะต้องมีการตกลงบทบาทร่วมกับเจ้าหน้าที่สถานีนามัยว่าจะแบ่งบทบาทและความรับผิดชอบกันอย่างไร อาจจะมีขั้นตอนของการทำงาน เช่น ช่วงแรกพยาบาลวิชาชีพอาจมีบทบาทในการจัดระบบเครื่องมือที่เกี่ยวกับระบบ Sterile การจัดเครื่องมือทำแผล ผ่าตัดเล็ก การพยาบาลต่างๆ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ด้านนี้แก่เจ้าหน้าที่สถานีนามัยขั้นต่อไปพยาบาลวิชาชีพอาจมีบทบาทในการให้บริการในสถานีนามัย พร้อมๆกับการออกเยี่ยมบ้าน ลงชุมชน ดูสภาพพื้นที่เพื่อให้รู้จักชุมชนและสามารถร่วมให้บริการในชุมชนได้ในระยะต่อไป และทำหน้าที่เป็นหมอประจำครอบครัว

2.4.3 เจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินงานให้บริการผสมผสานทุกด้านแก่ประชาชน การประเมินสภาพชุมชน และทำหน้าที่เป็นหมอประจำครอบครัว

คำว่า “หมอ” ในที่นี้ (ระยะเปลี่ยนผ่าน) หมายถึง แพทย์ปริญญา (Medical Doctor) หรือพยาบาลวิชาชีพ (Register Nurse) หรือนักวิชาการสาธารณสุข หรือพยาบาลเทคนิค (Technical Nurse) หรือเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน หรือเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่สามารถปฏิบัติงานเป็นหมอประจำครอบครัวได้

“ประจำครอบครัว” หมายถึง การมีจำนวนครอบครัวหรือจำนวนหลังคาเรือนที่อยู่ในชุมชนหรือหมู่บ้านที่ได้รับผิดชอบดูแลครอบครัวที่มีขอบเขตชัดเจน โดยปกติ 1 คน ดูแล 200 ครอบครัว ประมาณ 1,250 คน โดยดูแลคนในครอบครัว สิ่งแวดล้อม สังคม มีจุดมุ่งหมายให้คนมีสุขภาพดี มุ่งเน้นการสร้างสุขภาพมากกว่าซ่อมสุขภาพ

“หมอประจำครอบครัว” มีกิจกรรมรับผิดชอบต่อครอบครัว ดังนี้

1) เป็นที่ปรึกษาของครอบครัว และเป็นผู้ให้ข้อมูลด้านสุขภาพ ให้ความรู้ คำแนะนำด้านสุขภาพ หากครอบครัวมีปัญหา ก่อนไปรับบริการที่อื่น

2) เป็นผู้ดูแลสุขภาพของครอบครัว โดย

(1) จัดทำแฟ้มครอบครัว (Family Folder) เพื่อติดตามส่งเสริมสนับสนุน ดูแลสมาชิกในครอบครัว ให้ได้รับการดูแลแบบองค์รวม ต่อเนื่อง ผสมผสาน และบูรณาการ

(2) เยี่ยมบ้าน เพื่อสำรวจครอบครัวและสร้างสัมพันธภาพ และประเมินศักยภาพ ปัญหาความต้องการของครอบครัว

(3) วิเคราะห์ ประเมินสภาพครอบครัว เพื่อวางแผนการดูแลต่อเนื่อง

(4) เชื่อมบ้านต่อเนื่อง และให้บริการผสมผสานตามสภาพปัญหา ความต้องการ โดยจำแนกเป็นครอบครัวปกติ ครอบครัวที่มีกลุ่มเสี่ยง ครอบครัวที่มีผู้ป่วย/ผู้พิการหรือผู้มีปัญหาสุขภาพ ครอบครัวด้อยโอกาส หรืออื่น ๆ

(5) ติดตามการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยที่โรงพยาบาล กรณีที่บุคคลในครอบครัว ที่รับผิดชอบต้องเข้ารับการรักษายาพยาบาลเป็นประเภทผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเพื่อประสานงานการรักษาต่อเนื่องระหว่าง โรงพยาบาลกับศูนย์สุขภาพชุมชน

3) เป็นผู้ประสานงานของครอบครัว ได้แก่

- (1) ช่วยประสานงานติดตามผลการดูแล/รักษา
- (2) ประสานโรงพยาบาลกรณีส่งต่อ
- (3) ประสานทีมสุขภาพเพื่อติดตามความต่อเนื่องในการรักษา
- (4) ประสานหน่วยงานอื่น

สรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัย ต้องมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในการจัดบริการเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นทางด้านสุขภาพของประชาชนในความรับผิดชอบตามขั้นพื้นฐาน โดยมีความเชื่อมโยงต่อเนื่องของกิจกรรมสุขภาพในลักษณะองค์รวม ผสมผสาน ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก ตามกระบวนการหลักในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชน 10 กิจกรรม เพื่อการสร้างสุขภาพ การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ประชาชน ป้องกันหรือลดปัญหาที่ป้องกันได้ทั้งด้านกาย จิต สังคม โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย เพื่อให้ทราบส่วนขาดระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์สุขภาพชุมชนต่อไป

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

3.1 ความหมายเกี่ยวกับความคาดหวัง

อังคณา สาลาด(2541: 71)ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นกระบวนการหนึ่งของความคิดที่เป็นสภาวะทางจิตอย่างหนึ่งของบุคคลที่คาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าและมุ่งหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี เกิด ควรจะเป็น ควรจะมีโดยพิจารณาจากความเหมาะสม ความต้องการ และความรู้สึกนึกคิด การใช้วิจารณญาณของตนเอง และประสบการณ์ที่ผ่านมามาตลอดจนสถานการณ์ที่ได้รับในปัจจุบัน

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2542: 260-261) ให้ความหมายของ ความคาดหวัง ว่าหมายถึง การคาดการณ์ถึงโอกาสที่จะเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ หรือการกระทำของตนเอง ในลักษณะที่ว่าใครทำอย่างไร ก็ควรได้รับผลอย่างนั้น โดยความคาดหวังเป็นแรงผลักดันหรือแรงขับที่ช่วยให้บุคคลกระทำพฤติกรรมบางอย่างให้ไปสู่จุดหมายปลายทางได้และความคาดหวังของบุคคลจะแตกต่างกันขึ้นกับประสบการณ์ของบุคคล

ศักดิ์พิสุทธิ์ อัครศิริธีรกุล (2544: 32-33) ให้ความหมายของความคาดหวังของบุคคล ว่าหมายถึง ความต้องการหรือการคาดคะเนของบุคคลที่มีทั้งต่อตนเอง บุคคลอื่นและสถานการณ์รอบตัว ให้มีพฤติกรรม การกระทำ หรือเหตุการณ์ในอนาคต ให้เป็นไปตามความพอใจของตนเอง ซึ่งความต้องการหรือการคาดคะเนของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับความรู้สึกรู้สึกหรือแรงจูงใจและประสบการณ์ทั้งในอดีตและปัจจุบันของแต่ละบุคคลด้วย

ปริญญา เลิกสายเพ็ง (2545: 59) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นความคิด ความรู้สึก ความต้องการหรือความมุ่งหวังของบุคคลที่มีต่อบางอย่าง ซึ่งจะเป็นบุคคล เหตุการณ์ การกระทำ เป็นการคิดไว้ล่วงหน้า และความคาดหวังจะเป็นไปตามประสบการณ์ของบุคคล

สรุป การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยให้ความหมายของคำว่า ความคาดหวัง ว่าหมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีต่อความต้องการหรือสมรรถนะที่พึงประสงค์สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ต้องปฏิบัติงานในสถานีนามัย โดยพิจารณาจากความเหมาะสม ความรู้สึกนึกคิด การใช้วิจารณญาณของตนเอง ประสบการณ์ที่ผ่านมาและสถานการณ์ที่ได้รับในปัจจุบัน

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

เพชรี ฮาลาก (2538: 10-11) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเป็นการตอบสนองความต้องการ ดังนั้น ความต้องการกับความคาดหวังเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแทบจะแยกไม่ออก หากมนุษย์เกิดความต้องการแล้วความคาดหวังก็จะตามมา อย่างไรก็ตาม ความต้องการของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับที่ต้องการแล้วก็จะมีการคาดหวังในสิ่งที่อยู่สูงขึ้นไปอีกตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ที่ได้กล่าวถึงความต้องการชั้นต่างๆ ตามลำดับขั้น ดังนี้

- 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย
- 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
- 3) ความต้องการความรักและการยอมรับ
- 4) ความต้องการการยกย่องนับถือ
- 5) ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจตนเอง

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และความคาดหวังมีลักษณะคล้ายคลึงกันและเกี่ยวข้องกัน หากความคาดหวังหรือความมุ่งหวังของบุคคลได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะมีความต้องการในสิ่งที่สูงขึ้น จึงก่อให้เกิดความคาดหวังในสิ่งเหล่านั้นตามมาและจะมากขึ้นไปตามลำดับ

พรัลคัทธน์ ฤกษ์สมโภชน์ 2542: 9; ศักดิ์พิสุทธิ์ อัครสิริธีรกุล (2544: 33) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นการนึกคาดคะเนต่อบทบาทและหน้าที่ของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมตามตำแหน่งที่บุคคลได้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ซึ่งอาจเป็นความคาดหวังจากตนเองและบุคคลอื่นที่มีต่อการดำรงตำแหน่งนั้นๆ ของบุคคลก็ได้ ถ้าบทบาทที่ผู้ดำรงตำแหน่งแสดงออกมาไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลหรือสถาบันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้คาดหวังไว้จะก่อให้เกิดความคับข้องใจ ไม่สบายใจ และระดับความคาดหวังของแต่ละบุคคลย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ กล่าวคือ บุคคลที่ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนได้คาดหวังไว้มักจะเพิ่มระดับความคาดหวังให้สูงขึ้นกว่าเดิม ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้มักจะลดระดับความคาดหวังนั้นลงมาให้ต่ำกว่าเดิม ความคาดหวังของบุคคลจะได้รับผลเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับภาวะความเข้มของความต้องการ 2 ประการ คือ บุคคลนั้นขาดสิ่งที่ตนต้องการมากหรือน้อยจึงจะถึงระดับที่ตนพอใจ และสิ่งที่บุคคลต้องการนั้นมีคุณค่ามากน้อยเพียงใด การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของตนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้ เนื่องจาก ความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยความรู้สึกนึกคิดหรือการคาดการณ์นั้นๆจะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัด การคาดการณ์ของแต่ละบุคคลแม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่ป็นรูปธรรมหรือนามธรรมชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้นๆ

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาสมรรถนะที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรให้ตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนต่อไป

3.3 ทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นทฤษฎีความคิด (Cognitive Theory) ที่เน้นกระบวนการของการจูงใจว่า “ทำอย่างไร” (How) ในการจูงใจด้วย “เป้าหมายอะไร” (What Goal) ถึงจะเกิดการจูงใจ เป็นทฤษฎีที่เน้นรูปแบบการรับรู้จากการประมวลผลความคิดของการจูงใจ ยึดกระบวนการคิดจากจิตสำนึกของคน ด้วยการประเมินสถานการณ์ จึงกลายเป็นทฤษฎีการตัดสินใจร่วมด้วย เพราะเป็นการตัดสินใจว่าจะทำอย่างไร ด้วยการประเมินผลลัพธ์ที่ออกมา และความน่าจะเป็นไปได้กับตัวเองของแต่ละบุคคล

นักจิตวิทยาากลุ่มปัญญานิยม (Cognitivism) ซึ่งประกอบด้วย วรูม (Vroom) ลอเลอร์ (Lawler) และ พอร์เตอร์ (Porter) เชื่อว่า บุคคลจะตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมอย่างไรอย่างหนึ่ง เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่สนองความต้องการของตนเอง ขึ้นอยู่กับ

1) พฤติกรรมของบุคคลถูกกำหนดขึ้น โดยผลรวมของแรงผลักดันภายในตัวบุคคล
นั่นเอง และแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม

2) บุคคลแต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมายแตกต่างกัน

3) บุคคลตัดสินใจที่จะกระทำ พฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่างซึ่งที่เป็น
ข้อมูลให้เลือก ได้แก่ ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้น ไปแล้ว
จากความเชื่อดังกล่าว นักจิตวิทยาทั้ง 3 ท่าน จึงได้เสนอหลักทฤษฎีไว้ 3 ประการคือ

1) ความคาดหวังในความพยายาม-การกระทำ (Effort-Performance Expectancy)
หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า ถ้าตนเองลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่สุดความสามารถ
จะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นสูงหรือน้อยเพียงใดที่จะกระทำสิ่งนั้น ได้สำเร็จ

2) ความคาดหวังในการกระทำ - ผลกรรม (Performance Outcome Expectancy)
หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมว่า ถ้าจะกระทำ พฤติกรรมนั้นจะได้
ผลลัพธ์ที่เป็นผลดีหรือผลเสียอย่างไร

3) ค่าของผลกรรม (Valence) หมายถึง คุณค่าที่ผลกรรมมีให้แก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรม
ซึ่งแต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันต่อผลกรรมเดียวกัน

กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การกระทำนั้นมีความเป็นไปได้ (probability) ที่จะได้รับรางวัล
(reward) หรือบรรลุมเป้าหมายที่ต้องการมากน้อยเพียงใด และเป้าหมายที่ตั้งไว้มีคุณค่ามากน้อยเพียงใด
(value of the goal) ซึ่งความต้องการของบุคคล แบ่งได้เป็น 6 ประการ คือ

1) ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับและได้รับสถานภาพ (Recognition-Status)

2) ความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองและพึ่งพิง (Protection-dependency)

3) ความต้องการที่จะมีอำนาจและอิทธิพลเหนือผู้อื่น (Dominance)

4) ความต้องการเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

(Independence)

5) ความต้องการความรัก ความผูกพัน (Love and affection)

6) ความต้องการความปลอดภัยทางร่างกาย ไม่เจ็บป่วย และมีสุขภาพที่ดี (Physical
comfort)

ปัจจัยที่สนับสนุนความคาดหวัง ประกอบด้วย แบบแผนทางสังคมที่มีมาก่อนหรือ จากความคาดหวังของสังคมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นั้น และประสบการณ์เรียนรู้ที่เป็นจริงของบุคคล ซึ่งได้แบ่งความคาดหวังออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) ความคาดหวังเกี่ยวกับเหตุการณ์แวดล้อม คือ ความเชื่อที่ว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีความสัมพันธ์กันอย่างไร เหตุการณ์ใดเกิดก่อน เป็นต้น

2) ความคาดหวังเกี่ยวกับการกระทำ ของตนเอง คือ ความคิดเห็นว่าพฤติกรรมของ บุคคลมีอิทธิพล คือ ผลที่ได้รับอย่างไร ความคาดหวังชนิดนี้ เรียกว่า ความคาดหวังในผลที่จะได้รับ (outcome - expectation)

3) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการกระทำ ที่จะมียุทธิพลต่อ ผลที่จะได้รับ ความคาดหวังดังกล่าว เรียกว่า ความคาดหวังในความสามารถ (efficacy expectation) (สุริย์ กาญจนวงศ์ 2541: 1-6; อังคณา สาลาด 2541: 68; ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2542: 266)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังหรือสิ่งที่พึงประสงค์ของแต่ละบุคคลเป็นแรงผลักดันภายใน ตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมหรือกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้จึงสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะที่เป็นจริงและ สมรรถนะที่พึงประสงค์หรือความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของสถานีนามัยเพื่อตอบสนอง ต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพแก่ประชาชน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาระดับสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่พึงประสงค์

พรทิพย์ บุญเป๊กซ์ตระกูล (2543: 59-60) ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดภูเก็ต เกี่ยวกับคุณลักษณะของครูที่เป็นจริงและที่คาดหวังตามทัศนะของ นักเรียน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของครูที่เป็นจริงและที่คาดหวังตามทัศนะของนักเรียนทั้งรายด้าน และภาพรวมไม่แตกต่างกัน คือ ระดับคุณลักษณะทั้งที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

จิราภรณ์ โชคพิฤกษ์ชูกุล (2546) ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร สาธารณสุขที่เข้ารับการศึกษาต่อในหลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์เทียบเท่าปริญญาตรี (ต่อเนื่อง 2 ปี) ภาคพิเศษ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสาธารณสุข ที่กำลังศึกษาต่อในหลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ เทียบเท่าปริญญาตรี (ต่อเนื่อง 2 ปี) ภาคพิเศษ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน จำนวนกลุ่มละ 130 คน

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม อยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก โดยเฉพาะสมรรถนะด้านคุณธรรมและจริยธรรม และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขเป็นรายด้านทั้ง 8 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

อนุชา วรหาญ (2546) ศึกษาความสามารถในการบริหารจัดการของหัวหน้าสถานอนามัย เพื่อการพัฒนางานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ประชากรที่ศึกษา คือ หัวหน้าสถานอนามัยหรือผู้รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าสถานอนามัยทุกคนที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยของจังหวัดกาญจนบุรี โดยศึกษาทุกหน่วยของประชากร จำนวน 142 คน ผลการศึกษา พบว่า หัวหน้าสถานอนามัยประเมินตนเองว่ามีองค์ประกอบของความสามารถในการบริหารจัดการ คือ ความรู้และการฝึกอบรมที่จำเป็น ทักษะที่ดี และทักษะในระดับสูง ทั้งด้านบริหาร บริการ และวิชาการ และมีความสามารถด้านบริหารและด้านบริการในระดับสูง ด้านวิชาการและรวมทุกด้านในระดับปานกลาง

สุรพล เตชะกฤตธีรธารง (2547) ศึกษาการประเมินตนเองเกี่ยวกับความสามารถให้บริการปฐมภูมิของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลพบุรี ประชากรที่ศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพทุกคนในศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 104 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทที่ประเมินตนเองว่าอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บทบาทด้านการบริหาร จัดการเกี่ยวกับการประเมินแรงจูงใจในการเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ และการประเมินแหล่งประโยชน์และการกำหนดบทบาทในการช่วยเหลือบุคคลและครอบครัว

พัชรมณ เทียนศรี (2547) ได้ศึกษาสมรรถนะการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในฐานะนิติบุคคล เขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษา และประธานกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี จำนวน 201 คน ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในฐานะนิติบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับที่มีสมรรถนะการบริหารจัดการมาก โดยมีสมรรถนะการบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารทั่วไปอยู่ในระดับมากทุกด้าน

กนิษฐ์ ใจวัศศิริ (2547) ได้ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชนของจังหวัดนครนายก โดยดำเนินการกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกคนจำนวน 210 คน ในศูนย์สุขภาพชุมชน ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางเกี่ยวกับความสามารถของตนในการดำเนินงานด้านบริการ บริหารจัดการและวิชาการ

จักรพรรดิ จิตมณี (2547) ศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในการบริหารจัดการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งดำรงตำแหน่งในปีงบประมาณ 2548 จำนวน 118 คน ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในการบริหารจัดการภาพรวมอยู่ในระดับที่มีสมรรถนะที่พึงประสงค์มากที่สุด โดยมีสมรรถนะด้านวิชาการและด้านบริหารงานบุคคลระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไปอยู่ในระดับมาก

ปรีชา สมบูรณ์ประเสริฐ (2548) ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นในการดำรงตำแหน่งเกษตรอำเภอ ประชากรที่ศึกษา คือ เกษตรอำเภอในพื้นที่ 76 จังหวัด ที่มีอายุการดำรงตำแหน่งตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 616 คน ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นในการดำรงตำแหน่งเกษตรอำเภอประกอบด้วย 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะการบริหาร และ 3) สมรรถนะประจำสายงาน ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีความจำเป็นในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็น ได้แก่ 1) ด้านองค์ความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร 2) ด้านการพัฒนาคุณภาพแบบองค์รวม 3) ด้านการประสานความร่วมมือจากองค์กรทั้งภายใน และภายนอก 4) ด้านการบริการการเปลี่ยนแปลง 5) ด้านการพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา 6) ด้านการบริหารงานพัฒนาระบบ 7) ด้านทักษะในการสื่อสารเพื่อประสานความช่วยเหลือ 8) ด้านการส่งเสริมการสร้างมูลค่าผลิตเกษตร 9) ด้านการบูรณาการเครือข่าย 10) ด้านการพัฒนาการบริการ พบว่า สมรรถนะทุกด้านมีความจำเป็นในระดับมาก

สุพัชรี บุญปลอด (2548) ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก โดยแบ่งเป็นอาจารย์ 162 คน ข้าราชการ 79 คน และลูกจ้าง 76 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก มีดังนี้คือ 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 4) ด้านวิสัยทัศน์ 5) ด้านความรู้ทางวิชาการ 6) ด้านความสามารถทางการบริหาร

เสริมศิริ ช่างทอง (2548) ศึกษา บทบาทของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ในทัศนคติของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลนครปฐม ประชากรที่ศึกษาคือ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลนครปฐม จำนวน 312 คน ผลการวิจัยพบว่า บทบาทที่เป็นจริงโดยภาพรวมของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก ส่วนบทบาทที่พึงประสงค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สมาน ประวันโต (2548) ศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 4 กลุ่มตัวอย่าง คือ คณะกรรมการสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 4 จำนวน 378 คน ผลการวิจัยพบว่า บทบาทที่คาดหวังและที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานของ

คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 4 มีการปฏิบัติ ทั้ง 2 ลักษณะ อยู่ในระดับมาก

จิตรรา ปราชญ์นิวัฒน์ (2549) ศึกษาสมรรถนะของสาธารณสุขอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้กระบวนการของเทคนิคเดลฟาย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วม 25 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่าสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของสาธารณสุขอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวนสมรรถนะ 11 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 3) ด้านการทำงานเป็นทีม 4) ด้านการคิดวิเคราะห์ 5) ด้านภาวะผู้นำ 6) ด้านวิชาการ 7) ด้านการบริหาร 8) ด้านการสื่อสาร 9) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 10) ด้านการแก้ปัญหา และ 11) ด้านบุคลิกภาพ

ธีรพจน์ ภูริโสภณ (2549) ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 158 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านจริยธรรม อยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านความร่วมมือร่วมใจ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

พนารัตน์ วิศวเทพนิมิตร (2549) ศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาลศาสตร์ ใน พ.ศ. 2544 ถึง 2549 โดยศึกษาวิจัยแบบเทคนิคเดลฟาย ผลการวิจัยสรุปได้ว่าสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาลศาสตร์ ใน พ.ศ. 2544 ถึง 2549 ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 12 สมรรถนะ คือ 1) สมรรถนะด้านบุคลิกภาพ 2) สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาล 3) สมรรถนะด้านคุณธรรมจริยธรรม 4) สมรรถนะด้านวิชาการ 5) สมรรถนะด้านการบริหาร 6) สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ 7) สมรรถนะด้านทักษะเกี่ยวกับมนุษย์และมวลชน 8) สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยี 9) สมรรถนะด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม 10) สมรรถนะด้านการวิจัย 11) สมรรถนะด้านเศรษฐศาสตร์สาธารณสุขและ 12) สมรรถนะด้านกฎหมายและการมีส่วนร่วมทางการเมือง

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการเปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ หรือสภาพที่ปฏิบัติจริงกับความคาดหวัง

บุญนาค หิมพงษ์ ปรางทิพย์ อุจะรัตน์ และศากุณ แสงพานิช (2541) ศึกษาบทบาทของผู้ตรวจการตามความคาดหวังและตามที่ปฏิบัติจริงในความคิดเห็นของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศิริราช พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคาดหวังต่อบทบาทด้านการบริหาร ด้านวิชาการ และด้านบริการของผู้ตรวจการพยาบาลมากกว่าตามที่ปฏิบัติจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พรทิพย์ บุญเป็ญต์ตระกูล (2543: 59-60) ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในจังหวัดภูเก็ต เกี่ยวกับคุณลักษณะของครูที่เป็นจริงและที่คาดหวังตามทัศนคติของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของครูที่เป็นจริงและที่คาดหวังตามทัศนคติของนักเรียนทั้งรายด้านและภาพรวมไม่แตกต่างกัน คือ ระดับคุณลักษณะทั้งที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

ฉัตรชัย ทิระฉวี (2545) ศึกษาการเปรียบเทียบพฤติกรรมของครูที่เป็นจริงกับพฤติกรรมที่คาดหวังในความคิดเห็นของนักเรียนโรงเรียนสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนโรงเรียนสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2545 จำนวน 333 คน ประกอบด้วยนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 172 คน และนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 161 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมทางด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอนและด้านบุคลิกภาพของครูที่เป็นจริงกับพฤติกรรมที่คาดหวังในความคิดเห็นของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2) พฤติกรรมทางด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอนและด้านบุคลิกภาพของครูที่เป็นจริงกับพฤติกรรมที่คาดหวังในความคิดเห็นของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกัน

อัจฉรา ภูระธีระ (2546) ศึกษาความคาดหวังของบุตรวัยรุ่นตอนต้นและการปฏิบัติจริงในการอบรมเลี้ยงดูบุตรวัยรุ่นของบิดาในอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ประชากรที่ศึกษา คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ในอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 396 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังต่อบทบาทในการอบรมเลี้ยงดูของบิดาของวัยรุ่นกับระดับการปฏิบัติจริงในการอบรมเลี้ยงดูบุตรของบิดา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยุวธรรมา หวังกิริติกานต์ (2548) ศึกษาลักษณะภาวะผู้นำที่เป็นจริงและที่คาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสุรินทร์ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยอย่างน้อย 1 ปี จำนวน 225 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำที่เป็นจริงและที่คาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความแตกต่างกันตามลักษณะภาวะผู้นำทั้ง 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยของภาวะผู้นำที่คาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วยสูงกว่าภาวะผู้นำที่เป็นจริงทุกด้าน

เสริมศิริ ช่างทอง (2548) ศึกษา บทบาทของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ในทัศนคติของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลนครปฐม ประชากรที่ศึกษาคือ พยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลนครปฐม จำนวน 312 คน ผลการวิจัยพบว่า บทบาทที่เป็นจริงโดยภาพรวมของพยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก ส่วนบทบาทที่พึงประสงค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

4.3 งานวิจัยต่างประเทศ

ซุย (Siu, 1998:253-273) ได้ทำการวิจัยเรื่อง *Managing by competencies a study on the managerial competencies of hotel middle managers in Hong Kong* เพื่อระบุความแตกต่างของสมรรถนะด้านบริหารของผู้บริหาร(ระดับกลาง) โรงแรมในฮ่องกง โดยการรับรู้ของผู้บริหาร (ระดับอาวุโส) โรงแรมในฮ่องกง พบว่า สมรรถนะด้านบริหารที่สำคัญ 11 ด้าน และยังพบว่า สมรรถนะด้านการมุ่งผลลัพธ์และสมรรถนะด้านการวางแผนของโรงแรมที่มีขนาดต่างกัน แตกต่างกัน สมรรถนะในด้านการคำนึงถึงลูกค้าของผู้บริหารในโรงแรมที่ถูกบริหารโดยกลุ่มภายในประเทศและผู้บริหารโรงแรมต่างประเทศแตกต่างกัน สมรรถนะด้านการมุ่งผลลัพธ์และสมรรถนะด้านแรงขับเคลื่อนบุคคลในกลุ่มลูกค้าตะวันตกและกลุ่มลูกค้าเอเชียแตกต่างกัน สมรรถนะด้านการสื่อสารและสมรรถนะด้านการมุ่งผลลัพธ์ในแผนงานที่ต่างกัน แตกต่างกัน

เอมานูเอล และคนอื่นๆ (Emmanuel et al. 2002:130-137) ได้ทำการวิจัยเรื่อง *Managerial Competency in Nigerian firms :An empirical and comparative analysis* ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านบริหารทั้งของผู้บริหารชาวไนจีเรีย และผู้บริหารชาวอังกฤษในปัจจุบันน้อยกว่าสมรรถนะด้านบริหารที่ต้องการในอนาคต

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า ยังไม่มีการวิจัยของผู้ใดที่ศึกษาสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้เกณฑ์สมรรถนะสำหรับตำแหน่งในราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 4 สมรรถนะ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและเปรียบเทียบระดับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานอนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปนำเสนอผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ให้ตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในสถานอนามัย และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อประชาชนต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี และเปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานอนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

1. ประชากรที่ศึกษา

1.1 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 174 แห่ง รวมทั้งสิ้น 436 คน จำแนกตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

- 1) หัวหน้าสถานอนามัยหรือผู้ที่รักษาราชการแทนฯ จำนวน 174 คน
- 2) ผู้ปฏิบัติงานในสถานอนามัย จำนวน 262 คน

1.2 การกำหนดขนาดตัวอย่างและเลือกสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เพื่อสะท้อนให้เห็นสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย อย่างแท้จริง ดังนั้น เพื่อความเหมาะสมในการกำหนดขนาดตัวอย่างและเลือกสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

กลุ่มที่ 1 เลือกแบบเจาะจงหัวหน้าสถานอนามัยหรือผู้ที่รักษาราชการแทนหัวหน้าสถานอนามัย

นำมาเป็นตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 174 คน

กลุ่มที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย นำมาเป็นตัวอย่างสถานีนอนามัยละ 1 คน รวม 174 คน เนื่องจากต้องการให้สมาชิกในกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีจำนวนเท่า ๆ กัน และมีความเหมาะสมกับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยซึ่งกันและกัน และหากแห่งใดมีผู้ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย มากกว่า 1 คน/แห่ง ให้ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random sampling)

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบและเติมคำ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย และการดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน รวม 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการปฏิบัติเกี่ยวกับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย โดยใช้เกณฑ์สมรรถนะของสำนักงาน ก.พ. จำนวน 9 สมรรถนะ ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) รวมทั้งสิ้น 54 ข้อ ดังนี้

สมรรถนะที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์	จำนวน 6 ข้อ
สมรรถนะที่ 2 การบริการที่ดี	จำนวน 6 ข้อ
สมรรถนะที่ 3 ความร่วมแรงร่วมใจ	จำนวน 6 ข้อ
สมรรถนะที่ 4 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	จำนวน 6 ข้อ
สมรรถนะที่ 5 จริยธรรม	จำนวน 6 ข้อ
สมรรถนะที่ 6 การคิดวิเคราะห์	จำนวน 6 ข้อ
สมรรถนะที่ 7 การมองภาพรวมองค์กร	จำนวน 6 ข้อ
สมรรถนะที่ 8 การพัฒนาศักยภาพคน	จำนวน 6 ข้อ
สมรรถนะที่ 9 ศิลปะการสื่อสารุงใจ	จำนวน 6 ข้อ

เกณฑ์ในการเลือกตอบเกี่ยวกับสมรรถนะที่เป็นจริง แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ

- 5 หมายถึง มีการแสดงออกตามสมรรถนะนั้นทุกครั้ง
- 4 หมายถึง มีการแสดงออกตามสมรรถนะนั้นบ่อยครั้ง
- 3 หมายถึง มีการแสดงออกตามสมรรถนะนั้นเป็นบางครั้ง

- 2 หมายถึง มีการแสดงออกตามสมรรถนะนั้นค่อนข้างน้อย
 1 หมายถึง มีการแสดงออกตามสมรรถนะนั้นน้อยมากหรือนานๆ ครั้ง
- เกณฑ์ในการเลือกตอบเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ
- 5 หมายถึง คาดหวังให้แสดงออกตามสมรรถนะนั้นทุกครั้ง
 4 หมายถึง คาดหวังให้แสดงออกตามสมรรถนะนั้นบ่อยครั้ง
 3 หมายถึง คาดหวังให้แสดงออกตามสมรรถนะนั้นเป็นบางครั้ง
 2 หมายถึง คาดหวังให้แสดงออกตามสมรรถนะนั้นน้อยครั้ง
 1 หมายถึง คาดหวังให้แสดงออกตามสมรรถนะนั้นนานๆ ครั้ง

การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง
 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย โดยใช้ค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามตามเกณฑ์ดังนี้
 (ประคอง กรรณสูตร 2538:117)

คะแนนเฉลี่ย	ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
4.50-5.00	สูงมาก
3.50-4.49	สูง
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	ต่ำ
1.00-1.49	ต่ำมาก

2.2 การควบคุมคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 การหาความตรง (Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
 ตรวจสอบ และให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content
 Validity) ของแบบสอบถาม ความเหมาะสมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิ
 ได้พิจารณาแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปทดลองใช้
 (Try out) และนำไปใช้เก็บข้อมูลในภาคสนามจริง

2.2.2 การหาความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่
 สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 60 คน ได้แบบสอบถาม
 กลับคืนมา จำนวน 50 ชุด นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาความเที่ยงของเครื่องมือโดยการ
 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบราค (Conbrach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของ
 แบบสอบถามสมรรถนะที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย เท่ากับ

0.9836 และได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย เท่ากับ 0.9847 จากนั้น จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี ต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 สํารวจข้อมูลจำนวนเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 174 แห่ง เพื่อเป็นใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง

3.2 ขออนุญาตนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อขอเก็บข้อมูลในงานวิจัย

3.3 ประสานงานโดยตรงกับสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง รวม 10 อำเภอ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลตามแบบสอบถาม

3.4 แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี และให้ตอบแบบสอบถามส่งคืนไว้ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแต่ละอำเภอ ภายใน 1 สัปดาห์

3.5 เก็บรวบรวมแบบสอบถามในแต่ละอำเภอและตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และลงรหัสในแบบสอบถามเพื่อเตรียมบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามรายละเอียดดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัย ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

4.2 ระดับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัย และผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมิน

ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (หัวหน้าสถานีนอนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย) โดยใช้สถิติ Paired t-test

4.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนอนามัย โดยใช้สถิติ Paired t-test

4.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย โดยใช้สถิติ Paired t-test

4.6 กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาและเปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 94.83 จากนั้นจึงได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนอนามัย และผู้ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนอนามัย

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบประเด็นดังนี้

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.55 และอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.21 อายุเฉลี่ย 37.50 ปี อายุต่ำสุดคือ 21 ปี และอายุสูงสุดคือ 59 ปี

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.52 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.48

สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมา คือ โสด คิดเป็นร้อยละ 32.12 และม่าย/หย่า/แยก คิดเป็นร้อยละ 8.49

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 74.54 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ประกาศนียบัตร คิดเป็นร้อยละ 17.88 และระดับ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 7.58

ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสถานีนามัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน ในสถานีนามัย ระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมา คือระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.45 ปี และระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.21 โดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ย 12.19 ปี ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำสุดคือ 1 ปี และระยะเวลาการปฏิบัติงานสูงสุด 36 ปี

การดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสถานีนามัย หรือผู้ที่รักษาราชการแทนหัวหน้าสถานีนามัย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 และเป็น ผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย จำนวน 166 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.30 รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
21-30 ปี	70	21.21
31-40 ปี	133	40.30
41-50 ปี	114	34.55
51-60 ปี	13	3.94
$\bar{X} = 37.50$ S.D. = 7.86 Min. = 21 Max. = 59		
รวม	330	100.00
2. เพศ		
ชาย	160	48.48
หญิง	170	51.52
รวม	330	100.00
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	106	32.12
สมรส	196	59.40
ม่าย/ หย่า/ แยก	28	8.48
รวม	330	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ประกาศนียบัตร / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	59	17.88
ปริญญาตรี	246	74.54
ปริญญาโท	25	7.58
รวม	330	100.00
5. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในสถานีนามัย		
1-5 ปี	90	27.27
6-10 ปี	48	14.55
11-15 ปี	84	25.45
16-20 ปี	64	19.40
21 ปี ขึ้นไป	44	13.33
$\bar{X} = 12.19$ S.D. = 7.63 Min. = 1 Max. = 36		
รวม	330	100.00
6. การดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน		
หัวหน้าสถานีนามัยหรือผู้ที่รักษาราชการแทนฯ	164	49.70
ผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย	166	50.30
รวม	330	100.00

ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

1. ระดับสมรรถนะที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับ
ตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

ระดับสมรรถนะที่เป็นจริงตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัยและผู้ปฏิบัติงาน
ในสถานีนามัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า สมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับสูงมากจำนวน 1 ด้าน คือ สมรรถนะด้านจริยธรรม

($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.60) และอยู่ในระดับสูง จำนวน 8 ด้าน ($\bar{X} = 3.84 - 4.42$, S.D. = 0.55-0.63) สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านจริยธรรม ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.60) และด้านการบริการที่ดี ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.61) ส่วนสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการมองภาพองค์กรรวม ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.63) รองลงมา คือ ด้านการคิดวิเคราะห์ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.63) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.58)

สมรรถนะที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนอนามัย พบว่า สมรรถนะที่เป็นจริงโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับสูงมาก จำนวน 1 ด้าน คือ สมรรถนะด้านจริยธรรม ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.60) และอยู่ในระดับสูงจำนวน 8 ด้าน ($\bar{X} = 3.82 - 4.38$, S.D. = 0.56-0.67) สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านจริยธรรม ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.62) และด้านการบริการที่ดี ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.60) ส่วนสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการมองภาพองค์กรรวม ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ด้านการคิดวิเคราะห์ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.65) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.56)

สมรรถนะที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย พบว่า สมรรถนะที่เป็นจริงโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะที่เป็นจริงทุกด้านอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ($\bar{X} = 3.85 - 4.49$) สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านจริยธรรม ($\bar{X} = 4.99$, S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.59) และด้านบริการที่ดี ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.61) ส่วนสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการมองภาพองค์กรรวม ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ ด้านการคิดวิเคราะห์ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.61) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.60)

2. ระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

ระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนอนามัย และผู้ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ทุกด้านในระดับสูงมากเช่นกัน ($\bar{X} = 4.50 - 4.77$, S.D. = 0.48 - 0.61) สมรรถนะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ ด้านจริยธรรม ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.46) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.48) และด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ ($\bar{X} = 4.73$,

S.D. = 0.48) ส่วนสมรรถนะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.61) รองลงมา คือ ด้านการคิดวิเคราะห์ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.60) และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.58)

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัย พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ทุกด้านอยู่ในระดับสูงมากเช่นกัน ($\bar{X} = 4.50-4.77$, S.D. = 0.47-0.62) สมรรถนะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ ด้านจริยธรรม ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.47) รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.47) และด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.50) ส่วนสมรรถนะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ด้านการคิดวิเคราะห์ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.61) และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.62)

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ทุกด้านอยู่ในระดับสูงมากเช่นกัน ($\bar{X} = 4.51-4.77$, S.D. = 0.45-0.62) สมรรถนะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ ด้านจริยธรรม ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.45) และด้านการบริการที่ดี ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.62) สมรรถนะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.52) รองลงมา คือ ด้านการคิดวิเคราะห์ ($\bar{X} = 4.521$, S.D. = 0.45) และด้านการพัฒนาศักยภาพคน ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.51) รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน	สมรรถนะที่เป็นจริงตามการประเมินของหัวหน้า				สมรรถนะที่พึงประสงค์ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงาน				รวม					
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	หมายเหตุ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	หมายเหตุ						
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.93	0.56	สูง	สูง	3.92	0.58	สูง	สูง	4.50	0.61	สูงมาก	สูง		
2. การบริการที่ดี	4.30	0.60	สูง	สูง	4.29	0.61	สูง	สูง	4.72	0.50	สูงมาก	สูง		
3. การตั้งสมรรถนะ	3.98	0.60	สูง	สูง	4.00	0.55	สูง	สูง	4.56	0.60	สูงมาก	สูง		
4. จริยธรรม	4.51	0.60	สูงมาก	สูง	4.49	0.60	สูง	สูงมาก	4.77	0.47	สูงมาก	สูงมาก		
5. ความรวมแรง	4.38	0.62	สูง	สูง	4.45	0.59	สูง	สูง	4.74	0.47	สูงมาก	สูง		
6. การคิดวิเคราะห์	3.89	0.65	สูง	สูง	3.88	0.63	สูง	สูง	4.50	0.61	สูงมาก	สูง		
7. การมองภาพองค์รวม	3.82	0.67	สูง	สูง	3.84	0.63	สูง	สูง	4.50	0.60	สูงมาก	สูง		
8. การพัฒนาศักยภาพคน	4.24	0.59	สูง	สูง	4.21	0.61	สูง	สูง	4.69	0.51	สูงมาก	สูง		
9. ศิลปะการสื่อสารหัวใจ	3.99	0.60	สูง	สูง	4.01	0.57	สูง	สูง	4.57	0.60	สูงมาก	สูง		
รวมทุกด้าน	4.05	0.49	สูง	สูง	4.04	0.47	สูง	สูง	4.61	0.56	สูงมาก	สูง		
									4.63	0.52	สูงมาก	4.62	0.54	สูงมาก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามการประเมินของหัวหน้า สถานีนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย พบว่า ค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ โดยจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จากการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 สรุปได้ว่าไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า สมรรถนะที่มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ สมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์ รองลงมา คือ ด้านการมองภาพองค์รวม และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Mean difference = -4.41, -4.14 และ -3.62 ตามลำดับ) ส่วนสมรรถนะที่มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด คือ สมรรถนะด้านจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือ และด้านบริการที่ดี (Mean difference = -1.69, -2.05 และ -2.66 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ โดยภาพรวม พบว่า สมรรถนะที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าสมรรถนะที่พึงประสงค์ 28.68 คะแนน (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัยและผู้ปฏิบัติงาน ในสถานีนามัยจังหวัดสุพรรณบุรี

สมรรถนะ	Mean difference	Std Deviation	Std Error Mean	t	df	p-value
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	-3.57	3.18	0.18	-20.393	329	<0.001
2. ด้านการบริการที่ดี	-2.66	2.69	0.15	-17.992	329	<0.001
3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	-3.62	3.29	0.18	-19.987	329	<0.001
4. ด้านจริยธรรม	-1.69	2.45	0.14	-12.520	329	<0.001
5. ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ	-2.05	2.46	0.14	-15.069	329	<0.001
6. ด้านการคิดวิเคราะห์	-4.41	3.71	0.20	-21.571	329	<0.001
7. ด้านการมองภาพองค์รวม	-4.14	3.84	0.21	-19.570	329	<0.001
8. ด้านการพัฒนาศักยภาพคน	-3.01	2.98	0.16	-18.343	329	<0.001
9. ด้านศิลปะการสื่อสารสูงใจ	-3.53	3.10	0.17	-20.723	329	<0.001
รวมทุกด้าน	-28.68	20.41	1.12	-25.523	329	<0.001

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัย

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัย พบว่า ค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ โดยจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ทุกด้านของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จากการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 สรุปได้ว่าไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า สมรรถนะที่มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ สมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์ รองลงมา คือ ด้านการมองภาพองค์รวม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Mean difference = -4.22, -4.16 และ -3.65 ตามลำดับ) ส่วนสมรรถนะที่มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด คือ สมรรถนะด้านจริยธรรม รองลงมา คือ ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ และด้านบริการที่ดี (Mean difference = -1.62, -2.05 และ -2.50 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์โดยภาพรวม พบว่า สมรรถนะที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าสมรรถนะที่พึงประสงค์ 28.08 คะแนน (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี

สมรรถนะ	Mean difference	Std Deviation	Std Error Mean	t	df	p-value
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	-3.46	3.21	0.25	-13.813	163	<0.001
2. ด้านการบริการที่ดี	-2.50	2.58	0.20	-12.421	163	<0.001
3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	-3.65	3.60	0.28	-13.028	163	<0.001
4. ด้านจริยธรรม	-1.62	2.33	0.18	-8.872	163	<0.001
5. ด้านความร่วมมือร่วมใจ	-2.05	2.47	0.19	-10.643	163	<0.001
6. ด้านการคิดวิเคราะห์	-4.22	3.78	0.30	-14.286	163	<0.001
7. ด้านการมองภาพองค์รวม	-4.16	4.18	0.33	-12.771	163	<0.001
8. ด้านการพัฒนาศักยภาพคน	-2.81	2.92	0.23	-12.313	163	<0.001
9. ด้านศิลปะการสื่อสารสูงใจ	-3.60	3.34	0.26	-13.814	163	<0.001
รวมทุกด้าน	-28.08	21.57	1.68	-16.673	163	<0.001

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานอนามัย

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสถานอนามัย พบว่า ค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ โดยจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จากการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3 สรุปได้ว่าไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า สมรรถนะที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์มากที่สุด คือ สมรรถนะด้านการควิเคราะห์ รongลงมา คือ ด้านการมองภาพองค์รวม และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Mean difference = -4.42 , -4.15 และ -3.63 ตามลำดับ) และสมรรถนะที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์น้อยที่สุด คือ สมรรถนะด้านจริยธรรม รongลงมา คือ ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านการบริการที่ดี (Mean difference = -1.87, -2.07 และ -3.12 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์โดยภาพรวม พบว่า สมรรถนะที่เป็นจริงมีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าสมรรถนะที่พึงประสงค์ 29.26 คะแนน (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะ
ที่พึงประสงค์ ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสถานีนอนมัย จังหวัด สุพรรณบุรี

สมรรถนะ	Mean difference	Std Deviation	Std Error Mean	t	df	p-value
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	-3.67	3.16	0.25	-15.006	165	<0.001
2. ด้านการบริการที่ดี	-2.83	2.79	0.22	-13.029	165	<0.001
3. ด้านการสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ	-3.58	2.97	0.23	-15.544	165	<0.001
4. ด้านจริยธรรม	-1.77	2.57	0.20	-8.840	165	<0.001
5. ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ	-2.04	2.47	0.19	-10.636	165	<0.001
6. ด้านการคิดวิเคราะห์	-4.60	3.65	0.28	-16.248	165	<0.001
7. ด้านการมองภาพองค์รวม	-4.12	3.50	0.27	-15.167	165	<0.001
8. ด้านการพัฒนาศักยภาพคน	-3.20	3.03	0.24	-13.622	165	<0.001
9. ด้านศิลปะการสื่อสารหัวใจ	-3.46	2.85	0.22	-15.688	165	<0.001
รวมทุกด้าน	-29.27	19.24	1.49	-19.593	165	<0.001

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานอนามัย และผู้ปฏิบัติงานในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะไว้ตามลำดับดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 ศึกษาสมรรถนะที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

1.1.2 ศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

1.1.3 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานอนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

1.1.4 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

1.1.5 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสถานอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ หัวหน้าสถานอนามัยหรือผู้ที่รักษาราชการแทนหัวหน้าสถานอนามัย จำนวน 174 คน และผู้ปฏิบัติงานในสถานอนามัย จำนวน 174 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามการปฏิบัติเกี่ยวกับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่เป็นจริง เท่ากับ 0.9836 และได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ เท่ากับ 0.9847

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้รับผิดชอบงานพัฒนาบุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 348 ชุด และได้ปรับแบบสอบถามคืนจำนวน 330 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.83

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับสมรรถนะที่เป็นจริง และระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนอนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย โดยใช้สถิติ Paired t-test

1.3 ผลการวิจัย สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.3.1 สมรรถนะที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนอนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.47)

1.3.2 สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนอนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.54)

1.3.3 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนอนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี สรุปได้ว่า สมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.4 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี สรุปได้ว่า สมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของ

ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.5 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี สรุปได้ว่า สมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาและเปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้นำประเด็นต่าง ๆ มาอภิปราย ดังนี้

2.1 ระดับสมรรถนะที่เป็นของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผลการศึกษาสมรรถนะที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ที่พบว่า ระดับสมรรถนะที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านเกือบทุกด้านอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ปฏิบัติงานที่สถานีนามัย เฉลี่ย 12.19 ปี จึงทำให้มีระดับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะการปฏิบัติงานในสถานีนามัย อยู่ในระดับสูง และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ซึ่งอยู่ในกลุ่มวัยทำงาน จึงมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสถานีนามัย สำหรับผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของพรทิพย์ บุญเป็กข์ตระกูล (2543) ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในจังหวัดภูเก็ต เกี่ยวกับคุณลักษณะของครูที่เป็นจริงและที่คาดหวังตามทัศนะของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของครูที่เป็นจริงและที่คาดหวังตามทัศนะของนักเรียนทั้งรายด้านและภาพรวมไม่แตกต่างกัน คือ ระดับคุณลักษณะทั้งที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก การศึกษาของ

อนุชา วรหาญ (2546) ศึกษาความสามารถในการบริหารจัดการของหัวหน้าสถานีนอนามัยเพื่อการพัฒนา
งานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า หัวหน้าสถานีนอนามัยประเมินตนเองว่าเมืองค์ประกอบของ
ความสามารถในการบริหารจัดการ คือ ความรู้และการฝึกอบรมที่จำเป็น ทักษะที่ดี และทักษะ
ในระดับสูง การศึกษาของ พัชฌม เทียนศรี (2547) ศึกษาสมรรถนะการบริหารจัดการของผู้บริหาร
สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในฐานะนิติบุคคล เขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี พบว่า สมรรถนะการบริหารจัดการ
ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในฐานะนิติบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับที่มีสมรรถนะการบริหาร
จัดการมาก การศึกษาของ เสริมศิริ ช่างทอง (2548) ศึกษาบทบาทของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็น
จริงและที่พึงประสงค์ในทัศนคติของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลนครปฐม ประชากรที่ศึกษา คือ
พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า บทบาทที่เป็นจริง โดยภาพรวมของพยาบาล
หัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จิราภรณ์ โชติพฤษ์ชุกกุล (2546)
ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขที่เข้ารับการศึกษาต่อหลักสูตรประกาศนียบัตร
พยาบาลศาสตร์ เทียบเท่าปริญญาตรี (ต่อเนื่อง 2 ปี) ภาคพิเศษ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง
พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม
อยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก การศึกษาของ สุรพล เตชะกฤตธีรธำรง (2547) ศึกษาการประเมินตนเอง
เกี่ยวกับความสามารถให้บริการปฐมภูมิของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลพบุรี พบว่า
ความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทที่ประเมินตนเองว่าอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาของ กนิษฐ์
ไฉ่วศิริ (2547) ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการใน
ศูนย์สุขภาพชุมชนของจังหวัดนครนายก ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับ
ปานกลางเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการดำเนินงานด้านบริการ บริหารจัดการ และวิชาการ
การศึกษาของ ธีรพงษ์ ภูริโสภณ (2549) ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
วิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
ที่ไม่ใช่ข้าราชการ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านจริยธรรม อยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านความร่วมมือ
ร่วมใจ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีสมรรถนะ
ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.2 ระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับ ตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี

จากผลการศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
ระดับตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนอนามัยและ

ผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ที่พบว่าสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุข ระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ใน ระดับสูงมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัย ส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้โดดเด่นที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ผล การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพ แก่ประชาชน จึงมีผลทำให้ระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับสูงมาก ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ จักรพรรดี จิตมณี (2547) ศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในการบริหารจัดการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในการบริหารจัดการ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด การศึกษาของ สุพัชรี บุญปลอด (2548) ศึกษาคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้บริหารวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก มีจำนวน 6 ด้าน โดยมีคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม รวมอยู่ด้วย การศึกษาของ จิตรา ปราชญ์นิวัฒน์ (2549) ศึกษา สมรรถนะของสาธารณสุขอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ของสาธารณสุขอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 11 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์
- 2) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม
- 3) ด้านการทำงานเป็นทีม
- 4) ด้าน การคิดวิเคราะห์
- 5) ด้านภาวะผู้นำ
- 6) ด้านวิชาการ
- 7) ด้านการบริหาร
- 8) ด้านการสื่อสาร
- 9) ด้านการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 10) ด้านการแก้ปัญหา และ
- 11) ด้านบุคลิกภาพ และการศึกษาของ พนารัตน์ วิศเวทพนนิมิตร (2549) ศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาลศาสตร์ ใน พ.ศ. 2544 ถึง 2549 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาลศาสตร์ใน พ.ศ.2544 - 2549 ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 12 สมรรถนะ ซึ่งมีสมรรถนะด้านคุณธรรมจริยธรรม รวมอยู่ในสมรรถนะทั้ง 12 ด้าน นั้นด้วย แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีชา สมบูรณ์ประเสริฐ (2548) ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นใน การดำรงตำแหน่งเกษตรอำเภอ พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นในการดำรงตำแหน่งเกษตรอำเภอประกอบด้วย

- 1) สมรรถนะหลัก
- 2) สมรรถนะการบริหาร และ
- 3) สมรรถนะประจำสายงาน ซึ่งมีความจำเป็นใน ระดับมาก

2.3 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัย และผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัยจังหวัดสุพรรณบุรี

จากการศึกษาที่พบว่า ค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก หัวหน้าสถานีนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย มีความพึงประสงค์ให้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย มีระดับสมรรถนะหรือพฤติกรรมการทำงานในอนาคตที่สูงกว่าระดับสมรรถนะหรือพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน จึงทำให้ทำให้ผลจากการประเมินสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัตรชัย ทิรชวณิช (2545) ศึกษาการเปรียบเทียบพฤติกรรมของครูที่เป็นจริงกับพฤติกรรมที่คาดหวังในความคิดเห็นของนักเรียน โรงเรียนสตรี อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมทางด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอนและด้านบุคลิกภาพของครูที่เป็นจริงกับพฤติกรรมที่คาดหวัง ตามความคิดเห็นของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2) พฤติกรรมทางด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอนและด้านบุคลิกภาพของครูที่เป็นจริงกับพฤติกรรมที่คาดหวัง ตามความคิดเห็นของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกัน การศึกษาของ อัจฉรา ภูระธีระ (2546) ศึกษาความคาดหวังของบุตรวัยรุ่นตอนต้นและการปฏิบัติจริงในการอบรมเลี้ยงดูบุตรวัยรุ่นของบิดาในอำเภอเมืองจังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังต่อบทบาทในการอบรมเลี้ยงดูของบิดาของวัยรุ่นกับระดับการปฏิบัติจริงในการอบรมเลี้ยงดูบุตรของบิดา มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การศึกษาของ ชูวรรณ หวังกิตติกันต์ (2548) ศึกษาลักษณะภาวะผู้นำที่เป็นจริงและที่คาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำที่เป็นจริงและที่คาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความแตกต่างกัน และการศึกษาของ เสริมศิริ ช่างทอง (2548) ศึกษาบทบาทของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ในทัศนคติของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า บทบาทที่เป็นจริงโดยภาพรวมของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ บุญเป็งข์ตระกูล (2543 59-60) ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในจังหวัดภูเก็ต เกี่ยวกับคุณลักษณะของครูที่เป็นจริงและที่คาดหวังตามทัศนคติของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า

คุณลักษณะของครูที่เป็นจริงและที่คาดหวังตามทัศนะของนักเรียนทั้งรายด้านและภาพรวมไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของ ซูย (Siu, 1998:253-273) ได้ทำการวิจัยเรื่อง *Managing by competencies a study on the managerial competencies of hotel middle managers in Hong Kong* เพื่อระบุความแตกต่างของ สมรรถนะด้านบริหารของผู้บริหาร(ระดับกลาง) โรงแรมในฮ่องกง โดยการรับรู้ของผู้บริหาร (ระดับอาวุโส)โรงแรมในฮ่องกง พบว่า สมรรถนะด้านบริหารที่สำคัญ 11 ด้าน และยังพบอีกว่า สมรรถนะด้านการมุ่งผลลัพธ์และสมรรถนะด้านการวางแผนของ โรงแรมที่มีขนาดต่างกัน มีความแตกต่างกัน สมรรถนะในด้านการคำนึงถึงลูกค้าของผู้บริหารใน โรงแรมที่ถูกบริหาร โดยกลุ่มภายในประเทศและ ผู้บริหาร โรงแรมต่างประเทศแตกต่างกัน สมรรถนะด้านการมุ่งผลลัพธ์และสมรรถนะด้านแรงขับเคลื่อน บุคคลในกลุ่มลูกค้าตะวันตกและกลุ่มลูกค้าเอเชีย มีความแตกต่างกัน สมรรถนะด้านการสื่อสารและ สมรรถนะด้านการมุ่งผลลัพธ์ในแผนงานที่ต่างกัน มีความแตกต่างกัน และจากการวิจัยในครั้งนี้ยังพบ อีกว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนมัย มีค่าเฉลี่ยมากกว่า สมรรถนะที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนมัย จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญนาค หิมพงษ์ ปรางทิพย์ อุจะรัตน์ และศากุณ แสงพานิช (2541) ศึกษาบทบาทของผู้ตรวจการตามความคาดหวังและตามที่ปฏิบัติจริงในความคิดเห็นของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศิริราช พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคาดหวังต่อบทบาทด้านการบริหาร ด้านวิชาการ และด้านบริการของผู้ตรวจการพยาบาลมากกว่าตามที่ เป็นจริงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การศึกษาของ ยูวรรณมา หวังเกียรติกันต์ (2548) ศึกษาลักษณะภาวะผู้นำที่เป็นจริงและที่คาดหวังของ หัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำที่เป็นจริงและที่คาดหวังของ หัวหน้าหอผู้ป่วย แตกต่างกันตามลักษณะภาวะผู้นำทั้ง 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยของภาวะผู้นำที่คาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วยสูงกว่าภาวะผู้นำที่เป็นจริงทุกด้าน และ การศึกษาของ เอมานูเอล และคนอื่นๆ (Emmanuel et al. 2002:130-137) ได้ทำการวิจัยเรื่อง *Managerial Competency in Nigerian firms :An empirical and comparative analysis* ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะ ด้านบริหารทั้งของผู้บริหารชาวไนจีเรีย และผู้บริหารชาวอังกฤษในปัจจุบันน้อยกว่าสมรรถนะด้าน บริหารที่ต้องการในอนาคต

2.4 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนมัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนอนมัย ในจังหวัดสุพรรณบุรี

จากผลการศึกษาที่ พบว่า ค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนมัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตาม

การประเมินของหัวหน้าสถานีนามัย โดยภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก หัวหน้าสถานีนามัย เป็นผู้บริหารที่มีบทบาทหน้าที่ในการวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสถานีนามัย จึงมีความประสงค์ที่จะสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย มีระดับสมรรถนะหรือพฤติกรรมการปฏิบัติงานในอนาคตที่โดดเด่นกว่าระดับสมรรถนะหรือพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน เพื่อให้ผลจากการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของสถานีนามัย บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และตอบสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และอาจเนื่องมาจากหัวหน้าสถานีนามัย มีความต้องการที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จึงทำให้สมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของหัวหน้าสถานีนามัย มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรตักษณ์ ฤกษ์สมโภชน์ 2542: 9; สักดิ์พิสุทธิ์ อัครสิริธีรกุล (2544: 33) กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นการนึกคาดคะเนต่อบทบาทและหน้าที่ของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมตามตำแหน่งที่บุคคลได้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ซึ่งอาจเป็นความคาดหวังจากตนเองและบุคคลอื่นที่มีต่อการดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ของบุคคล และแนวคิดของเพรี ฮาลาก (2538: 10-11) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเป็นการตอบสนองความต้องการ ดังนั้น ความต้องการกับความคาดหวังเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแทบจะแยกกันไม่ออก หากมนุษย์เกิดความต้องการแล้วความคาดหวังก็จะตามมา และผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉัตรชัย ทิรฆวมัชช (2545) ศึกษาการเปรียบเทียบพฤติกรรมของครูที่เป็นจริงกับพฤติกรรมที่คาดหวัง ในความคิดเห็นของนักเรียนโรงเรียนสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมทางด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอนและด้านบุคลิกภาพของครูที่เป็นจริงกับพฤติกรรมที่คาดหวังในความคิดเห็นของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2) พฤติกรรมทางด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอนและด้านบุคลิกภาพของครูที่เป็นจริงกับพฤติกรรมที่คาดหวังตามความคิดเห็นของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกัน การศึกษาของ อัจฉรา ภูระธีระ (2546) ศึกษาความคาดหวังของบุตรวัยรุ่นตอนต้นและการปฏิบัติจริงในการอบรมเลี้ยงดูบุตรวัยรุ่นของบิดาในอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่าระดับความคาดหวังต่อบทบาทในการอบรมเลี้ยงดูของบิดาของวัยรุ่นกับระดับการปฏิบัติจริงในการอบรมเลี้ยงดูบุตรของบิดา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การศึกษาของ ยุวรรณา หวังกิริติกานต์ (2548) ศึกษาลักษณะภาวะผู้นำที่เป็นจริงและที่คาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำที่เป็นจริงและที่คาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความแตกต่างกันตามลักษณะภาวะผู้นำทั้ง 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การศึกษาของ

เสริมศิริ ช่างทอง (2548) ศึกษาบทบาทของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ ในทัศนคติของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า บทบาทที่เป็นจริงโดยภาพรวมของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก ส่วนบทบาทที่พึงประสงค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การศึกษาของ บุญนาท หิมพงษ์ ปรางทิพย์ อุจระรัตน์ และสาฤณ แสงพานิช (2541) ศึกษาบทบาทของผู้ตรวจการตามความคาดหวังและตามที่ปฏิบัติจริงในความคิดเห็นของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศิริราช พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคาดหวังต่อบทบาทด้านการบริหาร ด้านวิชาการ และด้านบริการของผู้ตรวจการพยาบาลมากกว่าตามที่ เป็นจริงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การศึกษาของ ฉัตรชัย ทิรพวงนิช (2545) ศึกษาการเปรียบเทียบพฤติกรรมของครูที่เป็นจริงกับ พฤติกรรมที่คาดหวังในความคิดเห็นของนักเรียน โรงเรียน สดึก อำเภอสดึง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมทางด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอนและด้านบุคลิกภาพของครูที่เป็นจริงกับพฤติกรรมที่คาดหวังในความคิดเห็นของนักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาตอนต้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2) พฤติกรรมทางด้านการ จัดกระบวนการเรียนการสอนและด้านบุคลิกภาพของครูที่เป็นจริงกับพฤติกรรมที่คาดหวังในความคิดเห็นของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกัน การศึกษาของ อัจฉรา ภูระธีระ (2546) ศึกษาความคาดหวังของบุตรวัยรุ่นตอนต้นและการ ปฏิบัติจริงในการอบรมเลี้ยงดูบุตรวัยรุ่นของบิดาในอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับ ความคาดหวังต่อบทบาทในการอบรมเลี้ยงดูของบิดาของวัยรุ่นกับระดับการปฏิบัติจริงในการอบรมเลี้ยงดู บุตรของบิดา มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การศึกษาของ ยวรรณา หวังกิริติกานต์ (2548) ศึกษาลักษณะภาวะผู้นำที่เป็นจริงและที่คาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำที่เป็นจริงและที่คาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความ แตกต่างกันตามลักษณะภาวะผู้นำทั้ง 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีคะแนนเฉลี่ย ของภาวะผู้นำที่คาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วยสูงกว่าภาวะผู้นำที่เป็นจริงทุกด้าน การศึกษาของ เสริมศิริ ช่างทอง (2548) ศึกษาบทบาทของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ในทัศนคติของ พยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า บทบาทที่เป็นจริงโดยภาพรวมของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก ส่วนบทบาทที่พึงประสงค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบ ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน แต่ผลการวิจัย ในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรทิพย์ บุญเป็กข์ตระกูล (2543: 59-60) ศึกษาความคิดเห็น ของนักเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในจังหวัดภูเก็ต เกี่ยวกับคุณลักษณะของครูที่เป็นจริง และที่คาดหวังตามทัศนคติของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของครูที่เป็นจริงและที่คาดหวังตาม ทัศนคติของนักเรียนทั้งรายด้านและภาพรวมไม่แตกต่างกัน คือ ระดับคุณลักษณะทั้งที่เป็นจริงและที่ คาดหวังอยู่ในระดับมาก

**2.5 เปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่
สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงาน
ในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี**

จากการศึกษาที่พบว่า ค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่เป็นจริงกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามการประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่หลักของข้าราชการ คือ การให้บริการที่ดีและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย มีความต้องการหรือพึงประสงค์ที่จะพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามเกณฑ์สมรรถนะที่กำหนด เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และภารกิจของสถานีนามัย เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของสถานีนามัย บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ พรลักษ์ณ์ ฤกษ์สมโภชน์ 2542: 9 ; ศักดิ์พิสุทธิ์ อัครสิริธีรกุล (2544: 33) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นการนึกคาดคะเนต่อบทบาทและหน้าที่ของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมตามตำแหน่งที่บุคคลได้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ซึ่งอาจเป็นความคาดหวังจากตนเองและบุคคลอื่นที่มีต่อการดำรงตำแหน่งนั้นๆ ของบุคคลก็ได้ และแนวคิดของเพชรี ฮาลาก (2538: 10-11) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเป็นการตอบสนองความต้องการ ดังนั้น ความต้องการกับความคาดหวังเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแทบจะแยกไม่ออก หากมนุษย์เกิดความต้องการแล้วความคาดหวังก็จะตามมา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สมาน ประวันโต (2548) ศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 4 มีการปฏิบัติทั้ง 2 ลักษณะอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานจำแนกตามองค์ประกอบของคณะกรรมการสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 4 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3 ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ระดับสมรรถนะที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ยกเว้นสมรรถนะด้านจริยธรรม ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก และระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูงมาก และเมื่อนำค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Mean difference) ระหว่างสมรรถนะที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ ตามผลการประเมินโดยภาพรวมของหัวหน้าสถานีนอนามัยและผู้ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัย มาจัดลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- ลำดับที่ 1 สมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์
- ลำดับที่ 2 สมรรถนะด้านการมองภาพองค์รวม
- ลำดับที่ 3 สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
- ลำดับที่ 4 สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
- ลำดับที่ 5 สมรรถนะด้านศิลปะการสื่อสารจูงใจ
- ลำดับที่ 6 สมรรถนะด้านพัฒนาศักยภาพคน
- ลำดับที่ 7 สมรรถนะด้านการบริการที่ดี
- ลำดับที่ 8 สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ
- ลำดับที่ 9 สมรรถนะด้านจริยธรรม

ดังนั้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี เกิดการพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ตามลำดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ ผู้รับผิดชอบงานพัฒนาบุคลากรทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอ ควรดำเนินการดังนี้

3.1.1 ควรเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนอนามัย ดังนี้

- 1) ด้านการคิดวิเคราะห์: ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการกำหนดปัญหาสาธารณสุข การระบุสาเหตุของปัญหา และวางแผนแก้ไขปัญหาสาธารณสุข จากสถานการณ์จำลองที่กำหนดให้
- 2) ด้านการมองภาพองค์รวม: ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการจากสถานการณ์จำลอง เพื่อหาวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เตรียมการรองรับสถานการณ์/ปัญหาสาธารณสุขที่อาจเกิดขึ้นได้ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการปฏิบัติงาน

3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ: โดยการจัดอบรมให้ความรู้และศึกษาดูงานเกี่ยวกับการนำภูมิปัญญาท้องถิ่น และวิถีชีวิตของประชาชนมาใช้ในการปฏิบัติงาน

4) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์: โดยการจัดอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกในการประเมินผลได้ผลเสีย และผลกระทบจากการให้บริการแก่ประชาชน และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ท้าทายและเป็นไปได้ยากตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

5) ด้านศิลปะการสื่อสารจูงใจ: โดยการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ทักษะหรือศิลปะในการพูด และหลักจิตวิทยา เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ฟังเห็นด้วยหรือคล้อยตาม

6) ด้านพัฒนาศักยภาพคน: โดยการสนับสนุนให้มีการติชมผลการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน เปิดโอกาสให้ผู้อื่นเสนอแนะวิธีการพัฒนางาน มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน

7) ด้านการบริการที่ดี: โดยการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วและต่อเนื่อง และทราบขั้นตอนการให้บริการ

8) ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ: โดยการสนับสนุนให้มีการแสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจในการปฏิบัติงานตามภารกิจของศูนย์สุขภาพชุมชนร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

9) ด้านจริยธรรม: โดยการเสริมสร้างสมรรถนะด้านจริยธรรมซึ่งอยู่ในระดับที่สูงมากให้คงสภาพเช่นนี้ตลอดไป โดยการให้รางวัล ชำยค่าตอบแทนที่สัมพันธ์ผลงาน หรือมอบประกาศเกียรติคุณ ให้แก่ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นด้านจริยธรรม เพื่อเป็นแรงเสริมในการปฏิบัติงานและเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่บุคคลอื่น

3.1.2 ควรติดตามประเมินผลการพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ตามวิธีการพัฒนาหรือเสริมสร้างสมรรถนะที่กำหนด

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานีนามัยหรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในระดับอำเภอ/จังหวัด

3.2.2 ควรศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในสถานีนามัยในแต่ละสาขาวิชาชีพ เช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่ทันตสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขชุมชน

3.2.3 การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ควรประเมินแบบ 360 องศา คือให้ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผู้ประเมิน และควรใช้แบบสังเกตพฤติกรรมร่วมด้วยในการประเมินสมรรถนะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากผู้ที่ถูกประเมิน

3.2.3 ควรศึกษาสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัยตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. อาจารย์ ดร.ปราโมทย์ วงศ์สวัสดิ์ วิทยาจารย์ 8 (รองผู้อำนวยการ)
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดสุพรรณบุรี
วุฒิการศึกษา ประชากรศาสตร์ดุสิตบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2541
2. อาจารย์สาธิตล ศิริสมบูรณ์เวช นักวิชาการสาธารณสุข 7 ว. (ด้านบริการทางวิชาการ)
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี
วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (บริหาร
สาธารณสุข)มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2542
3. อาจารย์มนูญ ศูนย์สิทธิ์ นักวิชาการสาธารณสุข 7 ว. (ด้านบริการทางวิชาการ)
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี
วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
(บริหารสาธารณสุข) มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2541
4. อาจารย์อำพล ปานเพชร นักวิชาการสาธารณสุข 7 ว. (ด้านบริการทางวิชาการ)
สถานีอนามัยตำบลคอนมะเกลือ อำเภออู่ทอง
จังหวัดสุพรรณบุรี
วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (ประชากรศึกษา)
มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2545
5. อาจารย์วีไล แก้วเกษเกษ นักวิชาการสาธารณสุข 7 ว. (ด้านบริการทางวิชาการ)
สถานีอนามัยตำบลคอนคา อำเภออู่ทอง
จังหวัดสุพรรณบุรี
วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (วัฒนธรรม
สาธารณสุข) มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2547

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามการวิจัย

เลขที่

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง “ สมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน
ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ”

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน
ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัยทุกแห่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสถานีนามัย (หรือผู้รักษาราชการแทนหัวหน้าสถานีนามัย)
ทุกแห่ง ๆ ละ 1 คน

กลุ่มที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัยทุกแห่ง ๆ ละ 1 คน

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน จำนวน 6 หน้า ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล
ในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการปฏิบัติเกี่ยวกับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของ
ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ตามเกณฑ์
สมรรถนะสำหรับตำแหน่งในราชการพลเรือน ของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ซึ่งประกอบด้วย
สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 4 สมรรถนะ รวมทั้งสิ้น 54 ข้อ

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด ทั้งนี้ ผลจาก
ตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านและหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานแต่อย่างใด เนื่องจาก
คำตอบที่ได้จะถือเป็นความลับ โดยผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น แต่จะมีประโยชน์ต่อการ
พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสาธารณสุขให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามชุดนี้

ขนิษฐา สุนพคุณศรี

นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือเติมข้อมูลของท่านลงในช่องว่าง

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. ปัจจุบันท่านอายุ ปี (นับถึงวันที่ 1 มกราคม 2551)
3. สถานภาพการสมรสของท่าน
() โสด () สมรส () ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน คือ
() ประกาศนียบัตร / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () ปริญญาตรี
() ปริญญาโท () ปริญญาเอก
5. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในสถานีนามัย ปี (นับถึงวันที่ 1 มกราคม 2551)
6. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง
() หัวหน้าสถานีนามัย (หรือผู้ที่รักษาราชการแทนหัวหน้าสถานีนามัย)
() ผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการปฏิบัติเกี่ยวกับสมรรถนะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน

ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 4 สมรรถนะ รวมทั้งสิ้น 54 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่พึงประสงค์ ไว้ดังนี้

- **สมรรถนะที่เป็นจริง** หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ที่แสดงออกมา ในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพของประชาชน

- **สมรรถนะที่พึงประสงค์** หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสถานีนามัย ที่ต้องการหรือคาดหวังให้แสดงออกมา ในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านสุขภาพของประชาชน

- **ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน นักวิชาการสาธารณสุข หรือพยาบาลวิชาชีพ ใดๆอย่างหนึ่ง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความถี่ของพฤติกรรมที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ดังนี้

- | | |
|---------------|---|
| ทุกครั้ง | หมายถึง แสดงออก/คาดหวังตามสมรรถนะนั้น <u>ทุกครั้ง</u> |
| เกือบทุกครั้ง | หมายถึง แสดงออก/คาดหวังตามสมรรถนะนั้น <u>เกือบทุกครั้ง</u> |
| เป็นบางครั้ง | หมายถึง แสดงออก/คาดหวังตามสมรรถนะนั้น <u>เป็นบางครั้ง</u> |
| ค่อนข้างน้อย | หมายถึง แสดงออก/คาดหวังตามสมรรถนะนั้น <u>ค่อนข้างน้อยครั้ง</u> |
| น้อยมาก | หมายถึง แสดงออก/คาดหวังตามสมรรถนะนั้น <u>น้อยมาก หรือนานๆ ครั้ง</u> |

บรรณานุกรม

- กนิษฐ์ โจ้วศิริ (2547) “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ
ในศูนย์สุขภาพชุมชนของจังหวัดนครนายก” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
(บริหารสาธารณสุข) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จักรพรรดิ จิตมณี (2547) “สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในการ
บริหารจัดการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542” การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จิตรา ปราชญ์นิวัฒน์ (2549) “สมรรถนะของสาธารณสุขอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”
วิทยานิพนธ์ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จิราภรณ์ โชติพฤษกุล (2546) “สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขที่เข้ารับการศึกษาคต่อ
ในหลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ เทียบเท่าปริญญาตรี (ต่อเนื่อง 2 ปี) ภาคพิเศษ
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง” วิทยานิพนธ์ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารสาธารณสุข สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ฉัตรชัย ทิรฉวนิช (2545) “เปรียบเทียบพฤติกรรมของครูที่เป็นจริงกับพฤติกรรมที่คาดหวังในความคิดเห็น
ของนักเรียนโรงเรียนสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์” การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ณรงวิทย์ แสันทอง (2547) *มารู้จัก Competency กันเถอะ*. กรุงเทพมหานคร : เอชอาร์ เซนเตอร์
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ คุณหญิง (2543) *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : เพื่อการปฏิรูประบบราชการ*
กรุงเทพมหานคร ศรีเมืองการพิมพ์
- ธีรพงษ์ ฤทธิโสภณ (2549) “สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการ
ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- บุญนาค หิมพงษ์ ปรางทิพย์ อุจะรัตน์ และสาคุณ แสงพานิช (2541) “บทบาทของผู้ตรวจการตามความ
คาดหวังและตามที่เป็นจริงในความคิดเห็นของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศิริราช”
วารสารการพยาบาล 16(3):46-56

- ประคอง กรรมสูตร (2538) สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญา เลิกสายเพิ่ง (2545) “ความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจประกันวินาศภัยต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปรีชา สมบูรณ์ประเสริฐ (2548) “สมรรถนะที่จำเป็นในการดำรงตำแหน่งเกษตรอำเภอ” วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต (ส่งเสริมการเกษตร) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พนรัตน์ วิศเวทพนนิมิตร(2549) “สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาลศาสตร์ใน พ.ศ. 2544 ถึง 2549” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรทิพย์ บุญเป็กข์ตระกูล (2543) “คุณลักษณะของครูที่เป็นจริงและที่คาดหวังตามทัศนะของนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดภูเก็ต” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยทักษิณ
- พรัลักษณ์ อุทัยสมโภชน์ (2542) “ความคาดหวังของข้าราชการสตรีในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อบทบาทสามี” วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พัชมน เทียนศรี (2547) “สมรรถนะการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานในฐานะนิติบุคคลเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เพชร हालาก (2538) “ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาาระดับล่าง ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ยุวรรณา หวังกิตติกันต์ (2548) “ลักษณะภาวะผู้นำที่เป็นจริงและที่คาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสุรินทร์” วิทยานิพนธ์ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารโรงพยาบาล) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์ ชีตสมรณะ :การบริหารทรัพยากรบุคคล สืบค้นเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2550

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กรุงเทพมหานคร

นานมีบุคส์พับลิเคชั่น

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2542) พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน กรุงเทพมหานคร สถาบันราชภัฏจันทรเกษม

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร(2542) ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม สกลนคร สถาบันราชภัฏสกลนคร

ศักดิ์พิสุทธิ์ อัครสิริธีรกุล (2544) “ความคาดหวังของวัยรุ่นที่มีต่อการเป็นแบบอย่างที่ดีของพ่อแม่”

วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยประชากรและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหิดล

สมาน ประวันโต (2548) “ บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 4” วิทยานิพนธ์

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สามารถ หงษ์วิไล (2547) “สมรรถภาพที่พึงประสงค์ของบุคลากร” วารสาร *For Quality* 11,84 (ตุลาคม) :88-90

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547) การกำหนดสมรรถนะของบุคคลเพื่อการสรรหาและ

เลือกสรร ศูนย์สรรหาและเลือกสรร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(2548) “ การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์”

เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องสมรรถนะของข้าราชการ 31 มกราคม 2548 สืบค้นเมื่อวันที่

2 ธันวาคม 2549 จากเว็บไซต์ <http://www.cgd.go.th/library/knowledge/competency>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) “คำจำกัดความและรายละเอียดสมรรถนะสำหรับ

ตำแหน่งในราชการพลเรือน” เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ เมื่อวันที่

31 มกราคม 2548

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547) “การพัฒนา

สมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคลในราชการพลเรือน” กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.พ.

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547)

“ทุนมนุษย์กับการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล”

สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (2545) *มาตรฐานการจัดบริการปฐมภูมิ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร

สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2545)

“คู่มือประเมินรับรองมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน”

สำเร็จ แหงกระโทก และรุจิรา มังคละศรี (2545) *ศูนย์สุขภาพชุมชนหนทางสู่ระบบบริการที่พึงประสงค์*

นครราชสีมา สมบูรณ์การพิมพ์

- สำเร็จ แหียงกระโทก และ รุจิรา มังคละศิริ (2549) แนวทางการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชนสู่วิชาชีพ
 สาธารณสุข พิมพ์ครั้งที่ 3 สมบูรณ์การพิมพ์
- สุพัชรี บุญปลอด (2548) “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก”
 วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุรชาติ ฅหนองคาย (2549) “ศักยภาพองค์การ (Competency)” สืบค้นจาก เว็บไซต์
http://atsc.doae.go.th/5_News/km_wangree/Competency.ppt วันที่ 15 กรกฎาคม 2549
- สุรพล เตชะกฤตธีรธำรง (2547) “การประเมินตนเองเกี่ยวกับความสามารถให้บริการปฐมภูมิของพยาบาล
 วิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลพบุรี” วิทยานิพนธ์ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
 (บริหารสาธารณสุข) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุรีย์ กาญจนวงศ์ (2541) “จิตวิทยาการมุ่งใจเพื่อการบริหาร : ความคิดพื้นฐานและความต้องการพื้นฐานของ
 มนุษย์” เอกสารการสอนหมวดวิชา จิตวิทยาการบริหาร โครงการ Global Competence Project
- เสริมศิริ ช่างทอง (2548) “บทบาทของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นจริงกับที่พึงประสงค์ในทัศนะของ
 พยาบาลในโรงพยาบาลนครปฐม” วิทยานิพนธ์ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
 (บริหารโรงพยาบาล) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อนุชา วรหาญ (2546) “ความสามารถในการบริหารจัดการของหัวหน้าสถานีอนามัย เพื่อการพัฒนางาน
 สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี” วิทยานิพนธ์ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
 (บริหารสาธารณสุข) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อังคณา สาลาด (2541) “ความคาดหวังในการฟื้นฟูสมรรถภาพในชุมชนของคนพิการทางกายและ/หรือ
 การเคลื่อนไหว : ศึกษาเฉพาะอำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี” วิทยานิพนธ์
 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- อัจฉรา ภูระธีระ (2546) “ความคาดหวังของบุตรวัยรุ่นตอนต้นและการปฏิบัติจริงในการอบรมเลี้ยงดูบุตรวัยรุ่น
 ของบิดาในอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
 (การพัฒนารอบครัวและสังคม) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อาภรณ์ ภูวิทพันธ์ (2546) การบริหารทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานของ Competency ค้นจากเว็บไซต์
<http://www.hrcenter.co.th> เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2548

Emmanuel,E.(2002) managerial Competency in Nigerian firms :An empirical and comparative.

Multinational Business Review.10(2),129-137.

Siu,V.(1998) Managing by competencies: a study on the managerial competencies of hotel middle managers in Hong Kong. Hospitality Management, 17, 253-273.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวชนิษฐา สุนพคุณศรี
วัน เดือน ปีเกิด	16 มีนาคม 2516
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี
ประวัติการศึกษา	สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปี พ.ศ. 2541
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี
ตำแหน่ง	นักวิชาการสาธารณสุข 7 ว. (ด้านบริการทางวิชาการ)