

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความเป็นมาของปัญหา

การปฏิรูประบบราชการ มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมถึงพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ส่งผลให้ระบบราชการ มีการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้าน โครงสร้างของหน่วยงาน วิธีการทำงาน การปรับเปลี่ยนแนวคิดและ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ กล่าวคือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดไว้ว่า “การบริหารราชการ ตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ การทำงานมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิง ภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน(กระทรวงสาธารณสุข, 2552) ตลอดจน นโยบายของรัฐเรื่องการปฏิรูประบบราชการส่วนหนึ่งเป็นแนวคิดในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยอิงสมรรถนะโดยใช้วิธีการกำหนดความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน โดยมี กรอบแนวคิดเกี่ยวกับงานผู้ครองตำแหน่งและผลงานเป็นหลัก โดยมีสมรรถนะกับมาตรฐาน กำหนดตำแหน่งร่วมกับการกำหนดคุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่งตาม ว 27/2552 (สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552)

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลดังกล่าวการพัฒนาระบบ สมรรถนะของข้าราชการในโรงพยาบาลชุมชน จึงเป็นมาตรการที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กรใน กระทรวงสาธารณสุขที่จะใช้ประโยชน์จากกำลังคนให้สูงสุด มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชนตามนโยบายการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาลร่วมกับ การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)ซึ่งเป็นกระบวนการในการกำหนดความคาดหวังในการ ปฏิบัติงานของพนักงานและมีการวัดผลการปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์นั้นแล้วส่งเป็น ข้อมูลย้อนกลับให้พนักงานได้รับทราบ (Mohman, Resnick-West and Lawler, 1989) สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดการพัฒนาระบบราชการไทยไว้โดย ปรับเปลี่ยนกระบวนการ และวิธีการทำงาน การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน การ

ปรับหรือระบบการเงินและการงบประมาณ การสร้างระบบบริหารบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ รวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนวัฒนธรรมตลอดจนค่านิยม การสร้างเสริมให้ราชการทันสมัย การเปิดระบบราชการให้ประชาชนมีส่วนร่วม (กระทรวงสาธารณสุข, 2552) โดยมีจุดมุ่งหมายหลัก เพื่อเป็นการกระตุ้นในทางบวกต่อการปฏิบัติงานและมีจุดมุ่งหมายอื่นร่วมด้วยเช่นการเพิ่มค่าจ้าง การวางแผนปฏิบัติงานในอนาคต ตลอดจนการวางแผนในการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงการประเมินศักยภาพของบุคคลในการเลื่อนตำแหน่ง (พยัคฆ์ วุฒิรงค์, 2550) ดังนั้น การนำสมรรถนะของแต่ละตำแหน่งงานมาเป็นเกณฑ์พิจารณานั้นเพื่อหาจุดแข็ง (Strength) เพื่อธำรงรักษาไว้ และจุดอ่อน (Weakness) เพื่อใช้เป็นโอกาสในการพัฒนาของพนักงานในองค์กร (อาภรณ์ ภูววิชัยพันธ์, 2550) เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด แต่ในสถานการณ์จริงผู้ปฏิบัติงานในภาคของรัฐบาลยังพบปัญหา ในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล การทำงานมีขั้นตอนซับซ้อน ซึ่งเป็นสาเหตุให้การบริการประชาชนไม่ได้เต็มที่ มีการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง และการปฏิบัติงานไม่ได้ถูกออกแบบมาให้รองรับระบบการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานท่ามกลางความเสี่ยงและจะต้องสามารถปฏิบัติงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ (Thomas, 1999) ตลอดจนจะต้องสามารถแก้ปัญหาการบริการของภาครัฐที่นับวันจะมีความซับซ้อนและยุ่งยากมากยิ่งขึ้น (Schon, 1983)

การศึกษาของ คาร์ล อีริก สวีบี (Karl Erik Sveiby, 1998) ได้เสนอมิติทุนมนุษย์ ทุนทางปัญญาและวิธีการสร้างความร่ำรวยและมองศักยภาพจากคุณค่าในองค์กรที่ขึ้นอยู่กับความสามารถและความรู้ของพนักงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือสมรรถนะในการปฏิบัติงานนั่นเอง ซึ่งสมรรถนะของข้าราชการในระบบราชการไทยประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ส่วน ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน และ 2) สมรรถนะประจำกลุ่มงานซึ่งในแต่ละกลุ่มงานจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับวิชาชีพและงานที่รับผิดชอบ ดังนั้นสมรรถนะหลัก (Core Competency) จึงเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งที่ต้องปฏิบัติทั้งระบบ รวมถึงทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 ด้วย ซึ่งสมรรถนะหลัก ถูกกำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้านคือ (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) (2) การบริการที่ดี (Service mind) (3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) (4) จริยธรรม (Integrity) และ (5) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) (ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย, 2552; สำนักงานสาธารณสุขเขตที่ 12, 2552) ส่วนสมรรถนะประจำกลุ่มงานนั้นเป็นสมรรถนะที่แตกต่างกันออกไปตามสถานที่และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไปในแต่ละวิชาชีพ และข้อตกลงร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารองค์กรที่สังกัด (สุกัญญา รัศมีโชติ, 2547)

ในการศึกษาของสำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีข้อเสนอแนะว่า เมื่อนำตัวแบบสมรรถนะ (Competency Model) มาใช้ในองค์กรแล้วจะเสริมสร้างให้ข้าราชการพลเรือนมีคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม มีคุณภาพชีวิต มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการปฏิบัติภารกิจภาครัฐและประโยชน์สุขของประชาชน (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2553) การที่ข้าราชการจะปฏิบัติงานให้ได้ตามสมรรถนะหลักนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเอง (Self-Development) ก่อน ในแนวทางนี้จะเน้น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง การกำหนดเป้าหมายในชีวิต การกำหนดแนวทางไปสู่จุดหมาย รวมถึงการจัดทำแผนในการดำเนินชีวิตที่เป็นรูปธรรมคือต้องบริหารธุรกิจชีวิตของตนเอง (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2551)

ซึ่งในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 ให้เกิดประสิทธิภาพนั้น คุณลักษณะส่วนบุคคลก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ซึ่งเซอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (Schemerhorn et al., 2003) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลประกอบไปด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคล (Individual Attributes) ร่วมกับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) ซึ่งแรงจูงใจของแต่ละบุคคลจะช่วยกำหนดแรงขับภายในตัวของบุคคลทำให้เกิดคุณลักษณะเฉพาะต่อระดับและแนวทางของความพยายามในการทำงาน และอีกประการหนึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้ ก็ต่อเมื่อคนที่ทำงานทุกคนจะต้องได้รับการมอบหมายให้ตรงกับความสามารถในแต่ละบุคคลและมีความยากง่ายของงานควบคู่กันตลอดเวลา (ธงชัย สันติวงศ์, 2537) ซึ่งมีผู้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย และพบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย (สัมพันธ์ บัณฑิตเสน, 2551) เช่นเดียวกันกับการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและการสนับสนุนองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพและการบริหารจัดการภาครัฐของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู ที่ พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพและการบริหารจัดการภาครัฐของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู (รติ บุญมาก, 2551) สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการเภสัชกรรมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานด้านบริการแก่สังคมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน (ธารณา ธงชัย, 2552)

มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่าแม้จะมีสิ่งจูงใจเพียงเล็กน้อย บุคลากรภาครัฐก็สามารถสร้างนวัตกรรมในภาครัฐ ทั้งในนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้ประโยชน์จากแรงงานและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Borins, 2001) และองค์กรจะอาศัยทรัพยากรภายในและภายนอกในการค้นหาและสร้างความคิดใหม่ ๆ และมีความเข้าใจสิ่งแวดล้อมภายนอกและมองลูกค้าและผู้ผลิตเป็นแหล่งของความคิดที่มีศักยภาพ (พชต์ วุฒิรงค์, 2550) สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์เบอร์ก (Herzberg' Motivation Hygiene Theory, 1990) ที่อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ด้านคือ ความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) ซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน/ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการปฏิบัติงาน สถานภาพของวิชาชีพ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ถ้าความต้องการด้านการจูงใจได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์จะรู้สึกพอใจ พร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตัวเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งแรงกาย และแรงใจให้กับองค์กรอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2547) ซึ่งช่วยเสนอแนะให้ฝ่ายบริหารต้องจัดเตรียมปัจจัยอนามัยให้บุคลากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม และสร้างปัจจัยจูงใจเพื่อที่จะกระตุ้นให้คนทำงาน และเฮร์ชเบอร์กยังได้เสนอวิธีการที่จะสร้างปัจจัยแรงจูงใจโดยการปรุงแต่งให้งานดีขึ้น (Job Enrichment) ด้วย หากความต้องการด้านสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์จะเกิดความไม่พอใจแต่ถึงแม้ว่าได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์ก็ยังไม่พอใจสูงสุด ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้นแต่ไม่สามารถให้มนุษย์พอใจได้ ในขณะที่ความต้องการด้านแรงจูงใจ (Motivation Factors) หรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจและพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่อุทิศตนอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจให้กับองค์กรอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์จะรู้สึกเฉย ๆ ไม่ยินดีในวัย อาจทำงานเพียงเพื่อทำให้งานเสร็จไปวัน ๆ หนึ่งเท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนแต่อย่างใด และการให้รางวัลเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่ง ซึ่งองค์กรใดให้รางวัลแก่พนักงานมากที่สุดก็มีแนวโน้มจะดึงดูดและรักษาพนักงานไว้ได้มากที่สุด ซึ่งถือเป็นการดึงดูดและการธำรงรักษาพนักงานไว้ในองค์กร (Attraction and Retention) (Armstrong & Brown, 1998) แต่มีสิ่งหนึ่งที่องค์กรควรรับรู้คือ พนักงานที่มีผลงานดีกว่าต้องได้รับรางวัลมากกว่าพนักงานที่ผล

การปฏิบัติงานต่ำกว่า และถ้าพนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรจนสามารถปฏิบัติงานและอยู่กับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุขก็จะส่งผลให้พนักงานต้องการอยู่กับองค์กรต่อไปนาน ๆ รวมถึงเพื่อตอบสนองเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ พนักงานมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตนในแนวทางที่พวกเขาจะนำไปสู่การได้รับรางวัล (Lawler, 1994) และเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่วัฒนธรรมการมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Oriented Culture) วัฒนธรรมนวัตกรรม (Innovative Culture) และวัฒนธรรมฐานสมรรถนะ (Competence - Base Culture) (Laroche & Rutherford, 2007) ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ซึ่งมีการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของหัวหน้าสถานีนามัยในจังหวัดสระแก้ว พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของหัวหน้าสถานีนามัยในจังหวัดสระแก้วในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.9 (S.D.= 0.40) (ปรัชญา แก้วพัฒน์, 2551) และการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการเกษตรกรของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคายพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการเกษตรกรของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนอยู่ในระดับที่มากค่าเฉลี่ย 3.51 (S.D.= 0.45) (ธารนา ธงชัย, 2552) และนอกจากนี้ยังมีผู้ศึกษาพบว่าสมรรถนะของผู้นำองค์กรมีผลต่อระดับสวัสดิการของพนักงาน การให้รางวัล และการเชื้อเพลิงหัวหน้างาน (Susita Asree, Mohamed Zain et al., 2010)

นอกเหนือจากคุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 ให้มีประสิทธิภาพแล้วยังต้องอาศัยปัจจัยอื่น ๆ มาประกอบกันหลายด้าน ได้แก่ การสนับสนุนองค์กร ซึ่งผู้บริหารในองค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการบริหาร เพราะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ต้องอาศัยการสนับสนุนองค์กรอันประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ อุปกรณ์ (Material) กระบวนการบริหาร (Process Management) เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของพนักงาน ปรัชญาการบริหาร และกลยุทธ์ขององค์กรไปพร้อม ๆ กันซึ่งเชื่อว่าจะสามารถดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการขององค์กรเข้าสู่องค์กร รวมถึงสามารถรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด (เจษฎา นกน้อย, 2550) สอดคล้องกับแนวคิดของบาร์นีย์ และ ไวท์ (Barney & Wright, 1998) ที่ได้กล่าวว่าทรัพยากรมนุษย์ช่วยให้องค์กรดำเนินการแข่งขันได้อย่างยั่งยืนทั้งนี้เพราะทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resource) หรือ 4M's นั้นนับว่า คน (Man) เป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดและยังทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและเป็นที่มาของการได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนขององค์กร (Ulrich, 1991) นอกจากนี้ มีผู้ศึกษาปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารมีผลต่อสมรรถนะหลักของนักวิชาการสาธารณสุขในศูนย์

สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า กระบวนการบริหารและปัจจัยการบริหารอันประกอบไปด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ มีผลต่อสมรรถนะหลักของนักวิชาการสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น (บุญถม ชัยฉนวน, 2553) และมีการศึกษาสมรรถนะของทันตแพทย์ โรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้วยเทคนิคเดลฟาย พบว่าสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของทันตแพทย์ โรงพยาบาลชุมชน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวน 12 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านคลินิกทันตกรรม (2) ด้านสร้างเสริมสุขภาพ (3) ด้านจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ (4) ด้านการบริหารจัดการ (5) ด้านภาวะผู้นำ (6) ด้านการติดต่อสื่อสาร (7) ด้านการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น (8) ด้านการทำงานเป็นทีม และการประสานงาน (9) ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (10) ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (11) ด้านการคิดวิเคราะห์ (12) ด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต (ศุภวรรณ เสาธานนท์, 2548) สอดคล้องกับการประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะหลักบุคลากรสำนักพัฒนาบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการคิดวิเคราะห์ (3) ด้านจริยธรรม (4) ด้านการบริการที่ดี (5) ด้านความร่วมมือร่วมใจ (6) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่าบุคลากรฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีสมรรถนะในระดับสูง นักวิชาการ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน และวิชาชีพระดับซี 8 - 9 มีสมรรถนะในระดับต่ำ และพบว่าข้าราชการระดับซี 3 - 4 มีสมรรถนะในระดับสูง (สุภารัตน์ ลิ้มปะพันธ์ และคณะ, 2549) การศึกษาอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศมาเลเซียพบว่า สมรรถนะของผู้นำองค์กรมีผลต่อระดับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและระดับรายได้ของอุตสาหกรรมโรงแรมภายใต้การจูงใจพนักงาน โดยอาศัยวัฒนธรรมองค์กร เช่น การดูแลสวัสดิการของพนักงาน การให้รางวัล และการเชื้อฟิงหัวหน้างาน (Susita Asree, Mohamed Zain et al., 2010) และมีผู้ศึกษาปัจจัยทางการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก ปัจจัยบริหารด้านกำลังคนและกระบวนการบริหารด้านการควบคุม ซึ่งร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 34.4 (วรรณลดา กลิ่นแก้ว, 2552)

เนื่องจากยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 มาก่อน ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในทันตแพทย์โรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 จำนวน 11 ท่าน พบประเด็นปัญหาดังนี้ 1) ตัวชี้วัดในการประเมินการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนจะต้องสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง 2) ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานใน

โรงพยาบาลชุมชนมีความถนัดที่แตกต่างกันทั้งการให้บริการในคลินิก และการปฏิบัติงานในด้านทันตสาธารณสุข จึงเป็นการยากต่อการให้คำนำหน้าในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน 3) การยอมรับนับถือของคนภายนอกฝ่ายอาจส่งผลต่อสมรรถนะของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติในโรงพยาบาลชุมชน 4) นโยบายการบริหาร การสนับสนุนองค์กร โดยเฉพาะด้านงบประมาณมีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติในโรงพยาบาลชุมชน 5) การส่งเสริมความก้าวหน้าให้กับทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน นั้นควรให้การสนับสนุนคนเก่งและคนดีได้มีโอกาสในการเลื่อนลำดับตามความก้าวหน้าของวิชาชีพ (Career Path) มากกว่าทันตแพทย์ ที่มีผลงานปกติหรือต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12 เพื่อทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12 และสามารถนำผลการวิจัยเสนอต่อผู้บริหาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ ให้สามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.2 คำถามการวิจัย

มีปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรอะไรบ้าง ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 1.3.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12

### 1.3.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อศึกษา

1.3.2.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจ และ การสนับสนุนองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12

1.3.2.2 คุณลักษณะส่วนบุคคล ระดับแรงจูงใจ ระดับการสนับสนุนจากองค์การ และระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12

1.3.2.3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12

#### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยด้าน คุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจ และการสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก (Core competency) ของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12 ประชากรที่ศึกษาคือทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 ซึ่งประกอบไปด้วย 4 จังหวัด คือขอนแก่น ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ และมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2553 จำนวน 160 คน (กระทรวงสาธารณสุข, 2553) โดยมีระยะเวลาการศึกษาระหว่าง 1 กุมภาพันธ์ 2553 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2554 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีขยายไปยังประชากรของทันตแพทย์ในเขตสาธารณสุขที่ 12 เมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไป

#### 1.5 สมมุติฐานการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจ และการสนับสนุนองค์การ มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12

#### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 หมายถึงผู้สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิตและขึ้นทะเบียนประกอบโรคศิลปะสาขาทันตกรรมของทันตแพทยสภาปฏิบัติงานในตำแหน่งทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 ใน 4 จังหวัด คือขอนแก่น ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ และ มหาสารคาม สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีขนาดจำนวนเตียงในการรับผู้ป่วยตั้งแต่ 30 ถึง 120 เตียง

1.6.2 ปัจจัย หมายถึง ปัจจัยด้าน คุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจ และการสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก (Core competency) ของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12

1.6.3 สมรรถนะหลักของทันตแพทย์ หมายถึง สมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่ง

ผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และ ความร่วมแรงร่วมใจ ซึ่งในการประเมินสมรรถนะทั้ง 5 ด้านนั้น ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12 เป็นผู้ประเมินตนเอง ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีรายละเอียดดังนี้

1.6.3.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH) หมายถึงความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีใครสามารถทำได้มาก่อน

1.6.3.2 การบริการที่ดี (Service Mind-SERV) หมายถึง สมรรถนะที่เน้นความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.6.3.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP) หมายถึง การสนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสม พัฒนา ศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

1.6.3.4 จริยธรรม (Integrity - ING) หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.6.3.5 ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork - TW) คำจำกัดความ ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงานหน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มิใช่ฐานะหัวหน้าทีมความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

1.6.4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12 สามารถปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) 2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

1.6.4.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง สิ่งที่สร้างความพึงพอใจแก่ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12 ทำให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จ สมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงาน เป็น ความสำเร็จที่ได้ในการปฏิบัติงาน ได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหา ในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

2) การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วย กับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื้อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงาน จากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลอื่น ๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับ ถือนี้อาจจะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิติเตียน หรือการกล่าวโทษ

3) ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการ ทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งมีกำหนดเวลาหรือเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งาน ไม่ว่าจะป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติ ไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จ ในเวลาอันสั้น

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงาน ได้เองตามความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระใน การปฏิบัติงาน

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการ มองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพบุคคล หรือตำแหน่ง ในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อน ตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นใน วิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่อ อบรม ศึกษาน

1.6.4.2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง เป็นปัจจัยที่ บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานไปได้ตลอดเวลา ของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12 ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือน และขั้นเงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

3) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ และความยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา

4) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

5) สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

6) สถานภาพของวิชาชีพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสังคมที่มีวิชาชีพเดียวกัน หรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกัน หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลวิชาชีพอื่นที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต้องงาน ให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

7) ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

8) ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกดีหรือไม่ดีในช่วงเวลาที่ไม่ได้ทำงาน สภาพความเป็นอยู่ทางครอบครัวและส่วนตัว อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน

1.6.5 การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง องค์ประกอบที่มีส่วนสนับสนุนให้ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12 สามารถปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ด้าน 1) การสนับสนุนจากองค์กรด้านบุคลากร 2) การสนับสนุนจากองค์กรด้านงบประมาณ 3) การสนับสนุนจากองค์กรด้านวัสดุอุปกรณ์ 4) การสนับสนุนจากองค์กรด้านกระบวนการบริหาร

1.6.5.1 การสนับสนุนจากองค์กรด้านบุคลากร หมายถึง การบริหารด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อ ต่อสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12 ได้แก่ การวางแผนกำลังคนของหน่วยงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน สักยภาพ การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย การสร้างขวัญและกำลังใจในรูปแบบต่าง ๆ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1.6.5.2 การสนับสนุนจากองค์การด้านงบประมาณ หมายถึง การบริหารด้านงบประมาณที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณและเงินบำรุง ความเพียงพอเหมาะสม ตรงกับความต้องการและสภาพปัญหา การได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมจากหน่วยงานหรือแหล่งอื่นๆ การวางแผน ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล และกฎระเบียบในการใช้จ่ายงบประมาณและเงินบำรุง

1.6.5.3 การสนับสนุนจากองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การบริหารด้านวัสดุอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 ได้แก่ การวางแผน การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความสามารถในการจัดหา การแจกจ่าย ความเพียงพอ และการดูแลรักษา การได้รับวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับสภาพความต้องการ

1.6.5.4 การสนับสนุนจากองค์การด้านกระบวนการบริหาร หมายถึง กระบวนการบริหารที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การควบคุมกำกับ (Controlling)

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผู้บริหารในสำนักงานสาธารณสุขเขตที่ 12 สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ในการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7.2 บุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป