chaiyaphum medical journal
V.36 No.3 : 2016 – V.37 No.1 : 2017

การกำหนดสมรรถนะเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

สมฤทธิ์ รอดสนใจ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ และทราบแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ประชากรที่ศึกษา คือบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 140 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ยร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา : สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาสมรรถนะเป็นรายประเภทพบว่า สมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะด้าน สมรรถนะด้านการบริหารอยู่ในระดับมาก เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิโดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสูงกว่าสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ให้ความสำคัญของทรัพยากรบุคคลว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีบทบาทต่อความอยู่รอดอย่างยั่งยืนขององค์กรซึ่งการนำพาองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์สนองเป้าหมายและพันธกิจจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีทรัพยากรบุคคลที่ทรงคุณค่าทั้งในแง่ของความรู้ความสามารถทักษะตลอดจนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผลการวิจัย : มีข้อเสนอแนะ ควรจะให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ลักษณะงานของบุคลากรต้องมีการกำหนดพฤติกรรมตัวบ่งชี้ของแต่ละสมรรถนะและกำหนดเกณฑ์ระดับสมรรถนะให้ชัดเจนรวมถึงต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพและเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี ให้ความสำคัญกับระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับภารกิจบุคลากรควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเพิ่มความเชี่ยวชาญและความก้าวหน้าในสายอาชีพ

คำสำคัญ : สมรรถนะ, การพัฒนาบุคลากร, การบริหารทรัพยากรบุคคล

Competency For Development Work Efficiency of Staff in Chaiyaphum Public Health Organizations

Somrit Rodsonjai

Abstract

The purpose of this study are to know the appropriate competencies of staffs in Chaiyaphum Public Health Organization. To know the way to develop competencies of staffs in Chaiyaphum Public Health Organization. Sample was selected from the staffs in Chaiyaphum Public Health Organization, using simple random by accidental sampling. The tools used is questionnaires. Statistics used to analyze the data are Frequency distribution, Percentage, mean and standard deviation.

Results : Competencies of staffs in Chaiyaphum Public Health Organization in general is in a high standard. Considering work competencies in categories is found that Core competencies, Specific competencies and Management competencies are in a high standard. The opinion about the way to develop work competencies of staffs in Chaiyaphum Public Health Organization in general is in a high standard which is higher than assumption made since the manager of Public Health Organization pay attention in staffs who are the important resource in the Organization and have a role in Sustainable survival of the organization. Leading the organization to vision, goal and mission must has staffs who have knowledge, capabilities, skills and work performance.

Suggestion : The organization should focus on type analysis of work of staffs by setting Indicator and standard in each competencies, setting strategic staff development to make staffs workprofessionally. Attention on management system including setting management staff policy which is consisted with staff's missions. Staffs should realize that they should develop their competencies to increase their eXpertise and progress their carrer.

Key Words : competencies, Human Resources Development, Human Resource Management

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ธุรกิจที่มุ่งแสวงหารายได้ หรือธุรกิจที่ไม่มุ่งแสวงหารายได้ ต่างมุ่งดำเนินงานด้วยการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ สินค้า หรือบริการอย่างไม่หยุดนิ่ง สินค้าหลากหลายรูปแบบ และการลงทุนมากมายที่พร้อมจะทุ่มลงสู่สนามธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือองค์กรเอกชนล้วนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง หลาย ๆ องค์กร พบว่าความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competency Advantage) ที่สำคัญมาจากประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์กรที่สามารถเรียนรู้ถึงสถานการณ์ แนวคิด เทคนิคการดำเนินงาน และเทคโนโลยีต่าง ๆ จากภายนอก และเรียนรู้จากประสบการณ์ และจากการแลกเปลี่ยนกันภายในองค์กร เพื่อให้สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“บุคลากร” ถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการที่องค์การจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ ซึ่งถ้าองค์การเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ก็จะดีตามมา ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคลที่ถือว่า เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรบุคคลขององค์การมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีภารกิจหลัก ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรบุคคล การกำหนดงานหรือออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การสรรหาการคัดเลือก การประเมินผลพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนา ค่าตอบแทน สุขภาพและความปลอดภัย การพ้นจากงานของพนักงาน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บรรลุไปสู่เป้าหมายของงานอย่างมีประสิทธิภาพ[1]

องค์การต่าง ๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น

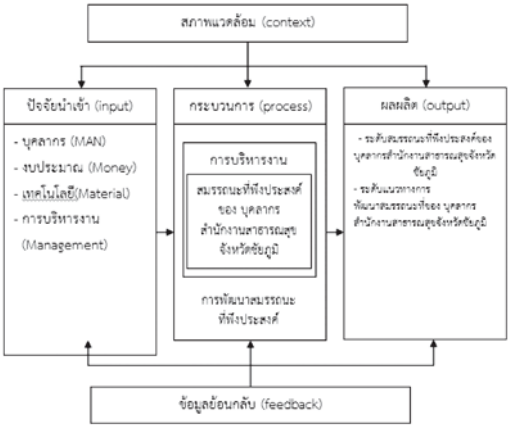
สมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ[2] ด้วยเหตุผลจากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อพัฒนาสมรรถนะและตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางเสนอในการกำหนดสมรรถนะและตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากร เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อส่งผลให้ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

2. เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิอยู่ในระดับปานกลาง

2. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิอยู่ในระดับปานกลาง

ขอบเขตการวิจัย

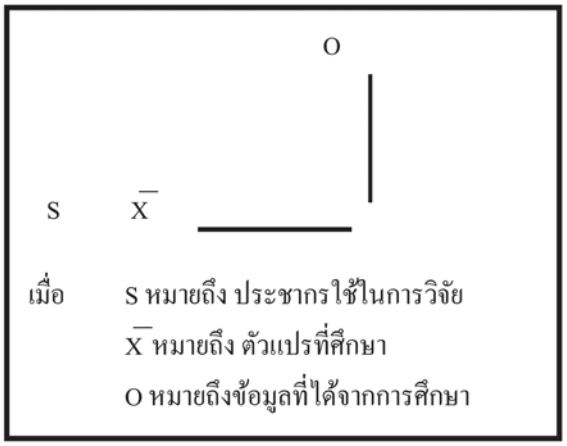
ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยของสำนักงาน ก.พ. ดังนี้

สมรรถนะที่พึงประสงค์(Y_{tot})
สมรรถนะหลัก Core Competency (Y_1)
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Y_{11})
2. บริการที่ดี (Y_{12})
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Y_{13})
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Y_{14})
5. การทำงานเป็นทีม (Y_{15})
สมรรถนะด้านการบริหารManagerial Competency (Y_2)
1. การมีวิสัยทัศน์ (Y_{21})
2. ความเป็นผู้นำ (Y_{22})
3. การควบคุมตนเอง (Y_{23})
4. การดำเนินการเชิงรุก (Y_{24})
5. การคิดเชิงกลยุทธ์ (Y_{25})
สมรรถนะเฉพาะด้านFunctional Competency (Y_3)
1. การคิดวิเคราะห์ (Y_{31})
2. ความเข้าใจองค์การและระบบราชการ (Y_{32})
3. การพัฒนาศักยภาพคน (Y_{33})

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยศึกษาเฉพาะกรณีที่มุ่งเน้นการพรรณนาที่มีแบบแผนการวิจัยในลักษณะเป็นแบบกลุ่มตัวอย่างเดียวศึกษาสภาวการณ์ไม่มีการทดลอง (the one shot non - e $\bar{X}$ perimental case study design) ซึ่งเขียนเป็นแผนผัง (diagram) ได้ดังนี้



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 140 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน 70 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ โดยแสดงเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert's five rating scale) แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) เพื่อสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่และประสบการณ์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 70 คน สามารถจำแนกตามข้อมูลทั่วไปดังนี้ เป็นชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 หญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6 อายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ 1-3 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 มีประสบการณ์ 4-6 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ประสบการณ์มากกว่า 6 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	22	31.4
หญิง	48	68.6
อายุ		
21-40 ปี	21	30.0
41-60 ปี	49	70.0
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	49	70.0
สูงกว่าปริญญาตรี	21	30.0
ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของท่าน		
หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน	8	11.4
บุคลากรสายวิชาการ	36	51.4
บุคลากรสายสนับสนุน	26	37.1
ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่		
1-3 ปี	11	15.7
4-6 ปี	8	11.4
มากกว่า 6 ปี	51	72.9

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, SD = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทพบว่าสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้วิจัยจัดเรียงตามลาดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สมรรถนะหลัก (Core Competency) ($\overline{X}$ = 4.14, SD = 0.49) สมรรถนะด้านการบริหาร

(Managerial Competency) ($\overline{X}$ = 3.96, SD = 0.46) สมรรถนะเฉพาะด้าน (Functional Competency) ($\overline{X}$ = 3.89, SD = 0.50) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ โดยภาพรวมของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ	$\overline{X}$	SD	ระดับ
1. สมรรถนะหลัก Core Competency (Y_1)	4.14	0.49	มาก
2. สมรรถนะด้านการบริหาร Managerial Competency (Y_2)	3.89	0.50	มาก
3. สมรรถนะเฉพาะด้าน Functional Competency (Y_3)	3.96	0.46	มาก

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิโดยภาพรวมของสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.14, SD = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยผู้วิจัยจัดเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การทำงานเป็นทีม ($\overline{X}$ = 4.14, SD = 0.60) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\overline{X}$ = 4.43, SD = 1.05) บริการที่ดี ($\overline{X}$= 4.19, SD = 0.64) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\overline{X}$ = 3.93, SD = 0.49) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\overline{X}$ = 3.91, SD = 0.49) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวม

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ	$\overline{X}$	SD	ระดับ
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Y_{11})	3.93	0.49	มาก
2. บริการที่ดี (Y_{12})	4.19	0.64	มาก
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Y_3)	3.91	0.58	มาก
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Y_{14})	4.43	1.05	มาก
5. การทำงานเป็นทีม (Y_{15})	4.23	0.56	มาก

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิโดยภาพรวมของสมรรถนะด้านการบริหารอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89, SD = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยผู้วิจัยจัดเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การควบคุมตนเอง ($\overline{X}$ = 4.10, SD = 0.68) การดำเนินการเชิงรุก ($\overline{X}$ = 3.88, SD = 0.64) ความเป็นผู้นำ ($\overline{X}$= 3.88, SD = 0.60) การมีวิสัยทัศน์ ($\overline{X}$= 3.82, SD = 0.60) การคิดเชิงกลยุทธ์ ($\overline{X}$= 3.72, SD = 0.61) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการบริหารของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิโดยภาพรวม

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ	$\overline{X}$	SD	ระดับ
1. การมีวิสัยทัศน์ (Y_{21})	3.82	0.60	มาก
2. ความเป็นผู้นำ (Y_{22})	3.88	0.60	มาก
3. การควบคุมตนเอง (Y_{23})	4.10	0.68	มาก
4. การดำเนินงานเชิงรุก (Y_{24})	3.88	0.64	มาก
5. การคิดเชิงกลยุทธ์ (Y_{25})	3.72	0.61	มาก

สมรรถนะที่พึงประสงค์ เฉพาะด้านของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.88, SD = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยผู้วิจัยจัดเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การพัฒนาศักยภาพคน ($\overline{X}$ = 4.03, SD = 0.54) การคิดวิเคราะห์ ($\overline{X}$= 3.88, SD = 0.61) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ($\overline{X}$ = 3.78, SD = 0.61) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์เฉพาะด้านของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิโดยภาพรวม

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ	$\overline{X}$	SD	ระดับ
1. การคิดวิเคราะห์ (Y_{31})	3.84	0.61	มาก
2. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Y_{32})	3.78	0.61	มาก
3. การพัฒนาศักยภาพคน (Y_{33})	4.02	0.59	มาก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิทุกข้อโดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.92, SD = 0.71) เมื่อพิจารณาระดับความเห็นด้วยเป็นรายข้อพบว่าระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยผู้วิจัยจัดเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมโดยการปลูกฝังจิตสานึกให้เป็นผู้ที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$= 4.20, SD = 0.62) ฝึกการทำงานเป็นทีมโดยการจัดสนทนากลุ่มร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดประสบการณ์การทำงานเชื่อมโยงงานด้านอื่น ๆ ($\overline{X}$ = 4.14, SD = 0.76) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้รับมอบหมายโดยการศึกษาแสวงหาความรู้จากงานที่ปฏิบัติและฝึกทักษะด้านต่าง ๆ ($\overline{X}$ = 4.09, SD = 0.69) การพัฒนาศักยภาพคนโดยการจัดทำแผนพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบให้เรียนรู้หลักจิตวิทยามนุษย์ ($\overline{X}$ = 3.94, SD = 0.74) การควบคุมตนเองโดยการฝึกสมาธิฝึกการวิปัสสนาให้ยึดมั่นถือมั่นในคุณธรรมและฝึกให้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ($\overline{X}$ = 3.93, SD = 0.78) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพโดยการศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองทั้งทางทฤษฎีและทางปฏิบัติในสายวิชาชีพและฝึกการจัดทำแผนปฏิบัติงานและเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.91, SD = 0.69) วิสัยทัศน์ส่งเสริมให้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้นและเข้ารับการอบรมเรื่องการวางแผนกลยุทธ์ของงาน ($\overline{X}$ = 3.91, SD = 0.73) การดำเนินการเชิงรุก โดยฝึกการช่างสังเกตการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ กระตุ้นเพื่อให้แสดงความคิดเห็นและฝึกการวางแผนการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.89, SD = 0.69) ความเป็นผู้นำโดยฝึกให้มีความกล้าและมอบหมายงานที่ต้องใช้การตัดสินใจ ($\overline{X}$ = 3.87, SD = 0.72) เข้าใจองค์กรและระบบราชการโดยเข้าปฐมนิเทศกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิให้ศึกษาค้นคว้าเรียนรู้วัฒนธรรมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ($\overline{X}$ = 3.83, SD = 0.65) บริการที่ดีโดยการส่งอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิด ($\overline{X}$ = 3.83, SD = 0.70) คิดวิเคราะห์งาน โดยการให้ศึกษาแผนงานอย่างละเอียดและให้วิเคราะห์ job description ($\overline{X}$ = 3.79, SD = 0.75) มีความคิดเชิงกลยุทธ์โดยให้ศึกษาและจดจำโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ตลอดจนอัตลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิให้ได้ ($\overline{X}$ = 3.73, SD = 0.72) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับความเห็นด้วยกับวิธีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	$\overline{X}$	SD	ระดับ
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้รับมอบหมาย โดยการศึกษาแสวงหาความรู้จากงานที่ปฏิบัติและฝึกทักษะด้านต่าง ๆ	4.09	0.69	มาก
2. บริการที่ดีโดยการส่งอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิด	3.83	0.70	มาก
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพโดยการศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองทั้งทางทฤษฎีและทางปฏิบัติในสายวิชาชีพและฝึกการจัดทำแผนปฏิบัติงานและเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน	3.91	0.69	มาก
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมโดยการปลูกฝังจิตสำนึกให้เป็นผู้ที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน	4.20	0.62	มาก
5. ฝึกการทำงานเป็นทีมโดยการจัดสนทนากลุ่มร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยน แลกเปลี่ยนแนวคิดประสบการณ์การทำงานเชื่อมโยงงานด้านอื่น ๆ	4.14	0.76	มาก
6. วิสัยทัศน์ส่งเสริมให้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้นและเข้ารับการอบรมเรื่องการวางแผนกลยุทธ์ของงาน	3.91	0.73	มาก
7. ความเป็นผู้นำโดยฝึกให้มีความกล้าและมอบหมายงานที่ต้องใช้การตัดสินใจ	3.87	0.72	มาก
8. การควบคุมตนเองโดยการฝึกสมาธิฝึกการวิปัสสนาให้ยึดมั่นถือมั่นในคุณธรรมและฝึกให้ทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.93	0.78	มาก
9. การดำเนินการเชิงรุกโดยฝึกการช่างสังเกตการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ กระตุ้นเพื่อให้แสดงความคิดเห็นและฝึกการวางแผนการทำงาน	3.89	0.69	มาก
10. มีความคิดเชิงกลยุทธ์โดยให้ศึกษาและจดจำโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ตลอดจนอัตลักษณ์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิให้ได้	3.73	0.72	มาก
11. คิดวิเคราะห์งานโดยการให้ศึกษาแผนงานอย่างละเอียดและให้วิเคราะห์ job description	3.79	0.75	มาก
12. เข้าใจองค์กรและระบบราชการโดยเข้าปฐมนิเทศกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิให้ศึกษาค้นคว้าเรียนรู้วัฒนธรรมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ	3.83	0.65	มาก
13. การพัฒนาศักยภาพคนโดยการจัดทำแผนพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบให้เรียนรู้หลักจิตวิทยามนุษย์	3.94	0.74	มาก

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การกำหนดสมรรถนะ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขชัยภูมิ” ผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสูงกว่าสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดชัยภูมิให้ความสำคัญของทรัพยากรบุคคลว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีบทบาทต่อความอยู่รอดอย่างยั่งยืนขององค์กร ซึ่งการนำพาองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ สนองเป้าหมายและพันธกิจ จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีทรัพยากรบุคคลที่ทรงคุณค่า ทั้งในแง่ของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ในฐานะผู้นำองค์กรจึงตระหนักถึงความสำคัญด้านศักยภาพและความสามารถของบุคลากร จึงต้องการให้เป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งยังต้องการให้บุคลากรเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการให้บริการที่ดี มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่และสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมตามจรรยาบรรณ ทำงานภายใต้สภาวะความกดดันได้ดี สามารถระงับอารมณ์ พฤติกรรมอันไม่เหมาะสม เพื่อรักษาศักดิ์ศรีของตนเองและองค์กร บุคลากรสำนักงานสาธารณสุขในฐานะผู้ที่ปฏิบัติงานในส่วนราชการระดับจังหวัดจึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่ต้องมีความขวนขวาย แสวงหาความรู้เพื่อการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เป็นผู้ที่มีความสามารถ มีทักษะปฏิภาณ ไหวพริบ มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และตรงตามความต้องการขององค์กร การปฏิบัติตนการวางตนก็เป็นสิ่งสำคัญมาก หากเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับทุกคนในองค์กรได้ดี ก็จะเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่จะช่วยในเรื่องของการรับข้อมูลข่าวสาร ความต้องการของทั้งบุคลากรในองค์กร การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อคำถามของผู้ที่มาขอรับบริการได้อย่างเหมาะสม เอาใจใส่ และมีกาลเทศะ จะทำให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความประทับใจและส่งผลให้รู้สึกดี ๆ ต่อองค์กร ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในทางกลับกันหากปฏิบัติตนที่ไม่เหมาะสม ก็อาจจะถูกมองในภาพลบตามไปด้วย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ต้องการบุคลากรที่มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตนในประเด็นต่าง ๆ สอดคล้องกับ[3]

2. จากผลการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสูงกว่าสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิให้ความสำคัญของทรัพยากรบุคคลและต้องการให้บุคลากรได้รับการพัฒนาการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลอย่างทั่วถึงทุกสาย การปฏิบัติงานจึงมีนโยบายกระจายอำนาจด้านการพัฒนาบุคลากรลงไปสู่ส่วนงานต่าง ๆ ให้สามารถตัดสินใจอนุมัติให้บุคลากรสามารถเข้ารับการพัฒนา

ตนเองได้อย่างอิสระ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ในฐานะที่เป็นส่วนงานในกำกับผู้บริหาร จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความรู้ทักษะความสามารถของบุคลากรและเลขานุการ และเห็นว่าการมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่เน้นการปลูกฝังจิตสำนึกให้เป็นผู้ที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ การให้เรียนรู้หลักจิตวิทยามนุษย์การให้มีความรู้สึกนึกคิดให้มีสติไตร่ตรองมีสติในการปฏิบัติงานตลอดเวลาและเป็นผู้ที่สามารถเจริญได้ด้วยปัญญาของตนเองอย่างชาญฉลาดการส่งเสริมให้เกิดความรอบรู้ ความถนัดและความสนใจในงานที่ปฏิบัตินั้นเป็นความต้องการมุ่งเน้นการพัฒนาด้านจิตใจผู้ปฏิบัติงานจึงควรจัดทำแผนพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบโดยวิธีการพัฒนานั้นต้องสัมพันธ์และสอดคล้องกับลักษณะของงานที่รับผิดชอบด้วยจะได้เป็นแรงที่ช่วยผลักดันและส่งเสริมความก้าวหน้าและประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงมีความสอดคล้องกับไพฑูรย์ สินลารัตน์ว่ารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในสายงานบริหารมีลักษณะใหญ่ 4 แบบคือ 1) การจัดประชุมสัมมนาหรือปฏิบัติการรูปแบบนี้จัดทำกันค่อนข้างกว้างขวาง 2) การศึกษาต่อ 3) การศึกษาดูงานฝึกงานเปลี่ยนงาน และ 4) รูปแบบอื่น ๆ นี้ครอบคลุมการบรรยายพิเศษเป็นครั้งคราวการประชุมแก้ปัญหากันเองภายในการจัดพิมพ์เอกสารและสอดคล้องกับ[4-10]

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิควรจะให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ลักษณะงานของบุคลากรต้องมีการกำหนดพฤติกรรมตัวบ่งชี้ของแต่ละสมรรถนะและกำหนดเกณฑ์ระดับสมรรถนะให้ชัดเจนรวมถึงต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพและเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี

2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิควรจะให้ความสำคัญกับระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

3. ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ควรจะกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับภารกิจสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

4. บุคลากรควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเพิ่มความเชี่ยวชาญและความก้าวหน้าในสายอาชีพ

5. ประกาศใช้เพื่อการประเมินต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของการปฏิบัติหน้าที่

2. ควรมีการวิจัยเพื่อสร้างตัวพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ

เอกสารอ้างอิง

1. ธงชัย สันติวงษ์. **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2542.
2. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. **คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก.** นนทบุรี : สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ., 2553.
3. มณีรัตน์ ฉัตรอุทัย. **การศึกษากรอบสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.** วารสารพระจอมเกล้าลาดกระบัง, 2551; 16(1):33-43.
4. บรรจง ครอบบัวบาน. **การศึกษาสมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่ดีของบุคลากรโรงพยาบาลชัยภูมิ.** วิทยานิพนธ์ (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 2549.
5. เชาวรัตน์ เตมียกุล. **รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะทางการวิจัยของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.** วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา, 2553; 23(76):46-52.
6. พัชรี อยู่ประเสริฐ. **การพัฒนาสมรรถนะระบบราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมโรงงานอุตสาหกรรม.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ศิลปศาสตร์ (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
7. สมชาย นาท้าว. **สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร : กรณีศึกษาสายงานระบบสายส่ง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2552.
8. จุฬารัตน์ คำวงค์ปิ่น. **การพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.** วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2551.
9. สนอง ชื่นราพันธุ์. **แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลเมืองมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง.** การศึกษาอิสระ (รป.ม.) สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553.
10. พิเศษ ปั้นรัตน์. **การศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสาย ข. และ ค. ตามหลักสมรรถนะ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร.** การศึกษาอิสระ (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2551.