



ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะ การปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ THE CORRELATION BETWEEN WORK MOTIVATION AND PERFORMANCE COMPETENCY OF PERSONNEL FOR DEVELOPING ORGANIZATION TO BE QUALITY

สุวัฒน์ โคตรสมบัติ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

Suwat Kotsombutt

Department of Health Service Support

บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงพรรณนา แบบภาพตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างวิธีการสุ่มแบบง่าย จำนวน 268 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันโปรดักโมเมนต์ (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 51.90 มีอายุเฉลี่ย 39.77 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 67.90 มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่กรมสนับสนุนน้อยกว่า 5 ปี มากที่สุดร้อยละ 52.60 มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ($\bar{x} = 3.95$, $SD = 0.61$) และระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ($\bar{x} = 4.31$, $SD = 0.54$) ผลความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.650$) ดังนั้นการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพเป็นองค์หลักในการบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพ ระบบสุขภาพภาคประชาชน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องขับเคลื่อนด้วยบุคลากรที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูง โดยการสนับสนุนและเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรเป็นกำลังหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, สมรรถนะการปฏิบัติงาน

Abstract

This descriptive and cross-sectional research aimed to study the level of work motivation and the level of Performance Competency of personnel in The Department of Health Service Support, Ministry of Public Health, and to study the correlation between work motivation and Performance Competency of personnel in The Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. The sample size selected by simple random sampling yielded several 8 people. The study tool was a questionnaire. The data were analyzed using a computer program to determine the frequency, mean, Standard, and deviation, and the correlation coefficient was analyzed using Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The result showed that most of the respondents were female, 51.90%, The average age was 39.77 years old, education in Bachelor's degree 67.90%, the working period in The Department of Health Service Support less than 5 years at most 52.60%, the level of work motivation was in a high level ($\bar{x} = 3.95$, $SD = 0.61$), and the level of Performance Competency wanting a high level ($\bar{x} = 4.31$, $SD = 0.54$).

The result of the correlation between work motivation and Performance Competency showed that work motivation was positively correlated with Performance Competency with statistical significance at the 0.01 level ($r = 0.65$).

Therefore, the development of the organization to quality is the main organization in the management of the health service system, public health system, and consumer protection which is necessary to be driven by highly competent personnel by supporting and increasing the motivation to work because personnel is the main force that is important in driving the organization to achieve its vision.

Keywords: Motivation, Performance Competency

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมในปัจจุบัน ทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องปรับตัว และการพัฒนาศักยภาพของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านบุคลากร เพราะบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญหลักที่ขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ โดยสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนดคุณลักษณะของบุคลากร ที่เรียกว่า “สมรรถนะ” (competency) ประกอบด้วย ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristic or attributes) ซึ่งบุคคลจะเป็นผู้ที่มีสมรรถนะได้ ต้องมีคุณลักษณะความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการนั้น ให้เกิดประโยชน์ในงานที่ทำได้ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549) การบริหารงานบุคคลของหน่วยงานราชการ ใช้กรอบแนวคิดของการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (strategic human resource management) ภายใต้ฐานแนวคิดทุนมนุษย์ (human capital) คือการที่จะบรรลุเป้าหมาย หรือภารกิจขององค์กรได้ หน่วยงานจำเป็นต้องรู้ถึงระดับสมรรถนะ (competency) ของบุคลากร ซึ่งสมรรถนะ แบ่งออกเป็น 3 หลักใหญ่ๆ ได้แก่ สมรรถนะหลัก (core competency) สมรรถนะตามตำแหน่ง หรือสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับงาน (functional competency) และสมรรถนะทางบริหาร (management competency) โดยสมรรถนะหลัก (core competency) จะเป็นความสามารถหลักที่บุคลากรทุกคนในองค์กรควรมี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552) ปัจจุบันองค์กรภาครัฐทุกองค์กรใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสม ที่จะทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จได้ (ธีรศักดิ์ คงศาสน์, 2550) โดยการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม จะทำให้ บุคลากร เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เพ็ญพิชชา ล้วนดี, 2559)

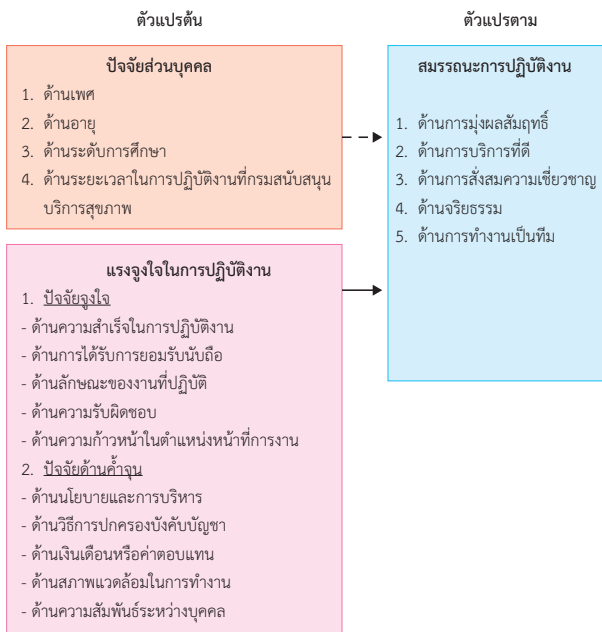
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพ

ระบบสุขภาพภาคประชาชน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งดำเนินการสนับสนุนหน่วยบริการสุขภาพในทุกระดับ ให้มีประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบบริหารจัดการ ระบบบริการสุขภาพ และระบบคุ้มครองประชาชนด้านบริการสุขภาพ ทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีสามารถพิทักษ์สิทธิ และเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน กระทรวงสาธารณสุข มุ่งมั่นดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีมาตรฐาน คุณภาพ ปลอดภัย และสมประโยชน์ ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถดูแลตนเองได้ และชุมชนสามารถจัดการสุขภาพของตนเองได้เพื่อการพึ่งตนเองด้านสุขภาพได้อย่างยั่งยืน และพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมทางการแพทย์ในระดับนานาชาติ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2565) ดังนั้น ด้วยเป้าหมายการดำเนินงานดังกล่าวจึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อน โดยต้องร่วมมือกันพัฒนาและสร้างสรรค์การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มสมรรถนะ เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ มาตรฐาน เพราะบุคลากรเป็นจุดแข็งและกำลังหลักที่ช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้ ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะทำการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ เพื่อให้ทราบปัจจัยที่จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และแรงผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ การพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ มาตรฐาน รวมทั้งเป็นแนวทางเพื่อการวางแผนและพัฒนาทรัพยากรบุคคล อันจะนำไปสู่การสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ในอนาคตของบุคลากรให้เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
2. ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. องค์กรมีข้อมูลและสารสนเทศประกอบการกำหนดแนวทางพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ และเอื้อต่อการทำงานของบุคลากรให้เกิดผลสัมฤทธิ์
2. บุคลากรได้รับการเสริมสร้าง และพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถให้เกิดสมรรถนะที่ตอบสนองการทำงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความผาสุกให้กับบุคลากรในองค์กร และสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมตามภารกิจขององค์กรได้อย่างแท้จริง

วิธีการศึกษา

ประชากร คือ บุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ณ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 878 คน กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปคำนวณกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน (e) เท่ากับ 0.05 และสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 268 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (check list) และข้อคำถามแบบปลายเปิด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Herzberg (1959) จำนวน 20 ข้อ ทั้งหมดเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ให้ผู้ตอบเลือกตอบด้วยการให้น้ำหนักความคิดเห็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด เกณฑ์การแปลผลแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง โดยใช้ค่าแตกต่างของระดับ คะแนนตามเบสท์ (Best J.w., 1977)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพฯ จำนวน 25 ข้อ ทั้งหมดเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ให้ผู้ตอบเลือกตอบด้วยการให้น้ำหนักความคิดเห็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด เกณฑ์การแปลผลแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง โดยใช้ค่าแตกต่างของระดับ คะแนนตามเบสท์ (Best J.w., 1977)

ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยตรวจสอบความถูกต้องของภาษา ความตรงของเนื้อหาและความถูกต้องของโครงสร้าง โดยผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ 3 ท่าน นำมาตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยใช้ดัชนีค่าความสอดคล้องของเนื้อหาค่า IOC (Index of item objective congruence) จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00 โดยใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (บุญมี พันธุ์ไทย, 2554) นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะทั่วไปที่ใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมายที่สุด จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้วิธีของแอลฟาครอนบาค (Cronbach's Coefficients Alpha) แบบสอบถามด้านแรงจูงใจ ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.932 และแบบสอบถามด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.923 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม (Questionnaire) มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งทำ

การเก็บข้อมูลกับบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน 268 ชุด ใช้เวลาทำแบบสอบถามประมาณ 5 - 10 นาที ต่อคน ต่อชุด โดยเป็นการให้ข้อมูลด้วยความสมัครใจและให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความอิสระในการให้ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคล ระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน และระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของ บุคลากรกรมสนับสนุนสุขภาพกระทรวงสาธารณสุขและหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะ การปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

การพิทักษ์สิทธิ์ผู้เข้าร่วมวิจัย กลุ่มตัวอย่างมีสิทธิ ในการตอบ หรือไม่ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทำหนังสือ ชี้แจง อธิบายวัตถุประสงค์การวิจัย ขั้นตอนการดำเนินการ วิจัย รวมทั้งประโยชน์ของงานวิจัย ให้กับกลุ่มตัวอย่าง และขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยในแบบสอบถามมีคำชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่า มีอิสระในการตอบหรือเข้าร่วมการวิจัย ซึ่งจะไม่มีผลต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเก็บเป็นความลับ และนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม และนำมาใช้ประโยชน์ใน การวิจัยเท่านั้น

ผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 51.90 เพศชาย ร้อยละ 48.1 มีอายุเฉลี่ย 39.77 ปี อายุมากที่สุด 60 ปี และน้อยที่สุด 24 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.9 มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เฉลี่ย 8.59 ปี

จากตาราง 1 โดยภาพรวมการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรกรมสนับสนุน บริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ($\bar{x} = 3.95$, $SD = 0.61$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่าปัจจัย ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.45$, $SD = 0.59$) รองลงมาคือด้านความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.31$, $SD = 0.60$) และปัจจัยค่าจูง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 0.78$) รองลงมาคือ ด้านนโยบายและ การบริหาร ($\bar{x} = 3.67$, $SD = 0.78$) ตามลำดับ

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (n = 268 คน)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	SD	ระดับ
ปัจจัยด้านจูงใจ			
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.31	0.60	สูง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.99	0.78	สูง
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.25	0.69	สูง
ด้านความรับผิดชอบ	4.45	0.59	สูง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.96	0.83	สูง
ปัจจัยด้านค่าจูง			
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.88	0.84	สูง
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	3.68	1.05	สูง
ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน	3.36	0.97	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.62	0.97	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.01	0.78	สูง
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.95	0.61	สูง

จากตารางที่ 2 โดยภาพรวมการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะ การปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ($\bar{x} = 4.31$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่าปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการปฏิบัติงาน มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{x} = 4.48$, $SD = 0.64$) จัดอยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการบริการทำงานเป็นทีม ($\bar{x} = 4.41$, $SD = 0.65$) จัดอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ และปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้าน

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{x} = 4.11$, $SD = 0.55$) จัดอยู่ในระดับสูง จากตาราง 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.01 ($r = 0.650^{**}$) โดยปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ มีระดับความสัมพันธ์ต่อระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.01 ($r = 0.621^{**}$) ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีระดับความสัมพันธ์ต่อระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.01 ($r = 0.589^{**}$)

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (n = 268 คน)

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.11	0.55	สูง
2. การบริการที่ดี	4.38	0.62	สูง
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.19	0.61	สูง
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.48	0.64	สูง
5. การทำงานเป็นทีม	4.41	0.65	สูง
สมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวม	4.31	0.54	สูง

ตาราง 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (n = 268 คน)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	สมรรถนะการปฏิบัติงาน		
	r	P-Value	ระดับความสัมพันธ์
1. ปัจจัยจูงใจ	0.703 **	< 0.001	ปานกลาง
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.621 **	< 0.001	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.491**	< 0.001	ปานกลาง
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.550**	< 0.001	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	0.641**	< 0.001	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	0.510**	< 0.001	ปานกลาง
2. ปัจจัยค้ำจุน	0.525 **	< 0.001	ปานกลาง
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.431**	< 0.001	ปานกลาง
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	0.412**	< 0.001	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน	0.401**	< 0.001	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.419**	< 0.001	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.589**	< 0.001	ปานกลาง
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	0.650**	< 0.001	ปานกลาง

*ค่าระดับนัยสำคัญ น้อยกว่า 0.05, **ค่าระดับนัยสำคัญ น้อยกว่า 0.01

อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัย (ปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ) ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งสำคัญนำไปสู่ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และการตั้งศักยภาพ ความสามารถได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากแรงจูงใจเป็นสิ่งที่สามารถช่วยตอบสนองความต้องการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2549) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากแรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำ คือบุคลากรเหล่านี้จะสามารถปฏิบัติงานได้ จะต้องมาจากความต้องการที่จะปฏิบัติงาน มีความตั้งใจ มุ่งมั่นและทุ่มเท และใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ

ผลการศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขภาพรวมบุคลากร อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับสูง อธิบายได้ว่า เป็นลักษณะพฤติกรรมของบุคลากรที่สะท้อนถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ และลักษณะเฉพาะของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขจำเป็นต้องมี ซึ่งผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานสูง และพยายามทุ่มเทความรู้ ความสามารถที่มี ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพิสิธิ ญาณกิตติคุณ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมเจ้าท่าโดยรวม อยู่ในระดับสูง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน อธิบายได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่กระตุ้นให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามสมรรถนะที่กำหนด อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพานี สฤกษ์วานิช (2549) อธิบายไว้ว่าการที่พนักงาน

อยากทำงาน มีความตั้งใจทำงาน ทุ่มเท และใช้ความพยายามในการทำงาน ทุ่มเท และใช้ความพยายามในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สร้างสรรค์ พัฒนางาน และองค์กร รวมถึงการคงอยู่ในองค์กรอย่างยาวนาน แต่หากคนทำงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คนก็จะเฉื่อยชา ขาดความตั้งใจ ขาดความเอาใจใส่ในการทำงาน ส่งผลให้มีคุณภาพการทำงานที่ต่ำลง แรงจูงใจจะเป็น will do factor ปัจจัยที่แสดงความเต็มใจ ความตั้งใจที่จะทำ และตรงกับแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบิร์ก Herzberg (1959) (Herzberg's Two Factor Theory) อธิบายถึงสาเหตุจูงใจในการทำงาน พบว่ามี 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการทำงาน หากได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีตามมา และสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญญาภา เอกวัตร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะด้านแรงจูงใจ/เจตคติมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r = 0.766$)

สรุปผล

บุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 268 คน มีระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ซึ่งด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านความรับผิดชอบ อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง และปัจจัยค้ำจุนอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับสูง มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่าปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง และปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าความสัมพันธ์ทางบวก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการนำเสนอผู้บริหารให้เห็นความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการดำเนินการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. องค์กรควรเสริมสร้างบรรยากาศในหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วยกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง กิจกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม ผลงาน R2R และควรสนับสนุนให้รางวัลแก่หน่วยงานที่มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ให้สูงขึ้น

3. องค์กรควรส่งเสริม และสนับสนุนเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันแบบสังคมแห่งการเรียนรู้ ตลอดจนพัฒนาต่อยอดให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเข้มแข็ง เช่น ดำเนินการผ่านกิจกรรมการสร้างพลังทีมงาน กระบวนการทำงานเป็นทีม และกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามัคคีในองค์กร (จากผลการศึกษาพบว่ามีสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับสูง) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดและทฤษฎีอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีความสอดคล้อง หรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำผลของการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดีขึ้น

2. เครื่องมือในการศึกษาควรตรวจสอบข้อคำถามให้มีลักษณะทั้งคำถามเชิงบวก และเชิงลบในแต่ละประเด็น เพื่อป้องกันผลการศึกษาที่คลาดเคลื่อนจากผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ควรศึกษาวิจัยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน เช่น ความมั่นคง ความปลอดภัยในการทำงาน ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอื่น ๆ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญอื่น ๆ ที่อาจนำไปสู่การจูงใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- Department of Health Service Support. (2022). Strategy. Retrieved October 31, 2022, from [\(in Thai\)](https://hss.moph.go.th/index2.php?form=2).
- Kongkasawat, T. (2007). *Competency in practice: how they do it*. Bangkok: Technology Promotion Association (Thai-Japanese). (in Thai).
- Lwandee, P. (2016). Job Motivation and Job Satisfaction among Nurses in Banphaeo Hospital Public Organization. *Kuakarun Journal of Nursing*, 22(1). (in Thai).
- Office of the Civil Service Commission (OCSC). (2009). *Handbook for determining competencies in the civil service*. Bangkok: Office of the Civil Service Commission (OCSC). (in Thai).
- Rassameethammachot, S. (2006). Competency based learning. Bangkok : Siri Wattana Interprinter
- Saritwanich, S. (2006). modern organizational behavior. Bangkok : Thammasat University
- Best J.w. (1977). *research in education (2nd ed)*. Englewood cliffs: New Jersey : Prentice Hall.
- Herzber F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Yankittinukul, K (2016). *Compliance with the main competencies of Marine Department officials*. Thesis Master of Arts, Ramkhamhaeng University. (in Thai).