

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยทำนายสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้ค้นหาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ โดยค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา หนังสือ และวารสารต่างๆ โดยได้กำหนดหัวข้อในการศึกษา ดังนี้

1. สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ

1.1 ความหมายและความสำคัญของสมรรถนะ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

1.3 สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ

1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ

2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.1 ความหมายและความสำคัญของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.2 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

3. บรรยากาศองค์การ

3.1 ความหมายและความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ

4. โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสุรินทร์

1. สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ

1.1 ความหมายและความสำคัญของสมรรถนะ

1.1.1 ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2531) หมายถึง ความสามารถ คุณภาพ หรือการที่มีคุณสมบัติเหมาะสมแก่การจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ตรงกับ

คำในภาษาอังกฤษว่า Ability แปลว่า ความสามารถซึ่งมีความหมายว่าเป็นความสามารถในการทำบางอย่างได้ดีหรือมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังใช้คำอื่นที่มีความหมายเดียวกันหรือคล้ายคลึงกับ competency แต่สะกดด้วยคำอื่นๆ เช่น capability, ability potential capacity และหรือการกล่าวถึงนิยามความหมายของคำ มีแตกต่างกันและความหลากหลายกัน รวมถึงความหลากหลายของคำนิยามในประเทศต่างๆ อาทิ เช่น คำว่า สมรรถนะ ในสหรัฐอเมริกาเป็นแบบเน้นเชิงพฤติกรรม (behavioristic) ประเทศอังกฤษ เป็นแบบเน้นทักษะ (functionalistic) และประเทศเยอรมนี ฝรั่งเศส และออสเตรีย เป็นแบบเน้นองค์รวม (holistic) (Sultana, 2008)

เคลมปี (Klemp, 1980 : 21) ให้ความหมายว่า “คุณสมบัติพื้นฐานที่ติดตัว และฝังลึกในตัวบุคคลที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ และหรือผลการปฏิบัติงานที่เด่น”

ริชาร์ด โบยาซีสท์ (Richard Boyatzis) (1982 อ้างถึงใน Bhardwaj, 2006) ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นกลุ่มของความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงาน ภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ภาพลักษณ์ของบุคคล บทบาททางสังคม หรือองค์ความรู้ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพและการใช้สมรรถนะของบุคคลเป็นฐานในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลต่อการทำงานที่ใช้สมรรถนะ โดยภาพรวมของบุคคลและบุคคลอื่นเพื่อใช้สมรรถนะให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

สเปนเซอร์ และ สเปนเซอร์ (Spencer and Spencer) (1993) ให้ความหมายว่า “เป็นคุณลักษณะใดๆ ที่อยู่ภายในบุคคล ซึ่งเป็นบ่อเกิดแห่งการปฏิบัติงานหรือการแสดงออกในสถานการณ์ต่างๆ ที่ได้ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด และหรือดีเด่นกว่าคนอื่นๆ”

ปาร์รี่ (Parry, 1996: 50) ให้ความหมาย “เป็นกลุ่มของความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่มีความเกี่ยวเนื่องกันที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลทั้งในด้านบทบาทความรับผิดชอบ และผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยมาตรฐานเกณฑ์วัดที่ได้รับการยอมรับ และสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ด้วยการอบรมและพัฒนา”

บาร์ทรัม แอท แอล (Bartram et al., 2002) ให้ความหมายว่า กลุ่มของพฤติกรรมซึ่งจำเป็นต้องใช้เป็นกลไกในการบรรลุผลลัพธ์ที่ปรารถนาหรือที่กำหนดไว้

เฮย์กรุป (Hay Group, 2548) ให้ความหมาย สมรรถนะว่าคือชุดแบบแผนพฤติกรรม ความสามารถ และคุณลักษณะที่ผู้ปฏิบัติควรมีในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จสำหรับนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารงานและการพัฒนาองค์กร เพื่อให้สมาชิกขององค์กรได้พัฒนาตนเอง เพื่อให้ปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรต้องการ

เดชา เดชะวัฒนะไพศาล (2543) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้และความสามารถ หรือพฤติกรรมของบุคลากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานหนึ่งๆ เราต้องรู้อะไร เมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้วเราต้องรู้ว่าจะทำงานนั้นๆ ได้อย่างไร และเราควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากรในองค์กร (superior performer) นั้นเป็นอย่างไร

สุกัญญา รัชมิธรรมโชติ (2548:17) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ (Competency) ว่า หมายถึง ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristic or attribute) ที่ทำให้บุคคลผู้นั้นทำงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น

ธำรงค์ดี คงาสวัสดิ์ (2548:6) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ (Competency) ว่า หมายถึง ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

จากการศึกษาความหมายของสมรรถนะพบว่านักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความหมายไปในทำนองเดียวกัน โดยใช้แนวคิดของ แมคคลีแลนด์ เป็นพื้นฐานในการให้ความหมายที่แสดงถึงความสำคัญขององค์ประกอบของสมรรถนะที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมและผลลัพธ์ที่ดีเลิศของงาน ซึ่ง แมคคลีแลนด์ (1970) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ” หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.:2548) กล่าวว่า “สมรรถนะ” คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ ก็จะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ตัวอย่าง เช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้นั้น หากขาดองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อ่อนน้อม ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

กรมการแพทย์ (2548) ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่งให้ประสบความสำเร็จและมีความโดดเด่น

กว่าคนอื่นๆ ในเชิงพฤติกรรม เช่น มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่าและได้ผลงานดีกว่าคนอื่นๆ เป็นต้น

สำนักการพยาบาล (2548) ให้ความหมายสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของพยาบาลที่เป็นผลมาจากความรู้ (knowledge) ความสามารถ (ability) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ต้องการให้มีเพื่อให้การปฏิบัติงานของพยาบาลบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจขององค์กร

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถทักษะและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลมีความสามารถสร้างผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่นๆ

1.1.2 ความสำคัญของสมรรถนะ

ในปัจจุบันสมรรถนะได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย และนิยมนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะ ดังนี้

โบยาซีสท์ (Boyatzis) (1982) ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ของสมรรถนะบุคคลและปัจจัยอื่นๆ กับผลลัพธ์ขององค์กรไว้ในทฤษฎีว่าด้วยพฤติกรรมการทำงานกับผลลัพธ์ขององค์กร (Contingency Theory of Action and Job Performance) เพื่อแสดงให้เห็นว่า ผลงานที่ดีเลิศขององค์กร เกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยสามประการคือ บุคคล งาน และองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล ได้แก่ วิสัยทัศน์ ปรัชญาในการทำงาน วิธีการทำงาน ความรู้ ความสามารถหรือสมรรถนะของแต่ละคน ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการในบทบาท ภารกิจ และหน้าที่เฉพาะของงานกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยบรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้าง ระบบ กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จเติบโตขององค์กร ความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสามประการ สามารถทำนายผลลัพธ์ขององค์กรได้ การปรับตัวให้เกิดความสอดคล้องเหมาะสมระหว่างบุคคลความต้องการของงาน และสิ่งแวดล้อมขององค์กร ก่อให้เกิดความสามารถหลักขององค์กร และส่งผลให้เกิดผลงานที่ดีเลิศ และความสามารถในการแข่งขันขององค์กรได้

ชูชัย สมิทธิไกร (2552:28) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร ดังนี้ 1) ช่วยให้องค์กรสามารถคัดสรรบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่ดีทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร 2) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนเอง เพื่อนำมาพัฒนา ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง 3) นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานในองค์กร 4) ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน

(Key Performance Indicator : KPIs) บรรลุเป้าหมาย 5) ช่วยให้นุคลากรปรับสมรรถนะของตนเองให้เข้ากับมาตรฐานที่องค์กรกำหนด

สุวิณี วิวัฒน์วานิช (2549:238) ได้กล่าวถึงสมรรถนะว่ามีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ดังนี้ 1) เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล 2) ช่วยให้การจัดทำแผนพัฒนามีทิศทางที่ชัดเจน ตรงตามความจำเป็นของแต่ละบุคคลอย่างแท้จริง 3) เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ขององค์กร 4) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงความสามารถของตนเอง ช่วยให้เกิดการพัฒนาเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น 5) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมขององค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กร 6) ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมาย 7) ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น

สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่น่ามาเป็นพื้นฐานจัดทำระบบหรือวางแผนในการพัฒนาทรัพยากรขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินขององค์กร และนำมาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร กล่าวคือ

1. เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กรและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคคลในองค์กรอย่างมีระบบ ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กร
3. เป็นมาตรฐานการแสดงผลพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคคล ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

1.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) ได้เริ่มขึ้นในปี ค.ศ.1970 โดยศาสตราจารย์ แมคคลีแลนด์ นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคลในองค์กร โดยเริ่มจากการพัฒนาแบบทดสอบบุคลิกภาพที่จะใช้ในการชี้วัดเจตคติเพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีเจตคติและนิสัยอย่างไร โดย แมคคลีแลนด์ เรียกคุณลักษณะของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผล การปฏิบัติงานที่สูงกว่ามาตรฐาน (Superior performance) นี้ว่าสมรรถนะ (competency) หลังจากนั้นเขาได้ทำการศึกษาวิจัยอีกหลายเรื่องก็ยืนยันว่า สมรรถนะเป็นตัวทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรในตำแหน่งหนึ่งๆ ได้ดีที่สุด และมีความเที่ยงเบนหรืออคติน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการคัดเลือกแบบเก่าๆ ซึ่งใช้วิธีการพิจารณาจากคะแนนผลการศึกษาจากสถาบันการศึกษาหรือการทดสอบความถนัดและการทดสอบความรู้ทางวิชาการ (Knowledge Academic Test) ทั้งนี้ แมคคลีแลนด์ ได้เผยแพร่ไว้ในบทความเรื่อง Testing for competence rather than for intelligence ในปี 1973 แมคคลีแลนด์ กล่าวว่า IQ ซึ่งประกอบด้วยความถนัดหรือความเชี่ยวชาญทางวิชาการ ความรู้ และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม แต่สมรรถนะบุคคลกลับเป็นสิ่งที่สามารถคาดการณ์ความสำเร็จในงานได้ดีกว่า (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค, 2546)

แนวคิดเรื่องสมรรถนะของ แมคคลีแลนด์ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าความสามารถของบุคคลส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานมากกว่า IQ ทำให้ได้รับความสนใจจากนักวิชาการทั่วไปอย่างมากและมีพัฒนาการขึ้นเป็นลำดับ ปี ค.ศ.1982 Boyatzis ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for the future ชื่อ The competent manager : A model of effective performance โดยใช้คำว่า Competencies เป็นคนแรก ปี ค.ศ.1994 ฮาเมล (Hamel) และ พรฮาลาด (Prahalad) เขียนหนังสือชื่อ Competing for the future และได้นำเสนอสิ่งที่เรียกว่า สมรรถนะหลัก (Core competencies) หรือความสามารถหลักขององค์กร โดยระบุว่าเป็นความสามารถที่จะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นสิ่งที่คู่แข่งไม่อาจเลียนแบบได้

ตั้งแต่ ปี ค.ศ.1980 ได้มีการนำแนวความคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในงานบริหารบุคคลในหน่วยงานราชการของสหรัฐอเมริกา โดยกำหนดว่าในแต่ละตำแหน่งงาน จะต้องมีความรู้ ทักษะ ความรู้ และความสามารถหรือพฤติกรรมนิสัยใดบ้าง และอยู่ในระดับใดจึงจะทำให้บุคลากรนั้นมีคุณลักษณะที่ดี มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง และได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารบุคคลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในสังคม หลังจากนั้น แนวความคิดเรื่องสมรรถนะ ได้ขยายผลมายัง

ภาคธุรกิจเอกชนของสหรัฐอเมริกามากยิ่งขึ้น สามารถสร้างความสำเร็จให้แก่ธุรกิจอย่างเห็นผลได้ชัดเจน ต่อมาได้มีการนำมาใช้เกี่ยวกับวิชาชีพเป็นเวลานานมากกว่า 20 ปี และในปัจจุบันได้รับการยอมรับอย่างมากกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร (Hogg 2005)

สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์กรที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติก่อนที่จะแพร่หลายเข้าไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ เช่น ไทยธนาคาร เครือปูนซีเมนต์ไทย ซินคอร์เปอร์เซ็น บริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) เนื่องจากภาคเอกชนที่ได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้ ทำให้เกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดเจน (ผู้จัดการรายสัปดาห์ 2548) มีผลให้เกิดความตื่นตัวในวงราชการ และได้มีการนำแนวคิดนี้ไปทดลองใช้ในหน่วยงานราชการ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้นำแนวคิดนี้มาใช้ในการพัฒนาข้าราชการพลเรือน โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคล (Competency-Based human resources management) เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีค่านิยม วัฒนธรรมเดียวกัน มีความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และพันธกิจหลักขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีเลิศและสร้างความสามารถในการแข่งขันเป็นผลลัพธ์สุดท้ายขององค์กร

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักอธิบายด้วยภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่มองเห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่ายคือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้และทักษะต่างๆ ที่ทุกคนมีอยู่และส่วนใหญ่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ (motives) อุปนิสัย (Traits) ภาพลักษณ์ภายใน (Self-image) และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) ส่วนที่อยู่ใต้น้ำมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก (ณรงค์วิทย์ แสันทอง 2547) โดยทั่วไปองค์กรส่วนใหญ่จะทำการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร โดยพิจารณาจากสมรรถนะด้านความรู้และสมรรถนะด้านทักษะเป็นส่วนใหญ่ เพราะสามารถทำได้ง่าย โดยอาจพิจารณาจากผลการศึกษา หรือการทดสอบความรู้ความสามารถ ส่วนสมรรถนะด้านแรงจูงใจ อัตมโนทัศน์ และอุปนิสัยนั้นจะไม่ค่อยวัดและประเมินมากนักเพราะเชื่อว่ามิอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งในความเป็นจริง หากสามารถเลือกได้ ควรพิจารณาสมรรถนะด้านคุณลักษณะ (แรงจูงใจ อัตมโนทัศน์ และอุปนิสัย) ของผู้สมัครเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคลเป็นส่วนพัฒนาที่ยากที่สุด ส่วนสมรรถนะด้านความรู้และทักษะนั้น เป็นสิ่งที่เราสามารถสอนฝึกฝนและพัฒนาได้ง่ายกว่า

1.2.2 ประเภทของสมรรถนะ ในปัจจุบันมีการจำแนกประเภทของสมรรถนะเป็นกลุ่มต่างๆ หลายประเภท จูดีพัตน์ พิษณุธาดาพงศ์ (2548: 40-41) แบ่งสมรรถนะเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1) สมรรถนะขององค์การ (Organization competency)

สมรรถนะขององค์การ หมายถึง การใช้กลยุทธ์ ความสามารถทางการแข่งขันและความได้เปรียบขององค์การในลักษณะที่ส่งผลต่อการมีผลประกอบที่ดีกว่าคู่แข่ง ในการกำหนดสมรรถนะขององค์การ นั้นจะต้องวิเคราะห์ วิสัยทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยม หรือ พฤติกรรมองค์การ ที่องค์การปรารถนา เป็นต้น สมรรถนะขององค์การจะต้องมีความเชื่อมโยงกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรม ค่านิยมขององค์การ

2) สมรรถนะหลัก (Core competency)

บางองค์การเรียกว่า จิตความสามารถทั่วไป (General competency, Professional) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่พนักงานทุกคนในองค์การ ต้องมี ไม่ว่าจะปฏิบัติงานในตำแหน่งใดก็ตาม สมรรถนะหลักเปรียบเสมือนตัวบ้าน ทั้งนี้เพราะ สมรรถนะหลักจะเป็นตัวกำหนด ตัวผลักดัน (driver) ได้ องค์การบรรลुวิสัยทัศน์ (vision) พันธกิจ (mission) และเป้าหมายในการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ตัวอย่างของสมรรถนะหลัก เช่น ความรอบรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์การ ความใฝ่รู้ ความเป็นเลิศในการบริการ ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ การปฏิบัติงานเป็นทีม เป็นต้น

3) สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Functional competency)

หรือบางองค์การเรียกว่า “Technical/Position/Job competency”

หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่พนักงานในแต่ละสายวิชาชีพจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะมีสมรรถนะที่แตกต่างกันไปตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ (Common functional competency) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่บุคลากรทุกตำแหน่งในสายวิชาชีพเดียวกัน หรือกลุ่มเดียวกัน (Job families) จำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

2. สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ (Special functional competency) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพเดียวกันจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

4) สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial competency)

หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่ผู้บริหาร จำเป็นต้องมี

แมคคลีแลนด์ (1973) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้ คือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมี เป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job competencies) หมายถึง จิตความสามารถของบุคคลกับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักบัญชีก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. สมรรถนะในงานหรือตามตำแหน่งงาน (Functional competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบในตำแหน่ง โดยตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือนแต่ความสามารถของหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีจิตความสามารถทางการสืบสวน สอบสวน บางคนมีจิตความสามารถทางปราบปราม เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคล ต้องมี หรือต้องทำเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีจิตความสามารถหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี หรือผู้จัดการบริษัท ต้องมีจิตความสามารถหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานทีมเป็น

5. สมรรถนะองค์กร (Organization competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรเท่านั้น เช่น บริษัทเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถพิเศษในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า บริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถผลิตรถยนต์ และบริษัททีโอเอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

อาภรณ์ ภูววิทยาพันธ์ (2548:33) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะ ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะ หรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของบุคคลในองค์กรโดยรวม ถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะประเภทนี้ ก็จะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ สมรรถนะประเภทนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลัก หรือกลยุทธ์องค์กร

2. สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial competency) คือ ความสามารถด้านการบริหารจัดการเป็นสมรรถนะที่มีได้ทั้งระดับผู้บริหาร และระดับพนักงาน

โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (role-based) แตกต่างตามตำแหน่ง
 ทางการบริหารงานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคคลในองค์กรจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานให้งานสำเร็จ
 และต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร

3. สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional competency) คือ ความรู้
 ความสามารถในการงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ (job-
 based) เช่น ตำแหน่งวิศวกรไฟฟ้า ควรต้องมีความรู้ทางวิศวกรรม นักบัญชีควรต้องมีความรู้ทาง
 บัญชี เป็นต้น หน้าที่งานที่ต่างกัน ความสามารถในการงานย่อมจะแตกต่างกันตามอาชีพ ซึ่งอาจ
 เรียกสมรรถนะชนิดนี้ว่า Functional competency หรือ Technical competency ก็ได้ อาจกล่าวได้ว่า
 สมรรถนะชนิดนี้เป็นสมรรถนะเฉพาะบุคคล ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ พฤติกรรม
 และคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริง ตามหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย แม้ว่า
 หน้าที่งานเหมือนกัน ไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น จะต้องมีความสามารถเหมือนกัน

1.2.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ

ธนชัย ชมจินดา (2554) ได้สรุปองค์ประกอบ หรือคุณลักษณะพื้นฐานของ
 สมรรถนะที่บุคคลจะต้องมี ดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Motives) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดถึง หรือมีความต้องการที่
 เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นตัวผลักดันให้บุคคลกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนอง
 ต่อเป้าหมายของตน และที่แตกต่างไปจากคนอื่น ๆ เช่น บุคคลที่มุ่งความสำเร็จ จะกำหนดเป้าหมายที่
 ทำลายมีความรับผิดชอบที่จะกระทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย และจะให้การป้อนกลับของข้อมูลเป็น
 ตัวประเมินเพื่อจะให้ได้ผลดียิ่งขึ้นกว่าเดิมอย่างสม่ำเสมอ

2. อุปนิสัย (Traits) เป็นลักษณะทางกายภาพของบุคคลที่แสดงอย่าง
 สม่ำเสมอในการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสาร และสถานการณ์ต่างๆ ที่ต้องเผชิญในชีวิตประจำวัน เช่น
 นักบินรบจะมีอุปนิสัยเป็นคนสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ที่รวดเร็ว และมีสายตาคม ผู้พิพากษา
 จะเป็นคนสุขุม เขียวเข่น และละเอียดรอบคอบ

3. มโนภาพหรือความคิดความเชื่อแห่งตน (Self-Concept) หรือ อัตมโน
 ทัศน์เป็นส่วนประกอบรวมของทัศนคติ หรือเจตคติ (attitude) ค่านิยม (value) และความเป็นตัวตน
 ของบุคคลในแง่ความรู้สึกและอารมณ์หรือที่เรียกว่าจิตภาพ (self-image) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลรวม
 ทั้งหมดของลักษณะประจำตัวบุคคล เช่น คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองก็จะแสดงให้เห็นถึง
 ความคิด ความเชื่อ และทัศนคติว่าเขาจะสามารถทำให้เกิดความสำเร็จได้ในสถานการณ์ใด ๆ ที่
 ต้องเผชิญ

4. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลมีและมีความรู้ความเข้าใจในความรู้ด้านนั้นๆ ที่ตนเองรู้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้ของหมอผ่าตัดที่จะต้องรู้ถึงระบบประสาทและกล้ามเนื้อของร่างกายมนุษย์เป็นอย่างดี ผู้พิพากษาจะต้องมีความรู้ในตัวบทกฎหมายต่างๆ อย่างครอบคลุมและผลการตัดสินของศาลที่เคยมีปรากฏแล้วเป็นอย่างดี

5. ทักษะ (Skills) คือ ความสามารถทางกายภาพและจิตภาพที่จะปฏิบัติต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ ความสามารถทางกายภาพสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมทางกายภาพ ที่จะปฏิบัติงาน ส่วนความสามารถทางจิตภาพจะเป็นด้านของทักษะเชิงความคิด เช่น ความสามารถเชิงวิเคราะห์ สังเคราะห์ การมองเห็นภาพรวม และองค์ประกอบย่อยของภาพที่ประกอบรวมอยู่ด้วยกัน และความคิดที่เป็นเชิงระบบเชื่อมโยงความรู้และทักษะเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของสมรรถนะที่สามารถสังเกตเห็นได้และวัดได้ และสามารถพัฒนาได้ง่ายกว่า

เพ็ญจันทร์ แส่นประสานและคณะ (2548) ได้เสนอองค์ประกอบของสมรรถนะ โดยแบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะไว้ 5 ประเภท คือ

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นองค์ประกอบที่เป็นความรู้ เฉพาะบุคคล
2. ทักษะ (Skills) คือ ความสามารถหรือสิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี
3. ทศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) และความคิดเห็นของตน (Self Concept)
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits)
5. แรงจูงใจภายใน (Motives) ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย

โทยาซีสท์ (Boyatzis :1999) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ และจัดกลุ่มสมรรถนะออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ความสามารถในการตนเอง (Self-awareness) ประกอบด้วย ความตระหนักรู้ในอารมณ์ (Emotional awareness) การประเมินตนเองอย่างถูกต้อง (Accurate Self-Assessment) และความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence)
2. การมีกฎในตนเอง (Self-regulation) ประกอบด้วย การควบคุมตนเอง (Self-Control) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Trustworthiness) การปรับตัว (Adaptability) ความเป็นระเบียบ (Conscientiousness) และนวัตกรรม (Innovation)
3. แรงจูงใจ (Motivation) ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement drive) ความมุ่งมั่น (Commitment) ความคิดริเริ่ม (Initiative) และการมองโลกในแง่ดี (Optimism)

4. การเอาใจใส่ต่อผู้อื่น (Empathy) ประกอบด้วย ความเข้าใจในผู้อื่น (Understanding others) การพัฒนาผู้อื่น (Developing others) การมีจิตมุ่งบริการ (Service orientation) อำนาจการจัดการกับความแตกต่าง (Leveraging diversity) และความรู้เกี่ยวกับการเมือง (Political awareness)

5. ทักษะด้านสังคม (Social skills) ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร (Communication) การจัดการกับความขัดแย้ง (Conflict Management) ภาวะผู้นำ (Leadership) ความฉับไวในการเปลี่ยนแปลง (Change catalyst) การยึดมั่นในข้อตกลง (Building bonds) การประสานสัมพันธ์และความร่วมมือ (Collaboration and cooperation) ความสามารถของทีมงาน (Team capabilities)

ชนินทร์ ชุนทพันธุ์ (2555) ในการวางแผนพัฒนาสมรรถนะผู้วางแผน ความสำเร็จขององค์ประกอบของสมรรถนะ ดังต่อไปนี้

1. ฐานข้อมูลสมรรถนะขององค์กร (Competency basket) หมายถึง ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง/กลุ่มงาน เพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

2. ประเภทของสมรรถนะ (Competency categories) หมายถึง การจำแนก รวบรวมสมรรถนะออกเป็นกลุ่มต่างๆ เช่น สมรรถนะหลัก สมรรถนะตามสายวิชาชีพ สมรรถนะ ร่วมของกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ สมรรถนะเฉพาะทาง และสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ

3. ชื่อสมรรถนะและคำจำกัดความ (Competency names and definitions)

3.1 ชื่อของสมรรถนะ (Competency names) เป็นการกำหนดหรือตั้งชื่อ สมรรถนะแต่ละตัวให้ชัดเจนซึ่งแตกต่างกับสมรรถนะตัวอื่นๆ ซึ่งจำทำให้บุคลากรใน องค์กรเข้าใจตรงกัน

3.2 คำจำกัดความของสมรรถนะ (Competency definition) เป็นการให้ ความหมายของสมรรถนะตัวนั้นๆ ว่าหมายถึงอะไร มีขอบเขตน้อยเพียงใด

4. ระดับของสมรรถนะ (Proficiency Scale) เป็นการกำหนดระดับทักษะ ความรู้ความสามารถของสมรรถนะซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

4.1 การแบ่งระดับความสามารถตามลำดับขั้นการบังคับบัญชา (Hierarchy Scale)

การแบ่งระดับความสามารถตามโครงการลำดับขั้นการบังคับ บัญชาขององค์กร เป็นการสะท้อนให้เห็นความแตกต่างของลำดับขั้นการบังคับบัญชา กับบทบาท

หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน ว่าแต่ละตำแหน่งต้องแสดงความสามารถหรือทักษะอย่างไรบ้าง เช่น

ระดับที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับที่ 2 พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ

ระดับที่ 3 พนักงานระดับผู้จัดการแผนกหรือเทียบเท่า

ระดับที่ 4 พนักงานระดับผู้จัดการส่วน

ระดับที่ 5 พนักงานระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือ กรรมการผู้จัดการ

4.2 การแบ่งระดับความสามารถตามความเชี่ยวชาญ (Expertise Scale)

การแบ่งระดับความสามารถตามความเชี่ยวชาญนี้ อาจแบ่งเป็น 3, 4 หรือ 5 ระดับก็ได้ ดังนี้

L1 Beginner มีความรู้และทักษะในขั้นพื้นฐาน สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ และงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

L2 Well-trained มีความรู้และทักษะในปัจจัยต่างๆ ในรายละเอียด สามารถนำความรู้และทักษะที่มีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

L3 Experienced มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนได้ สามารถนำมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างเสริมผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สามารถวางแผน ควบคุมติดตามงาน และให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กรได้

L4 Advanced มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนสูง สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานเชิงวิชาการ วางแผนการให้คำปรึกษาแนะนำภายนอกองค์กรได้ อธิบายภาพรวมของหน่วยงานและสามารถกำหนด/พัฒนารูปแบบวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ รวบรวม/ประยุกต์ใช้กระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ รวมทั้งถ่ายทอดแผนงานเชิงกลยุทธ์ภายในองค์กรได้

L5 Expert มีความเชี่ยวชาญ ชำนาญระดับสูง สามารถคิดในเชิงยุทธศาสตร์ นโยบาย ประเมิน คาดการณ์แนวโน้ม การคิดค้นสร้างนวัตกรรม ถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ รวมทั้งเป็นที่ปรึกษา/คณะกรรมการระดับองค์กรวิชาชีพภายในประเทศ และ/หรือนานาชาติ

5. ตัวชี้วัดเชิงพฤติกรรม (Behavioral Indicator) หมายถึง การกระทำตามบทบาทหน้าที่ ภายใต้อาณัติเฉพาะเจาะจง ในการกำหนดตัวชี้วัดเชิงพฤติกรรม ควรเขียนพฤติกรรมที่สังเกตและวัดได้อย่างชัดเจน ควรขึ้นต้นด้วยคำกริยา เช่น วิเคราะห์ วินิจฉัยให้คำปรึกษาแนะนำ เป็นต้น

1.2.4 การประเมินสมรรถนะ รูปแบบการประเมินสมรรถนะออกเป็น 2 รูปแบบ

คือ (1) การประเมินสมรรถนะองค์การ (2) การประเมินสมรรถนะบุคคล สำหรับการประเมินสมรรถนะองค์การ จะใช้สมรรถนะหลักและค่านิยมหลักซึ่งทุกคนในองค์การต้องมีส่วนร่วมกันโดยแสดงออกมาเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายหลักขององค์การมาประเมิน ส่วนการประเมินสมรรถนะบุคคล จะประเมินความรู้ ทักษะในการทำงานและสมรรถนะในงานซึ่งเป็นสมรรถนะระดับบุคคลที่แต่ละคนที่ทำงานอยู่ในองค์การมีความแตกต่างกันไป แต่ต้องเป็นสมรรถนะที่สนับสนุนให้เกิดผลงานที่บรรลุเป้าหมายหลักขององค์การ

ในการการประเมินสมรรถนะบุคคล หมายถึง การประเมินพฤติกรรมที่แสดงออกในการปฏิบัติงานของบุคคล เพื่อใช้ในการบริหารผลงานและการจ่ายค่าตอบแทน ในการประเมินสมรรถนะต้องมีการจัดทำมาตรวัดและกำหนดผู้ประเมิน วิธีการประเมินที่นิยมใช้มี 2 วิธี คือ การประเมินแบบ 360 องศา และการประเมินโดยให้ผู้ประเมินสังเกตพฤติกรรมที่เด่นชัด การประเมินสมรรถนะของส่วนราชการ ที่สำนักงาน ก.พ.กำหนด มี 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) มาตรวัดร้อยละของพฤติกรรมที่ทำได้ 2) มาตรวัดพฤติกรรมสมรรถนะที่แสดงจุดแข็งของผู้ถูกประเมิน 3) มาตรวัดสมรรถนะของผู้ถูกประเมินเทียบกับความเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้อื่น 4) มาตรวัดโดยอิงการเปรียบเทียบกับสมรรถนะของบุคคลในระดับเดียวกัน การประเมินผลการปฏิบัติราชการต้องประเมิน อย่างน้อยสององค์ประกอบ ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ โดยผลสัมฤทธิ์ของงานจะต้องมีสัดส่วนคะแนนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 พฤติกรรม การปฏิบัติราชการให้ประเมินจากสมรรถนะหลักตามที่ ก.พ. กำหนด และสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการตามที่ส่วนราชการ กำหนด

สำหรับแบบประเมินสมรรถนะบุคคลมีหลายแบบที่นิยมใช้มาก คือ 1) แบบมีการถ่วงน้ำหนัก โดยเปรียบเทียบระดับที่คาดหวังกับระดับผลงานจริงและ 2) แบบแสดงมาตรวัด 5 ระดับ

1.3 สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ

มาตรฐานกำหนดตำแหน่งของ ก.พ. ได้กำหนดให้สาขางานพยาบาลวิชาชีพเป็นตำแหน่งประเภทวิชาการ ลักษณะงานโดยทั่วไปครอบคลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานการพยาบาล ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติโดยผู้รับใบอนุญาตประกอบโรคศิลปะสาขาการพยาบาลหรือสาขาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ปฏิบัติงานส่งเสริมและพัฒนาบริการการพยาบาลและปฏิบัติงานตรวจวินิจฉัยและบำบัดรักษาภายใต้การควบคุมของแพทย์ โดยทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ วางแผนงานประสานงาน ประเมินผล และบันทึกผลการให้การพยาบาล ศึกษาวิเคราะห์ คิดค้น พัฒนา การพยาบาลและควบคุมการพยาบาลให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพและอยู่ใน

มาตรฐาน ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถทางการพยาบาลให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานการพยาบาล จัดสถานที่และเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล ช่วยแพทย์ในการวินิจฉัยและบำบัดรักษา จัดเตรียมและส่งเครื่องมือในการผ่าตัด ช่วยแพทย์ในการใช้าระงับความรู้สึก หรือใช้เครื่องมือพิเศษบางประเภท เพื่อการวินิจฉัยและการบำบัดรักษา ตลอดจนปฏิบัติงานการวางแผนครอบครัวและการผดุงครรภ์ การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

สภาการพยาบาลได้กำหนดสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพไว้เป็นครั้งแรก ซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตามความหมายของพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ.2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ การพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2540 นั้น หมายถึง บุคคลซึ่งได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์จากสภาการพยาบาล ซึ่งสภาการพยาบาลได้กำหนดสมรรถนะหลักของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ชั้นหนึ่ง ไว้ดังนี้

สมรรถนะที่ 1 การปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีจริยธรรมตามมาตรฐานและกฎหมายวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ประเมินภาวะสุขภาพและความต้องการผู้ใช้บริการอย่างมีองค์รวม วินิจฉัยการพยาบาล วางแผนการพยาบาล ปฏิบัติการพยาบาล ติดตามประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล จัดการสิ่งแวดล้อมให้มีความปลอดภัย

สมรรถนะที่ 2 ปฏิบัติการผดุงครรภ์อย่างมีจริยธรรมตามมาตรฐานและกฎหมายวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ประเมินปัญหาและความต้องการผู้ใช้บริการวินิจฉัยการพยาบาลในหญิงตั้งครรภ์ วางแผนการพยาบาลในหญิงตั้งครรภ์ บริบาลครรภ์ โดยการรับฝากครรภ์ คัดกรอง และส่งต่อในรายผิดปกติ และประยุกต์หลักการดูแลให้สอดคล้องกับสภาพและวัฒนธรรมของหญิงตั้งครรภ์ ทำคลอดปกติ ตัดและซ่อมแซมฝีเย็บ เตรียมและช่วยคลอดกรณีคลอดปกติ ส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างบิดา มารดา และทารก ตลอดจนการตั้งครรภ์การคลอด และหลังคลอด ส่งเสริม การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ดูแลมารดาและทารกที่ปกติ มีภาวะแทรกซ้อน และฉุกเฉิน ให้ความรู้และให้การศึกษารอบครัวในการวางแผนครอบครัวและการเตรียมตัวเป็นบิดา มารดาและการดูแลตนเองของมารดาในทุกระยะของการตั้งครรภ์ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติการผดุงครรภ์

สมรรถนะที่ 3 ส่งเสริมสุขภาพของบุคคล กลุ่มคน และชุมชน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้ในภาวะปกติและภาวะเจ็บป่วย และลดภาวะเสี่ยงการเกิดโรคและเกิดความเจ็บป่วย ให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่บุคคล ครอบครัว กลุ่มคน และชุมชน สนับสนุนและช่วยเหลือบุคคลครอบครัวและกลุ่มต่าง ๆ ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ให้ข้อมูลและจัดการ

ช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการได้รับสิทธิ์ด้านสุขภาพ จัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ

สมรรถนะที่ 4 ป้องกันโรคและเสริมภูมิคุ้มกันโรค เพื่อลดความเจ็บป่วยจากโรคที่สามารถป้องกันได้ เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับภาวะสุขภาพของชุมชนและการระบาดของโรคในชุมชน เสริมสร้างความสามารถในการดูแลตนเองของชุมชน เพื่อป้องกันโรค เฝ้าระวังค้นหา และสืบสวนโรคที่เกิดในชุมชน ให้วัคซีน สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคแก่ประชาชน

สมรรถนะที่ 5 พัฒนาสุขภาพบุคคล กลุ่มคน และชุมชนทางด้านร่างกาย จิตสังคม เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเต็มศักยภาพ ป้องกันภาวะแทรกซ้อนที่เกิดจากการเจ็บป่วย เลือกใช้วิธีการฟื้นฟูสุขภาพ แนะนำการใช้กายอุปกรณ์ และอวัยวะเทียม ให้ความรู้ สนับสนุนช่วยเหลือและแนะนำแหล่งประโยชน์ในการฟื้นฟูสุขภาพอย่างต่อเนื่องแก่ผู้ใช้บริการ ญาติ และผู้เกี่ยวข้องประสานกับแหล่งประโยชน์เพื่อฟื้นฟูสุขภาพชุมชน

สมรรถนะที่ 6 รักษาโรคเบื้องต้นตามข้อบ่งชี้ของสภาวะการพยาบาล คัดกรองโรคเบื้องต้นวินิจฉัยโรคเบื้องต้น รักษาโรคเบื้องต้น ให้การผดุงครรภ์และวางแผนครอบครัว

สมรรถนะที่ 7 สอนและให้การปรึกษานักบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน และชุมชน เพื่อการมีภาวะสุขภาพที่ดี ส่งเสริม สนับสนุน และสอนผู้ใช้บริการให้เกิดการเรียนรู้และสามารถดูแลสุขภาพตนเอง ให้การปรึกษาแก่บุคคล ครอบครัว และชุมชน ที่มีปัญหาทางกาย จิตสังคมที่ไม่ซับซ้อน แนะนำและส่งต่อผู้ใช้บริการที่มีปัญหาสุขภาพที่ซับซ้อน

สมรรถนะที่ 8 ติดต่อสื่อสารกับบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน และชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพติดต่อสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพกับคนทุกเพศทุกวัยทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บันทึกและเขียนรายงานได้อย่างถูกต้องนำเสนอความคิด ผลงานต่อสาธารณชน ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารในงานที่รับผิดชอบใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร

สมรรถนะที่ 9 แสดงภาวะผู้นำและการบริหารจัดการตนเองและงานที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม มีวิสัยทัศน์ สามารถวางแผน แก้ปัญหาและตัดสินใจ รับผิดชอบงานในหน้าที่ วางแผนและจัดการทรัพยากรและเวลา เจรจาต่อรองเพื่อรักษาประโยชน์ของผู้ใช้บริการและงานที่รับผิดชอบ ประสานงานกับผู้ร่วมงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดการให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการ ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าทีมหรือลูกทีม

สมรรถนะที่ 10 ปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ตามจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ดูแลผู้ป่วยและผู้ใช้บริการให้ได้รับสิทธิพื้นฐานตามที่สภาวิชาชีพกำหนดไว้ใน “สิทธิผู้ป่วย” ปฏิบัติตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตามที่

สภาการพยาบาลกำหนด ปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพในขอบเขตวิชาชีพการพยาบาล และการผดุงครรภ์ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ประกอบวิชาชีพโดย ตระหนักถึงกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพ ปฏิบัติการพยาบาลโดยให้ความเสมอภาคต่อทุกกลุ่มเชื้อชาติ ศาสนา เศรษฐฐานะ และภาวะ สุขภาพจิต

สมรรถนะที่ 11 ตระหนักในความสำคัญของการวิจัยต่อการพัฒนาการ พยาบาลและสุขภาพมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ใช้ผลการวิจัยในการปฏิบัติการพยาบาล ให้ความร่วมมือในการทำวิจัยค่านึงถึงจรรยาบรรณนักวิจัยและสิทธิมนุษยชน

สมรรถนะที่ 12 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการ พยาบาล สืบค้นข้อมูลด้านสุขภาพและความรู้ที่เกี่ยวข้อง เลือกใช้ฐานข้อมูลด้านสุขภาพ บันทึก ข้อมูลสุขภาพและการปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สมรรถนะที่ 13 พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างคุณค่าในตนเองและ สมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาล มีความคิดสร้างสรรค์และคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีความ ตระหนักในตนเอง และมีความเห็นใจผู้อื่น จัดการกับอารมณ์และความเครียดของตนเอง ศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีความตระหนักใน การปกครอง รักษาสิทธิด้านสุขภาพแก่ประชาชน

สมรรถนะที่ 14 พัฒนาศักยภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าและมีศักดิ์ศรี มีทัศนคติ ที่ดีต่อวิชาชีพ การพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตระหนักในความสำคัญของการเป็นสมาชิกองค์กร วิชาชีพ รู้รักสามัคคีในเพื่อนร่วมวิชาชีพ ให้ความร่วมมือ ในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร วิชาชีพตระหนักในความสำคัญของการสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการสอนนักศึกษาและบุคลากร ใหม่ในสาขาวิชาชีพ

ต่อมาสภาการพยาบาล (2552) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และเจตคติของพยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่จะทำ ให้สามารถปฏิบัติการพยาบาลได้ตามขอบเขตของวิชาชีพอย่างปลอดภัย มีความรับผิดชอบ เป็น ผู้ร่วมงานที่มีประสิทธิภาพ มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เป็น สมาชิกที่ดีของสังคม โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. สมรรถนะด้านจริยธรรม จรรยาบรรณ และกฎหมาย ต้องมีความรู้ ความ เข้าใจทฤษฎีและหลักคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ ศาสนาและวัฒนธรรม สิทธิ มนุษยชน สิทธิผู้บริโภค สิทธิเด็ก สิทธิผู้ป่วย หลักกฎหมายทั่วไป กฎหมายว่าด้วยสุขภาพ แห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยสุขภาพจิต กฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพ กฎหมายว่าด้วย

สถานพยาบาล กฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ขอบเขตการปฏิบัติการพยาบาลและข้อบังคับสภาการพยาบาลว่าด้วยข้อจำกัดและเงื่อนไขการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์รวมทั้งข้อบังคับของวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง มีจิตสำนึกทางจริยธรรม ตระหนักในคุณค่าความเชื่อของตนเองและผู้อื่น มีความไวต่อประเด็นจริยธรรม และกฎหมาย มีความสามารถในการตัดสินใจเชิงจริยธรรม และประยุกต์สู่การปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม

2. สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ต้องบูรณาการแนวคิด ศาสตร์ทางการพยาบาล ศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ศิลปะการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลระดับพื้นฐาน เพื่อให้การพยาบาลแบบองค์รวมมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย โดยใช้กระบวนการพยาบาล หลักฐานเชิงประจักษ์ จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลในการสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ดูแล ช่วยเหลือ และฟื้นฟูสภาพแก่ผู้ให้บริการทุกกลุ่มทุกวัย ทั้งผู้ที่อยู่ในภาวะสุขภาพดี ภาวะเสี่ยง เจ็บป่วยเฉียบพลัน อุกเหตุนาน วิกฤต และเรื้อรัง โดยเฉพาะการเจ็บป่วยที่เป็นปัญหาสำคัญของประเทศและชุมชน สมรรถนะด้านนี้ประกอบด้วย

2.1 ความรู้ความสามารถในการใช้กระบวนการพยาบาล ต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อให้การพยาบาลผู้ให้บริการทุกกลุ่มทุกวัย ทั้งผู้ที่สุขภาพดี ภาวะเสี่ยงและเจ็บป่วย เพื่อส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพและความเจ็บป่วยที่สำคัญของประเทศได้อย่างเหมาะสม

2.2 ความรู้ความสามารถในการสร้างเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค ต้องมีความรู้ในหลักการ กลยุทธ์ และกลวิธีในการสร้างเสริมสุขภาพ การสร้างเสริมพลังอำนาจ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และสามารถดำเนินการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค ลดความเจ็บป่วยในผู้ให้บริการทุกวัย ทั้งสุขภาพดี อยู่ในภาวะเสี่ยงและเจ็บป่วย เพื่อให้สามารถดูแลและพึ่งตนเองได้ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน และชุมชน

2.3 ความรู้ความสามารถในการดูแลผู้เจ็บป่วยอย่างต่อเนื่อง มีความรู้ในการตอบสนองของบุคคลและครอบครัวต่อการเจ็บป่วยทั้งทางด้านกาย จิต สังคม สามารถใช้หลักการบำบัดทางการพยาบาลในการดูแลผู้ให้บริการที่เจ็บป่วยเฉียบพลัน อุกเหตุนาน วิกฤตและเรื้อรังที่ไม่ซับซ้อนอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่รับไว้ในการดูแลจนกระทั่งผู้ให้บริการและครอบครัวสามารถดูแลตนเองได้ แม้ถึงวาระสุดท้ายของชีวิต หรือสามารถส่งต่อได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งเข้าใจบทบาทของตนเองในการจัดการสาธารณสุข

2.4 ความรู้ความสามารถด้านการพยาบาลครอบครัวและการผดุงครรภ์ จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีครอบครัว การเปลี่ยนแปลงทางสรีระ จิตสังคม ของหญิงในระยะ ตั้งครรภ์ ระยะคลอด ระยะหลังคลอด สามารถรับฝากครรภ์ คัดกรองภาวะเสี่ยง ทำคลอดปกติ ให้การพยาบาลมารดา ทารกและครอบครัวในระยะหลังคลอด ส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ และให้บริการวางแผนครอบครัวได้

2.5 หัตถการและทักษะ เทคนิคการปฏิบัติการพยาบาลทั่วไป มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติทักษะและเทคนิคการพยาบาลทั่วไป เพื่อให้การพยาบาลแก่ผู้ใช้บริการ ทุกกลุ่มวัย ทุกภาวะสุขภาพ เพื่อบรรเทาอาการ และแก้ไขปัญหสุขภาพ

3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ ต้องมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เป็น ตัวอย่างที่ดีด้านสุขภาพ แสดงออกอย่างเหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ แสดงความคิดเห็นด้วยความรู้ ความคิดเชิงวิเคราะห์ เชื่อมมั่นใน ตนเองอย่างมีเหตุผล

4. สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ การจัดการและการพัฒนาคุณภาพ ต้องมีความรู้ ในทฤษฎีภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม ทฤษฎีการบริหารเบื้องต้น กระบวนการบริหารจัดการด้าน สุขภาพ หลักการพื้นฐานทางเศรษฐศาสตร์ การประกันคุณภาพและกระบวนการพัฒนาคุณภาพ สามารถใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการทำงานได้เป็นทีมใน ทีมการพยาบาลและทีมสหวิชาชีพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีมได้ รวมทั้งความสามารถใน การแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

5. สมรรถนะด้านวิชาการและการวิจัย ต้องตระหนักในความสำคัญของการทำ วิจัยและการพัฒนาความรู้ มีความรู้พื้นฐานในกระบวนการทำวิจัยและการจัดการความรู้ การพิจารณาการใช้ประโยชน์จากความรู้เชิงประจักษ์ในการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ความรู้กับ ทีมสุขภาพและสาธารณะ

6. สมรรถนะด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพ ต้องมีความรู้และทักษะใน การติดต่อสื่อสาร การนำเสนอข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้าง สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความตระหนักในความถูกต้อง

7. สมรรถนะด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ โดยมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ โปรแกรมใช้งานพื้นฐานในการประมวลผล คำนวณ จัดเก็บและการนำเสนอ การใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูล ความรู้ด้านสุขภาพและการพยาบาล ความรู้เรื่อง องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศด้านสุขภาพและการพยาบาล ระบบ

การจำแนกข้อมูลการพยาบาล และการนำสารสนเทศมาใช้ในการบริหาร การปฏิบัติการพยาบาล การศึกษา และการวิจัย

8. สมรรถนะด้านสังคม ซึ่งต้องมีความรู้ในการแลกเปลี่ยนทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาวิชาชีพและสังคม มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสุขภาพและสังคม สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบททางสังคม เพื่อดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้ดำเนินการพัฒนาระบบ จำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนภาครัฐใหม่ให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูประบบบริหาร จัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์โดยมีการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารผลงานข้าราชการและ กำหนดสมรรถนะของข้าราชการ 10 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริม ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ การพัฒนาศักยภาพคน การดำเนินงาน เชิงรุก การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์กรรวม และสถานะผู้นำ สำนักงานพยาบาล (2548) ได้ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบหลักและสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพในแต่ละระดับให้มีความ สอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูประบบจำแนกตำแหน่งของรัฐ โดยได้นำสมรรถนะของข้าราชการ 10 สมรรถนะ มากำหนดเป็นสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพและผู้บริหารการพยาบาล ดังนี้ 1) สมรรถนะหลัก (core competency) ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรมและความร่วมแรงร่วมใจ 2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (functional competency) ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ การ พัฒนาศักยภาพคน การดำเนินงานเชิงรุก การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์กรรวม และสถานะผู้นำ

สมรรถนะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันให้พยาบาลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แมคเคลแลนด์ (McClelland อ้างถึงใน สุกัญญา รัชมิธรรมโชติ 2548: 17) ได้อธิบาย ไว้ว่า สมรรถนะเป็นสิ่งที่ประกอบขึ้นจากความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ บุคลิกลักษณะและแรงจูงใจ การมีสมรรถนะส่งผลให้บุคคลมีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลทั่วไป ช่วยให้เกิด ผลสำเร็จที่ดีเลิศในงาน รูปแบบสมรรถนะอาจมีหลายแบบ ซึ่งเพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2547: 19 - 24) เสนอว่า รูปแบบของสมรรถนะที่เหมาะสมกับการประยุกต์ใช้กับลักษณะงานของ โรงพยาบาล คือ รูปแบบของแมคเคลแลนด์ ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก สมรรถนะวิชาชีพ และสมรรถนะเชิงเทคนิค เนื่องจากสมรรถนะเป็นความสามารถ เป็นปัจจัยสำคัญของพยาบาลใน การปฏิบัติงานที่บุคคลสามารถปฏิบัติกิจกรรมหรือแสดงออกถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผล สำเร็จ สมรรถนะจึงต้องมีองค์ประกอบของความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ค่านิยม บุคลิกลักษณะ ประจำตัว และแรงขับภายใน การมีสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาล ย่อมส่งผลให้ผู้ป่วยมี

ความปลอดภัย ลดภาวะวิกฤต ลดภาระค่าใช้จ่าย ลดเวลาในการอยู่โรงพยาบาล ลดสิ่งที่ไม่เกิดคุณค่าในการพยาบาล และเพิ่มคุณค่าในการรักษา รวมทั้งทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ

พยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลในสังกัดของรัฐ จึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพในด้านความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับกรอบของข้าราชการพลเรือนไทย และสมรรถนะที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา คือสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพของสำนักงานพยาบาล (2548) ซึ่งใช้แนวคิดสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทย มากำหนดสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ

1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ

นารี แซ่อึ้ง (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า ระดับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษาและ ประสบการณ์การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเสริมพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพได้แก่ การเสริมพลังอำนาจในงานและอายุ ร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 23.20

เดือนใจ พิทยาวัฒน์ชัย (2548) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ปัจจัยที่นำมาอธิบายสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ จำนวน 373 คน พบว่า สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.68$) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.142$, $r=.168$, $r=.156$ ตามลำดับ) ส่วนการได้รับการอบรมเพิ่มเติมไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r=.325$) ตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพคือ วุฒิการศึกษา (0.205) และบรรยากาศองค์การด้านการเปิดโอกาสให้เรียนรู้โดยการทดลอง (0.164) ด้านความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบายและด้านโครงสร้างองค์การ(0.134) โดยร่วมพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.5

สมบัติ นนท์ขุนทด (2549) ศึกษาปัจจัยคัดสรรที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 217 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะพยาบาล โดยรวม อยู่ในระดับสูง (2) ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ

กลุ่มการพยาบาล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับปานกลางกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการอบรมเพิ่มเติมไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะพยาบาล (3) ตัวแปรร่วมพยากรณ์สมรรถนะพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในแผนกปัจจุบัน ซึ่งร่วมพยากรณ์สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ร้อยละ 21.1

เบญจพร ปิยศิริวัฒน์ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชน เขต 2 กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยค่าจุน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับสูง สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โดยรวมอยู่ในระดับสูง (2) ปัจจัยค่าจุนและปัจจัยจิตใจทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุฉุกเฉินในทางบวก ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลสามารถร่วมกันพยากรณ์สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 คือ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ สภาพการทำงาน ลักษณะงาน โดยร่วมกันอธิบายสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชน เขต 2 กระทรวงสาธารณสุข ได้ร้อยละ 53.20 ผลการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่าควรสนับสนุนให้มีการเพิ่มสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ด้านวิชาการ ตลอดจนเพิ่มปัจจัยค่าจุนด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ เพื่อส่งผลต่อการเพิ่มสมรรถนะสูงขึ้นและเพื่อคุณภาพ การบริการพยาบาล

อุบลวรรณ เสวตเศรณี (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์การ กับสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภาครัฐ เขต 3 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และบรรยากาศองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภาครัฐ เขต 3 อยู่ในระดับสูง (2) สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง (3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.48$ และ 0.57 ตามลำดับ)

สุรีพร ดวงสุวรรณ และคณะ (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลระดับตติยภูมิและ ตติยภูมิ เขตตรวจราชการ กระทรวงสาธารณสุขที่ 17 ผลการวิจัยพบว่า ระดับของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย

สูงที่สุด คือ ด้านความมีจริยธรรม ส่วนด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการมองภาพ
องค์รวม ระดับคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

ศิริบุญ รุ่งหิรัญ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของ
พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพใน
โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี จำนวน 275 คนกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น พบว่า สมรรถนะการ
ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.57\pm.39$) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.42\pm.34$) โดยปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$
 $=3.74\pm.38$) ปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.22\pm.41$) ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับ
สมรรถนะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดปทุมธานี แรงจูงใจมี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้แก่ ด้านโอกาสได้
รับผิดชอบงาน($r=.514$) ด้านความสำเร็จ ($r=.394$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($r=.275$) ด้าน
สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ($r=.366$) ด้านสถานภาพวิชาชีพ ($r=.334$) ด้านนโยบายและการบริหาร
องค์กร ($r=.234$) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($r=.198$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
($r=.168$) และด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน($r=.148$) ปัจจัยที่สามารถทำนายได้แก่ ด้านโอกาสได้
รับผิดชอบงาน ด้านความสำเร็จ และด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทำนายได้ร้อยละ 34.5

2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.1 ความหมายและความสำคัญของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

“จูงใจ” (Motivation) มาจากคำว่า “movere” ในภาษาละติน แปลว่า การ
เคลื่อนไหว (move) การจูงใจเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในของมนุษย์ที่ทำให้กระตุ้นหรือผลักดันให้
เคลื่อนไหวกิจกรรม เช่น ความปรารถนา ความประสงค์ ความต้องการ ความอยาก ความ
ตั้งใจ เป็นต้น

ชฎาภรณ์ ก้อนจันตะ (2550) แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นจากภายใน
และภายนอกที่ผลักดันทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมและความต้องการพยายามในการทำงานเพื่อให้
บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้ได้มาซึ่งค่าตอบแทนในการทำงานในอนาคตภายภาคหน้า แรงจูงใจจึงเป็น
ปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

นิมนวล โยคิน (2555) คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า
“Movere” (Kidd, 1973: 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมี

ความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงให้บุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ” (To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุก ๆ วงการ

การจูงใจประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายในของมนุษย์ เช่น ความต้องการ ความปรารถนา ความประสงค์ ความเต็มใจซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ
2. แรงจูงใจหรือแรงผลักดันที่เกิดขึ้นจะกระตุ้นชักจูงหรือเป็นเหตุให้เกิดความพยายามที่จะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการนั้น ๆ
3. พฤติกรรมที่แสดงออกมักจะนำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จของงานและองค์การ

2.1.2 ความสำคัญของการจูงใจ การจูงใจบุคลากรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์การ โดยมีผลโดยตรงต่อผลงานหรือผลกำไรขององค์การ นอกจากนี้การจูงใจยังมีความสำคัญต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งอาจพิจารณาได้ดังนี้

1) **ความสำคัญต่อองค์การ** การจูงใจมีความสำคัญต่อองค์การในอันที่จะตอบสนองความต้องการด้านพฤติกรรมของพนักงานให้แก่องค์การ ซึ่งพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกจะนำไปสู่ผลสำเร็จของงานหรือเป้าหมายขององค์การ การจูงใจจึงมีความสำคัญต่อองค์การในเรื่องต่อไปนี้

- (1) ช่วยเป็นหลักประกันว่าบุคลากรในองค์การจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมด
- (2) ช่วยเพิ่มผลกำไรขององค์การ หากพนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ย่อมส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรที่สูงขึ้น
- (3) ช่วยให้องค์การสามารถแข่งขันได้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอน
- (4) ช่วยเกื้อหนุนให้บุคลากรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ขององค์การ เนื่องจากสภาพแวดล้อมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การที่พนักงานจะปฏิบัติงานประจำอย่างเดียวย่อมไม่เพียงพอ องค์การซึ่งควรส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้เกิดโครงการใหม่ๆ ย่อมก่อประโยชน์ให้องค์การได้
- (5) ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์การ

2) **ความสำคัญต่อผู้บริหาร** นอกเหนือจากองค์การแล้วผู้บริหารจะได้รับประโยชน์จากการจูงใจบุคลากรโดยตรงในด้านต่างๆ ดังนี้

(1) ช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี การจงใจเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้การอำนวยการ หรือการนำของผู้บริหารเกิดประสิทธิผล เนื่องจากมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ

(2) ช่วยให้กระจายอำนาจของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารคนเดียวไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงต้องมีผู้ได้บังคับบัญชาหรือพนักงานมาแบ่งภาระ โดยผู้บริหารใช้วิธีการกระจายอำนาจหน้าที่ หรือการมอบอำนาจหน้าที่บางส่วนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การจงใจจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยินดีรับมอบอำนาจหน้าที่ที่ดีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจหรือมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองมากขึ้น

(3) ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและพนักงาน การจงใจเป็นความเต็มใจหรือความต้องการที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้บริหารต้องการ ทำให้ผู้บริหารมีอิทธิพลเหนือพนักงานหรือพนักงานเกิดความยอมรับในงานของตน ดังนั้นโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งในการทำงานย่อมลดน้อยลง

(4) ช่วยทำให้การควบคุมดำเนินไปด้วยความราบรื่น อยู่ในกรอบขององค์การและมีศีลธรรม

3) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน นอกเหนือจากองค์การและ ผู้บริหารแล้ว การจงใจยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์การในหลายด้าน ดังนี้

(1) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน การจงใจเป็นเรื่องของการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและความสนใจต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น และทำให้การหลีกเลี่ยงงานลดน้อยลงด้วย

(2) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์การ และตอบสนองวัตถุประสงค์ของตนเองไปพร้อมกัน การจงใจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระจ่างในเรื่องของวัตถุประสงค์ขององค์การ ทำให้สามารถพิจารณาปรับปรุงวัตถุประสงค์ของตนเองให้สอดคล้องกับองค์การได้ง่ายขึ้น

(3) ช่วยส่งเสริมและเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังของกลุ่มหรือทีมงาน

(4) ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motivation) หมายถึง ความปรารถนาที่จะบรรลุถึงผลสำเร็จในงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ขัดขวาง พยายามหาวิธีการต่างๆ ในการแก้ปัญหาเพื่อนำตนไปสู่ความสำเร็จที่ต้องการ มีอิสระในการทำงานและการแสดงออกอย่างเหมาะสม ต้องการชัยชนะในการแข่งขันกับตนเอง มุ่งมั่นที่จะทำให้ดีเลิศ มีความสุขสบายใจ เมื่อพบกับความสำเร็จและวิตกกังวลเมื่อพบกับความล้มเหลว ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมต่างๆ ได้แก่ มีความรับผิดชอบ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น มีความกระตือรือร้นและสนุกสนานกับงานที่ทำ มีความมานะอดทน พากเพียรพยายามในการทำงาน ไม่คิดหวังพึ่งโชคลาภในการทำงาน อีกทั้งมีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีความสุขสูงสุดในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ (McClelland 1987 cited in Rue and Byars, 2003)

กอร์ดอน (Gordon 1993: 129) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จและแสดงให้เห็นสมรรถนะหรือความเชี่ยวชาญของตนเอง บุคคลที่แสวงหาและเรียนรู้งานที่ยากอย่างต่อเนื่องเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

อุบลวรรณ เสวตเสรณี (2552) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จอย่างดี โดยมีการแข่งขันกับตนเองและพยายามปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ไม่ย่อท้อ แม้จะเผชิญกับปัญหาอุปสรรคหรือความยากลำบากก็สามารถหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงาน จนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

วิไล รัชฎกิจจานุกิจ (2552) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงถึงความปรารถนาที่จะได้รับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและการเรียน มีความต้องการที่จะเป็นผู้นำในการทำงานด้วยการทำงานอย่างเป็นอิสระ มีความเพียรพยายามโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ต้องการชัยชนะในการแข่งขันกับงาน มุ่งเน้นที่จะทำให้ดีเลิศเพื่อบรรลุมาตรฐานที่ตั้งไว้

สรุป แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจที่มีพฤติกรรมที่จะกระทำให้ได้มาซึ่งความสำเร็จตามที่ตนตั้งไว้ โดยไม่ได้หวังสิ่งตอบแทน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

การจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการบริหารองค์การให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และมีความสำคัญต่อผู้บริหาร เนื่องจากผู้บริหารจะทำงานให้สำเร็จได้ต้องอาศัยผู้อื่น เราอาจกล่าวได้ว่าประสิทธิผลขององค์การขึ้นอยู่กับระดับของการจูงใจของผู้บริหารต่อสมาชิกในองค์การ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรเข้าใจธรรมชาติและความสำคัญของการจูงใจ รวมทั้งความสามารถ

ในการประยุกต์ใช้ในสภาพแวดล้อมที่แท้จริงในองค์กร แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจไฟ สัมฤทธิ์ได้มีนักวิชาการนำเสนอไว้ ดังนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจไฟสัมฤทธิ์ของเมอร์เรย์ (อ้างถึงใน จรูญ ทองถาวร 2530) เป็นนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้รวบรวมความต้องการทางจิตของมนุษย์ไว้มากมายหลายชนิด และ ในจำนวนนี้มีความต้องการผลสัมฤทธิ์ว่าเป็นความต้องการทางจิตที่มีอยู่ในมนุษย์ทุกคน เพราะ มนุษย์เป็นผู้ที่มีความต้องการ มีความสามารถ มีพลังจิต (Will Power) ที่จะเอาชนะอุปสรรค มุ่งมั่นที่จะทำสิ่งที่ยากให้ประสบความสำเร็จ

2. ทฤษฎีแอคคินสัน (Atkinson, 1966) ได้อธิบายแรงจูงใจไฟสัมฤทธิ์ไว้ว่า เป็น แรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้ตัวว่าการกระทำของตนจะต้องได้รับการประเมินผลจากตัวเองหรือ บุคคลอื่นโดยเทียบกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม ผลจากการประเมินอาจเป็นที่พอใจเมื่อกระทำจนเสร็จ หรือไม่พอใจเมื่อกระทำไม่สำเร็จก็ได้

3. ทฤษฎีของสเปนและเฮมริช (Spence and Helmreich 1983 cite in Beck 1990 : 304; Franken 1993: 428) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจไฟสัมฤทธิ์ที่เรียกว่า The Spence – Helmreich Model โดยแบ่งองค์ประกอบของแรงจูงใจไฟสัมฤทธิ์ในงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงาน (Satisfaction of work) หมายถึง ความมุ่งมั่นในการทำงาน โดยคำนึงถึงความพยายาม ที่จะทำงานให้ดีที่สุดอย่างเต็มความสามารถ แม้จะไม่ใช่ที่ชื่นชมของผู้ร่วมงาน มีความสุขในการ ทำงาน พึงพอใจในความพยายามที่จะทำงานหนัก โดยมุ่งให้เกิดความสำเร็จ และการมีงานทำ อย่างต่อเนื่อง 2) ความต้องการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ (Sense of completion or mastery) หมายถึง ความต้องการในการใช้ความคิดและการทำงานในสิ่งที่ยากและท้าทายความสามารถด้วยตนเอง แม้ จะเป็นงานที่ตนไม่ถนัดหรือไม่แน่ใจว่าจะทำได้ มีความภาคภูมิใจเมื่อได้ทำงานสำเร็จ โดยใช้ ความรู้ความสามารถอย่างสูงและพอใจที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น แม้ผลงานจะไม่ดีเท่าผู้อื่น 3) ความ ต้องการแข่งขัน (Competitiveness) หมายถึง ความต้องการทำงานในสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน เปรียบเทียบตนเองและผู้อื่น โดยพยายามทำงานให้ดีกว่าผู้อื่น และให้ความสำคัญกับชัยชนะใน การทำงาน มีความกังวลเมื่อบุคคลอื่นทำงานได้ดีกว่าตน และจะเพียรพยายามมากขึ้นเมื่อทำงาน แข่งขันกับผู้อื่น

4. ทฤษฎีของแมคคลีแลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและพฤติกรรมของบุคคลมาตั้งแต่ปลายปี 1940 จากการศึกษา แมคคลีแลนด์ พบว่าแรงจูงใจของแต่ละบุคคลนั้น สามารถส่งผลสะท้อนถึงวัฒนธรรมหรือ สิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นเจริญเติบโตขึ้นมา หลักด้านแรงจูงใจในทางจิตวิทยา ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ แรงจูงใจ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement Motivation) คือแรงผลักดันที่จะทำให้บุคคลนั้นกระทำการต่างๆ อย่างเต็มที่และดีที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย (Goal) ซึ่งเป็นบันไดให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จและการประสบความสำเร็จ (Accomplishment) ยังเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคล มิใช่เป็นเพียงรางวัลแห่งชีวิต

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliation Motivation) จากการวิจัยเชื่อว่า คนมีความต้องการขั้นพื้นฐานที่จะสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน บุคคลที่ขาดการเข้าใจสังคมจะมีปัญหาทางสุขภาพกายและจิตใจ สำหรับบุคคลที่มีความต้องการใฝ่สัมพันธสูงนั้นจะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคม การเข้าร่วมกลุ่มและต้องการเป็นที่รักของคนอื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motivation) คือ การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องการมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ความต้องการนี้มีผลได้ทั้งทางสร้างสรรค์และทางทำลาย บุคคลที่ใช้อำนาจในทางทำลายจะมีลักษณะที่ต้องการเอาชนะผู้อื่นและชอบใช้อำนาจส่วนตัว ซึ่งจะนำมาซึ่งความล้มเหลวต่อองค์กร ในทางกลับกันแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะส่งผลดีเมื่ออำนาจนั้นเป็นไปในทางสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาองค์การผู้ที่ใช้อำนาจในทางที่ดีจะมุ่งเน้นที่การบรรลุเป้าหมายและเสริมสร้างความมั่นใจให้กับลูกน้อง การใช้อำนาจที่ถูกต่อนั้นจะได้รับการยอมรับจากบุคคล รอบข้าง

จากการศึกษาพบว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความต้องการในการทำงานเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและไม่หวังสิ่งตอบแทน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

พัชณา เอ็งบริบูรณ์พงศ์ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่องาน บรรยากาศเชิงสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 388 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีเจตคติต่องานพยาบาลและปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรที่มีบรรยากาศเชิงสร้างสรรค์ดี จะมีระดับของพฤติกรรมสร้างสรรค์อยู่ในระดับสูง

พัทธมน อันโต (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในงาน กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในงาน ระดับในการสร้างนวัตกรรมขององค์กรกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จำนวน 380 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง

($\bar{X} = 4.01$ และ $\bar{X} = 3.55$ ตามลำดับ) 2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .42$)

วิไล ธัญกิจจานุกิจ (2552) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการพัฒนาตนเองตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดตรัง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.81 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เบญจรัตน์ เหลือถัน (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ลักษณะงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลดูแลผู้ป่วย ตัวอย่างได้แก่พยาบาลดูแลผู้ป่วยล้างไตทางช่องท้องในระบบหลักประกันคุณภาพถ้วนหน้าจากประชาชนทั้งหมด เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม พบว่า 1) พยาบาลดูแลผู้ป่วยล้างไตทางช่องท้อง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง 2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลดูแลผู้ป่วยล้างไตทางช่องท้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นันทนวล โยคิน (2555) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 ผลการวิจัยพบว่า (1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง (2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .349$ และ $.682$ ตามลำดับ) (3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถร่วมทำนายประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 48.9

3. บรรยายาสององค์การ

3.1 ความหมายและความสำคัญของบรรยายาสององค์การ

3.1.1 ความหมายของบรรยายาสององค์การ (Organization)

องค์การ หมายถึง กลุ่มคนตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ที่มารวมตัวกัน เพื่อทำงานร่วมกันภายใต้โครงสร้างองค์การที่กำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งของกลุ่มที่ตั้งไว้และในการทำงานจะมีระบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ การกำหนดโครงสร้าง บทบาท

อำนาจหน้าที่ที่กำหนดขึ้นและมีระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนต่างๆ ภายในกลุ่ม ตลอดจนการติดต่อกับสภาพแวดล้อมภายนอก

ทากิวรี (Tagiuri, 1968) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สิ่งที่เป็นลักษณะทางคุณภาพของสิ่งแวดล้อมภายในองค์การที่มีลักษณะสำคัญ ดังนี้ 1) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับสมาชิกภายในองค์การ 2) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ 3) เป็นคุณค่าหรือความเชื่อขององค์การ ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์การ

ลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ (Organization climate) คือ ลักษณะหรือความรู้สึกเฉพาะบุคคลหรือคุณภาพของสิ่งแวดล้อมขององค์การ ซึ่งสามารถรับรู้ได้โดยสมาชิกขององค์การและสามารถระบุได้ในกระบวนการตอบสนองสอบถามที่ถูกต้องเหมาะสม

เดสเซลเลอร์ (Dessler, 1980) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ที่บุคคลหนึ่งมีต่อประเภทขององค์การที่เขากำลังทำงานอยู่ และความรู้สึกของเขามีต่อองค์การในแง่ของมิติ เช่น ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการให้ความสนับสนุน

สตริงเจอร์ (Stringer, 2002) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ คือ กระบวนการหรือรูปแบบของปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมในองค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจของสมาชิกในองค์การ

ลูซซีเยร์ (Lussier, 2005) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง คุณภาพของสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่สมาชิกขององค์การรับรู้ได้ หรือเป็นการรับรู้ของพนักงานต่อบรรยากาศของสภาพแวดล้อมในองค์การ

3.1.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแฮร์ริสและเดซิโมน (Harris & Desimon, 1994: 254) ที่ว่าบรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำเร็จ ถ้าบรรยากาศไม่เอื้ออำนวย การออกแบบและการนำไปใช้ก็ลำบาก ดังนั้นบรรยากาศองค์การที่ดีและเหมาะสมจะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การเกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ได้ใช้ความรู้ ความสามารถและสมรรถนะที่มีอยู่อย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้ การปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การต้องอาศัยสิ่งสำคัญประการหนึ่ง ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปรับปรุง คือ บรรยากาศในองค์การ บรรยากาศองค์การเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสภาพที่มองเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งเข้าใจถึงสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การที่เป็นอยู่ สเตียร์ (Steers) กล่าวว่า ลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Internal Environment) ซึ่งหมายถึง

บรรยากาศขององค์กรนั้นมีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน และมีบทบาทต่อประสิทธิผลขององค์กร ส่วนกิบสัน (Gibson) ได้จำลองแบบบรรยากาศขององค์กรว่ามีอิทธิพลเหนือบุคคลและกลุ่มบุคคล ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งหมด ดังนั้นบรรยากาศแตกต่างกันย่อมทำให้ประสิทธิผลแตกต่างกันไปด้วย ทั้งนี้เพราะบรรยากาศที่แตกต่างกันย่อมมีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรได้แตกต่างกัน และเมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นตัวแปรด้านพฤติกรรม โครงสร้าง หรือกระบวนการ บรรยากาศขององค์กรก็จะกระทบกระเทือน โดยการเปลี่ยนแปลงนั้นอาจมีผลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบรรยากาศซึ่งจะเกี่ยวโยงไป หรือมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ ประสิทธิผลขององค์กรด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ สเตียร์ (Steers) ยังได้กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศขององค์กรอีกว่า ถ้าบรรยากาศขององค์กรสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล เช่น มุ่งที่บุคคลและการบรรลุเป้าหมายแล้ว ก็คาดว่าพฤติกรรมการทำงานที่มีทิศทางไปสู่เป้าหมายก็จะมีมาก แต่ในทางตรงข้ามหากบรรยากาศมีลักษณะต่อต้านหรือตรงข้ามกับเป้าหมายส่วนตัว ความต้องการและสิ่งจูงใจของบุคคลแล้ว ก็อาจจะคาดได้ว่าทั้งพฤติกรรมการทำงานและ ความพึงพอใจก็ลดลงน้อยลง

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร

การศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศ เริ่มปรากฏเป็นรูปร่างในปี พ.ศ.2473 โดยเลวิน (Lewin) ซึ่งเรียกชื่อบรรยากาศขององค์กรว่า บรรยากาศทางจิตวิทยา (psychological climate) ทั้งนี้เพื่อศึกษาและอธิบายถึง ความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ซึ่งเกิดจากพฤติกรรมของบุคคลกับแรงกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม เลวิน (Lewin) กล่าวว่า การที่จะอธิบายจิตวิทยาให้เจาะจงได้นั้น ต้องคำนึงถึงเป้าหมาย แรงกระตุ้น ความต้องการ ความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งเหมือนกับลักษณะของบรรยากาศ (เช่น ความเป็นมิตร ความขัดแย้ง หรือความเป็นปฏิปักษ์กัน) สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญทางจิตวิทยา

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin and Stringer 1968) ได้เสนอทฤษฎีบรรยากาศขององค์กร โดยพัฒนาจากรูปแบบการจูงใจของ McClelland-Atkinson (1961 cited in Litwin & Stringer, 1968) หรือเรียกว่าทฤษฎีการแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ (McClelland Acquired-Needs Theory) หรือทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จ ทฤษฎีเชื่อว่าความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคลมี 2 ประการ คือ ความต้องการมีความสุข และความต้องการปราศจากความเจ็บปวด และต่อมาใช้ชีวิตเรียนรู้ถึงความต้องการด้านอื่นอีก 3 ประการ ซึ่งเป็นความต้องการที่เหมือนกันแต่แตกต่างกันไป รูปแบบการจูงใจในความต้องการทั้ง 3 ประการนั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุในงาน บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะประสบ

ความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง ชอบเสี่ยง พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ต้องการข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน มีความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าผู้อื่นและสนใจถึงความสำเร็จมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลและผลประโยชน์

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการในด้านนี้สูงมักจะพอใจใน การเป็นที่รักและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยง ความเจ็บปวดจากการต่อต้านจากสมาชิกกลุ่ม จะรักษาสัมพันธอันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย้งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น และต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เข้าเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need of Power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงนั้น จะมีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมและอิทธิพลเหนือทรัพยากรอื่น สิ่งของ และในสังคม พยายามใช้วิธีสร้างอิทธิพลให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำและอยู่เหนือผู้อื่น เป็นผู้แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด มักจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ มักจะนิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงาน พร้อมทั้งจะสละประโยชน์ส่วนตนและเชื่อในความเป็นธรรม นอกจากนี้ยังมีผู้ศึกษาแนวคิดบรรยากาศองค์การต่างๆ ดังนี้

เทพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ (2540:278-279) บรรยากาศองค์การ คือ ตัวแปรชนิดต่างๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับของการทำงานภายในองค์กร

นุชกร จันทรแสง (2542: 21) บรรยากาศองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ตัวแปรต่าง ๆ ในองค์กรเมื่อรวมตัวกันจะเป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนในองค์กร

ลิทวิน และสตริงเจอร์ Liwin และ Stringer (1968 อ้างถึงใน Gibson, 1973 : 319-522) ได้จำแนกปัจจัยของบรรยากาศองค์การออกเป็น 8 ปัจจัย คือ

1. โครงสร้างองค์การ (Structure) โครงสร้างองค์การที่กำหนดขึ้นมาสำหรับใช้ในองค์กรย่อมมีผลกระทบต่อบุคลากรในองค์กร ไม่ว่าองค์กรนั้นจะเป็นองค์กรรูปนัยหรือองค์กรอรูปนัยก็ตาม

2. ความท้าทายและความรับผิดชอบในการทำงาน (Challenge and Responsibility) ปัจจัยนี้จะวัดเกี่ยวกับความเข้าใจ หรือการรับรู้ เกี่ยวกับความท้าทายของงาน ปริมาณงานที่ต้องทำ และคู่ทางที่จะทำให้สำเร็จ ความท้าทายของงานเกี่ยวข้องโดยตรงต่อ การพัฒนาแรงจูงใจทางด้าน

ความสำเร็จของบุคลากรในองค์กร และแรงจูงใจทางด้านการสำเร็จจะทำให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่องานสูงด้วย ส่วนการตอบสนองความพอใจจากงานที่ทำ และระดับของผลการปฏิบัติงานนั้น จะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับโอกาสที่จะได้แสดงออกโดยตนเอง การควบคุมตนเอง การเข้ามามีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความมีอิสระในการปฏิบัติงานของแต่ละคน นอกจากนี้การเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบ มีผลทำให้เกิด ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและทำให้ผลงานเพิ่มขึ้น

3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) ปัจจัยนี้จะวัดความสำคัญทางด้านการส่งเสริม แทนที่จะเป็นการลงโทษสำหรับการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ภายในองค์กรจะช่วยลดความกังวลและความตึงเครียดในการปฏิบัติงาน ลงได้ องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือสมาชิกใหม่ขององค์กร ย่อมจะกระตุ้นแรงจูงใจทางด้านการผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกใหม่ได้ เพราะความต้องการของพวกเขา คือบรรยากาศของงานที่มีความอบอุ่นและการสนับสนุน

4. การให้รางวัลและการลงโทษ การเห็นด้วยและการไม่เห็นด้วย (Reward and Punishment , Approval and Disapproval) ปัจจัยนี้จะวัดการรับรู้ทางด้านการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษ ภายในสภาพการณ์ของการทำงาน ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin and Stringer, 1968) ได้อธิบายมิติของบรรยากาศองค์กรทางด้านนี้ว่า ภายในสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญกับ การจัดการรางวัลแทนที่จะเป็นการลงโทษนั้น ย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นแรงจูงใจด้านความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงาน และความผูกพันขององค์กรได้ และจะลดความหวาดกลัวต่อความล้มเหลวในการทำงานของเขาได้ การให้รางวัลเท่ากับแสดงให้เห็นว่ายอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น ในขณะที่การลงโทษจะเป็นสัญญาณที่แสดงให้เห็นถึงการไม่ยอมรับในพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น

5. ความขัดแย้ง (Conflict) ปัจจัยนี้จะวัดการรับรู้เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานในองค์กร ซึ่งในหน่วยงานต่างๆ จะต้องเผชิญกับความขัดแย้งอยู่เสมอ

6. มาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standards and Expectation) ปัจจัยนี้จะวัดการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงานและความชัดเจนของความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานภายในองค์กร ทฤษฎีที่ว่าด้วยแรงจูงใจทางด้านการสำเร็จที่ถูกสร้างขึ้นมาจากความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความสำเร็จซึ่งสัมพันธ์กับมาตรฐานและอาจจะคาดหวังได้ว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมา โดยผู้ปฏิบัติงานนั้นจะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจทางด้านการสำเร็จในการปฏิบัติงานของพวกเขาด้วย

7. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking) ปัจจุบันจะเป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารทางด้านการยอมรับความเสี่ยง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่มีความต้องการทางด้านความสำเร็จสูงนั้น ชอบที่จะยอมรับความเสี่ยงปานกลางในการตัดสินใจ ดังนั้นบรรยากาศขององค์การที่ยอมให้มีการยอมรับความเสี่ยงปานกลางนั้น จะกระตุ้นความต้องการทางด้านความสำเร็จของบุคลากรได้ ในขณะที่บรรยากาศที่ให้ความสำคัญกับแนวทางการป้องกันตัวเองในการตัดสินใจแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่สมหวังและความอ่อนแอของความต้องการทางด้านความสำเร็จได้

8. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Unanimity) ปัจจุบันนี้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ความจงรักภักดีต่อกลุ่ม ช่วยให้กลุ่มมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันยิ่งขึ้น และช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin และ Stringer, 1968: 81-82) ได้จำแนกปัจจัยของบรรยากาศองค์การทั้ง 8 ปัจจัย ออกเป็นมิติบรรยากาศองค์การต่างๆ 9 มิติ คือ

1. มิติโครงสร้างองค์การ หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนในการดำเนินงาน และการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา

2. มิติความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ที่รับผิดชอบและการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ

3. มิติรางวัล หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับรางวัลสำหรับการปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนความยุติธรรมของนโยบายการพิจารณาความดีความชอบ และการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงาน

4. มิติความเสี่ยงภัย หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการเสี่ยงภัยในการทำงาน ความท้าทายในงาน และกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์การ

5. มิติความอบอุ่น หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพในองค์การในบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม

6. มิติการสนับสนุน หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งจากระดับบนและระดับล่าง

7. มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และมาตรฐานการปฏิบัติงานตามที่องค์การกำหนด

8. มิติความขัดแย้ง หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหา การปล่อยปละละเลย หรือการไม่สนใจปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร

9. มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนการเป็นสมาชิกที่ดีและมีคุณค่าในองค์กร

แนวคิดบรรยากาศองค์การของสตริงเจอร์

สตริงเจอร์ (Stringer, 2002) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นประสบการณ์ของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อองค์การ หากสมาชิกรู้สึกถึงการสนับสนุนที่องค์การมีให้สมาชิกก็จะพยายามปฏิบัติตามนโยบายต่าง ๆ ที่สนับสนุนเขาให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน แต่ถ้าหากบรรยากาศขององค์การไม่สนับสนุนสมาชิกในองค์กร ไม่ว่าองค์การจะมีนโยบายอย่างไร สมาชิกก็จะไม่พยายามปฏิบัติตามนโยบายต่าง ๆ ขององค์การ

บรรยากาศองค์การเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นลักษณะขององค์การและประสิทธิภาพของนโยบายต่าง ๆ ขององค์การ เป็นความรู้สึกเฉพาะตัวของสมาชิกในองค์กร การได้ศึกษาบรรยากาศองค์การ โดยวัดความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ของสมาชิกในองค์กร และสังเคราะห์มิติที่สำคัญ ๆ ของบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร แรงจูงใจของบุคคลและผลสัมฤทธิ์ขององค์การ พบว่ามี 6 มิติ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ มาตรฐานขององค์การ ความรับผิดชอบในองค์การ การได้รับการยอมรับ การสนับสนุนขององค์การ และ ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การ (Stringer, 2002: 10-11) ซึ่งมีรายละเอียดขององค์ประกอบ แต่ละตัว ดังนี้

1) โครงสร้างองค์การ (Structure) การจัดโครงสร้างองค์การ หมายถึง การจัดแบ่งหน่วยงานและการจัดสรรทรัพยากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ลัทธินิเวศนิยม 2549 : 159-160) โครงสร้างองค์การชัดเจนจะทำให้สมาชิกรับรู้ถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่กำหนดของสมาชิกแต่ละคนอย่างชัดเจน และในทางกลับกันหากโครงสร้างไม่ชัดเจน สมาชิกจะรู้สึกสับสนต่อหน้าที่การทำงานของแต่ละคนอย่างชัดเจน ระดับความชัดเจนของโครงสร้างองค์การมีผลอย่างยิ่งต่อแรงจูงใจในการทำงานและผลสัมฤทธิ์ของงาน

2) มาตรฐานขององค์การ (Standards) ความมุ่งมั่นของสมาชิกในองค์กรที่จะพัฒนาตนเองและความรู้สึกภูมิใจเมื่อทำงานที่มีคุณภาพหรือทำงานประสบความสำเร็จ จะส่งผลให้เกิดการปรับปรุง การปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้ามหากงานที่ทำมีมาตรฐานสูง บุคคลจะต้องหาทางปรับปรุงการปฏิบัติงานเสมอ ถ้างานที่ทำมีมาตรฐานต่ำการปรับปรุงการปฏิบัติงานจะอยู่ในระดับต่ำ

3) ความรับผิดชอบในองค์การ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกในองค์กรถึงระดับความเป็นเจ้านายตนเองและสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีผู้อื่นมา

ตรวจสอบงาน ความรับผิดชอบในระดับสูงแสดงว่าบุคลากรรู้สึกว่าเขาสามารถแก้ปัญหาทางงานด้วยตนเองได้ ส่วนความรับผิดชอบต่ำ แสดงว่าไม่มีการสนับสนุนให้บุคลากรยอมรับความเสี่ยง และลองใช้วิธีปฏิบัติใหม่ ๆ

4) การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าจะได้รับรางวัลเมื่อปฏิบัติงานได้ดี และจะได้รับการลงโทษหรือคำตำหนิ หากปฏิบัติงานไม่ดี การได้รับการยอมรับนี้เป็นการมุ่งเน้นที่รางวัล และคำติชมหรือการลงโทษ หากการยอมรับในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อปฏิบัติงานได้ดีแต่ไม่ได้มีการให้รางวัลอย่างสม่ำเสมอ

5) การสนับสนุนขององค์กร (Support) หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกในองค์กรว่าเขาได้รับความสนับสนุนและสามารถไว้วางใจจากสมาชิกในทีมงานได้มากน้อยเพียงใด การสนับสนุนในระดับสูง หมายถึง การที่บุคคลรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ เมื่อต้องการความช่วยเหลือก็จะได้รับความช่วยเหลือจากทีมและผู้บังคับบัญชาเสมอ เมื่อบุคคลได้รับการสนับสนุนในระดับต่ำ บุคคลจะรู้สึกโดดเดี่ยวและอ้างว้าง ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากทีมงานหรือผู้บังคับบัญชา

6) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Commitment) หมายถึง ระดับความรู้สึกภาคภูมิใจของสมาชิกในองค์กรในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ระดับความรู้สึกมุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายขององค์กร ความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในระดับสูง หมายถึง บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง ระดับความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในระดับต่ำ หมายความว่า บุคลากรไม่รู้สึกยินดีในรายกับองค์กรและอุดมการณ์ขององค์กร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของสตริงเจอร์ (Stringer, 2002) มาใช้ในการศึกษาบรรยากาศขององค์กรโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดสุรินทร์ เนื่องจากมีความครอบคลุมเนื้อหาองค์ประกอบขององค์กร และสอดคล้องกับบริบทในโรงพยาบาลชุมชน ทั้งในด้านโครงสร้างองค์กร ด้านมาตรฐานขององค์กร ด้านความรับผิดชอบในองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการสนับสนุนขององค์กร และด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้บรรยากาศขององค์กรแต่ละด้านที่กล่าวมายังมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำมาศึกษา และกำหนดให้บรรยากาศขององค์กรเป็นตัวแปรอิสระ

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศขององค์กร

อำพัน ไชยทองศรี (2530) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรกับความพึงพอใจในงานของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 477 คน และพยาบาลเทคนิค จำนวน 292 คน ที่ปฏิบัติงานใน

โรงพยาบาลชุมชน 74 โรงพยาบาล ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานด้าน ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.69) แบบบรรยาการสององค์การ โรงพยาบาลชุมชนกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เจียมจิตต์ จุฑาบุตร (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยาการสององค์การ ความทนทาน แรงจูงใจ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจิตเวช กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 354 คน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวช จำนวน 11 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า บรรยาการสององค์การมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ยุพิน พรสมุทรสินธุ์ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยาการสององค์การ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 127 คน และหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 28 คน รวมทั้งสิ้น 155 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดระยองมีการรับรู้บรรยาการสององค์การโดยรวมอยู่ในระดับดี การรับรู้บรรยาการสององค์การด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานองค์กรอยู่ในระดับดีมาก ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการวางแผนและการประเมินผลการพยาบาลอยู่ในระดับดี และความสัมพันธ์ระหว่างบรรยาการสององค์การกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.30$)

เปรมฤดี ทิพย์ชิต (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยาการสององค์การ การเสริมสร้างพลังอำนาจทางการพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล ศูนย์มะเร็ง ส่วนภูมิภาค ประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาล จำนวน 218 คน ที่ปฏิบัติงานในศูนย์มะเร็ง ส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า บรรยาการสององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เช่น บรรยาการสององค์การด้านโครงสร้าง กฎระเบียบ ข้อบังคับ ความรับผิดชอบของบุคลากร ความอบอุ่น และการสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ และความเลื่อมใสและการจัดการ ส่วนความพึงพอใจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง เช่น ด้านความรับผิดชอบในงาน บรรยาการสององค์การ การเสริมสร้างพลังอำนาจทางการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สมการทำนายความพึงพอใจในงาน คือ $Y = .817 + .529$ (การเสริมสร้างพลังอำนาจ) $+ .239$ (บรรยาการสององค์การ)

พัชรานีย์ วิชัยศรี (2555) ทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น บรรยาการสององค์การกับความพึงพอใจในงาน

ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน” ผลการวิจัยพบว่า (1) พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น บรรยายภาพองค์การของโรงพยาบาลเอกชน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง (2) พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงและบรรยายภาพองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ (3) บรรยายภาพองค์การด้านความรับผิดชอบ ด้านความเสี่ยง ด้านการสนับสนุนและด้านเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 55 ($R^2 = .550$)

4. โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสุรินทร์

โรงพยาบาลชุมชนเป็นหน่วยบริการสุขภาพที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขระดับอำเภอ มีขนาดตามจำนวนเตียงสำหรับรับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาลตั้งแต่ 10 เตียงขึ้นไป จนถึง 150 เตียง ให้บริการครอบคลุมประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป มีแพทย์และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่นๆ ปฏิบัติงานเป็นการประจำ ปัจจุบันมีโรงพยาบาลชุมชนรวม 725 แห่ง โรงพยาบาลสาขา 2 แห่ง ครอบคลุมอำเภอร้อยละ 91.2 (กระทรวงสาธารณสุข สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ 2548) ภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลทุกแห่งและสถานอนามัยต้องร่วมมือกันจัดตั้งหน่วยปฐมภูมิ หรือศูนย์สุขภาพชุมชนขึ้นเป็นเครือข่ายกัน โดยมีโรงพยาบาลเป็นผู้รับสัญญาระดับต้น (Contracting Unit for Primary Care--CUP) และจะต้องให้บริการแบบผสมผสานทั้งการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพการป้องกันและควบคุมโรค และฟื้นฟูสภาพ ทั้งในและนอกสถานพยาบาล

กระทรวงสาธารณสุขได้พัฒนาระบบบริการระดับทุติยภูมิ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับตามขีดความสามารถจากน้อยไปมากที่สุด ดังนี้ 1) โรงพยาบาลชุมชนสร้างใหม่ หมายถึงโรงพยาบาลชุมชนที่มีแพทย์เวชปฏิบัติหรือแพทย์ทั่วไปหมุนเวียนปฏิบัติงานชั่วคราวหรือเป็นการประจำ เน้นการให้บริการแบบผู้ป่วยนอก สนับสนุนเครือข่ายบริการปฐมภูมิของอำเภอ 2) โรงพยาบาลขนาดเล็ก หมายถึง โรงพยาบาลชุมชนขนาดเตียง 10 เตียง ที่มีแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไปหรือแพทย์เวชปฏิบัติครบครัน รวม 1-2 คน มีห้องผ่าตัดเล็ก ไม่มีห้องผ่าตัด มีห้องคลอด มีเตียงผู้ป่วยในการดูแลผู้ป่วยไม่ซับซ้อน ไม่มีโอกาสเกิดความเสี่ยงสูง ดูแลโดยทีมแพทย์และพยาบาลไม่มากนักรองรับผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในเพื่อสังเกตอาการ/ส่งต่อ สนับสนุนเครือข่ายบริการปฐมภูมิของแต่ละอำเภอ ไม่จำเป็นต้องทำหัตถการ เช่น การผ่าตัดใหญ่ และไม่จำเป็นต้องจัดบริการผู้ป่วยในเต็มรูปแบบ 3) โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง หมายถึง โรงพยาบาลชุมชน

ขนาดเตียง 30-90 เตียง ที่มีแพทย์เวชปฏิบัติ หรือแพทย์เวชปฏิบัติครอบครัว รวม 2-5 คน ไม่มีแพทย์เฉพาะทาง มีบริการผู้ป่วยใน มีห้องผ่าตัด มีห้องคลอดรองรับผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยของแต่ละอำเภอ สนับสนุนเครือข่ายบริการปฐมภูมิของแต่ละอำเภอ 4) โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ หมายถึง โรงพยาบาลชุมชนขนาดเตียง 60-120 เตียง ที่มีแพทย์เวชปฏิบัติ หรือแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัว และแพทย์เฉพาะทางสาขาหลัก (อายุรกรรม ศัลยกรรม สูตินรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม ศัลยกรรมกระดูก และวิสัญญีแพทย์) เป็นบางสาขาเท่าที่มีอยู่ปัจจุบัน(คงที่มีอยู่เดิมไม่เพิ่มจำนวน) รวม 3-10 คน มีห้องผ่าตัด ผู้ป่วยใน ห้องคลอด และสนับสนุนเครือข่ายบริการปฐมภูมิของแต่ละอำเภอ 5) โรงพยาบาลชุมชนแม่ข่าย หมายถึง โรงพยาบาลชุมชนขนาด 120 เตียงขึ้นไป ที่มีแพทย์เวชปฏิบัติ หรือแพทย์เวชปฏิบัติครอบครัว 3-5 คน และแพทย์เฉพาะทางครบทั้ง 6 สาขาหลัก สาขาละอย่างน้อย 2 คน มีผู้ป่วยใน ห้องผ่าตัด ห้องคลอด ICU NICU ศัลย และ ortho ห้องปฏิบัติการเพื่อวินิจฉัยประกอบการรักษาของแพทย์เฉพาะทางสาขาอายุรศาสตร์ รังสีวิทยาเพื่อวินิจฉัยประกอบการรักษาของแพทย์เฉพาะทางสาขาหลัก 6 สาขา รองรับบริการส่งต่อจากโรงพยาบาลชุมชนอื่นและลดการส่งต่อไปโรงพยาบาลทั่วไป และสนับสนุนเครือข่ายบริการปฐมภูมิของแต่ละอำเภอ

ในปีงบประมาณ 2555 กระทรวงสาธารณสุขจึงได้มีการทบทวนแนวทางการพัฒนาหน่วยบริการสุขภาพให้มีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นระบบ โดยการจัดทำแผนการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service plan) มีระยะเวลา 5 ปี (ปีงบประมาณ 2555-2559) มุ่งพัฒนาระบบบริการทุกระดับตั้งแต่ระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ ตติยภูมิ และศูนย์ความเชี่ยวชาญระดับสูง สร้างระบบที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่าย โดยใช้หลักการ “เครือข่ายบริการที่ไร้รอยต่อ” (Seamless health service network) ตามสภาพข้อเท็จจริงทางภูมิศาสตร์และคมนาคม โดยไม่มีเส้นแบ่งของการปกครองหรือการแบ่งเขตตรวจราชการ เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นระบบบริการสุขภาพที่มีศักยภาพรองรับปัญหาทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ซับซ้อนในระดับพื้นที่ได้

หน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลชุมชน

โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่รับผิดชอบหลัก 4 ประการคือ ให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน บริการด้านการวิชาการ การดำเนินงานการสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชนบท (นงลักษณ์ ประเทืองไพศรี 2542)

หน้าที่ให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน คือ

1. ให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ ประกอบด้วย การให้บริการงานอนามัยแม่และเด็ก งานให้ภูมิคุ้มกันโรค งานวางแผนครอบครัว งานอนามัยโรงเรียน งานโภชนาการ งานสุขศึกษา งานสุขภาพจิต งานทันตสาธารณสุข และงานเภสัชกรรมชน
2. ให้บริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค ประกอบด้วย การให้บริการงานสุขาภิบาลทั่วไป งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานควบคุมและป้องกันโรคและงานเฝ้าระวังโรค เป็นต้น
3. ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ ประกอบด้วย การบริการรักษาพยาบาลทั่วไป งานรักษาพยาบาลในหน่วยงานสาธารณสุขเคลื่อนที่ งานรักษาพยาบาลทางวิทย์ งานชั้นสูงสาธารณสุข งานเภสัชกรรม งานการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก งานทันตกรรมบำบัด และงานกายภาพบำบัด เป็นต้น
4. ให้บริการตามระบบการรับ-ส่งผู้ป่วย เพื่อตรวจรักษาต่อ โดยจัดดำเนินการสำหรับผู้บริการทุกประเภท

หน้าที่ดำเนินการด้านวิชาการ โดยมีกิจกรรม คือ

1. ให้การฝึกอบรมและสนับสนุนด้านวิชาการแพทย์และสาธารณสุข แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่เป็นบุคลากรภายในโรงพยาบาลและหน่วยงานอื่นๆ นักศึกษาหลักสูตรด้านสาธารณสุข รวมถึงอาสาสมัครและประชาชนทั่วไป
2. ดำเนินการนิเทศงานด้านการแพทย์และสาธารณสุข แก่สถานบริการด้านสาธารณสุข ระดับรองหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิจัยเพื่อการพัฒนาวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์และสาธารณสุข
4. ให้คำปรึกษาและสนับสนุนทางด้านวิชาการแพทย์และสาธารณสุข แก่หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

หน้าที่การดำเนินงานการสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชุมชน

1. ดำเนินการสาธารณสุขมูลฐาน ในเขตตำบลที่ตั้งของโรงพยาบาล
2. ให้การสนับสนุนการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐานในเขตอำเภอ ทั้งในด้านวิชาการ กำลังคน วัสดุอุปกรณ์ และด้านอื่น ๆ
3. สนับสนุนองค์การระดับหมู่บ้าน ตำบล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการพัฒนาชนบท ในเขตที่ตั้งของโรงพยาบาล
4. ให้การสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาชนบท ในเขตอำเภอในทุกๆด้านที่ให้การสนับสนุนได้

5. หน้าที่อื่นๆ ได้แก่ การดำเนินงานให้มีระบบข้อมูล ข่าวสารและเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน้าที่พิเศษที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานระดับเหนือหรือเป็นงานที่ปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ได้แก่ ร่วมปฏิบัติงานอำเภอเคลื่อนที่ ออกหน่วยรับบริจาคโลหิต ร่วมปฏิบัติงานกับหน่วย พอ.สว. ร่วมกับหน่วยราชการอื่น ๆ

โครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลชุมชน มีโครงสร้างการบริหารงาน แบ่งเป็น 7 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายบริหารงาน 2) ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน 3) ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ 4) กลุ่มการพยาบาล 5) ฝ่ายสุขภาพิบาล 6) ฝ่ายทันตสาธารณสุข และสุขภาพ 7) กลุ่มงานเทคนิคบริการทางการแพทย์ สำหรับกลุ่มพยาบาล เป็นฝ่ายที่มีจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีบทบาทหน้าที่ คือ การวางแผน สนับสนุน การจัดการบริการพยาบาลการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ และวิจัยงานที่เกี่ยวข้องกับพยาบาล เผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนนิเทศงาน ติดตามประเมินงาน ฝึกอบรม ให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่บุคลากรสนับสนุน การจัดการบริการและการพัฒนาสาธารณสุข แก่สถานบริการสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการจัดระบบงานพยาบาลแต่ละงานในโรงพยาบาลชุมชน มีขอบเขตการปฏิบัติงานดังนี้ (กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวง 2533)

1. งานผู้ป่วยนอก เป็นงานบริการด้านแรกของโรงพยาบาล โดยให้บริการในการตรวจรักษาโรคแก่ผู้ป่วย/ผู้ให้บริการเป็นงานหลัก ให้บริการประชาสัมพันธ์และงานเวชระเบียนแก่ผู้ป่วยใน/ผู้ให้บริการ ที่มาใช้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค การติดต่อประสานงาน เพื่อการส่งต่อการพยาบาลกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง งานผู้ป่วยนอกมีความสำคัญในการสร้างศรัทธา ความประทับใจ และภาพพจน์ที่ดีแก่ผู้ป่วย/ผู้ให้บริการทั่วไป รวมทั้งหน่วยงาน และองค์กรอื่น ๆ

2. งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นงานที่ต้องการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ให้บริการพยาบาลในการประเมินอาการ ตรวจรักษาและให้การช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ป่วย หรือผู้ให้บริการที่มีภาวะการเจ็บป่วยฉุกเฉิน และได้รับอุบัติเหตุ เพื่อให้แก่ผู้ป่วย/ผู้ให้บริการเกิดความปลอดภัย ไม่เกิดความพิการและภาวะแทรกซ้อนที่เกิดจากความเจ็บป่วย นอกจากนี้งานผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ยังให้บริการนิคยา ทำแผล รวมทั้งทำหน้าที่ติดต่อประสานงานเพื่อการส่งต่อการพยาบาลกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. งานห้องผ่าตัดและงานวิสัญญีพยาบาล เป็นงานให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วย/ผู้ให้บริการที่ได้รับการตรวจวินิจฉัย และ/หรือ ผู้ป่วย/ผู้ให้บริการที่จำเป็นต้องได้รับการรักษาด้วยการผ่าตัด เริ่มตั้งแต่การเยี่ยมเพื่อประเมินอาการการเตรียมการและการดูแลความพร้อมของผู้ป่วย/ผู้ให้บริการ ด้านร่างกายและจิตใจ ในระยะก่อน และหลังผ่าตัด ให้บริการในการใช้ยาระงับ

ความรู้ลึกเฉพาะที่และทั่วไป รวมทั้งทำหน้าที่ติดต่อประสานงานเพื่อการส่งต่อการพยาบาลกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. งานห้องคลอด เป็นงานที่ให้บริการหญิงตั้งครรภ์ที่มาคลอด โดยการให้การดูแลตั้งแต่ระยะรอคลอด ระยะคลอด และระยะหลังคลอด ให้ได้รับความปลอดภัยทุกระยะของการคลอด รวมทั้งการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ และทำหน้าที่ติดต่อประสานงานเพื่อการส่งต่อการพยาบาลกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องงานผู้ป่วยใน เป็นงานที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วย/ผู้ให้บริการที่เข้าพักรักษาในโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง จนกระทั่งจำหน่ายกลับบ้าน ครอบคลุมทั้งการรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคเน้นการดูแลและเอาใจใส่ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ โดยให้บริการตามแผนการรักษา/แผนการพยาบาล ให้บริการให้อาหารผู้ป่วย บริการเตรียมผู้ป่วยเพื่อการตรวจวินิจฉัยโรค และการติดตามผลการส่งตรวจสิ่งส่งตรวจต่างๆ สอน ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาการดูแลตนเอง และสุขภาพอนามัยแก่ผู้ป่วย/ผู้ให้บริการ และญาติ รวมทั้งทำหน้าที่ติดต่อประสานงานเพื่อการส่งต่อการพยาบาลกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. งานผู้ป่วยใน เป็นงานที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วย/ผู้ให้บริการที่เข้าพักรักษาในโรงพยาบาล อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง จนกระทั่ง จำหน่ายกลับบ้าน ครอบคลุมทั้งการรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคเน้นการดูแลและเอาใจใส่ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และ จิตวิญญาณ โดยให้บริการตามแผนการรักษา/แผนการพยาบาล ให้บริการให้อาหารผู้ป่วย บริการเตรียมผู้ป่วยเพื่อการตรวจวินิจฉัยโรค และการติดตามผลการส่งตรวจสิ่งส่งตรวจต่างๆ สอน ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาการดูแลตนเอง และสุขภาพอนามัยแก่ผู้ป่วย/ผู้ให้บริการ และญาติ รวมทั้งทำหน้าที่ติดต่อประสานงานเพื่อการส่งต่อการพยาบาลกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

6. งานจ่ายกลางและซักฟอก เป็นงานที่รับผิดชอบในการจัดเตรียมชุดเครื่องมือเครื่องใช้ ทางการรักษาพยาบาล ซึ่งผ่านกระบวนการทำลายเชื้อ การทำให้สะอาดและทำให้ปลอดภัย เพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในโรงพยาบาลได้อย่างเพียงพอกับความต้องการใช้และได้มาตรฐาน

โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุรินทร์

จังหวัดสุรินทร์ ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ห่างจากกรุงเทพมหานคร 450 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 8,124.056 ตารางกิโลเมตร (ประมาณ 5,077,535 ไร่) ทิศเหนือติดกับจังหวัดร้อยเอ็ดและจังหวัดมหาสารคาม ทิศใต้ติดกับจังหวัดอุดรธานี ราชอาณาจักรกัมพูชา ในพื้นที่ 4 อำเภอ คือ บัวเชด สังขะ กาบเชิง และพนมดงรัก ความยาวตลอดแนวชายแดน

ประมาณ 90 กิโลเมตร ทิศตะวันออกติดกับจังหวัดศรีสะเกษ ทิศตะวันตกติดกับจังหวัดบุรีรัมย์ มีประชากรจำนวน 1,380,399 คน (ตามประกาศกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554) แบ่งเป็นชาย 690,644 คน เป็นหญิง 689,755 คน ถือเป็นจังหวัดที่มีประชากรมากเป็นลำดับที่ 9 ของประเทศ (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) จำนวนครัวเรือน 341,922 ครัวเรือน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม แบ่งเขตการปกครองเป็น 17 อำเภอ 158 ตำบล 2,016 หมู่บ้าน โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขของจังหวัดสุรินทร์ ประกอบด้วยโรงพยาบาลศูนย์ 1 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 13 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จำนวน 210 แห่ง

โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 13 แห่ง ประกอบด้วย (1) โรงพยาบาลปราสาท (2) โรงพยาบาลสังขะ (3) โรงพยาบาลศีขรภูมิ (4) โรงพยาบาลรัตนบุรี (5) โรงพยาบาลท่าตูม (6) โรงพยาบาลลำดวน (7) โรงพยาบาลจอมพระ (8) โรงพยาบาลกาบเชิง (9) โรงพยาบาลชุมพลบุรี (10) โรงพยาบาลสนม (11) โรงพยาบาล ลำโรงทับ (12) โรงพยาบาลบัวเชด (13) โรงพยาบาลพนมดงรัก

