



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าพนักงานเวชสถิติ และพัฒนาสมรรถนะของเจ้าพนักงานเวชสถิติโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยผู้วิจัย ได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา
  - 1.2 แนวคิดการพัฒนากุศลกร
  - 1.3 แนวคิดเรื่องการบริการ
  - 1.4 แนวคิดเรื่องสมรรถนะ
  - 1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 1.6 การปฏิบัติงานและมาตรฐานการปฏิบัติงาน
2. งานเวชระเบียน
  - 2.1 ความหมายของงานเวชระเบียน
  - 2.2 ความสำคัญของงานเวชระเบียน
  - 2.3 มาตรฐานกำหนดตำแหน่งเจ้าพนักงานเวชสถิติ
  - 2.4 ลักษณะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ
3. ข้อมูลของโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา

###### 1.1.1 ความหมายของการพัฒนา

คำว่า “การพัฒนา” ใช้ในภาษาอังกฤษว่า “Development” นำมาใช้เป็นคำเฉพาะ และใช้ประกอบคำอื่นก็ได้ เช่น การพัฒนาประเทศ การพัฒนาชนบท การพัฒนาเมือง การพัฒนาข้าราชการ เป็นต้น การพัฒนาจึงถูกนำไปใช้โดยทั่วไปและมีความหมายแตกต่างกัน การพัฒนานั้นได้มีผู้ให้ความหมายเอาไว้หลายความหมาย ซึ่งอาจจำแนกออกได้ดังนี้ ความหมายทั่วไป ความหมายจากรูปศัพท์ ความหมายทางเศรษฐศาสตร์ความหมายทางพัฒนาบริหารศาสตร์ ความหมายการวางแผน ความหมายทางเทคโนโลยีความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติ และความหมายทางพุทธศาสนา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

10

## ความหมายทั่วไป

ปกรณัม ปรียากร (2538 : 5) ได้ให้ความหมายของการพัฒนา หมายถึง การเปรียบเทียบทางด้านคุณภาพระหว่างสภาพการณ์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งช่วงเวลาที่ต่างกัน กล่าวคือ ถ้าในปัจจุบันสภาพการณ์ของสิ่งนั้นดีกว่าสมบูรณ์กว่าก็แสดงว่าเป็นการพัฒนา

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2547 : 1) ได้ให้ความหมายของการพัฒนา หมายถึง การกระทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่ดีกว่าเดิมอย่างเป็นระบบ หรือการทำให้ดีขึ้นกว่าสภาพเดิมที่เป็นอยู่อย่างเป็นระบบ

สนธยา พลศรี (2547 : 2) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาหมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดคุณภาพดีขึ้นกว่าเดิม ความหมายนี้นับว่าเป็นความหมายที่รู้จักกันโดยทั่วไป เพราะนำมาใช้มากกว่าความหมายอื่น แม้ไม่เป็นที่ยอมรับของนักวิชาการก็ตาม

สรุปได้ว่า การพัฒนาในความหมายโดยทั่วไป หมายถึง การกระทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่งให้ดียิ่งขึ้น

## ความหมายจากรูปศัพท์

ปกรณัม ปรียากร (2538 : 5) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาจากรูปศัพท์ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทีละเล็กละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่างๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวขึ้นเติบโตขึ้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น หรืออาจก้าวหน้าไปถึงขั้นที่อุดมสมบูรณ์เป็นที่น่าพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2548 : 779) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาจากรูปศัพท์ หมายถึง การทำความเจริญ การเปลี่ยนแปลงในทางที่เจริญขึ้น การคลี่คลายไปในทางดี ถ้าเป็นกริยา ใช้คำว่า “พัฒนา” หมายความว่า ทำให้เจริญ คือ ทำให้เติบโตงอกงามมากขึ้น เช่น เจริญทางไมตรี

สนธยา พลศรี (2547 : 2) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาจากรูปศัพท์ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดความเจริญเติบโตงอกงามและดีขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจ ความหมายดังกล่าวนี้เป็นที่มาของความหมายในภาษาไทยและเป็นแนวทางในการกำหนดความหมายอื่น ๆ

สรุปได้ว่า การพัฒนาโดยความหมายจากรูปศัพท์ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดให้ดีขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจ โดยการเปลี่ยนแปลงทีละเล็กละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่างๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวขึ้น

## ความหมายทางเศรษฐศาสตร์

ณัฐพล ชันธิไชย (2527 : 2) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง ความเจริญเติบโต โดยเน้นความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจเป็นสำคัญ เช่น ผลผลิตรวมของประเทศเพิ่มขึ้น รายได้ประชาชาติเพิ่มขึ้น รายได้เฉลี่ยต่อหัวต่อคนของประชากรเพิ่มขึ้น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

11

เสถียร เชยประทับ (2528 : 9) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจมากขึ้น ประชากรมีรายได้เพียงพอที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนได้

สนธยา พลศรี (2547 : 2-3) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง ความเจริญเติบโตแต่เป็นความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ตามเนื้อหาของวิชาเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเป็นการเน้นความหมายเชิงปริมาณ คือ การเพิ่มขึ้นหรือการขยายตัวทางเศรษฐกิจมากกว่าด้านอื่น ๆ

สรุปได้ว่า การพัฒนาโดยความหมายทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การเพิ่มขึ้น และการขยายตัวทางเศรษฐกิจ

## ความหมายทางพัฒนาบริหารศาสตร์

นักพัฒนาบริหารศาสตร์ได้ให้ความหมายของ “การพัฒนา” เป็น 2 ระดับ คือ ความหมายอย่างแคบและความหมายอย่างกว้าง ความหมายอย่างแคบ การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในตัวระบบกระทำทำให้ดีขึ้นอันเป็นการเปลี่ยนแปลงในด้านคุณภาพเพียงด้านเดียว ส่วนในความหมายอย่างกว้างนั้น การพัฒนาเป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงในตัวระบบกระทำทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นไปพร้อมๆ กัน ไม่ใช่ด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว

สนธยา พลศรี (2547 : 3) ได้ให้ความหมายของการพัฒนา หมายถึงการเปลี่ยนแปลงของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งในด้านคุณภาพ (ดีขึ้น) ปริมาณ (มากขึ้น) และสิ่งแวดล้อม (มีความเหมาะสม ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว)

สรุปได้ว่า การพัฒนาโดยความหมายทางพัฒนาบริหารศาสตร์ หมายถึง การพัฒนาเป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงในตัวระบบกระทำทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นไปพร้อมๆ กัน

## ความหมายทางการวางแผน

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ และพูนศิริ วัจนะภูมิ (2534 : 91-92) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทางการวางแผนหมายถึง เรื่องเกี่ยวกับการชักชวน การกระตุ้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยการปฏิบัติตามแผนและโครงการอย่างจริงจัง เป็นไปตามลำดับขั้นต่อเนื่องกันเป็นวงจรโดยไม่มี การสิ้นสุด

อัจฉรา โพธิยานนท์ (2539 : 11) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทางการวางแผน หมายถึง การพัฒนาเป็นหน้าที่ (Function) ของการวางแผนและการจัดการ ดังนี้

$$\text{เมื่อ } D = f(P + M)$$

$D =$  Development คือ การพัฒนา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

12

P = Planning คือ การวางแผน

M = Management คือ การบริหารงานหรือการจัดการ

ดังนั้น การพัฒนา จะเกิดขึ้นได้ด้วยการวางแผนที่ดีมีการบริหารงานและการจัดการ  
อย่างเป็นระบบทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

สนธยา พลศรี (2547 : 4) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทางการวางแผน หมายถึง  
การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการเตรียมการของมนุษย์ไว้ล่วงหน้าในลักษณะของแผน  
และโครงการ แล้วบริหารจนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายที่วางไว้ เห็นได้ว่า  
ความหมายของการพัฒนาทางการวางแผนกำหนดให้การพัฒนาเป็นกิจกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นจาก  
การเตรียมการไว้ล่วงหน้าเท่านั้น การเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้เกิดจากการวางแผนโดยมนุษย์ ไม่ใช่การ  
พัฒนาในความหมาย

สรุปได้ว่า การพัฒนาโดยความหมายทางการวางแผน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น  
จากการเตรียมการของมนุษย์ไว้ล่วงหน้า ในลักษณะของแผนและโครงการ แล้วบริหารจนประสบ  
ความสำเร็จ ซึ่งเป็นไปตามลำดับขั้นตอนต่อเนื่องกันเป็นวงจร

## ความหมายทางเทคโนโลยี

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ และพูนศิริ วัจนะภูมิ (2534 : 95) ได้ให้ความหมายของการพัฒนา  
ทางเทคโนโลยี หมายถึง การเปลี่ยนแปลงระบบอุตสาหกรรม และการผลิตด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย  
ด้วยนักวิทยาศาสตร์นักประดิษฐ์ ทำให้สังคมเปลี่ยนแปลงจากสังคมประเพณีนิยม เป็นสังคม  
สมัยใหม่ที่ทันสมัย

สนธยา พลศรี (2547 : 3) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทางเทคโนโลยี หมายถึง  
การเปลี่ยนแปลงสังคมให้ทันสมัยด้วยความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สรุปได้ว่า การพัฒนาโดยความหมายทางเทคโนโลยี หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสังคมให้  
ทันสมัยด้วยความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีด้วยนักวิทยาศาสตร์และ  
นักประดิษฐ์ ทำให้สังคมเปลี่ยนแปลงจากสังคมประเพณีนิยม เป็นสังคมสมัยใหม่ที่ทันสมัย

## ความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติ

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ และพูนศิริ วัจนะภูมิ (2534 : 13) ได้ให้ความหมายของการพัฒนา  
เกี่ยวกับการปฏิบัติ หมายถึง การชักชวนหรือการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยการปฏิบัติ  
ตามแผนและโครงการอย่างจริงจังเป็นลำดับขั้นตอนต่อเนื่องกันในลักษณะที่เป็นวงจรมีการสิ้นสุด

สนธยา พลศรี (2547 : 4) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาเกี่ยวกับการปฏิบัติ หมายถึง  
ความหมายต่อเนื่องจากความหมายทางการวางแผน โดยมุ่งเน้นถึงการนำแผนและโครงการ ไป  
ดำเนินการอย่างจริงจังและอย่างต่อเนื่อง เพราะถึงจะมีแผนและโครงการแล้วแต่ถ้าหาก ไม่มีการ  
นำไปปฏิบัติการพัฒนา ก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

13

สรุปได้ว่า การพัฒนาโดยความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติ หมายถึง การชักชวนหรือการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งเน้นถึงการนำแผนและโครงการไปดำเนินการอย่างจริงจัง และอย่างต่อเนื่อง

## ความหมายทางพุทธศาสนา

พระราชวรมุนี (ประยูรค์ ปยุตโต) (2530 : 16-18) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาในทางพุทธศาสนา หมายถึง การพัฒนามาจากคำภาษาบาลีว่า วัตตะ แปลว่า เจริญ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ การพัฒนาคน เรียกว่า ภาวนา กับการพัฒนาสิ่งอื่นๆ ที่ไม่ใช่คน เช่น วัตถุ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เรียกว่า พัฒนาหรือ วัตตนา เช่นการสร้างถนน บ่อน้ำ อ่างเก็บน้ำ เป็นต้นซึ่งเรื่องของการเพิ่มพูนขยายทำให้มากหรือทำให้เติบโตขึ้นในทางวัตถุและได้เสนอข้อคิดไว้ว่า คำว่า การพัฒนา หรือคำว่า เจริญนั้น ไม่ได้แปลว่าทำให้มากขึ้นเพิ่มพูนขึ้นอย่างเดียวนั้น แต่มีความหมายว่า ตัดหรือทิ้ง เช่น เจริญพระเกศา หรือตัดผมมีความหมายว่า รก เช่น นุสยา โลกาทุณโน แปลว่าอย่าเป็นคนรกโลกอีกด้วย ดังนั้น การพัฒนาจึงเป็นสิ่งที่ทำแล้วมีความเจริญจริง ๆ คือ ต้องไม่เกิดปัญหาติดตามาหรือไม่เสื่อมลงกว่าเดิม ถ้าเกิดปัญหาหรือเสื่อมลง ไม่ใช่เป็นการพัฒนา แต่เป็นหายนะซึ่งตรงกันข้ามกับการพัฒนา

สนธยา พลศรี (2547 : 4) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาในทางพุทธศาสนา หมายถึง การพัฒนาคนให้มีความสุขมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม การพัฒนาในความหมายนี้มีลักษณะเดียวกันกับการพัฒนาในความหมายทางด้านการวางแผน โดยเป็นเรื่องของมนุษย์เท่านั้น แตกต่างกันเพียงการวางแผนให้ความสำคัญที่วิธีการดำเนินงาน ส่วนพุทธศาสนามุ่งเน้นผลที่เกิดขึ้นคือ ความสุขของมนุษย์เท่านั้น

สรุปได้ว่า การพัฒนาโดยความหมายทางพุทธศาสนา หมายถึง การพัฒนาคนให้มีความสุขมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ การพัฒนาคน เรียกว่า ภาวนากับการพัฒนาสิ่งอื่น ๆ ที่ไม่ใช่คน เช่น วัตถุและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เรียกว่า พัฒนา หรือ วัตตนา เช่น การสร้างถนน บ่อน้ำ อ่างเก็บน้ำ เป็นต้น ซึ่งมุ่งเน้นผลที่เกิดขึ้น คือ ความสุข

## ความหมายทางสังคมวิทยา

ทิตยา สุวรรณชฎ (2527 : 354) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาในทางสังคมวิทยา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคม ซึ่งได้แก่ คน กลุ่มคน การจัดระเบียบความสัมพันธ์ทางสังคมด้วยการจัดสรรทรัพยากรของสังคมอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ

สนธยา พลศรี (2547 : 5) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาในทางสังคมวิทยา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงมนุษย์และสิ่งแวดล้อมให้มีความสุข และมีลักษณะเช่นเดียวกับความหมาย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

14

ทางการวางแผน คือด้วยวิธีการจัดสรรทรัพยากรของสังคมอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งนักวางแผน เรียกว่า การบริหารและการจัดการนั่นเอง

สตรีเทน (Streeten, 1972 : 3) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาในทางสังคมวิทยา หมายถึง เป้าหมายและกระบวนการที่ครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนต่อชีวิตและการทำงาน การเปลี่ยนแปลงสถาบันต่างๆ ทางสังคม วัฒนธรรมและการเมืองอีกด้วย

สรุปได้ว่า การพัฒนาโดยความหมายทางสังคมวิทยา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคม การพัฒนาด้านจิตใจ แบบแผน พฤติกรรม รวมตลอดทั้งความสัมพันธ์ของคนในสังคมเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ในสังคม

## ความหมายทางการพัฒนาชุมชน

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2525 : 179) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาในทางการพัฒนาชุมชน หมายถึง การที่คนในชุมชนและสังคมโดยส่วนรวมได้ร่วมกันดำเนินกิจกรรมเพื่อปรับปรุงความรู้ความสามารถของตนเอง และร่วมกันเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตของตนเองชุมชนสังคมให้ดีขึ้น

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2547 : 2) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาในทางการพัฒนาชุมชน หมายถึง การพัฒนาเป็นเสมือนกลวิธีหรือมรรควิธี (Mean) ที่ทำให้เกิดผล (Ends) ที่ต้องการ คือคุณภาพชีวิต ชุมชน และสังคมดีขึ้น

สนธยา พลศรี (2547 : 5) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาในทางการพัฒนาชุมชน หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้นทั้งทางด้านคุณภาพ ปริมาณและสิ่งแวดล้อม ด้วยการวางแผน โครงการและดำเนินงานโดยมนุษย์ เพื่อประโยชน์แก่ตัวของมนุษย์เอง

สรุปได้ว่า การพัฒนาโดยความหมายทางการพัฒนาชุมชน หมายถึง วิธีการเปลี่ยนแปลงมนุษย์และสังคมมนุษย์ให้ดีขึ้น แต่นักพัฒนาชุมชนมุ่งเน้นที่มนุษย์ในชุมชนต้องร่วมกันดำเนินงานและได้รับผลจากการพัฒนาร่วมกัน

การพัฒนาที่มีความหมายในหลายนัยซึ่งอาจจำแนกได้ดังนี้ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2549 : 174 – 177)

การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญๆ ของสังคมจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่มีคุณค่ามากกว่าหรือดีกว่า มองในแง่นี้การพัฒนาเศรษฐกิจเป็นเพียงด้านหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดของสังคม แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่วัดผลได้อย่างชัดเจน

การพัฒนา หมายถึง การยกระดับความเป็นอิสระของระบบและปัจเจกบุคคลที่จะใช้ดุลพินิจในการเลือก (Alternatives) หลากๆทาง โดยไม่ต้องตกอยู่ภายใต้อิทธิพล/ผลกระทบของสภาพแวดล้อมแต่เพียงฝ่ายเดียว กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าการพัฒนา รวมถึงความสามารถของระบบ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ปัจเจกบุคคลที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมให้เป็นไปในทิศทางที่ตนต้องการ การปรับตัว การควบคุมสภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญของการพัฒนา

การพัฒนาเป็นแนวความคิดเชิงปทัสฐาน ซึ่งเทียบได้กับการปรับปรุงให้ดีขึ้น การปรับปรุงดังกล่าวนี้ รวมถึงการปรับปรุงสภาพการณ์ที่สนองตอบความต้องการของมนุษย์ การมีรายได้ขั้นต่ำที่มนุษย์จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้หรือการจัดความยากจน การมีงานทำ การมีโอกาสในชีวิต ทรัพย์สิน การลดความไม่เสมอภาคให้น้อยลง นอกจากนี้การพัฒนา ยังรวมให้การศึกษาเพื่อให้ประชาชนสามารถอ่านออกเขียนได้ การมีส่วนร่วมในการปกครอง การบริหาร ความปราศจากการกดขี่ทางเพศและมลพิษต่าง ๆ

การพัฒนา หมายถึง ความเปลี่ยนแปลงและการแปลงรูปของสังคมที่เป็นขั้นตอน มีความต่อเนื่องที่จะสนองตอบข้อเรียกร้องของปัจเจกบุคคลองค์การชาติ (และกลุ่มย่อยต่าง ๆ ในชาติ) ด้วยเหตุนี้ การศึกษาถึงการพัฒนาจึงต้องเกี่ยวข้องถึงการศึกษาถึงความปรารถนาเป้าหมาย ความใฝ่ฝัน ทะเยอทะยาน การรับรู้ของบุคคลและหน่วยการปกครองการบริหารของชาติหรือชุมชน

องค์การสหประชาชาติได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้เป็น 2 ระยะ คือ ระยะก่อนปี ค.ศ. 1914 การพัฒนาหมายถึง การสร้างรัฐสมัยใหม่ที่มีพื้นฐานอยู่บนวัฒนธรรมเครื่องจักร การแบ่งงานกันทำ ซึ่งรวมถึงการแบ่งแยกโครงสร้างและภารกิจที่เฉพาะเจาะจง มีการตั้งบริษัท โรงงาน ระบบราชการ การมีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในการเพิ่มรายได้ประชาชาติต่อหัว การมีทุนนิยมภายใต้ระบบเศรษฐกิจเสรี มีการปกครอง การบริหารแบบประชาธิปไตยภายใต้รัฐธรรมนูญและการมีผู้แทนที่นำไปสู่ปัจเจกชนนิยม ส่วนระยะหลังปี ค.ศ.1914 การพัฒนา หมายถึง การพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านเทคนิค เทคโนโลยีการจัดการสมัยใหม่ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางปรากฏการณ์จากปัจเจกชนนิยมไปเป็นคตินิยมส่วนรวม (Collectivism) สืบเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น การเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบบสังคมนิยมในสหภาพโซเวียตในปี ค.ศ. 1917 และสาธารณรัฐประชาชนจีนในปี ค.ศ.1949 อิทธิพลของความรู้สึกเกี่ยวกับความเสมอภาคในการแจกจ่ายความมั่งคั่ง รายได้ อิทธิพลของแนวความคิดรัฐสวัสดิการ เป็นต้น

จากความหมายของการพัฒนาดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงหรือการกระทำให้เกิดขึ้น มีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าโดยการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น และรวมไปถึงการเพิ่มความพึงพอใจและเพิ่มความสุขของผู้ร่วมงานด้วย

## 1.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา

ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา มีดังนี้

1. ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict theory) ทฤษฎีนี้เป็นแนวความคิดที่มีข้อสมมุติฐานที่ว่า พฤติกรรมของสังคมสามารถเข้าใจได้จากความขัดแย้งระหว่างกลุ่มต่าง ๆ และบุคคลต่าง ๆ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

16

เพราะการแข่งขันกันในการเป็นเจ้าของทรัพยากรที่มีค่าหายาก มีนักสังคมวิทยาหลายท่านที่ใช้ทฤษฎีความขัดแย้งอธิบายการเปลี่ยนแปลงทางสังคม แต่ในที่นี้จะเสนอแนวความคิดของนักทฤษฎีความขัดแย้งที่สำคัญ ดังนี้ คาร์ล มาร์กซ์ (Karl Marx) มีความเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงของทุก ๆ สังคมจะมีขั้นตอนของการพัฒนาทางประวัติศาสตร์ 5 ขั้น โดยแต่ละขั้นจะมีวิธีการผลิต (Mode of production) ที่เกิดจากความสัมพันธ์ของ อำนาจของการผลิต ซึ่งได้แก่ การจัดการด้านแรงงาน ที่ดิน ทุน และเทคโนโลยี กับ ความสัมพันธ์ทางสังคมของการผลิต ซึ่งได้แก่ เจ้าของปัจจัยการผลิตและคนงานที่ทำหน้าที่ผลิต แต่ในระบบการผลิตแต่ละระบบจะมีความขัดแย้งระหว่างชนชั้นผู้เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตกับผู้ใช้แรงงานในการผลิต ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่เป็นโครงสร้างส่วนล่างของสังคม เมื่อโครงสร้างส่วนล่างมีการเปลี่ยนแปลง จะมีผลทำให้เกิดการผันแปรเปลี่ยนแปลงต่อโครงสร้างส่วนบนของสังคม เช่น รัฐบาล ครอบครัว การศึกษา ศาสนา รวมถึงค่านิยมทัศนคติ บรรทัดฐานของสังคม ลำดับขั้นของการพัฒนาทางประวัติศาสตร์ของมาร์กซ์ มีดังนี้

1. ขั้นสังคมแบบคอมมิวนิสต์ดั้งเดิม กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเป็นของเผ่า ต่อมาเผ่าต่าง ๆ ได้รวมตัวกันเป็นเมืองและรัฐทำให้กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเปลี่ยนไปเป็นของรัฐแทน

2. ขั้นสังคมแบบโบราณ กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเป็นของรัฐ สมาชิกในสังคมได้รับกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนตัวที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ซึ่งได้แก่ เครื่องใช้ส่วนตัว และทาส ดังนั้นทาสจึงเป็นกำลังสำคัญในการระบบการผลิตทั้งหมด ต่อมาระบบการผลิตได้เกิดความขัดแย้งระหว่างเจ้าของทาสและทาส

3. ขั้นสังคมแบบศักดินา กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเป็นของขุนนาง คือ ที่ดิน โดยมีทาสเป็นแรงงานในการผลิต

4. ขั้นสังคมแบบทุน กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิตเป็นของนายทุน คือ ที่ดิน ทุน แรงงาน และเครื่องจักร โดยมีผู้ใช้แรงงานเป็นผู้ผลิต

5. ขั้นสังคมแบบคอมมิวนิสต์ กรรมสิทธิ์ในปัจจัยการผลิต เป็นของทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่มีใครเอาเปรียบซึ่งกันและกันตามแนวความคิดของมาร์กซ์ โดยลำดับขั้นของการนำไปสู่การปฏิวัติของชนชั้นล่างของสังคมเกิดจากกระบวนการดังต่อไปนี้

5.1 มีความต้องการในการผลิต

5.2 เกิดการแบ่งแยกแรงงาน

5.3 มีการสะสมและพัฒนาทรัพย์สินส่วนบุคคล

5.4 ความไม่เท่าเทียมทางสังคมมีมากขึ้น

5.5 เกิดการต่อสู้ระหว่างชนชั้นในสังคม

5.6 เกิดตัวแทนทางการเมืองเพื่อการรักษาผลประโยชน์ของแต่ละชนชั้น





## 5.7 เกิดการปฏิวัติ

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมตามแนวความคิดของมาร์กซ์ เป็นการต่อสู้ระหว่างชนชั้นในสังคม โดยใช้แนวความคิดวิชาวิธีที่เริ่มจากการกระทำ เป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงเกิดการกระทำแบบใหม่ตามมา ลิวอิส เอ. โคเซอร์ (Lewis A. Coser) เป็นนักทฤษฎีความขัดแย้งที่มองว่าความขัดแย้งก่อให้เกิดผลทั้งด้านบวกและด้านลบ อธิบายว่าความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ไม่มีกลุ่มทางสังคมกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ที่มีความสมานสามัคคีอย่างสมบูรณ์ เพราะความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของสถานะหนึ่งของมนุษย์ ทั้งในความเกลียด ความรักต่างก็มีความขัดแย้งทั้งสิ้น ความขัดแย้งสามารถแก้ปัญหา ความแตกแยกทำให้เกิดความสามัคคีภายในกลุ่มได้เพราะในกลุ่มมีทั้งความเป็นมิตร ความเป็นศัตรูอยู่ด้วยกัน

โคเซอร์มีความเห็นว่าความขัดแย้งเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมสามารถทำให้สังคมเปลี่ยนชีวิตความเป็นอยู่จากด้านหนึ่งไปสู่อีกด้านหนึ่งได้ หากสมาชิกในสังคมเกิดความไม่พึงพอใจต่อสังคมที่อยู่ เขาจะพยายามทำการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์นั้น ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายของเขาได้ นอกจากนี้โคเซอร์ ยังเสนอว่า ความขัดแย้งยังสามารถทำให้เกิดการแบ่งกลุ่มลดความเป็นปรปักษ์ พัฒนาความซับซ้อนของโครงสร้างกลุ่มในด้านความขัดแย้ง ร่วมมือ และสร้างความแปลกแยกกับกลุ่มต่าง ๆ เป็นต้น ราล์ฟ ดาห์เรนดอร์ฟ (Ralf Dahrendorf) เป็นนักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน ที่ปฏิเสธแนวความคิดของมาร์กซ์ ที่ว่าชนชั้นในสังคมเกิดจากปัจจัยการผลิตเสนอว่า ความไม่เท่าเทียมกันในสังคมนั้นเกิดจากความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องของสิทธิอำนาจกลุ่มที่เกิดขึ้นภายในสังคม สามารถแบ่งออกได้เป็นสองประเภทคือ กลุ่มที่มีสิทธิอำนาจกับกลุ่มที่ไม่มีสิทธิอำนาจ สังคมจึงเกิดกลุ่มแบบไม่สมบูรณ์ของทั้งสองฝ่ายที่ต่างก็มีผลประโยชน์แอบแฝงอยู่เบื้องหลัง ดังนั้นแต่ละฝ่ายจึงต้องพยายามรักษาผลประโยชน์ของตนเองไว้ โดยมีผู้นำทำหน้าที่ในการเจรจาเพื่อปรองดองผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ระดับของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะรุนแรงมาก/รุนแรงน้อยนั้นขึ้นอยู่กับการจัดการ การประสานผลประโยชน์ของกลุ่มที่ครอบงำ เสนอความคิดว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ในสังคมเป็นผลมาจากความกดดันจากภายนอกโดยสังคมอื่น ๆ และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมสามารถควบคุมได้ด้วยการประนีประนอม ตามแนวความคิดของดาห์เรนดอร์ฟ ความขัดแย้งสามารถทำให้โครงสร้างมีการเปลี่ยนแปลงได้ ประเภทของการเปลี่ยนแปลง ความรวดเร็วของการเปลี่ยนแปลง ขนาดของการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลง เช่น อำนาจของกลุ่ม ความกดดันของกลุ่ม

สรุปทฤษฎีความขัดแย้งได้ว่า ความขัดแย้งเป็นแนวทางอย่างหนึ่งซึ่งจะดำเนินไป สู่การพัฒนาซึ่งความขัดแย้งในแนวทางของทฤษฎีนี้ก็คือความขัดแย้งให้เกิดแนวคิดใหม่ นำไปสู่กระบวนการพัฒนา เพราะความไม่พอใจกับแนวทางการปกครองในระบบต่าง ๆ เมื่อมีแนวคิดที่จะขัดแย้งกับ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การปกครองในปัจจุบัน ก็จะเกิดแนวคิดใหม่สำหรับการพัฒนาสังคมต่อไป ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในสถานีดำรงก็เช่นเดียวกัน เมื่อผู้ได้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ลงมือปฏิบัติงานจริงมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาที่มีแต่ทฤษฎี ได้นำสิ่งที่ขัดแย้งกันนั้นมารวมประชุมสัมมนา ก็ได้แนวความคิดใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง มีประโยชน์ต่อสังคมต่อไป

2. ทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ (Structural-Functional theory) แนวความคิดในการพัฒนาทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่เป็นผลมาจากการนำเอาแนวความคิดทางด้านชีววิทยามาใช้ โดยอุปมาว่าโครงสร้างของสังคมเป็นเสมือนร่างกายที่ประกอบไปด้วยเซลล์ต่าง ๆ มองว่า หน้าที่ของสังคมก็คือการทำหน้าที่ของอวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย โดยแต่ละส่วนจะช่วยเหลือและเกื้อกูลซึ่งกันและกันเพื่อให้ระบบมีชีวิตดำรงอยู่ได้ โรเบิร์ต เค. เมอร์ตัน (Robert K. Merton) ได้จำแนกหน้าที่ทางสังคมเป็น 2 ประเภทคือ หน้าที่หลัก หน้าที่รองหน้าที่ที่ไม่พึงปรารถนาหน้าที่ของบางโครงสร้างของสังคมอาจมีประโยชน์ต่อคนส่วนใหญ่ แต่ขณะเดียวกันคนบางส่วนอาจได้รับประโยชน์เพียงน้อยนิดหรืออาจไม่ได้รับประโยชน์เลย รวมไปถึงมีคนบางกลุ่ม/บางส่วนของสังคมได้รับผลเสีย

จากการทำงานของโครงสร้างของสังคมนั้นก็ได้ อีมิล เดอร์ไคม์ (Emile Durkheim) มีแนวความคิดว่า หน้าที่ของสังคมคือ ส่วนที่สนับสนุนให้สังคมสามารถดำรงอยู่ได้สอดคล้องกับ เอ.อาร์ แรดคลิฟฟ์ บราวน์ (A.R. Radcliffe-Brown) กับ โบรนิสลอฟ มาลินอฟสกี (Bronislaw Malinowski) ที่มองว่า หน้าที่ทางสังคม เป็นส่วนสนับสนุนให้โครงสร้างสังคมคงอยู่อย่างต่อเนื่อง เพราะสังคมมีกระบวนการทางสังคมที่ทำให้สังคมเกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เช่น บรรทัดฐาน ค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม และประเพณี เป็นต้น ทาลคอต พาร์สัน (Talcott Parsons) มีแนวความคิดว่า สังคมเป็นระบบหนึ่งที่มีส่วนต่างๆ มีความสัมพันธ์ สนับสนุนซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์ที่คงที่ของแต่ละส่วนจะเป็นปัจจัยทำให้ระบบสังคมเกิดความสมดุล

ส่วนในด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคม พาร์สันเสนอว่า เกิดจากความสมดุลถูกทำลายลง เพราะองค์ประกอบของสังคมคือ บุคลิกภาพ อินทรีย์ วัฒนธรรมเกิดความแตกร้าง โดยสาเหตุจากภายนอกระบบสังคม เช่น การเกิดสงคราม การแพร่กระจายของวัฒนธรรม เป็นต้น และสาเหตุจากภายในระบบสังคม ที่เกิดจากความตึงเครียด เพราะความสัมพันธ์ของโครงสร้าง บางหน่วย/หลาย ๆ หน่วยทำงานไม่ประสานกัน เช่น การเปลี่ยนแปลงทางประชากร การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เมื่อส่วนใดส่วนหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลงจะเป็นสาเหตุทำให้ส่วนอื่นๆ มีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอาจเกิดเฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งทั้งระบบก็ได้ พาร์สัน เน้นความสำคัญของวัฒนธรรม ความเชื่อ บรรทัดฐาน ค่านิยมของสังคม คือ ตัวยึดเหนี่ยวให้สังคมมีการรวมตัวเข้าด้วยกันเป็นตัวต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคม โดยสรุป แนวความคิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมของกลุ่มทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ มีลักษณะดังนี้



1. ในการศึกษาและการวิเคราะห์สังคมต้องมองว่า สังคมทั้งหมดเป็นระบบหนึ่งที่แต่ละส่วนจะมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน
2. ความสัมพันธ์คือสิ่งที่สนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างเป็นเหตุเป็นผล
3. ระบบสังคมเป็นการเคลื่อนไหวเข้าสู่ความสมดุล การปรับความสมดุลของระบบจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในระบบตามไปด้วยความต่อเนื่องของกระบวนการของข่าวสารจากภายในและภายนอก นอกจากนี้ทฤษฎีระบบยังมองว่า ความขัดแย้ง ความตึงเครียด ความไม่สงบสุขภายในสังคมก็เป็นสาเหตุหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม แต่อย่างไรก็ตามทฤษฎีระบบก็มีข้อจำกัดในการศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เนื่องจากในการวิเคราะห์ตามทฤษฎีระบบเป็นการศึกษาเฉพาะเรื่อง จึงทำให้ไม่สามารถศึกษาความสัมพันธ์กับระบบอื่น ได้อย่างลึกซึ้ง สนธยา พลศรี (2547 : 45-46)

สรุปทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ได้ดังนี้ จากแนวคิดของนักทฤษฎีทั้งหลายที่มองสังคมจะสามารถพัฒนาไปได้ ทุกคนในสังคมจะมีหน้าที่เป็นของตนเอง ซึ่งถ้าเจ้าพนักงานเวชสถิติ ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองตามสมรรถนะที่กำหนดไว้คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านการให้บริการ การพัฒนาที่จะเกิดขึ้น เพราะเจ้าพนักงานเวชสถิติ เป็นส่วนประกอบของโรงพยาบาล บางกรวย จังหวัดนนทบุรี ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุด เพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้ดำเนินต่อไปได้ เหมือนกับสังคมมนุษย์ที่ต้องมีการพัฒนา ทุกคนจึงต้องเป็นส่วนประกอบที่สำคัญทุกองค์ทุกสถาบันก็ต้องทำหน้าที่ของตนเอง เป็นการขับเคลื่อนสังคมให้เปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น

## 1.2 แนวคิดการพัฒนาบุคลากร

### 1.2.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

กิติมา ปรีดีดิลก (2532 : 118) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสิทธิภาพให้กับบุคลากรในองค์กร ตลอดจนพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี มีความรับผิดชอบทำให้งานมีประสิทธิภาพ

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2540 : 167) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

นงนุช วงศ์สุวรรณ (2542 : 196) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการดำเนินการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความสามารถ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

20

ของบุคลากรในองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ การทำงาน

พนัส หันนาคินทร์ (2542 : 80) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเพิ่มความถนัด ทักษะและความสามารถเฉพาะอย่างในการทำงาน ต้องกระทำเป็นการต่อเนื่องอย่างไม่มีวันจบสิ้น เพื่อเพิ่มพูน ปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ อย่างเต็มที่ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่ปรารถนาจะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น ๆ

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2543 : 166) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร หมายถึง โครงการที่จัดทำขึ้น โดยองค์กรในการพัฒนาทักษะ ความรู้ที่จำเป็นให้แก่พนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน

ชูชัย พุทธประเสริฐ (2543 : 82) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึง การเพิ่มพูนทักษะวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มความคล่องตัวและการปรับตัวของผู้ปฏิบัติ ส่งผลต่อการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่ดีขึ้นของผู้ผ่านการฝึกอบรมมีผลต่อการเพิ่มผลผลิตในที่สุด

นิสดารค์ เวชยานนท์ (2543 : 313) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การนำกิจกรรมที่มีการกำหนดวางรูปแบบอย่างมีระบบมาใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถ ปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานให้ดีขึ้น

ปรีชา เต็งศิริวัฒนา (2543 : 9) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการส่งเสริมบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วให้ได้เพิ่มความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ ทักษะ ทักษะคติ เพื่อให้ปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้ถูกต้องมีประสิทธิภาพ

พันธุ์นิภา เข้มชุตติ (2544 : 9) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการดำเนินการเพื่อสร้างเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

โดยสรุป การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของสมรรถนะในการทำงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านการให้บริการ เพื่อให้เจ้าพนักงานเวชสถิติสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคลากรและต่อองค์กร

## 1.2.2 ความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการ ส่วนการดำเนินการจะบรรลุตามแผนที่วางไว้หรือไม่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทางภาครัฐ หรือหน่วยงานทางภาคเอกชนจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากร เพื่อที่จะให้การพัฒนาบุคลากร ให้ชัดเจน มีการพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างมีทิศทางอันจะส่งผลให้การพัฒนาบุคลากร



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

21

บรรลุตตามแผนที่ได้วางไว้ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากรดังนี้

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2525:213) กล่าวโดยสรุปว่า การพัฒนาบุคลากร มีเป้าหมายดังนี้

1. เพื่อแก้ไขการทำงานที่ด้อยประสิทธิภาพ เช่น ใช้วิธีการที่ผิดปฏิบัติงานล่าช้า มีทัศนคติต่องานในทางที่ผิด
2. เพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพในการทำงาน เช่น หลักการ ทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีกว่าที่เป็นอยู่
3. เพื่อเตรียมบุคคลให้พร้อมที่จะรับตำแหน่งสูงขึ้นหรือสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายในอนาคต
4. เพื่อสร้างความเข้าใจ การสื่อสารในหลักการสำหรับคนในระดับเดียวกัน หรือต่างระดับให้เกิดการประสานและร่วมมือกันทำงานให้ดีขึ้น

นภคณ ทองโสภิต (2534 : 39-40) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากร มี 4 ประการ คือ

1. ให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานโดยมีความสำนึกในหน้าที่ และมีความรับผิดชอบในภารกิจของตนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
2. เปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกิดทักษะ และมีเจตคติที่ดีต่อหน่วยงานและการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง และอาชีพของตน พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงหมุนเวียนตามวาระ
3. เป็นการจูงใจและเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
4. สร้างจิตสำนึกในการบริหาร

พนัส หันนาคินทร์ (2542 : 78) กล่าวถึง ความมุ่งหมายในการพัฒนานั้นมี 2 ประการ คือ เพื่อองค์กรและเพื่อตัวบุคลากรเอง

1. วัตถุประสงค์ขององค์กร
  - 1.1 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 1.2 เพื่อลดความสูญเสียอันเกิดจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือความประมาท เลินเล่อรวมทั้งไม่รู้จักริธีการทำงาน
  - 1.3 เพื่อลดอุบัติเหตุอันเกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานเองหรือต่อหน่วยงาน
  - 1.4 เพื่อพัฒนาความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานกับหัวหน้าจากประสบการณ์ ที่แตกต่างกัน ความเข้าใจที่กว้างไกลแตกต่างกันทำให้เกิดความขัดแย้งอาจจัดลงได้ด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกันยอมนำมาซึ่งความพอใจในการทำงาน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

222

1.5 เพื่อส่งเสริมความคิดริเริ่มทั้งในด้านการผลิต และการจัดระบบจัดการ

1.6 เพื่อเป็นการเตรียมบุคลากร สำหรับงานที่อาจจะขยายขึ้นหรือทดแทนคนที่ต้องเปลี่ยนหน้าที่หรือคนที่ต้องสูญเสียไป

2. วัตถุประสงค์ของบุคลากรในองค์การ

2.1 เพื่อสนองความต้องการที่จะก้าวหน้าอันเป็นความต้องการระดับสูงของบุคคล

2.2 เพื่อสร้างขวัญหรือกำลังใจในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกว่าได้รับความเอาใจใส่ เห็นคุณค่าจากองค์การอันก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การ

2.3 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน

2.4 เพื่อลดอุบัติเหตุหรือความสูญเสียทั้งวัสดุและผู้ปฏิบัติเอง

2.5 เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในเหตุ นโยบาย ความจำเป็นในการดำเนินงานของผู้นำในองค์การหรือหน่วยงาน

จากข้อมูลข้างต้นดังกล่าว เห็นได้ว่าหน่วยงานทุกหน่วยงานต้องมีการกำหนด ความมุ่งหมาย ในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเองให้ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นความมุ่งหมายในส่วนของ องค์การหรือความมุ่งหมายในส่วนบุคคล เพราะการกำหนดความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของ การพัฒนาบุคลากรไว้ชัดเจนทำให้ การดำเนินการการพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน การกำหนดวัตถุประสงค์ หรือความมุ่งหมายในการพัฒนานั้นยังเป็นการส่งเสริมให้บุคคลได้มีการพัฒนาตนเอง

## 1.2.3 ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรเป็นเรื่องที่จำเป็นมากสำหรับองค์กร เพราะคนถือว่าเป็นทรัพยากร ที่สำคัญที่สุดถ้าองค์กรที่มีประสิทธิภาพก็ย่อมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ นำความสำเร็จมาสู่ องค์กรได้มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรไว้ หลายท่านดังนี้

จันทร์ศรี ลีลาชินาวศ (2554 : ออนไลน์) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ การบริหารงานขององค์กรใดพัฒนาไปอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ต้องอาศัยทรัพยากร มนุษย์เป็นกุญแจไขสู่ความสำเร็จ เรื่องนี้จึงนับเป็นวาระแห่งชาติที่ผู้เกี่ยวข้องพึงตระหนักและร่วมกัน พัฒนาทรัพยากรบุคคลในทุกกระดับ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติ เพื่อความเจริญเติบโต อย่างยั่งยืนขององค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน สามารถดำรงตนในสังคมได้อย่างมีความสุขสืบไป

สมสิทธิ์ มีแสงนิล (2554 : ออนไลน์) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญมาก ผู้บริหาร ระดับสูงขององค์กร ต้องให้ความสนใจเป็นอันดับหนึ่ง เพราะว่าการลงทุนกับเรื่องนี้ เป็นการลงทุน ในอนาคตสิ่งที่จะได้รับตอบแทนกลับมาก็คือ ความเจริญก้าวหน้า การประสบความสำเร็จสูงสุด



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

23

ขององค์กรนั่นเอง การลงทุนดังกล่าวมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงแต่ก็ยังสามารถคุ้มค่าเรียกได้ว่า อมตะนิรันดร์กาลทีเดียว อยากให้มองมุมกลับว่า ถ้าองค์กรลงทุนไปกับคนแล้ว ต้องสูญเสียคน ๆ นั้นไปก็เท่ากับว่าองค์กรก็ขาดทุนในเรื่องการลงทุนนี้ไปด้วย เพราะฉะนั้นผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องไม่ลืมที่จะทะนุบำรุงรักษาคนให้อยู่คู่กับองค์กรนิรันดร์

สมคิด บางโม (2544 : 91) กล่าวว่า คนเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งของการบริหารเพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างขององค์กร หากมีคนไม่มีคุณภาพ การบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรย่อมดำเนินไปได้ด้วยความยากยิ่ง การจะได้คนดีมีคุณภาพเข้าทำงานย่อมขึ้นกับการบริหารบุคคลที่ดี

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่า การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญและจำเป็นที่หน่วยงานต้องดำเนินการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานอยู่ตลอดเวลา เรียนรู้ ปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างที่เกิดขึ้น เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน และเทคโนโลยีต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอันจะนำความสำเร็จมาสู่องค์กรหรือหน่วยงาน

## 1.2.4 วิธีการพัฒนาบุคลากร

วิธีการพัฒนาบุคลากรมีหลากหลายวิธีการ ซึ่งแต่ละวิธีการก็มีเป้าหมายสูงสุดที่เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะและความชำนาญรวมทั้งทัศนคติให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรจะประสบความสำเร็จได้นั้น วิธีการที่เลือกนำมาใช้ในการพัฒนาต้องเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน รวมทั้งงบประมาณที่มีอยู่ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านที่ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรไว้ดังนี้คือ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2540 : 160-161) ได้กล่าวถึงกิจกรรมพัฒนาบุคลากรไว้ดังนี้

1. การปฐมนิเทศ
2. การเสนองาน
3. การมอบอำนาจให้ปฏิบัติงาน ให้รู้จักรับผิดชอบงาน
4. การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่
5. การหาพี่เลี้ยงช่วยสอนให้ทำหน้าที่ผู้ช่วยงาน
6. ให้ทำหน้าที่ผู้ช่วยงาน
7. การให้รักษาการแทน
8. การไปสังเกตการณ์ ทำงานในบางโอกาส
9. ส่งไปศึกษาดูงาน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

24

10. จัดประชุมสัมมนาและฝึกอบรม
11. ส่งเข้าประชุมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน
12. จัดเอกสารทางวิชาการให้เพียงพอ
13. จัดให้มีคู่มือปฏิบัติงาน
14. การอ่าน แสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ฟังบรรยายทางวิชาการ
15. ให้ทำการทดลอง วิจัย โดยเฉพาะวิจัยในงานที่ทำอยู่เป็นประจำ
16. ให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน
17. ให้มีการปรึกษางานก่อนเข้าทำงาน
18. ให้มีการนิเทศโดยหัวหน้างาน

บุญเลิศ กลิ่นรัตน์ (2542 : 162-167) กล่าวว่า องค์การต้องเร่งดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลเสียหายต่องาน โดยมีวิธีการดังต่อไปนี้ คือ

1. การสอนและให้คำปรึกษา วิธีนี้นำมาใช้เมื่อบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ให้เกิดผลดีได้ วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์วิธีนี้ เป็นวิธีที่ผู้บริหารเปิดโอกาสไว้ตลอดเวลา เมื่อตัวบุคลากรต้องการให้สอน หรือขอคำปรึกษาขณะที่เข้าทำงาน

2. การสอนและการนิเทศงาน ต่างจากการสอนและการให้การศึกษา คือ การสอนและการนิเทศงานนั้น ตัวผู้บริหารต้องเป็นฝ่ายลงไปคลุกคลีกับการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิด ไม่ใช่นั่งรอคอยข้อมูลอยู่ห่าง ๆ ดังเช่น วิธีการแรก จุดประสงค์ของวิธีนี้คือ การสอน ตรวจสอบ แนะนำ แก้ไข และควบคุม ให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารต้องเตรียมตัวอย่างเป็นทางการ เพื่อสอนงานและนิเทศงาน

3. การมอบหมายงานให้ทำ เป็นวิธีการที่ใช้เพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ที่ดีมากวิธีหนึ่ง แต่วิธีนี้ต้องคำนึงในแง่กฎหมายโดยเฉพาะองค์การของรัฐ และรัฐวิสาหกิจอาจใช้วิธีนี้ได้ไม่มากนัก เพราะอาจเกิดปัญหาในทางกฎหมายได้ หลักการสำคัญของการมอบหมายงานให้ทำ ให้รักษาการก็คือ การให้โอกาสผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงฝีมือแทนตน เมื่อถึงเวลาโอกาสอันควร โดยให้ปฏิบัติหน้าที่แทนบางเรื่องโดยตัวผู้บริหารอาจจะคอยให้ความช่วยเหลืออยู่ห่างๆ พร้อมรับผิดชอบทั้งหมดในช่วงระยะเวลาใด เวลาหนึ่งก็ได้

4. การโยกย้ายหมุนเวียนการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรมีทักษะประสบการณ์ใหม่ และรอบรู้ต่าง ๆ นอกเหนือจากงานที่ตนรับผิดชอบประจำ วิธีนี้ช่วยให้บุคลากรแต่ละฝ่ายรู้ปัญหาอุปสรรคซึ่งกันและกัน บางปัญหาที่มีสาเหตุมาจากความไม่เรียบร้อยของงานในฝ่ายอื่น ก่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ ร่วมแก้ไข นอกจากนี้ยังมีความสำคัญต่อการที่จะนำไปใช้ปรับตำแหน่งบุคลากรให้สูงขึ้น เช่นกัน แต่การใช้วิธีการนี้ต้องตระหนักใน





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

25

ภูมิหลังของบุคลากรแต่ละคนด้วยเช่น เพศ วุฒิทางการศึกษา สาขาวิชาที่เรียนจบ ความถนัด จิตความสามารถ โรคประจำตัว ฯลฯ

5. การฝึกอบรม ปัจจุบันกระแสความนิยมจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กำลังอยู่ในระดับที่สูงมาก มีการจัดฝึกอบรมอย่างแพร่หลายไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน แต่การฝึกอบรมเป็นเพียงวิธีการหนึ่งเท่านั้น การฝึกอบรมที่ได้ผลจำต้องมีการเตรียมการวางแผนอย่างเป็นระบบ กับเรื่องที่เหมาะสมตามความจำเป็นโดยต้องปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัดด้วย

เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา (2544 : 28-48) กล่าวว่า การพัฒนาบุคคลประกอบด้วย 3 วิธีคือ

1. การพัฒนาตนเอง เป็นกระบวนการในการเรียนรู้ ไม่ว่าจะจากการศึกษา หรือการฝึกอบรม ซึ่งเป็นการนำเอาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ทักษะและทัศนคติ ตลอดจนแนวความคิดที่ฟังได้ รับรู้ใหม่นำไปประยุกต์ใช้ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การดำรงชีพอยู่ในปัจจุบันและต่อไปในอนาคต

2. การศึกษา หมายถึง กิจกรรมที่มีความมุ่งหมายในการที่จะเสริมสร้างความรู้ ความชำนาญ ค่านิยม ศีลธรรม และความเข้าใจที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพื่อให้ผู้เข้ารับการศึกษามีชีวิตได้อย่างปกติสุขและทำประโยชน์แก่สังคมได้ แต่สำหรับผู้ปฏิบัติงาน อยู่แล้ว การศึกษา หมายถึง กิจกรรมด้านการพัฒนาคนที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน

3. การฝึกอบรมเป็นขั้นตอนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรที่หน่วยงานทุกหน่วยงานให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพราะการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคลากร ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน ให้มีความเจริญก้าวหน้าหรือบรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดี การฝึกอบรมเป็นการเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้กับบุคคลในการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลดียิ่งขึ้น

สมจิต สวชนไพบูลย์และคณะ (2545 : 21) ได้สรุปวิธีการพัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

1. สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรเป็นรายบุคคลได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เช่น การส่งไปฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ หรือศึกษาต่อ

2. จัดให้มีการประชุม อบรม สัมมนา เป็นหมู่คณะในโรงเรียน

3. จัดให้มีการไปศึกษาดูงานหรือแลกเปลี่ยนบุคลากรภายในกลุ่มโรงเรียน

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาการเรียนการสอน โดยสร้างนวัตกรรมสื่อการใช้เทคโนโลยีประกอบการเรียนการสอน

5. จัดให้มีการประเมินผลการศึกษาการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในการจัดกิจกรรมการเรียนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยการวิจัยในชั้นเรียนการวิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูลมา



ปรับปรุงแก้ไข การพัฒนาการเรียนการสอนให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น พร้อมนำออกเผยแพร่ การส่งเสริมให้นำผลงานดังกล่าวเสนอขอปรับปรุงตำแหน่งสูงขึ้นไป

จากข้อมูลข้างต้นดังกล่าวเห็นได้ว่า การพัฒนาบุคลากรมีหลายวิธี ซึ่งแต่ละวิธีมีข้อดีและข้อจำกัดแตกต่างกัน ซึ่งการที่จะพัฒนาบุคลากรให้ประสบความสำเร็จนั้น หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อการดำเนินการพัฒนาบุคลากรประสบความสำเร็จ

## 1.2.5 การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร

แผนพัฒนาบุคลากรเป็นแผนพัฒนาความสามารถในการทำงานของพนักงานที่เน้นการสื่อสารแบบสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน แผนพัฒนาบุคลากร จึงเป็นเสมือนเข็มทิศในการวางแผนอาชีพของตนเองเพื่อสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้เกิดประโยชน์และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความร่วมมือมีการปฏิบัติตามแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดมาตรฐานความสามารถที่ต้องการ 2) การประเมินความสามารถของพนักงาน 3) การกำหนดเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร 4) การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร 5) การพูดคุยแผนพัฒนากับพนักงาน 6) การติดตามและประเมินผลการพัฒนาพนักงาน ขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรทั้ง 6 ขั้นตอนหลักที่สำคัญจะช่วยให้ผู้บริหารและนักพัฒนาบุคลากรมีแนวทางในการนำแผนพัฒนาบุคลากรมาใช้อย่างเป็นระบบ ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กร ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีลักษณะทั่วไปที่สำคัญดังต่อไปนี้

การกำหนดมาตรฐานความสามารถที่ต้องการ ผู้บังคับบัญชาต้องกำหนดมาตรฐานความสามารถที่ต้องการของตำแหน่งงานก่อน ความสามารถ ประกอบด้วยความรู้ ทักษะและคุณลักษณะพิเศษส่วนบุคคล การกำหนดความสามารถที่ต้องการในแต่ละตำแหน่งงาน สามารถกำหนดได้จากวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรรวมถึงลักษณะงาน ซึ่งเป็นขอบเขตงาน ที่ตำแหน่งงานนั้นจะต้องปฏิบัติ นอกจากกำหนดความสามารถที่คาดหวังในแต่ละตำแหน่งงานแล้วผู้บังคับบัญชาจะต้องกำหนดดัชนี หรือพฤติกรรมบ่งชี้ที่ต้องการในแต่ละความสามารถที่กำหนดขึ้น

การประเมินความสามารถของพนักงาน ผู้บังคับบัญชากำหนด ความสามารถที่ต้องการของแต่ละตำแหน่งงานแล้ว นำความสามารถ ของตำแหน่งงานมาประเมินความสามารถของพนักงานปัจจุบัน ผลของการประเมินมี 3 ลักษณะ 1) ความสามารถที่เป็นอยู่ของพนักงานในปัจจุบันมากกว่าความสามารถที่คาดหวังของตำแหน่งงานที่เรียกว่าจุดแข็ง 2) ความสามารถที่เป็นอยู่ของพนักงานในปัจจุบันน้อยกว่าความสามารถที่คาดหวังของตำแหน่งงานที่เรียกว่าจุดอ่อน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

27

3) ความสามารถที่เป็นอยู่ของพนักงานในปัจจุบันเท่ากับความสามารถที่ต้องการของตำแหน่งงานที่เรียกว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น ทั้งนี้การประเมินความสามารถของพนักงานนั้น โดยส่วนใหญ่ผู้บังคับบัญชาโดยตรงจะเป็นผู้ประเมิน แต่สำหรับองค์การบางแห่งได้มอบหมายให้พนักงานประเมินความสามารถของตนเองด้วยเช่นกันเป็นลักษณะการประเมินแบบ 180 องศา ที่เน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการประเมินตนเองร่วมกับผู้บังคับบัญชา

การกำหนดเครื่องมือการพัฒนาศักยภาพ เครื่องมือการพัฒนาความสามารถของพนักงานเป็นตัวขับเคลื่อนให้พนักงานเปลี่ยนพฤติกรรม โดยมากผู้บริหารมักคิดถึงเครื่องมือการฝึกอบรมในห้องเรียน อันที่จริงแล้วเครื่องมือการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ยังมีอีกหลายเครื่องมือที่มีใช้เพียงแต่เครื่องมือการจัดฝึกอบรมอย่างเดียว เช่น การสอนงาน การฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน การดูงานนอกสถานที่

การจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพ จากผลประเมินความสามารถของพนักงานจะทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ได้ว่าความสามารถข้อใดเป็นที่พนักงานต้องปรับปรุง ซึ่งจุดอ่อนผู้บังคับบัญชาต้องเลือกขึ้นมาก่อน โดยเลือกไม่เกิน 3 ข้อ หลังจากที่ผู้บังคับบัญชาระบุได้แล้วว่าจุดที่พนักงานต้องการการพัฒนาเป็นเรื่องใด ขั้นตอนถัดไปก็คือ การกำหนดเครื่องมือการพัฒนาที่มีใช้เพียงแต่เครื่องมือการฝึกอบรมในห้องเรียนเท่านั้น พบว่าเครื่องมือการพัฒนาความสามารถของพนักงานมีมากมายหลากหลายเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาโดยตรงสามารถใช้เครื่องมือนั้นได้ เช่น การสอนงาน การเป็นที่เลี้ยง การมอบหมายงาน การเพิ่มคุณค่าในงาน นอกจากนี้แผนพัฒนาศักยภาพจะต้องกำหนดบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบนำเครื่องมือการพัฒนาที่กำหนดขึ้นไปใช้ปฏิบัติต่อไป รวมถึงระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดในการใช้เครื่องมือการพัฒนาแต่ละประเภท

การพูดคุยแผนการพัฒนากับพนักงาน ความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพนั้น ไม่ใช่เพียงแค่มียุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นโดยผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ความสำเร็จของการพัฒนาเกิดขึ้นจากการที่พนักงานรับรู้ได้ว่า ความสามารถใดที่เป็นจุดอ่อน หรือข้อที่ต้องการพัฒนาก่อน ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องชี้แจง และพูดคุยกับพนักงานเพื่อให้พนักงานยอมรับว่า ความสามารถข้อนั้นเป็นจุดที่พนักงานต้องพัฒนา และเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความมั่นใจในการพูดคุยที่พนักงานต้องพัฒนา ขั้นตอนการชี้แจงหรือที่เรียกว่าการให้ข้อมูลป้อนกลับกับพนักงานเป็นขั้นตอนที่จะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการโน้มน้าว จูงใจพนักงานให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามเครื่องมือการพัฒนาความสามารถที่กำหนดขึ้นในแผนพัฒนาศักยภาพ

การติดตามและประเมินผลการพัฒนาพนักงาน ขั้นตอนการติดตามและประเมินผลการพัฒนาพนักงานจะเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้บังคับบัญชาและพนักงานปฏิบัติตามแผนพัฒนาศักยภาพที่กำหนดขึ้นแล้ว ควรจัดทำแบบประเมินผลการนำเครื่องมือการพัฒนาไปตามที่ระบุไว้ใน



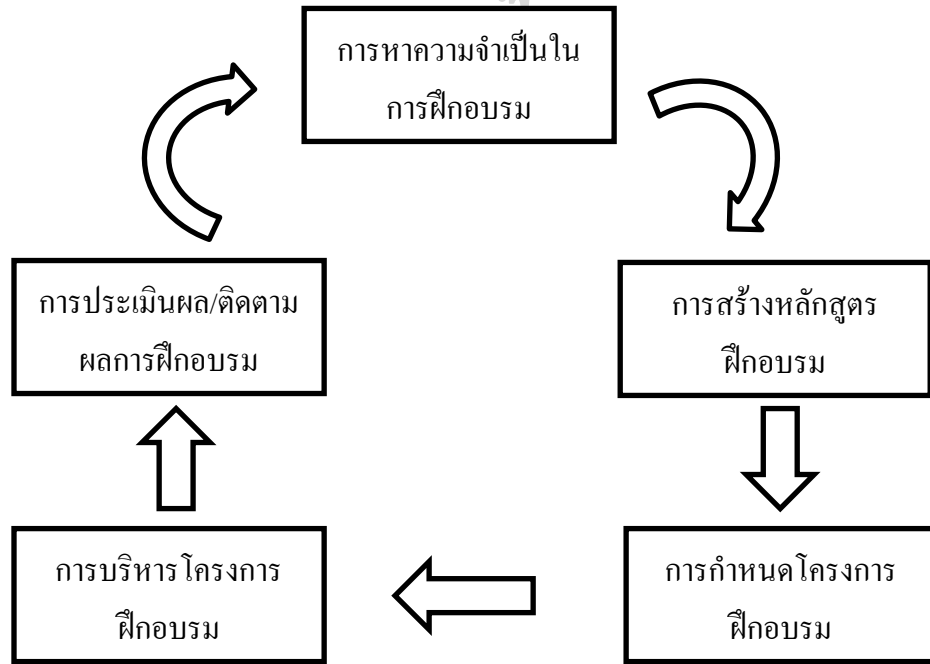
# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

28

แผนพัฒนาบุคลากร โดยผู้บังคับบัญชาต้องทำหน้าที่เสนอการติดตามผลการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ซึ่งการวัดผลสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากร สามารถวัดได้จากพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานดีขึ้น โดยมีความเชื่อว่าพฤติกรรมสัมพันธ์กับผลลัพธ์ เมื่อพนักงานสามารถพัฒนา ความสามารถของตนเองแล้ว พนักงานย่อมสามารถสร้างผลงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชา คาดหวังไว้การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ให้ประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับกำหนดยุทธศาสตร์ ที่เป็นระบบ พัฒนาบุคลากรทั้งหลายจะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจกับรายละเอียดของขั้นตอน ที่กำหนด และความเข้าใจที่ถูกต้องจะนำไปสู่การถ่ายทอดไปยังผู้บริหารของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างถูกต้องเช่นเดียวกัน (อาภรณ์ ภูวพิชญ์, 2552 : 102-103)

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น การฝึกอบรมเป็นระบบย่อยระบบหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ และอิทธิพลกับระบบอื่น ๆ ขององค์กร การฝึกอบรมจึงมีบทบาทต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพ ขององค์กรในหลาย ๆ ด้าน แต่ทั้งนี้ ต้องเข้าใจว่าปัญหาแบบใดที่การฝึกอบรมสามารถมีส่วนช่วย แก้ไขได้ ความสำเร็จของการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการซึ่งเกี่ยวข้องกับบทบาทของ ผู้บริหารองค์กรอย่างแนบแน่น ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรม การพัฒนาการให้การศึกษา บุคลากร การฝึกอบรมบุคลากร มีความสัมพันธ์แนบแน่นกับการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร คือการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่บุคลากรเพื่อปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น เพื่อบุคลากรมี ความเจริญงอกงามทางจิตใจ (ชูชัย สมิตธิไกร, 2550 : 18)

การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่มีความหมายในระยะยาว มุ่งหวังผลในด้านการช่วยให้ บุคลากรมีความงอกงามเติบโตมากกว่า การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้น และการแก้ไขข้อบกพร่องใน การปฏิบัติของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่การฝึกอบรมให้ความสำคัญหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าการพัฒนา บุคลากร เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยรูปแบบ และวิธีการหลายชนิด ตัวอย่างเช่นการฝึกอบรม การหมุนเวียนงาน การดูงาน การสอนงาน การให้การศึกษา ทั้งในแง่การส่งบุคลากรไปเรียนใน สถานศึกษา การเรียนด้วยตนเอง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน การส่งเสริมสุขภาพ การกีฬา การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรเป็นกิจกรรมหลักที่ทำเป็นประจำในการพัฒนา บุคลากรขององค์กร ขั้นตอนกระบวนการฝึกอบรมปรากฏในแผนภูมิภาพประกอบ 2 ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงกระบวนการฝึกอบรม

ที่มา : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. 2532 : 2

### ความหมายของกระบวนการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรม หมายถึง “กระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ ความชำนาญ ตลอดจน ประสบการณ์ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมไปตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้” ดังที่ระบุในแผนภูมิดังกล่าวข้างต้น กระบวนการฝึกอบรมมีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ซึ่งผู้รับผิดชอบจัด โครงการ ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรแต่ละโครงการควรจะต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างครบถ้วน เพื่อให้เป็นการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ มีความสมบูรณ์ เกิดผลสำเร็จตรงตามเป้าหมาย ซึ่งอาจให้ความหมายและคำอธิบายย่อๆ สำหรับแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ ฝึกอบรม ได้ดังนี้

1. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร หรือในหน่วยงาน ว่ามีปัญหา เรื่องใด บ้าง ที่จะสามารถแก้ไขให้หมดไป อาจทำให้ทุเลาลงได้ด้วยการฝึกอบรม โดยรวม ไปถึงการพยายาม หาข้อมูลด้วยว่า กลุ่มบุคลากร เป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มใด ตำแหน่งงานอะไร มีจำนวนมากน้อยเพียงใด ควรจะต้องจัดเป็น โครงการ



ฝึกอบรมให้เพียงแต่ส่งไปเข้ารับการอบรมภายนอกองค์กรเท่านั้น มีภารกิจใดบ้างที่ควรจะต้องแก้ไข ปรับปรุง ด้วยการฝึกอบรม พฤติกรรม ประเภทใดบ้างที่ควรจะต้องเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ ทักษะคิด หรือประสบการณ์ ทั้งนี้สภาพการณ์ที่เป็นปัญหาแสดงถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมอาจมีทั้งที่ปรากฏชัดแจ้ง เป็นสภาพการณ์ที่ซับซ้อนจำเป็นต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อค้นหา วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีหลายหลายวิธี เช่น การสำรวจ การสังเกตการณ์ การทดสอบ และการประชุม เป็นต้น

2. การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การนำเอาความจำเป็นในการฝึกอบรมซึ่งมีอยู่ชัดเจนว่า มีปัญหาใดบ้าง ที่จะ สามารถ แก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมายเป็นใคร พฤติกรรม การเรียนรู้ที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงเป็นด้านใดนั้นมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นหลักสูตร ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม หมาดวิชา หัวข้อวิชา วัตถุประสงค์ ของแต่ละ หัวข้อวิชา เนื้อหาสาระ แนวการอบรม เทคนิค วิธีการอบรม ระยะเวลา การเรียงลำดับหัวข้อวิชา ที่ควรจะเป็น ตลอดจนการ กำหนดลักษณะของวิทยากรผู้ดำเนินการฝึกอบรม ทั้งนี้ เพื่อจะทำให้ ผู้เข้าอบรมได้เกิดการเรียนรู้อย่างมีขั้นตอน เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจนทำให้สิ่งที่เป็นปัญหา ได้รับการแก้ไขคล่องไปได้ ทำให้ผู้เข้ารับ การอบรมทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มใจยิ่งขึ้น

3. การกำหนดโครงการฝึกอบรม คือ การวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็น ขั้นตอนด้วยการเขียนออกมาเป็น ลายลักษณ์อักษร ดังที่เรียกว่า “โครงการฝึกอบรม” เป็นการระบุ รายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ตั้งแต่เหตุผลความเป็นมา หรือความ จำเป็นในการฝึกอบรมหลักสูตร หัวข้อวิชาต่างๆ วิทยากร คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการอบรม วันเวลา สถานที่อบรม ประมาณ การ ค่าใช้จ่าย ตลอดจนรายละเอียดด้านการบริหารและธุรการต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ทั้งนี้ เนื่องจากการฝึกอบรม เป็นกิจกรรม ที่มี ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย นับตั้งแต่ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชา ในหน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร ที่สำคัญคือ ผู้บริหารซึ่งมีอำนาจอนุมัติ โครงการ ค่าใช้จ่ายจำเป็นต้องเข้าใจถึงรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรมโดยใช้โครงการฝึกอบรม ที่เขียนขึ้นเป็นสื่อตนเอง

4. การบริหารโครงการฝึกอบรม สำหรับขั้นตอนนี้ ในตำราการบริหารงานฝึกอบรม บางเล่มระบุเป็นขั้นของ “การดำเนินการ ฝึกอบรม ” แต่เนื่องจากผู้เขียนพิจารณาเห็นว่า ถึงแม้จะดูเหมือนว่าการดำเนินการฝึกอบรมเป็นหัวใจสำคัญ ของการจัด โครงการฝึกอบรม หากแต่ที่จริงแล้ว การดำเนินการฝึกอบรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหาร โครงการ ฝึกอบรม เพราะการดำเนินการ ฝึกอบรมที่มี ประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของ โครงการ ได้ นั้น นอกจากมาจาก วิทยากร ที่มีความรู้ความสามารถ และหลักสูตร ฝึกอบรมที่เหมาะสมแล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

31

ผู้รับผิดชอบ จัดการฝึกอบรม ซึ่งเข้าใจหลักการบริหารงานฝึกอบรม สามารถวางแผนดำเนินงาน ธุรการทั้งหมดในช่วง ทั้งก่อน ระหว่าง หลังการอบรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย จึงได้กำหนด ขั้นตอนนี้เป็นการบริหาร โครงการฝึกอบรมครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้จัด โครงการฝึกอบรมควรทราบ ทั้งหมด

ส่วนในการดำเนินการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ผู้จัด โครงการอบรมจะต้องมีบทบาทหลัก ที่ช่วยอำนวยความสะดวก ให้กับ วิทยากรในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้าอบรมทั้งในด้าน สถานที่ โสตทัศนูปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ การเงิน ฯลฯ ในขณะที่เดียวกันยังต้องดำเนินงาน ในฐานะผู้อำนวยการโครงการ ทำหน้าที่ควบคุมให้การฝึกอบรมดำเนินไปตามกำหนดการ จัดให้มี กิจกรรมละลายพฤติกรรมและกิจกรรมกลุ่มต่าง ๆ ในระหว่างผู้เข้าอบรม ช่วยสร้างบรรยากาศใน การฝึกอบรม เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้สำหรับผู้เข้าอบรมได้เป็นอย่างดี มิฉะนั้นอาจไม่สามารถทำ ให้การฝึกอบรมดำเนินไปตามที่ระบุไว้ใน โครงการอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุประสิทธิผล เท่าที่ควร

5. การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรมในขั้นตอนของการกำหนดโครงการ ฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบจะต้องคำนึง ถึงการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ด้วยว่า ดำเนินการประเมินผล ด้วยวิธีการใดบ้าง โดยใช้เครื่องมืออะไร ดำเนินการติดตามผลการฝึกอบรมหรือไม่ เมื่อใด ทั้งนี้ เพราะเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้รับผิดชอบโครงการควรจะต้อง ทำการสรุปประเมินผล การฝึกอบรมและจัด จัดทำรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาถึงผลของการฝึกอบรม ส่วนผู้รับผิดชอบโครงการเองก็ต้องนำเอาผลการประเมินโครงการฝึกอบรมทั้งหมดมาเป็นข้อมูล ย้อนกลับหรือ Feedback ใช้พิจารณาประกอบ ในการจัด ฝึกอบรม หลักสูตรเช่นเดียวกันในครั้ง/ รุ่นถัดไปในขั้นตอนของการหาความจำเป็นใน การฝึกอบรมว่า ควรจะต้องมีการพัฒนา การปรับปรุงหลักสูตร การดำเนินการในการบริหารงานฝึกอบรมอย่างไรบ้าง เพื่อการฝึกอบรมเกิด สัมฤทธิ์ผลตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการเพิ่มขึ้น

ในการจัดฝึกอบรมแต่ละโครงการ ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมสามารถ ตรวจสอบว่า การดำเนินงานของตนเป็นการฝึกอบรมอย่างมีระบบหรือไม่ ได้ด้วยการตอบคำถามดังต่อไปนี้ให้ ได้ครบทุกข้อคือ

1. ทำไมจึงต้องจัดการฝึกอบรมแน่ใจแล้วใช่หรือไม่ ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นจะแก้ไขได้ ด้วยการฝึกอบรม
2. ใครเป็นกลุ่มบุคคลเป้าหมายและใครเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องบ้าง
3. จะฝึกอบรมไปเพื่ออะไรพฤติกรรมอะไรบ้างที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
4. จะฝึกอบรมในเรื่องอะไรบ้างหลักสูตรฝึกอบรมจะเป็นอย่างไร



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

32

5. จะฝึกอบรมอย่างไรมีความพร้อมในด้านใดบ้าง

6. ฝึกอบรมแล้วได้ผล หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือไม่

## 1.3 แนวคิดเรื่องการบริการ

### 1.3.1 ความหมายของการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

จินตนา บุญบงการ (2539 : 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การบริการเป็นสิ่งจับต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้ให้ความหมายของการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 ตัว คือ

S หมายถึง Smiling & sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E หมายถึง Early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R หมายถึง Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V หมายถึง Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่งานอย่างเสียไม่ได้

I หมายถึง Image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ ภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C หมายถึง Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E หมายถึง Enthusiasm ความกระตือรือร้นกระฉ่ง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2547 : 142) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 7) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

33

วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการโดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ(ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544 : 6) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย กิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546 : 15) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึงกิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถ หน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

นัตยาพร เสมอใจ (2547 : 14) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย กิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ

2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าให้การขายให้สินค้านั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา การให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548 : 14) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรม การปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

อนก สุวรรณบัณฑิต (2548 : 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2549 : 7) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

34

ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบ ทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำ การปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย – ส่งมอบสู่ผู้รับบริการเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้ แก่ผู้รับบริการอย่างทันที ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสแต่ต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย

## 1.3.2 การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจ ความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปีติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการมาใช้บริการขององค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการคือ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” ให้บริการตรงตามความต้องการ

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเจ้าพนักงานเวชสถิติต้องการให้แสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

35

2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นใจในคำพูดที่ผู้ให้บริการทักทาย ผู้ให้บริการสามารถใช้น้ำเสียง ท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการ
3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ หมายความว่าผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น การเอาใจใส่ต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มติดตอสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น
5. หากผู้ให้บริการใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิต พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญา ถ้าไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติตามสิ่งนั้นได้
6. ผู้ให้บริการสามารถแสดงความเป็นมิตรในในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด ไม่ว่าผู้ให้บริการผู้นั้นต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่
7. ผู้ให้บริการควรที่ช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าผู้ให้บริการสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่ก็ไม่ควรปิดความผิดให้พันตัวเองควรยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น
8. ผู้ให้บริการควรต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถ้าผู้ให้บริการมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกัน ไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากผู้ให้บริการคนใดคนหนึ่ง
9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2549 : 5)

### 1.3.3 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันทีงานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการจะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

36

งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง ในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

1. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการ จึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการ ได้ทั้งในแง่ดีและไม่

2. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจการบริการที่ผิดพลาด บกพร่อง ไม่สามารถเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

3. สร้างทัศนคติต่อบุคคลและองค์กรได้อย่างมากการบริการสามารถสร้างความรู้สึกรับหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการอย่างมากมาย ไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการ ที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

4. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานานการบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้วแต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาเป็นสิบ ๆ ปี

5. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใด ไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็ปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด ต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

6. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการฝึกฝนตนเองมาดี ก็ทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศในทางกลับกัน ถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็เท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดี คงเป็นไปได้ยาก

4. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพไม่ดี ดังเดิม อาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

## การปฏิบัติในการให้บริการ

1. ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะตะมัดตะเมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ ทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริ่งใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

37

2. ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

3. ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่ต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เสรีชิม เบื่อหน่าย หรือเซ็ง

## ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ ต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องขำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการ จะขาดตกบกพร่องไม่ได้ เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่คืออยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. ดำเนินการล่าช้า เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. ใช้กิริยา วาจาไม่เหมาะสมการให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดีแต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว ไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสมการให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ (จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, 2549 : 5)

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ความประทับใจกับผู้รับบริการ



ทุกคน ท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาคุณภาพ ทักษะที่ดีโดยเฉพาะ การมีจิตสำนึกในการบริการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

## 1.4 แนวคิดเรื่องสมรรถนะ

### 1.4.1 ความหมายของสมรรถนะ

ผู้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ ดังนี้

โบแยทซิท (Boyatzis. 1982 : 8) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะ พื้นฐาน ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ทักษะ จินตภาพส่วนตน บทบาททางสังคมหรือ องค์ความรู้ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่า/เหนือกว่าเกณฑ์ เป้าหมายที่กำหนดไว้

บูม และสเปโรต์ (Boam and Sparrow. 1992 : 12) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง หนึ่งๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ

สเปนเซอร์ และสเปนเซอร์ (Spencer and Spencer. 1993 : 3) ได้ให้ความหมายของ สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย อุดมโนทัศน์ ความรู้ และทักษะ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้เป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง/เป้าหมายที่กำหนดไว้

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2543 : 1) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถพฤติกรรมของบุคลากร ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่งกล่าวคือ ในการ ทำงานต้องรู้อะไร เมื่อมีความรู้/ข้อมูลแล้วเราต้องรู้อะไรจะทำงานนั้น ๆ อย่างไร ควรมีพฤติกรรม คุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่า คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้นเป็นอย่างไร

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543 : 1) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญด้านต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการงดเว้น การกระทำในกิจการใดๆ ให้ประสบความสำเร็จ/ล้มเหลว ความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน การปฏิบัติจนเป็นนิสัย

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2547 : 1) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายของ งานในตำแหน่งนั้นๆ สมรรถนะแต่ละตัวมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

39

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 : 2) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง สมรรถนะคือ คุณลักษณะ เชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ คุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่ง ได้ต้องมียุทธศาสตร์ประกอบของทั้งความรู้ทักษะ/ ความสามารถ คุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการ ที่ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น ต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น แล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการ ต้องการได้

จากความหมายของสมรรถนะดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้ บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้จะแสดง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

## 1.4.2 แนวคิดเรื่องสมรรถนะ

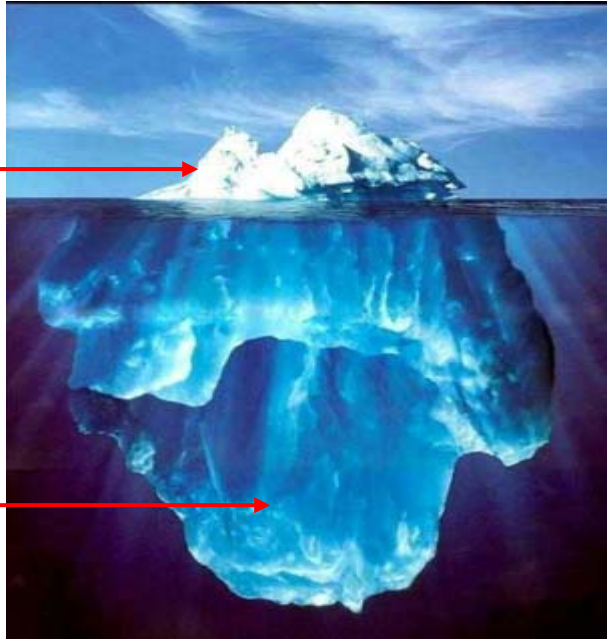
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน เกิดขึ้นในช่วงต้นของ ศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อดาวิด แมคเคลิแลน (David McClelland) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยก บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่า บุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ (จिरประภา อัครบวร, 2549 : 58) และในปี ค.ศ. 1973 ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence rather than Intelligence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) ดังภาพประกอบ 3



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

องค์ความรู้และ  
ทักษะต่าง ๆ

บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role)  
ภาพลักษณ์แห่งตน (Self-Image)  
ลักษณะนิสัย (Traits)  
แรงผลักดันเบื้องลึก (Motives)



ภาพประกอบ 3 แสดงแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)

ที่มา : ชูชัย สมितिไกร. 2550 : 29

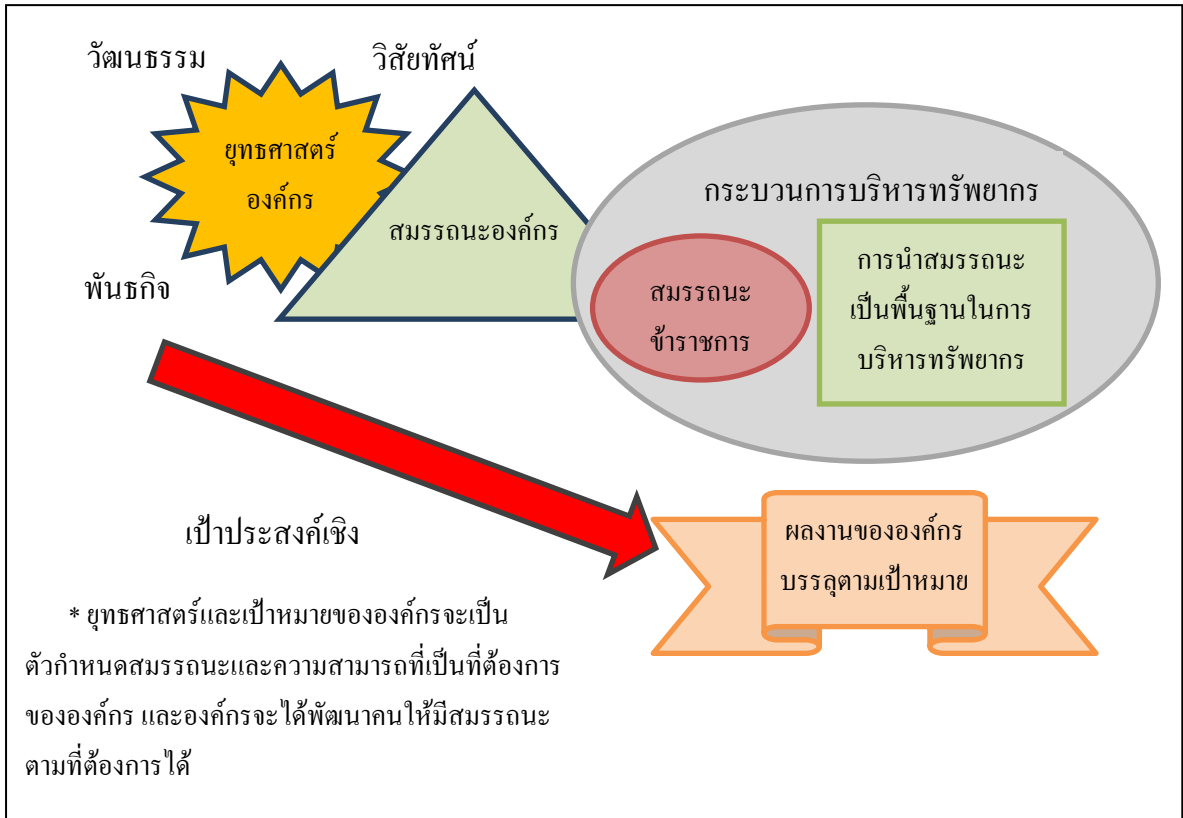
จากภาพที่ สามารถอธิบายได้ว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่าง ๆ ที่ได้เรียนมา และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่าง ๆ สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้นเป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจน วัดได้ยากกว่า เป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง คุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจ ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่าง ๆ ทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึก คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง บทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสม ทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้





## 1.4.3 กรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบสมรรถนะในองค์กร

กรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบสมรรถนะในองค์กรปรากฏ ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 กรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบสมรรถนะในองค์กร

ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. 2554 : ออนไลน์

ในการพัฒนาระบบสมรรถนะนั้นต้องมีกรอบแนวคิดพื้นฐาน ที่มาดั่งนั้น การกำหนดระบบสมรรถนะนั้นเราจะต้องกำหนดมาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยม วัฒนธรรม องค์กร หรือพฤติกรรมที่องค์กร คาดหวัง/ปรารถนาให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติ หลังจากนั้นจึงกำหนดสมรรถนะขององค์กร หรือทิศทาง เป้าหมาย ที่องค์กรต้องการบรรลุ เพื่อสร้างความแตกต่างหรือโดดเด่นกว่าองค์กรคู่แข่ง

เมื่อกำหนดสมรรถนะขององค์กรแล้ว ในขั้นตอนต่อมาต้องกำหนดสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก สมรรถนะตามสาย วิชาชีพ สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่ง ในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ

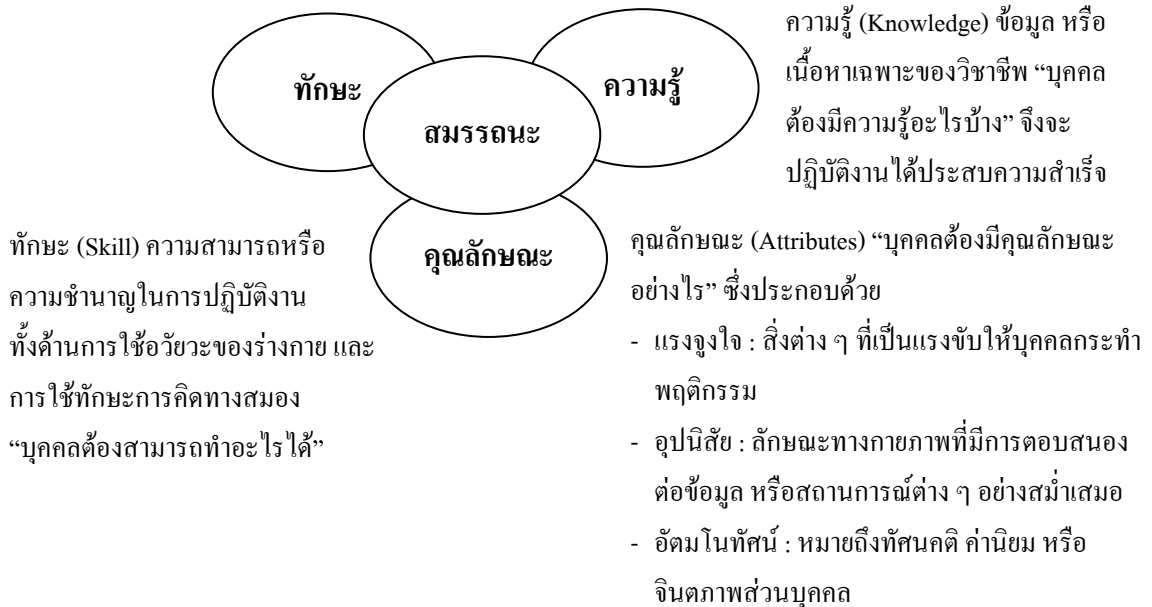


# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ขั้นสุดท้ายก็คือการนำระบบสมรรถนะไปเป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายค่าตอบแทน เป็นต้น เมื่อบุคลากรขององค์กรมีสมรรถนะสูงขึ้น ทำให้ปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จ สุดท้ายจะส่งผลให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จ

## 1.4.4 คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic or Attribute)

### คุณลักษณะพื้นฐาน



ภาพประกอบ 5 คุณลักษณะพื้นฐาน

ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. 2554 : ออนไลน์

คุณลักษณะพื้นฐานเป็นสมรรถนะของบุคคลซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวทางการกระทำพฤติกรรม การคิดโดยคุณลักษณะพื้นฐานเหล่านี้แผ่ขยายไปยังสถานการณ์อื่น ๆ และคงทนอยู่ภายในตัวบุคคลเป็นระยะเวลาพอสมควร กล่าวอย่างสั้น ๆ ก็คือ “บุคคลต้องมีคุณลักษณะอย่างไรบ้าง” คุณลักษณะพื้นฐานประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. 2554 : ออนไลน์)



1. แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่บุคคลคิดถึงหรือมีความต้องการ ซึ่งแรงจูงใจเป็นตัวผลักดันหรือแรงขับให้บุคคลกระทำพฤติกรรม ตัวกำหนดทิศทางทางเลือกในการกระทำพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมาย หลีกหนีจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ไม่พึงปรารถนาเช่น เมื่อบุคคลตั้งเป้าหมายที่ท้าทายจะทำให้เขามีความรับผิดชอบมีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อทำงานให้ดียิ่งๆขึ้นไป
2. อุปนิสัย เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาเพื่อตอบสนองข้อมูล สถานการณ์ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ อุปนิสัยเป็นสิ่งที่เกิดจากการศึกษา การอบรมเลี้ยงดู ประสบการณ์ การเรียนรู้ของบุคคล สมรรถนะด้านอุปนิสัย เช่น การควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะความกดดันความคิดริเริ่ม เป็นต้น
3. อัตมโนทัศน์ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อาจรวมถึงทัศนคติ ค่านิยม จินตภาพส่วนบุคคล เป็นต้น
4. บทบาททางสังคม หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้ผู้อื่นในสังคม เห็นว่าตนมีบทบาทต่อสังคมอย่างไรบ้าง เช่น การเป็นผู้นำทีมงาน ความมีจริยธรรม เป็นต้น
5. ความรู้ หมายถึง ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจในหลักการแนวคิดต่าง ๆ ที่ บุคคลจำเป็นต้องมีในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ กล่าวอย่างสั้น ๆ ก็คือ “บุคคลต้องมีความรู้อะไรบ้าง” เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลต้องมีความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารทรัพยากรบุคคล ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน เป็นต้น
6. ทักษะ หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านใช้วัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย การใช้สมองเพื่อคิดสิ่งต่าง ๆ กล่าวอย่างสั้น ๆ คือ “บุคคลต้องทำอะไรได้บ้าง” เช่น อายุแพทย์ต้องมีสมรรถนะ “ความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคด้านอายุรศาสตร์” จิตแพทย์ต้องมีสมรรถนะ “ความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยและรักษาผู้ป่วยจิตเวชและสารเสพติด” เป็นต้น

#### 1.4.5 สมรรถนะในการทำงาน

ระบบสมรรถนะในการทำงานเป็นเครื่องมือบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารทุกระดับสามารถนำมาใช้ในการสรรหา รักษา พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถและบุคลิกลักษณะเฉพาะตรงตามที่ ตำแหน่งกำหนดเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ตามผลตามที่คาดหวังไว้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. 2554 : ออนไลน์)

สมรรถนะในการทำงาน หมายถึง ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะของบุคคลที่จำเป็นต้องมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

44

1. ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ถ้าไม่มีความรู้ พนักงานก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ความรู้นี้มักจะได้จากการศึกษาอบรมสัมมนา รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ที่มีความรู้ในด้านนั้นๆ
2. ทักษะ หมายถึง ทักษะ ความสามารถเฉพาะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ถ้าไม่มีทักษะแล้ว ก็ยากที่จะทำให้พนักงานทำงานให้มีผลงานออกมาดีและตามเป้าหมายที่กำหนด ไว้ได้ ทักษะนี้มักจะได้มาจากการฝึกฝน หรือกระทำซ้ำๆอย่างต่อเนื่อง จนทำให้เกิดความชำนาญในสิ่งนั้น
3. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะ ความคิดทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจ ความต้องการส่วนตัวของบุคคล คุณลักษณะเป็นสิ่งที่ติดตัวและเปลี่ยนแปลงได้ไม่ถาวร คุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่มักจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานและทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

## ประเภทของสมรรถนะในการทำงาน

สมรรถนะในการทำงานแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มด้วยกันคือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency : CC) หมายถึงทักษะ และคุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีเป็นพื้นฐานที่จะนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ซึ่งสมรรถนะหลักประกอบไปด้วย
  - 1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์
  - 1.2 บริการที่ดี
  - 1.3 ความร่วมแรงร่วมใจ
  - 1.4 จริยธรรม
2. สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional competency) หมายถึง ความรู้ทักษะและคุณลักษณะที่บุคลากรจำเป็นต้องมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ประกอบไปด้วย
  - 2.1 รหัส ชื่อสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่
  - 2.2 การวิเคราะห์
  - 2.3 การมองภาพองค์กรรวม
  - 2.4 การสืบเสาะหาข้อมูล
  - 2.5 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม
  - 2.6 ความเข้าใจผู้อื่น
  - 2.7 การดำเนินการเชิงรุก
  - 2.8 ความถูกต้องของงาน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

45

- 2.9 ความมั่นใจของตนเอง
- 2.10 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน
- 2.11 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
- 2.12 สุนทรียภาพทางศิลปะ
- 2.13 การประสานงาน
- 2.14 การวางแผน
- 2.15 การติดตามงาน
- 2.16 การเจรจาต่อรอง
- 2.17 การแก้ปัญหา
- 2.18 การให้คำปรึกษา
- 2.19 การบริหารงานวิจัย
- 2.20 การบริหารโครงการ
- 2.21 การบริหารงบประมาณ
- 2.22 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ
- 2.23 ความสามารถในการใช้อุปกรณ์
- 2.24 ความสามารถในการจัดทำเอกสาร

3. สมรรถนะด้านการบริหาร (Management competency) หมายถึง ความรู้ทักษะคุณลักษณะด้านการบริหารจัดการที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่มีหน้าที่ในระดับจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายวางไว้ ซึ่งสมรรถนะด้านการบริหารประกอบไปด้วย

- 3.1 วิสัยทัศน์
- 3.2 การบริหารการเปลี่ยนแปลง
- 3.3 การให้อำนาจผู้อื่น
- 3.4 การบริหารผลการปฏิบัติงาน
- 3.5 การพัฒนาศักยภาพคน

4. ความรู้ตามสายงาน (Job competency) หมายถึง ความรู้เฉพาะสายงานที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายวางไว้ ซึ่งความรู้ตามสายงานประกอบไปด้วย

- 4.1 ความรู้ด้านงานทรัพยากรบุคคล
- 4.2 การบริหารด้านงานสารสนเทศ
- 4.3 ความรู้ด้านงานบัญชี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

46

## การประเมินสมรรถนะ (Competency assessment)

การประเมินสมรรถนะ (Competency assessment) หมายถึง กระบวนการในการประเมินความรู้ ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในขณะนั้นเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในตำแหน่งงานนั้นๆ ว่าได้ตามที่คาดหวังหรือมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใดการประเมินสมรรถนะควรมีลักษณะ ดังนี้

1. ประเมินอย่างเป็นระบบ
2. มีวัตถุประสงค์ในการประเมินอย่างชัดเจน
3. เป็นกระบวนการที่สามารถวัดประเมินได้
4. เครื่องมือมีความเที่ยงและความเชื่อถือได้

## การประเมินสมรรถนะในการทำงานและกำหนดแผนพัฒนารายบุคคล

### วัตถุประสงค์ของการประเมินสมรรถนะในการทำงาน

1. เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรและเพื่อใช้ในการปรับปรุงงาน
2. เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. เพื่อให้เห็นภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบและพัฒนาบุคลากร
4. เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานร่วมกันของบุคลากรเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และร่วมกันพัฒนาองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย
5. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบประจำปีของพนักงาน

### ผู้รับผิดชอบในการประเมินสมรรถนะ

ในการประเมินสมรรถนะ องค์กรจะต้องพิจารณาว่าจะให้ใครเป็นผู้ประเมินสมรรถนะนั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ความพร้อม และวัฒนธรรมขององค์กร เป็นต้น ผู้ที่สามารถประเมินสมรรถนะได้ มีดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น
2. ผู้ใต้บังคับบัญชา
3. เพื่อนร่วมงาน
4. ประเมินตนเอง
5. ประเมินโดยลูกค้า
6. ประเมินโดยคณะกรรมการ

การประเมินระบบสมรรถนะ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้วัดระดับความสามารถที่มีอยู่จริงของบุคลากร เปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในแต่ละตำแหน่งงาน ทั้งนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

47

การประเมินของแต่ละองค์กรนั้น อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการนำระบบสมรรถนะมาใช้ ความพร้อมของบุคลากร ตลอดจนทรัพยากรและเวลาวิธีการประเมิน ระบบสมรรถนะอาจแบ่งได้หลายรูปแบบ ดังนี้

1. การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาฝ่ายเดียวเพราะเชื่อว่าผู้บังคับบัญชา รู้จักผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด ต้องรับผิดชอบการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อจำกัดคือผู้บังคับบัญชาอาจไม่เห็นพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา การประเมินจากผู้บังคับบัญชา โดดเดี่ยวแต่เพียงฝ่ายเดียวอาจไม่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน อาจมีความเอนเอียงหรืออคติกับลูกน้องบางคนได้

2. การประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชา เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่ได้รับค่านิยมมากที่สุด เพราะเปิดโอกาสให้ทั้งผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาร่วมกันประเมิน มีการพูดคุย ปรึกษาหารือและตกลงร่วมกัน วิธีนี้ทำได้ง่ายประหยัด ค่าใช้จ่าย แต่ข้อจำกัดคือ บางครั้งผลการประเมินที่พนักงานประเมินกับผู้บังคับบัญชาอาจมีผลประเมินไม่ตรงกัน ทำให้ตกลงกันไม่ได้ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งวิธีแก้ไข คือพนักงาน และผู้บังคับบัญชาต้องบันทึกพฤติกรรมระหว่างช่วงเวลาการประเมินไว้ให้ชัดเจน นำมาใช้ประกอบในช่วงการสรุประดับสมรรถนะร่วมกัน การประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชา มีขั้นตอน ดังนี้

2.1 ตัวบุคลากรประเมินสมรรถนะของตนเอง

2.2 ผู้บังคับบัญชาประเมินสมรรถนะของบุคลากรที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 ปรึกษาหารือและสรุป โดยความเห็นร่วมของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4 คณะกรรมการบุคคลของแต่ละ หน่วยงาน/องค์กร ให้ความเห็นชอบผลการประเมิน

2.5 ผู้บังคับบัญชา และฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละหน่วยงาน/องค์กรให้การดูแล

พัฒนาบุคลากร ให้มีสมรรถนะตามความคาดหวังขององค์กร

ข้อจำกัดของวิธีนี้ก็คือ การประเมินตนเอง ผู้ประเมินมักจะประเมินตนเองสูงกว่าความเป็นจริง หรือสูงกว่าที่ผู้บังคับบัญชาประเมินให้ ผู้บังคับบัญชาประเมินสมรรถนะของลูกน้องต่ำกว่าความเป็นจริง มีความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อมาปรึกษาหารือสรุปร่วมกัน

ผู้บังคับบัญชา แนวทางแก้ไขคือ ผู้บังคับบัญชาจะต้องบันทึกพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ใต้บังคับบัญชา ในช่วงประเมินไว้เป็นหลักฐานขณะเดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็ต้องบันทึกพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสมรรถนะของตนไว้เป็นหลักฐานเช่นเดียวกัน นำมาใช้ยืนยันในช่วงปรึกษาหารือและ สรุปสมรรถนะร่วมกันนอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาก็ควรมีทักษะในการให้คำปรึกษาที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา



3. การประเมินโดยใช้แบบทดสอบ เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะโดยใช้แบบทดสอบ วัดความรู้หรือทักษะตามสมรรถนะที่กำหนด เช่นแบบ ปรนัย เลือกตอบ แบบอัตนัยโดยให้ผู้เข้าทดสอบเขียนอธิบายคำตอบ แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไปแบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะเช่น Spatial Ability หรือความเข้าใจด้านเครื่องยนต์กลไก และแบบทดสอบที่วัดทักษะ หรือความสามารถทางด้านร่างกาย เป็นต้น

4. การประเมินพฤติกรรมจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สำคัญ ๆ เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งเน้นให้ผู้ประเมินพฤติกรรมบันทึกพฤติกรรมหลัก ๆ จากเหตุการณ์ สถานการณ์ที่ผู้ถูกประเมินแสดงพฤติกรรม นำมาเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะ ที่คาดหวังว่าสูงหรือต่ำกว่า

5. การเขียนเรียงความเป็นวิธีการประเมินที่ง่ายที่สุด โดยให้ผู้ถูกประเมินเขียนบรรยายผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาว่า ตนใช้ความรู้ ทักษะ พฤติกรรมอะไรบ้าง หลังจากนั้นผู้ประเมินจะวิเคราะห์พฤติกรรมจากเรียงความว่าผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะอยู่ระดับใด

6. ประเมินโดยการสัมภาษณ์เป็นเทคนิคที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินทำการสัมภาษณ์ผู้ได้บังคับบัญชาตามสมรรถนะที่กำหนด และประเมินว่าเขามีสมรรถนะอยู่ระดับใด การใช้เทคนิคนี้มีข้อจำกัด คือต้องใช้เวลามาก ในกรณีที่มีผู้ได้บังคับบัญชามากต้องเสียเวลามาก วิธีการนี้เหมาะสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อเลื่อนตำแหน่งงาน หรือสัมภาษณ์คนเข้าทำงาน เป็นต้น

7. การประเมินโดยใช้แบบสอบถามเป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่สร้างแบบประเมินโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งแบบประเมินพฤติกรรมนี้สร้างได้หลายแบบ แบบที่นิยมกันแพร่หลายได้แก่แบบประเมินที่ใช้ความถี่หรือปริมาณกำหนดระดับ

8. การประเมินจากพฤติกรรมการปฏิบัติงาน เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งประเมินพฤติกรรมหลักที่คาดหวังในสมรรถนะตัวนั้นๆ โดยแบ่งช่วงการให้คะแนนของแต่ละพฤติกรรมที่แสดงออก ระหว่าง 1-9 ซึ่งตามแนวคิดลงมา สำหรับผู้ประเมินอาจเป็นได้ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานผู้ได้บังคับบัญชา หรือร่วมกันทั้ง 3 ฝ่ายเพื่อประเมินสมรรถนะของบุคลากร

9. ประเมินแบบสามร้อยหกสิบองศาการประเมินสมรรถนะแบบ 360 เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามหรือแบบประเมินจากพฤติกรรมปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกประเมินเป็นผู้ ประเมินสมรรถนะ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้า เป็นต้น และเมื่อทุกคนประเมิน เสร็จแล้วก็หาข้อสรุปว่าผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะอยู่ในระดับใด ข้อดีของการประเมินแบบนี้ก็คือการ ประเมิน โดยบุคคลหลายคนหลายระดับทำให้มีหลายมุมมอง ลดอคติ





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

49

จากการประเมินโดยบุคคลคนเดียว ข้อจำกัดคือ มีภาระเอกสารจำนวนมาก บางครั้งผู้ประเมินมีความเกรงใจทำให้ประเมินสูงกว่าความเป็นจริง เกิดพฤติกรรมฮั้วซึ่งกันและกัน เป็นต้น

10. การประเมินแบบศูนย์ทดสอบ เป็นเทคนิคการประเมินที่ใช้เทคนิคหลายๆวิธีร่วมกัน และใช้บุคคลหลายคนร่วมกันประเมิน เช่น แบบสอบถาม การสังเกตพฤติกรรมการสัมภาษณ์ การทดสอบ การใช้แบบวัดทางจิตวิทยา กรณีศึกษา เป็นต้น ข้อดีของการประเมินแบบนี้ คือ ผลการประเมินมีความเที่ยง ความเชื่อถือได้สูงเพราะใช้เทคนิคหลายๆวิธีร่วมกัน ใช้คนหลายคนช่วยกันประเมิน ส่วนข้อจำกัดก็คือน่าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ใช้เวลามาก เป็นต้น

## ขั้นตอนการกำหนดและพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency development model)

การกำหนดและพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กร ทำได้หลายวิธี เช่น ว่าจ้างที่ปรึกษาให้มาช่วยดำเนินการจัดทำระบบสมรรถนะ หรือแต่งตั้งคณะทำงานภายในขึ้นมาศึกษาร่วมกันพัฒนาก็ได้ ซึ่งแต่ละวิธีก็มีข้อจำกัดแตกต่างกัน ในที่นี้จะขอเสนอขั้นตอนการกำหนด พัฒนาระบบสมรรถนะที่เป็นรูปธรรม คิดว่ามีประสิทธิผล จึงขอเสนอขั้นตอนการพัฒนาระบบสมรรถนะ ดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1 : การเปิดตัวโครงการพัฒนาระบบสมรรถนะ

เริ่มด้วยขั้นตอนการเปิดตัวโครงการพัฒนาระบบสมรรถนะ ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญมาก โดยองค์กรควรเชิญทีมงานที่ปรึกษาหรือวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบสมรรถนะ มาเป็นวิทยากรเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดของระบบสมรรถนะ แผนการดำเนินงานของโครงการ แก่ผู้บริหารระดับต้น-สูง วัตถุประสงค์ของขั้นตอนนี้เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสมรรถนะความสำคัญ และประโยชน์ รวมทั้งแผนการดำเนินงานของโครงการ และคาดหวังว่าผู้บริหารทุกท่าน ไปถ่ายทอดความรู้ต่อให้กับผู้ได้บังคับบัญชารับทราบสามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยในเบื้องต้นได้ รวมทั้งสามารถให้ความเห็น/ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาระบบสมรรถนะได้อย่างถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์กลุ่มเป้าหมายควรเป็นผู้บริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย รองผู้อำนวยการ/รองคณบดี จนถึงผู้บริหารระดับสูง และคณะทำงานพัฒนาระบบสมรรถนะ เป็นต้น

### ขั้นตอนที่ 2 : ศึกษารวบรวมข้อมูลปัจจุบันขององค์กร

ทีมที่ปรึกษาและคณะทำงานฯ ศึกษารวบรวมข้อมูลปัจจุบันขององค์กรเกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การบริหารงาน วัฒนธรรมองค์กร ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล สมรรถนะที่ผู้บริหารคาดหวังจากบุคลากร ข้อมูลทั่ว ๆ ไป โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร คู่มือ Website สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงการใช้แบบสอบถามกับบุคลากรระดับต่าง ๆ ขององค์กร รวมทั้งศึกษาระบบสมรรถนะจากสถาบันองค์กรคู่แข่ง องค์กรที่มีโครงสร้างภารกิจดำเนินการดำเนินงาน คล้ายคลึง/ใกล้เคียงกับองค์กรของเรา เพื่อนำมาวิเคราะห์และเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษาและ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

50

กำหนดสมรรถนะของบุคลากรให้ถูกต้อง เหมาะสม และท้าทายมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรต่าง ๆ

## ขั้นตอนที่ 3 : การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะ

ในขั้นตอนนี้ควรมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กรเชิญผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่หัวหน้า/ผู้อำนวยการ/คณบดี ขึ้นไปมาร่วมกำหนดสมรรถนะขององค์กรและค้นหาสมรรถนะหลักทั้งนี้เพราะผู้บริหารระดับสูงจะทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ทิศทางนโยบาย เป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ อย่างดี จึงกำหนดสมรรถนะขององค์กรได้ชัดเจนตรงประเด็นมากกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ เมื่อกำหนดสมรรถนะขององค์กรและสมรรถนะ หลักเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนที่ไปก็ควรกำหนดสมรรถนะตามสายวิชาชีพ ทั้งสมรรถนะร่วม และสมรรถนะเฉพาะทางของแต่ละสายวิชาชีพ โดยกลุ่มเป้าหมายควรเป็น Key Persons ที่เป็นตัวแทนจากสายวิชาชีพต่าง ๆ

## ขั้นตอนที่ 4 : การให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะ

หลังจากจบการประชุมเชิงปฏิบัติการแล้ว คณะที่ปรึกษา/วิทยากร ควรมอบหมายให้คณะทำงานแต่ละสายวิชาชีพกลับไปปรับปรุง และพัฒนาสมรรถนะตามสายวิชาชีพของตนเอง ประมาณ 1-2 สัปดาห์เพื่อเตรียมกลับมาร่วมพัฒนา กับทีมที่ปรึกษา/วิทยากร หลังจากนั้นคณะที่ปรึกษา/วิทยากรควรให้คำปรึกษา ชี้แนะ การพัฒนาสมรรถนะในแต่ละวิชาชีพให้ถูกต้อง มีความสมบูรณ์มากขึ้นพร้อมกับการเทียบสมรรถนะตามสายวิชาชีพกับตำแหน่งงาน

## ขั้นตอนที่ 5 : การรวบรวมและจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ

คณะที่ปรึกษาและกระทำงานพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กร ร่วมกันทบทวนสมรรถนะหลักขององค์กร การจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะแต่ละตัว (คำอธิบายรายละเอียดพฤติกรรมเพิ่มเติม วิธีการประเมินผลแนวทางการพัฒนา) จัดทำการเทียบสมรรถนะหลักกับตำแหน่งงาน โดยพิจารณาว่าแต่ละตำแหน่งควรมีระดับ ความสามารถมาตรฐานอยู่ในระดับใด คณะที่ปรึกษาฯรวบรวมสมรรถนะทั้งหมดและจัดทำคู่มือ พจนานุกรมสมรรถนะขององค์กร เพื่อจัดเป็นหมวดหมู่สมรรถนะและใช้เป็นมาตรฐานกลางเผยแพร่ให้บุคลากรทุกหน่วยงานรับทราบ ตลอดจนขออนุมัติใช้ระบบสมรรถนะขององค์กร จากผู้บริหารระดับสูง

## ขั้นตอนที่ 6 : การสื่อสารและการประเมินสมรรถนะข้าราชการ

ขั้นตอนนี้เป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าขั้นตอนที่กล่าวคือเมื่อพัฒนาระบบสมรรถนะเสร็จแล้วจะต้องทำการสื่อสารหรือถ่ายทอดระบบสมรรถนะให้กับบุคลากรทุกคนรับทราบรายละเอียดของระบบสมรรถนะ ตั้งแต่แนวคิดหลักการประโยชน์ของสมรรถนะ ขั้นตอนการพัฒนา พจนานุกรมสมรรถนะ วิธีการประเมินสมรรถนะ และนโยบายการนำ ระบบสมรรถนะ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

51

ไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ เห็นประโยชน์ ความร่วมมือในการนำไปใช้ในการวัดประเมิน พัฒนาสมรรถนะของตนเอง เมื่อสื่อสารให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจแล้วก็ทำการประเมินสมรรถนะบุคลากรเป็นรายบุคคล และจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร ตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะ

## สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการกำหนดสมรรถนะ

1. การกำหนดสมรรถนะนั้นเราต้องมุ่งที่อนาคต มิใช่เครื่องมือที่ความสำเร็จจากอดีต
  2. ควรศึกษาและวิเคราะห์ห้องค์กรก่อน ควรนำจุดอ่อนขององค์กรมากำหนดเป็นสมรรถนะ สิ่งที่เป็นจุดแข็งก็ควรนำมากำหนดเช่นเดียวกันเพื่อเสริมและรักษาจุดแข็งให้คงอยู่
  3. การกำหนดสมรรถนะต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรม องค์กรภารกิจ ลักษณะงานขององค์กร
  4. สมรรถนะที่กำหนดขึ้นมานั้นต้องไม่ยากเกินไปหรือยากเกินไป ต้องมีลักษณะที่ทำให้ความสามารถของบุคลากรให้ทำพฤติกรรมนั้นๆ
  5. ต้องกำหนดสมรรถนะและตัวชี้วัดพฤติกรรมต้องแสดงพฤติกรรมหรือความสามารถที่สูงกว่า/โดดเด่นกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
  6. บุคลากรควรมีส่วนร่วมในการกำหนดสมรรถนะเพื่อให้เกิด ความรู้สึกเป็นเจ้าของ
  7. สมรรถนะที่กำหนดขึ้นมาแล้วควรปรับปรุงและพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- ประโยชน์ของการนำระบบสมรรถนะไปใช้ภายในองค์กร**

การนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรมีประโยชน์ต่อบุคลากร ผู้บริหาร หน่วยงาน ผู้บริหารระดับสูง และฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้

## บุคลากร

1. ช่วยให้บุคลากรทราบถึงระดับสมรรถนะของตนเอง (ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ) ว่าอยู่ในระดับใดมีจุดแข็งจุดอ่อนในเรื่องใดบ้างและจะต้องพัฒนาสมรรถนะ ในเรื่องใดบ้าง
2. ช่วยให้บุคลากรทราบกรอบพฤติกรรมมาตรฐาน พฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังให้ตนแสดงพฤติกรรมในตำแหน่งนั้นอย่างไรบ้าง สามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลด้านความรู้ ทักษะ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน เป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร
3. ช่วยให้พนักงานทราบถึงเส้นทางความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายวิชาชีพของตนเอง แนวทางการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

52

## ผู้บริหารระดับหน่วยงาน

1. ช่วยให้ผู้บริหารระดับหน่วยงานทราบถึงสมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ) ที่บุคลากรในหน่วยงานของตนเองจำเป็นต้องมีเพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นประสบความสำเร็จ
2. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตน เป็นรายบุคคล
3. ใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาสรรหา คัดเลือกบุคลากรของหน่วยงาน ให้ตรงกับคุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้นๆ

## ผู้บริหารระดับสูง

1. สามารถเชื่อมโยงหรือแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร ยุทธศาสตร์ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างชัดเจน
2. ใช้สมรรถนะเป็นตัวผลักดัน ให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร ยุทธศาสตร์ขององค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน
3. ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็ง จุดอ่อนในศักยภาพของบุคลากรในองค์กร สามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
4. สามารถนำไปใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเป็นระบบชัดเจน

## ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

1. เห็นภาพรวมของสมรรถนะองค์กร สมรรถนะหลัก สมรรถนะตามกลุ่มงาน/สายวิชาชีพของบุคลากรทุกตำแหน่งงาน
2. สามารถวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร ได้ตรงตามความต้องการของบุคลากรและหน่วย
3. นำไปใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร อาทิเช่น การสรรหา และคัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง การพัฒนาความก้าวหน้า ในสายอาชีพ การดูแลรักษาบุคลากร การจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

## 1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 1.5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

อรรถิพนธ์ บุนนาค และ อัจฉรา เอ็นซ์ (2538 : 53) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการนั้น ๆ ซึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการทางการแพทย์นั้น สรุปเป็นแนวคิดในด้านขอบเขต วิธีวัดความพึงพอใจ 2 ประเภท คือ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

53

1. ความพึงพอใจโดยทั่วไป ได้แก่ ความพึงพอใจต่อบุคลากร และระบบการให้บริการทางการแพทย์
2. ความพึงพอใจเฉพาะด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจประสบการณ์ในด้านต่างๆ ที่ผู้ป่วยไปใช้อยู่เป็นประจำ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 122) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

อนเนก สุวรรณบัณฑิต (2548 : 171) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง แสดงออกถึงความรู้สึกที่มีต่องาน ประเมินได้จากความแตกต่างของปริมาณผลตอบแทนที่ได้ออกกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ หากบุคคลได้รับผลตอบแทนมากกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดเป็นความพึงพอใจในงานแต่หากว่าผลตอบแทนที่ได้มีค่าน้อยกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ ก็จะเกิดเป็นความไม่พึงพอใจในงานขึ้นแทนที่

พิบูล ทิปะपाल (2551 : 30 – 31) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความพึงพอใจหรือผิดหวังอันเป็นผลเนื่องมาจากการเปรียบเทียบผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ ตามที่ลูกค้าได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมี 3 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าจะรู้สึก “ไม่พอใจ”
2. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าก็จะรู้สึก “พอใจ”
3. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ดีเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าจะรู้สึก “ยิ่งพอใจมาก” หรือ “รู้สึกประทับใจ”

จากความหมายของความพึงพอใจ ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคล หรือความต้องการที่จะได้บรรลุเป้าหมาย ภาวะของการมีอารมณ์ที่มีผลเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะใช้ หรือได้รับสินค้าและบริการนั้นๆ เป็นพฤติกรรมออกมาว่า มีความสุข มีความพอใจและไม่พอใจ สังเกตได้จากสายตา คำพูด และ การแสดงออก

## 1.5.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ทฤษฎีปัจจัยคู่ของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory)

เฮร์สเบิร์ก (Herzberg) และคณะได้ทำการศึกษาเพื่อหาคำตอบว่า ประสบการณ์ จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีเป็นพิเศษ ความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

54

แบบนี้ไปไปในทางบวกและทางลบ ซึ่งคำตอบที่ได้จากการศึกษาถูกเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของตนเองนั้นมีบุคคลอื่นรับรู้ และได้รับการยอมรับ
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่าการที่ทำงานนั้น มีความ น่าสนใจ
4. ความรับผิดชอบ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกที่ตนเองมีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบ ทั้งต่อตนเองและต่องาน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิด ความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา วาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมี ความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
4. สถานะของอาชีพ อาชีพหมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี
5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ



7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่อย่างไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายให้มีความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น (Motivators) และ “การบำรุงรักษา“ (Hygiene) ซึ่ง 2 ปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของ งานเป็นอย่างดี ซึ่งผู้บริหารองค์กร ควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน (ธรรมรัตน์ สิงห์ศรี. 2549 : 16-17)

### 1.5.3 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ ทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมาย มาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหวังที่จะสร้างผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่สำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดี จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อนจากนั้นสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน ตัวอย่าง เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการความรู้ความสามารถในการให้บริการ บุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพ ความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานเป็นสิ่งที่นำไปสู่



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

56

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สุดท้ายจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ จะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย คุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่าง ๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึง ให้ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อยๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ อาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทুমเท สร้างสรรค์ ส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น งานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมาก มีบุคลากรที่มีทักษะ ความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ สุดท้ายส่งผลกระทบต่อลักษณะการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นไป (อนเนก สุวรรณบัณฑิต, 2548 : 172)

## 1.5.4 ปัจจัยของความพึงพอใจในบริการ

บุษกร พงษ์ชวลิต (2541 : 31) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ. 1970 โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพ จำนวน 4,966 คน พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการต่อมาในปี ค.ศ. 1971 ยังได้ชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน 6 ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ซึ่งจำแนกเป็น
  - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
  - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ
  - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งจำแนกออกเป็น





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

57

2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้  
ทุกประเภทตามความต้องการ

2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย อันได้แก่ ด้านร่างกายและจิตใจ

2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา

3. ความพึงพอใจต่ออัยยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัยยาศัย  
ท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้บริการ แสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย เช่นการปฏิบัติตนของผู้ป่วย การใช้จ่าย  
เป็นต้น

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วย  
ได้รับในทัศนระของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับ  
การรักษาความเจ็บป่วย

กุลนดา โชติมุกตะ (2538 : 50-51) อธิบายถึง กลุ่มเหตุปัจจัยของความพึงพอใจตาม  
องค์ประกอบของการให้บริการซึ่งมีความครอบคลุมงานบริการสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของ  
อเคย์ และ แอนเคอร์เซน ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายและความมากน้อย  
ของเงื่อนไขบัตรประกันสุขภาพที่จะทำให้เกิดสิทธิในการขอรับบริการ

1.2 ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ หมายถึง ปริมาณของบริการที่ให้นั้นครอบคลุม  
พื้นที่และกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ หมายถึง ผลลัพธ์ของ  
การบริการที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าหรือประโยชน์  
ต่อผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

1.4 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ หมายถึง ความดีขึ้นในด้านปริมาณ  
หรือคุณภาพของระบบการให้บริการ เปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา

2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายในการมาขอรับ  
บริการความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

58

ความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา เช่น ขั้นตอนการติดต่อ ขั้นตอนการรอรับการรักษาพยาบาล

2.2 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้

2.3 ความมีคุณภาพบริการ หมายถึง อันตรายที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการหรือผลลัพธ์ของบริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่บริการ เช่น การกตัญญูในการให้บริการนั้นๆ

3.2 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียง เช่น การให้บริการต่อผู้มีสิทธิในบัตรประกันสุขภาพทุกคนเหมือนกัน

3.3 การมีบุคลิก ท่าที มารยาทในการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส หรือ เบิ่งดีใจ

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจใจได้ความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ เช่น การเรียกเก็บเงินเพิ่มจากผู้รับบริการที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในส่วนที่ต้องให้การรักษาพยาบาลโดยไม่คิดมูลค่า

วิภา ตูรงค์พิศิษฐ์กุล (2525 : 20-31) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ดังนี้

ลักษณะของผู้รับบริการเป็นปัจจัยทางด้านสังคมและประชากร ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความต้องการในบริการของผู้รับบริการ สะท้อนให้เห็นถึงความเข้าใจเกี่ยวกับความเจ็บป่วยและความต้องการบริการรักษาพยาบาลและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการเข้ารับการรักษาพยาบาลตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่สถานบริการกำหนด เช่น การทำบัตร การตรวจโรค การซื้อยา เป็นต้น

1. ปัจจัยลักษณะของผู้รับบริการ ได้แก่

1.1 เพศ ที่ต่างกันใช้บริการทางการแพทย์ที่ต่างกัน เพราะการใช้บริการทางการแพทย์ มีหลายด้าน ในวัยเด็ก เพศหญิงและเพศชายจะใช้บริการทางการแพทย์คล้าย ๆ กันในกลุ่มอายุ ที่สูงขึ้น ผู้หญิงจะใช้บริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ชาย

1.2 อายุ เป็นสิ่งกำหนดวัยของมนุษย์ ซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพจิตใจ อารมณ์ ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละวัยมีความคาดหวังจากการรับบริการในสถานพยาบาลแตกต่างกันไปด้วย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

59

1.3 สถานภาพสมรสที่ต่างกันใช้บริการทางการแพทย์ ต่างกันเพราะการใช้บริการทางการแพทย์มีหลายด้าน ผู้หญิงที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะใช้บริการทางการแพทย์ที่ต่างกัน

1.4 ระดับการศึกษา การศึกษามีผลต่อความต้องการบริการทางการแพทย์

1.5 อาชีพ มีผลต่อความต้องการบริการทางการแพทย์

1.6 รายได้ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะเข้าใจว่าการป้องกันสุขภาพไว้ตั้งแต่เริ่มต้น มีผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลลดลง

1.7 ถิ่นที่อยู่อาศัย ความต้องการบริการสุขภาพในบางครั้งขึ้นอยู่กับสภาพที่อยู่อาศัย ผู้ป่วยที่มารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลจะมาจากหลายแห่ง

## 2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริการ ได้แก่

2.1 ประสบการณ์ที่ใช้บริการ (จำนวนครั้ง ที่มาใช้บริการ) ผู้ที่เคยมาใช้บริการของสถานบริการจะทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความคาดหวังและความพึงพอใจ

2.2 การใช้เวลาในการรอคอย เนื่องจาก การให้บริการของโรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกมีความสับสนวุ่นวาย และต้องใช้เวลามาก ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และอารมณ์หงุดหงิดได้ง่าย

2.3 การใช้เวลาเดินทางมารับบริการของผู้ป่วยมีผลกระทบมากต่อความพึงพอใจ

### 1.5.5 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24-25) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้านคือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่บริการลูกค้า นอกจากนี้จะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบสุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำด้วยสมาธิ

2. การให้บริการอย่างเพียงพอโดยคำนึงถึงคนที่เหมาะสม และเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เมื่อมิให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป

3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์ วิทยุติ คุณวุฒิ เป็นบริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิวเอาเปรียบ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

60

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการบริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงาน ให้บริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้ บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช่อารมณ์ที่ส่งผลเสียต่อความรู้สึกกับผู้ใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่าง ในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สถานที่ตั้งมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินมีสถานที่ จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

อรสา ถิ่นจอม (2538 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การที่บุคคล มีการประเมินผลการให้บริการต่าง ๆ ในทางบวก สรุปความพึงพอใจจากแนวคิดข้างต้น ซึ่งเป็น ความพึงพอใจจากการบริการทั้งองค์กรของรัฐและเอกชนในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุป ความพอใจต่อการบริการคือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากได้รับการให้บริการของ พนักงานที่เกิดจากความพึงพอใจด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ

1. ด้านพนักงานว่าพนักงานมีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการลูกค้าทุกระดับเท่าเทียมกัน บุคลิกภาพของพนักงานในการให้บริการ

2. ด้านความสะดวกการให้บริการ มีการตอบปัญหาข้อสงสัยหรือแก้ไขปัญหา และความเพียงพอของพนักงานที่จัดไว้สำหรับให้

3. ด้านสถานที่ มีความสะดวกของสถานที่จอดรถ ห้องสุขา

4. ด้านการบริการข้อมูล มีป้ายประกาศ บอกข้อมูลชัดเจน

5. ด้านระยะเวลาการดำเนินการ มีระยะเวลาในการรอรับบริการต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ ผู้ใช้บริการเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สุวัฒน์ ไบเจริญ (2540:35) กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ คือ

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ

2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ

3. ด้านสถานที่

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการบริการ



## 1.6 การปฏิบัติงานและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance standard) เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจ หรืออยู่ในระดับที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน อาทิ ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ ด้านระยะเวลา ด้านค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปของปริมาณ ในขณะที่บางประเภทออกมาในรูปแบบของคุณภาพองค์กรจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะงานประเภทนั้น ๆ

ในการกำหนดมาตรฐานอาชีพ หรือมาตรฐานสมรรถนะ มาตรฐานฝีมือแรงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น ต้องกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิค Functional analysis เป็นเครื่องมือสำคัญในการวิเคราะห์และพัฒนาเกณฑ์การปฏิบัติงาน

เกณฑ์การปฏิบัติงาน คือการกำหนดผลลัพธ์วัดได้ของแต่ละสมรรถนะย่อยที่สามารถวัดออกมาเป็นผลของงานได้ชัดเจน โดยมีเงื่อนไขที่ว่า

1. ถ้าสมรรถนะย่อยมีเกณฑ์การปฏิบัติน้อยเกินไป ควรกำหนดเป็นสมรรถนะย่อยหรือไม่
2. ถ้าสมรรถนะย่อยมีเกณฑ์การปฏิบัติมากเกินไป ควรแยกเป็นหน่วยสมรรถนะย่อยใหม่หรือไม่

มาตรฐานฝีมือแรงงานของกรมฯ ที่กำหนดในปัจจุบัน จึงมีข้อบกพร่องสำคัญอย่างยิ่งตามที่ได้กล่าวมา ถึงแม้ว่าจะมีการกำหนดคุณลักษณะที่ต้องการในระดับต่าง ๆ ของมาตรฐานฝีมือแรงงานในแต่ละสาขาอาชีพก็ตาม แต่ก็ยังเป็นเพียงการอธิบายคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานในระดับต่างๆ ของมาตรฐานฝีมือแรงงานทั้งฉบับเท่านั้น ซึ่งไม่ได้บ่งบอกทักษะ ความสามารถที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการเมื่อปฏิบัติงานจริงในสาขาอาชีพต่าง ๆ เพราะขาดการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพ ลึกลงไปในขั้นตอนการปฏิบัติงานในงานหรือภาระงานต่างๆ นั่นเอง

ปัญหาดังกล่าว เกิดขึ้นจากในกระบวนการของการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานไม่ได้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์งานเรียกอีกอย่างว่าเทคนิคการวิเคราะห์ตำแหน่งงาน (Dacum) เพราะเราไม่สามารถใช้วิธีการเรียกประชุมผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิแต่เพียงอย่างเดียวต้องใช้วิธีการอื่น ๆ เพิ่ม เช่น การใช้ เทคนิคการวิเคราะห์ตำแหน่งงานมาช่วยโดยนำผู้ปฏิบัติงานในสาขาอาชีพที่มีประสบการณ์ทำงานจริงๆ 10 - 12 ปี จำนวน 10 - 12 คน มาร่วมกันวิเคราะห์งาน อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานจริง ในขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียด รอบคอบ พร้อมกำหนดมาตรฐาน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

62

การปฏิบัติงานร่วมกัน พร้อมกำหนดเกณฑ์การประเมินร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินผล เพื่อกำหนดเครื่องมือประเมินที่มีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งวิธีกาหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีแนวทางในการกำหนดได้หลายวิธีซึ่งจะกล่าวถึงในประเด็นต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2548 : 53)

## ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้คุณค่าและประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต ลัทธกร. 2539 : 71-72) ซึ่งพอสรุปไว้ดังต่อไปนี้

1. ด้านประสิทธิภาพปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็น มีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น ช่วยให้มีการฝึกฝนตนเอง ให้เข้าสู่มาตรฐาน
2. ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถเกิดความรู้สึกท้าทายผู้ปฏิบัติงานมุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายามผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดความภูมิใจและสนุกกับงาน
3. ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้อง ปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต
4. ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนง่ายขึ้นและควบคุมงานได้ดีขึ้น
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกการเปรียบเทียบผล การปฏิบัติงานที่ทำให้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

## ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการ ได้อธิบายแนวทางพอสรุปได้ดังนี้

1. เลือกงานหลักแต่ละตำแหน่ง มาทำการวิเคราะห์ โดยดูรายละเอียดแบบบรรยายลักษณะงาน (Job description) ประกอบ



2. พิจารณาวางเงื่อนไข หรือข้อกำหนดไว้ล่วงหน้าต้องการผลงานลักษณะใด จากตำแหน่งนั้นไม่ว่าจะเป็น ปริมาณงาน คุณภาพงาน วิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเงื่อนไข ข้อกำหนดที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หลักเกณฑ์ หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานองค์กร หรือสถานประกอบการ

3. ประชุมผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานทุกหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อปรึกษาหารือ และหาข้อตกลงร่วมกัน

4. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ เกี่ยวกับมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

5. ติดตามดูการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

6. พิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมด พอสรุปได้ว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น ต้องพิจารณาจากผล การปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจ หรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา ในงานที่ต้องปฏิบัติในงานนั้นๆ ซึ่งสามารถนำแนวคิดข้างต้น นำมาประยุกต์ในการกำหนด มาตรฐานฝีมือแรงงานและเป็นแนวทางในการพัฒนาเกณฑ์การปฏิบัติงาน เกณฑ์การประเมินทักษะ ฝีมือใน กระบวนการฝึกอบรมทักษะฝีมือแรงงานต่อไปได้ (ชลิดา สรมณี และพูนศรี สงวนชีพ. 2528 : 184-185)

## 2. งานเวชระเบียน

### 2.1 ความหมายของเวชระเบียน

ฮอฟแมน (Huffmans. 1986 : 1) กล่าวว่า เวชระเบียน หมายถึง การรวบรวมข้อเท็จจริง เกี่ยวกับชีวิตของผู้ป่วยและประวัติสุขภาพ รวมถึงประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและปัจจุบัน และการรักษาซึ่งจดบันทึกไว้โดยแพทย์ผู้ดูแลผู้ป่วย เวชระเบียนจะต้องบันทึกตามเวลาที่ศึกษาดูแล ผู้ป่วย ควรต้องมีข้อมูลที่เพียงพอที่จะต้องบอกให้ทราบถึงการวินิจฉัยโรค และการดูแลรักษาโรคได้ เป็นเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วน ตามลักษณะทั่วไปแล้ว การบันทึกเวชระเบียนควรมีขนาดและ รูปแบบที่เป็นที่ยอมรับและเป็นมาตรฐานในส่วนที่เป็นไปได้ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร จากโรงพยาบาลไปโรงพยาบาล จากโรงพยาบาลไปศูนย์สุขภาพ โดยปกติในโรงพยาบาลจะมีผู้ฝึกหัด หรือคนทำงานด้านสุขภาพอื่น การบันทึกจะต้องพอดีกับแบบฟอร์มและครอบคลุมใจความสำคัญ ตามความต้องการ ไม่มีความจำเป็นอะไรและไม่มีประโยชน์ถ้าแบบฟอร์มมีขนาดใหญ่เกินไป ควรมี รูปแบบขนาดที่เป็นมาตรฐานเป็นระบบเดียวกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

64

สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย (2554 : ออนไลน์) กล่าวว่า เวชระเบียน หมายถึง เอกสารทางการแพทย์ทุกประเภท ที่ใช้บันทึกและเก็บรวบรวมเรื่องราวประวัติของผู้ป่วยทั้งประวัติส่วนตัว ประวัติครอบครัว ประวัติการแพ้ยา เอกสารการยินยอมให้ทำการรักษาพยาบาล ประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและปัจจุบัน ข้อมูลบ่งชี้เฉพาะของบุคคล การรักษาพยาบาล ค่ารักษาพยาบาล ผลจากห้องปฏิบัติการ ผลการชันสูตรบาดแผลหรือพลิกศพ ผลการบันทึกค่าทั้งที่เป็นตัวเลข ตัวอักษร รูปภาพหรือเครื่องหมายอื่นใด จากอุปกรณ์ เครื่องมือในสถานบริการสาธารณสุขหรือเครื่องมือทางการแพทย์ทุกประเภท หรือเอกสารการบันทึกการกระทำใด ๆ ที่เป็นการสั่งการรักษา การปรึกษาเพื่อการรักษาพยาบาล การส่งต่อผู้ป่วยไปทำการรักษาที่อื่น การรับผู้ป่วยรักษาต่อการกระทำตามคำสั่งของผู้มีอำนาจในการรักษาพยาบาลตามที่สถานบริการสาธารณสุข กำหนดไว้เอกสารอื่น ๆ ที่ใช้ประกอบเพื่อการตัดสินใจทางการแพทย์ เพื่อการประสานงานในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย และเอกสารอื่นใดที่ทางองค์การอนามัยโลก หรือสถานบริการสาธารณสุขกำหนดไว้ว่าเป็นเอกสารทางเวชระเบียน หมายถึงชื่อของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดทำเอกสารดังกล่าว การเก็บรวบรวม การค้นหา การบันทึก การแก้ไข การให้รหัสโรค การจัดทำรายงานทางการแพทย์ การนำมาจัดทำสถิติผู้ป่วย การนำมาเพื่อการศึกษาวิจัย หรือเพื่อการอื่นใดตามที่สถานบริการสาธารณสุขกำหนด นอกจากนี้ยังรวมถึงเอกสารทางการแพทย์ที่อยู่ในรูปแบบสื่อดิจิทัล หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Medical Record-EMR) ซึ่งเป็นรูปแบบของเวชระเบียนที่มีการพัฒนาขึ้นในปัจจุบัน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2554 : ออนไลน์) กล่าวว่า เวชระเบียน หมายถึง งานสถิติทางการแพทย์ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล และตัวเลขสถิติที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ป่วยด้วยโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ การรักษาพยาบาล การวิเคราะห์โรค เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการรักษาพยาบาล การปรับปรุงขยายกิจการของโรงพยาบาล หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล เพื่อประโยชน์แก่การศึกษา ค้นคว้า วิจัย การวางมาตรการในการป้องกันโรค ตลอดจนวางแผนเกี่ยวกับสาธารณสุขของประเทศในด้านอื่น ๆ ด้วย ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลรามาริบัติ (2554 : ออนไลน์) กล่าวว่า เวชระเบียน หมายถึง หัวใจของงานทางการแพทย์ ภายในเล่มเวชระเบียน แต่ละเล่มมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ประกอบด้วยบันทึกรายงานทั้งหมดของแพทย์ที่ตรวจรักษาผู้ป่วยพยาบาลที่ให้การพยาบาลตามคำสั่งแพทย์ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการทดลองต่าง ๆ ให้แก่ผู้ป่วยตามคำสั่งแพทย์ รวมถึงเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการตรวจรักษาผู้ป่วยแต่ละคนแต่ละครั้ง เป็นเอกสารที่บันทึกข้อมูลที่สำคัญและสิ่งที่ได้ปฏิบัติงานไป เป็นข้อมูลเพื่อนำมาคิดค่าสถิติต่าง ๆ เป็นเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลจากหน่วยงานรัฐ หรือบริษัทประกันชีวิตเป็นพยานเอกสารในทางกฎหมาย





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

65

สรุปได้ว่า เวชระเบียน หมายถึง การรวบรวมข้อเขียนหรือบันทึกที่เกี่ยวกับการเจ็บป่วย เป็นข้อมูลที่บันทึกเกี่ยวกับการรักษาผู้ป่วยที่สถานบริการทางด้านสาธารณสุขต่าง ๆ เวชระเบียนนั้น เป็นบันทึกขบวนการทุกอย่างที่จัดกระทำกับผู้ป่วยซึ่งข้อมูลนั้น ๆ ควรจะต้องประกอบด้วยประวัติ การเจ็บป่วยในอดีตรวมทั้งความคิดเห็น การค้นหา สืบสวนผลทางห้องปฏิบัติการและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับสุขภาพของผู้ป่วย เวชระเบียนเป็นเอกสารที่อาจมีหลายขนาดหลายรูปแบบ หลายข้อมูล โดยการบันทึกของหลายบุคคลในหลาย ๆ วิธีการ แต่ตามรูปลักษณะทั่วไปแล้ว เวชระเบียน ประกอบด้วยจำนวนแผ่นกระดาษ หรือบัตร ซึ่งอาจจะบรรจุอยู่ในแฟ้มหรือซอง ยั้มนำสมัย มากไปกว่านี้ก็จะบันทึกในคอมพิวเตอร์หรือบันทึกลงแผ่นกระดาษ แล้วถ่ายไว้ในไมโครฟิล์มก็ได้

## 2.2 ความสำคัญของเวชระเบียน

การให้บริการด้านการรักษาพยาบาลเป็นหัวใจสำคัญของโรงพยาบาล เพราะผู้ป่วยที่มา รับการรักษาต้องการให้หายจากการเจ็บป่วย การให้บริการที่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง ของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจโรงพยาบาลจำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ เกิดกับผู้มารับบริการ และหากภายหลังผู้ป่วยที่หายป่วยมีอาการเจ็บป่วยขึ้นก็มีความพึงพอใจที่จะ มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนั้นอีก และอาจช่วยประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยอื่น ๆ มารับบริการได้งาน เวชระเบียนและเวชสถิติ ถือว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากเปรียบเสมือนเป็นห้องรับแขกของ โรงพยาบาลเพราะเป็นจุดแรกที่ต้องสร้างสัมพันธภาพ ทักสนคดีที่ดีและตอบสนองความต้องการ ของผู้มารับบริการทั้งที่เป็นบุคลากรภายใน โรงพยาบาลและบุคคลภายนอกเกี่ยวกับสุขภาพ และการตรวจรักษา โดยมีหน้าที่ในการคัดกรองผู้ป่วย แยกประเภทผู้ป่วยทั่วไปใหม่-เก่า เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยพิการ ผู้ป่วยนัดคลินิกพิเศษ ชักประวัติ บันทึกประวัติผู้ป่วยอย่างครบถ้วนจัดเตรียม และค้นหาเวชระเบียนผู้ป่วย การให้รหัสโรคตามกฎการให้รหัส ICD-10 กลุ่มวินิจฉัยโรคร่วม (DRGs) เก็บข้อมูลสถิติด้านโรคต่างๆ ประมวลผลคอมพิวเตอร์และตรวจสอบคุณภาพ เวชระเบียน ซึ่งผลสำเร็จจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน เป็น การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ

เวชระเบียนเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญมากในการหาโอกาสพัฒนา หากเวชระเบียนเขียนไว้ ไม่ละเอียดเพียงพอ ก็ไม่สามารถใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนาได้ ทั้งนี้เพราะ กิจกรรมพัฒนา คุณภาพไม่ได้สมบูรณ์แบบเพียงพอ จึงต้องอาศัยเวชระเบียนในการช่วยพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการบริหารความเสี่ยง การทบทวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และการวิเคราะห์ผลลัพธ์การดูแลคนไข้ ต่างๆเวชระเบียนจึงเป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้เราได้มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่ไม่หยุดนิ่ง เป็นองค์กร ที่มีการขับเคลื่อน เพื่อการดูแลผู้ป่วยที่ดีได้รับความปลอดภัย และมีการพัฒนาต่อไป



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

66

เวชระเบียนมีความสำคัญต่อเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

## 1. ต่อตัวผู้ป่วย

เวชระเบียนแต่ละเล่มของผู้ป่วยแต่ละคน คือ บันทึกเรื่องราวเกี่ยวกับการแสดงตนและความเจ็บป่วยของผู้ป่วยนั้นอย่างละเอียดและสมบูรณ์ ในส่วนการแสดงตนจะมีรายละเอียดของชื่อ สกุล อายุ เพศ สถานภาพการสมรส เชื้อชาติ สัญชาติ บ้านเลขที่ ฯลฯ ในส่วนความเจ็บป่วยจะมีรายละเอียด เช่น ประวัติความเจ็บป่วยของผู้ป่วย อาการเจ็บป่วยในปัจจุบัน การตรวจด้วยวิธีต่าง ๆ การรักษาพยาบาลที่เคยได้รับมาแล้วจากที่ไหนบ้างเมื่อใด ผลเป็นอย่างไรบ้าง ดังนั้นเวชระเบียนแต่ละเล่มจึงเป็นบันทึกที่มีคุณค่าจำเป็นต้องได้รับการเก็บรักษา ไว้อย่างดีเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งต้องสงวนไว้เป็นความลับอย่างยิ่งอีกด้วย เพื่อป้องกันความเสียหายอันอาจเกิดขึ้นแก่โรงพยาบาล แพทย์ผู้ป่วย หากมีการเปิดเผยข้อความในเวชระเบียน โดยไม่ถูกต้องตามวิธีการ แม้ผู้ป่วยเองก็ไม่ควรได้มีโอกาสถือ หรืออ่านเวชระเบียนของตน นอกจากรับทราบรายละเอียด หรือข้อมูลที่จำเป็นจากแพทย์ผู้ให้การตรวจรักษาแก่ตนเท่านั้น

## 2. ต่อผู้ให้การรักษาและบุคลากรทางการแพทย์

เวชระเบียน คือ งานของแพทย์ โดยแพทย์ และเพื่อแพทย์ แพทย์ คือ ผู้เริ่มงาน เวชระเบียนขึ้น โดยการเริ่มบันทึกการตรวจรักษาผู้ป่วย เป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งทำการศึกษา ค้นคว้า เปรียบเทียบข้อมูลในเวชระเบียน แล้วสรุปผลเพื่อนำไปปฏิบัติ อันนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการแพทย์ตลอดมา ทำให้เกิดประโยชน์ต่อชีวิตของประชาชนทั่วไปเป็นอย่างยิ่ง สำหรับงานเวชระเบียนเป็นผู้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องให้แพทย์ในการทำให้เวชระเบียนสมบูรณ์ พร้อมทั้งปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้แพทย์ได้ใช้เวลาอันมีค่าในการตรวจรักษาผู้ป่วย ศึกษา ค้นคว้า วิจัย ทำรายงาน หรือเตรียมการสอนได้อย่างเต็มที่ในปัจจุบัน วิชาการและเทคนิคต่าง ๆ ทางการแพทย์ละเอียดลึกซึ้ง ก้าวรุดหน้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง เป็นเหตุให้วิชาการและงานด้านเวชระเบียนจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงทั้ง ด้านบริการและเทคนิค เพื่อสามารถติดตามให้บริการแก่แพทย์ได้อย่างพอเพียง เหมาะสม และทันการ ซึ่งแพทย์เป็นผู้ซึ่งมีส่วนสำคัญในการช่วยปรับปรุงเวชระเบียนดังกล่าวให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

## 3. ต่อโรงพยาบาล

เวชระเบียน คือ กระจกเงาสะท้อนให้เห็นถึงปริมาณและคุณภาพของการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล เพราะภายในเล่มเวชระเบียนแต่ละเล่มมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทรงคุณค่าต่อโรงพยาบาล กล่าวคือผู้บริหารระดับสูงสามารถทราบสถานะของการดำเนินงานทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคตได้ โดยการประมวลข้อมูลต่าง ๆ จากเล่มเวชระเบียนเป็นสถิติตามที่ต้องการ และเปรียบเทียบกัน ทำให้ทราบว่าปริมาณของการตรวจรักษาพยาบาล และบริการมีมากน้อยเพียงใด



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

67

คุณภาพของการตรวจรักษาและบริการเหล่านั้นต่ำหรือสูงกว่ามาตรฐาน หรือความจำเป็นอย่างไรบ้าง จะแก้ไขได้โดยวิธีใด ควรวางแผนระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร เป็นต้น กรรมการผู้เชี่ยวชาญงานเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานโรงพยาบาลทั้งหลายเมื่อมีการตรวจมาตรฐานการตรวจรักษาพยาบาล และบริการของโรงพยาบาลใดก็ตาม จะไม่เคยละเว้นการตรวจเวชระเบียนของโรงพยาบาลนั้น ๆ เนื่องจากการพิจารณาเวชระเบียน เพียงไม่กี่เล่มก็จะสามารถทราบได้ทันทีว่าโรงพยาบาลนั้น ๆ ให้การตรวจรักษา พยาบาล บริการผู้ป่วยได้คุณภาพตรงตามมาตรฐานโรงพยาบาลที่กำหนดไว้หรือไม่

นอกจากนี้เวชระเบียนยังเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของสถาบัน และบุคคลอื่น ๆ อีก มหาวิทยาลัยมหิดล (2554 : ออนไลน์) ดังนี้

## 1. สำหรับแพทย์และสถาบันการแพทย์อื่น ๆ

เวชระเบียน คือ ข้อมูลที่เป็นสื่อกลางช่วยเชื่อมโยงให้เกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย เมื่อมีการเปลี่ยนตัวแพทย์ผู้ให้การรักษาหรือสถานพยาบาลใหม่ ในกรณีนี้จำเป็นต้องมีรายงานสรุปการตรวจรักษาครั้งที่ผ่านมา โดยแพทย์ซึ่งเคยให้การตรวจรักษามาก่อนมอบให้แพทย์ผู้ซึ่งจะทำการตรวจรักษาในปัจจุบัน ใช้เป็นข้อมูลประกอบการให้การรักษาต่อ ช่วยให้การตรวจรักษาในปัจจุบันได้ผลถูกต้อง รวดเร็ว และสมบูรณ์ที่สุด หากไม่มีรายงานสรุปดังกล่าว ผู้ป่วยอาจได้รับการรักษาช้า ทำให้ผู้ป่วยต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษาโดยไม่จำเป็น

## 2. สำหรับนักศึกษาแพทย์ นักศึกษาพยาบาล นักสังคมสงเคราะห์

เวชระเบียน คือ ข้อมูลที่สามารถนำไปประมวลเป็นข้อเท็จจริง เป็นสถิติ เป็นหลักฐานอ้างอิงในการศึกษา ค้นคว้า และทำรายงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาแพทย์ เป็นคณะบุคคลที่ใช้ประโยชน์จากข้อมูลในเวชระเบียนตลอดเวลาที่ศึกษาอยู่ นับตั้งแต่การฝึกหัดเขียนบันทึกรายงานการตรวจรักษาผู้ป่วย การฝึกสรุปรายงาน การเสนอรายงานการตรวจรักษาผู้ป่วย โดยสมบูรณ์เป็นรายบุคคล หรือกลุ่มตามเวลาที่อาจารย์แพทย์กำหนดให้ ส่วนนักศึกษาพยาบาลก็ได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่บันทึกไว้ในเวชระเบียน ในลักษณะที่คล้ายคลึงกับนักศึกษาแพทย์ต่างกันตรงปริมาณการใช้น้อยกว่า สำหรับนักสังคมสงเคราะห์นั้น จำเป็นต้องใช้ข้อมูลต่าง ๆ ในเวชระเบียนมาประกอบในการพิจารณาให้การสงเคราะห์ผู้ป่วยให้ถูกต้อง เหมาะสม ทั้งทางสภาพของโรค และสภาวะทางครอบครัว สังคม เศรษฐกิจของผู้ป่วย

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเวชระเบียนซึ่งบุคคลทั่วไปรู้จักในรูปแบบของแฟ้มหรือเล่ม เอกสารนั้น โดยแท้จริงมีความสำคัญยิ่งต่อบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

68

และความเจ็บป่วย เพราะสิ่งสำคัญหลายสิ่งที่มีการบันทึกไว้ บางสิ่งมีความสำคัญต่อผู้ป่วยอย่างยิ่ง จะให้ผู้อื่นทราบไม่ได้เลย

โดยสรุปงานเวชระเบียนมีความสำคัญ คือ เป็นหลักฐานทางกฎหมาย เป็นเครื่องมือในการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง เป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาและวิจัย เป็นแหล่งในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ ใช้วิธีในการประเมินคุณภาพของการรักษา เป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างบุคลากรทางสาธารณสุข เป็นหลักฐานในการเบิกเงินจากกองทุนต่าง ๆ

## 2.3 มาตรฐานกำหนดตำแหน่งเจ้าพนักงานเวชสถิติ

มาตรฐานการกำหนดตำแหน่งเจ้าพนักงานเวชสถิติของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขแบ่งระดับตำแหน่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน และระดับอาวุโส ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2554 : ออนไลน์)

มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ตำแหน่งทั่วไป

สายงานเจ้าพนักงานเวชสถิติ

ลักษณะงานโดยทั่วไป

สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสถิติทางการแพทย์ในขั้นตอนเบื้องต้นซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดเก็บ รวบรวม ข้อมูลและตัวเลขสถิติที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ซึ่งป่วยด้วยโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ การรักษาพยาบาลและการวิเคราะห์โรคเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการรักษาพยาบาล การปรับปรุง การขยายกิจการของโรงพยาบาลและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลเพื่อประโยชน์แก่การศึกษา ค้นคว้า วิจัย การวางแผนมาตรการในการป้องกันโรค ตลอดจนการวางแผนเกี่ยวกับสาธารณสุขของประเทศในด้านอื่น ๆ ด้วย การปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ชื่อตำแหน่งในสายงานและระดับตำแหน่ง

ตำแหน่งในสายงานนี้มีชื่อ และระดับของตำแหน่งดังนี้

- เจ้าพนักงานเวชสถิติ ระดับปฏิบัติงาน
- เจ้าพนักงานเวชสถิติ ระดับชำนาญงาน
- เจ้าพนักงานเวชสถิติ ระดับอาวุโส



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

69

ตำแหน่งประเภททั่วไป

ชื่อสายงาน ปฏิบัติงานเวชสถิติ

ชื่อตำแหน่งในสายงาน เจ้าหน้าที่งานเวชสถิติ

ระดับตำแหน่ง ปฏิบัติงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาปฏิบัติงานด้านเวชสถิติ ตามแนวทาง แบบอย่าง ขั้นตอน และวิธีการที่ชัดเจน ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายโดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

## 1. ด้านปฏิบัติการ

1.1 ให้บริการในงานเวชระเบียน อย่างมีมาตรฐานเพื่อการรักษา ดูแลสุขภาพผู้ป่วย

1.2 ให้บริการ จำแนกประเภทผู้ป่วย เพื่อการส่งผู้ป่วยไปรับการรักษากลุ่มเฉพาะโรคได้อย่างถูกต้อง

1.3 ให้รหัสทางการแพทย์ตามมาตรฐานได้อย่างถูกต้องเพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์

1.4 เก็บรวบรวมข้อมูลทางการแพทย์ เพื่อจัดทำรายงาน และนำเสนอเจ้าหน้าที่ระดับสูงขึ้นไป

## 2. ด้านบริการ

2.1 ให้บริการข้อมูลเวชระเบียนและสถิติประเภทต่าง ๆ แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากรทางการแพทย์ ประชาชน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ศึกษา อ้างอิง วางแผนงานต่าง ๆ

2.2 ประสานงานกับบุคคลภายในหน่วยงานเดียวกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

มีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

1. ได้รับประกาศนียบัตรซึ่งมีระยะเวลาการศึกษาไม่น้อยกว่า 2 ปี ต่อจากประโยคมัธยมศึกษาตอนปลายที่ศึกษาวิชาสามัญทางการแพทย์ เวชสถิติ หรือทางอื่นที่ ก.พ. กำหนดว่าใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนี้ได้

2. ได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงเวชระเบียน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

70

3. ได้รับประกาศนียบัตรหรือคุณวุฒิต่างอื่นที่ ก.พ. กำหนดไว้เป็นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนี้ได้

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

1. ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง
2. ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง
3. สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

ตำแหน่งประเภท	ทั่วไป
ชื่อสายงาน	ปฏิบัติงานเวชสถิติ
ชื่อตำแหน่งในสายงาน	เจ้าพนักงานเวชสถิติ
ระดับตำแหน่ง	ชำนาญงาน
หน้าที่ความรับผิดชอบ	

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา โดยต้องกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญด้านเวชสถิติ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ค่อนข้างยาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือ

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญด้านเวชสถิติ ปฏิบัติงาน ที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาที่ค่อนข้างยาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

## 1. ด้านปฏิบัติการ

1.1 ให้บริการในงานเวชระเบียนอย่างมีมาตรฐาน ประยุกต์การปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน ตัดสินใจแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

1.2 ให้รหัสทางการแพทย์ สำหรับผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อนหลายโรค ตามมาตรฐานได้อย่างถูกต้อง เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์

1.3 ศึกษา ค้นคว้า จัดทำรายงานข้อมูลสุขภาพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ระดับสูงขึ้นไปนำไปใช้ประกอบการวางแผน และการพัฒนาคุณภาพงานได้อย่างเหมาะสม

## 2. ด้านการกำกับดูแล

2.1 กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงานในระดับรองลงมา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2.2 วางระบบและแผนการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. ด้านบริการ

3.1 ให้ความรู้ คำปรึกษา ข้อมูลด้านเวชระเบียนและสถิติประเภทต่าง ๆ แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากรทางการแพทย์ ประชาชน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ศึกษา อ้างอิง วางแผนงานต่าง ๆ

3.2 ติดตาม ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

1. มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติ ระดับปฏิบัติงาน
2. เคยดำรงตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน มาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี กำหนดเวลา 5 ปี ให้ลดเป็น 4 ปี สำหรับผู้มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งเจ้าพนักงานเวชสถิติ ระดับปฏิบัติงาน ข้อ 2 หรือข้อ 3 ที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรือดำรงตำแหน่งอื่นที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.พ. กำหนด โดยจะต้องปฏิบัติงานเวชสถิติหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดเห็นว่าเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

1. ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง
2. ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง
3. สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

ตำแหน่งประเภท	ทั่วไป
ชื่อสายงาน	ปฏิบัติงานเวชสถิติ
ชื่อตำแหน่งในสายงาน	เจ้าพนักงานเวชสถิติ
ระดับตำแหน่ง	อาวุโส
หน้าที่ความรับผิดชอบ	

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา โดยต้องกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานด้านเวชสถิติ ค่อนข้างสูง มีงานในความรับผิดชอบที่หลากหลาย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

72

ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในงานที่ค่อนข้างยากมาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

## 1. ด้านการกำกับดูแล

1.1 ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

1.2 ควบคุม กำกับ ดูแลโครงการขนาดเล็กที่มีขั้นตอนการดำเนินงานไม่ซับซ้อน เพื่อให้การบริหารจัดการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

## 2. ด้านปฏิบัติการ

2.1 พัฒนามาตรฐานรหัสด้านสุขภาพ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ตัดสินใจแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน

2.2 แปลผลการวินิจฉัยโรค ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดทำรายงานข้อมูลสุขภาพ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ

## 3. ด้านการบริการ

3.1 อบรมเผยแพร่ ให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน แก่เจ้าหน้าที่ในการใช้รหัสด้านสุขภาพต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

3.2 ประสานงานกับหน่วยงานภาคเครือข่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรตลอดจนแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว มีประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด

คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

1. มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติ ระดับปฏิบัติงาน และ

2. เคยดำรงตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับชำนาญงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 ปี หรือดำรงตำแหน่งอื่นที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.พ. กำหนด โดยจะต้องปฏิบัติงานเวชสถิติ หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดเห็นว่าเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

1. ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

2. ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

3. สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง





## 2.4 ลักษณะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติ

เจ้าพนักงานเวชสถิติเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนของงานเวชระเบียนของโรงพยาบาล ซึ่งสำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรเวชสถิติเดิม หรือ ประกาศนียบัตรเวชระเบียน (เวชสถิติ) จากวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก สถาบันพระบรมราชชนกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สายงานเจ้าพนักงานเวชสถิติ ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง มีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดทำ จัดเก็บ รวบรวมข้อมูลและตัวเลขสถิติที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ซึ่งป่วยด้วยโรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ การรักษาพยาบาลและการวิเคราะห์โรคเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการรักษาพยาบาล การปรับปรุง และขยายกิจการ ของโรงพยาบาลและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลและเพื่อประโยชน์แก่การศึกษาค้นคว้า วิจัยและวางมาตรการในการป้องกันโรค ตลอดจนการวางแผนเกี่ยวกับสาธารณสุขของประเทศในด้านอื่น ๆ ด้วยและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

สรุปลักษณะงานหลักของเจ้าพนักงานเวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ประกอบด้วย 4 ด้าน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2554 : ออนไลน์) ดังนี้

1. ด้านเกี่ยวกับการบริการเวชระเบียนผู้ป่วย ได้แก่ การจัดทำเวชระเบียนผู้ป่วย ซึ่งจะต้องซักประวัติทั่วไป ประวัติการเจ็บป่วย การลงทะเบียนรับคนไข้ หรือผู้มารับบริการ การจัดเก็บเวชระเบียนให้เป็นระบบสะดวกในการสืบค้น การดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้ และทำลายเวชระเบียนเมื่อครบอายุของเอกสารตามระเบียบงานสารบัญ

2. ด้านการให้รหัสโรค จากการวินิจฉัยของแพทย์ ตามหลักการการให้รหัสตามบัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) เพื่อการจัดทำสถิติโรค สาเหตุการเกิดโรค การให้บริการด้านสุขภาพและการทำหัตถการต่าง ๆ

3. ด้านการจัดทำสถิติและรายงานทางการแพทย์ ได้แก่ การจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลจัดทำสถิติและรายงานเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและการให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการด้านสุขภาพ ให้บริการแก่ผู้ป่วย ประเภทโรค อุบัติเหตุ โดยจำแนกด้วยการให้รหัสตามหลักการการให้รหัสตามบัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) และรายงานประจำปี

4. ด้านอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร เช่น ควบคุม กำกับดูแล พัฒนาระบบบริการด้านเวชระเบียน ฝึกอบรมบุคลากรในโรงพยาบาล ให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้รหัสโรคตามหลักการของบัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ (International Statistical Classification of Diseases



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

and Related Health Problems) อำนวยความสะดวกแก่แพทย์และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่ประสงค์จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสถิติข้อมูลทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลในเวชระเบียนผู้ป่วย

จากการเปลี่ยนแปลงของระบบบริการสุขภาพแนวใหม่ทำให้มีการปรับเปลี่ยนลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น (นพมาศ ศรีอนุชิต. 2549 : 16-17) คือ

1. ให้บริการข้อมูลสถิติผู้ป่วยแก่แพทย์ พยาบาล นักวิชาการต่าง ๆ และหน่วยงานอื่น ๆ
2. ดูแลระบบหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในงานเวชระเบียน และแก้ไขปัญหาที่ไม่ซับซ้อน
3. ตรวจสอบข้อมูลในเวชระเบียนทั้งที่เป็นเอกสารและที่เก็บอยู่ในรูปแบบอื่น เช่น ไมโครฟิล์ม ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย ให้ถูกต้องครบถ้วน มีประสิทธิภาพ
4. วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านเวชสถิติ วางแผนกำหนดแนวทางการปฏิบัติทางเวชสถิติ สำหรับโรงพยาบาลชุมชน

**2.5 หลักสูตรประกาศนียบัตรเวชระเบียน ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2547 (นพมาศ ศรีอนุชิต 2549 : 112-113)**

### ชื่อหลักสูตร

ภาษาไทย	หลักสูตรประกาศนียบัตรเวชระเบียน
ภาษาอังกฤษ	Diploma of Medical Record Programme

### ชื่อประกาศนียบัตร

ภาษาไทย	ชื่อเต็ม : ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงเวชระเบียน
	ชื่อย่อ : ปวส. วช.
ภาษาอังกฤษ	ชื่อเต็ม : Diploma of Medical Record
	ชื่อย่อ : Dip. Of Med. Rec.

### ชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ

สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

### หลักการและเหตุผล

สถาบันพระบรมราชชนก โดยวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนาภิเษก จัดการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรเวชระเบียน (เวชสถิติ) พ.ศ. 2537 ตั้งแต่ปีการศึกษา 2537 สืบเนื่องมาเป็นเวลานาน สมควรปรับปรุงพัฒนาให้มีเนื้อหาสาระทันสมัย สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางวิชาการด้านเวชระเบียนและการเปลี่ยนแปลงในบริบทที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการปฏิรูปการศึกษา การปฏิรูปการเรียนรู้ที่เน้นการบูรณาการการเรียนรู้ ด้วยการจัดการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

75

เรียนการสอนในวิธีการที่หลากหลายที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 22, 23 และ 24 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 มาตรา 22, 23 และ 24) และมีการปฏิรูประบบ สุขภาพที่มุ่งเน้นการสร้างเสริมสุขภาพด้วยตนเองของประชาชน รวมทั้งนโยบายการสร้าง หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า บทบาทของบุคลากรด้านสหเวชศาสตร์สาขาเวชระเบียน จึงต้อง ปรับเปลี่ยนเพื่อให้บริการเชิงรุก และศักยภาพของบุคลากรต้องเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานตามบริบท ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปและนโยบายดังกล่าว จึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นแบบบูรณาการ จึงมีการผสมผสานวิชาการ ที่สัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน ช่วยให้ผู้เรียน ได้เรียนรู้ เข้าใจ หลักการและเนื้อหาที่เป็นประเด็นสำคัญ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สถาบันพระบรมราชชนกจึงได้พัฒนาหลักสูตร ประกาศนียบัตรเวชระเบียนโดยบูรณาการเนื้อหาวิชาในหมวดวิชาการศึกษาทั่วไปและหมวดวิชาชีพ เพื่อให้วิทยาลัยนำไปใช้จัดเรียนการสอนต่อไป

## ปรัชญาหลักสูตร

สถาบันพระบรมราชชนกเชื่อว่าบุคลากรด้านสหเวชศาสตร์สาขาเวชระเบียน ต้องมี ความรู้และทักษะในการจัดทำ จัดเก็บ ค้นหา เวชระเบียนผู้ป่วย ให้รหัสทางการแพทย์ สามารถนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้ได้ข้อมูลข่าวสารทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่มีคุณภาพ อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม จิตสำนึกในการให้บริการ รับผิดชอบต่อหน้าที่ ตลอดจนคิดอย่างมี วิจารณญาณ จึงจะสนับสนุนงานบริหาร วิชาการ และบริการสุขภาพแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ

การเรียนการสอน เพื่อให้บุคลากรสหเวชศาสตร์สาขาเวชระเบียน มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน สนับสนุนการให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ โดยจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานองค์ ความรู้ของศาสตร์สาขาต่าง ๆ และศาสตร์เฉพาะสาขาวิชาชีพ ใช้กระบวนการเรียนการสอนที่เน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญ และให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม เน้นกระบวนการคิดและการปฏิบัติจริง โดยใช้ชุมชน เป็นบ้าน คำนึงถึงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย สามารถนำไปปฏิบัติได้

## วัตถุประสงค์หลักสูตร

เมื่อสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรแล้ว ผู้สำเร็จการศึกษา

1. มีความสามารถ และทักษะในวิชาชีพเวชระเบียน ดังนี้
  - 1.1 ปฏิบัติงานเวชระเบียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระบบบริการ
  - 1.2 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานเวชระเบียน
  - 1.3 วิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน
  - 1.4 บริหารจัดการงานเวชระเบียน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

76

## 1.5 ควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานเวชระเบียน

2 มีคุณธรรม จริยธรรม ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานวิชาชีพเวชระเบียน และจิตสำนึกในการบริการ

2.1 มีมนุษยสัมพันธ์ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น

2.2 มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

2.3 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และคิดอย่างมีวิจารณญาณ

2.4 ใฝ่รู้ พัฒนาตนเองและสังคม

2.5 มีความเป็นผู้นำและสามารถบริหารจัดการ

2.6 เห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาไทย

2.7 มีความภาคภูมิใจ ผูกพันในวิชาชีพและสถาบัน

2.8 ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน

ชีวิตประจำวัน

### สมรรถนะของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี

#### ชั้นปีที่ 1

1. เข้าใจหลักการทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี สามารถนำมาประยุกต์ใช้ใน ชีวิตประจำวันได้

2. มีพฤติกรรมการใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัดและรู้คุณค่า

3. สามารถใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ได้ถูกต้อง

4. มีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย และรับผิดชอบต่อหน้าที่

5. มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้

6. เห็นความสำคัญของสถาบันการศึกษา และวิชาชีพ

7. เข้าใจลักษณะงาน และบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานเวชระเบียน

8. สามารถใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลในงานเวชระเบียน และ

มีจริยธรรมในการเลือกใช้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม

9. เข้าใจหลักการจำแนกรหัสทางการแพทย์

10. เข้าใจการใช้คู่มือการให้รหัสโรค รหัสผ่าตัดและหัตถการ

11. เข้าใจเรื่องส่วนประกอบและการซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ สามารถเชื่อมโยง และติดตั้งอุปกรณ์สารสนเทศได้

12. สามารถจัดทำสถิติ และรายงานของ โรงพยาบาล และนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ด้านเวชระเบียนได้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

777

## 13. สามารถวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียนเบื้องต้นได้ ชั้นปีที่ 2

1. เข้าใจหลักการบริหาร นโยบายและแผนการงานสาธารณสุข สิทธิผู้ป่วย และกฎหมายสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานด้านเวชระเบียนได้
2. มีคุณธรรม จริยธรรม วินัย ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และจิตสำนึกในการบริการ
3. มีทัศนคติที่ดีต่อสถาบันการศึกษา และวิชาชีพ
4. มีความคิดสร้างสรรค์ แสดงความคิดเห็นอย่างสมเหตุสมผล และสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้
5. สามารถแสวงหา และเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
6. สามารถปฏิบัติตนเพื่อพัฒนาตนเองและสังคม อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย
7. สามารถจัดทำ จัดเก็บ จัดค้น และให้ยืม-คืน เวชระเบียนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
8. สามารถตรวจสอบและปฏิบัติการควบคุมคุณภาพ การปฏิบัติงานเวชระเบียนได้
9. เข้าใจระบบฐานข้อมูล สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์อย่างง่ายในการจัดการฐานข้อมูลงานเวชระเบียนได้
10. เข้าใจการจัดองค์กรและบริหารจัดการหน่วยงานเวชระเบียน
11. สามารถให้รหัสทางการแพทย์ในเรื่องรหัสโรค รหัสผ่าตัดและหัตถการได้
12. สามารถประยุกต์งานเวชระเบียนให้สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพ

### กำหนดการเปิดสอน

เริ่มใช้ปีการศึกษา 2547

### คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา

1. คุณสมบัติทั่วไป
  - 1.1 มีสัญชาติไทย อายุ 16-35 ปีบริบูรณ์ นับถึงวันปิดรับสมัคร
  - 1.2 มีสุขภาพร่างกายและจิตใจสมบูรณ์ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ไม่มีความพิการหรือผิดปกติทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นอุปสรรคต่อการศึกษาและการประกอบวิชาชีพ
  - 1.3 มีประวัติความประพฤติ และบุคลิกดี ไม่เคยมีชื่อเสียงเสียหาย ไม่เคยต้องโทษในคดีอาญา
  - 1.4 ถ้าเป็นชายต้องไม่เป็นผู้ถูกคัดเลือกเข้ารับราชการทหารในเดือนที่เปิดรับสมัคร
  - 1.5 ห้ามภิกษุ สามเณร สมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาทุกหลักสูตร ตามคำสั่งมหาเถรสมาคม เรื่องห้ามภิกษุ สามเณร เรียนวิชาชีพหรือสอบแข่งขัน หรือสอบคัดเลือกอย่างกฎหมาย พ.ศ. 2521



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

78

## 2. คุณสมบัติด้านการศึกษา

2.1 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ ไม่รับเทียบเท่า ปวช. ปวท. และปวส.

2.2 มีผลคะแนนการสอบวัดความรู้เพื่อเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษามัธยมศึกษา ตามระบบของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ทั้งนี้ปฏิบัติตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา ในหลักสูตรต่าง ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข ที่กำหนดไว้ในแต่ละปีการศึกษา

### การคัดเลือกผู้เข้าศึกษา

ใช้วิธีการคัดเลือกโดยคณะกรรมการ 2 ระดับคือ

1. คณะกรรมการระดับอำเภอ ดำเนินการรับสมัครและตรวจคุณสมบัติรวบรวมรายชื่อ เอกสารสมัครต่าง ๆ ส่งให้คณะกรรมการระดับจังหวัด

2. คณะกรรมการระดับจังหวัด ดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา โดยพิจารณาจาก คะแนนสอบวัดความรู้ความสามารถของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ทั้งนี้ปฏิบัติตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องการรับสมัครและคัดเลือกบุคคล เข้าศึกษาหลักสูตรต่าง ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข ที่กำหนดไว้ในแต่ละปีการศึกษา

## 3. ข้อมูลของโรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

### 3.1 ข้อมูลทั่วไปอำเภอบางกรวย

#### ประวัติความเป็นมา

อำเภอบางกรวยตั้งเป็นอำเภอเมื่อ พ.ศ. 2477 โดยเรียกชื่อว่าอำเภอบางใหญ่ ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอวัดชลอในที่ดินของวัดชลอ ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2460 ทางราชการเห็นว่าอำเภอบางใหญ่ มีเขตการปกครองกว้างขวาง เจ้าหน้าที่ของทางราชการปกครองดูแลไม่ทั่วถึงจึงแบ่งเขตการปกครอง ทางด้านเหนือ ตั้งเป็นกิ่งอำเภอ ชื่อว่า กิ่งอำเภอบางแม่นาง ขึ้นกับอำเภอบางใหญ่ในขณะนั้น จนถึง พ.ศ. 2464 ทางราชการจึงได้ยกระดับกิ่งอำเภอแยกการปกครองบังคับบัญชาออกไปจาก อำเภอบางใหญ่ตั้งแต่นั้นมา ครั้นมาภายหลังได้พิจารณาเห็นว่าที่ว่าการอำเภอบางใหญ่นี้ตั้งอยู่ที่ ปากคลองบางกรวย เดิมชื่อคลองตลาดแก้ว และเนื่องจากรูปที่ดินอำเภอบางกรวยเป็นรูปคล้ายกรวย ขึ้นออกไปในแม่น้ำเจ้าพระยาคนส่วนมากเรียกกันว่าหัวแหลมบ้างกรวยบ้างจึงได้เปลี่ยนชื่ออำเภอ บางใหญ่เดิมเป็น“อำเภอบางกรวย” และเปลี่ยนชื่ออำเภอบางแม่นาง เป็นอำเภอบางใหญ่ตั้งแต่วันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2473 เป็นต้นมา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## สภาพทางภูมิศาสตร์

ลักษณะภูมิประเทศของอำเภอบางกรวยส่วนใหญ่ เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาตลอดปี เพราะมีลำคลองต่างๆ เป็นจำนวนมาก คลองที่สำคัญ ได้แก่คลองบางกอกน้อย คลองบางกรวย และ คลองมหาสวัสดิ์ พื้นที่เหมาะสมแก่การเพาะปลูกประชาชนส่วนใหญ่จึงมีอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำสวนผักและสวนไม้ดอก

## อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดกับ อ.บางใหญ่ และ อ.เมืองนนทบุรี มีคลองขุดใหม่ คลองจินบ้าย อ.บางใหญ่-บางคูรัด คลองโสน คลองบางนา คลองบางกอกน้อย คลองวัดแดง แนวรั้วหมู่บ้านเขาวรรณ อ.สุขาภิบาล 1 คลองวัดสนาม คลองบางสีทอง คลองธรรมบาล และคลองบางกรวยเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันออก ติดกับอำเภอเมืองนนทบุรีและเขตบางซื่อ (กรุงเทพมหานคร) มีแนวกิ่งกลางแม่น้ำเจ้าพระยา เป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศใต้ ติดกับ เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และ เขตทวีวัฒนา (กรุงเทพมหานคร)มีทางรถไฟสายใต้และคลองมหาสวัสดิ์เป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันตก ติดกับ อำเภอพุทธมณฑล (จังหวัดนครปฐม) มีคลองทวีวัฒนาเป็นเส้นแบ่งเขต ลักษณะอาณาเขตติดต่อของแต่ละตำบลปรากฏดังภาพประกอบ 6 ดังนี้



ภาพประกอบ 6 แผนที่โดยสังเขปอำเภอบางกรวย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

80

## เขตการปกครองและประชากร

ประกอบด้วย 9 ตำบล 62 หมู่บ้าน 12,480 หลังคาเรือน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 123,196 คน

## ข้อมูลศาสนา

ประชากรนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 87.23 ศาสนาอิสลาม ร้อยละ 2.71 คริสต์ ร้อยละ 3.89 อื่น ๆ ร้อยละ 6.17

## ข้อมูลการศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ 1

1. จำนวนโรงเรียนระดับประถมศึกษา 24 แห่ง
2. จำนวนโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา 2 แห่ง
3. จำนวนโรงเรียนเอกชน 8 แห่ง

ตาราง 1 จำนวนประชากรซึ่งแยกตามสิทธิการรักษาโดยสำรวจเมื่อกลางปี พ.ศ. 2554

ตำบล	UC (30)	UC(ท)	ประกันสังคม	เบิกต้นสังกัด	สิทธิว่าง	รวม
วัดชะลอ	5,256	4,373	5,521	2,581	60	17,791
บางกรวย	12,920	7,979	12,950	6,412	82	40,343
บางสีทอง	2,743	1,964	2,975	1,701	16	9,399
บางขุน	1,315	1,862	752	768	6	4,703
บางขุนทอง	1,315	1,802	1,166	1,031	11	7,111
บางคูเวียง	2,605	3,278	2,538	1,019	22	9,462
มหาสวัสดิ์	4,423	3,347	4,732	1,747	25	14,274
ปลายบาง	3,528	2,734	3,285	1,118	19	10,684
ศาลากลาง	3,192	2,156	3,140	922	19	9,429
รวม	39,083	29,495	37,059	17,299	260	123,196





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

81

พื้นที่และเขตการปกครองของอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี แบ่งเป็น 9 ตำบล ประกอบด้วยพื้นที่(ตร.กม.) หลังคาเรือน ประชากร ความหนาแน่นประชากร / ตร.กม. ดังนี้

ตาราง 2 แสดงพื้นที่และการปกครองจำแนกรายตำบล อำเภอบางกรวย ปี พ.ศ. 2554

ตำบล	พื้นที่ (ตร.กม.)	หลังคาเรือน	ประชากร	ความหนาแน่น
			ประชากร / ตร.กม.	
วัดชะลอ	4.04	11,131	17,791	1:7,242.08
บางกรวย	4.36	4,774	40,343	1:2,968.81
บางสีทอง	5.80	2,819	9,399	1:1,694.24
บางขุน	4.56	1,518	4,703	1:835.09
บางขุนทอง	5.84	3,022	7,111	1:1,029.97
บางคูเวียง	8.04	4,942	9,462	1:1,520.28
มหาสวัสดิ์	4.27	2,342	14,274	1:1,590.63
ปลายบาง	5.16	3,488	10,684	1:1,654.85
ศาลากลาง	14.78	2,503	9,429	1:648.12
รวม	52.75	36,539	123,196	1:1,800.53

ที่มา : เทศบาลอำเภอบางกรวย. 2554 : 2

## ข้อมูลทรัพยากรสาธารณสุข

### ภาครัฐ

โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง	จำนวน 1 แห่ง	เจ้าหน้าที่	155 คน
สถานีอนามัย	จำนวน 12 แห่ง	เจ้าหน้าที่	52 คน
ศูนย์สุขภาพชุมชน	จำนวน 1 แห่ง	เจ้าหน้าที่	5 คน
ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน	จำนวน 59 แห่ง	อาสาสมัคร	591 คน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขภาครัฐ

แพทย์	14	คน	สัดส่วน 1 : 8,799
ทันตแพทย์	9	คน	สัดส่วน 1 : 8,213
เภสัชกร	7	คน	สัดส่วน 1 : 17,599
เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	7	คน	สัดส่วน 1 : 17,599
เจ้าพนักงานเภสัชกรรม	2	คน	สัดส่วน 1 : 61,598
เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์	2	คน	สัดส่วน 1 : 61,598
เจ้าพนักงานเวชสถิติ	3	คน	สัดส่วน 1 : 41,065
เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข	10	คน	สัดส่วน 1 : 12,319
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน	34	คน	สัดส่วน 1 : 3,623
นักวิชาการสาธารณสุข	7	คน	สัดส่วน 1 : 17,599
พยาบาลวิชาชีพ	48	คน	สัดส่วน 1 : 2,566

## ภาคเอกชน

โรงพยาบาลเอกชน ขนาด 120 เตียง	1	แห่ง
สถานพยาบาล	14	แห่ง
ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	23	แห่ง
ชมรมแม่บ้านสาธารณสุข	1	ชมรม
ชมรมอาสาสมัครผู้บำบัดสารเสพติด	1	ชมรม
ชมรมอาสาสมัครสาธารณสุข	1	ชมรม
ชมรมผู้สูงอายุ	13	ชมรม
ชมรมออกกำลังกาย	22	ชมรม
ชมรมผู้ประกอบการอาหาร	1	ชมรม

## 3.2 ประวัติโรงพยาบาลบางกรวย

โรงพยาบาลบางกรวย เดิมเป็นสถานีอนามัยประจำอำเภอบางกรวย ตั้งอยู่รวมกับที่ว่าการอำเภอ และสถานีตำรวจ โดยก่อสร้างในบริเวณที่ธรณีสงฆ์ของวัดชลด ซึ่งเวลาต่อมาได้รับการยกฐานะเป็น โรงพยาบาลสาขาโรงพยาบาลบางใหญ่ มีแพทย์มาตรวจรักษาสัปดาห์ละ 2 วัน มีผู้มาขอรับการรักษา และบริการอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น ทำให้สถานที่คับแคบไม่สะดวก จึงได้มีแนวคิดที่จะย้ายพื้นที่ไปพื้นที่แห่งใหม่ในปี พ.ศ. 2531 โดยการได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ คือ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

83

1. นาย สาโรช คัชมาตย์ นายอำเภอบางกรวย
2. นายแพทย์ประสพ พาลพ่าย นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี
3. นาง ปราณี กรีฑาทิรมย์ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยอำเภอบางกรวย

บุคคลเหล่านี้ เป็นผู้มีส่วนในการติดต่อประสานงานในการขอบริจาคที่ดิน และงบประมาณ ในดำเนินการก่อสร้างต่างๆ จากประชาชน การดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2531 ได้เปิดอย่างเป็นทางการ โดยพระมหากษัตริย์คุณจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ทรงเป็นประธานในพิธีเปิดโรงพยาบาล เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2532 เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 10 เตียง อยู่ในเขตตำบลวัดชลอ อำเภอบางกรวย บนพื้นที่ จำนวน 1 ไร่ 2 งาน ประกอบด้วยตึกอำนวยการ ขนาด 2 ชั้น จำนวน 1 อาคาร ตึกเอกซเรย์ ขนาด 3 ชั้น จำนวน 1 อาคาร และตึกผู้ป่วยในขนาด 2 ชั้น จำนวน 1 อาคาร พร้อมวัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ทั้งหมด เป็นเงินประมาณ 9 ล้านบาท ในปี พ.ศ.2536 ได้มีประชาชนบริจาคเงินก่อสร้างตึกอาคาร ผู้ป่วยพิเศษ ขนาด 4 ชั้น เป็นเงิน 2.4 ล้านบาท ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 โรงพยาบาลบางกรวย ได้ยกฐานะจากโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 10 เตียง เป็น 30 เตียง และได้ดำเนินการบริหารงาน และพัฒนาในด้านอาคาร สถานที่ งานพัฒนาด้านบุคคล งานพัฒนาด้านวิชาการ และงานพัฒนาวัสดุ-ครุภัณฑ์ ทางกายภาพในฐานะพึ่งตนเอง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2538 ได้รับบริจาคเงินต่อเติมอาคารเอกซเรย์เพื่อขยายพื้นที่ห้องปฐมพยาบาล ห้องทันตกรรม ห้องตรวจครรภ์ ห้องจ่ายยา เป็นเงิน 2.6 ล้านบาท โดยมีรายนามผู้อำนวยการโรงพยาบาลในอดีตถึงปัจจุบัน ดังนี้

- |                      |                  |                      |
|----------------------|------------------|----------------------|
| 1. นายแพทย์จรัส      | อนันตชัยศิลป์    | ปี พ.ศ.2531-2532     |
| 2. นายแพทย์ดิษฐพงศ์  | สัตตบงกช         | ปี พ.ศ.2532-2533     |
| 3. นายแพทย์ชูศักดิ์  | วงศ์ชยกุล        | ปี พ.ศ.2533-2536     |
| 4. นายแพทย์เกรียงไกร | องคนิกุล         | ปี พ.ศ.2536-2538     |
| 5. นายแพทย์เจด็จ     | ธรรมธัชอารี      | ปี พ.ศ.2538-2546     |
| 6. นายแพทย์ไชยพร     | เอื้อชีวกุล      | ปี พ.ศ.2546-2547     |
| 7. นายแพทย์วัฒนา     | โรจน์วิจิตรกุล   | ปี พ.ศ.2547-2547     |
| 8. นายแพทย์วิชัย     | รัตนกัญท์พาณิชย์ | ปี พ.ศ.2547-ปัจจุบัน |

## วิสัยทัศน์

มุ่งมั่นบริการตามมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล

## พันธกิจ

โรงพยาบาลบางกรวย มุ่งมั่นในการพัฒนาระบบบริการผสมผสานแบบองค์รวมตามหลักจริยธรรมวิชาชีพ เสริมสร้างการมีส่วนร่วม ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

84

บริหารงาน การบริการ วิชาการ พัฒนาสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีในการจัดบริการสุขภาพ  
ตามมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อสุขภาพที่ดีของผู้ให้และผู้รับบริการ

## ค่านิยม

ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร

## ยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลบางกรวย

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาระบบบริการ

กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ที่ 3 เสริมสร้างการจัดบริการเชิงรุกและการดูแลสุขภาพในชุมชน

กลยุทธ์ที่ 4 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้มีคุณภาพ

กลยุทธ์ที่ 5 พัฒนาระบบสารสนเทศ

กลยุทธ์ที่ 6 สร้างความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร

## ขอบเขตบริการ

1. ให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปแก่ประชาชนในเขตอำเภอบางกรวยและอำเภอ

ใกล้เคียง

2. ให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในเขตอำเภอบางกรวย

3. สนับสนุนงานด้านสาธารณสุขมูลฐานระดับชุมชน

## ที่อยู่ติดต่อ

โทรศัพท์ : 02-4471999

แฟกซ์ : 02-4430564

ที่อยู่ : 44 หมู่ 8 ต.วัดชลอ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

85

ตาราง 3 แสดงจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการแยกตามหน่วยงาน 3 ปี ย้อนหลัง ปีงบประมาณ  
2552 – 2554

หน่วยงาน	จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการ แยกตามหน่วยงาน 3 ปี ย้อนหลัง		
	ปีงบประมาณ 2552 (ครั้ง)	ปีงบประมาณ 2553 (ครั้ง)	ปีงบประมาณ 2554 (ครั้ง)
อายุรกรรม	32,007	31,107	32,209
ศัลยกรรม	4,002	4,917	7,046
สูติกรรม	309	306	290
นรีเวชกรรม	293	290	378
กุมารเวชกรรม	3,704	3,818	5,001
โสต ศอ นาสิก	112	131	223
จักษุ	501	570	753
ศัลยกรรมกระดูก	176	888	1,478
สุขภาพจิต	1,212	848	1,089
ทันตกรรม	10,121	8,888	15,220
อนามัยมารดา	3,174	2,541	2,940
อนามัยเด็กดี	1,701	1,647	1,669
วางแผนครอบครัว	402	315	492
ตรวจหลังคลอด	115	139	90
อุบัติเหตุฉุกเฉิน	1,201	1,303	1,790
กายภาพบำบัด	1,001	819	1,490
แพทย์แผนไทย	2,273	3,331	7,557
วัณโรค	401	353	396
โรคหัวใจ	230	186	165
ห้องผ่าตัด	10	12	28
รวม	62,945	62,409	80,204

ที่มา : โรงพยาบาลบางกรวย. 2554ก : 5



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

86

ตาราง 4 แสดงจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการแยกตามหน่วยงาน 3 ปี ย้อนหลัง

หน่วยงาน	จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการ แยกตามหน่วยงาน 3 ปี ย้อนหลัง		
	ปีงบประมาณ 2552 (ครั้ง)	ปีงบประมาณ 2553 (ครั้ง)	ปีงบประมาณ 2554 (ครั้ง)
อายุรกรรม	2,274	5,514	4,311
อุบัติเหตุฉุกเฉิน	500	854	338
ทันตกรรม	908	2,831	4,700
ศัลยกรรมกระดูก	176	888	1,478
กายภาพบำบัด	-	-	53
แพทย์แผนไทย	-	450	1,382
รวม	3,858	10,537	12,262

ที่มา : โรงพยาบาลบางกรวย. 2554ค : 6



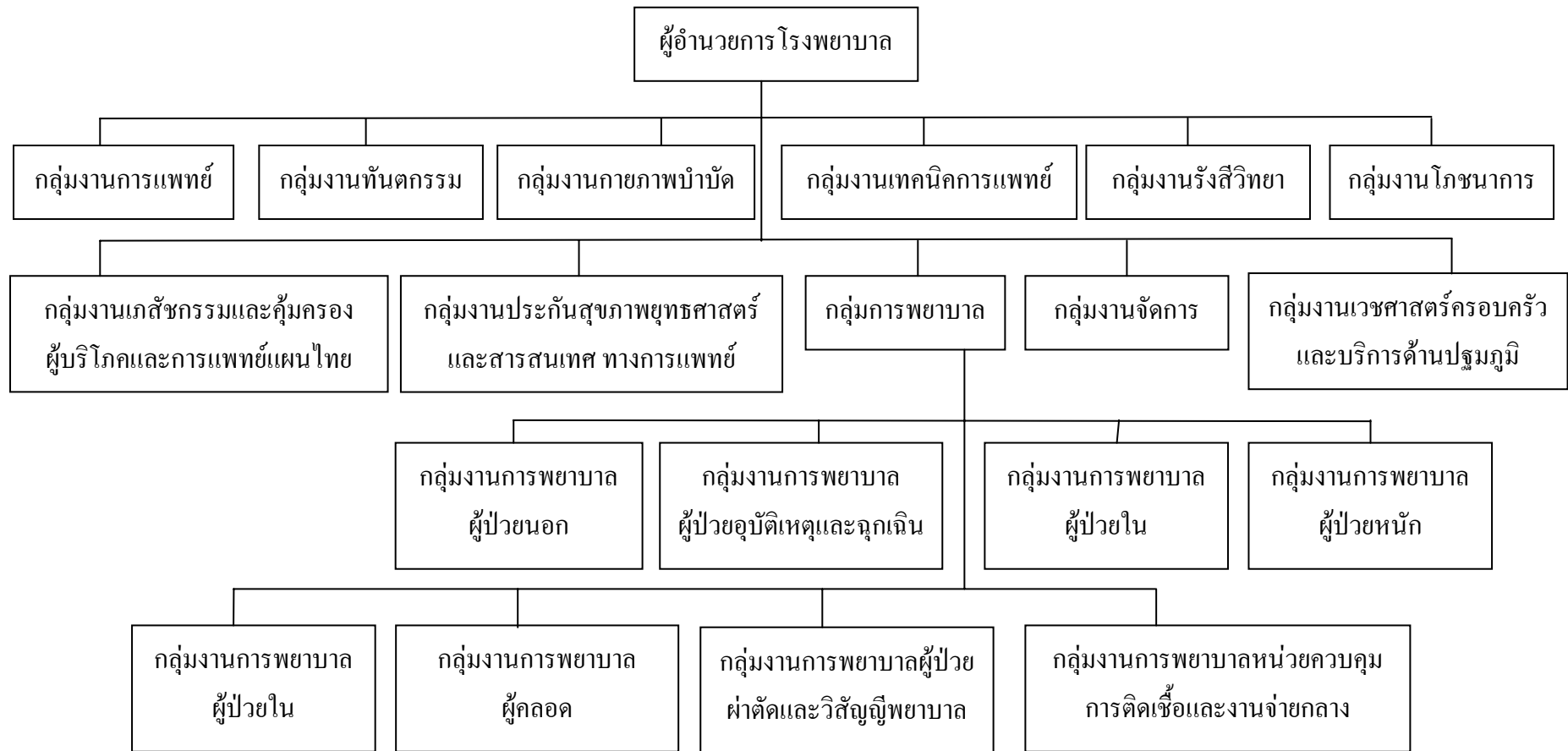
# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

87

ตาราง 5 แสดงความสมบูรณ์ของข้อมูลการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบางกรวย  
3 ปี ย้อนหลัง ปีงบประมาณ 2552 – 2554

แฟ้มข้อมูล	เปอร์เซ็นต์ความสมบูรณ์ให้บริการผู้ป่วยนอก 3 ปี ย้อนหลัง		
	ปีงบประมาณ 2552 (เปอร์เซ็นต์)	ปีงบประมาณ 2553 (เปอร์เซ็นต์)	ปีงบประมาณ 2554 (เปอร์เซ็นต์)
ข้อมูลประชากร	75%	70%	90%
ข้อมูลการให้บริการ	71%	80%	86%
ข้อมูลรหัสโรค	81%	84%	88%
ข้อมูลหัตถการ	50%	75%	80%
ข้อมูลยา	45%	71%	85%
ข้อมูลการให้วัคซีน	79%	89%	91%
ข้อมูลการวางแผน ครอบครัว	89%	84%	85%
ข้อมูลการฝากครรภ์	84%	80%	81%
ข้อมูลการตั้งครรภ์	52%	35%	55%
ข้อมูลการคลอด	65%	32%	85%
เฉลี่ย	77.9%	70.0%	82.6%

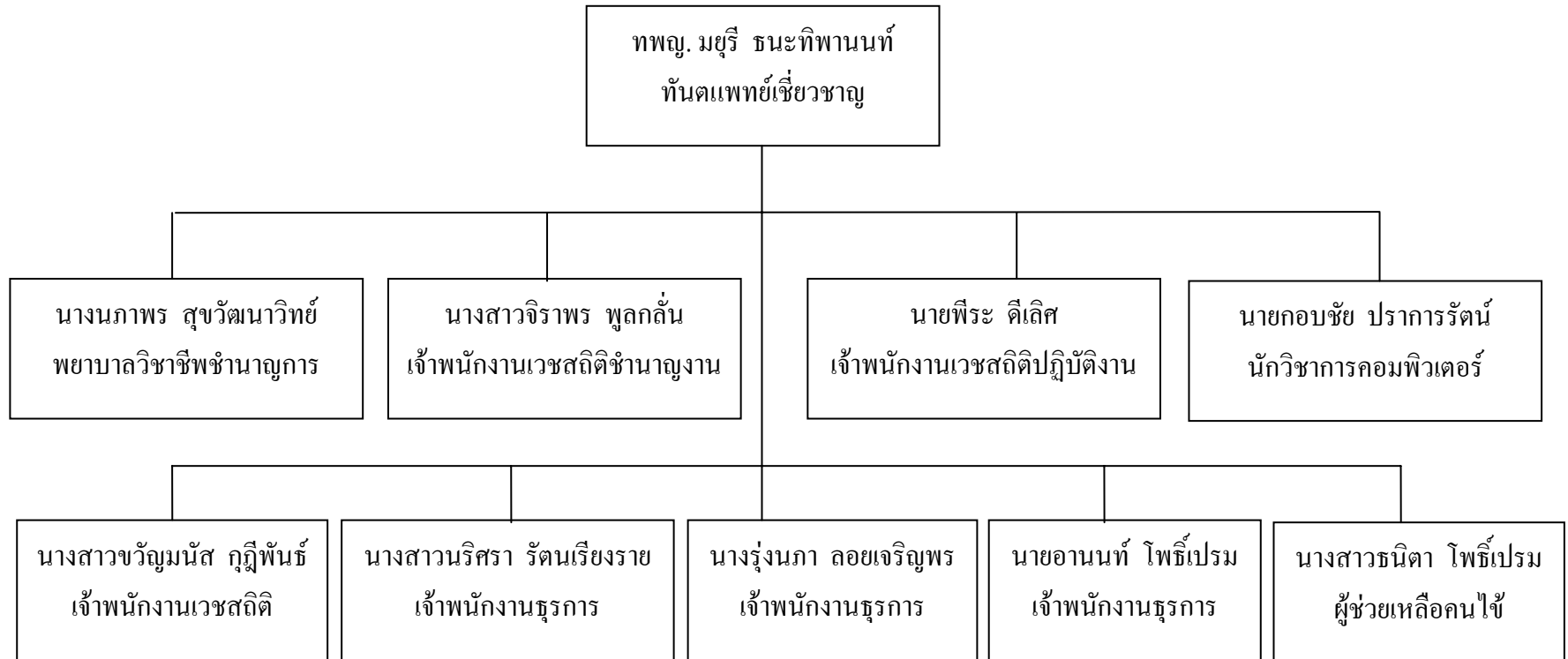
ที่มา : โรงพยาบาลบางกรวย. 2554ข : 7



ภาพประกอบ 7 ผังโครงสร้างโรงพยาบาลชุมชน

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง, 2555 : ออนไลน์





ภาพประกอบ 8 ผังโครงสร้างงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบางกรวย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แผนปฏิบัติงาน งานประกันสุขภาพ (โรงพยาบาลบางกรวย, 2555ช : 12)

1. ทันตแพทย์หญิงมยุรี ณะทิกพานนท์
  - 1.1 งานจัดสรรเงินให้สถานีนอนามัย
  - 1.2 งานตามจ่ายหัตถการพิเศษ
  - 1.3 งานตรวจสอบการเรียกเก็บตามจ่าย
  - 1.4 งานหนังสือราชการ
  - 1.5 งานบริหารงานทั่วไป
2. นางนภาพร สุขวัฒนาวิทย์
  - 2.1 คลินิกฝากครรภ์
  - 2.2 คลินิกเด็กดี
  - 2.3 รายงานเรียกเก็บบัตรประกันสุขภาพ
  - 2.4 รายงานเรียกเก็บแรงงานต่างด้าว
  - 2.5 รายงานเรียกเก็บสิทธิ พรบ.
  - 2.6 รายงาน 11รง.5
  - 2.7 ประสานงานส่งต่อผู้ป่วย
3. นางสาวจิราพร พูลกลิ่น
  - 3.1 รายงาน 504, 505
  - 3.2 งานเรียกเก็บกรมบัญชีกลาง (ผู้ป่วยนอก)
  - 3.3 งานสถิติของโรงพยาบาลบางกรวย
4. นายพีระ ดีเลิศ
  - 4.1 งานให้รหัส ICD9, ICD10
  - 4.2 รายงานการตาย
  - 4.3 งานตรวจสอบเวชระเบียน
  - 4.4 งานเรียกเก็บกรมบัญชีกลาง (ผู้ป่วยใน)
  - 4.5 งานข้อมูล E-claim (ผู้ป่วยใน)
  - 4.6 รายงาน 21 แฟ้ม
5. นายกอบชัย ปราการรัตน์
  - 5.1 งานดูแลระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายของโรงพยาบาลบางกรวย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

91

6. นางสาววิญมณัส กุฎีพันธ์
  - 6.1 งานข้อมูล E-claim (ผู้ป่วยนอก)
  - 6.2 งานเขียนคำสั่ง SQL สำหรับดึงรายงานต่าง ๆ
  - 6.3 งานจัดเก็บเวชระเบียนผู้ป่วยใน
7. นางสาวนริศรา รัตนเรียงราย
  - 7.1 งานแรงงานต่างด้าว
  - 7.2 งานเรียกเก็บประกันสังคม
8. นางรุ่งนภา ลอยเจริญพร
  - 8.1 งานเรียกเก็บ/ตามจ่าย บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั้งในเขตและนอกเขตจังหวัดนนทบุรี
  - 8.2 งานแรงงานต่างด้าว
  - 8.3 งานเลขานุการ
9. นายอานนท์ โพธิ์เปรม
  - 9.1 งานทำประวัติผู้ป่วย/พิมพ์ใบสั่งยา
  - 9.2 งานขึ้นทะเบียนเบิกจ่ายตรง
  - 9.3 งานขึ้นทะเบียนบัตรทอง
10. นางสาวธนิศา โพธิ์เปรม
  - 10.1 งานทำประวัติผู้ป่วย/พิมพ์ใบสั่งยา
  - 10.2 งานขึ้นทะเบียนเบิกจ่ายตรง
  - 10.3 งานขึ้นทะเบียนบัตรทอง

## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาคร พิพวนนอก (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านจดหมายเหตุ สังกัดสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำสังกัดสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติจำนวน 70 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มวิชาชีพจดหมายเหตุและกลุ่มสนับสนุนวิชาชีพจดหมายเหตุ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่า t-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมกลุ่มวิชาชีพจดหมายเหตุประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มสนับสนุนวิชาชีพจดหมายเหตุประเมินตนเองอยู่ในระดับน้อยบุคลากรทั้ง 2 กลุ่มมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาตนเองและความคาดหวังที่ได้จากการพัฒนาตนเอง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

92

อยู่ในระดับมากเหมือนกัน ซึ่งที่ต้องการพัฒนามากที่สุดคือด้านวิชาการ ด้านการบริการ และด้านเทคโนโลยี การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการการพัฒนาตนเองของทั้ง 2 กลุ่มพบว่า กลุ่มวิชาชีพจดหมายเหตุมีความต้องการพัฒนาตนเองสูงกว่ากลุ่มสนับสนุนวิชาชีพจดหมายเหตุทุกด้านและทุกรายการ การประเมินตนเองของกลุ่มวิชาชีพจดหมายเหตุมีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับต่ำ ขณะที่การประเมินตนเองของกลุ่มสนับสนุนวิชาชีพจดหมายเหตุมีความสัมพันธ์กับการต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนว่า กลุ่มสนับสนุนวิชาชีพจดหมายเหตุมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองน้อยกว่ากลุ่มวิชาชีพจดหมายเหตุ

นพมาศ ศรีอนุชิต (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่เจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทยจำนวน 185 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในการปฏิบัติงาน ระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน 2) เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนโดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์การฝึกอบรม และขนาดโรงพยาบาล 3) ศึกษาการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติอยู่ในระดับมาก ระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทยอยู่ในระดับมาก 2) เจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์การฝึกอบรมและขนาดโรงพยาบาลต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานต่างกัน 3) การรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนได้ร้อยละ 42.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ธรรมรัตน์ สิงห์ศรี (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพ้นสวรรค์ อำเภอโพ้นสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยได้ศึกษาและเปรียบเทียบการเข้าถึงบริการ คุณภาพบริการ ความพึงพอใจและระยะเวลาของการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 6 หน่วย คือ หน่วยงานเวชระเบียน หน่วยคัดกรองโรค หน่วยตรวจโรค



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

93

หน่วยชั้นสูตโรค หน่วยรังสีวิทยา และหน่วยเภสัชกรรม ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 528 ราย ซึ่งแบ่งเป็นก่อนดำเนินการตามยุทธศาสตร์ 264 ราย และหลังดำเนินการตามยุทธศาสตร์ 264 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบบันทึกเวลา แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติร้อยละและค่าเฉลี่ย โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบบริการ คือ ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาพฤติกรรมบริการ ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

- 1) การเข้าถึงบริการ คุณภาพบริการและความพึงพอใจก่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
- 2) การเข้าถึงบริการ คุณภาพบริการและความพึงพอใจ หลังการดำเนินการตามยุทธศาสตร์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากขึ้น
- 3) ระยะเวลาการให้บริการก่อนดำเนินการตามยุทธศาสตร์มีค่าเฉลี่ยแตกต่างจากระยะเวลาการให้บริการหลังดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ระดับ .01 โดยระยะเวลาการให้บริการหลังดำเนินการตามยุทธศาสตร์มีค่าน้อยกว่าเวลาการให้บริการก่อนดำเนินการตามยุทธศาสตร์ในทุกหน่วยบริการ

บุญศิริ ไหมทองคำ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องอัตราการสูญหายของเวชระเบียนผู้ป่วยในจำแนกตามกลุ่มงานหอผู้ป่วยในจำแนกตามกลุ่มงาน หอผู้ป่วย และมูลค่าจากการสูญหายของเวชระเบียน ณ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ประจำปีงบประมาณ 2550 ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการค้นหาเวชระเบียนผู้ป่วยในที่จำหน่ายออกด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคือ โปรแกรม CardTr และโปรแกรม Home ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับหารายชื่อผู้ป่วยในที่จำหน่ายออกจากโรงพยาบาลและสืบค้นข้อมูลสำหรับการคำนวณค่าน้ำหนักสัมพัทธ์ที่ปรับตามวันนอนจริงของกลุ่มวินิจฉัยโรคร่วมตามลำดับ คิคมูลค่าการสูญหายของเวชระเบียนจากค่าน้ำหนักสัมพัทธ์ที่ปรับตามวันนอนจริงของผู้ป่วยแต่ละราย และน้ำหนักสัมพัทธ์ที่ปรับตามวันนอนจริงเฉลี่ยของโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่าจากเวชระเบียนผู้ป่วยใน 79,727 ฉบับ เวชระเบียนผู้ป่วยในสูญหายรวม 69 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 0.088 โดยแบ่งเป็นเวชระเบียนที่หายในหอผู้ป่วย 47 ฉบับ และหายที่ห้องพักแพทย์ 22 ฉบับ เมื่อจำแนกตามกลุ่มงานพบว่าอัตราการสูญหายของเวชระเบียนผู้ป่วยในกลุ่มงานจักษุมากที่สุดร้อยละ 0.190 รองลงมาคือกลุ่มสูตินารีเวชร้อยละ 0.176 และน้อยที่สุดคือกลุ่มงานศัลยกรรม ร้อยละ 0.029 มูลค่าความเสียหายของเวชระเบียนผู้ป่วยในที่สูญหายจากค่าน้ำหนักสัมพัทธ์ที่ปรับตามวันนอนจริงของผู้ป่วยแต่ละราย และน้ำหนักสัมพัทธ์ที่ปรับตามวันนอนจริงเฉลี่ยของโรงพยาบาล คือ 155,121.50 บาท และ 315,005.00 บาท ตามลำดับ

อมรรัตน์ เกษมญาติ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างและพัฒนาโปรแกรมฐานข้อมูลการศึกษาอบรมของบุคลากรพยาบาลเพื่อวางแผนพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยมีขั้นตอนการพัฒนาโปรแกรมเริ่มจากการวิเคราะห์ระบบ ศึกษาปัญหาและ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

94

ความต้องการสารสนเทศ นำข้อมูลที่ได้มาสร้างฐานข้อมูลการศึกษาอบรมของบุคลากรพยาบาลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Access 2000 การสร้างส่วนติดต่อกับ Microsoft Basic 6.0 การจัดทำรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริหารทางการแพทย์เพื่อใช้ในการวางแผนการพัฒนากุศลกรพยาบาลด้านการศึกษาอบรม รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาอบรมของบุคลากรทางการแพทย์ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2549 จนถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2550 และมีการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรมตามวัตถุประสงค์ด้วยการสอบถามผู้ใช้งาน โปรแกรมโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการสร้างโปรแกรมฐานข้อมูลการศึกษาอบรมของบุคลากรพยาบาลสามารถช่วยให้ผู้บริหารทางการแพทย์สามารถใช้ข้อมูลตามความต้องการในการวางแผนพัฒนากุศลกรพยาบาลด้านการศึกษาอบรมได้ในระดับดี ส่วนการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่สามารถบันทึกข้อมูลและแก้ไขข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว การนำเสนอรายงานสารสนเทศที่ต้องการอยู่ในระดับดี

สุวชัย เสียงอ่อน (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาเวชระเบียน โดยใช้เซิร์ฟเวอร์และดาต้ากริด งานวิจัยนี้ใช้หลักการของดาต้ากริดในการใช้ข้อมูลผู้ป่วยร่วมกันโดยงานวิจัยนี้ได้ทำการทดสอบแลกเปลี่ยนข้อมูลผู้ป่วยที่อยู่ในระบบปฏิบัติการที่แตกต่างกันเช่น Windows และ Linux ใช้ระบบฐานข้อมูลที่ไม่เหมือนกันเช่น MySQL และ PostgreSQL และใช้ระบบซอฟต์แวร์โรงพยาบาลที่แตกต่างกัน เช่น HosXP และ HospitalOS ซึ่งมีรูปแบบข้อมูลที่ไม่เหมือนกัน โดยดาต้ากริดที่สร้างขึ้นนี้ใช้หลักการของเว็บเซิร์ฟเวอร์ โดยโรงพยาบาลต่าง ๆ ที่ให้บริการจะทำการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐาน HL7 ซึ่งเป็นมาตรฐานกลางที่นิยมกันทั่วโลกในการรับส่งข้อมูลกันระหว่างโรงพยาบาลทำให้เกิดการใช้ข้อมูลร่วมกัน อันเป็นหลักการของระบบดาต้ากริด การพัฒนาต้นแบบของเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้ในการวิจัย มีดังต่อไปนี้ 1) เซิร์ฟเวอร์ในการค้นหารายชื่อผู้ป่วยที่มีกรุปเลือดตามที่ต้องการ 2) เซิร์ฟเวอร์ใช้ค้นหารายชื่อและที่อยู่จากระบบบัตรประจำตัวประชาชน 3) เซิร์ฟเวอร์ใช้ค้นหาอาการความเจ็บป่วยจากระบบบัตรประจำตัวประชาชน 4) เซิร์ฟเวอร์ใช้ค้นหาภาพเอ็กซเรย์จากระบบบัตรประจำตัวประชาชน โดยที่เซิร์ฟเวอร์ทั้งหมดมีการแปลงรูปแบบข้อมูลให้อยู่ในมาตรฐาน HL7 ซึ่งระบบดาต้ากริดจะมีระบบความปลอดภัยสูง โดยจะมีผู้บริการข้อมูลเป็นผู้ออกใบรับรองเพื่อใช้ในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ป่วย โดยจะออกใบรับรองให้กับโรงพยาบาลต่าง ๆ ที่อยู่ในระบบดาต้ากริด เพื่อให้โรงพยาบาลที่อยู่ในเครือข่ายใช้ข้อมูลผู้ป่วยร่วมกันอย่างปลอดภัย สะดวกและรวดเร็ว

สุรกันต์ วัลย์เลิศ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สถิติ โรงพยาบาลชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สถิติโรงพยาบาลชลบุรีโดยการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวนทั้งสิ้น 350 คน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

95

ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ f-test โดยใช้ LSD การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน- สติติโรงพยาบาลชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มารับบริการ ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน- สติติโรงพยาบาลชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกเวชระเบียน- สติติโรงพยาบาลชลบุรี จากการศึกษา พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน- สติติโรงพยาบาลชลบุรี ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่เป็นปัจจัยที่มีต่อความพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน- สติติโรงพยาบาลชลบุรี