

สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง)¹

EMPLOYEES' COMPETENCIES IN THE DEPARTMENT OF HEALTH, MINISTRY OF PUBLIC HEALTH IN THAILAND (CENTRAL OFFICE).

ทิพวรรณ พูลเอียด²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรและปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง) ซึ่งมีจำนวน 986 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรกรมอนามัยหน่วยงานส่วนกลาง จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชาและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสิ่งสนับสนุนในการทำงานมีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ผู้บังคับบัญชาและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสิ่งสนับสนุนในการทำงานสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรได้ร้อยละ 60.3 ผู้บังคับบัญชาและการบริหารมีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรมากที่สุด รองลงมา คือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด คือ สิ่งสนับสนุนในการทำงาน

คำสำคัญ : สมรรถนะ, สมรรถนะในการทำงานของบุคลากร, กรมอนามัย

ABSTRACT

Job competencies are essential and central to every organization's human resource management system. Competencies can be used to help organizations create high performance. The objective of this study is to examine the factors affecting employees' competencies

in department of health, Ministry of Public Health in Thailand (Central Office). A standard questionnaire was used as the major instrument for data collection from 986 employees of department of health. The sample size of 300 employees were randomly selected using

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง)

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

the statistical formular and the data collected from respondents was analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

Keywords: Competencies, Employees' competencies, department of health

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศสู่ความเจริญก้าวหน้าและยั่งยืน สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน ผลักดันประเทศให้มีการเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง และสังคม ล้วนเกิดจากทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อทุกองค์การ เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้อย่างไม่มีขีดจำกัด องค์การทุกองค์การไม่ว่าจะภาครัฐหรือภาคเอกชน จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับศักยภาพของบุคลากรที่มีความเข้มแข็ง มีกำลังความสามารถเพียงพอในการขับเคลื่อนพัฒนาองค์การและประเทศได้อย่างเข้มแข็ง องค์การที่เห็นคุณค่าและใส่ใจในทรัพยากรมนุษย์ ใส่ใจในสมรรถนะของบุคลากร จะมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากร การพัฒนาความสามารถของแต่ละคนให้เหมาะสม อาจค้นพบสมรรถนะที่ซ่อนอยู่ของแต่ละบุคคลที่สามารถสนับสนุนให้เกิดประโยชน์ในอนาคตได้เช่นกัน การส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มขีดความสามารถตลอดจนพัฒนาทักษะที่ส่งผลต่อการมีสมรรถนะ (Competency) ที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรมีศักยภาพเพิ่มขึ้นในที่สุด บุคลากรที่มีศักยภาพจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้บุคลากรเติบโตอย่างมีศักยภาพ และที่สำคัญจะส่งผลให้องค์การพัฒนาศักยภาพของตนให้มีสมรรถนะสูงขึ้นได้เช่นกัน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีที่สุด เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและการพัฒนาขององค์การ ตลอดจนการวางแผนทรัพยากรบุคคลในระยะยาว การบริหารบุคคลที่มีสมรรถนะสูง (คนเก่ง) ในองค์การนั้น ควรมุ่งเน้นความสอดคล้องกับบริบทและการเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคใหม่ในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนทรัพยากรที่ส่งเสริมการพัฒนา สนับสนุนการโอกาสและช่องทางในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะที่ตรงกับงาน เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น จะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์การ การจัดการทรัพยากรที่ดี โดยมุ่งเน้นบุคลากรที่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้องค์การเจริญเติบโตไปข้างหน้าได้ อีกทั้งมนุษย์ต้องการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ ในขณะเดียวกันองค์การก็ต้องการเติบโตตลอดเวลาเช่นกัน องค์การจะก้าวไปข้างหน้าได้นั้นแน่นอนว่า ผู้ที่มีส่วนผลักดันสำคัญก็คือบุคลากรทุกคนทุกฝ่าย ศักยภาพทุกคนย่อมส่งผลต่อศักยภาพขององค์การ หากบุคลากรทุกคนทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพย่อมทำให้องค์การนั้นมีประสิทธิภาพตามไปด้วย

กรมอนามัยให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์การสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูง โดยกำหนด Good Governance เป็นยุทธศาสตร์สำคัญด้านการพัฒนาองค์การของกรมอนามัย ซึ่งกรมอนามัยมีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความสามารถจากกระบวนการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กรผ่านการใช้

ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) อุปนิสัย (Trait) บทบาททางสังคม (Social Role) การรับรู้ตนเอง (Self-Image) แรงจูงใจ (Motive) ประสบการณ์ (Experience) และความสามารถ (Abilities) ของแต่ละบุคคล โดยมีจุดมุ่งหมายให้คนกรมอนามัยเป็น “คนดี สร้างคุณค่า สร้างความสุข” ซึ่งผู้ศึกษามองว่าองค์การจะนำไปสู่การพัฒนาได้นั้น สิ่งที่เป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญขององค์การไปสู่องค์การสมรรถนะสูงก็คือทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ และมีสมรรถนะในการทำงานสูง เพื่อที่จะนำองค์การไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้

ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง) เพื่อศึกษาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรและปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้สามารถเข้าใจในสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขมากขึ้น สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ไปวางแผนการพัฒนาและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและเหมาะสม เป็นแนวทางในการวางแผนทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม นำไปสู่การการบริหารจัดการในภาครัฐที่มีคุณภาพ สามารถพัฒนาองค์การเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง High Performance Organization : HPO ตามนโยบายของกรมอนามัยและนโยบายของรัฐบาล ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้งเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานไปสู่ปัจจัยความสำเร็จและเป้าหมายขององค์การและประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง)

คำถามการวิจัย

1. สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง) อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง)

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง) อยู่ในระดับสูง
2. ผู้บังคับบัญชาและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสิ่งสนับสนุนในการทำงานส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542:113) ได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ (สมัตถนะ) เป็นคำนาม หมายถึง ความสามารถ สมรรถนะ (Competency) อาจมีการเรียกที่แตกต่างกันไป เช่น ความสามารถ ชีตความสามารถ สมรรถนะหรือศักยภาพ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) เรียกว่า สมรรถนะและใช้กับบุคคลและได้กำหนดคำนิยาม ความหมายของสมรรถนะ (Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

คำว่า “Competency” มีคำแปลที่เป็นภาษาไทยค่อนข้างหลากหลาย และแตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับว่า นักวิชาการที่ศึกษาจะแปลหรือให้คำจำกัดความไว้ตามความเข้าใจ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งบางท่านอาจแปลว่า “ศักยภาพ” หรือ “ความสามารถ” หรือ “ชีตความสามารถ” หรือ “ความสามารถเชิงสมรรถนะ” หรือ “สมรรถนะ” โดยทางราชการส่วนใหญ่จะใช้คำว่า “สมรรถนะ” แต่ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้ คำว่า “สมรรถนะ” มีนักวิชาการที่ศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังต่อไปนี้

David C. McClelland ได้เขียนบทความ Testing for Competence Rather than for Intelligence นำเสนอแบบประเมินรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) ขึ้น ซึ่งเป็นเครื่องมือประเมินตลอดจนค้นหาบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีซึ่งเรียกว่า “สมรรถนะ (Competency)” ตั้งแต่ทศวรรษ 1970s และเป็นจุดเริ่มต้นที่คำนี้ถูกใช้เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน (ธาดา รัชกิจ, 2562) David C. McClelland (1973:57). ได้ให้ความหมายสมรรถนะ (Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ สอดคล้องกับ Boyatzis (1982:2). ได้เขียนหนังสือชื่อ The Competent Manager: A Model of Effective Performance ซึ่งได้ใช้คำว่า Competencies และได้นิยามว่า เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Spencer and Spencer (1993:9). ก็กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ทักษะ และความสามารถในสิ่งที่สามารถทำได้ โดยได้รับผ่านประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์ชีวิตการศึกษา หรือการฝึกอบรม และ Woodall and Winstanley (1998:86). มีความเห็นว่าสมรรถนะ คือ ทักษะ ความรู้และความเข้าใจคุณสมบัติและคุณลักษณะ ค่านิยม ความเชื่อและทัศนคติ ซึ่งนำไปสู่การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตามบริบทสถานการณ์หรือบทบาท

นอกจากการให้ความหมายของสมรรถนะของนักวิชาการต่างประเทศแล้ว ยังมีนักวิชาการในประเทศไทย กล่าวถึงสมรรถนะไว้ดังนี้ ฌรงค์วิทย์ แสันทอง (2546:10). กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง ความรู้

ความสามารถทักษะและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงานในตำแหน่งนั้นๆ สมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป สอดคล้องกับ อารณีย์ ภูวิทย์พันธ์ (2553 :22 -23). อธิบายว่า Competency หมายถึง ความสามารถหรือศักยภาพหรือสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวที่กำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมที่แสดงออก "ทำอย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ (How)" มากกว่าการตอบว่า "อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ (What)" การกำหนด Competency 3 มุมมอง ได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา/ฝึกอบรม หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ 2) ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนโดยอาศัยระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา และ 3) พฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้เป็น เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ ตลอดจนงานสำนักงาน ก.พ. (2548:4). ก็ได้นิยามความหมายของสมรรถนะ (Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริหารที่ดี ซึ่งอธิบายว่า สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

จากนิยามของสมรรถนะของนักวิชาการ ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของสมรรถนะ หมายถึง ความสามารถในการทำงาน ซึ่งเกิดจากบุคลิกลักษณะภายในของบุคคล เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะ และประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์ชีวิต ตลอดจนการศึกษาหรือการฝึกอบรม เป็นความสามารถที่ประจักษ์ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะพฤติกรรมที่สามารถวัดและประเมินได้จากการสังเกตจากพฤติกรรมต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมา ทั้งนี้ สมรรถนะยังสามารถรวบรวม ถ่ายโอนทักษะและความสามารถจากพื้นที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นๆ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะบุคลากรภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548, 9-13) ได้กำหนดโมเดลสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ประเภท คือ สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยทุกคน และสมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน โดยผู้ศึกษาขออธิบายเฉพาะสมรรถนะหลัก ซึ่งสมรรถนะหลักคือคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ ดังนี้ 1) **การมุ่งผลสัมฤทธิ์** หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีที่สุดให้มีประสิทธิผล หรือให้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ อาจวัดหรือเทียบจากผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ผ่านมา หรือตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น รวมถึงการรังสรรค์การพัฒนาผลงาน หรือการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทาย อีกด้วย 2) **บริการที่ดี** หมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และ

ความพยายามให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ สามารถที่จะให้บริการได้บริการที่ดี ไม่เสียกลุ่มเป้าหมาย 3) การ **ส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ** หมายถึง ความสนใจ ใฝ่รู้ในอันที่จะส่งเสริมความรู้ความสามารถของตน ด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ 4) การ **ยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม** หมายถึง การดำรงตนและการประพฤติปฏิบัติตนตั้งงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ 5) การ **ทำงานเป็นทีม** หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม/หน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงาน

เพื่อสามารถอธิบายความเชื่อมโยงสอดคล้องของสิ่งที่ส่งผลต่อการมีสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรในแต่ละมิติได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงาน ได้ดังนี้

Dubois and Rothwell (2004:16). พัฒนาการของสมรรถนะมาจากการมุ่งเน้นในความสามารถที่อยู่ในตัวบุคคลที่ดีที่สุด และประสบความสำเร็จที่สุด เชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์ขององค์กร และการทำงานขององค์กรและบุคลากร สนใจในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐาน การอบรมและพัฒนาแบบเฉพาะจะปรับปรุงและเพิ่มความสามารถหลักขององค์กรได้

Likert (1961:134-137) กล่าวว่า ทฤษฎีหมุดเชื่อมโยง (Linking Pin Function Theory) การทำงานเป็นกลุ่มจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น การทำงานเป็นกลุ่มใช้ในทุกระดับขององค์กร ซึ่งจะขึ้นอยู่กับหมุดเชื่อมโยงก็คือผู้บังคับบัญชาหรือผู้แทน การงานแผนและการแก้ปัญหาเป็นเรื่องกลุ่มให้กลุ่มตัดสินใจโดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมจะทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจผูกพันยอมรับนับถือกัน ทฤษฎีการจัดรูปองค์การเชิงมนุษยสัมพันธ์ขึ้น เรียกว่าทฤษฎีหมุดเชื่อมโยง (Linking Pin Function Theory) จะต้องเชื่อมโยงระหว่างกันทั่วทั้งองค์กร ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มหนึ่งย่อมจะเป็นผู้อยู่ได้บังคับบัญชาในอีกกลุ่มหนึ่งที่อยู่สูงขึ้นไป และจะเป็นเช่นนี้ไปตลอดทั้งองค์กร

Stringer (1968 :81-82). กล่าวถึงโครงสร้างองค์กร ความเป็นทางการขนาดองค์กร และการกระจายอำนาจ หรืออาจกล่าวว่าเป็น การบังคับบัญชาและการบริหาร ความสัมพันธ์และการสนับสนุนที่มีอยู่ในองค์กรจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวกับงานได้ ซึ่งจะวัดเกี่ยวกับความเข้าใจหรือการรับรู้และความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ตลอดจนการเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยหรือความขัดแย้งในองค์กร อีกทั้ง การแบ่งงาน/ความชัดเจนในบทบาท เทคโนโลยี ลักษณะสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ที่เป็นตัวบ่งชี้แนวโน้มของความสำเร็จ ตลอดจนความเอาใจใส่ของผู้บริหาร นโยบายการบริหาร การจูงใจ/เป้าหมาย/ความ

ต้องการ มีวางเป้าหมายที่แน่นอน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กระบวนการติดต่อสื่อสารภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์การและการริเริ่มสิ่งใหม่

Forehand and Gilmer. (1964: 361-382). ได้กล่าวถึงลักษณะของสภาพแวดล้อมที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจ และปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์การ 2) การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงานอย่างเป็นธรรมชาติเหมาะสม การยอมรับและยกย่องชมเชย ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น ลักษณะงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ ตลอดจนการวางนโยบาย แนวทางวิธีปฏิบัติ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การได้รับความเอาใจใส่ และการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงคุณลักษณะทางสังคม การได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีกลุ่มทำงานมีประสิทธิภาพ อีกทั้งสภาพการทำงาน คือ สถานที่ทำงานที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ อย่างเพียงพอ

Herzberg, Mausner, and Syderman. (1959:113-119). ได้เสนอทฤษฎีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานว่า การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จและประสบความสำเร็จอย่างเต็มความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลอบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ ตลอดจนการ ได้รับการยกย่อง ทำให้บุคลากรทำงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ จากทฤษฎีของ Herzberg ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคลที่ส่งผลต่อการทำงาน การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จและประสบความสำเร็จอย่างเต็มความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งแสดงออกมาเป็นสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรนั้น ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ดี ตลอดจนลักษณะของผู้บังคับบัญชาและการบริหารงาน การที่บุคลากรจะแสดงออกมาถึงการยอมรับในความสามารถของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน สถานที่ทำงาน ความปลอดภัย อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ในการปฏิบัติงาน สิ่งสนับสนุนในการปฏิบัติงานต่างๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

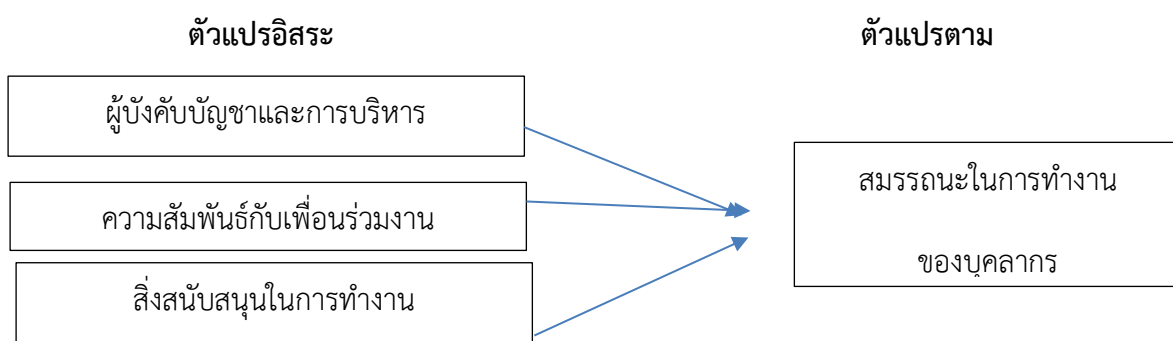
เมธา พันธรัมย์. (2556). ศึกษาปัจจัยสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดบุรีรัมย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.98$, $SD = 0.43$) 2) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความรู้สึกได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบต่องาน และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สถานภาพวิชาชีพ นโยบายและการบริหารงานขององค์การ เงินเดือนและปัจจัยในชีวิตส่วนบุคคล ร่วมกันทำนายแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จได้ร้อยละ 50 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 3) แรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จสามารถทำนายสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดบุรีรัมย์ได้ร้อยละ 35 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ชัยวุฒิ เทโพธิ์. (2563). แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล การฝึกอบรม การรับรู้แรงจูงใจขององค์การ การบริหารตนเอง และการสร้างความสมดุล ระหว่างชีวิตกับการทำงาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในด้านพฤติกรรม การแสดงออก การใช้อำนาจความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน และการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงาน ภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การ และทำให้บุคคลมุ่งมั่นปฏิบัติงานสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ การแสดงพฤติกรรม ค่านิยมเป็นสิ่งที่บุคลากรขององค์การให้คุณค่าและความสำคัญ มีการพัฒนาอันจะนำไปสู่การปฏิบัติร่วมกันจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์การ เป็นหลักยึดโยงองค์ประกอบอื่นๆ ขององค์การ ส่งเสริมและเอื้ออำนวยให้เกิดเอกภาพและความราบรื่นในการขับเคลื่อนองค์การ และนำองค์การไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

สุนิสา ธิปัตย์ และคณะ. (2563). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของกรมแพทยทหารบก ผลการวิจัยพบว่า 1) วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสมรรถนะของสมาชิกองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและองค์กรสมรรถนะสูงของกรมแพทยทหารบกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($=3.87, S.D.=0.73$) 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สมรรถนะของสมาชิกองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อองค์กรสมรรถนะสูงของกรมแพทยทหารบกและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อองค์กรสมรรถนะสูงโดยมีอิทธิพลผ่านสมรรถนะของสมาชิกองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013) ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์กรสมรรถนะสูงที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุนี้สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนขององค์กรสมรรถนะสูงได้ร้อยละ 98

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มีตัวแปรที่สำคัญที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข สามารถแสดงได้ดังนี้



ผู้บังคับบัญชาและการบริหาร หมายถึง ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชา สิ่งที่บ่งชี้ถึงความตั้งใจของผู้บังคับบัญชา การมองการณ์ไกลสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ได้ดี การสื่อสารนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย บริหารงานที่มี

ความโปร่งใส ยุติธรรม รับฟังความคิดเห็น ให้คำแนะนำปรึกษาในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถและให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานเดียวกัน ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการปรึกษาหารือ พูดคุยดูแลทุกข์สุขในการทำงานวางแผนและแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน ให้เกียรติยอมรับฟังความคิดเห็น และการส่งเสริมแนะนำในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน ความสนใจใฝ่รู้ที่จะพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นร่วมกัน

สิ่งสนับสนุนในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวและเอื้ออำนวยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและงบประมาณอย่างเพียงพอ การสนับสนุนการทำงานและการพัฒนาความรู้ ทักษะอย่างเพียงพอ มีสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะดวก สบาย ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการมีแหล่งข้อมูล ช่องทางที่สนับสนุนเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาความรู้ ตลอดจนการมีนโยบาย/โครงการ/กิจกรรมการอบรมพัฒนาเพิ่มความรู้ความสามารถในการทำงานของบุคลากร

สมรรถนะในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยเกิดจากพื้นฐานความรู้ ทักษะ และทัศนคติ นำไปสู่ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สมรรถนะในการทำงานที่ดีประเมินได้จากการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความสามารถในการวางแผนและแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานได้ ให้คำแนะนำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานรวมและผู้อื่นที่มีข้อสงสัยได้ มีทักษะในการทำงานร่วมกับกลุ่มคนที่หลากหลาย ตลอดจนการเป็นผู้ที่มีการพัฒนาตนเอง เรียนรู้วิชาการใหม่ๆ การแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์กับผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญและนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นของบุคลากรในหน่วยงานส่วนกลางสังกัดกรมอนามัย กลุ่มตัวอย่างวิจัย คือ บุคลากรในหน่วยงานส่วนกลางสังกัดกรมอนามัย โดยกลุ่มประชากรในหน่วยงานส่วนกลาง จำนวน 21 หน่วยงาน และบุคลากร จำนวนทั้งสิ้น 986 คน และกำหนดแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 300 ชุด

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยอ้างอิงตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่มีผู้วิจัยศึกษาไว้ ทั้งนี้แบบสอบถามเป็นการตั้งคำถามและให้กลุ่มตัวอย่างประเมินว่าตนเองมีพฤติกรรมหรือลักษณะการกระทำ หรือมีความคิด ความรู้สึกในคำถามแต่ละข้อเพียงไรแล้วให้คะแนน 1 ถึง 10 ในกรณีที่ประเมินตนเองแล้วมีพฤติกรรมหรือการกระทำ หรือมีความคิด ความรู้สึกเช่นเดียวกับข้อคำถามทั้งหมด โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่

1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน และส่วนที่ 3 ปัญหาหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical statistics) สถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา ได้แก่ 1) หาค่าจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของแบบสอบถาม 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) (\bar{X}) 3) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (SD) เพื่ออธิบายลักษณะการกระจายของข้อมูล

2. สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (inferential analytical statistics) เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวแปรต้น (independent variable) ที่มีผลต่อตัวแปรตาม (dependent variable) โดยใช้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างและวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน ดังนี้

1) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) SPSS หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

2) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์หรือการส่งต่อกันระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis-MRA) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวนหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระ (independent variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป

จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ผู้บังคับบัญชาและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสิ่งสนับสนุนในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง) โดยเขียนสูตรได้ดังนี้

$$PAC = a + b_1 ASP + b_2 RWC + b_3 SPW$$

PAC = สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย ASP = ผู้บังคับบัญชาและการบริหาร

RWC = ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน SPW = สิ่งสนับสนุนในการทำงาน

a = ค่าคงที่ b = สัมประสิทธิ์ของตัวแปร

ผลการวิจัย

1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.3) และเพศชาย (ร้อยละ 34.7) ส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี (ร้อยละ 43.7) รองลงมาอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 30.3) อายุต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ

14.7) และ 51 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 11.5) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 58.3) รองลงมา ปริญญาโทหรือสูงกว่า (ร้อยละ 33.3) และต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 8.3) ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ (ร้อยละ 65.7) รองลงมา พนักงานราชการ (ร้อยละ 22.3) และลูกจ้างประจำ (ร้อยละ 12) และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี (ร้อยละ 27) รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี, มากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 26.7 เท่ากัน) และ 16 – 20 ปี (ร้อยละ 9.7)

2) จากสมมติฐานการวิจัยที่ 1 สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย (ส่วนกลาง) อยู่ในระดับสูง ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตัวแปรหรือมาตรวัดด้านสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 107.147 โดยมีค่าสูงสุด 130 ค่าต่ำสุด 76 ประกอบกับผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรรายข้อ จึงสรุปได้ว่าบุคลากรกรมอนามัยมีสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ผู้บังคับบัญชาและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสิ่งสนับสนุนในการทำงานที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง) ผลการวิเคราะห์ลักษณะตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า สมรรถนะในการทำงาน (PAC) มีค่าเฉลี่ย 107.147 โดยมีค่าสูงสุด 130 ค่าต่ำสุด 76 ผู้บังคับบัญชาและการบริหาร (ASP) มีค่าเฉลี่ย 74.033 โดยมีค่าสูงสุด 90 ค่าต่ำสุด 44 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (RWC) มีค่าเฉลี่ย 67.317 โดยมีค่าสูงสุด 80 ค่าต่ำสุด 31 และสิ่งสนับสนุนในการทำงาน (SPW) มีค่าเฉลี่ย 58.187 โดยมีค่าสูงสุด 70 ค่าต่ำสุด 47

3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามทีละคู่ พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรผู้บังคับบัญชาและการบริหาร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับสมรรถนะในการทำงาน (ค่าความสัมพันธ์ = 0.732) ตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญรองลงมา (ค่าความสัมพันธ์ = 0.646)

ตามด้วยสิ่งสนับสนุนในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ (ค่าความสัมพันธ์ = 0.612) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่า ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์กันไม่เกิน 0.7 ทั้ง 3 ตัวแปรซึ่งสามารถนำเข้าสู่สมการวิเคราะห์ได้

4) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ เพื่อศึกษาตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามมีดังนี้ ค่าคงที่มีค่า $B = 2.218$ ค่า Sig. (นัยสำคัญ) = 0.000 ผู้บังคับบัญชาและการบริหาร มีค่า $B = 0.391$ ค่า Beta = 0.494 ค่า Sig. = 0.000 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่า $B = 0.206$ ค่า Beta = 0.265 ค่า Sig. = 0.000 สิ่งสนับสนุนในการทำงาน มีค่า $B = 0.130$ ค่า Beta = 0.114 ค่า Sig. = 0.035 ผลการศึกษาค่าการทำนายของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (R^2) มีค่า = 0.603 ค่า Durbin-Watson = 1.795 และค่า $F = 149.711$ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวที่ศึกษาทั้ง 3 ตัวแปร มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัยอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ

สิ่งสนับสนุนในการทำงาน จากค่าการทำนายสมการ (R2) หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสิ่งสนับสนุนในการทำงาน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของสมรรถนะ ในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย ได้ร้อยละ 60.3 พิจารณา ค่า B (Unstandardized Coefficients) ผู้บังคับบัญชาและการบริหาร มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย มากที่สุด รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสิ่งสนับสนุนในการทำงาน

5) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชาและการบริหาร มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากร กรมอนามัย มากที่สุดเท่ากับ 0.494 รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อสมรรถนะในการ ทำงานของบุคลากรกรมอนามัย 0.265 และสิ่งสนับสนุนในการทำงาน มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของ บุคลากรกรมอนามัยเท่ากับ 0.114 การวิจัยพบว่า ตัวแปรผู้บังคับบัญชาและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน และสิ่งสนับสนุนในการทำงาน เป็นตัวแปรที่มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ในกรณีการศึกษาบุคลากรกรมอนามัย พบว่า บุคลากรกรมอนามัยมีสมรรถนะในการทำงานอยู่ใน ระดับสูง โดยมีสมรรถนะในการทำงานที่สำคัญได้แก่ การให้บริการข้อมูลต่างๆ แก่ผู้ที่มาขอข้อมูล บุคลากร สามารถทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ และสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ตาม เป้าหมาย ทั้งนี้พบว่า ผู้บังคับบัญชาและการบริหารความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสิ่งสนับสนุนในการ ทำงานมีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นไปตามทฤษฎี ของ Dubois and Rothwell (2004). ที่กล่าวว่าพัฒนาการของสมรรถนะมาจากการมุ่งเน้นในความ ความสามารถที่อยู่ในตัวบุคคลที่ดีที่สุด และประสบความสำเร็จที่สุด เชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์ขององค์การ การ ทำงานขององค์การและบุคลากร สนใจในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐาน การอบรมและพัฒนาจะปรับปรุงและ เพิ่มความสามารถหลักขององค์การได้ จากการศึกษาตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่า

1) ลักษณะผู้บังคับบัญชาและการบริหารเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากร เป็นไปตามทฤษฎีของ Stringer (1968) กล่าวถึงโครงสร้างองค์การ ความเป็นทางการ ขนาด และการกระจาย อำนาจ หรืออาจกล่าวได้ว่า การบังคับบัญชาและการบริหาร ความสัมพันธ์และการสนับสนุนจะช่วยลดความ กังวลเกี่ยวกับงานได้ ตลอดจนนโยบายการบริหาร การสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ และการปรับตัว ซึ่ง การศึกษาพบว่า ลักษณะผู้บังคับบัญชาและการบริหารที่ส่งผลต่อสมรรถนะที่สำคัญคือ บุคลากรมีการยอมรับ ในความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชา และไม่รู้สึกลังเลที่จะปรึกษาหารือปัญหา ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาและ การบริหารจะสามารถลดความกังวล สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะสามารถทำงานและปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้ ลักษณะของผู้บังคับบัญชานั้น บุคลากรจะแสดงออกมาถึงการยอมรับในความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมของการบริหาร นอกจากนี้ การบริหารงานที่ผู้บังคับบัญชาสามารถ

ถ่ายทอดนโยบายและการจัดการระบบการบริหารภายในองค์กร การวางแผนเป้าหมาย/นโยบายในการทำงานให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจและยอมรับเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากร เป็นไปตามทฤษฎีของ Likert (1961) กล่าวว่า ทฤษฎีหมุดเชื่อมโยง (Linking Pin Function Theory) การทำงานเป็นกลุ่มจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพและทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น การวางแผนและการแก้ปัญหาโดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมจะทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจ ผูกพันยอมรับนับถือกัน เป็นทฤษฎีการจัดรูปองค์การเชิงมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งการศึกษาพบว่าลักษณะความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะที่สำคัญ คือ การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน มีการพูดคุยปรึกษาหารือและการดูแลทุกข์สุขในการทำงานร่วมกันเสมอ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ดี การได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความสามัคคี มีกลุ่มทำงานที่ทำก็จะมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานที่ดี ตลอดจนสามารถร่วมกันพัฒนาสมรรถนะความสามารถ และสามารถพัฒนางานร่วมกันได้อย่างดีเยี่ยม

3) สิ่งสนับสนุนในการทำงานเป็นอีกตัวแปรที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานเป็นไปตามทฤษฎี Forehand and Gilmer (1964) ได้กล่าวถึงลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สนับสนุนให้ทุนศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น ตลอดจนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านนโยบาย กระบวนการทำงานและข้อมูลข่าวสารการทำงานในองค์กร สถานที่ทำงานที่มีความสะอาด มีระเบียบ ปลอดภัย สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และสวัสดิการต่างๆ เพียงพอ ซึ่งการศึกษาพบว่า ลักษณะสิ่งสนับสนุนในการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะที่สำคัญ คือ การที่หน่วยงานมีนโยบาย/โครงการอบรมพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน มีช่องทางให้บุคลากรมีโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าสิ่งสนับสนุนในการทำงานจะส่งเสริมให้บุคลากรสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถและสร้างประโยชน์จากทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการพัฒนา

1) การศึกษาพบว่า ปัจจัยผู้บังคับบัญชาและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสิ่งสนับสนุนในการทำงานส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้วยสมรรถนะที่มีอยู่ได้อย่างเต็มความสามารถ การที่จะพัฒนาสมรรถนะที่มีอยู่ในตัว และสามารถดึงสมรรถนะความสามารถออกมาให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้นั้น องค์กรควรให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการทำงาน ตลอดจนการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของหน่วยงานให้สนับสนุนสมรรถนะในการทำงานของบุคลากร ดังนี้

1.1) ผู้บังคับบัญชาและการบริหาร เนื่องจากมีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัยมากที่สุด ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับประเด็นนี้มาก การปรับโครงสร้างการบริหารที่คล่องตัว ลดความเป็นทางการ สามารถยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมได้ ลดช่องว่างระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด มีกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ภาพอย่างสม่ำเสมอ มีการยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงานเมื่อปฏิบัติงานดี เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนนโยบายการบริหารและเป้าหมายที่ชัดเจน สอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและการสื่อสารที่ชัดเจน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการส่งงาน เปิดโอกาสการแสดงความคิดเห็นร่วมกันอย่างต่อเนื่อง นำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน อีกทั้งการแสดงออกของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารในการบริหารงานที่มีความโปร่งใส และยุติธรรม มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม แต่งตั้งโยกย้าย และการบริหารงานบุคคลอย่างเป็นธรรม

1.2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หน่วยงานควรมีการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากร ควรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้บุคลากรมีได้มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน เพื่อเพิ่มความสามัคคีและความร่วมมือกันมากขึ้น เช่น กิจกรรม Team Building กิจกรรมจิตอาสา กิจกรรมวันสำคัญต่างๆ กิจกรรมกลุ่มระดมความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน ได้แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ มีการปรึกษาหารือวางแผนและแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน กิจกรรมการออกกำลังกายและการผ่อนคลายจากการทำงานร่วมกัน อาจจัดมุมผ่อนคลายเพื่อให้บุคลากรมีพื้นที่ในการพูดคุยแลกเปลี่ยนทุกข์สุขในการทำงาน และทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันมากขึ้น อีกทั้ง อาจมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) เพื่อให้มีการทำงานที่หลากหลาย มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับกลุ่มคนที่หลากหลาย และสามารถเข้าใจในบริบทของแต่ละฝ่ายในการทำงานร่วมกันมากขึ้น ตลอดจนหน่วยงานมีการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะร่วมกันของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

1.3) สิ่งสนับสนุนในการทำงานก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงาน หน่วยงานควรมีนโยบาย/โครงการอบรมพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เช่น การอบรมตามสายวิชาชีพ การอบรมเพื่อการพัฒนาสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การอบรมพัฒนาทักษะต่างๆ ตามความสนใจและความถนัดของแต่ละคนอย่างต่อเนื่อง เพิ่มช่องทางให้บุคลากรมีโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอ เช่น ช่องทางการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบออนไลน์ มีห้องสมุดละมีสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย มีแหล่งข้อมูลสนับสนุนเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนา อย่างเหมาะสม อีกทั้ง สามารถจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่ส่งเสริมต่อการปฏิบัติงานบุคลากรอย่างเพียงพอ สามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้สะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ภายในองค์กร การส่งบุคลากรไปอบรมพัฒนาในหลักสูตรต่างๆ หรือการให้ทุนไปศึกษาต่อ เป็นต้น เนื่องจากสิ่งเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนในการทำงานของบุคลากรและสนับสนุนสมรรถนะในการทำงาน อีกทั้งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และสร้างประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1) การศึกษานี้เป็นการศึกษาสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย เป็นการศึกษาสมรรถนะในการทำงานของบุคลากร และปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะ ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงสมรรถนะการทำงานของบุคลากรของกรมอื่นๆ เพื่อศึกษาสมรรถนะของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง เป็นแนวทางในการวางแผนทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมกระทรวงสาธารณสุข

2) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) อย่างเดียว อาจจะทำให้ผลการศึกษาไม่ตรงกับความจริง เนื่องจากบุคลากรอาจจะตอบคำตอบที่ทำให้ได้ผลที่ดี ดังนั้น ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดเชิงลึกมากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ จะทำให้ผลการศึกษา มีความถูกต้องแม่นยำและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

3) ควรมีการศึกษานโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยการศึกษาทุกองค์ประกอบที่มีผลต่อการพัฒนาบุคลากร อาทิ การกำหนดนโยบาย การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง การโยกย้าย การปฐมนิเทศ การมอบหมายงาน การพัฒนาบุคลากร การประเมินผล สวัสดิการ และระเบียบ วินัย ตลอดจนนโยบายในระดับของผู้บริหาร เพื่อนำมากำหนดทิศทาง การวางแผนทรัพยากรบุคคล และการบริหารองค์การต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมอนามัย, (2562). รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) หมวด 5 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ประจำปี พ.ศ. 2562 กรมอนามัย.
- กรมอนามัย, (2564). รายงานประจำปีกรมอนามัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อักษรกราฟิกแอนด์ดีไซน์
- ชัยวุฒิ เทโพธ. (2563). แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2563
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2546). เทคนิคการจัดทำ Job Description บนพื้นฐานของ Competency และ KPI. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ธาดา รัชกิจ. (2562). เสริมสร้างสมรรถนะ (Competency) ให้บุคลากรส่งเสริมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เข้าถึงเมื่อ 15 เมษายน 2564. จาก <https://th.hnote.asia/orgdevelopment/190624-competency/>
- ปริญญา นาคปฐม. (2560). การพัฒนาสมรรถนะหลักเพื่อสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรบริษัทบริหารจัดการ จุดหมายปลายทาง (DMC) ในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ศึกษาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ แบบ 2.1 ศึกษาดุษฎีบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เมธา พันธุ์รัมย์. (2556). ปัจจัยสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พลับลิเคชันส์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). สมรรถนะของข้าราชการพลเรือนไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ พี.เอ.ลิฟวิ่ง.
- สุนิสา ธิปัตย และคณะ. (2563). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของกรมแพทยทหารบก. วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2563.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, (2553). COMPETENCY DICTIONARY. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์
- Boyatzis, R.E. (1982). The Competency Manager: A Model of Effective Performance. New York: John Wiley & Son.
- Dubois, D.D. and Rothwell, W.J. (2004). Competency - Based Human Resource Management. Amherst, MA : Human Resource Development Press
- Forehand, G.A., & Gilmer, V.H. (1964). Environmental variation in studies of or behavior. Psychological Bulletin, 62(6), 361-382.
- G.H. Litwin and R.A. Stringer. (1968). Motivation and Organization Climate (Boston, Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University)

Herzberg, F. Frederick; Mausner. Bernard; and Synderman. (1959). Block the Motivation to Work. New York: John Willey.

McClelland, David C. (1973). "Testing for Competence rather than Intelligence." American Psychologist. Retrieved April 11, 2021, from www.ei. Haygroup.com

Rensis Likert, The Human Organization, (New York : McGraw-Hill, 1977), p.134-137.

Spencer, L.M. and Spencer, S.M. (1993). Competency at Work: Models for Superior Performance. New York: John Wiley & Sons.

Woodall, J. & Winstanley, D. (1998). Management Development: Strategy and Practice. Blackwell Publishers, Oxford.