

**ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคลากร
ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช**
**Personal Mastery of Public Health Personnel Working in Mueang
District Health Office, Nakhon Si Thammarat**

ไกรสร พิกุลรัตน์*

วัลลภา เชยบัวแก้ว คชภักดี

สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

*e-mail: banna_1144@hotmail.com

Kraisorn Pikunrat

Wallapa Cheoiboukaew Kochapakdee

Science in Health System Management, Thaksin University, Patthalung Campus.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช และ (2) ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศตามมุมมองของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช รวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากข้าราชการ และลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชทั้งหมด จำนวน 91 คน ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิดความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของ เชิงเก้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช .95 รวมทั้งรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน ด้วยประเด็นคำถามแบบกึ่งมีโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.85$, $S.D.=0.39$) และเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูงทุกด้าน คือ ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตน ด้านความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ ด้านการใช้ข้อมูลเพื่อคิดวิเคราะห์ในการตัดสินใจ และ ด้านการใช้จิตใต้สำนึกในการทำงาน ($\bar{X}=3.81, 3.84, 3.86$, และ 3.86 ตามลำดับ) และ (2) จากการสัมภาษณ์เจาะลึก ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศตามมุมมองของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข พบประเด็นสำคัญที่สอดคล้องกับแนวคิดของ เชิงเก้ ทั้ง 4 ด้าน และประเด็นที่ค้นพบใหม่ 4 ประเด็น คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การมีมนุษยสัมพันธ์ ความเสียสละ และความมั่นใจ ซึ่งสะท้อนให้เห็นลักษณะความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคลากรในหน่วยงานสาธารณสุขประเทศไทยควรเพิ่มประเด็นใหม่อีก 4 ประเด็นซึ่งค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้

คำสำคัญ: ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ บุคลากรสาธารณสุข



Abstract

The objectives of this research were to explore (1) the level of personal mastery of public health personnel working in Mueang district health office, Nakhon Si Thammarat and (2) the personal mastery from the perspectives of public health personnel working in Mueang district health office, Nakhon Si Thammarat, Ninety one public health personnel working in Mueang district health office, Nakhon Si Thammarat were the population of the study. The questionnaire was developed by researcher, based on personal mastery concept by Senge with the Cronbach alpha's coefficient of .95. In addition the qualitative approach to explore the dimension of personal mastery from the public health personnel perspectives, ten subjected samples were selected from the 91 population purposively. The semi-structure interview schedules were used for an in-depth interview.

The results were as follows: The level of the overall personal mastery of the public health personnel was at high level ($\bar{X}=3.85$, S.D.=0.39) and the four dimension of personal vision were also at high level including, holding creative tension, using data for analysis and decision making or commitment to the truth and using the sub-consciousness ($\bar{X}=3.81$, 3.84, 3.86 and 3.86 respectively). The personal mastery from the public health personnel perspectives consisted of four dimensions which were similar to those proposed by Senge. The new four dimensions were found from this study including team working, interpersonal relation skills, offering self, and generousness. The results reflected four new dimensions of the personal mastery that should be included as the new dimensions for the Thai public health personnel.

Key words: Personal Mastery; Public Health Personnel

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม รวมทั้งการพัฒนาทางด้าน เทคโนโลยีที่รวดเร็ว การเพิ่มขึ้นขององค์ความรู้ 2 เท่าในทุก 2-3 ปี (Marquardt, 2005) ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกต้องมีการปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดได้ท่ามกลางกระแสที่เรียกว่า โลกาภิวัตน์ (Globalization) คือ ทั่วโลกสามารถเชื่อมโยงติดต่อถึงกันได้ ทำให้โลก ณ ปัจจุบันเป็นโลกแห่งข้อมูลข่าวสาร สังคมสารสนเทศ (Information Society) สังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge-Based Society) ซึ่งถือได้ว่าความรู้ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อองค์กร โดยเฉพาะความรู้ของบุคลากร เนื่องจากการเรียนรู้ในระดับบุคคลมีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) (Suttarat, 2009)

ความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ความรู้ให้กับตนเองอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นการพัฒนาตนเองทั้งทางร่างกาย สติปัญญา และอารมณ์ โดยต้องมีการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว การสร้างแรงกดดันเล็กน้อยในการทำงาน การ

สนับสนุนจากผู้บริหาร การสร้างบรรยากาศเพื่อการเรียนรู้ในองค์กร การทำงานเป็นทีม รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเข้าถึงข้อมูล (Amonprompukdee, 2008) ซึ่งความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ความรู้ให้กับตนเองอย่างต่อเนื่อง เป็นส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งบุคลากรขององค์กรใดมีการเรียนรู้ที่เร็วกว่า ย่อมนำองค์กรไปสู่ความสามารถในการแข่งขันที่เหนือกว่า และในปัจจุบัน การเรียนรู้ของบุคลากรไม่ใช่เพียงเพื่อความอยู่รอดขององค์กร แต่ต้องเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จด้วย การพัฒนาบุคลากรจึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญของการพัฒนาองค์กร โดยการสร้างแนวทางให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทศนคติ และพฤติกรรมต่าง ๆ (Noknoi, 2010) ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรรู้จักการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สร้างสรรค์กระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะการเรียนรู้ของบุคคล (Personal Learning) เป็นหนทางหนึ่งที่สนับสนุนให้บุคลากรถึงซึ่งความเป็นเลิศ จึงกล่าวได้ว่าการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) ของปัจเจกบุคคล อีกทั้งความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของ

วินัย 5 ประการพื้นฐานองค์กรแห่งเรียนรู้ตามแนวคิดของ Senge (1990) ซึ่งกล่าวไว้ว่าบุคคลที่มีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศคือบุคคลที่แสวงหาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องซึ่งนำไปสู่ความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงาน และ การแสวงหาการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องนั้นเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การให้ความสำคัญต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาครัฐนั้น เห็นได้จาก พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มาตรา 11 ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน (The Secretariat of the House of Representatives, 2012)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นส่วนราชการระดับอำเภอ มีบทบาทหลักในการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ ด้านบริหาร ด้านวิชาการ และด้านบริการ มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ในสังกัด จำนวน 23 แห่ง บุคลากรที่เป็นข้าราชการ และลูกจ้างประจำ จำนวน 94 คน ซึ่งมีพื้นฐานความรู้ และบทบาทการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งภารกิจงานในปัจจุบันมีความซับซ้อน และบริการที่หลากหลาย อันเป็นผลมาจากการยกระดับสถานบริการ จากสถานอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 อีกทั้งในการประเมินมาตรฐานสถานบริการในปัจจุบันได้นำความรู้ความสามารถของบุคลากร หรือสมรรถนะของบุคลากรมาเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมิน เช่น การมีผลงานวิจัยที่ต่อเนื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น และจากประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2555 พบว่า จำนวน รพ.สต.ทั้งหมด 23 แห่ง มี รพ.สต. ที่มีคะแนนรวมจากการประเมิน มากกว่าร้อยละ 80 ซึ่งจัดว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานในระดับดีเพียงจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีคะแนนรวมจากการประเมิน น้อยกว่าร้อยละ 80 ผ่าน

เกณฑ์มาตรฐานระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการพัฒนาเพิ่มจำนวน 9 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 39.00

จากสภาพดังกล่าวผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในด้านความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อเป็นการพัฒนาองค์กร คือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช ไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ในการทำงาน จึงได้ศึกษาความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช โดยใช้แนวคิดความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของเชิงเก้ ร่วมกับการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตน ความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ การใช้ข้อมูลเพื่อคิดวิเคราะห์ในการตัดสินใจ และ การใช้จิตใต้สำนึกในการทำงาน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งวิธีการดังกล่าวจะทำให้ค้นพบรายละเอียดที่มีความลึกซึ้งและละเอียดอ่อน อันจะมีประโยชน์อย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นช่องทางในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติในด้านการดำเนินการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความก้าวหน้าและสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศตามมุมมองของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods) กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณ คือ ข้าราชการ และลูกจ้างประจำของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวนทั้งหมด 94 คน (ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 96.81) การศึกษาเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยคัดเลือกแบบเจาะจงจากบุคลากร ที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น และ



ปฏิบัติงานใน รพ.สต.ที่มีผลการประเมินสถานบริการอยู่ในลำดับที่ 1-10 ของอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จำนวน 10 คน ประกอบด้วย นักวิชาการสาธารณสุขที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 3 คน พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 3 คน นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 2 คน และ เจ้าพนักงานสาธารณสุข จำนวน 2 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของเชิงแก่ ร่วมกับการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว ความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ การใช้ข้อมูลเพื่อคิดวิเคราะห์ในการตัดสินใจ และการใช้จิตใต้สำนึกในการทำงาน ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อกับวัตถุประสงค์การวิจัย (IOC) สูงสุดเท่ากับ 1.0 ต่ำสุด เท่ากับ 0.6 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .95 และรายด้านทั้ง 4 ด้านมีค่าอยู่ระหว่าง .80 ถึง .94 และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ด้วยประเด็นคำถามแบบกึ่งมีโครงสร้าง

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.85$, $S.D.=0.39$) และเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีคุณลักษณะครอบคลุมองค์ประกอบของความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศทั้ง 4 ด้าน รวมทั้งเป็นบุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์ ใฝ่เรียนใฝ่รู้ และมีการพัฒนาการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง สอดคล้องกับคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากร คือ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 83.5 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเป็นผู้มีความรู้ และมีการค้นหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการสืบค้นความรู้จากอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 48.4 การอ่านหนังสือ หรือตำราวิชาการ ร้อยละ 38.5 การเข้ารับการอบรมในงานที่ตนรับผิดชอบ 1-5 ครั้ง/ปี ร้อยละ 52.7 และ 6-10 ครั้ง/ปี ร้อยละ 31.9 สอดคล้องกับคำกล่าวของ Senge (1990) ที่ว่า ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ คือ การเติบโตและเรียนรู้ของบุคคล บุคคลที่มีความมุ่งมั่นสู่

ความเป็นเลิศ คือ บุคคลที่แสวงหาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องซึ่งนำไปสู่ความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงาน การแสวงหาการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องนั้นเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Boonrat (2006) ศึกษาความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศและบทบาทการจัดการความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพในภาคใต้ พบว่า ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของหัวหน้าหอผู้ป่วยใน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.0 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 21.0 บุคลากรเข้ารับการอบรม 1-3 ครั้ง/ปี ร้อยละ 59.0 และ 4-6 ครั้ง/ปี ร้อยละ 23.0 และ Thiposot (2010) ศึกษาสภาพปัจจุบันและแนวทางการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยทักษิณ ตามทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนพบว่า การปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของบุคลากรสายสนับสนุนด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้/ความรอบรู้แห่งตน อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.83 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 37.17

1. ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัวของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.81$, $S.D.=0.51$) และเมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมุ่งมั่นปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้สิ่งที่ต้องการในหน้าที่การงานเป็นจริง ($\bar{X}=4.14$, $S.D.=0.68$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การวาดภาพในอนาคตถึงตำแหน่งหน้าที่การงานของตนเองให้มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ($\bar{X}=3.58$, $S.D.=0.75$) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีภาพแห่งความใฝ่ฝันและความต้องการในอนาคตที่ชัดเจน รู้ว่าตัวเองต้องการอะไร เป้าหมายในชีวิตของตนเองคืออะไร และมีวิธีการไปถึงวิสัยทัศน์นั้นได้อย่างไร รวมทั้งลงมือปฏิบัติเพื่อไปถึงวิสัยทัศน์ของตนเอง และจากการสัมภาษณ์ผู้ร่วมวิจัย แสดงความคิดเห็น และมีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว ได้แก่ การตั้งวิสัยทัศน์ส่วนตัว การดำเนินชีวิตอย่างมีเป้าหมาย และการวางแผนในการทำงาน สอดคล้องกับคำกล่าวของ Wuttisela (2007); Nimibutr (2007) ที่ว่า วิสัยทัศน์มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงบันดาลใจแก่บุคคลให้มุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่วางไว้ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีการวางแผนการดำเนินชีวิตอย่างมีเป้าหมาย ไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรคจนกระทั่งบรรลุวิสัยทัศน์ที่วางไว้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Poosant (2007)

พบว่า วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง และ Sujarit (2006) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การและวิสัยทัศน์ของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพโรงเรียน ในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสกลนคร พบว่า วิสัยทัศน์ของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

2. ด้านความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.84$, S.D.=0.45) และเมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X}=4.20$, S.D.=0.64) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเปลี่ยนอารมณ์ที่บั่นทอนจิตใจหรือแรงกดดันให้เป็นพลังผลักดันไปสู่เป้าหมายในอนาคตที่ตั้งไว้ ($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.73) แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีการนำวิสัยทัศน์ส่วนตน การประเมินสภาพความเป็นจริงขององค์กร ความคิดสร้างสรรค์ และการคิดเชิงบวก มาเป็นแรงผลักดันให้มีความมุ่งมั่นสู่วิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานโดยไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีปัจจัยแวดล้อมหลายประการที่เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรต้องมีการพัฒนาตนเอง เช่น การพิจารณาความดีความชอบ การให้บริการที่มีความซื่อสัตย์และหลากหลายซึ่งเป็นผลมาจากการยกระดับสถานบริการจากสถานีนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 การแข่งขันในด้านการให้บริการในภาครัฐด้วยกันเอง และการแข่งขันกับภาคเอกชน เนื่องจากการจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) มีเงื่อนไขที่สำคัญคือ การจัดสรรงบประมาณแบบเหมาจ่ายรายหัวตามจำนวนประชากรที่ขึ้นทะเบียนกับหน่วยบริการ (National Health Security Office, 2012) และจากการสัมภาษณ์ผู้ร่วมวิจัยแสดงความคิดเห็น และมีการปฏิบัติที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ ได้แก่ การมีความมุ่งมั่นพยายาม มีความคิดสร้างสรรค์ การคิดเชิงบวก การประเมินสภาพองค์กรเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปฏิบัติงาน การปรับวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และ การยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานรวมทั้งการหาทางแก้ปัญหาความผิดพลาดที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับคำกล่าวของ Srisuk (2003) ที่ว่า ผู้ที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานมาก จะมีความพยายาม และมีความรับผิดชอบต่องานสูง รวมทั้งการหาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานเพื่อให้งานมีความก้าวหน้า และบรรลุความสำเร็จด้วยมาตรฐานการปฏิบัติงานระดับสูง สอดคล้องกับผล

การศึกษาของ Phrasuvanthreerachan & Phramaha Sangvech Chanthasopee (Srikote) (2008) ศึกษาสภาพองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรสายวิชาการ มีความเพียรพยายาม มุมานะ มีแรงไฝดี และมีความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ Thepyuha (2012) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ ทักษะและศักยภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร พบว่า บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการใช้ข้อมูลเพื่อคิดวิเคราะห์ในการตัดสินใจของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.43) และเมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.58) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ การค้นหาสิ่งผิดปกติในสถานการณ์ที่ดูเหมือนปกติ ($\bar{X}=3.45$, S.D.=0.67) แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีการนำข้อมูล หรือข้อเท็จจริงมาใช้ในการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบก่อนการตัดสินใจ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากหลายวิธี จนกระทั่งมีข้อมูลที่เพียงพอและเชื่อถือได้ ก่อนนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้พิจารณาเพื่อการตัดสินใจ และจากการสัมภาษณ์ผู้ร่วมวิจัยแสดงความคิดเห็น และมีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับการใช้ข้อมูลเพื่อคิดวิเคราะห์ในการตัดสินใจ ได้แก่ การเป็นผู้ที่มีความรู้ และศึกษาค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไข การรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และการปรึกษาทีมงานในการตัดสินใจ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Sariwat (2006) ที่ว่า ยุทธวิธีที่สนับสนุนให้เกิดความคิดที่เกิดผลดี ได้แก่ การหาหลักฐานเพื่อสนับสนุนความคิด เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น การเลือกใช้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ การเปลี่ยนความคิดเมื่อมีเหตุผลที่เพียงพอ และการไม่ด่วนตัดสินใจหากหลักฐานยังไม่เพียงพอ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Punya (2010) ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจของรองผู้อำนวยการโรงเรียน และประสิทธิภาพในการบริหารทั่วไปในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 1 พบว่า รูปแบบการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในรูปแบบการอภิปรายปัญหาในกลุ่มผู้ได้บังคับบัญชา แต่ยังคงตัดสินใจด้วยตนเอง และ Chatchonbot (2004) ศึกษาพฤติกรรมการ



ตัดสินใจในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1-5 พบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน โดยรวม คือ เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยการร่วมประชุมอภิปรายปัญหา และประเมินทางเลือกร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วจึงตัดสินใจโดยใช้ความคิดเห็นที่มีความสอดคล้องกัน

4. ด้านการใช้จิตใต้สำนึกในการทำงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.86$, $S.D.=0.43$) และเมื่อจำแนกรายข้อพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานอย่างมีสติ และรู้ตนเองเสมอ ($\bar{X}=4.23$, $S.D.=0.60$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การปฏิบัติงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนได้ดีโดยการฝึกฝนเพียงไม่กี่ครั้ง ($\bar{X}=3.56$, $S.D.=0.62$) แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีทักษะในการทำงาน สามารถทำงานด้วยความชำนาญอย่างเป็นขั้นตอนโดยอัตโนมัติ คล่องแคล่วรวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด และผลงานที่ออกมามีคุณภาพตามมาตรฐาน และจากการสัมภาษณ์ผู้ร่วมวิจัยแสดงความคิดเห็น และมีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับการใช้จิตใต้สำนึกในการทำงาน ได้แก่ การมีทักษะในการปฏิบัติงาน การมีความเชื่อมั่นในตนเอง และการปฏิบัติงานอย่างมีสติ และรู้ตนเองเสมอ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Senge (1990) ที่ว่า การใช้จิตใต้สำนึกในการทำงาน เปรียบได้กับการมีความชำนาญขั้นสูงสุดซึ่งจะช่วยให้การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดำเนินไปอย่างอัตโนมัติและมีผลงานออกมาอย่างดีเยี่ยม โดยไม่ต้องใช้สมาธิ ใช้เพียงจิตใต้สำนึกเป็นตัวสั่งการเท่านั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Amonprompukdee (2008) ศึกษาการพัฒนาแนวทางส่งเสริมการเป็นบุคลากรรอบรู้ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 ด้านการใช้จิตใต้สำนึกในการทำงาน ที่เสนอแนะการฝึกจิตใต้สำนึกในการทำงานรายการที่เป็นไปได้ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติได้ คือ การปฏิบัติงานทุกครั้งอย่างมีสติและรู้ตนเองเสมอ และ Boonrat (2006) ศึกษาความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศและบทบาทการจัดการความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพในภาคใต้ พบว่า ด้านการเรียนรู้และการใช้จิตใต้สำนึกในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพในภาคใต้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ค้นพบองค์ประกอบของความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งเป็น ประเด็นที่

นอกเหนือจากที่เสนอโดยเชิงแก่ และไม่พบจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม งานบางอย่างประสบความสำเร็จได้ด้วยการทำงานเป็นทีม บุคคลจะเป็นเลิศและทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ต้องรู้จักการปรับตัวให้เข้ากับทีมงาน และรู้บทบาทของตนเองในทีม เพื่อให้งานโดยรวมขององค์กรประสบความสำเร็จ

2. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน การทำงานใน รพ.สต.เป็นงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ และประชาชนอยู่เสมอ การเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี จะช่วยให้การประสานงานและการทำงานประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น

3. ความเสียสละ เช่น การเสียสละเวลาส่วนตัว บางครั้งไม่สามารถทำงานเสร็จในเวลาราชการ อาจต้องนำงานกลับไปทำต่อที่บ้านหรือต้องมาทำงานในวันหยุดโดยไม่ได้รับค่าตอบแทนพิเศษใด ๆ

4. ความมีน้ำใจ โดยเฉพาะต่อเพื่อนร่วมงานใน รพ.สต. เดียวกัน การทำงานร่วมกันต้องมีการให้อภัย เห็นอกเห็นใจกัน การแสดงความมีน้ำใจ และไม่เห็นแก่ตัวจะช่วยลดความขัดแย้งในองค์กร การทำงานที่คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

สรุป

ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นถึงลักษณะความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคลากรครอบคลุมองค์ประกอบที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ (1) การสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว ได้แก่ การมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้สิ่งที่ต้องการในหน้าที่การงานเป็นจริง (2) ความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ ได้แก่ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ (3) การใช้ข้อมูลเพื่อคิดวิเคราะห์ในการตัดสินใจ ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการตัดสินใจ และ (4) การใช้จิตใต้สำนึกในการทำงาน ได้แก่ การปฏิบัติงานอย่างมีสติและรู้ตนเองอยู่เสมอ และจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยค้นพบประเด็นใหม่จำนวน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเสียสละ และมีน้ำใจ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ควรมีการจัดทำแนวทางการส่งเสริมความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศสำหรับบุคลากรสาธารณสุข โดยต้องครอบคลุมในทุกมิติ ได้แก่ การสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตน ความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ การใช้ข้อมูลเพื่อคิดวิเคราะห์ในการตัดสินใจ และ การใช้จิตใต้สำนึกในการทำงาน รวมทั้งประเด็นที่ค้นพบจากงานวิจัยฉบับนี้ อีก 4 ประเด็น คือ การทำงานเป็นทีม การมีมนุษยสัมพันธ์ ความเสียสละ และความมีน้ำใจ ซึ่งจะเป็นการพัฒนาทั้งตัวบุคลากร และองค์กรส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2. ควรนำแนวคิดความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ ไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินสมรรถนะบุคลากร (Competency) เพื่อเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรพัฒนาตนเองเป็นบุคคลที่รอบรู้ อันจะมีผลต่อการสร้างความก้าวหน้า และการเติบโตให้องค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในหน่วยงานสาธารณสุขอื่น ๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลในระดับต่าง ๆ

2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพในเรื่องความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในบุคลากรด้านสาธารณสุขที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง เช่น บุคลากรที่ได้รับรางวัลระดับชาติ หรือ ระดับนานาชาติ

3. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ กับความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ

References

Amonprompukdee, S. (2008). *Guideline*

Development Personal Mastery Promotion for Learning Organization in Basic Education Institutions under the Offices of Phranakhon Si Ayutthaya Educational Service Area 1 and 2. M.Ed. Thesis (Educational Administration), Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. [in Thai]

Boonrat, A. (2006). *Personal Mastery and Role in Personal Mastery Management by Head Nurses in Accredited Hospitals, Southern Thailand.* M.N.S. Thesis (Nursing Administration), Prince of Songkla University. [in Thai]

Chatchonbot, S. (2004). *Administrator's Decision-Making Behavior in Schools under the Jurisdiction of Khon Kean Educational Service Area Office 1-5.* M.Ed. Thesis (Educational Administration), Loei Rajabhat University. [in Thai]

Marquardt, M. J. (2005). *Building the Learning Organization* [Building the Learning Organization: Mastering the 5 Elements for Corporate Learning] (Wicham, B., Trans). Bangkok: Expemet. (Original Work Published 2002) [in Thai]

National Health Security Office. (2012). *A Guide to Administration for Health Security Fund in Fiscal Year 2012.* Bangkok: Aroon Print. [in Thai]

Nimibutr, C. (2007). *Factors Influencing Vision of Primary School Principals under the Bangkok Metropolitan Administration.* Ed.D. Dissertation (Educational Administration), Kasetsart University. [in Thai]

Noknoi, J. (Ed.). (2010). *The Many Perspectives in Knowledge Management and Building the Learning Organization.* Bangkok: Asia Place. [in Thai]

Phrasuvanthreerachan & Phramaha Sangvech Chanthasopee (Srikote). (2008). *A Study of Conditions of Learning Organization of Mahachulalongkomrajavidyalaya University, Khon Kaen Campus, According to Marquardt's Theory* (Research Report). Loei: Mahachulalongkomrajavidyalaya University, Loei Buddhist College. [in Thai]



- Poosant, C. (2007). *The National Telecommunication Commission Executive's Visions*. M.A. Thesis (Development Strategy), Phranakhon Rajabhat University. [in Thai]
- Punya, V. (2010). *Decision-making Behavior of Deputy Directors of School and Effectiveness on the General Management in School under the Office of Sakon Nakhon Educational Service Area 1*. M.Ed. Thesis (Educational Administration), Sakon Nakhon Rajabhat University. [in Thai]
- Sariwat, L. (2006). *Thinking*. Bangkok: Odean.
- Srisuk, J. (2003). *The Relation between Self-Esteem and Job Intention of Narcotic Suppression Police in Narcotics Suppression Division 2*. M.S. Thesis (Industrial and Organizational Psychology), Kasetsart University. [in Thai]
- Sujarit, S. (2006). *The Relationship between Organizational Characteristics and Vision Affecting Effectiveness in Schools under the Offices of Educational Service Area, Sakon Nakhon Province*. M.Ed. Thesis (Educational Administration), Sakon Nakhon Rajabhat University. [in Thai]
- Suttarat, U. (2009). *Learning Organization*. Bangkok: Active Print. [in Thai]
- Thepyuha, K. (2012). *Effects of Human Resource Capacity Development Skills and Working Ability toward the Work Efficiency of Organization*. M.B.A. Thesis (General Management), Lampang Rajabhat University. [in Thai]
- The Secretariat of the House of Representatives. (2012). Royal Decree on Criteria and Procedures for Good Governance B.E. 2546. Retrieved October 8, 2012, from http://library2.parliament.go.th/library/content_law/30.pdf [in Thai]
- Thiposot, W. (2010). *The Current Status and Guidelines of Becoming the Learning Organization of Thaksin University According to the Perspectives of Support Personnel*. M.Ed. Thesis (Education for Human Resource Development), Thaksin University. [in Thai]
- Wuttisela, O. (2007). *The Performance on Promoting a Learning Organization in Basic Educational School Under the Jurisdiction of Ubon Ratchathani Office of Educational Service Area 1*. M.Ed. Thesis (Educational Administration), Ubon Ratchathani Rajabhat University. [in Thai]