

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้เกิดผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศทางด้านสภาพเศรษฐกิจ ที่ต้องมีการแสวงหาโอกาส ความได้เปรียบทางการค้าการลงทุน ด้านการเมืองที่ต้องการให้ประเทศมีความมั่นคง และความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่ต้องใช้ในการพัฒนาศักยภาพของประเทศ ส่งผลให้องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต้องปรับตัวเพื่อรองรับการแข่งขันในระดับสากลด้านการพัฒนาคุณภาพให้มากขึ้น ดังนั้น ประเทศไทยจึงได้มีการปฏิรูประบบราชการขึ้น ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2545 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน โดยมีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานราชการไทยไปสู่ยุคที่เรียกว่า “การบริหารระบบราชการแบบใหม่” ซึ่งเริ่มจากการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546 - 2550 ที่มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดองค์กรให้มีความเหมาะสม ขกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น เทียบเท่ากับเกณฑ์สากล และยังตอบสนองต่อการบริหารการปกครองในระบบประชาธิปไตยด้วย หากแต่การพัฒนายังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ เนื่องจากการพัฒนาครั้งนี้ได้มุ่งเน้นพัฒนาองค์การมากกว่า จึงเกิดปัญหาตามมา นั่นคือ บุคลากรยังมีการปฏิบัติงานในลักษณะแบบเดิมๆ มีการทำงานที่ล่าช้า และใช้เทคโนโลยีที่ไม่คุ้มกับการลงทุน อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ประโยชน์ได้เสมือนเป็นเครื่องพิมพ์ดีดเท่านั้น ระบบการบริหารงานราชการไทย จึงเป็นกลไกที่สำคัญต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองในการทำหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของรัฐบาล จึงต้องมีการศึกษาถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นและมีการกำหนดระบบการพัฒนาทุกภาคส่วนพร้อมๆ กัน ทำให้ประเทศไทยได้ปรับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2551 - 2555 ขึ้น อันมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ พัฒนาขีดสมรรถนะ สามารถเรียนรู้ ปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล

จากยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการที่กล่าวมา ทำให้เห็นภาพของการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นในระบบราชการทั้งระบบ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับข้าราชการทุกระดับตั้งแต่ระดับบริหารลงมาถึงระดับปฏิบัติ ที่ต้องปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ปรับวิธีคิดพฤติกรรม และค่านิยมในการทำงานใหม่ สู่การทำงานที่มีเป้าหมาย มุ่งผลลัพธ์ของงาน องค์กรภาครัฐต่างๆ

จึงได้ให้ความสนใจกับการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของ “ทรัพยากรมนุษย์” มากขึ้น เพราะถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญา และเป็นตัวขับเคลื่อนองค์กร ที่จะสร้างความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่มุ่งหวังไว้ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 ที่เน้นการเปลี่ยนแปลงให้เป็น “ข้าราชการคุณภาพ” โดยพัฒนาคนให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ (พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน, 2551) เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดีเยี่ยม และมีประสิทธิภาพสูง (Rothwell แพลโตชินพันธุ์ ฤกษ์จำนง, 2550) ซึ่งต้องอาศัยหลักการบริหารที่สำคัญ คือ การแสวงหาและใช้แนวทาง วิธีการ เครื่องมือ สำหรับการบริหารงานที่เหมาะสมต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ปรับตัว ในแง่ทักษะ กระบวนการคิด และสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลงานที่เป็นระบบ สร้างความท้าทายโดยการเพิ่มคุณค่าในงาน และมีรูปธรรมที่ชัดเจน สอดคล้องกับคำตอบแทนตามความสามารถและผลงานได้อย่างเหมาะสม ปัจจุบันรัฐบาลได้ใช้หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มาจากแนวคิดเรื่องสมรรถนะ เกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลที่เกิดจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ สามารถวัดและประเมินได้ว่าบุคคลมีสมรรถนะมากน้อยเพียงใด มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาอย่างไร (Spitzer-Lehmann, 1994) ดังนั้น บุคลากรทุกคนที่ได้รับความคาดหวังจะต้องเพิ่มพูนความสามารถของตนเองตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (Competency Based Interview Questions อภรณ์ ภู่วิทยาพันธุ์) เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเอาชนะคู่แข่งได้ นอกจากนี้ สมรรถนะยังช่วยให้องค์กรมีมาตรฐานกลางในการบริหารทรัพยากรบุคคล เกี่ยวกับการสรรหาบุคลากร การฝึกอบรม การนำไปพัฒนาระบบการประเมินผลงาน การจ่ายค่าตอบแทน และการพัฒนาความก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน เสริมสร้างมาตรฐานในการประเมินจุดอ่อน จุดแข็งของตนเองที่จะวางแผนพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ สอดคล้องกับองค์กรที่ต้องการได้อย่างแท้จริง (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2549 ; Taylor, 2000 ; Whelan, 2006)

กระทรวงสาธารณสุขภายใต้บริบทของการพัฒนาระบบราชการ เป็นองค์กรภาครัฐที่มีบทบาทในการบริหารจัดการบริการสาธารณะ จำเป็นที่จะต้องให้บริการที่มีมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ได้จัดทำสมรรถนะขององค์กรมาเป็นนโยบาย ที่จะกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากร โดยเตรียมความพร้อมให้บุคลากรมีความสามารถปรับเปลี่ยนบทบาท วิธีคิด และปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง มีการกำหนดกระบวนการพัฒนาที่เป็นไปตามขีดสมรรถนะของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือที่เราเรียกกันว่า KSAs ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกของแต่ละบุคคล ที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้ คือ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2) ด้านการบริการที่

ดี (Service Mind) 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) 4) ด้านจริยธรรม (Integrity) และ 5) ด้านความร่วมมือร่วมใจ (Teamwork) ให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีเยี่ยมต่อองค์กรตามวิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ และแผน (แผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2554) ทำให้กรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข ต้องนำแผนไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมโดยให้สอดคล้องกับเป้าหมายของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(กพร.) ที่ได้ออกแบบระบบขีดความสามารถเชิงสมรรถนะ 2 ประเภท ประกอบด้วย 1) ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ได้แก่ ภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม การให้บริการเชิงคุณภาพ ความสามารถด้านเทคโนโลยี ความรู้พื้นฐานด้านการป้องกัน/ควบคุมโรค การประสานงาน ความรับผิดชอบ การคิดเชิงระบบ การจัดการองค์ความรู้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ความสามารถในการบริหาร/จัดการ และการพัฒนาตนเอง 2) ความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค (Technical Competencies) ที่มีกำหนดไว้สำหรับงานในแต่ละด้าน หรือตามลักษณะงาน ซึ่งแตกต่างกันไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (กองการเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2547) ดังนั้น ใน พ.ศ.2548 กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขจึงได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดทำโครงสร้างการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ และสร้างพจนานุกรมความสามารถเชิงสมรรถนะ โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือการบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติที่ยอดเยี่ยมขององค์กร ด้วยการกำหนดโครงสร้างให้สำหรับทุกศูนย์อนามัย 1-12 ให้มีสมรรถนะหลัก (Core Competency) จำนวน 9 ด้าน ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การทำงานเป็นทีม 3) จิตสำนึกด้านการบริการ 4) จริยธรรม 5) ภาวะผู้นำ 6) การประสานงานและการสื่อสาร 7) การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 8) ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี และ 9) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548) ทำให้ทราบว่าบุคลากรในองค์กรมีสมรรถนะที่เหมาะสมหรือไม่ อยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาสมรรถนะด้านใดให้งานมีคุณภาพเหมาะสมอยู่เสมอ (wright, 1998 ; Dubois, Stern & Kemp, 2004) จึงต้องใช้วิธีการประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะ ซึ่ง ฌองค็วียท์ แสันทอง (2544) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินที่ดีและเหมาะสม นั้นจะต้องประเมินด้วยบุคคลหลายฝ่าย (Multi Rater or 360 Degree Feedback) โดยอาศัยมุมมองของบุคคลรอบข้างทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ทำให้บุคลากรในองค์กรทราบจุดเด่น จุดด้อย จุดที่ควรปรับปรุง กระตุ้นให้ทุกคนในองค์กรเกิดการพัฒนารู้อยู่ตลอดเวลา

ศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ มีภารกิจที่จะต้องขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ของหน่วยงานหลัก นั่นคือ “การเป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมสุขภาพอนามัยสิ่งแวดล้อมในภาคเหนือตอนบน ส่งเสริมให้คนไทยสุขภาพดี” ซึ่งมีบทบาทหน้าที่หลักในการเป็นศูนย์วิชาการด้านส่งเสริมสุขภาพระดับเขต ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานสุขภาพอนามัยให้แก่ประชาชน มีหน้าที่ศึกษาค้นคว้า

วิจัย พัฒนารูปแบบกลวิธีในการส่งเสริมสุขภาพ เพื่อถ่ายทอดให้กับสถานบริการสาธารณสุข และให้บริการเฉพาะทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยอาศัยความชำนาญพิเศษ และเทคโนโลยีระดับสูง ทางด้านส่งเสริมสุขภาพ เข้ามาตอบสนองต่อความต้องการของสังคม สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน และเสริมสร้างภาคีเครือข่ายเป็นสำคัญ (นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ แนวทางในการบริหารองค์กร ศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ พ.ศ.2553-2556) ในการกำหนดวิสัยทัศน์ดังกล่าว จึงเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกลยุทธ์หลัก โดยการนำแนวคิดสมรรถนะตามแนวทางการอนามัย กระทรวงสาธารณสุขมาปรับใช้ เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ประเมินระบบงาน การจ่ายค่าตอบแทนและการพัฒนาความก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน สร้างบุคลากรให้มีมาตรฐาน ตลอดจนธำรงรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญเหล่านี้ ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจนนำไปสู่ความผูกพันกับองค์กร ดังนั้น วิธีการหรือแนวทางต่างๆ ที่จะรักษาบุคลากรเหล่านี้ได้นั้น จึงต้องอาศัยหลักการเสริมสร้างสมรรถนะให้กับบุคลากร อาทิ เสริมสร้างความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรเป็นผู้รอบรู้ลึก มีวิสัยทัศน์ และมีการพัฒนาสมรรถนะหลัก 5 ด้าน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ ว่าอยู่ในระดับใด มีสมรรถนะหลักใดบ้างที่เป็นไปตามกรอบที่กำหนด ควรจะพัฒนาบุคลากรด้านใดเมื่อมีการเปรียบเทียบกับสมรรถนะที่ถูกกำหนดกับผลการประเมินสมรรถนะหลักที่แท้จริง ตามกรอบสมรรถนะหลักศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ และวิธีการประเมินสมรรถนะหลักบุคลากร เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดศักยภาพบุคลากรให้มีคุณภาพ มีความพร้อมเป็นที่ยอมรับและมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชน และภาคีเครือข่ายในการส่งเสริมสุขภาพอนามัยสิ่งแวดล้อมในภาคเหนือตอนบน ที่จะช่วยให้เกิดการส่งเสริมให้คนไทยมีสุขภาพดีเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่
- 1.2.2 เพื่อศึกษาถึงระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่
- 1.2.3 เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่
- 1.2.4 เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของบุคลากรกับระดับสมรรถนะที่ศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ กำหนด

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร คือ บุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 คือ ข้าราชการตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 83 คน และกลุ่มที่ 2 คือ ข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไป กลุ่มอำนวยการ ศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ จำนวน 10 คน รวม 93 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านสถานที่ศึกษา คือ ศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ สังกัด กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.5.1 ทำให้ทราบถึงสมรรถนะหลักของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่

1.5.2 ทำให้ทราบถึงระดับสมรรถนะของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่

1.5.3 สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่

1.5.4 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของบุคลากรกับระดับสมรรถนะที่ศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ กำหนด

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะองค์กร หมายถึง สมรรถนะที่จะช่วยให้องค์กรทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นสมรรถนะที่จะบอกว่า องค์กรต้องมีความสามารถในการใดบ้างที่จะทำให้วิสัยทัศน์กลยุทธ์ และเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้บรรลุผลสำเร็จ

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากข้าราชการเพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้วจะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดีและส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการไว้ อันได้แก่

1) **การมุ่งผลสัมฤทธิ์** หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนหน่วยงานกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่ไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน ประกอบด้วย 5 ระดับ คือ ระดับที่ 1 แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพิ่มให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมายรวมทั้งพัฒนางานเพื่อให้ได้

ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และ กล่าวตัดสินใจแม้ว่าการตัดสินในนั้นจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ

2) การบริการที่ดี หมายถึง กระบวนการปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจในการบริการของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจจากผู้ให้บริการให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการของศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ ประกอบด้วย 5 ระดับ คือ ระดับที่ 1 สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 ให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 เข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ และระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ

3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สักสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการด้วยการศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย 5 ระดับ คือ ระดับที่ 1 แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และ มีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิชาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะ ระดับที่ 3 และ ศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง และระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และ สนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ

4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม หมายถึง การดำรงและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ เพื่อศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ ประกอบด้วย 5 ระดับ คือ ระดับที่ 1 มีความสุจริต ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม

5) การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการโดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในที่ ประกอบด้วย 5 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ

ระดับสมรรถนะ หมายถึง ระดับเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์การต้องการจากข้าราชการ ประกอบด้วย 1) ระดับปฏิบัติงาน – ชำนาญงาน ควรพึงมีสมรรถนะหลัก ตั้งแต่ระดับที่ 1 ขึ้นไป 2) อาวุโส – ชำนาญการ ควรพึงมีสมรรถนะหลัก ตั้งแต่ระดับที่ 2 ขึ้นไป 3) ชำนาญการพิเศษ – เชี่ยวชาญ ควรพึงมีสมรรถนะหลัก ตั้งแต่ระดับที่ 3 ขึ้นไป

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรสามารถทำได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม ปฐมนิเทศ ส่งไปดูงานต่างประเทศ ร่วมสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ ฯลฯ เพื่อบุคลากรนั้นๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล หมายถึง กรอบหรือแนวทางที่ช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายในสายอาชีพของตน ถือได้ว่าเป็นแผนปฏิบัติการตอบสนองต่อความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กรและหน่วยงาน

บุคลากรศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานของศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ ในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ นักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี เจ้าพนักงานพัสดุ เจ้าพนักงานธุรการ มีสิทธิและหน้าที่ด้านต่าง ๆ ตามข้อกำหนดของ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

พยาบาลวิชาชีพศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรพยาบาลศาสตรหรือเทียบเท่าและได้รับใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้น 1 จากสภาการพยาบาลและมีประสบการณ์การปฏิบัติงานศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ อย่างน้อย 1 ปี

กลุ่มอำนวยการ หมายถึง กลุ่มที่ปฏิบัติงานดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการ และงานสารบรรณ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานงบประมาณ การเงิน การบัญชี และงานพัสดุ ที่ดำเนินการถูกต้องตามระเบียบและแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ ในสังกัดกรมอนามัย มีภารกิจหลักในการส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพ พฤติกรรมสุขภาพ และระบบการจัดการภาวะแวดล้อมที่

เอื้อต่อการมีสุขภาพดีซึ่งการดำเนินการดัง กล่าวมีจุดมุ่งหมายเพื่ออภิบาลประชาชนไม่ให้เจ็บป่วยหรือพิการ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างสมรรถนะของบุคคลพร้อมกับควบคุมปัจจัยทั้งด้านบวกและด้านลบในเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมอันจะมีผลกระทบต่อสุขภาพของ ประชาชนประกอบด้วยแผนกภายใน 17 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มการพยาบาล กลุ่มพัฒนาคุณภาพฯ กลุ่มอำนวยการ แผนกคลินิกตรวจโรคทั่วไป แผนกคลินิกนมแม่ แผนกคลินิกให้คำปรึกษา แผนกคลินิกส่งเสริมสุขภาพ แผนกตรวจสุขภาพเด็กดี แผนกทารกแรกเกิดวิกฤต แผนก ANC แผนกวางแผนครอบครัว แผนก Day Care แผนกห้องคลอด แผนกห้องผ่าตัด แผนก IPD1-2 แผนก NICU และแผนก WCC