

แนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์
คลินิกทันตกรรม เดอะเดนท*

**GUIDELINES FOR DEVELOPING THE WORK OF PUBLIC RELATIONS STAFF
THE DENT DENTAL CLINIC**

ธนิตา บุญโต, บุษกร วัฒนบุตร, วิโรจน์ หมั่นเทพ
Thanita Boonto, Busakorn Watthanabut, Wirote Mueantheop
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
North Bangkok University
Corresponding Author E-mail: wirote.mu@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของการมุ่งใจในการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ และ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คลินิกทันตกรรม เดอะเดนท เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีเครื่องมือวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 18 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาลักษณะร่วมและข้อสรุปรวม เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คลินิกทันตกรรม เดอะเดนท

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันของการมุ่งใจในการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการองค์กรด้านต่าง ๆ เริ่มมีการพัฒนาการทำงานของพนักงานที่จะส่งผลให้ผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงจากการทำงานรูปแบบเดิม ๆ ไปสู่ Smart Enterprise ที่มีหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ทุกองค์กรจึงต้องหันมาปรับกลยุทธ์กันขององค์กรให้เติบโตได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพสูงสุด 2) แนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้ พนักงานเพิ่มความรู้ และทักษะ มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้องค์กรขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ พบว่ามีต้องการให้พัฒนาทุนมนุษย์ ในประเด็นดังต่อไปนี้ (1) การฝึกอบรม (2) การพัฒนา (3) การให้การศึกษา

คำสำคัญ: การพัฒนาการทำงาน; พนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์; คลินิกทันตกรรม เดอะเดนท

Abstract

This research article was objectives as follows: 1) Study the current situation of incentives for developing the work of public relations employees and 2) Study Guidelines for Developing the Work of Clinic Public Relations Staff. Dentistry the Dent. This research is qualitative research that research tools are Semi-structured in-depth interviews from 18 key informants. The data were analyzed by finding common characteristics and conclusions by context content.

The research results were 1) the current situation of incentives for developing the work of public relations employees found that the management needs to develop the work of employees that will result in entrepreneurs changing from the traditional way of working to a Smart Enterprise that has the heart of driving the organization with strategies that stability grow and maximum efficiency. 2) Guidelines for Developing the Work of Clinic Public Relations Staff. Dentistry the Dent. need to promotes employees increase their knowledge and skills and work behaviors appropriate to their responsibilities. As a result, the organization would drive towards success according to the set goals that need to develop human capital in the following issues: (1) training (2) development (3) education.

Keywords: Work Development, Public Relations Staff; The Dent Dental Clinic

บทนำ

ปัจจุบันการขับเคลื่อนทางธุรกิจต้องเผชิญความท้าทายกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกหลายด้านทั้งสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ความเสี่ยง และโอกาสที่ทำให้องค์กรธุรกิจต้องปรับตัวตามสถานการณ์ และรองรับการเปลี่ยนแปลงด้วยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถอยู่รอดและเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน การขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกองค์กรสมควรให้มุ่งประเด็นความสำคัญและบูรณาการในการประกอบธุรกิจ โดยเริ่มพิจารณาตั้งแต่องค์ประกอบของทรัพยากรตั้งต้นของธุรกิจที่ประกอบไปด้วย 4 M ได้แก่ คน เงินทุน วิธีการ และการจัดการที่ธุรกิจควรมีโครงสร้างและกลไกในการกำกับดูแลกิจการที่ดีอันเป็นรากฐานสู่ความยั่งยืนโครงสร้างในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นคณะกรรมการ กรรมการที่เป็นตัวแทนผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการที่เป็นผู้บริหารและไม่ได้เป็น ผู้บริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการ

สรรหา คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ การบริหารความเสี่ยง ที่ครอบคลุมความเสี่ยงต่าง ๆ เช่น ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบริษัท ภิบาล ตลอดจนความเสี่ยงที่เกิดใหม่ (Emerging Risk) ระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอ (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2548)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 ที่ได้กำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ เป็นยุทธศาสตร์แรกในการพัฒนา โดยมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพทุนมนุษย์ของประเทศ ให้ความสำคัญกับการวางรากฐานการพัฒนาคนให้มีความสมบูรณ์ให้มีทักษะคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ ทักษะทำงาน มีการใช้ชีวิตพร้อมเข้าสู่ตลาดงานในทักษะในศตวรรษที่ 21 หรือที่เรียกว่า 21st Century Skills ซึ่งเป็นคำที่รวบรวมทักษะทั้งหมดที่เกิดในโลกยุคใหม่ 21st Century Skills แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ Communication ทักษะในการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมไปถึงทักษะด้าน Public Speaking Collaboration ทักษะในการทำงานกับผู้อื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับเป็น Leadership คือ ทักษะในการเป็นผู้นำ เรียนรู้ถึงการปรับตัวตามสถานการณ์ และ Teamwork ทักษะในการทำงานเป็นทีมกับผู้อื่น Critical thinking ทักษะในการคิดวิเคราะห์และทักษะในการแก้ปัญหา Problem Solving Creativity ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะเอามาใช้ในการทำงานและการคิดแก้ปัญหา 4 กลุ่มทักษะนี้คือ 4C ที่คนรุ่นใหม่ทุกคนควรมีเพื่อเติมเต็มในการปฏิบัติงานและร่วมกันเป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาของประเทศชาติ (บุษกร วัฒนบุตร, 2564) เพื่อให้คนไทยมีทัศนคติและพฤติกรรมตามบรรทัดฐานที่ดีของสังคม ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพสูงตามมาตรฐานสากล และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง มีสุขภาวะที่ดีขึ้น คนทุกช่วงวัยมีทักษะ ความรู้ และความสามารถเพิ่มขึ้น รวมทั้งสถาบันทางสังคมมีความเข้มแข็งและมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศเพิ่มขึ้น เพื่อให้มาสอดคล้องกับการดูแลทางด้านสาธารณสุข (บุญเกียรติ วุฒินันท์ เรื่องรอง, 2561)

สุขภาพฟันมีความสำคัญอย่างมากต่อการดำรงชีวิต เพราะนอกจากจะใช้ในการบดเคี้ยวอาหารเพื่อให้ร่างกายได้รับสารอาหารที่เพียงพอและนำไปสู่การมีสุขภาพที่ดีแล้วยังมีส่วนในการสร้างความมั่นใจในการดำรงชีวิตและการเข้าสังคมทั้งนี้เพราะการสูญเสียฟันและปัญหาสุขภาพช่องปากนำไปสู่ความผิดปกติของระบบบดเคี้ยว และการทำหน้าที่ของอวัยวะต่างๆที่เกี่ยวข้องตามไปด้วยและมีผลทำให้สูญเสียความสวยงามของใบหน้าเสียบุคลิกภาพและการออกเสียงในการพูดประชาชนจึงหันมาใส่ใจสุขภาพช่องปากมากขึ้นโดยการพบทันตแพทย์ปีละ 2 ครั้ง เพื่อดูแลรักษาสุขภาพช่องปากให้สมบูรณ์ในการจัดบริการทันตกรรมที่ผ่านมาผู้กำหนดนโยบายทั้งกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานรับผิดชอบสิทธิ

ประกันสุขภาพต่างก็ให้ความสำคัญกับการให้บริการทางทันตกรรม 2 ด้านหลักได้แก่ การบริการรักษาและบริการทางทันตกรรม ได้มีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์สุขภาพช่องปากประเทศไทย พ.ศ. 2555-2559

จากที่กล่าวมาข้างต้น ธุรกิจเกี่ยวกับทันตกรรมนั้นบุคลากรที่รับผิดชอบด้านประชาสัมพันธ์ควรมีความรู้ทักษะต่างๆในขอบเขตงานของตน ผู้วิจัยเห็นสมควรที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คลินิกทันตกรรม เดอะเดนทัลเพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานสร้างความมั่นใจว่าทุกคนในองค์กรเป็นผู้ที่มีความเหมาะสม ซึ่งในการพัฒนาทุนมนุษย์ตอบสนองต่อการเติบโตขององค์กร ที่มีความจำเป็นต้องวางแผนในการพัฒนาให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และทิศทางขององค์กร มุ่งประเด็นการการเข้าใจความต้องการของพนักงาน เพื่อนำไปผลักดันให้บุคลากรเป็นใช้สมรรถนะของตนเองอย่างเต็มที่ มุ่งพัฒนาการทำงานที่มุ่งผลลัพธ์ตามเป้าหมายด้วยแรงจูงใจที่เหมาะสม ปรับตัวทันกับสถานการณ์และมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาการทำงานให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการพัฒนา เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจูงใจในการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์
2. เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คลินิกทันตกรรม เดอะเดนทัล

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ประกอบด้วยพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คลินิกทันตกรรม เดอะเดนทัล ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาทุนมนุษย์ จำนวน 18 คน โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้ ผู้บริหารระดับสูง 1 คน ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ 2 คน ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ 2 คน หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ 13 คน เกณฑ์พนักงานมีอายุงาน 3 ปี ขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีเครื่องมือวิจัยประกอบด้วย

1. ผู้วิจัย คือ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะต้องมีการเตรียมความพร้อมให้กับตนเอง ดังนี้

1.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คลินิกทันตกรรม เดอะเดนท์ เพื่อให้เกิดความรู้ทางทฤษฎี

1.2 ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ พร้อมกับศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และรับคำชี้แนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2. แบบสัมภาษณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการศึกษา ซึ่งมีกระบวนการจัดทำดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและหัวข้อการสัมภาษณ์

2.3 สร้างแบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งมีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า โดยทำการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์อย่างกว้าง

2.4 เสนอร่างแบบสัมภาษณ์การวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ

2.5 นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องและความตรงเชิงเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC)

2.6 นำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ หาค่าความสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) เกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตามจุดประสงค์ หรือตรงตามเนื้อหานั้น แสดงว่า ข้อคำถามนั้นใช้ได้ จากการตรวจสอบหาค่าความสอดคล้องของคำถามผลที่ได้ค่า IOC มีค่า 1.0

2.7 ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ ในประเด็นคำถามให้มีความกระชับและชัดเจนมากขึ้น

2.8 นำแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขปรับปรุงสมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูล กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3. เครื่องมือช่วยจัดบันทึก คือ เครื่องบันทึกภาพ เสียง สมุด และปากกา สำหรับบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างโดยใช้แบบบันทึกการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี ภายใต้รูปแบบการสนทนาแบบกึ่งทางการ

2. การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ และข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์กร จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมเอกสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย รวมถึงการศึกษาข้อมูลจากสื่อทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียง และวิเคราะห์หาข้อสรุป (Content Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. จัดกลุ่มข้อมูลเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และพิจารณาความเพียงพอของข้อมูลในการตอบวัตถุประสงค์การวิจัย
2. เรียบเรียงข้อมูลจัดลำดับเนื้อหาความสำคัญของเนื้อหาที่ศึกษา
3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้ข้อมูลอิมิตัว และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ทำการสังเคราะห์แนวทางทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คลินิกทันตกรรม เดอะเด็นท์ โดยประยุกต์ใช้ข้อมูลที่รวบรวมมาผนวกกับทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. เชื่อมโยงข้อมูล และพิจารณาข้อมูลเพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้อย่างสมบูรณ์
5. สรุปและอภิปรายผลพร้อมข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

1 สภาพปัจจุบันของการมุ่งใจในการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 1 สภาพปัจจุบันของการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์

ลำดับชั้นความต้องการ	ประเด็น	จำนวนความถี่	ร้อยละ
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)	การจัดการสวัสดิการภายใน คลินิก	12	66.67
2. ความต้องการความมั่นคง (Security needs)	การจัดการสวัสดิการ เกี่ยวกับความมั่นคงทางด้าน ค่าตอบแทน	15	83.33
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs)	พัฒนาทักษะการสื่อสาร	15	83.33
4. ความต้องการชื่อเสียง (Esteem needs)	ความต้องการความเคารพ นับถือ	14	77.77
5. ความต้องการที่จะมีความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self actualization needs)	การได้ค้นพบศักยภาพ ความรู้ความสามารถ ความ ถนัดของตนเอง	15	83.33

ผลการวิจัยพบว่า การมุ่งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์คลินิกทันตกรรม เดอะเดนท ตามหลักการทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ พนักงานมีความต้องการในการมุ่งใจในชั้นความต้องการความมั่นคง ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการที่จะมีความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง ในระดับที่เท่ากัน ในขณะที่ความต้องการชื่อเสียงเป็นลำดับรองลงมา และ ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นลำดับสุดท้าย ในทำนองเดียวกันความต้องการในการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อก่อให้เกิดสมรรถนะในการทำงาน อัน เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทุนมนุษย์ เนื่องด้วยสมรรถนะเป็นปัจจัยส่งเสริมให้พัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรต่าง ๆ จึงมีการนำสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหาร องค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น การ บริหารทุนมนุษย์ การพัฒนาทุนมนุษย์ การพัฒนางานบริการ พนักงานต้องมีแรงจูงใจในการทำงาน และขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ต้องมีเป้าหมายที่ ชัดเจนเพื่อพัฒนาตนเองและองค์กรไปสู่เป้าหมายนั้น แรงจูงใจ ในยุคสมัยนี้ คลินิกทันตกรรมแพร่หลายเป็นอย่างมาก การพัฒนา The Dent เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ The Dent เป็นคลินิกชั้นนำของประเทศได้อย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างฝันให้ถึงเป้าหมาย สร้างการมีโอกาสมิความก้าวหน้าในหน้าที่ พัฒนาตนเองหาประสบการณ์เพื่อความมุ่งเป้า

เพื่อความสำเร็จ การสร้างต้นแบบเพื่อพัฒนาตัวเอง สร้างแรงจูงใจในสิ่งที่เราจะได้เห็น คลินิก The Dent ไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ สร้างการชื่นชมแก่พนักงาน เข้าให้เห็นผลงานที่ร่วมกันทำงาน ไม่ว่าจะเป็นชื่อเสียงที่คนรู้จักคลินิกมากขึ้น การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน จะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อเพิ่มพลัง การคิดบวก การทำงานที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพด้วย แรงบันดาลใจในการทำงาน ตั้งเป้าหมาย มีรูปแบบการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ที่น่าสนใจ และชัดเจนเป็นระบบ ด้วยการมอบหมายงานที่ทำทนาย และพัฒนาทักษะพนักงาน ให้กำลังใจและสร้างเป้าหมายไว้เพื่อให้ทุกคนไปในทางเดียวกัน ความต้องการหรือความปรารถนาที่ผลักดันให้มีพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย

2. แนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คลินิกทันตกรรม เดอะเดนท

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คลินิกทันตกรรม เดอะเดนท ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้พนักงานเพิ่มความรู้ และทักษะ มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างกรอบและกระบวนการในการพัฒนาตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีความรู้ความสามารถไปจนถึงมีทักษะในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งพนักงานยังเกิดการพัฒนาศักยภาพในการทำงานหลายวิธีหรือหลายกระบวนการ ซึ่งจะก่อให้เกิดการดำเนินการให้พนักงานได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะนำเอามาปรับปรุงความสามารถในการทำงานโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ โดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป้าหมาย คือการยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ของพนักงานในขณะนั้น ให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ ได้ โดยแนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คลินิกทันตกรรม เดอะเดนท ควรมุ่งฝึกอบรม

2. การพัฒนา เป็นกระบวนการปรับปรุงองค์กรให้มี ประสิทธิภาพ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ได้มุ่งตัวงาน แต่มีจุดเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่องค์กรต้องการ โดยแนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คลินิกทันตกรรม เดอะเดนท ควรมุ่งพัฒนาองค์ความรู้ให้ใหม่อยู่เสมอ พัฒนา สถานที่ การบริการ ความสะอาด เรียบร้อยอยู่เสมอ พัฒนาความรู้ ความสามารถ เฉพาะทางทันตกรรม ให้ทันสมัยอยู่เสมอ พัฒนาระบบการทำงานให้พร้อมรองรับ บุคลากรที่พัฒนาขึ้น

3. การให้การศึกษา เป็นวิธีการพัฒนาทุนมนุษย์โดยตรง เพราะการให้การศึกษา เป็นการเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ทศนคติ ตลอดจนเสริมสร้างความสามารถ ในการปรับตัวในทุกๆด้านให้กับบุคคล โดยแนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์

คลินิกทันตกรรม เดอะเดนท์ ควรมุ่งให้การศึกษา โดยแนวทางการพัฒนาการทำงานของ พนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คลินิกทันตกรรม เดอะเดนท์ ที่จะสร้างองค์กรจะก้าวไปได้ไกล อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเกิดจากบุคลากรที่มีศักยภาพ ฉะนั้นการพัฒนาทุนมนุษย์จึงเป็น พันธกิจสำคัญที่จะต้องใส่ใจ นอกจากนี้กระบวนการนี้จะช่วยเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้ เพิ่มขึ้นได้ด้วยนั้น ก็ยังช่วยรักษาพนักงานที่ดีมีศักยภาพให้ทำงานร่วมกับองค์กรได้ ระยะยาวอีกด้วย รวมถึงช่วยสร้างความภักดีให้กับองค์กร ตลอดจนร่วมพัฒนาองค์กรให้ ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ต่อไป ในยุคนี้สิ่งสำคัญแรกที่บริษัทให้ความสำคัญไม่แพ้การทำงานก็คือการ ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ซึ่งสิ่งนี้แท้ที่จริงแล้วคือภารกิจหลักอย่างหนึ่งของ ฝ่ายทุนมนุษย์ที่มีมานานแล้ว เพียงแต่ว่าอาจจะเป็นการดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงาน มากกว่าที่จะพุ่งเป้าไปที่การสร้างความสุขให้กับการทำงานอย่างในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยี เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกส่วนในองค์กร ไม่เว้นแม้แต่สายงานบริหารทุนมนุษย์เองที่ปัจจุบันนี้มี เทคโนโลยีเกิดขึ้นมากมายเพื่อมาช่วยเหลืองานด้านนี้โดยเฉพาะ ให้ฝ่ายทุนมนุษย์ทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย ฝ่ายทุนมนุษย์ยุคใหม่จึงควรต้องอัปเดตเทคโนโลยีอยู่ อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับสายงานของตัวเอง และต้องรู้จักนำเอา เทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรและมีประสิทธิภาพกับการบริหารทุนมนุษย์ ให้มากที่สุดอีกด้วย เพราะฝ่ายทุนมนุษย์นั้นก็เปรียบเสมือนกับน้ำมันเครื่องที่ต้องคอยหยอด ให้เครื่องจักรทำงานอย่างราบรื่น ไม่สะดุด เพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่สูงสุด หาก น้ำมันเครื่องไม่มีประสิทธิภาพแน่นอนว่าเครื่องจักรต้องเดินไม่เรียบ การทำงานก็จะลด คุณภาพลง ในอีกทางหนึ่งหากเครื่องจักรไม่มีน้ำมันเครื่อง ก็จะทำให้ทำงานสะดุดไปจนถึงติดขัด จนทำงานไม่ได้ ดังนั้นฝ่ายทุนมนุษย์จึงควรเป็นน้ำมันเครื่องที่ดีให้กับเครื่องจักรในยุคดิจิทัล นี้ด้วย เพื่อให้ทุกคนในองค์กรขับเคลื่อนการทำงานได้ราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพปัจจุบันของการจูงใจในการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่าย ประชาสัมพันธ์

สภาพปัจจุบันของการจูงใจในการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่าย ประชาสัมพันธ์ในการสนับสนุนวิสัยทัศน์ในการพัฒนาขององค์กรเพื่อให้ขับเคลื่อนด้วย นวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ และเทคโนโลยี โดยเฉพาะภาคเศรษฐกิจและการดำเนิน ธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางดังกล่าวมากขึ้นทุกขณะ การบริหารจัดการองค์กร ด้านต่าง ๆ เริ่มมีการพัฒนาการทำงานของพนักงานที่จะส่งผลให้ผู้ประกอบการ เปลี่ยนแปลงจากการทำงานรูปแบบเดิม ๆ ไปสู่ Smart Enterprise หรือผู้ประกอบการที่มี ศักยภาพสูง และพนักงานทั่วไปจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาไปสู่พนักงานที่มีความรู้ ความ

เชี่ยวชาญ และทักษะที่สูงขึ้นตามลำดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับบริบทของการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นฝ่ายที่ดูแลงานทางด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ต้องมีการปรับตัวตามไปตามการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกบริษัท อันเนื่องมาจากด้วยทุนมนุษย์เป็นฟันเฟืองหลัก และหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ทุกองค์กรจึงต้องหันมาปรับกลยุทธ์กัน เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสโลกและทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้เติบโตได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช สุภาพวานิช และคณะ(2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข จังหวัดยะลา พบว่า เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 95.70) ปฏิบัติงานมากที่สุดใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (ร้อยละ 74.20) คะแนนเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขจังหวัดยะลาอยู่ในระดับมาก ($M=3.57$, $SD=0.42$) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารขององค์กร ความสัมพันธ์เชิงบวก และแรงจูงใจในการทำงาน

2. แนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คลินิกทันตกรรม เดอะเด็นท์ เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้ พนักงานเพิ่มความรู้ และทักษะ มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างกรอบและกระบวนการในการพัฒนาตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีความรู้ความสามารถไปจนถึงมีทักษะในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งพนักงานยังเกิดการพัฒนาศักยภาพในการทำงานหลายวิธีหรือหลายกระบวนการ ซึ่งจะก่อให้เกิดการดำเนินการให้พนักงานได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะนำเอามา ปรับปรุงความสามารถในการทำงาน องค์กรขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ พบว่า มีความต้องการให้พัฒนาทุนมนุษย์ ในประเด็นดังต่อไปนี้ 1) การฝึกอบรม 2) การพัฒนา 3) การให้การศึกษา สอดคล้องกับ สมชาย สรรพประเสริฐ (2552) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งพบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวม และรายด้านมีปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง ความต้องการพัฒนาในด้านวิธีการพัฒนา ความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ การฝึกอบรม รองลงมาคือ การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ การสัมมนา ในด้านความจำเป็นในทางกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เหตุผลความจำเป็นประการแรกคือ ตำรวจท่องเที่ยวบางส่วนยังไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อย นอกจากนั้นความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่คาดหวังว่าตำรวจท่องเที่ยวควรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง โดย

กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย 6 ประเด็น ได้แก่ 1. สนับสนุนและเปิดโอกาสให้มีบทบาท และมีส่วนร่วมในการพัฒนา 2. พัฒนาระบบประเมินผลการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ และเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม 3. พัฒนาระบบสร้างขวัญกำลังใจเพื่อรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพไว้ 4. พัฒนาเครือข่ายและส่งเสริมความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ 5. สร้างบรรยากาศและการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน 6. พัฒนาบุคลากรบนพื้นฐานของความสามารถที่พึงประสงค์ของหน่วย

องค์ความรู้

- การบริหารจัดการองค์กรด้านต่าง ๆ
- การพัฒนาการทำงานของพนักงานที่มีหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร
- ทุกองค์กรจึงต้องหันมาปรับกลยุทธ์กันขององค์กรให้เติบโตได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพสูงสุด

- สภาพปัจจุบันของการมุ่งใจในการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์

(1) การฝึกอบรม (2) การพัฒนา (3) การให้การศึกษา

- แนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์

ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับจากงานวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. บริษัทควรกำหนดการจัดการความรู้และหลักสูตรมาตรฐานในการพัฒนาพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ เพื่อเป็นแบบแผนมาตรฐานในการพัฒนาทุนมนุษย์ของบริษัท
2. บริษัทควรกำหนดนโยบายในการสร้างให้เกิดวัฒนธรรมของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
3. บริษัทควรพัฒนาปรับปรุงกระบวนการพัฒนาพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะขั้นตอนของการวิเคราะห์หาความต้องการในการพัฒนา และขั้นตอนการประเมินและติดตามผลการพัฒนา
4. บริษัทควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับการหลักสูตรการพัฒนาทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กร
2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์

เอกสารอ้างอิง

- ชมพูนุช สุภาพวานิช และคณะ. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข จังหวัดยะลา. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 6(2), 115-125.
- บุญเกียรติวัฒน์ เรืองรอง. (2561). การพัฒนางานส่งเสริมป้องกันโรคฟันเด็กปฐมวัย ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารแบบสนทนากลุ่ม. *วารสารสถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง*, 3(1), 11-23.
- บุษกร วัฒนบุตร. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนา Soft Skills ของเยาวชนไทยในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 4(1), 87-94.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2548). *การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาย สรรประเสริฐ. (2552). *กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.