

# ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด

## The Relationship between Work Performance Competency of Personnel and the Effectiveness in the Management of District Public Health Offices in Roi Et Province

ศุภกฤต คชพรหม<sup>1</sup> และ สุรศักดิ์ ชะมารัมย์<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

<sup>1</sup>Email : supagrit431@outlook.com ; <sup>2</sup>Email : surasakchamaram@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด 2) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด และ 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 286 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ดทั้งโดยภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3) สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง ( $r=.65$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ดได้แก่ หน่วยงานควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ยอมรับความคิดเห็นของทุกฝ่าย และควรมีการจัดสรรบุคลากรให้ตรงกับงานที่ทำ

**คำสำคัญ:** สมรรถนะการปฏิบัติงาน, ประสิทธิผลการดำเนินงาน, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

### Abstract

The purposes of this research were to study 1) the level of the effectiveness in the management of District Public Health Offices in Roi Et Province, 2) the level of work performance competency of personnel of District Public Health Offices in Roi Et Province, 3) the relationship between work performance competency of personnel and the effectiveness in the management of District Public Health Offices in Roi Et Province, and 4) the recommendations for improvement of the effectiveness in the management of District Public Health Offices in Roi Et Province. The samples were 286 officials of District Public Health Offices in Roi Et Province. The research instrument was questionnaire. Statistical tools were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson Product Moment Correlation, and

content analysis to analyze qualitative data. The research main findings revealed that; 1) the effectiveness in the management of District Public Health Offices in Roi Et Province, as a whole and each aspect, was at a high level, 2) the work performance competency of personnel of District Public Health Offices in Roi Et Province, as a whole and each aspect, was at a high level, 3) the relationship between work performance competency of personnel and the effectiveness in the management of District Public Health Offices in Roi Et Province was positive at the medium level ( $r = .65$ ) which was statistically significant at the .01 level, and 4) the recommendations for improvement of the effectiveness in the management of District Public Health Offices in Roi Et Province mainly included; the organization should encourage personnel to accept the options among them and put the right human resources into the right jobs.

**Keywords:** Work Performance Competency, Management Effectiveness, District Public Health Offices

## 1. บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมโลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และการก้าวสู่ยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ องค์การใดก็ตามที่มีทรัพยากรที่มีศักยภาพสูงหรือมีความรู้ความสามารถสูงก็จะสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง การมุ่งเน้นด้านความรู้ ทักษะความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร และภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบจากภายในและภายนอกประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองทำให้มีการพัฒนาระบบเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องและจริงจังเพื่อสร้างศักยภาพของระบบราชการไทยรองรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลง และยกระดับขีดความสามารถตลอดจนมาตรฐานของการทำงานให้เทียบเท่าสากล แนวคิดเรื่อง สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรจึงเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์การให้มีความพร้อมทั้งทางด้านความรู้ ทักษะความสามารถและคุณลักษณะที่จำเป็นต่อตำแหน่งงานนั้นๆ ในการทำงานทัศนคติ และแรงกระตุ้นในการทำงานจะต้องมีให้เหมาะสมและสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากสมรรถนะเป็นพฤติกรรมที่สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานได้ดี สมรรถนะต้องพัฒนาสั่งสมมาจากความรู้ทักษะและบุคลิกภาพ [1]

การปฏิบัติงานให้สำเร็จได้นั้น สมรรถนะเป็นสิ่งสำคัญที่สุด สำหรับการปฏิบัติงานประกอบกับในประเทศไทยมีผู้ศึกษาเรื่องนี้น้อยมากและไม่ได้ให้ความสำคัญในการศึกษาอย่างจริงจัง โดยมีการศึกษาเฉพาะบางหน่วยงานและใช้แนวคิดที่หลากหลายขึ้นอยู่กับมุมมอง โดยผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุขมากกว่า 1,000 คน ซึ่งมีสมรรถนะหลักทาง

สาธารณสุขที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขจำนวน 8 ด้าน การประเมินสมรรถนะจะทำให้รู้ว่าเจ้าหน้าที่มีสมรรถนะอยู่ในระดับใดและมีจุดอ่อน จุดแข็งที่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งช่วยกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตื่นตัวระมัดระวังและรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ตลอดจนการนำไปใช้ในการวางแผนทรัพยากรและวิธีการพัฒนาสมรรถนะทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน และทำให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาศักยภาพในภาครัฐเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบสุขภาพใหม่ คือ การเร่งผลิตและพัฒนาคุณภาพกำลังคนด้านสุขภาพและขีดความสามารถของบุคลากรด้านสาธารณสุขให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยที่มีเป้าประสงค์ในการยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่าสากล บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปฐมภูมิจึงนับเป็นกลไกกำลังคนที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในการพัฒนาสุขภาพของประชาชนในพื้นที่และการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณสุข จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความรู้ทักษะ หรือสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้ปฏิบัติงานสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพและผลักดันให้นโยบายสาธารณสุขของประเทศบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ การพัฒนาขีดความสามารถที่จำเป็นนั้นเป็นมาตรการหนึ่งในการเสริมสร้างสมรรถนะและทักษะให้แก่ทรัพยากรบุคคลภาครัฐซึ่งปัจจุบันได้มีความพยายามกำหนดสมรรถนะของข้าราชการไทยเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งที่จัดว่าเป็นระบบการบริหารราชการบุคคลที่ใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน การพัฒนาระบบสมรรถนะจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขในการปรับปรุง

คุณภาพของข้าราชการตลอดจนส่งเสริมให้มีการพัฒนาและใช้สมรรถนะอย่างสัมฤทธิ์ผล สอดคล้องกับการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ในการทำงานให้ประชาชน การทำงานโดยยึดผลลัพธ์ ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบ ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนต่อไป [2]

ด้วยเหตุผลและความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำข้อมูลการวิจัยเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของจังหวัด และใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปฐมภูมิให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้เกิดผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด

2.4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางต่อการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 20 อำเภอ โดยมีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด จำนวน 1,001 คนคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 0.5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อหาสัดส่วนที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ แต่ละแห่ง จากนั้นพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกได้เป็น 4 ตอน ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะคำตอบเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อคำถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales)

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางต่อการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) ได้รับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดจำนวน 59 ข้อ เท่ากับ .98

### 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนในการดำเนินการโดยขอหนังสือจากคณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จัดส่งหนังสือขออนุญาต พร้อมแบบสอบถามไปให้กับกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ โดยส่งแบบสอบถามตามที่อยู่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ดทุกอำเภอ โดยแนบซองจดหมายตอบกลับไปด้วยพร้อมกับแบบสอบถาม และทำการติดตามทางถามทั้งหมดจำนวน 286 ชุด ทำการตรวจสอบความถูกต้องและนำแบบสอบถามมาลงรหัสเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และแปลผล และนำเสนอผลในรูปของค่าสถิติ พร้อมทั้งคำบรรยาย ส่วนแบบสอบถามปลายเปิดนำมาจัดระเบียบข้อมูลแยกตามตัวแปรที่ศึกษาและนำไปวิเคราะห์ในรูปแบบการพรรณนาบรรยาย

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเอาโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้คือ 1) การวิเคราะห์

ข้อมูลเชิงปริมาณ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ในส่วนของความคิดเห็นในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

#### 4. สรุปผลการวิจัย

4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.40 มีอายุโดยเฉลี่ย 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.40 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 70.60 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.50 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.10 และมีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.30

4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจตามลำดับ มีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

4.2.1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีระดับความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการซึ่งกำหนดไว้ตามงบประมาณรายจ่ายประจำปี และมีการปรับปรุงแก้ไขผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง รองลงมาได้แก่ มีระดับความสำเร็จของการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

4.2.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการ

บรรลุผลสัมฤทธิ์ของการปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด รองลงมาได้แก่ มีการบรรลุระดับความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการบรรลุระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

4.2.3 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การลดขั้นตอนการให้บริการซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและสามารถให้บริการครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพในระยะเวลาที่ลดลง รองลงมาได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการทำงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการปรับปรุงให้มีกระบวนการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเกิดความคุ้มค่าของทรัพยากรที่สูญเสียไปกับประโยชน์ที่ได้รับสูงสุด

4.2.4 ด้านการพัฒนาองค์กร พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การบรรลุระดับคุณภาพของระบบสารสนเทศ และการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ รองลงมาได้แก่ มีความต่อเนื่องของการพัฒนาคุณภาพองค์กร โดยความร่วมมือของทุกฝ่ายในองค์กร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การบรรลุระดับความสำเร็จและคุณภาพของการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการเปลี่ยนแปลง

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ดโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการสื่อสาร รองลงมาได้แก่ ด้านภาวะผู้นำและการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านการวางแผนการเงินและการจัดการ ด้านการวิเคราะห์และการประเมิน ด้านการปฏิบัติงานในชุมชน ด้านการจัดทำนโยบายและการวางแผนงานโครงการ ด้านความเข้าใจในวัฒนธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านวิชาการทางสาธารณสุขพื้นฐาน ตามลำดับ มีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

4.3.1 ด้านวิชาการทางสาธารณสุขพื้นฐาน พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่

เจ้าหน้าที่สามารถระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณสุขที่จำเป็นของหน่วยบริการปฐมภูมิ ภายใต้บริบทของพื้นที่ รองลงมาได้แก่ ความสามารถระบุและสืบค้นหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ที่สัมพันธ์กันเชิงวิชาการในการศึกษาปัญหาสุขภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความสามารถประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยพื้นฐานในงานสาธารณสุข

4.3.2 ด้านการวิเคราะห์และการประเมิน พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสามารถกำหนดปัญหาสาธารณสุขของพื้นที่ รองลงมาได้แก่ ความสามารถตัดสินใจใช้ข้อมูลภายใต้ข้อจำกัดทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความสามารถแปลผลข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

4.3.3 ด้านการจัดทำนโยบายและการวางแผนงานโครงการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสามารถแปลงนโยบายให้เป็นแผนงาน/โครงการสำหรับนำไปปฏิบัติ รองลงมาได้แก่ ความสามารถจัดทำนโยบายสุขภาพได้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัญหาสุขภาพงบประมาณการบริหารงาน สังคมและการเมืองที่มีกับนโยบายสุขภาพแต่ละนโยบาย

4.3.4 ด้านการปฏิบัติงานในชุมชน พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสามารถประสานงานกับองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรคในพื้นที่ รองลงมาได้แก่ ความสามารถเตรียมชุมชนเพื่อพัฒนางานสาธารณสุขให้ประสบความสำเร็จ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความสามารถสร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติงานสาธารณสุขในชุมชน

4.3.5 ด้านการสื่อสาร พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความสามารถสื่อสารอย่างชัดเจน กระชับ ทั้งการเขียนและการพูด และความสามารถใช้สื่ออุปกรณ์เทคโนโลยีในปัจจุบัน หรือเครือข่ายชุมชนเพื่อการสื่อสารข้อมูลสุขภาพต่าง ๆ ที่ถูกต้อง รองลงมาได้แก่ ความสามารถเป็นผู้นำและมีส่วน

ร่วมในกลุ่มต่าง ๆ เพื่อเสนอแนะให้เห็นประเด็นทางสุขภาพของกลุ่มนั้น ๆ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความสามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพตามหลักการทางสถิติและวิทยาศาสตร์

4.3.6 ด้านความเข้าใจวัฒนธรรม พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนวิธีการแก้ไขปัญหาสุขภาพ โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางด้านสังคมและวัฒนธรรม รองลงมาได้แก่ ความสามารถเข้าใจถึงความหลากหลายของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสาธารณสุขในชุมชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความสามารถระบุปัจจัยทางวัฒนธรรมทางสังคมและพฤติกรรมที่มีผลกระทบต่อการจัดบริการสาธารณสุข

4.3.7 ด้านภาวะผู้นำและการคิดอย่างเป็นระบบ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความสามารถส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมและองค์กรแห่งการเรียนรู้ รองลงมาได้แก่ ความสามารถระบุปัจจัยภายใน ภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อให้บริการสาธารณสุขที่จำเป็นของหน่วยบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ ค่านิยม และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กร

4.3.8 ด้านการวางแผนการเงินและการจัดการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความสามารถจัดทำและนำเสนองบประมาณในการพัฒนางานสาธารณสุขของหน่วยบริการปฐมภูมิ รองลงมาได้แก่ ความสามารถบริหารจัดการโครงการภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความสามารถจัดทำโครงการเพื่อขอรับงบประมาณจากแหล่งทุนภายนอก

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย “สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก” ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับประสิทธิผลการดำเนินงาน

ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง ( $r=.65$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.5 ข้อเสนอแนะแนวทางต่อการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ควรยอมรับความคิดเห็นของทุกฝ่าย จัดสรรบุคลากรให้ตรงกับงานที่ทำ สสำรวจการรับข้อมูล-ส่งข้อมูลให้ทันเหตุการณ์ และสนับสนุนการดำเนินการตามนโยบายของสาธารณสุขอำเภอและชาวสารเร่งด่วน โดยที่ควรจะมีการโทรติดต่อบริการประชาชน

## 5. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องนี้ มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายไว้ในที่นี้ดังนี้

5.1 จากผลการวิจัยที่พบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด มีการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มภารกิจด้านสนับสนุนงานบริการสุขภาพ มีภารกิจเกี่ยวกับการสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยบริการสุขภาพ โดยพัฒนาระบบและกลไกที่เอื้อต่อการจัดบริการสุขภาพ ระบบสุขภาพของประชาชน และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพและด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถดูแลตนเองและได้รับบริการจากหน่วยบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน รวมถึงด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ บุคลากรสาธารณสุข ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ได้มีส่วนร่วมในโครงการ การพัฒนาผู้นำแนวใหม่ฯ สามารถสนับสนุนด้านองค์ความรู้และศาสตร์ด้านการบริหารได้อย่างเต็มความสามารถ พัฒนาวิชาการด้านส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค โดยพัฒนา และถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมโรคเพื่อนำไปใช้ในระบบบริการสุขภาพ

ผลการวิจัยนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิมล เจริญจิตร [3] ที่ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานของห้องสมุดกลาง พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานของห้องสมุดกลางทุกด้านในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

5.2 จากผลการวิจัยที่พบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ดโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการสื่อสาร รองลงมาได้แก่ ด้านภาวะผู้นำและการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านการวางแผนการเงิน และการจัดการ ด้านการวิเคราะห์และการประเมิน ด้านการปฏิบัติงานในชุมชน ด้านการจัดทำนโยบายและการวางแผนงานโครงการ ด้านความเข้าใจในวัฒนธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านวิชาการทางสาธารณสุขพื้นฐาน ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเป็นหน่วยงานราชการซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทและภารกิจหลักคือ การพัฒนาระบบสุขภาพที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและเสมอภาค โดยมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการด้านสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐาน รวมถึงพัฒนานโยบายทิศทางการวิจัยและการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสุขภาพ โดยที่บุคลากรทุกคนของหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ในการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย ป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคร้าย พื้นฟูสมรรถภาพและงานอื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (พ.ร.บ. ปรับปรุงกระทรวงฯ พ.ศ. 2545) โดยเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของกระทรวงสาธารณสุขที่ได้กำหนดไว้ 8 ด้านคือ ด้านวิชาการทางสาธารณสุขพื้นฐาน ด้านการวิเคราะห์และการประเมิน ด้านการจัดทำนโยบายและการวางแผนงานโครงการ ด้านการปฏิบัติงานในชุมชน ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจในวัฒนธรรม ด้านภาวะผู้นำและการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านการวางแผนการเงินและการจัดการได้เป็นอย่างดี

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของเมธัส วันแอมละ [4] ที่ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของครูโรงเรียนสอนศาสนาอิสลามระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา

เอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าสมรรถนะของครูโรงเรียนสอนศาสนาโดยรวมอยู่ในระดับสูง

5.3 จากผลการวิจัยที่พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้กรณีที่พบความสัมพันธ์ดังกล่าว เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ดมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานยึดมั่นในการปฏิบัติตามหลักสมรรถนะของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถจัดทำและนำเสนองบประมาณในการพัฒนางานสาธารณสุขของหน่วยบริการปฐมภูมิ สามารถส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมและองค์กรแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังสามารถแปลงนโยบายให้เป็นแผนงานโครงการสำหรับนำไปปฏิบัติได้ จึงทำให้ประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานอยู่ในระดับสูงในด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ โดยเฉพาะในเรื่องการมีระดับความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ ซึ่งกำหนดไว้ตามงบประมาณรายจ่ายประจำปีและการปรับปรุงแก้ไขผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้านคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของการปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในเรื่องการลดขั้นตอนการให้บริการซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและสามารถให้บริการครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพในระยะเวลาที่ลดลง และด้านการพัฒนาองค์กร ในเรื่องการบรรลุระดับคุณภาพของระบบสารสนเทศและการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ

ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยาลักษณ์ สงหมื่นไวย [5] ที่ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา พบว่าสมรรถนะหลักโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## 6. ข้อเสนอแนะ

### 6.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

6.1.1 หน่วยงานควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณสุขที่จำเป็นของหน่วยบริการปฐมภูมิภายใต้บริบทของพื้นที่ที่ชัดเจน พร้อมทั้งอธิบายโครงสร้างของระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิให้ครอบคลุม

6.1.2 หน่วยงานควรมีการกำหนดข้อมูลและแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับปัญหาสาธารณสุข รวมถึงจะต้องมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการจัดระบบข้อมูลข่าวสารของหน่วยบริการปฐมภูมิ

6.1.3 หน่วยงานควรมีการจัดทำนโยบายสุขภาพได้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงอธิบายความสัมพันธ์ของปัญหาสุขภาพ งบประมาณการบริหารงาน สังคมและการเมืองที่มีกับนโยบายสุขภาพ แต่ละนโยบาย ทั้งนี้ควรมีการจัดอบรมเพิ่มประสิทธิภาพในการกำหนดแผนงาน

6.1.4 หน่วยงานควรส่งเสริมให้ผู้บริหารมีการใช้ทักษะด้านภาวะผู้นำ การสร้างทีมงาน การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและเจรจาต่อรองเพื่อการสร้างความร่วมมือของชุมชน และสามารถประสานงานกับองค์กรต่างๆในชุมชนเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรคในพื้นที่ ทั้งนี้ควรจัดมีการจัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์อันดีต่อกันเป็นระยะ ๆ เช่น ประชุม สังสรรค์ เป็นต้น

6.1.5 หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการใช้สื่ออุปกรณ์เทคโนโลยีในปัจจุบัน หรือเครือข่ายชุมชนเพื่อการสื่อสารข้อมูลสุขภาพต่างๆที่ถูกต้อง รวมถึงสามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพตามหลักการทางสถิติและวิทยาศาสตร์

6.1.6 หน่วยงานควรมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนวิธีการแก้ไขปัญหาสุขภาพ โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางด้านสังคมและวัฒนธรรม และใช้วิธีการที่เหมาะสมในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่มีภูมิหลังด้านสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

6.1.7 หน่วยงานควรมีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยึดมั่นมาตรฐานจริยธรรมภายในองค์กรและชุมชน รวมถึงประสานงานกับกลุ่มต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง

6.1.8 หน่วยงานควรคำนึงถึงการบริหารจัดการโครงการภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณ รวมถึงจัดทำโครงการเพื่อขอรับงบประมาณจากแหล่งทุนภายนอก

6.1.9 หน่วยงานควรจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมถึงมีการปรับปรุงแก้ไขผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

6.1.10 หน่วยงานควรมีการกำหนดระดับความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมถึงตระหนักและให้ความสำคัญของบุคลากรต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการร่วมกันทั่วทั้งองค์กร

6.1.11 หน่วยงานควรใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด เพื่อให้สามารถดำเนินการตามภารกิจที่ได้กำหนดไว้บรรลุตามเป้าหมายครบถ้วน และลดขั้นตอนการให้บริการซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสามารถให้บริการครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพในระยะเวลาที่ลดลง

6.1.12 หน่วยงานควรมีการเพิ่มระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการบริหารความรู้ภายในองค์กรให้สูงขึ้นโดยลำดับ รวมถึงจะต้องให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ของการนำสารสนเทศขององค์กรมาปรับปรุงการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กรแบบมีส่วนร่วม

## 6.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 ควรขยายผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในเขตจังหวัดอื่นๆ เพื่อให้ได้ผลที่เป็นรูปธรรม ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางประกอบการวางยุทธศาสตร์ของหน่วยงานให้ประสบผลสำเร็จ

6.2.2 ควรทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดในด้านวิชาการทางสาธารณสุขพื้นฐาน

6.2.3 ควรทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดในด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

6.2.4 ควรใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

## 7. เอกสารอ้างอิง

- [1] ชุติมา ปัจญาพิณินุญกร และคณะ, “การศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาพยาบาลหลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์”, รายงานการวิจัยวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี, 2544.
- [2] สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, “Competency and Performance Management” สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2559, สืบค้นจาก <http://www.dms.moph.go.th/competency/index.php>.
- [3] พรพิมล เจียมจิตร, “ประสิทธิผลการดำเนินงานของห้องสมุดกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554.
- [4] เมธัส วันแอะละ, “ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อสมรรถนะของครูโรงเรียนสอนศาสนาอิสลาม ในระดับมัธยมศึกษาเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล”, วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2550.
- [5] กัลยาลักษณ์ สงหมั่นไวย์, “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา”, การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2556.