

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล เขตสาธารณสุขที่ 11 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมารวบรวมสรุปเป็นสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก
3. สมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล เขตสาธารณสุขที่ 11
4. แนวทางการดำเนินงานสำหรับเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

เกรียงศักดิ์ เจริญยิ่ง (2543) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง การนำปัจจัยต่างๆ ที่เป็นแรงจูงใจมาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงออก หรือปฏิบัติตามสิ่งจูงใจ ซึ่งมีทั้งภายใน และภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ

เสนาะ ดิเชาว์ (2543) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังที่กระตุ้นพฤติกรรม กำหนดทิศทางของพฤติกรรม และมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละ ไปยังเป้าหมาย หรือสิ่งจูงใจนั้น โดยประกอบด้วย ความต้องการ (Need) พลัง (Force) ความพยายาม (Effort) และเป้าหมาย (Goal)

ตุลา มหาพสุธารานนท์ (2547) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลัง หรือแรงผลักดันทั้งภายใน และภายนอกตัวบุคคล หรืออินทรีย์ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ในแนวทางที่สนองตอบต่อความต้องการของตน

Griffin (1999) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง ชุดของพลังผลักดันที่เป็นสาเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมในแนวทางที่สนองตอบต่อความต้องการของตน

Daft (2000) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลัง หรือแรงผลักดันทั้งภายนอก และภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักหาพฤติกรรมนั้นไว้

Hellriegel, Slocum, & Woodman (2001) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันต่อบุคคล หรือแรงผลักดันภายในตัวบุคคล ที่ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมเฉพาะ ที่มีทิศทางไปสู่เป้าประสงค์

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้น หรือผลักดันให้บุคคล มุ่งมั่นทุ่มเท แรงกาย แรงใจ แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และมีจุดมุ่งหมายในตัวบุคคล เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ

1.2 แนวคิดของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motivation) เป็นภาวะภายในอันหนึ่งที่เป็นพลัง สิ่งกระตุ้น สิ่งนำการกระทำของมนุษย์ไปในทิศทางหรือช่องที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ(เทพนม เมืองแมนและสวีสวรรณ, 2540) และการที่องค์การจะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรภายใน ที่มีความเต็มใจ ทุ่มเทความรู้ความสามารถและมีความผูกพันต่อองค์การ ที่จะอุทิศตนเองในการทำงานหนัก หลักการในการกระตุ้น หรือจูงใจบุคลากรจึงถูกคิดค้นขึ้น เพื่อใช้ในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเหล่านั้น เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด โดยคาดหวังว่า หากบุคลากรเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ย่อมพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท เสียสละ ซึ่งจะยังผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างมีคุณภาพ (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2547)

ลักษณะของแรงจูงใจมี 2 ลักษณะคือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives) กับแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) โดยแรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่ผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็น เจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ สิ่งต่างๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การ คือ สถานที่ให้ชีวิตแก่เขา และครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดีแต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่ ส่วนแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) เป็นสิ่งที่ผลักดันจากภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

แรงจูงใจในการทำงาน (Job motivation) กับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) มีความต่างกันอยู่บ้าง คือ แรงจูงใจนั้นมีเป้าประสงค์ (Goal) ของพฤติกรรมเป็นเป้า แต่ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึก (Feeling) ต่องาน เป็นทัศนคติซึ่งมีสิ่งของ วัตถุ บุคคล (Attitude object) แต่

อย่างไรก็ตาม ทั้งสองเรื่องก็ไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน ด้วยเหตุผล 2 ประการ คือ ประการแรกความพึงพอใจนั้น เป็นความพึงพอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ และจะพยายามเข้าใกล้สิ่งที่ดีที่ตนพอใจและพยายามเลี่ยงสิ่งที่ตนไม่พอใจ เป็นผลให้ความพึงพอใจในการทำงานและเกี่ยวโยงพฤติกรรมในการทำงาน (Job behavior) เช่นเดียวกับแรงจูงใจ ส่วนประการที่สองทฤษฎีแรงจูงใจทั้งหลายนั้น อยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่า แต่ละคนจะถูกจูงใจให้มุ่งหมายสิ่งที่ตนพอใจ ระบบเกี่ยวกับการจูงใจของมนุษย์นั้น มีความสลับซับซ้อนที่เกี่ยวพันกัน บุคคลอาจจะมีสิ่งจูงใจหลาย ๆ อย่างที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (หรือบางครั้งก็ขัดแย้งกัน) ระบบการจูงใจมีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางของพฤติกรรมของตัวบุคคล ซึ่งแนวทางนั้นอาจอยู่ในรูปของค่านิยม (McCormick, & Ilgen, 1985)

1.3 ความสำคัญของแรงจูงใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2543) กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจว่า พฤติกรรมของคนที่เกิดขึ้นได้ย่อมมีแรงจูงใจ เพราะแรงจูงใจ เป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ เมื่อมนุษย์มีความต้องการ จะเกิดแรงจูงใจผลักดันให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น จุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ คือ ความต้องการ เมื่อมนุษย์มีความต้องการ จะเกิดแรงจูงใจผลักดันให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น พฤติกรรมจึงถูกกำหนดและควบคุมด้วยแรงจูงใจและแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคคล กล่าวคือ ในการบริหารขององค์การใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานด้วยความเข้มแข็ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแรงจูงใจในการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความเต็มใจในการทำงาน ความพอใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด และให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดความร่วมมืออย่างเต็มกำลังและมีความคิดริเริ่มในการทำงานไปพร้อม ๆ กัน ดังนั้นผลิตผลหรือผลงานจะมีคุณภาพดี หรือมีปริมาณสูงต่ำเพียงใด การจูงใจจึงมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) กล่าวว่า การจูงใจ เป็นหน้าที่อันสำคัญยิ่งประการหนึ่งของผู้บริหาร ที่จะต้องสร้างสรรค์ให้มีขึ้นในหน่วยงาน เพื่อเป็นปัจจัยในการบริหารงาน ทั้งนี้เพราะการจูงใจมีผลอย่างสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานทุกคน เพราะผลงานที่ได้ออกมาจะมีคุณภาพ และปริมาณมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ และความสามารถในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น นอกจากนี้การจูงใจยังเป็นผลที่เกิดขึ้น จากการที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ทำให้เลื่อมใสศรัทธา รู้สึกมั่นคงในหน่วยงาน และที่สำคัญ คือ พอใจและรักที่จะทำงานนั้น ทั้งยังเป็นโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น สามารถพัฒนาทักษะและเจตคติในการทำงานให้มีระดับสูงขึ้น ฝึกหาความรู้

ความชำนาญเพิ่มเติม รวมทั้งคิดหาวิธีปรับปรุงตนเอง และหน่วยงาน ตลอดจนพัฒนาวิชาชีพของตนให้ทันสมัยและก้าวหน้า

จากแนวคิดความสำคัญของแรงจูงใจข้างต้น จะเห็นว่า การจูงใจมีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา รู้สึกมั่นคงในหน่วยงาน จนพัฒนาวิชาชีพของตนเอง ให้ทันสมัย พอใจ รักที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น

1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

มีทฤษฎีและการศึกษาเรื่องจูงใจจำนวนมาก สามารถจำแนกทฤษฎีการจูงใจ ออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

กลุ่มที่ 1 ทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือทฤษฎีความพอใจหรือทฤษฎีความต้องการ (Content Theory) เป็นทฤษฎีที่เน้นในสาระสำคัญว่า ความต้องการของคนทำให้เกิดการจูงใจหากคนไม่มีความต้องการ การจูงใจก็เกิดขึ้นไม่ได้ ความต้องการของคนจะเปลี่ยนเป็นพลังภายในที่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะพยายามบำบัดความต้องการนั้น ความต้องการของคนเป็นเสมือนบัญชีแสดงสิ่งของที่คนต้องการและจะดำเนินการเพื่อให้ได้สิ่งของนั้น เมื่อผู้บริหารรู้จักความต้องการเหล่านั้นก็จะจัดระบบค่าตอบแทนขององค์กรให้ตอบสนองและเสริมแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ให้ไปสู่เป้าหมายนั้น ขณะเดียวกันเป้าหมายขององค์กรก็สำเร็จด้วย โดยทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือทฤษฎีความพอใจที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ทฤษฎีการจูงใจของอี อาร์ จี ทฤษฎีการจูงใจหรือสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ทฤษฎีความต้องการการเรียนรู้หรือการจูงใจไฟ สัมฤทธิ์ของแมคเคิลแลนด์

กลุ่มที่ 2 ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theory) เป็นทฤษฎีกระบวนการจะมุ่งที่แรงจูงใจเกิดขึ้นได้อย่างไร ทำไมบุคคลได้เลือกพฤติกรรมทางเลือกบางอย่าง เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของพวกเขา และพวกเขาได้ประเมินความพอใจอย่างไรภายหลังจากได้บรรลุเป้าหมายของพวกเขาแล้ว ทฤษฎีกระบวนการจะพยายามอธิบายขั้นตอนที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของบุคคลซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจในความคิดหรือกระบวนการภายในจิตใจที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น โดยทฤษฎีกระบวนการที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีความเสมอภาค ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

กลุ่มที่ 3 ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ทฤษฎีนี้มักถูกเรียกว่า การกำหนดเงื่อนไขแบบปฏิบัติการหรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทฤษฎีนี้จะพิจารณาถึงผลที่ติดตามาของการกระทำในอดีตจะมีอิทธิพลต่อการกระทำในอนาคต บุคคลจะมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง



สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ห้องสมุดงานวิจัย
วันที่ 12 ส.ค. 2556
เลขทะเบียน 208840
เลขเรียกหนังสือ

เพราะว่าในอดีตพวกเขาเรียนรู้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวเกี่ยวข้องกับผลผลิตตามมาที่ให้ความสนใจกับ
เขาและพฤติกรรมอื่น ๆ จะเกี่ยวข้องกับผลผลิตตามมาที่ให้ความสนใจไม่พอใจ ได้แก่ ทฤษฎีการเสริมแรง

ตารางที่ 1 ทฤษฎีการสนใจในกลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือความต้องการ ทฤษฎีกระบวนการ
และทฤษฎีการเสริมแรง

กลุ่มทฤษฎี	คุณลักษณะ	ทฤษฎีการสนใจ	ตัวอย่างทางการบริหาร
ทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือ	มุ่งที่ความต้องการ	ทฤษฎีลำดับความต้องการ	การสนใจโดยการตอบสนอง
ทฤษฎีความต้องการ	ซึ่งปัจจัยกระตุ้น	ทฤษฎีสองปัจจัย	ความต้องการของบุคคล
	ผลักดันให้บุคคล	ทฤษฎีฮีอาร์จี	ด้วยเงิน ตำแหน่ง
	แสดงพฤติกรรม	ทฤษฎีการสนใจใฝ่สัมฤทธิ์	ความสำเร็จ
ทฤษฎีกระบวนการ	มุ่งที่กระบวนการ	ทฤษฎีความคาดหวัง	การสนใจโดยการทำให้บุคคล
	ทางความคิด	ทฤษฎีความเสมอภาค	รับรู้ว่าการใช้ความพยายาม
	ที่ส่งผลต่อ	ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย	ผลการปฏิบัติงานหรือ
	พฤติกรรมบุคคล		รางวัลเป็นสิ่งที่น่าพอใจ
ทฤษฎีการเสริมแรง	มุ่งการทำให้บุคคลเรียนรู้	ทฤษฎีการเสริมแรง	การสนใจโดยให้รางวัล
	จากการเสริมแรงทำให้		กับพฤติกรรมที่ปรารถนา
	มีการแสดงพฤติกรรม		
	ที่ต้องการซ้ำและลด		
	พฤติกรรมไม่พึงประสงค์		

ที่มา: นิตยา เพ็ญศิริินภา (2546)

การสนใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่อาจกล่าวได้ว่ามีความสำคัญยิ่ง ในสาขาวิชา
พฤติกรรมองค์การเพราะการศึกษาเรื่องการสนใจจะทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องพฤติกรรมของ
บุคคลโดยตรงและอาจก้าวไปถึงระดับการทำนาย รวมถึงการควบคุมของพฤติกรรมบุคคลใน
องค์การด้วย สำหรับทฤษฎีการสนใจทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ทฤษฎีเชิงเนื้อหาจะเน้นถึงสภาวะความขาด
แคลน ซึ่งกลายเป็นความต้องการอันเป็นสาเหตุแห่งพฤติกรรม ความต้องการเป็นเรื่องที่เข้าใจง่าย
สามารถนำไปปรับใช้ในทางปฏิบัติได้ดี นอกจากนั้นยังสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมบุคคล
ในองค์การได้ดีกว่าทฤษฎีกลุ่มอื่น (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, 2545)

ดังนั้น ในที่นี้ขอสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาการสนใจ(Content Theories of
Motivation) เพราะเป็นกลุ่มทฤษฎีที่พยายามบ่งชี้ หรือกำหนดว่า อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้มนุษย์
สร้าง และรักษาพฤติกรรมนั้นไว้ สาเหตุนั้นอาจจะเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมภายในตัวบุคคล หรือ

สภาพแวดล้อมการทำงาน สำหรับทฤษฎีที่เน้นทางด้านเนื้อหาของงานที่จำสำคัญและใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ คือ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Hertzberg's Motivation Hygiene Theory)

Herzberg, Muasner, & Snyderman (1993) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการ 2 ด้าน คือ ความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene needs) หรือปัจจัยภายนอก (Extrinsic factors) และความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator needs) หรือปัจจัยภายใน (Intrinsic factors) หากความต้องการทางด้านสุขอนามัย ได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่มนุษย์จะเกิดความไม่พอใจ แต่ถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ก็ตาม มนุษย์ก็ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉย ๆ ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของมนุษย์ จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถทำให้มนุษย์พอใจได้ ในขณะเดียวกันหากความต้องการด้านการจูงใจ (Motivation factors) ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละ ททุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ ให้กับองค์กรอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะรู้สึกเฉย ๆ ไม่ยินดียินร้าย อาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวันหนึ่ง ๆ เท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด

Herzberg, Muasner, & Snyderman (1959) ตั้งสมมติฐานว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานจะถูกแยกและทำให้แตกต่างไปจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ทั้งนี้ โดยเฮร์ซเบิร์กและคณะได้ร่วมกันทำวิจัยโดยวิธีสัมภาษณ์วิศวกรและสมุห์บัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทต่างๆ 9 แห่งในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนียเพื่อหาคำตอบว่าประสบการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดทัศนคติความรู้สึที่ดีหรือไม่ดีและความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แต่ละแบบนั้นไปในทางบวกหรือลบ เมื่อได้คำตอบแล้วเฮร์ซเบิร์กและคณะได้นำมาวิเคราะห์และจัดเรียงลำดับโดยแบ่งเป็นสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง ในขณะที่ปัจจัยคำจุนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้และได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจ อันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในงานว่าประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก มีรายละเอียดของปัจจัยต่างๆ จำแนกออกได้ดังต่อไปนี้

1.4.1 ปัจจัยจูงใจ (Satisfies or Motivation factor) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรัก และชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1.4.1.1 ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง การลงมือกระทำ หรือการทำงานเป็นชิ้น เป็นอัน ซึ่งมีกำหนดเวลา หรือเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งาน ไม่ว่าจะเป็นงานง่าย หรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติ ไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

1.4.1.2 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

1.4.1.3 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงาน เป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน

1.4.1.4 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับ หรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือ ไว้วางใจในผลงาน หรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และบุคคลอื่น ๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับการได้รับคำหาญติเตียน หรือการกล่าวโทษ

1.4.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement) หมายถึง ผล หรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลง ในสภาพบุคคล หรือตำแหน่งในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพ จากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่อ อบรม ดูงาน

1.4.2 ปัจจัยค้ำจุน (Dissatisfies or Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่ช่วยไม่ให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจ หรือไม่มีความสุขในการทำงาน ไม่ใช่ปัจจัยจูงใจโดยตรง แต่เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีตลอดเวลา เนื่องจากคนเรามีความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าความต้องการ หรือปัจจัยเหล่านี้ ไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นได้ ซึ่งปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

1.4.2.1 เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานเช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือน และขั้นเงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

1.4.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่าง ๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

1.4.2.3 การปกครองและการนิเทศ (Supervision Technical) หมายถึง สภาพการปกครอง การบังคับบัญชางานของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

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

1.4.2.5 สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงาน กับจำนวนบุคคลกร

1.4.2.6 สถานภาพของวิชาชีพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสังคมที่มีวิชาชีพเดียวกัน หรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกัน หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลวิชาชีพอื่น ที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต่องานให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

1.4.2.7 ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

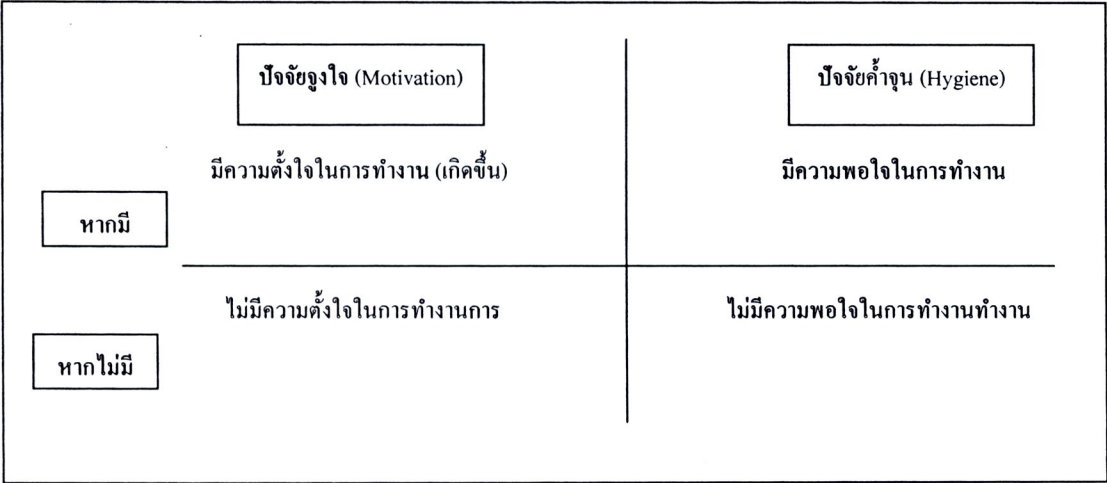
1.4.2.8 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนบุคคล (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกดี หรือไม่ดี ในช่วงเวลาที่ได้ทำงาน สภาพความเป็นอยู่ทางครอบครัว และส่วนตัว อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2543) กล่าวว่า ปัจจัยคำจูน ไม่สามารถกระตุ้นแรงจูงใจ แต่สามารถสร้างความไม่พอใจในงานได้ ตามทฤษฎีนี้ ผู้บริหารจะต้องมีกระบวนการจูงใจของบุคคล สองขั้นตอน คือ ประการแรก ต้องมั่นใจว่าปัจจัยคำจูนต้องไม่ขาดแคลน เพื่อป้องกันการเกิดความไม่พอใจในงานของบุคคล ประการที่สอง คือ จะต้องให้ปัจจัยจูงใจ เพื่อให้บุคคลมีความพอใจและแรงจูงใจที่สูงขึ้น ทฤษฎีนี้อธิบายได้อย่างชัดเจนว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานที่ทำงานได้อย่างไร ดังนั้น จึงถูกยอมรับ และประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง โดยผู้บริหารที่สนใจแรงจูงใจของบุคคล

หากความต้องการภายในได้รับการตอบสนอง มนุษย์ย่อมเกิดความพึงพอใจ และพร้อมที่จะขยันขันแข็ง อุทิศตนให้กับงาน ผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรหิยบฉวยเอาปัจจัยภายใน มาเป็นเครื่องมือในการจูงใจ ให้คนปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ โดยในขณะเดียวกัน ก็ต้องตอบสนองความต้องการภายนอก อันเป็นพื้นฐานด้านสุขอนามัย ที่มนุษย์ทุกคนต้องการเพื่อยังชีพให้อยู่ในระดับที่พอเหมาะแก่ระดับความต้องการของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีสองปัจจัยได้คาดคะเนว่า แรงจูงใจจะสูงขึ้นต่อเมื่อผู้บริหารมุ่งเน้นสิ่งแวดลอมร่วมกับการมุ่งเน้นเนื้อหาของงานด้วย นั่นคือ ลดความน่าเบื่อ และความจำเจของงาน และพัฒนางานที่มีความท้าทาย และความรับผิดชอบสูงมาแทน

จากทฤษฎีนี้ยังพบข้อค้อย คือ ทฤษฎีนี้ไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลไม่ได้มีแบบแผนแรงจูงใจเหมือนกันเสียทีเดียว และการที่เฮอรัซเบอร์กสรุปว่า ปัจจัยค้ำจุนไม่สามารถสร้างแรงจูงใจ หรือความพอใจได้นั้น อาจจะมีข้อโต้แย้งได้ เนื่องจากมีบุคคลหลายคนที่มีความพอใจ และแรงจูงใจที่สูง เนื่องจากความมั่นคงของงาน และสภาพแวดลอมการทำงานที่สบาย และเงินเดือน ก็สามารถนำไปสู่ความพอใจในงานได้ นอกจากนี้ เทพพนม เมืองแมน, และสวิง สุวรรณ (2540) ได้เปรียบเทียบความสัมพันธ์ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน
ที่มา: เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540)

กล่าวโดยสรุป คือ ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอรัซเบิร์กมาเป็นแนวทางในการศึกษา แรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล เขตสาธารณสุขที่ 11 เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่เหมาะสมกับการนำมาใช้ กับกลุ่มคนระดับวิชาชีพ คนที่มีความรู้ เพราะถือว่า บุคคลกลุ่มนี้ ได้รับการตอบสนอง

ความต้องการพื้นฐานมาบ้างแล้วตามสมควร ทำให้มีศักยภาพที่จิตใจได้ (เทพนม เมืองแมน, และ สวิง สุวรรณ, 2540) และนอกจากนี้ ยังเหมาะกับการนำมาประยุกต์ใช้กับองค์การทางราชการ ที่มี ทรัพยากรการบริการอย่างจำกัด และเหมาะับองค์การที่มีลักษณะเป็นองค์การที่ให้บริการทาง สังคม เพราะแรงจูงใจ ตามแนวทางทฤษฎีนี้ พฤติกรรมของคนจะถูกกำหนด และควบคุมโดย แรงจูงใจต่างๆ และแรงจูงใจเหล่านี้ก็มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคน (ตุลา มหาพสุธารนท, 2547) ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นได้ ก็ต้องอาศัยแรงจูงใจ แรงจูงใจจะมีได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจ แรงจูงใจ และความพอใจในงานเป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องกัน แต่ต่างกันที่แรงจูงใจจะสนใจในพฤติกรรม ส่วนความพึงพอใจในงาน ที่จะสนใจความรู้สึกรับชอบ หรือไม่ชอบต่องานนั้น โดยบุคคลจะทำงานที่ ตนชอบ และหลีกเลี่ยงงานที่ตนไม่ชอบ ดังนั้น หากต้องการให้งานขององค์การ มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องเสริมแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในองค์การ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.1 ประวัติความเป็นมา และความสำคัญ ของสมรรถนะ

คณะทำงานโครงการสมรรถนะ สำนักงาน ก.พ. (2548) กล่าวว่าปัจจุบันองค์การจำนวนมากได้นำแนวคิดสมรรถนะ (Competency) มาใช้ในการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ เนื่องจากแนวคิด ดังกล่าวสามารถใช้ในการสรรหา คัดเลือก พัฒนาและประเมินผลงานของบุคลากรได้ตรงกับ วัตถุประสงค์ของตำแหน่งงานและองค์การมากที่สุดเป็นผลทำให้้องค์การมีความได้เปรียบเชิงการ พัฒนานอกจากนี้แนวคิดสมรรถนะยังเชื่อมโยงกับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งเป็นองค์การที่ผู้บริหารทั้งหลายใฝ่ฝันที่จะสร้างขึ้นสมรรถนะการปฏิบัติงานมี หลายประเภท เช่น สมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะประจำสายงาน (Functional competency) ในที่นี้จะมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก(Core Competency)เท่านั้น และเมื่อกล่าวถึงความ เป็นมาของสมรรถนะ ก็มักจะอ้างถึง David C. McClelland ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยา จาก มหาวิทยาลัย Harvard กับบทความที่มีชื่อเสียงของเขาที่ตีพิมพ์ในวารสารนักจิตวิทยาอเมริกัน เรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence ในปี 1973 ซึ่ง McClelland แสดงความเห็น ต่อต้านการทดสอบความถนัด การทดสอบความรู้ในงาน หรือผลการเรียนว่าไม่สามารถทำนายผล การปฏิบัติงาน หรือความสำเร็จในชีวิตได้ เขาจึงหาทางวิจัยเพื่อศึกษาตัวแปรด้านสมรรถนะที่เขา กล่าวว่าสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ และในขณะเดียวกันก็ยังมีข้อดีที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ตัวแปรสมรรถนะมักไม่แสดงผลการทดสอบที่ลำเอียงต่อเชื้อชาติ เพศ หรือ ฐานะทางสังคม เหมือนกับแบบวัดความถนัด หรือแบบวัดอื่นๆ ในกลุ่มเดียวกัน

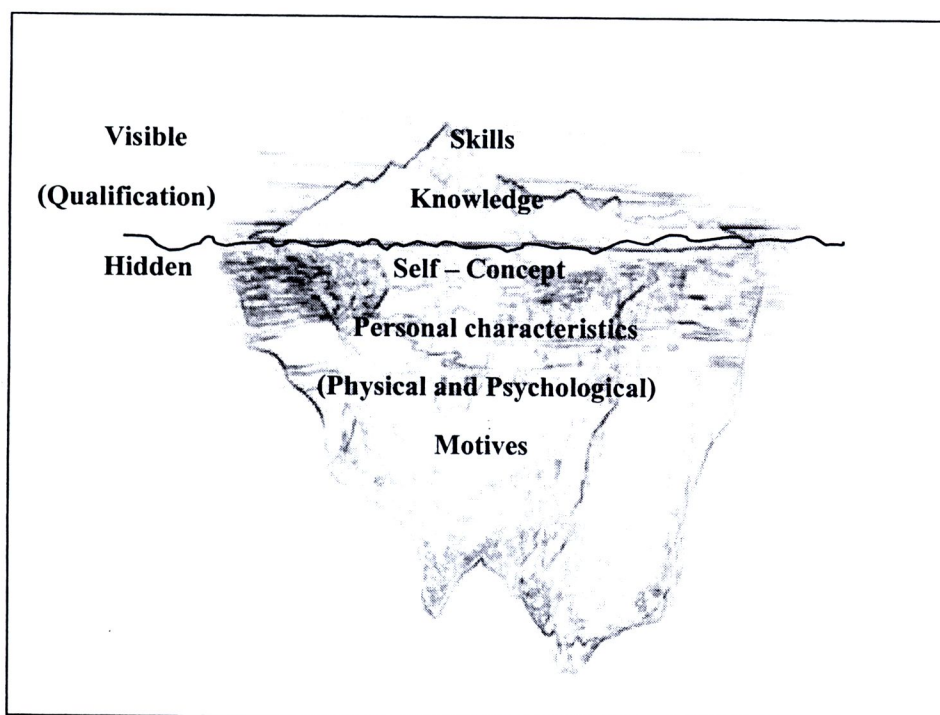
วิธีการวิจัยของ McClelland ใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงาน และกลุ่มของผู้ที่ประสบความสำเร็จน้อยกว่า (กลุ่มปานกลาง) เพื่อดูว่าสองกลุ่มนี้แตกต่างกันในเรื่องใด (หรือที่เขาเรียกว่าสมรรถนะใด) วิธีการเก็บข้อมูลของเขานั้นที่ความคิดและพฤติกรรมที่สัมพันธ์กันกับผลลัพธ์ของงานที่ประสบความสำเร็จ

ในปี 1991 Barrett & Depinet ได้เขียนบทความเรื่อง A Reconsideration of Testing for Competence Rather than for Intelligence เนื้อหาในบทความเป็นการอ้างอิงงานวิจัยใหม่ๆ ที่ลบล้างข้อเสนอของ McClelland เกี่ยวกับการทดสอบความถนัด หรือการทดสอบเขาวนัปัญญาวาแบบทดสอบดังกล่าวสามารถทำนายผลการปฏิบัติได้ในเกือบทุกอาชีพ ประเด็นนี้ McClelland ได้ตอบว่า ถ้าเขาจะต้องเปลี่ยนแปลงอะไรบางอย่างในบทความ Testing for Competence Rather than for Intelligence เขาคงจะอธิบายเขาวนัปัญญาวาอย่างระมัดระวังมากขึ้นว่า เขาวนัปัญญาวาเป็นสมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competency) ที่บุคคลที่ปฏิบัติงานต้องมีแต่เมื่อบุคคลมีเขาวนัปัญญาวาในระดับหนึ่งแล้ว ผลการปฏิบัติของเขาก็ไม่สัมพันธ์กับเขาวนัปัญญาวาอีกต่อไป (อธิบายได้ว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องเป็นคนฉลาดทุกคน แต่คนที่ฉลาดทุกคนอาจไม่ได้มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นทุกคน สิ่งที่ยกกระหว่างผู้ที่ฉลาดและมีผลการปฏิบัติงานดี กับผู้ที่ฉลาดและมีผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลางคือ สมรรถนะ)

ประเทศไทยได้มีการนำแนวความคิด Competency มาใช้ในองค์กรที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติชั้นนำ ก่อนจะแพร่หลายเข้าไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ เช่น เครือปูนซิเมนต์ไทย ชินคอร์เปอร์ชั่น ไทยธนาคาร เป็นต้น เนื่องจากภาคเอกชนที่ได้นำแนวคิด Competency ไปใช้และเกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดเจน มีผลให้เกิดการตื่นตัวในวงราชการ โดยได้มีการนำแนวคิดนี้ไปทดลองใช้ในหน่วยราชการ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้จ้างบริษัท Hay Group เป็นที่ปรึกษา จัดทำ Competency Model ของระบบราชการไทย มาจากข้อมูล 3 ส่วน คือ (1) การจัดทำ Competency Expert Panel Workshops จำนวน 16 ครั้ง โดยผู้เชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่มงานได้มาประชุม และให้ความเห็นเกี่ยวกับ Competency ที่จำเป็นในแต่ละกลุ่มงาน นอกจากนั้นยังมีการเก็บข้อมูลจากประสบการณ์จริงในการทำงานของข้าราชการ ด้วยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์งาน ที่เรียกว่า Critical Incident (2) ข้อมูลจากแบบสำรวจลักษณะงานที่ส่งไปให้ข้าราชการตอบ จำนวนกว่า 60,000 ชุดทั่วประเทศ (3) ข้อมูลจาก Hay Worldwide Competency Database ซึ่งเป็นข้อมูล Competency Best Practice ขององค์กรภาครัฐในต่างประเทศ

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ดังภาพที่ 2 แสดงด้านล่างซึ่งอธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้ และทักษะต่างๆ ที่บุคคล

มีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้ผิวน้ำได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก และเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก (Spencer, & Spencer, 1993)



ภาพที่ 2 ทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง The Iceberg Model of Competency
ที่มา: Spencer, & Spencer (1993)

การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างไรขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายในตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง คือ ทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่นๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้นๆ เช่น บุคคลที่แสดงพฤติกรรมของการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เพราะเขามีความรู้ทักษะที่จะทำเช่นนั้นได้ และมีคุณลักษณะของความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จเป็นสิ่งผลักดันให้มีพฤติกรรมเช่นที่ว่านั้น บุคคลที่ขาดความรู้ และทักษะจะไม่สามารถทำงานได้ แต่บุคคลที่มีความรู้ และทักษะแต่ขาดคุณลักษณะความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จก็อาจไม่แสดงพฤติกรรมของการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เป็นต้น

2.2 ความหมายของสมรรถนะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2531) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง ความสามารถ หรือสมรรถภาพ ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Ability” หรือ “Competency” โดยให้ความหมายในลักษณะเฉพาะที่เพิ่มขึ้นว่า “เป็นคุณภาพหรือสภาวะของการกระทำหน้าที่ได้อย่างเพียงพอหรือมีความรู้ การตัดสินใจ และมีทักษะอย่างเพียงพอ (Webster Dictionary)”

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) กล่าวว่าสมรรถนะ คือ ความสามารถ หรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้น ๆ ต้องการ คำว่า Competency นี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะพฤติกรรม แต่มองลึกไปถึงความเชื่อทัศนคติ อุปนิสัยส่วนลึกของตัวด้วย

สุदारนต์ ลิ้มปะพันธ์ และคณะ (2547) ได้ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึง ระดับความสามารถในการใช้ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Abilities) และบุคลิกภาพของบุคคล (Characteristics) รวมกันเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล โดยแสดงผ่านพฤติกรรม (Attributes) ในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวผลักดัน (Driver) ผลสัมฤทธิ์ของงาน ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2548) กล่าวว่า ลักษณะทั่วไปของสมรรถนะ คือ ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกของคน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ ตลอดจนคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ในพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงจากวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ทางธุรกิจ

Good (1973) ให้ความหมายสมรรถนะ หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งสามารถที่จะประยุกต์หลักการและเทคนิควิธีการในสาขาวิชานั้นให้เข้ากับสถานการณ์ที่ปฏิบัติจริง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานในองค์กร และได้แบ่งสมรรถนะเป็น 2 กลุ่ม คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) การบริการที่ดี (Service Mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) จริยธรรม (Integrity) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) และสมรรถนะในงาน (Functional Competency) ได้แก่ สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน (Common Functional Competency) สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน (Specific Functional Competency)

การได้มาของสมรรถนะของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขนั้น มีขั้นตอนการได้มาซึ่งสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดต้นแบบสมรรถนะ (Competency Model) รายละเอียดสมรรถนะ (Competency) การจัดกลุ่มงาน (Job Family) และการกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน (Functional Competency) ซึ่งได้ทำการศึกษา วิเคราะห์ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน และพฤติกรรมการทำงานที่นำไปสู่ความสำเร็จ โดยใช้แหล่งข้อมูลในการศึกษา และจัดทำรูปแบบสมรรถนะสำหรับระบบข้าราชการพลเรือนไทยในครั้งนี้และได้จัดทำเป็นสมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน จำนวน 5 สมรรถนะ คือ (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) การบริการที่ดี (3) การส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (4) จริยธรรม (5) ความร่วมแรงร่วมใจ (เป็นสมรรถนะขั้นพื้นฐานที่กำหนดให้ข้าราชการพลเรือนไทย ทุกกลุ่มงานต้องมี) และสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน (Functional Competency) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการ แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น

จากความหมายของคำว่าสมรรถนะข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ให้ความหมายว่า สมรรถนะของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกมาจากความรู้ทักษะ ความสามารถ บุคลิกภาพของบุคคล ตลอดจนลักษณะภายในที่เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขพึงมีเป็นพื้นฐาน คือ มีความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่ปฏิบัติ (Job Roles) และรวมถึงพฤติกรรม (Behavior) บุคลิกภาพ (Personality) ที่มองเห็นได้ และค่านิยม (Value) ทศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Trait) ที่จำเป็นต่องานที่ปฏิบัติและสมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข โดยนำมาจากกรอบสมรรถนะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จำนวน 5 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) การบริการที่ดี (Service Mind) การส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertis) จริยธรรม (Integrity) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) เพื่อให้การปฏิบัติทางด้านทันตกรรมนำไปสู่ความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เป็นไปตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งสอดคล้องกับนโยบายของประเทศด้วย



2.3 ประเภทของสมรรถนะ

David C. McClelland (1976) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.3.1 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) หมายถึง ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน ซึ่งไม่ทำให้บุคคลมีผลงานที่แตกต่างจากผู้อื่นหรือไม่สามารถทำให้บุคคลมีผลงานที่ดีกว่าผู้อื่นได้ ดังนั้น สมรรถนะขั้นพื้นฐานจึงไม่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการมากนัก จนถึงขั้นมีกลุ่มนักวิชาการบางส่วนลงความเห็นว่า ความรู้ และทักษะพื้นฐานเหล่านี้ ไม่ถือว่าเป็นสมรรถนะ

2.3.2 สมรรถนะที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากผู้อื่น (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลที่มีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐาน หรือดีกว่าบุคคลทั่วไป สมรรถนะในกลุ่มนี้ จะมุ่งเน้นที่การใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ (รวมถึงค่านิยม แรงจูงใจ และทัศนคติ) เพื่อช่วยให้เกิดผลสำเร็จที่ดีเลิศในงาน อีกทั้งยังเป็นสมรรถนะที่นักวิชาการจำนวนมากให้ความสำคัญในการพัฒนาให้เพิ่มขึ้นในบุคคล มากกว่าสมรรถนะในกลุ่มแรก ตัวอย่างเช่น การศึกษาของสถาบันชื่อดังในด้านสมรรถนะ ชื่อ Schoonover Associates ก็มุ่งศึกษา และให้ความสำคัญเฉพาะสมรรถนะที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากผู้อื่น แนวคิดของ Schoonover Associates เชื่อว่า ความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ / ทัศนคติใด ๆ ไม่ใช่สมรรถนะ แต่เป็นส่วนหนึ่งที่เกิดสมรรถนะ

สรุปว่า ประเภทของสมรรถนะนั้น มีสมรรถนะหลักขององค์กร ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรต้องรู้ต้องมี ต้องเป็น และสมรรถนะในงาน หรือเกี่ยวกับงานเป็นสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งงานนั้น

2.4 การประเมินสมรรถนะ

2.4.1 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548ข) แบ่งประเภทแบบประเมินออกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ 3 กลุ่ม คือ

2.4.1.1 แบบทดสอบการปฏิบัติ (Tests of Performance) แบบทดสอบที่ให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่าง เช่น การเขียนอธิบายคำตอบ การเลือกตอบข้อที่ถูกที่สุดหรือการคิดว่าถ้ารูปทรงเรขาคณิตที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใดแบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคลภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป

2.4.1.2 แบบสังเกตพฤติกรรม (Behavior Observations) เป็นแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์แบบทดสอบประเภทนี้ต่างจากประเภทแรกตรงที่ผู้เข้ารับการทดสอบไม่ต้องพยายามทำงานอะไรบางอย่างที่ออกแบบ

มาเป็นอย่างดีแล้ว แต่เป็นการถูกสังเกตและประเมินพฤติกรรมบางสถานการณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรม การเข้าสังคมพฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์อาจจัดอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย

2.4.1.3 แบบประเมินตนเอง (Self Assessment Report) แบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเองเช่น ความรู้สึก ทักษะคิด ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็นต่างๆ การตอบคำถามประเภทนี้ อาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบก็ได้การทดสอบอย่างเช่นการสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกันระหว่างการสังเกตพฤติกรรมและแบบทดสอบตนเอง เพราะการถามคำถามในการสัมภาษณ์อาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิดและทักษะคิดของผู้ถูกสัมภาษณ์ และในขณะเดียวกันผู้สัมภาษณ์จะได้สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย

2.4.2 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548ก) ได้แบ่งขอบเขตของการประเมินสมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา เกณฑ์และตัวชี้วัดการประเมิน คือ

2.4.2.1 เนื้อหาของการประเมิน จากความหมายของสมรรถนะที่กล่าวว่าเป็น “คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นผลจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร” ดังนั้นวิธีการประเมินพฤติกรรมที่ตรงไปตรงมามากที่สุดคือ การสังเกตพฤติกรรมนั้นมีสมมุติฐาน 2 ประการที่ทำให้การสังเกตพฤติกรรมมีความถูกต้อง กล่าวคือ

1) ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องทำด้วยความตรงไปตรงมา

2) ผู้ที่สังเกตและประเมินจะต้องมีความใกล้ชิด และเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ถูกประเมินได้ การวัดพฤติกรรมไม่ใช่เป็นการวัดความรู้ความสามารถ ดังนั้นการที่จะสร้างแบบวัดแบบข้อสอบที่มีการตอบแล้วให้คะแนนตามการตอบว่าผิดหรือถูกจึงเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ไม่ได้ หรือถ้าจะสร้างแบบวัดสมรรถนะแบบมีการตอบ แล้วให้คะแนนตามการตอบว่าผิดหรือถูกจะเป็นการวัดความรู้เรื่องสมรรถนะ ไม่ใช่วัดว่าบุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะหรือไม่และมากน้อยเท่าใด

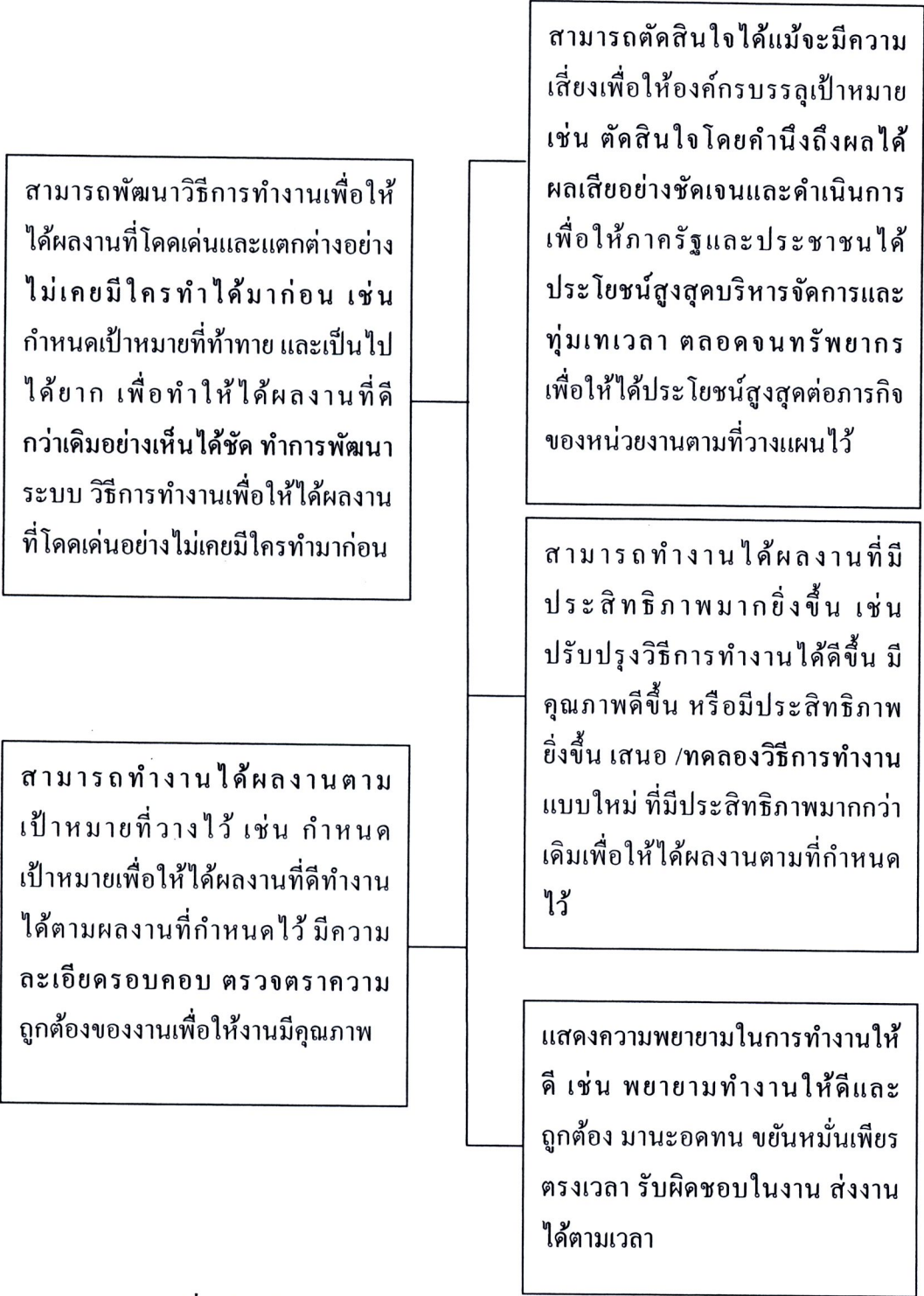
2.4.2.2 เกณฑ์การประเมิน แบบประเมินพฤติกรรมสร้างได้หลายแบบ แบบที่นิยมกันแพร่หลาย ได้แก่ แบบประเมินที่ใช้ความถี่หรือปริมาณกำหนดระดับ (Likert Scale) เป็นตัวอย่างของการนำสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ระดับ 1 มาเขียนเป็นแบบประเมินดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงตัวอย่างการประเมินสมรรถนะแบบใช้ความถี่ของพฤติกรรมในการกำหนดระดับ

รายการพฤติกรรม	ระดับพฤติกรรม				
	1	2	3	4	5
1.แสดงความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง					
2.มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงานและตรงต่อเวลา					

- เกณฑ์คะแนนมี 5 ระดับ คือ
- 1 หมายถึง ต่ำกว่ามาตรฐานมาก
 - 2 หมายถึง ต่ำกว่ามาตรฐาน
 - 3 หมายถึง เป็นไปตามมาตรฐาน
 - 4 หมายถึง สูงกว่ามาตรฐาน
 - 5 หมายถึง สูงกว่ามาตรฐานมาก

แบบประเมินอีกประเภทหนึ่ง คือ แบบประเมินที่ใช้พฤติกรรมในการกำหนดระดับ (Behaviorally Anchored Rating Scale: BARS) ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ตัวอย่างมาตรการประเมินแบบ BARS
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548ก)

2.4.2.3 ตัวชี้วัดการประเมิน ก่อนจะทำการประเมินสมรรถนะจำเป็นจะต้องทำความเข้าใจกับความหมายของสมรรถนะแต่ละสมรรถนะ และในแต่ละระดับก่อนว่าหมายถึงอะไร สำหรับพฤติกรรมตัวอย่างนั้นเป็นเพียงตัวอย่างที่จะทำให้เข้าใจระดับได้ดีขึ้นเท่านั้นตัวอย่างเช่น สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ซึ่งหมายถึงความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดี หรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจจะเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นอีกทั้งยังหมายความรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน โดยระดับที่ 1 หมายถึงพฤติกรรมการแสดงความพยายามในการทำงานให้ดี ระดับที่ 2 นอกจากจะแสดง ความพยายามในการทำงานให้ดีแล้วจะต้องสามารถทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ระดับที่ 3 นอกจากสามารถทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้แล้วยังจะต้องสามารถทำงานให้ได้ผลงานที่มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระดับที่ 4 นอกจากสามารถทำงานให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แล้วยังต้องสามารถพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างอย่างไม่มีใครทำ ได้มาก่อน และระดับที่ 5 นอกเหนือจากพฤติกรรมทั้งหมด 4 ระดับที่กล่าวมาแล้วยังต้องสามารถ ตัดสินใจได้แม้จะมีความเสี่ยงเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

คำอธิบายของสมรรถนะแต่ละระดับแสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ไม่อาจเห็น ได้โดยตรงแต่เห็นได้โดยอ้อมจากพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกมาทำให้เห็นคุณลักษณะเชิง พฤติกรรมที่แฝงอยู่ เช่น ระดับที่ 1 การแสดงความพยายามในการทำงานให้ดีขึ้น จะรู้ได้หากบุคคล มีพฤติกรรมต่างๆ เช่น พยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น เช่น การถามถึงวิธีการหรือขอคำแนะนำ อย่างกระตือรือร้น สนใจใคร่รู้ และแสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการ สูญเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน

การประเมินนั้นผู้ถูกประเมินไม่จำเป็นต้องมีพฤติกรรมครบทุกข้อในพฤติกรรม ตัวอย่างโดยอาจมีพฤติกรรมบางข้อและมีพฤติกรรมอื่นๆ เพิ่มเติม (ต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าว่า พฤติกรรมอะไร) ที่ทำให้ผู้ประเมินแน่ใจว่าบุคคลนั้นได้แสดงความพยายามในการทำงานให้ดีขึ้น อย่างไรก็ดีเพื่อหลีกเลี่ยงความลำเอียงการประเมินสมรรถนะควรต้องมีการทำความเข้าใจร่วมกันทั่ว ทั้งองค์กร ว่าสมรรถนะใดหรือพฤติกรรมแบบใดเป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวังว่าข้าราชการจะต้องมี เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาในการประเมิน

การนำสมรรถนะมาใช้ในการกำหนดกฎกติกาแบบใหม่ขึ้นใช้ในองค์กรจึง จำเป็นต้องเตรียมการให้ทุกคนในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจสมรรถนะให้ตรงกันเสียก่อนเมื่อมีการ ประกาศใช้ หากทุกคนเข้าใจตรงกันปัญหาการประเมินที่ตามมาจะมีน้อย สิ่งที่ควรระลึกถึงคือ เป้าหมายของการประเมินสมรรถนะคือ การบริหารผลงาน สิ่งที่ต้องระลึกถึงคือการที่ข้าราชการ

แสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการทำงานไม่ใช่ผลการประเมินที่ไม่ผ่านดังนั้นองค์กรก็มีหน้าที่ที่จะทำให้ข้าราชการเข้าใจสมรรถนะที่จะถูกประเมิน ข้าราชการต้องแสดงพฤติกรรมการทำงานที่องค์กรต้องการ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ

ตามรูปแบบที่กำหนดไว้นั้นผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ประเมินสมรรถนะของข้าราชการ โดยผู้บังคับบัญชาจะทำความเข้าใจกับความหมายและระดับของสมรรถนะที่จะประเมินและประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของข้าราชการผู้นั้นสอดคล้องกับระดับสมรรถนะที่ระดับใด โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องหมั่นสังเกต และบันทึกพฤติกรรมการทำงานของผู้ที่ถูกประเมินไว้เป็นระยะ ๆ เพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันในกรณีที่ผู้ถูกประเมินไม่เห็นด้วยกับระดับสมรรถนะที่ได้รับการประเมินข้าราชการพลเรือนทุกคนต้องมีสมรรถนะหลัก 5 ด้าน และสมรรถนะประจำกลุ่มงานอีก 3 ด้าน

นอกจากนั้นการประเมินสมรรถนะอาจจะใช้เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารค่าตอบแทน ดังนั้นหากนำมาใช้ข้าราชการทุกคนควรทำความเข้าใจกับสมรรถนะประจำตำแหน่งของตนและพยายามปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานของตนเองให้สอดคล้องกับสมรรถนะนั้นๆ ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวบุคคลที่ดีขึ้นและผลสัมฤทธิ์ขององค์กรโดยรวมตลอดจนอาจทำให้ผู้ที่มีพฤติกรรมดังกล่าวได้รับค่าตอบแทนตามสมรรถนะด้วย อย่างไรก็ตามการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารประเมินผลงาน และพัฒนาศักยภาพ ในระบบราชการนั้น ควรเน้นในเรื่องเอกภาพเป็นอันดับแรกก่อน

สมรรถนะอาจดูเหมือนเป็นเรื่องใหม่สำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ แต่เป็นเรื่องที่องค์กรเอกชนได้ใช้กันมาระยะหนึ่งแล้ว การนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐเพื่อพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสามารถตอบสนองต่อสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ คำว่าสมรรถนะมีการใช้กันอย่างแพร่หลายแต่มีการจำกัดความไว้ไม่เหมือนกันทีเดียว คำจำกัดความที่ต่างกันนั้นไม่มีผิดหรือถูก ขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ของการนำไปใช้ ซึ่งขณะนี้ระบบจำแนกตำแหน่ง และค่าตอบแทนใหม่รวมถึงสมรรถนะต้นแบบของระบบราชการไทยยังอยู่ระหว่างการศึกษาและทดสอบระบบ จึงอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากที่เสนอไว้ได้

2.5 ประโยชน์ของสมรรถนะ

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค (2546) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ความสามารถเชิงสมรรถนะ สามารถจำแนกได้ 3 ส่วน คือ

1. ประโยชน์ที่มีต่อองค์กร ได้แก่ องค์กรสามารถมีมาตรฐานกลางในการบริหารทรัพยากรบุคคล องค์กรสามารถที่จะลงทุนในการบริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะว่องไวที่จะรับรู้ถึงจุดแข็ง และจุดอ่อนที่แท้จริงของทรัพยากรบุคคล และองค์กรสามารถพัฒนา และปรับเปลี่ยนความสามารถของมนุษย์มาเป็นความสามารถในการแข่งขัน และความยั่งยืนขององค์กร
2. ประโยชน์ที่มีต่อผู้บริหาร / ผู้จัดการ ได้แก่ สามารถมีมาตรฐานในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล สามารถพัฒนาบุคลากร ได้ตรงตามความต้องการขององค์กร สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารไปยังพนักงานทุกคน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะว่าเป็นมาตรฐานเดียวกันและลดความผิดพลาดในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ประโยชน์ที่มีต่อพนักงาน ได้แก่ พนักงานสามารถประเมินตนเองว่ามีจุดแข็ง และจุดอ่อนในด้านใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานขององค์กร พนักงานสามารถกำหนดแนวทางในการพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พนักงานสามารถสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะว่ามีมาตรฐานกลางร่วมกัน

ส่วนณรงค์วิทย์ แสันทอง (2547) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะ ดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร สมรรถนะหลัก (Core Competency) นั้น จะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะคิของคนในองค์กร ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร สมรรถนะหลักเปรียบเหมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายได้ดี และเร็วยิ่งขึ้น
2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) องค์กรใด ถ้าไม่ได้รับการออกแบบวัฒนธรรมโดยรวมขององค์กรไว้ อยู่ไปนาน ๆ พนักงาน หรือบุคลากร จะสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเองโดยธรรมชาติ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาตินี้ อาจจะมีบางอย่างที่สนับสนุน หรือเอื้อต่อการดำเนินงานขององค์กร แต่วัฒนธรรมบางอย่าง อาจจะเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเจริญเติบโตขององค์กร ดังนั้นสมรรถนะจึงมีประโยชน์ต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กร
3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) การพัฒนา และฝึกอบรม (Training and Development) การเลื่อนระดับ



ปรับตำแหน่ง (Promotion) การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) การบริหารผลตอบแทน (Compensation)

Hay group (2002 อ้างถึงใน ศุภวรรณ เสาธานนท์, 2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะต่อการจัดการ ต่อผู้บริหาร และต่อตัวพนักงาน ดังนี้

1. ต่อองค์การ สมรรถนะทำให้ได้มาซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูงทำให้ได้คนที่เหมาะกับงานมากขึ้น ทำให้เกิดการเพิ่มผลผลิต และลดอัตราการลาออก และนั่นหมายถึง การพัฒนา และความสำเร็จขององค์การ บนปัจจัยที่เป็นตัวผลักดันให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี
2. ต่อผู้บริหาร สมรรถนะเป็นตัวชี้วัดที่ชัดเจนของความสำเร็จ ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน มีประโยชน์ในการประเมิน และการพัฒนาพนักงาน ทำให้เข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่แตกต่าง จุดแข็ง จุดอ่อนของสมาชิกแต่ละคนในทีมงาน
3. ต่อพนักงาน สมรรถนะให้ความชัดเจนในสิ่งที่บุคคลหวัง สิ่งซึ่งแสดงถึงความสำเร็จของงาน และทักษะที่ต้องพัฒนา ช่วยให้เห็นทางเดินอาชีพ และทำให้แน่ใจว่าตนเหมาะสมกับงาน และทำให้เข้าใจความแตกต่างของงาน กับการพัฒนาสมรรถนะ เพื่อไปทำหน้าที่ในงานใหม่

2.6 การกำหนดสมรรถนะ

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2548) ได้กล่าวถึงแนวทางในการหาสมรรถนะในการจัดการและตำแหน่งงาน (Managerial / Functional Competency) สองประการ คือ

1. ควรมีการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) ของตำแหน่งงานนั้น ๆ ก่อน ทั้งนี้การวิเคราะห์งาน จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน ซึ่งเป็นเอกสารที่กำหนดขอบเขตหน้าที่ และความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน รวมทั้งคุณสมบัติที่จำเป็นของตำแหน่งงานนั้น ๆ
2. ใช้คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เป็นพื้นฐาน และแนวทางในการหาสมรรถนะในการจัดการและ ตำแหน่งงานโดยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน หรือการจัดสัมมนากลุ่มย่อย (Focus group)

คณะทำงานโครงการสมรรถนะ สำนักงาน ก.พ. (2548) ได้กล่าวถึงการกำหนดสมรรถนะว่า เนื่องจากสมรรถนะนั้น คือ “คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานที่โดดเด่นในองค์กร” ซึ่งตามวิธีการที่บริษัทที่ปรึกษากำหนดสมรรถนะสำหรับราชการพลเรือนไทยนั้นใช้ข้อมูลสามส่วนประกอบกัน

คือ ข้อมูลจากแบบสำรวจลักษณะงาน ข้อมูลการประชุมเชิงปฏิบัติการ ข้อมูลจากฐานข้อมูลของบริษัท ซึ่งข้อมูลทั้งสามส่วนนี้ถูกนำมาวิเคราะห์และเป็นโมเดลสมรรถนะ ซึ่งโมเดลสมรรถนะนั้นส่วนราชการสามารถนำไปใช้ประโยชน์การบริหารงานบุคคลได้ แต่ถ้าส่วนราชการต้องการ จะกำหนดโมเดลสมรรถนะขึ้นใหม่ หรือต้องการทดสอบโมเดลสมรรถนะของสำนักงาน ก.พ. ว่าเหมาะสมกับส่วนราชการ หรือไม่ ก็สามารถทำได้โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์หน้าที่หลักในการทำงานการวิเคราะห์หน้าที่หลักในการทำงานที่ใช้เป็นกระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบ (Components) ลักษณะ (characteristics) และข้อกำหนดเกี่ยวกับงาน (job requirements/job specifications/job competencies) การวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการ ส่วนผลของการวิเคราะห์งานเรียกว่า แบบบรรยายลักษณะงาน (job description) แบบบรรยายลักษณะงานเป็นข้อมูลสรุปเกี่ยวกับกิจกรรมในการทำงาน และข้อกำหนดเกี่ยวกับงาน

2. วิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงาน การวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงานที่ใช้ในที่นี้เป็นเทคนิคที่ได้รับการถ่ายทอดจากบริษัทที่ปรึกษา (บริษัท เฮย์ กรุ๊ป) (ซึ่งเป็นลักษณะคล้ายกับ BEI แบบที่เป็นข้อเขียน) จุดประสงค์ของการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญคือ พฤติกรรมการทำงานจริงของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี และความรู้สึก ความคิดขณะแสดงพฤติกรรม ดังนั้นกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ข้อมูลจึงเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบจากโมเดลสมรรถนะที่กำหนดไว้แล้ว ซึ่งการกำหนดโมเดลสมรรถนะ เป็นการวิเคราะห์งาน กล่าวคือ ต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงาน จากนั้น กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งในแง่ของ ความรู้ ทักษะ/ความสามารถ ประสบการณ์ และคุณลักษณะ อื่น ๆ การวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงานในที่นี้อาจเรียกว่าเป็น BEI ที่เป็นข้อเขียน กล่าวคือ เป็นการให้ข้าราชการ ผู้มีผลงานดีเล่าประสบการณ์การทำงานที่ประทับใจ จากนั้นนำพฤติกรรมที่ได้มาศึกษาเปรียบเทียบกับพจนานุกรม สมรรถนะว่าเป็นสมรรถนะใด และระดับใด

Rylatt & Lohan (1995) กล่าวว่าในการกำหนดสมรรถนะของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ รวมถึงระบุงค์ประกอบที่สำคัญ ในระดับที่ใช้ทั่วไป เพราะผู้ที่มีสมรรถนะนั้น ต้องสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้นได้อย่างดี โดยครอบคลุมถึงการมีความรู้ในขอบเขตที่กว้างขวาง มีทัศนคติ และมีรูปแบบของพฤติกรรมที่สังเกตได้ ซึ่งทำได้หลายวิธี คือ 1) Develop a Curriculum 2) Functional Analysis 3) Critical Incident Technique 4) Delphi Technique นอกเหนือจากเทคนิคที่กล่าวไปแล้วนั้น ยังมีวิธีในการระบุถึงพฤติกรรมเพื่อนำมากำหนดเป็นสมรรถนะ ดังนี้

1. การวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ แบบทดสอบ และอื่นๆ เป็นการที่คณะผู้เชี่ยวชาญ หรือบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร จะทำหน้าที่ประเมินข้อคำถามสมรรถนะที่สำคัญในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ แล้ววิเคราะห์สถิติ เพื่อกำหนดสมรรถนะหลัก

2. การสังเกตโดยตรง เป็นวิธีการสังเกตการณ์ทำงาน ของพนักงานโดยตรง จาก พฤติกรรมการทำงาน ซึ่งจะบ่งบอกถึงสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3. การประเมินผลด้วยตนเอง หรือผู้อื่น เป็นการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้อื่น ถึงขีดความสามารถที่ต้องการ และนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังรวมถึงระดับของสมรรถนะในแต่ละตำแหน่งว่าควรมีระดับใด เพื่อที่จะได้นำมาสรุปเป็นสมรรถนะหลัก ในการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่ง

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินประสิทธิภาพการทำงานจากปัจจัย สมรรถนะต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะพิจารณาว่า สมรรถนะที่นำมาเป็นปัจจัยในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น มีความถูกต้องหรือไม่ จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงโดยเพิ่ม หรือลด สมรรถนะใด ๆ บ้าง

สรุปได้ว่า การกำหนดสมรรถนะ สามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ การสังเกต การประชุมกลุ่ม (Focus group) กลุ่มอ้างอิง (Reference groups) การสัมภาษณ์ การสำรวจ และการทบทวน ความสามารถ ในการปฏิบัติงานในวิชาชีพนั้น เทคนิคDACUM Functional Analysis Critical incident Technique และเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ดังนั้น จึงควรเลือกใช้วิธีการให้ เหมาะสมกับเป้าหมายที่ต้องการ

3. สมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ระดับตำบล เขตสาธารณสุขที่ 11

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ดังนี้

ตารางที่ 3 ระดับสมรรถนะของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข

สมรรถนะหลัก	ระดับสมรรถนะเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	
	ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	2	3
การบริการที่ดี	2	3
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	2	4
จริยธรรม	2	4
ความร่วมมือร่วมใจ	2	4

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่ สมรรถนะหลัก (Core Competency) ดังนั้นสมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข (Core Competency) จึงหมายถึง คุณลักษณะร่วมของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข เพื่อหล่อหลอมค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน โดยนำมาจากกรอบสมรรถนะ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553)

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 : แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี

- พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง
- พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา
- มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน
- แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น
- แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้

- กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
- ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน
- ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น
- เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

- กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด
- พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ

- ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด
- บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

2. บริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 : สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ

- ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ
- ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
- แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่
- ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

- รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปัดภาระ
- ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก

- ใช้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ



- ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน
- นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

- เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
- ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ

- คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ
- เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ
- สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

3. การสังสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สังสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 : แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง

- ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน
- พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น
- ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน

- รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน

- รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

- สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
- สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

- มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง
- สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ

- สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา
- บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 : มีความสุจริต

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ
- แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้

- รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้
- แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ

- ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิดชอบ และรับผิดชอบ
- เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง

- ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก
- กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม

- ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศไทยแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 : ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ

- สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย
- รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม
- ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

- สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี
- ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี
- กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม

- รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น
- ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม
- ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

- ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ
- ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ
- รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จ

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ

- เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว
- คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม
- ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล

ส่วนมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขนั้น พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ได้กำหนดตำแหน่งเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ให้อยู่ในตำแหน่งประเภท “ทั่วไป” สายงาน “ปฏิบัติงานทันตสาธารณสุข” โดยจัดแบ่งตำแหน่งในสายงานและระดับตำแหน่งไว้ 2 ระดับ คือ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ระดับปฏิบัติงาน และเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ระดับชำนาญงาน

ลักษณะงานโดยทั่วไป สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทันตสาธารณสุข ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแก่เด็กในวัยต่าง ๆ ผู้ป่วยและประชาชนโดยทั่วไปในการตรวจ ป้องกัน และบำบัดรักษาผู้ป่วยทางทันตกรรมและโรคในช่องปาก เป็นตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ศูนย์การแพทย์และอนามัย หรือสถานพยาบาลในชนบท เช่น การตรวจฟัน อุดฟัน ขูดหินน้ำลาย ถอนฟัน รักษาโรค และทำความสะอาดในช่องปาก หรือแผลภายหลังการถอนฟัน ฯลฯ ตามคำสั่ง หรือภายใต้การควบคุมของทันตแพทย์ ให้คำปรึกษา แนะนำและเผยแพร่ด้านการรักษาความสะอาดและสุขภาพของฟันและช่องปาก แก่ผู้ป่วย นักเรียน ครู ผู้ปกครอง และประชาชนโดยทั่วไป จัดเตรียมและบำรุงรักษา เครื่องมือเครื่องใช้ และเวชภัณฑ์ต่าง ๆ ในกิจกรรมทันตสาธารณสุข จัดทำแผนปฏิบัติการทางด้านทันตสาธารณสุข จัดทำรายงาน และสถิติทางทันตสาธารณสุข เพื่อติดตามประเมินผลงานทางด้านทันตสาธารณสุข อาจปฏิบัติงานการส่งเสริมสุขภาพ การสุขภาพาบาล การควบคุมป้องกันโรค และรักษาพยาบาล และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ตำแหน่งเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ระดับปฏิบัติงาน และเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ระดับชำนาญงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งดังนี้

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก คือ ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา ปฏิบัติงานด้านทันตสาธารณสุข ตามแนวทาง แบบอย่าง ขั้นตอน และวิธีการที่ชัดเจน ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. **ด้านการปฏิบัติการ** ได้แก่ (1) ให้บริการทันตกรรม ทันตสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชน มีสุขภาพช่องปากที่ดี (2) จัดเตรียม ดูแล บำรุงรักษา เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและเป็นไปตามมาตรฐาน (3) เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำรายงาน และนำเสนอ เจ้าหน้าที่ระดับสูงขึ้นไป

2. **ด้านการบริการ** ได้แก่ (1) ให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพช่องปากแก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชน เพื่อให้มีความรู้ในการดูแลสุขภาพช่องปากของตนเองและให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นได้ (2) ประสานงานการทำงานร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง มีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้ คือ (1) ได้รับ ประกาศนียบัตรทางทันตกรรม ซึ่งมีระยะเวลาการศึกษาไม่น้อยกว่า 2 ปี ต่อจากประโยค มัธยมศึกษาตอนปลายที่ศึกษาวิชาสามัญ (2) ได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงทันตสาธารณสุข (3) ได้รับประกาศนียบัตรหรือคุณสมบัติอย่างอื่นที่ ก.พ. กำหนดว่าใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับ ตำแหน่งนี้ได้

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง ได้แก่ (1) ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง (2) ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ในตำแหน่ง (3) สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ระดับตำแหน่งชำนาญงาน หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก คือ ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา โดยต้องกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานด้านทันตสาธารณสุข ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ค่อนข้างยาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือ ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ซึ่ง ไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานด้านทันตสาธารณสุข ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาที่ค่อนข้างยาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. **ด้านการปฏิบัติการ ได้แก่** (1) ให้บริการทันตกรรม ทันตสาธารณสุข ประยุกต์การปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน การตัดสินใจแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ (2) ควบคุม ตรวจสอบ จัดเตรียม ดูแล บำรุงรักษา เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและเป็นไปตามมาตรฐาน (3) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย จัดทำรายงานข้อมูลทางด้านทันตกรรมทันตสาธารณสุข เพื่อให้เจ้าหน้าที่ระดับสูงขึ้นไปนำไปใช้ประกอบการวางแผน และการพัฒนาคุณภาพงานได้อย่างเหมาะสม

2. **ด้านการกำกับดูแล ได้แก่** (1) กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงานในระดับรองลงมา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง (2) วางระบบและแผนการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. **ด้านการบริการ** (1) ให้ความรู้ แนะนำ ประชาสัมพันธ์ในงานด้านทันตสาธารณสุข แก่ภาคีเครือข่ายประชาชน เพื่อให้มีความรู้ในการดูแลสุขภาพช่องปากและให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นได้ (2) ประสานงานกับหน่วยงานราชการ เอกชน ประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างความร่วมมือและการสนับสนุนในการบริการทันตกรรม การดำเนินงานทันตสาธารณสุขที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของหน่วยงาน

คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง ได้แก่ มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ระดับปฏิบัติงาน และเคยดำรงตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน มาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี กำหนดเวลา 5 ปี ให้ลดเป็น 4 ปี สำหรับผู้มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ระดับปฏิบัติงาน ข้อ 2 หรือข้อ 3 ที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือดำรงตำแหน่งอย่างอื่นที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.พ. กำหนด โดยจะต้องปฏิบัติงานด้านทันตสาธารณสุข หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดเห็นว่าเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

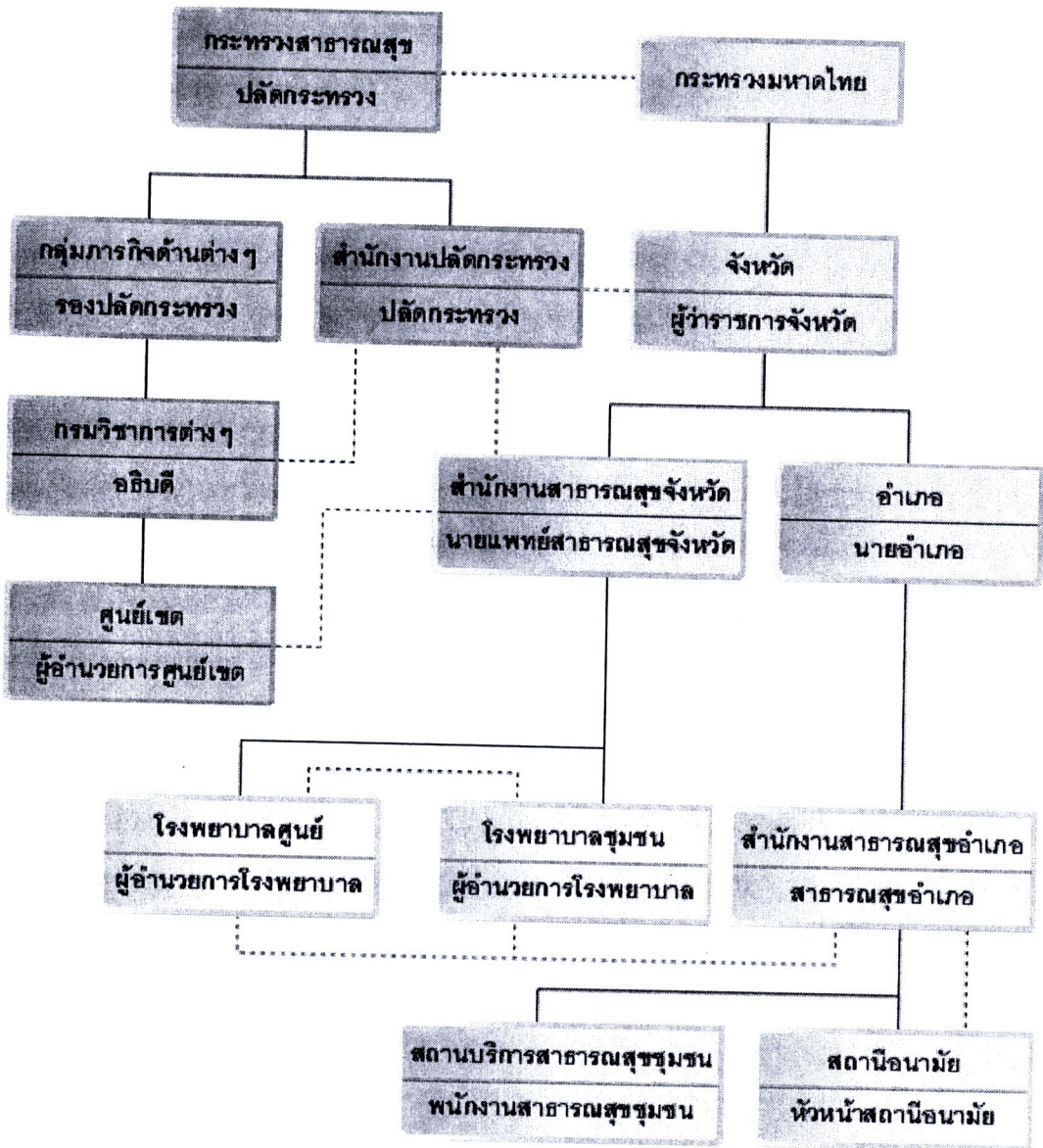
ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง ได้แก่ (1) ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง (2) ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง (3) สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

4. แนวทางการดำเนินงานสำหรับเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายให้ขยายการบริการทันตกรรมสู่หน่วยบริการปฐมภูมิหรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งจะเห็นว่าสอดคล้องกับเกณฑ์การกำหนดมาตรฐานบริการทันตกรรม ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่กำหนดให้ทุก 10,000 ของประชากรควรมีคลินิกบริการทันตกรรมอย่างน้อย 1 แห่ง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทันตกรรมพื้นฐานโดยสะดวก และทันเวลา ลดความแออัดในโรงพยาบาลแม่ข่าย ส่งผลให้โรงพยาบาลแม่ข่ายสามารถพัฒนาเพิ่มศักยภาพในการให้บริการที่ยั่งยืนได้สูงขึ้น

การจัดบริการทันตกรรม รวมทั้งงานบริการส่งเสริมทันตสุขภาพในหน่วยบริการปฐมภูมิจึงเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่ง ที่ต้องอาศัยความมุ่งมั่นในการทำงานของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่อยู่ประจำและการสนับสนุน ซึ่งแนะนำให้คำปรึกษาช่วยเหลือจากหัวหน้าหน่วยบริการปฐมภูมิและทีมงานสาธารณสุขในพื้นที่รวมทั้งการสนับสนุน และนิเทศติดตามประเมินผลจาก โรงพยาบาลแม่ข่ายและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จึงได้มีแนวทางการดำเนินงานทันตสาธารณสุขในหน่วยบริการปฐมภูมิ หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อให้เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขนำไปใช้เป็นแนวทางใช้ในการดำเนินการ และปรับให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ตนเอง รวมทั้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบบทบาทในการสนับสนุนติดตามประเมินผล หรือให้การดำเนินงานทันตสาธารณสุขบรรลุเป้าหมาย ซึ่งขอบเขตความรับผิดชอบงานทันตสาธารณสุขแบ่งได้เป็น ขอบเขตการรับผิดชอบงานทันตสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ขอบเขตการรับผิดชอบงานทันตสาธารณสุขในเครือข่ายบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ขอบเขตการรับผิดชอบงานทันตสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและศูนย์สุขภาพชุมชน

โครงสร้างการบริหารงานสาธารณสุขในราชการส่วนภูมิภาค

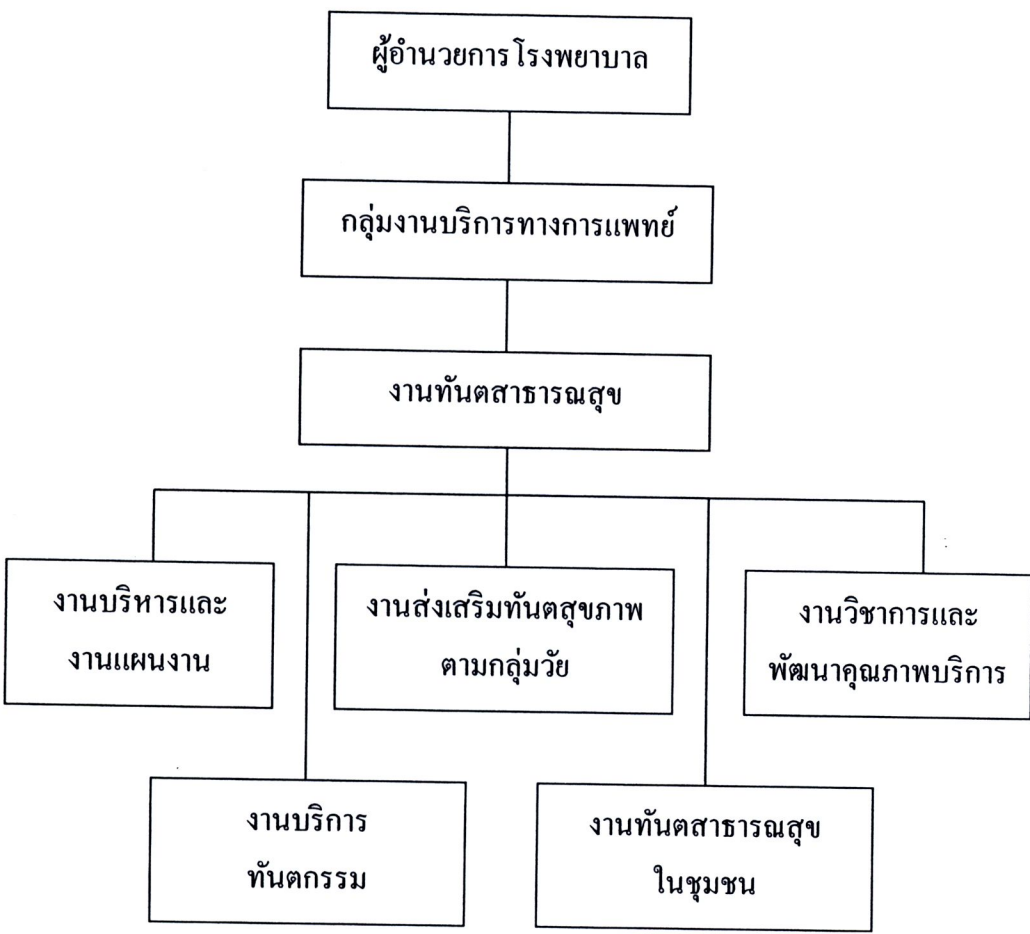


————— สายผู้บังคับบัญชา

- - - - - สายการนิเทศ/ประสานงาน

ภาพที่ 4 โครงสร้างการบริหารงานสาธารณสุขในราชการส่วนภูมิภาค
ที่มา: กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2552)

โครงสร้างงานทันตสาธารณสุขในเครือข่ายบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ(CUP)



ภาพที่ 5 โครงสร้างงานทันตสาธารณสุขในเครือข่ายบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ
ที่มา: กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2552)

โครงสร้างงานทันตสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล



ภาพที่ 6 โครงสร้างงานทันตสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล
ที่มา: กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2552)

สุณี วงศ์กนกเทพ และคณะ (2552ก) ได้กล่าวถึง ขอบเขตความรับผิดชอบงานทันตสาธารณสุข ซึ่งในเขตตรวจราชการที่ 11 ได้แก่ จังหวัดสกลนคร นครพนม มุกดาหาร และแต่ละจังหวัดทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานทันตสาธารณสุขของสถานบริการสาธารณสุขทุกระดับ แบ่งได้ดังนี้ คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เครือข่ายบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (CUP) หรือโรงพยาบาลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหรือศูนย์สุขภาพชุมชนในปัจจุบัน ในที่นี้จะกล่าวถึงรายละเอียดในส่วนของแนวทางการดำเนินงานทันตสาธารณสุขสำหรับเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลและศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับขอบเขตการรับผิดชอบงานกลุ่มงานทันตสาธารณสุข ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนั้น มีหน้าที่กำกับดูแลบริการทันตสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง บริการได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ตอบสนองต่อความจำเป็นด้านสุขภาพช่องปาก ประสานองค์กรรัฐและท้องถิ่น ให้ดำเนินการสุขภาพช่องปากประชาชนอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะการประสานท้องถิ่น ช่วยจัดอัตรากำลัง เพื่อ เสริมสร้างบริการทั่วไป ลักษณะตั้งรับและเชิงรุก ในกลุ่มเป้าหมายให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติและเรียนรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์ และทันตภิบาล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับแก้ไขปัญหา ขอร้องเรียน จากการจัดบริการทันตกรรม รวมทั้งประสานเครือข่ายบริการอีกด้วย และขอบเขตการรับผิดชอบงานทันตสาธารณสุขในเครือข่ายบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (CUP) มาตรฐานการบริการบำบัดรักษาทันตกรรมในหน่วยคู่สัญญาปฐมภูมิ (CUP) การบริการศัลยกรรมช่องปากระดับปฐมภูมิ ได้แก่ การถอนฟันโดยไม่ใช้เทคนิคซับซ้อนและการถอนฟันโดยใช้เทคนิคซับซ้อน เช่น การผ่าฟันชน (Impacted tooth) การทำ Incision and Drain intra oral และ Dedrude & suture ทันตกรรมประดิษฐ์ งานทันตกรรมสำหรับเด็ก ได้แก่ Pulpotomy ในฟันน้ำนม Pulpectomy ในฟันน้ำนม งานวิทยาเอ็นโดดอนท์ ได้แก่ การรักษา รากฟัน ฟันหน้า ฟันกรามน้อย งานทันตกรรมบูรณะ ได้แก่ การอุดฟัน งานปริทันต์วิทยา ได้แก่ Scaling Root Planning งานทันตกรรมบดเคี้ยว ได้แก่ แก้วการสบฟันที่ผิดปกติตัวฟัน (Selective grinding) เฉพาะที่ และการตรวจวิเคราะห์และวินิจฉัยโรคในช่องปากเพื่อการศึกษาเบื้องต้น

งานทันตสาธารณสุขของเครือข่ายบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ มีหน้าที่ครอบคลุมทั้งการดำเนินงานทันตกรรมป้องกัน การส่งเสริมทันตสุขภาพ การให้บริการทันตกรรมและการดำเนินงานทันต กรรมฟื้นฟูแก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบ ในเครือข่ายบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ รวมทั้งให้ การสนับสนุนการจัดบริการทันตสาธารณสุขและพัฒนางานทันตสาธารณสุขในหน่วยบริการปฐม ภูมิที่อยู่ในเครือข่ายบริการเดียวกัน

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานสำหรับเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลผู้วิจัยรวบรวมเนื้อหาไว้มีดังต่อไปนี้



4.1 การดำเนินงานสำหรับเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหรือศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU) เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดบริการตอบสนองต่อความจำเป็นทางด้านสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องของกิจกรรมด้านสุขภาพในลักษณะองค์รวมผสมผสาน ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและมีระบบการให้คำปรึกษาและส่งเสริมสุขภาพ การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ประชาชนเพื่อป้องกันหรือลดปัญหาที่ป้องกันได้ทั้งทางกาย จิตและสังคมโดยประชาชนมีส่วนร่วม สุธิ วงศ์คงคาเทพ (2549) ได้สรุปมาตรฐานด้านการบริการทันตกรรมและส่งเสริมป้องกันทันตสุขภาพของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนด้านการบริการทันตกรรมและส่งเสริมป้องกันทันตสุขภาพไว้ดังนี้

4.1.1 การบริการส่งเสริมทันตสุขภาพและทันตกรรมป้องกันในกลุ่มเป้าหมายต่างๆ

4.1.1.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้หญิงมีครรภ์ดูแลทันตสุขภาพ โดยได้รับการตรวจสุขภาพช่องปากและได้รับการฝึกทักษะในการดูแลสุขภาพช่องปากของตนเอง

4.1.1.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพช่องปากในกลุ่มเด็ก 0-2 ปี ได้แก่ จัดกิจกรรมการตรวจสุขภาพช่องปากเด็กอายุ 4,6,9 เดือน อายุ 1 ปี 6 เดือนและ 2 ปี 6 เดือน รวมทั้งบันทึกลงในสมุดสีชมพู ให้ความรู้ในการดูแลเด็กเกี่ยวกับการเช็ดทำความสะอาด และการให้โภชนาการที่ถูกต้องสำหรับเด็กตามวัย จัดกิจกรรมให้ความรู้ในการดูแลทันตสุขภาพสำหรับเด็กอายุ 0-2 ปี ในมุมพัฒนาการเด็ก

4.1.1.3 จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มเด็กอายุ 3-5 ปี ได้แก่ การจัดกิจกรรมให้ความรู้ การดูแลทันตสุขภาพแก่ผู้ดูแลเด็ก ในศูนย์เด็กเล็ก ชันอนุบาล หรือกลุ่มแม่บ้านหรือผู้ปกครองเด็ก

4.1.1.4 จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มเด็กอายุ 6-14 ปี ได้แก่ การกระตุ้นติดตาม สนับสนุนการดำเนินงานเฝ้าระวังทันตสุขภาพในโรงเรียนประถมศึกษา จัดบริการเคลือบหลุมร่องฟันในฟันกรามแท้ในชั้นประถมศึกษาปีที่ 1,2 ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ การให้ความรู้ในการดูแลทันตสุขภาพและจัดกิจกรรมฝึกทักษะการดูแลสุขภาพช่องปากร่วมไปกับกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอื่นๆ เช่น ในกลุ่มแกนนำ ยศร./อย.น้อย/ชมรม To be number one ในโรงเรียนมัธยมศึกษา

4.1.1.5 กลุ่มผู้สูงอายุได้แก่ การส่งเสริมให้มีสุขภาพช่องปากประจำปีร่วมกับการตรวจสุขภาพทั่วไป การสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมส่งเสริมทันตสุขภาพในชมรมและองค์กรต่างๆ

4.1.2 ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล

การบริการทันตกรรมในระดับปฐมภูมิ ได้แก่ การถอนฟัน โดยไม่ใช้เทคนิค ชักข้อ การอุดฟัน การขูดหินน้ำลาย และการตรวจและการวินิจฉัยโรคในช่องปากเบื้องต้น

ส่วนคณะทำงานจัดทำมาตรฐานการให้บริการสุขภาพช่องปาก (2548) ได้กำหนดภาระหน้าที่ในการให้บริการสุขภาพช่องปากในระดับปฐมภูมิ โดยมีรูปแบบการดำเนินงาน ผสมผสานไปกับงานอื่นๆ มีขอบเขตการจัดบริการเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ครอบคลุม ทั้งการส่งเสริมทันตสุขภาพ ทันตกรรมป้องกัน และการบำบัดรักษาทางทันตกรรมเบื้องต้น มีประสานงานการรับและส่งต่อผู้ป่วย การประเมินสถานะช่องปากของประชาชน การวางแผนแก้ไข ปัญหาที่มีผลต่อสุขภาพช่องปากของประชาชน การจัดกิจกรรมชุมชนเชิงบูรณาการกับกิจกรรม อื่นๆ โดยเฉพาะศูนย์สุขภาพชุมชน โดยมุ่งหวังให้ชุมชนมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผนและร่วม ดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนสามารถดูแลสุขภาพช่องปากของตนเองและครอบครัวได้ โดยกำหนด มาตรฐานด้านอัตรากำลัง ดังนี้

4.1.2.1 ระดับหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU) มีเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขดูแล ประชากรไม่เกิน 1:10,000 ในส่วนพื้นที่ที่ยังขาดแคลนทันตบุคลากรสามารถกำหนดให้มีทันต แพทย์หรือเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขหนึ่งคนดูแลประชากรไม่เกิน 1:20,000 และมีระยะ ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 8 ชั่วโมง โดยมีอัตราส่วนเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขต่อผู้ช่วยงานทันต กรรมเท่ากับ 1:1

4.1.2.2 ระดับหน่วยคู่สัญญาปฐมภูมิ (CUP) ให้มีทันตแพทย์ดูแลประชากรใน อัตราส่วน 1: 12,500 โดยอย่างน้อยต้องมีทันตแพทย์ 2 คน และมีเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขดูแล ประชากรในอัตราส่วน 1:20,000 สำหรับพื้นที่ที่มีทันตแพทย์ไม่เพียงพอสามารถให้เจ้าพนักงาน ทันตสาธารณสุขและประชาชนแทนภายใต้การกำกับดูแลของทันตแพทย์ และมีอัตราส่วน ทันต บุคลากรต่อผู้ช่วยทันตกรรมอย่างน้อย 1:1

4.2 บทบาทหน้าที่เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข

เนื่องจากปัญหาความขาดแคลนทันตแพทย์ที่ให้บริการในภาครัฐ ทำให้แนวทางในการ ทำงานของทันตภิบาลไทยเปลี่ยนไปโดยให้การรักษาในผู้ใหญ่ แต่เป็นงานที่ไม่ซับซ้อน โดยทันต ภิบาลปฏิบัติงานในสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลชุมชน รวมถึงสถานีนามัย ขนาดใหญ่ ซึ่งในระหว่าง พ.ศ. 2535-2544 กระทรวงสาธารณสุขดำเนินโครงการทศวรรษแห่งการ พัฒนาสถานีนามัย (ทสอ.) นับแต่ปี พ.ศ. 2536 จึงเริ่มมีทันตภิบาลลงไปปฏิบัติงานในสถานี นามัยขนาดใหญ่ โดยทันตภิบาลที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดส่วนใหญ่

รับผิดชอบการทำงานบริหารมากกว่าการบริการ ส่วนทันตภิบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล จะทำงานบริการในโรงพยาบาลที่ไม่ซับซ้อนและรับผิดชอบงานส่งเสริมสุขภาพ งานทันตกรรมในชุมชน รวมทั้งช่วยเหลือบริการในสถานีนามัย (กรณีที่ไม่ทันตภิบาลประจำสถานีนามัยในเขตพื้นที่) ส่วนทันตภิบาลที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัยต้องทำงานทันตกรรมในระดับตำบลครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นงานบริหารจัดการ งานบริการคลินิก งานส่งเสริมและงานป้องกันในชุมชน งานเวชระเบียนรวมทั้งงานบริการวิชาการแก่หน่วยงานอื่นในพื้นที่รับผิดชอบ และจากการปฏิรูประบบสุขภาพในประเทศไทยทำให้รูปแบบการบริการสาธารณสุขมีการเปลี่ยนแปลง โดยมีแนวทางการส่งเสริมสุขภาพ เป็นหลัก แทนการซ่อมสุขภาพ มีการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม เปลี่ยนจากเน้นการตั้งรับเป็นการให้บริการเชิงรุก กระตุ้นหรือสนับสนุนให้เกิดการสร้างสุขภาพ โดยใช้สุขภาพชุมชน เพื่อให้มีการกระจายอำนาจ งบประมาณเกิดการคล่องตัวในการดำเนินงานและชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ซึ่งรวมถึงการบริการทันตสุขภาพ ทำให้ทันตบุคลากรต้องมีการปรับบทบาทหน้าที่ พัฒนาองค์ความรู้เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายของประเทศ ทำให้มีการกำหนดข้อเสนอบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขประกอบด้วย การให้บริการส่งเสริมป้องกันสุขภาพทั่วไปและสุขภาพช่องปากในระดับชุมชนรอบครัวและบุคคล ตลอดจนให้บริการทันตกรรมพื้นฐานและการบำบัดรักษาพยาบาลเบื้องต้น โดยมีรายละเอียดบทบาทหน้าที่ 7 ด้านดังต่อไปนี้(ศิริ วัฒนาธีรารังกูร, และวีรชาติ ยุทธชาวิทย์, 2551)

4.2.1 บทบาทหน้าที่การประเมินภาวะทันตสุขภาพและจัดทำโครงการแก้ปัญหาและสร้างเสริมสุขภาพช่องปากระดับพื้นที่

4.2.1.1 สามารถประเมินภาวะเสี่ยง วินิจฉัย คัดกรอง และส่งต่อได้อย่างเหมาะสมโดยดำเนินการประเมินสภาวะทันตสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ในทุกกลุ่มอายุและเป้าหมายเฉพาะ (เป้าหมายเฉพาะ หมายถึง เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้มีโรคทางระบบ เช่น ผู้ป่วยเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วยเด็กที่มีปัญหาโรคทางระบบ) มีการประเมินพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพช่องปากของบุคคลในครอบครัว ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับระบบแฟ้มครอบครัว และการประเมินสถานการณ์สภาวะทันตสุขภาพในชุมชนและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนค้นหาศักยภาพของชุมชนในการร่วมกันจัดการปัญหาสุขภาพช่องปาก

4.2.1.2 จัดทำโครงการแก้ปัญหาและสร้างเสริมสุขภาพระดับพื้นที่ มีการนำเสนอปัญหาต่อชุมชนเพื่อร่วมกันวางแผนแก้ไขกับชุมชน

4.2.1.3 มีการประเมินผลสัมฤทธิ์โครงการแก้ปัญหาและสร้างเสริมสุขภาพช่องปากระดับพื้นที่

4.2.2 บทบาทหน้าที่ในการจัดบริการส่งเสริมทันตสุขภาพในสถานบริการ ครั้วเรือน และชุมชน

4.2.2.1 ดำเนินการให้ความรู้ ข้อมูล คำแนะนำ และฝึกทักษะอย่างจำเพาะตามสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย สามารถให้คำปรึกษาเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เอื้อสุขภาพช่องปากที่ดี

4.2.2.2 จัดบริการส่งเสริมสุขภาพช่องปากแก่ประชาชนทั่วไป

4.2.2.3 สนับสนุนให้สมาชิกครอบครัวมีความรู้และสามารถจัดการสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม ซึ่งเอื้อต่อการดูแลสุขภาพช่องปากของกลุ่มเป้าหมายของกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ครั้วเรือน โดยการพัฒนาศักยภาพผู้ดูแล ให้สามารถดูแลทันตสุขภาพสมาชิกได้เหมาะสม (เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ กลุ่มเสี่ยงต่าง ๆ)

4.2.2.4 กระตุ้นและสนับสนุนให้ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วม ในการส่งเสริมทันตสุขภาพของประชาชนในชุมชน เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมทันตสุขภาพช่องปากให้แก่เด็กและเยาวชนในโรงเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและกลุ่มชมรมต่าง ๆ โดยผสมผสานงานทันตสุขภาพให้เป็นงานของท้องถิ่นและรับผิดชอบโดยชุมชนและองค์กรท้องถิ่น

4.2.2.5 มีการติดตามและสนับสนุนให้โรงเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดำเนินโปรแกรมส่งเสริมทันตสุขภาพอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง ตลอดจนพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพครู และครูพี่เลี้ยง ในการดำเนิน โครงการส่งเสริมทันตสุขภาพ

4.2.2.6 ประสานองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาด้านทันตสุขภาพโดยมีบทบาทในการรณรงค์ผลักดันสมาชิกในชุมชนให้มีสุขภาพดี โดยเสริมความสามารถของชุมชน (Empowerment) ให้สามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวกำหนดสถานะทันตสุขภาพของตนเองและชุมชน

4.2.3 บทบาทหน้าที่ในการจัดบริการทันตกรรมป้องกัน

ดำเนินการประเมินกลุ่มเป้าหมาย และจัดบริการทันตกรรมป้องกันโดยเลือกรูปแบบการให้บริการทันตกรรมป้องกันได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ได้แก่ การใช้ฟลูออไรด์ทั้งเฉพาะที่และทางระบบ การเคลือบหลุมร่องฟัน การใช้สารเคมีในงานทันตกรรมป้องกัน การฝึกทักษะในการควบคุมจุลินทรีย์ การให้คำแนะนำในการบริโภคอาหารเพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรค ซึ่งเป็นการให้บริการทันตกรรม เพื่อป้องกันที่สอดคล้องกับสถานะและความจำเป็นของกลุ่มเป้าหมายสภาพของกลุ่มเป้าหมาย

4.2.4 บทบาทหน้าที่ในการจัดบริการทันตกรรมพื้นฐาน

ทันตภิบาลสามารถให้บริการทันตกรรมพื้นฐานเพื่อการควบคุมป้องกันโรคในช่องปากเฉพาะผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อนและไม่มีโรคทางระบบ ประกอบด้วย

4.2.4.1 การบำบัดฉุกเฉิน เช่น การล้างแผลในช่องปากและไบหน้า การจ่ายยาตามบัญชีศูนย์สุขภาพชุมชน

4.2.4.2 งานทันตศัลยกรรม ประกอบด้วย การฉีดยาชาเฉพาะที่ด้วยวิธี Local infiltration (เส้นประสาทส่วนปลาย) การถอนฟันน้ำนมที่ขึ้นปกติ

4.2.4.3 งานทันตกรรมหัตถการ ประกอบด้วย การอุดฟันเพื่อป้องกันและหยุดโรค เช่น การทำ caries control การให้บริการ PRU และ ART การอุดฟันชั่วคราวเพื่อส่งต่อด้วยวัสดุอุดชั่วคราว การอุดฟันแท้นิดไม่ซับซ้อนที่ระดับความลึกไม่เกิน C-depth และการอุดฟันในกรณีที่ไม่มี Pulp expose

4.2.4.4 งานดูแลสถานะปริทันต์อักเสบ โดยการขูดหินน้ำลายและการทำความสะอาดฟันทั้งปากในผู้ป่วยที่มีสถานะเหงือกอักเสบระดับน้อยถึงปานกลาง

4.2.4.5 การช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยฉุกเฉินและมีภาวะแทรกซ้อนจากการรักษาทางทันตกรรม

4.2.4.6 การจ่ายยาตามบัญชียาของศูนย์สุขภาพชุมชน

4.2.4.7 การป้องกันและควบคุมการแพร่เชื้อจากการบริการทันตกรรม

4.2.5 บทบาทหน้าที่ในการจัดบริการเชิงรุกในชุมชน

4.2.5.1 การให้บริการบำบัดที่บ้าน กรณีผู้ป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้เฉพาะราย เช่น การบำบัดเบื้องต้น และการฟื้นฟูสภาพ การล้างแผลในช่องปาก ได้แก่ แผลภายหลังการทำศัลยกรรมช่องปากที่เกิดขึ้นจากการติดเชื้อหลังถอนฟัน (Dry socket) แผลจากอุบัติเหตุบริเวณช่องปากและไบหน้า แผลจากโรคเรื้อรังอื่น ๆ

4.2.5.2 พัฒนาทักษะการดูแลทันตสุขภาพให้กับผู้ป่วยและผู้ดูแลที่บ้าน

4.2.5.3 การติดตามคุณภาพบริการในพื้นที่

4.2.6 บทบาทหน้าที่ในการจัดบริการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล

4.2.6.1 การให้การปฐมพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับอาการเจ็บป่วยที่พบได้บ่อยๆ ในกลุ่มต่าง ๆ เช่น โรคระบบทางเดินหายใจ กลุ่มอาการที่เกิดจากโรคทางระบบทางเดินอาหาร

4.2.6.2 การช่วยเหลือในการทำกิจกรรมเพื่อช่วยฟื้นคืนชีพ ประสานงานเพื่อการส่งต่อผู้ป่วย

4.2.6.3 งานส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคได้แก่ ให้สุขศึกษาเกี่ยวกับโรคต่างๆ ไป ให้คำปรึกษาหญิงในภาวะเจริญพันธุ์ การดูแลให้คำแนะนำหญิงตั้งครรภ์ให้เข้าใจการดูแลภาวะทันตสุขภาพตนเองและทารกได้เหมาะสม การให้ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานแก่ผู้สูงอายุและประชาชนในการดูแลสุขภาพของตนเองให้แข็งแรง ทั้งในด้านอาหารการกิน การพักผ่อน การออกกำลังกาย การทำงานและการมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี ค้นหาผู้ป่วยที่มีภาวะเสี่ยงการเกิดโรคมะเร็ง ทำงานในทีมสาธารณสุขในการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ทั้งโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อย รวมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคภายในชุมชน ทำเป็นลายลักษณ์อักษรหากได้รับมอบหมายให้ทำ

4.2.7 บทบาทหน้าที่ในงานบริหารจัดการงานทันตสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล

4.2.7.1 จัดทำแผนปฏิบัติการทันตสาธารณสุขและประสานแผนพัฒนากับหน่วยงานระดับสูงขึ้นไป (เครือข่ายบริการปฐมภูมิและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด)

4.2.7.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยการตรวจสอบผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานตามกำหนดไว้ในแต่ละภารกิจ การบันทึกผลการปฏิบัติงานและรายงานตามภารกิจ การพิจารณาว่าผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้หรือไม่ และการปรับปรุงแผนกิจกรรมการปฏิบัติงาน

4.2.7.3 จัดทำบัญชีและทะเบียน เบิก-จ่าย พัสดุทันตกรรม

4.2.7.4 จัดระบบบำรุงรักษาพัสดุทันตกรรมตามคู่มือการใช้และบำรุงรักษา

นอกจากนี้ ยังมีระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพทันตกรรมของทันตภิบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนราชการอื่นที่ไม่ใช่กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งประกาศโดยกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยบุคคล ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่น หรือสภาอากาศไทย มอบหมาย ให้ประกอบ วิชาชีพทันตกรรมในความควบคุมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม พ.ศ. 2539 ประกาศ ณ วันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2539 ดังนี้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6 และมาตรา 28 (4) แห่งพระราชบัญญัติวิชาชีพ ทันตกรรม พ.ศ. 2537 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข โดยออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยบุคคลซึ่งกระทรวง ทบวง กรม กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือสภาอากาศไทย มอบหมาย ให้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมในความควบคุมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม พ.ศ. 2539"

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างสังกัดกระทรวง ทบวง กรม กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือสภาภาษีไทย

"องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่น" หมายความว่า ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขประกาศในราชกิจจานุเบกษา

"ควบคุม" หมายความว่า การดูแลหรือการกำกับดูแล

ข้อ 4 บุคคลที่กระทรวง ทบวง กรม กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นหรือสภาภาษีไทย จะมอบหมายให้ทำการประกอบวิชาชีพทันตกรรม ได้ต้องเป็นบุคคลซึ่งระเบียบนี้กำหนด

ข้อ 5 ให้บุคคลซึ่งได้รับมอบหมาย ทำการประกอบวิชาชีพทันตกรรมได้เฉพาะ

5.1 ตามหลักเกณฑ์วิธีการหรือเงื่อนไขที่ระเบียบนี้กำหนด

5.2 เป็นการปฏิบัติราชการหรืออยู่ในระหว่างการปฏิบัติราชการตามหน้าที่หรือตามที่ได้รับมอบหมายและต้องอยู่ในควบคุมของเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม

ข้อ 6 ให้บุคคลที่มีวุฒิประกาศนียบัตรวิชาชีพทันตภิบาล ประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ (ทันตกรรม) ทำการประกอบวิชาชีพทันตกรรมได้ดังต่อไปนี้

6.1 ด้านทันตกรรมป้องกัน

6.1.1 ใช้สารฟลูออไรด์เพื่อป้องกันฟันผุ

6.1.2 ใช้สารเคลือบหลุมร่องฟัน เพื่อป้องกันโรคฟันผุ

6.1.3 ชูดหินน้ำลายและทำความสะอาดฟัน เพื่อป้องกันโรคเหงือกอักเสบ

6.2 ด้านทันตกรรมบำบัดฉุกเฉิน

6.2.1 บำบัดฉุกเฉินด้านทันตกรรมเบื้องต้น เพื่อลดความเจ็บปวด การกรอฟันเพื่อระบายหนอง

6.2.2 ช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินเบื้องต้น ก่อน ระหว่างและหลังการรักษาทางทันตกรรม เช่น ภาวะเลือดออกมาก

6.2.3 คัดแยกโรคและส่งต่อผู้ป่วยด้านทันตกรรม เช่น ผู้ป่วยที่มีโรคทางระบบ (Systematic Disease)

6.3 ด้านทันตกรรมบำบัด

6.3.1 ตรวจวินิจฉัยและคัดแยกโรคภายในช่องปาก

6.3.2 อุดฟันชนิดไม่ซับซ้อนด้วยวัสดุอุดฟัน

6.3.3 ถอนฟันที่ขึ้นปกติที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้และไม่มีภาวะแทรกซ้อน

6.4 รักษาโรคเหงือกอักเสบโดยการขูดหินน้ำลาย

ข้อ 7 ให้ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลชั้นหนึ่ง ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลชั้นสอง ผู้มีวุฒิประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาลและผดุงครรภ์ ประกาศนียบัตร พนักงานอนามัย ประกาศนียบัตรเจ้าพนักงานสาธารณสุข (พนักงานอนามัย) ประกาศนียบัตรพนักงานสุขภาพชุมชน ทำการจ่ายยาเพื่อบำบัดฉุกเฉินด้านทันตกรรมเบื้องต้น หรือลดความเจ็บป่วยและการอักเสบ

ข้อ 8 ให้นำบุคคลตามข้อ 7 ที่ได้ผ่านการอบรมตามหลักสูตรทันตกรรมป้องกันที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดแล้ว ทำการประกอบวิชาชีพทันตกรรมได้ ดังต่อไปนี้

8.1 ขูดหินน้ำลายและทำความสะอาดฟัน เพื่อป้องกันโรคเหงือกอักเสบ

8.2 ใช้สารเคลือบหลุมร่องฟัน เพื่อป้องกันโรคฟันผุ

8.3 อุดฟันเริ่มแรกชั่วคราวด้วยวัสดุอุดฟันชนิดที่มีสารป้องกันโรคฟันผุ

ข้อ 9 ให้นำบุคคลที่ได้รับมอบหมายทำการประกอบวิชาชีพทันตกรรมตามระเบียบนี้ สามารถทำการประกอบวิชาชีพทันตกรรมนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ได้ เป็นการเฉพาะรายหรือกรณี โดยให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา ซึ่งได้มอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร

ข้อ 10 ในกรณีที่มีปัญหาตามระเบียบนี้ให้ปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

ข้อ 11 ให้ปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ฉะนั้นทันตภิบาลที่ปฏิบัติราชการนอกกระทรวงสาธารณสุข เช่น เทศบาล อบต. ทบวงสภาอากาศ ฯลฯ สามารถปฏิบัติงานด้านทันตกรรมป้องกันและบำบัดรักษาภายใต้ระเบียบที่ระบุข้างต้น โดยการควบคุมดูแลทันตแพทย์ที่เกี่ยวข้องได้

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบว่ามีงานวิจัยใดที่ศึกษาถึงแรงงูใจที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขโดยตรง มีเพียงงานวิจัยที่ใกล้เคียง ผู้วิจัยจึงขอเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

5.1 ระดับแรงงูใจในภาพรวม

วิราภรณ์ รวีระวงศ์ (2552) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานทันตสาธารณสุขของบุคลากรสาธารณสุขในสถานอนามัย จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ภาพรวมของแรงงูใจในการดำเนินงานทันตสาธารณสุขของบุคลากรสาธารณสุขในสถานอนามัย จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.59)

สัมพันธ์ บัณฑิตเสน (2551) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า ภาพรวมแรงงูใจในการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$, S.D. = 0.37)

รติ บุญมาก (2551) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ภาพรวมแรงงูใจต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$, S.D. = 0.45)

สุทัศน์ ดวงตะวงษ์ (2551) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ และวันหยุดราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ภาพรวมแรงงูใจต่อการปฏิบัติงานรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ และวันหยุดราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$, S.D. = 0.37)

วงษ์เสนห์ เครื่องฉาย (2550) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการตามมาตรฐานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ภาพรวมของแรงงูใจการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการตามมาตรฐานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก

วีระวัฒน์ หมื่นมา (2550) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเมืองไทยแข็งแรงของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ภาพรวมของแรงงูใจต่อการปฏิบัติงานเมืองไทยแข็งแรงของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมาก

คุณากร สุวรรณพันธ์ (2550) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจและ การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนักวิชาการสาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดหนองคาย พบว่า ภาพรวมแรงงูใจต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนักวิชาการสาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$, S.D. = 0.38)

พชรพร ครองยุทธ (2549) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ภาพรวมแรงงูใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, S.D. = 0.64)

พิชิต แสนเสนา (2549) ศึกษาเรื่อง บทบาทในการประสานงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ภาพรวมแรงงใจอยู่ในระดับมาก

ประภัสสร เกษตรทัต (2549) ศึกษา แรงงใจที่มีความสัมพันธ์ กับการพัฒนาบุคลากรของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ภาพรวมแรงงใจในการพัฒนาบุคลากรของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.35)

มะณู บุญศรีมณีชัย (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับการพัฒนาตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า ภาพรวมแรงงใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.87)

รัชดาภรณ์ กาญจนเสถียร (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงงใจ กับการจัดระบบการควบคุมคุณภาพการบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข พบว่า แรงงใจในการจัดระบบการควบคุมคุณภาพการบริการพยาบาล ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับสูง

ณิชา แวนแคว้น (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขระดับตำบลในเขต 6 พบว่า แรงงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.46)

5.1.1 ระดับแรงงใจด้านปัจจัยงใจ

วิราภรณ์ รวิยะวงศ์ (2552) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานทันตสาธารณสุขของบุคลากรสาธารณสุขในสถานอนามัย จังหวัดชัยภูมิ พบว่า แรงงใจด้านปัจจัยงใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.56)

สัมพันธ์ บัณฑิตเสน (2551) ศึกษาเรื่อง แรงงใจที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า แรงงใจด้านปัจจัยงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.36)

รติ บุญมาก (2551) ศึกษาเรื่อง แรงงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า แรงงใจด้านปัจจัยงใจอยู่ในระดับมาก

สุทัศน์ ควงตะวงษ์ (2551) ศึกษาเรื่อง แรงงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ และวันหยุดราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงงใจด้านปัจจัยงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.35)

วงษ์เสนห์ เครื่องฉาย (2550) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการตามมาตรฐานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงงูใจด้านปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมาก

วิระวัฒน์ หมื่นมา (2550) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเมืองไทยแข็งแรงของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงงูใจด้านปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมาก

คุณากร สุวรรณพันธ์ (2550) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจและ การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนักวิชาการสาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดหนองคาย พบว่า แรงงูใจด้านปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$, S.D.= 0.44)

พชรพร ครองยุทธ (2549) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงงูใจด้านปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$, S.D. = 0.62)

พิชิต แสนเสนา (2549) ศึกษาเรื่อง บทบาทในการประสานงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงงูใจด้านปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมาก

ประภัสสร เกษตรทัต (2549) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจที่มีความสัมพันธ์ กับการพัฒนาบุคลากรของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงงูใจด้านปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมาก($\bar{X}=3.90$, S.D. = 0.36)

มะณู บุญศรีมณีชัย (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงูใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับการพัฒนาตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า แรงงูใจด้านปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$, S.D. = 0.81)

ฉินา แวนแคว้น (2547) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงูใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขระดับตำบลในเขต 6 พบว่า แรงงูใจด้านปัจจัยงูใจอยู่ในระดับปานกลาง

5.1.2 ระดับแรงงูใจด้านปัจจัยค่าจุน

วิราภรณ์ รวิะวงศ์ (2552) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานทันตสาธารณสุขของบุคลากรสาธารณสุขในสถานีอนามัย จังหวัดชัยภูมิ พบว่า แรงงูใจด้านปัจจัยค่าจุนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.10$, S.D.= 0.68)

สัมพันธ์ บัณจิตเสน (2551) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า แรงงูใจด้านปัจจัยค่าจุนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.73$, S.D. = 0.42)

รติ บุญมาก (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก

สุทัศน์ ควตะวงษ์ (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ และวันหยุดราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$, S.D. = 0.37)

วงษ์แสนห์ เครื่องฉาย (2550) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการตามมาตรฐานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก

วิระวัฒน์ หมื่นมา (2550) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเมืองไทยแข็งแรงของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก

คุณากร สุวรรณพันธ์ (2550) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและ การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนักวิชาการสาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดหนองคาย พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49$, S.D. = 0.65)

พชรพร ครองยุทธ (2549) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49$, S.D. = 0.65)

พิชิต แสนเสนา (2549) ศึกษาเรื่อง บทบาทในการประสานงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก

ประภัสสร เกษตรทัต (2549) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ กับการพัฒนาบุคลากรของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$, S.D. = 0.39)

มะณู บุญศรีมณีชัย (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับการพัฒนาตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$, S.D. = 0.39)

ณิชา แวนแคว้น (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขระดับตำบลในเขต 6 พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจ อันประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อการปฏิบัติงาน การจูงใจจะส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงาน และการค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพอใจในการทำงานก็จะช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้ ซึ่งประกอบด้วยหลายด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เงินเดือนและค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองและการนิเทศ นโยบายและการบริหาร สภาพการปฏิบัติงาน สถานภาพของวิชาชีพ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนบุคคล

5.2 สมรรถนะหลักในการดำเนินงานทันตสาธารณสุขของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข

วิราภรณ์ รวียะวงศ์ (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินงานทันตสาธารณสุขของบุคลากรสาธารณสุขในสถานีนอนมัย จังหวัดชัยภูมิ พบว่า แรงจูงใจและการดำเนินงานทันตสาธารณสุขของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงทางบวกกับการดำเนินงานทันตสาธารณสุขของบุคลากรสาธารณสุขในสถานีนอนมัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์การดำเนินงาน ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน การสนับสนุนองค์การด้านงบประมาณได้ร้อยละ 56.9

พิศศักดิ์ องค์กรศิริมงคล, และสุณี วงศ์คงคาเทพ (2550) ศึกษาเรื่อง การจัดบริการสุขภาพช่องปากในศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีทันตภิบาล ประจำปี 2549 พบว่า รูปแบบการจัดบริการสุขภาพช่องปากในศูนย์สุขภาพชุมชนที่ไม่มีการจัดบริการทันตกรรมร้อยละ 64.1 นอกจากนั้น เป็นการให้บริการโดยทันตภิบาลที่ปฏิบัติประจำ และมีหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่จากโรงพยาบาลหมอนเวียน ไปให้บริการ ตามลำดับ บริการส่งเสริมป้องกันที่ครอบคลุมและมีผลงานสูงสุดในศูนย์สุขภาพชุมชน คือ ส่งเสริมในโรงเรียน รองลงมา คือ บริการคลินิกฝากครรภ์และคลินิกเด็กดี อุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติงานของทันตภิบาลในศูนย์สุขภาพชุมชน คือ งบประมาณในการจัดบริการไม่เพียงพอ สื่อทันตสุขศึกษาในการให้ความรู้ไม่เพียงพอ และขาดระบบซ่อมบำรุงครุภัณฑ์

บรรจง ครอบบัวบาน (2550) ศึกษาวิจัยเรื่องระดับสมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีของบุคลากรโรงพยาบาลชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลชัยภูมิมีระดับสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์รายชื่อและรายด้านพบว่า มีระดับพฤติกรรมการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความเป็นธรรมในการให้บริการและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความทั่วถึงของการให้บริการ

เบญจพร ปิยศิริวัฒน์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชน เขต 2 กระทรวงสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจและปัจจัยคำจูนกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ปัจจัยเชิงใจอยู่ระดับปานกลาง ปัจจัยคำจูนอยู่ในระดับสูง แรงเชิงใจโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สมบัติ นนทขุนทด (2549) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยคัดสรรที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ประเมินสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 10 ด้าน คือ (1) ด้านการส่งเสริมสุขภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชน (2) ด้านการพยาบาลฉุกเฉิน (3) ด้านหัตถการพยาบาลสูตินรีเวชกรรม (4) ด้านการพยาบาลศัลยกรรม (5) ด้านการให้วัคซีน และการวางแผนครอบครัว (6) ด้านการป้องกัน และควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล (7) ด้านการประเมินสภาพร่างกาย และการคัดกรองผู้ป่วย (8) ด้านการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ใช้บริการ และครอบครัว (9) ด้านการเจาะโลหิต และให้สารน้ำ (10) ด้านการมีส่วนร่วมการป้องกันโรคในชุมชน พบว่า ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.416$ และ $r=0.329$) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และการได้รับการอบรมเพิ่มเติม ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ และสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมอยู่ในระดับสูง

สุภารัตน์ ลิ้มปะพันธ์ และคณะ (2549) ประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะหลักบุคลากร สำนักพัฒนาบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามกรอบสมรรถนะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) จำนวน 6 ด้าน คือ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการคิดวิเคราะห์ (3) ด้านจริยธรรม (4) ด้านการบริการที่ดี (5) ด้านความร่วมมือร่วมใจ (6) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีสมรรถนะในระดับสูง นักวิชาการเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน และวิชาชีพระดับซี 8 – 9 มีสมรรถนะในระดับต่ำ และบุคลากรระดับซี 3 – 7 พบว่า มีสมรรถนะในระดับสูง

เกสร เกิดหล้า (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมด้านสมรรถนะของบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบปฏิรูปราชการตามนโยบายการพัฒนาและบริหารกำลังคนในด้านการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบความพร้อมด้านสมรรถนะของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันและเพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน



ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่วนใหญ่มุ่งมีความพร้อมด้านสมรรถนะอยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบความพร้อมด้านสมรรถนะของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพบว่า ข้าราชการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีความพร้อมสมรรถนะในการทำงานแตกต่างกัน และเมื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน กฎหมายแรงงาน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์

เดือนใจ พิทยวัฒน์ชัย (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับต่ำ กับสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.142$, $r=0.168$, $r=0.156$ ตามลำดับ)

จันทนา อึ้งชูศักดิ์, ดาวเรือง แก้วขันตี, บุญเอื้อ ยงวานิชากร, และศิริเกียรติ เหลียงกอบกิจ (2544) ศึกษา สถานการณ์การจัดบริการทันตสาธารณสุข โดยทันตภิบาลในสถานอนามัย พ.ศ.2540 – 2541 พบว่า ปี 2541 มีทันตภิบาลกระจายอยู่ ร้อยละ 18.9 ของสถานอนามัยขนาดใหญ่ ปฏิบัติงานแบบบทบาทผสมผสานทั้งงานทันตสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น ๆ แต่ใช้เวลาส่วนใหญ่เพื่อการทำงานทันตสาธารณสุข และมีบทบาทด้านการรักษาจัดเจน กิจกรรมหลักคือ ถอนฟัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการในสถานอนามัย ที่เน้นด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพที่ยังไม่ชัดเจน แต่สามารถทำได้ดีกว่าเมื่อเทียบกับหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่ จากโรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และนโยบายของหัวหน้าสถานอนามัย มีผลต่อการปรับทิศทางการให้บริการค่อนข้างมาก การจัดบริการทันตสาธารณสุขโดยมีทันตภิบาลประจำที่สถานอนามัย เป็นรูปแบบที่พึงพอใจของผู้บริหารระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล รวมทั้งผู้รับบริการด้วย เป็นรูปแบบที่มีความเสมอภาค และเหมาะสมกับการจัดบริการทันตสาธารณสุขในสถานบริการระดับต้น ตามแนวคิดการปฏิรูประบบสุขภาพ แต่ควรมีมาตรการทั้งด้านการพัฒนาบุคลากรและการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนให้ทันตภิบาลทำบทบาทหน้าที่หลัก ด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทิพาพร สุโสมิต, และสมกมล พิจารณา (2544) ศึกษาเรื่องพัฒนาการและสถานการณ์ของการพัฒนากำลังคนด้านทันตสุขภาพในระดับอำเภอ พบว่า ทันตภิบาลส่วนใหญ่ให้เวลากับงานทันตสาธารณสุขร้อยละ 60-80 และยังไม่สามารถให้บริการสาธารณสุขผสมผสานได้แท้จริง

ทิพาพร สุโสมิต (2543) ศึกษาเรื่องความรู้ทักษะที่จำเป็น และสำคัญต่อการปฏิบัติงานของทันตภิบาล พบว่า ทันตภิบาลปฏิบัติงานด้านการให้บริการทันตกรรมและงานส่งเสริม

ทันตสุขภาพ เช่น งานส่งเสริมทันตสุขภาพและงานทันตกรรมป้องกันในหญิงมีครรภ์ เด็กก่อนวัยเรียน อนุบาล ประถม มัธยมค่อนข้างมาก ขณะที่มีความรู้ด้านการบริการระดับปานกลาง และด้านส่งเสริมทันตสุขภาพมีความรู้ค่อนข้างมาก ส่วนงานด้านบริการ เช่น การจัดทำแผน การตรวจสอบ นิเทศติดตามงาน กำกับงาน งานพัสดุ ระบบข้อมูลข่าวสาร ปฏิบัติงานระดับปานกลาง โดยที่มีความรู้ในการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อย ส่วนด้านวิชาการได้แก่ งานฝึกอบรม งานวิจัยและพัฒนา ปฏิบัติงานน้อย และมีความรู้ระดับปานกลาง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคคลนั้นมีหลายประการที่มีความสัมพันธ์และไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน เนื่องจากการศึกษาส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับสมรรถนะนั้นมีหลากหลายอาชีพ และสมรรถนะที่ศึกษานั้นก็มีหลายสมรรถนะ ยังไม่พบว่ามีการศึกษาสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการพลเรือน ซึ่งประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) จริยธรรม 5) ความร่วมแรงร่วมใจ อีกทั้งยังไม่มีการศึกษา แรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล เขตสาธารณสุขที่ 11 ซึ่งเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข มีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบในงานทันตกรรมและงานสาธารณสุขแบบผสมผสานในชุมชน ทั้งเชิงรุก และเชิงรับ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข จะต้องมีความรู้ในการทำงานที่สูง และจากทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model of Competency) ที่ประกอบไปด้วย สิ่งที่มองเห็นได้ง่าย ใช้ในการพัฒนาได้ ซึ่งได้แก่ ทักษะ (Skill) และความรู้ (Knowledge) และ สิ่งที่ซ่อนเร้นยากต่อการพัฒนา ซึ่งได้แก่ บทบาททางสังคม (Social Role) ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง (Self Image) อุปนิสัย (Traits) แรงกระตุ้น (Motive) ซึ่งผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีของเฟรดเดอริก เฮอรัซเบิร์ก (Herzberg et al., 1993) เกี่ยวกับแรงจูงใจ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล เขตสาธารณสุขที่ 11 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

6.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน เป็นแนวทางในการศึกษาเนื่องจากเป็นเรื่องที่เข้าใจง่าย สามารถนำไปปรับใช้ในทางปฏิบัติได้ดี เหมาะที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับองค์การทางราชการที่มีทรัพยากรการบริหารจำกัดและองค์การที่ให้บริการทางสังคม ประกอบด้วย

6.1.1 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

6.1.2 ปัจจัยต้าน ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองและการนิเทศ นโยบายและการบริหาร สภาพการปฏิบัติงาน สถานภาพของวิชาชีพ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนบุคคล

6.2 ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข 5 สมรรถนะ คือ

6.2.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์

6.2.2 การบริการที่ดี

6.2.3 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

6.2.4 จริยธรรม

6.2.5 ความร่วมแรงร่วมใจ

จากตัวแปรดังกล่าวข้างต้น สามารถนำไปเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพที่ 7

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

คุณลักษณะส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่ง
- รายได้
- การอบรมด้านทัศนसारณสุข

แรงจูงใจ

1.ปัจจัยจูงใจ

- ลักษณะงาน
- ความรับผิดชอบ
- ความสำเร็จในการทำงาน
- การได้รับการยอมรับนับถือ
- ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

2.ปัจจัยค้ำจุน

- เงินเดือนและค่าตอบแทน
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- การปกครองและนิเทศงาน
- นโยบายและการบริหาร
- สภาพการปฏิบัติงาน
- สถานภาพของวิชาชีพ
- ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน
- ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนบุคคล

สมรรถนะหลัก

ของเจ้าพนักงานทัศนसारณสุข

- การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- การบริการที่ดี
- การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
- จริยธรรม
- ความร่วมแรงร่วมใจ

ภาพที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย