

บทที่ 2

วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอเกี่ยวกับแนวความคิด วรรณกรรม ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยจะแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และข้อมูลของโรงพยาบาลชลบุรี

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. การบริหารจัดการ
2. ผลการปฏิบัติงาน
3. ภาวะผู้นำ

ส่วนที่ 3 แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
3. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และข้อมูลของโรงพยาบาลชลบุรี

อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลชลบุรี

1. ให้บริการตรวจวินิจฉัยโรค ให้การรักษาพยาบาลโรคทุกสาขาวิชาการแพทย์และสาธารณสุขในระดับ 3 (Tertiary Medical Care) ระดับ 2 (Secondary Medical Care) ระดับ 1 (Primary Medical Care) ทั้งประเภทผู้ป่วยภายนอก ผู้ป่วยภายในและประชาชนทั่วไป ที่มารับการรักษาทั้งทางกายและทางจิต รวมทั้งร่วมมือในการรักษาพยาบาลแบบหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ และการรักษาพยาบาลในท้องที่ห่างไกลทางวิทยุ

2. ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งได้แก่ งานอนามัยแม่และเด็ก และงานวางแผนครอบครัวงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค งานโภชนาการ งานสุขศึกษา งานอนามัยผู้สูงอายุ งานป้องกันและรักษาผู้ติดยาเสพติด และกายสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น รวมทั้งให้บริการควบคุมป้องกันโรคติดต่อ สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค และงานสุขภาพจิตตามแผนงานและนโยบายของกระทรวง

สาธารณสุขและจังหวัด แก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยภายในโรงพยาบาลและแก่ประชาชนในเขตอำเภอที่ตั้งของโรงพยาบาลที่ไม่มีสถานบริการอื่นใดรับผิดชอบ

3. ให้บริการชั้นสูตรสาธารณสุขภายในโรงพยาบาลและแก่หน่วยบริการสาธารณสุขทุกแห่งรวมทั้งหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชน ภายในจังหวัดและจังหวัดอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ

4. ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพและกิจกรรมบำบัด ทั้งประเภทผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยในและประชาชนทั่วไป รวมทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนทุกแห่งภายในจังหวัด และจังหวัดอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ

5. ดำเนินงานทางด้านการศึกษาและฝึกอบรมแก่นักศึกษาแพทย์ เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์และสาธารณสุขทุกระดับ รวมทั้งการจัดห้องสมุดให้มีตำราและเอกสารทางวิชาการไว้ให้เพียงพอแก่การสนับสนุนโรงพยาบาลต่างๆในเขตรับผิดชอบ

6. ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อให้มีการพัฒนาทางวิชาการทั้งในด้านการแพทย์ และสาธารณสุข

7. ปรับปรุงแก้ไข ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อปรับปรุงภูมิปัญญาพื้นบ้าน (แพทย์แผนไทย) เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข แก่ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และประชาชนทั่วไป รวมทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนทุกแห่งภายในจังหวัด และจังหวัดอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ

8. นิเทศ ฝึกอบรม และพัฒนา รวมทั้งเป็นที่เลี้ยงให้หน่วยบริการสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับโรงพยาบาลชุมชนลงไป ให้มีความรู้ ความสามารถในด้านการให้บริการทางการแพทย์ตามนโยบาย แผนงานและโครงการต่างๆ

9. ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำสถิติข้อมูลเกี่ยวกับงานทางการแพทย์และสาธารณสุขเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงบริการสาธารณสุขทุกสาขาวิชาและรายงานผลการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขทั้งภายในจังหวัดและจังหวัดอื่นๆ ในเขตรับผิดชอบและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาเสนอสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กรม กองที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน

10. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่และหน่วยงานสาธารณสุข เจ้าหน้าที่และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานสาธารณสุข และการแพทย์ของโรงพยาบาลได้ผลดีตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

11. สนับสนุนโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนและสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ ทั้งในด้านบริหาร บริการ และวิชาการในเขตรับผิดชอบดังนี้

11.1 ให้การสนับสนุนด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์แก่โรงพยาบาล และสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ ตามที่ระเบียบของทางราชการจะเอื้ออำนวย

11.2 ให้การสนับสนุนด้านซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ และครุภัณฑ์การแพทย์แก่โรงพยาบาลและสาธารณสุขอื่น ๆ

11.3 จัดดำเนินการตามระบบรับและระบบส่งผู้ป่วย เพื่อตรวจหรือรักษาต่อให้มีประสิทธิภาพ ระหว่าง รพศ. รพท. รพช. สอ. และสสช. รวมทั้งสถาบันการแพทย์และสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ

11.4 สนับสนุนและนิเทศงานโรงพยาบาลทั่วไป / โรงพยาบาลชุมชน และสถานบริการสาธารณสุข ด้านวิชาการ ด้านรักษาพยาบาล รวมทั้งสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน

12. รวบรวมสถิติข้อมูลต่าง ๆ และ จัดทำเป็นรายงานเสนอศูนย์ข่าวสาธารณสุขจังหวัด และศูนย์ข้อมูลข่าวสารสาธารณสุขกลาง

13. ดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานในเขตเมือง และในเขตพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายและสนับสนุนโรงพยาบาลชุมชน และสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ ในงานสาธารณสุขมูลฐานของจังหวัดทั้งในด้านบริการวิชาการและบริหารด้าน

14. ดำเนินงานอื่น ที่ได้รับมอบหมาย

ข้อมูลของโรงพยาบาลชลบุรี

ปรัชญา (Philosophy)

“ต้อนรับด้วยไมตรี ยินดีให้คำปรึกษา ปกป้องภัยรวดเร็วทุกลมหายใจผู้ป่วยด้วยคุณธรรม”

ค่านิยมขององค์กร

1. มุ่งเน้น ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการและนิสิตแพทย์เป็นศูนย์กลาง
2. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
3. ความรับผิดชอบต่อสังคม ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรีและคุณธรรม
4. การมุ่งเน้นอนาคต
5. การจัดการให้เกิดความคล่องตัว สามารถทำได้หลายหน้าที่
6. การเรียนรู้ขององค์กร และของแต่ละบุคคล
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
9. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
10. การจัดการด้วยมุมมองเชิงระบบ

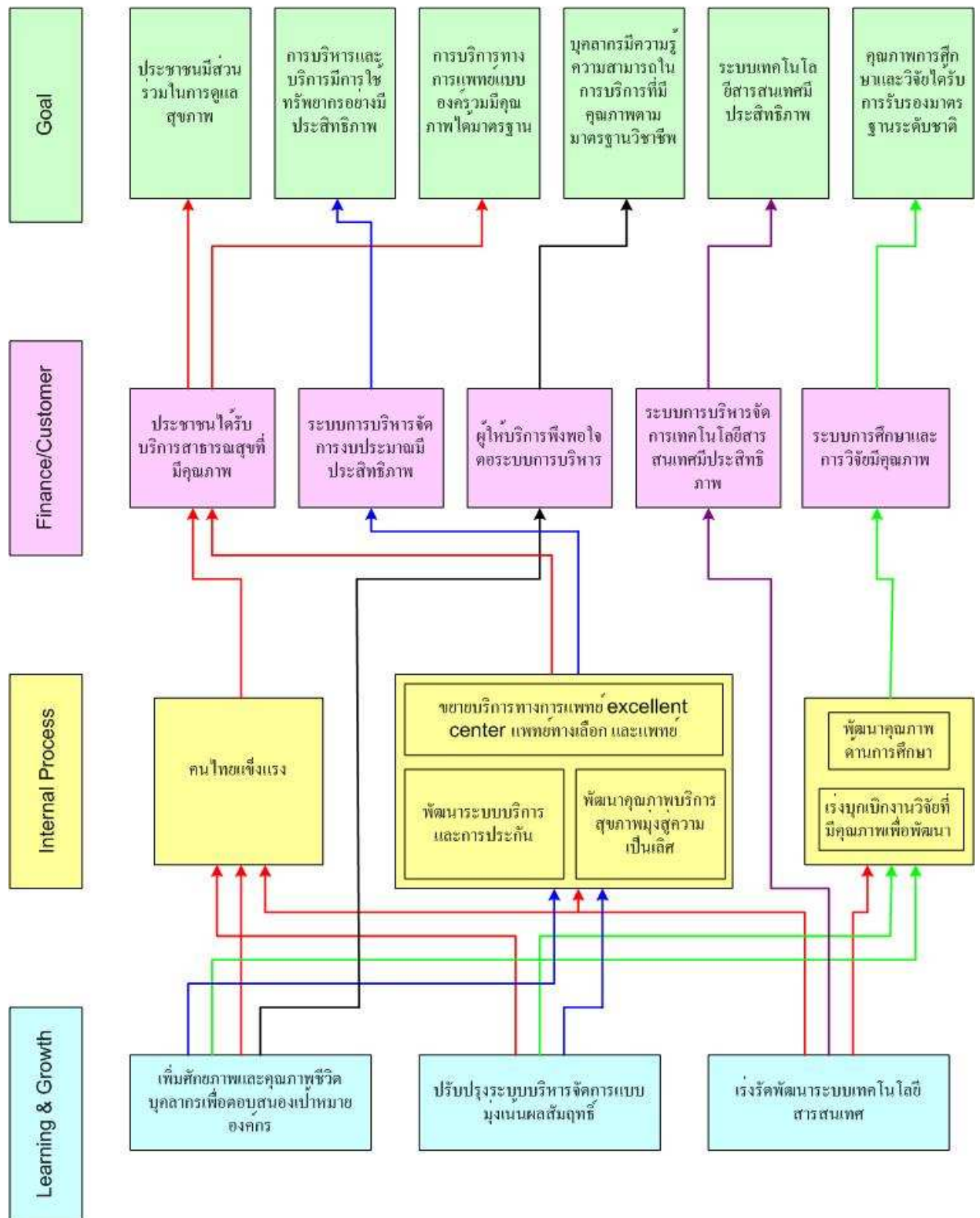
วิสัยทัศน์ (Vision)

โรงพยาบาลชลบุรี มีความเป็นเลิศด้านการบริการสาธารณสุข และเป็นสถาบันวิชาการทางการแพทย์ชั้นนำของกระทรวงสาธารณสุขที่ยอมรับในระดับชาติ บุคลากรมีเจตคติที่ดี บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ

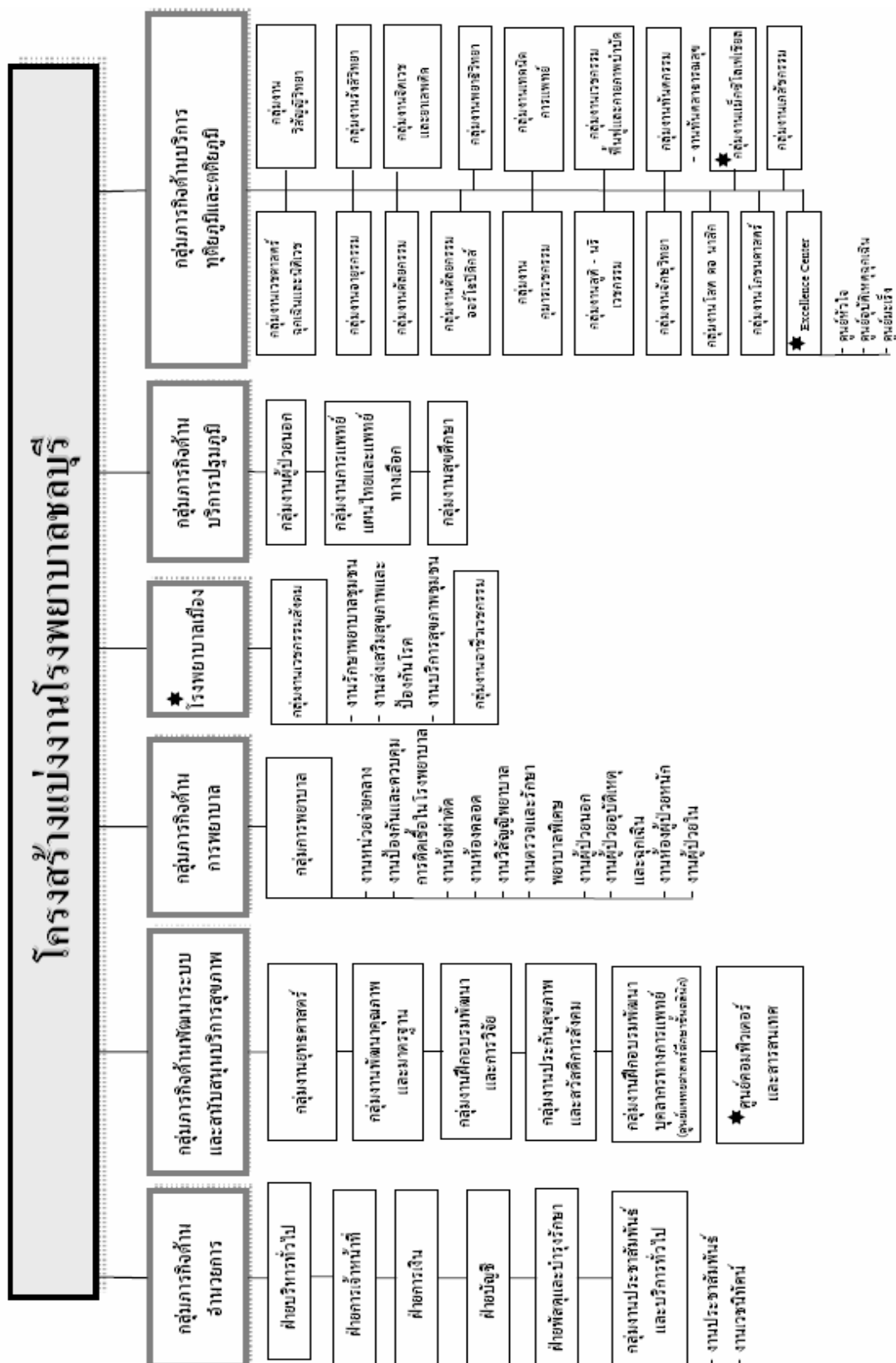
พันธกิจ (Mission)

ให้บริการสาธารณสุขอย่างมีคุณภาพแบบองค์รวม ตั้งแต่ระดับปฐมภูมิที่มีการผสมผสานการให้ บริการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จนถึงตติยภูมิระดับสูง (Super Tertiary) ส่งเสริมและให้ความร่วมมือกับชุมชน ในการพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมเพิ่มศักยภาพในการรองรับความเป็นเมืองอุตสาหกรรมและเมืองท่องเที่ยว ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในภาคตะวันออก พัฒนาการศึกษาและฝึกอบรมบุคลากรทางสาธารณสุขให้มีคุณภาพ โดยบูรณาการด้านการศึกษาและวิจัย ให้สอดคล้องกับการบริการ จัดระบบบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาล โดยการปรับใช้กฎระเบียบให้เอื้อต่อการทำงาน และมีการใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุด รวมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาการประสานงานภายในองค์กร เน้นการทำงานเป็นทีม ปลุกฝังค่านิยมที่ดีให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

แผนที่ยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลชลบุรี (Strategy Map of Chonburi Hospital)



ภาพที่ 1 แผนที่ยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี



ภาพที่ 2 โครงสร้างแบ่งงาน โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี

หมายเหตุ เครื่องหมาย ★ หมายถึง หน่วยงานที่โรงพยาบาลยกขึ้นเพื่อความคล่องตัวของการบริหารจัดการ

แผนผังมอบหมายงานรองผู้อำนวยการ / ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชลบุรี นพ. ชาตรี ตันติยวงค์	กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ	กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาและ สนับสนุนบริการสุขภาพ
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ นพ. สวรรค์ ขวัญใจพานิช	รองผอ. นางผกาทิพย์ ชนเศรษฐกร ผู้ช่วยผู้อำนวยการ นางกัลยาณี กลิ่นสุหร่าย	รองผอ.ฝ่ายการแพทย์ พญ.ศุภพรพรรณ กิตติคุณ
<ul style="list-style-type: none"> • กลุ่มงานประกันสุขภาพและสวัสดิการสังคม • กลุ่มงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ (ศูนย์แพทย์ศาสตร์ชั้นคลินิก 	<ul style="list-style-type: none"> • ฝ่ายบริหารทั่วไป • ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ • ฝ่ายการเงิน • ฝ่ายพัสดุและบำรุงรักษา • กลุ่มงานประชาสัมพันธ์และการบริการทั่วไป <ul style="list-style-type: none"> - งานประชาสัมพันธ์ - งานเวชนิทัศน์ 	<ul style="list-style-type: none"> • กลุ่มงานยุทธศาสตร์ • กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน • กลุ่มงานฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและงานวิจัย • ศูนย์คอมพิวเตอร์ และสารสนเทศ

กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล	กลุ่มภารกิจด้านบริการปฐมภูมิ
รองผอ. นางจันทร์พร ยอดยิ่ง	รองผอ. นพ.นันทศักดิ์ โชติวาณิช
<ul style="list-style-type: none"> • กลุ่มการพยาบาล <ul style="list-style-type: none"> - งานหน่วยจ่ายกลาง - งานป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล - งานห้องผ่าตัด - งานห้องคลอด - งานวิสัญญีพยาบาล - งานตรวจและรักษาพยาบาลพิเศษ - งานผู้ป่วยนอก - งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน - งานห้องผู้ป่วยหนัก - งานผู้ป่วยใน 	<ul style="list-style-type: none"> • กลุ่มงานผู้ป่วยนอก • กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก • กลุ่มงานสุขศึกษา

ภาพที่ 3 แผนผังมอบหมายงานรองผู้อำนวยการ / ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

กลุ่มภารกิจด้านบริการ ทูตियภูมิและตติยภูมิ		
รองผอ. นพ.อัษฎา ตีัยพันธ์	รองผอ. นพ.สมศักดิ์ คงวิวัฒนกุล	รองผอ. นพ.ธีรารัง ธรรมกวาทการ
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ทพ.ไพศาล กังวลกิจ	
<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มงานอายุรกรรม ● กลุ่มงานพยาธิวิทยา ● กลุ่มงานจิตวิทยาและยาเสพติด ● กลุ่มงานกุมารเวชกรรม ● กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ ● กลุ่มงานเภสัชกรรม ● กลุ่มงานรังสีวิทยา ● Excellence Center <ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์หัวใจ - ศูนย์อุบัติเหตุฉุกเฉิน - ศูนย์มะเร็ง 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มงานฟื้นฟูและกายภาพบำบัด ● กลุ่มงานทันตกรรม ● กลุ่มงานแม่กษิ โลเฟเซียล 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มงานศัลยกรรม ● กลุ่มงานศัลยกรรมอโรปีติกส์ ● กลุ่มงานเวชศาสตร์ฉุกเฉินและ นิติเวช ● กลุ่มงานวิสัญญีวิทยา ● กลุ่มงานโสต ศอ นาสิก ● กลุ่มงานจักษุวิทยา ● กลุ่มงานสูติ-นรี เวชกรรม

โรงพยาบาลเมืองชลบุรี	กิจกรรมพิเศษ	
รองผอ.โรงพยาบาลชลบุรี นพ. พิชัย สิริพรพาณิชย์ (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเมืองชลบุรี)	รองผอ.ไชยวัฒน์ วงศ์เยาวรักษ์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายกิจกรรมพิเศษ ทพ.อำนาจ ลิขิตกุลธนพร
<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มงานเวชกรรมสังคม <ul style="list-style-type: none"> - งานรักษาพยาบาลชุมชน - งานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค - งานบริการสุขภาพชุมชน ● กลุ่มงานอาชีวเวชกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มงาน โภชนศาสตร์ ● งานห้องสมุด 	- ด้านกีฬา

เกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะหลักของโรงพยาบาลชลบุรี (Core Competency)

สมรรถนะหลัก	พ.ด.	รอง ผ.ด.	หัวหน้า กลุ่ม/ ฝ่าย	หัวหน้า หน่วยงาน	C9-10	C6-8	C3-5	C1-2	เจ้าหน้าที่	เสริม	คณา
Competency ๓.๒.๒ สม.ช.บ.	6	6	5	4	4	3	3	3	3	2	2
	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	2
	5	5	4	3	3	3	2	2	2	1	1
	5	5	4	4	4	3	2	2	2	2	2
	5	5	4	4	5	4	3	2	2	1	1
Competency ๓.๒.๓ สม.ช.บ.	4	4	4	4	4	3	3	2	2	1	1
	5	5	5	4	5	3	2	1	1	0	0
	4	4	4	4	4	4	2	1	1	0	0
Competency ๓.๒.๔ สม.ช.บ.	5	5	4	4	5	4	3	2	2	1	1
	5	5	4	4	5	4	3	2	2	1	1

ขอบเขตการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์

ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาล และการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540 กำหนดความหมายการพยาบาล และการผดุงครรภ์ไว้ดังนี้

การพยาบาล หมายความว่า การกระทำต่อมนุษย์เกี่ยวกับการดูแล และการช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วย การฟื้นฟูสภาพ การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งการช่วยเหลือแพทย์ กระทำการรักษาโรค ทั้งนี้ โดยอาศัยหลักวิทยาศาสตร์และศิลปะการพยาบาล

การประกอบวิชาชีพการพยาบาล " หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่การพยาบาลต่อบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยกระทำต่อไปนี้

- (1) การสอน การแนะนำ การให้คำปรึกษาและการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย
- (2) การกระทำต่อร่างกายและจิตใจของบุคคล รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการแก้ปัญหาความเจ็บป่วย การบรรเทาอาการของโรค การดูแลของโรค และการฟื้นฟูสภาพ
- (3) การกระทำตามวิธีที่กำหนดไว้ในการรักษาโรคเบื้องต้นและการให้ภูมิคุ้มกันโรค
- (4) ช่วยเหลือแพทย์กระทำการรักษาโรค ทั้งนี้โดยอาศัยหลักวิทยาศาสตร์และศิลปะ

การพยาบาลในการประเมินสุขภาพการวินิจฉัยปัญหา การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล

ผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล หมายความว่า บุคคลซึ่งได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลจากสภาการพยาบาล

ระดับตำแหน่งงาน แบ่งได้ดังต่อไปนี้

1. ระดับตำแหน่ง C3 – C5

สรุปลักษณะงาน : ปฏิบัติการพยาบาลขั้นพื้นฐาน (Basic Nursing Practice) แบบองค์รวม ครอบคลุม 4 มิติ โดยการใช้ความรู้และทฤษฎีทางการพยาบาลในการให้การพยาบาลโดยตรง/โดยอ้อมแก่ผู้ใช้บริการ ครอบครัว กลุ่มคน และชุมชน โดยใช้กระบวนการพยาบาล เพื่อให้บุคคลดังกล่าวได้รับการดูแลที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย

หน้าที่รับผิดชอบหลัก

ด้านปฏิบัติการ/งานเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Operation/Expertise)

1. ปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางที่กำหนดและมาตรฐานวิชาชีพ มาตรฐานจริยธรรม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและผลลัพธ์ที่พึงประสงค์กับผู้ใช้บริการ
2. ปฏิบัติการพยาบาลโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลของผู้ใช้บริการ เพื่อให้บริการพยาบาลที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ครอบคลุมด้านร่างกาย จิตสังคม และจิตวิญญาณ

3. วิเคราะห์ปัญหา และความต้องการด้านสุขภาพของผู้ป่วย เพื่อวางแผนให้การพยาบาลได้อย่างเหมาะสม

4. ประเมินอาการ จำแนกความรุนแรง วินิจฉัยปัญหา/ความผิดปกติและภาวะเสี่ยงของผู้ใช้บริการที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ เพื่อวางแผนการดูแลได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันเวลา

5. ติดตามสังเกตอาการ ประเมินและเฝ้าระวังผู้ป่วย เพื่อตัดสินใจช่วยเหลือผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉินและรีบด่วนได้อย่างปลอดภัย

6. ประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อดูการตอบสนองต่อการดูแลและใช้เป็นข้อมูลในการปรับแผนการดูแลต่อเนื่อง

7. ดูแลและให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยหรือจัดเตรียมผู้ป่วยตามเงื่อนไขที่จำเป็นและเหมาะสม เพื่อเตรียมผู้ป่วยให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะรับการรักษา

8. ให้การดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด ตลอดจนควบคุมอนามัยและสิ่งแวดล้อมของผู้ป่วย เพื่ออำนวยความสะดวกและความสุขสบายแก่ผู้ป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ

9. ปฏิบัติการในการป้องกันโรค ส่งเสริมสุขภาพ และฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง สามารถดูแลสุขภาพตนเอง และครอบครัวได้ตามศักยภาพ

10. บันทึกข้อมูลผลการปฏิบัติการพยาบาล อาการและความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ตลอดจนประเมินสภาพผู้ป่วยประกอบด้วยผลตรวจวินิจฉัย เพื่อเป็นข้อมูลในการรักษาพยาบาลของทีมสุขภาพสำหรับกำหนดวิธีการรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง และเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาขยายผลหรือปรับปรุงการรักษาพยาบาลผู้ป่วย

ด้านวางแผน (Planning)

11. วางแผนการจำหน่ายผู้ป่วย และประสานงานส่งต่อการรักษา เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง

12. จัดเตรียมสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ เพื่อให้พร้อมใช้ในการให้บริการรักษาพยาบาลตลอดเวลา

13. มีส่วนร่วมในการวางแผนป้องกันโรค ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพประชาชน รวมถึงการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของหน่วยงาน เพื่อกำหนดบริการพยาบาลตามความเหมาะสม

14. มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการพยาบาลตามขอบเขต เป้าหมาย และตัวชี้วัด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ

ด้านการประสานงาน (Communication and Cooperation)

15. ร่วมทีมแพทย์ในการบำบัดรักษาผู้ป่วยตามขอบเขต พรบ.วิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ เพื่อให้กระบวนการรักษาพยาบาลมีประสิทธิภาพ

16. ประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล เพื่อให้ผลลัพธ์ของการรักษาพยาบาลเกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านการบริการ (Service)

17. สอนและให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่บุคคล ผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชน เพื่อให้ทราบวิธีปฏิบัติตนให้ปลอดภัยจากโรค

18. ให้คำปรึกษา และแนะนำด้านสุขภาพแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2. ระดับตำแหน่ง C6 – C7

สรุปลักษณะงาน: ปฏิบัติการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยเฉพาะโรค หรือผู้ป่วยภาวะวิกฤต หรือผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อน ซึ่งต้องอาศัยความชำนาญและประสบการณ์ด้านการพยาบาลมาใช้ในการบูรณาการความรู้ และทฤษฎีทางการพยาบาลในการปฏิบัติงาน ศึกษา วิเคราะห์ และปรับปรุงมาตรฐานการพยาบาล ตลอดจนการพัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมการพยาบาลของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การจัดบริการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน

หน้าที่รับผิดชอบหลัก

ด้านปฏิบัติการ/งานเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Operation/Expertise)

1. บูรณาการความรู้และทฤษฎีทางการพยาบาลมาใช้ในการพยาบาลผู้ป่วยเฉพาะโรค ผู้ป่วยภาวะวิกฤต หรือผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อน เพื่อให้ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นและได้รับการดูแลที่ถูกต้อง เหมาะสมตามแผนการรักษาของแพทย์

2. ให้การพยาบาลผู้ป่วยที่ได้รับอุบัติเหตุอาการสาหัส หรือในกรณีที่ต้องใช้เครื่องมือพิเศษช่วยผู้ป่วยกรณีระบบหายใจและหัวใจล้มเหลว เพื่อประคองอาการของผู้ป่วยและช่วยชีวิตผู้ป่วยก่อนได้รับการรักษาจากแพทย์

3. สังเกตและประเมินอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยภาวะวิกฤตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อให้การพยาบาลและแก้ไขภาวะวิกฤตที่จะคุกคามชีวิตผู้ป่วย

4. ใช้ข้อมูลที่เป็นผลจากการดูแลผู้ป่วยมาประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาาร่วมกับทีมการพยาบาล และทีมสุขภาพอื่น ๆ เพื่อหาทางเลือกที่ปฏิบัติได้ดีที่สุด โดยอาศัยองค์ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ทางการพยาบาล

5. ศึกษา และวิเคราะห์ปัญหาด้านการรักษาพยาบาลในประเด็นต่างๆ เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม

6. ควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานให้มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ เพื่อให้ผู้ป่วยหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมีสภาพร่างกายและจิตใจที่ดี ปลอดภัยจากการแพร่กระจายของเชื้อโรค

7. มอบหมายงานให้กับบุคลากรระดับรองลงมาตามความรู้ ความสามารถ เพื่อประโยชน์ในการการดูแลผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

8. ให้ความร่วมมือหรือมีส่วนร่วมในการทำวิจัยทางการแพทย์ เพื่อประโยชน์ต่อวิชาชีพ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลของหน่วยงาน

9. บูรณาการความรู้ด้านต่าง ๆ โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ และผลงานวิจัย เพื่อให้เกิดการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ และประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการ

ด้านวางแผน (Planning)

10. ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำมาตรฐานบริการพยาบาล/แนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ บริการพยาบาลมีมาตรฐานที่สูงขึ้น นำไปสู่การให้การรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน

11. วางแผนการบริการพยาบาล การฟื้นฟูผู้ป่วย ตลอดจนการพัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมการพยาบาลของหน่วยงาน เพื่อให้มีแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินงาน สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายของหน่วยงาน

12. วางแผนดำเนินการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและป้องกันโรคเชิงรุก เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ครอบครัว ประชาชนและชุมชน ได้รับการดูแล และปกป้องสุขภาพ

13. วางแผนพัฒนาคุณภาพการพยาบาลของหน่วยงานตามขอบเขต เป้าหมาย ตัวชี้วัด และข้อมูลความเสี่ยงในหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ก่อให้เกิดบริการที่มีคุณภาพ

ด้านการประสานงาน (Communication and Cooperation)

14. ร่วมทีมแพทย์ในการบำบัดรักษาผู้ป่วยตามขอบเขต พรบ. วิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ในผู้ป่วยเฉพาะ โรค ผู้ป่วยภาวะวิกฤต หรือผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อน เพื่อให้การ รักษาพยาบาลเป็นไปด้วยความคล่องตัว และรวดเร็วทันที่

15. ประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพสูงสุด

16. สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล

17. ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ และชุมชน/ท้องถิ่นในการจัดบริการรักษาพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของผู้ใช้บริการและชุมชน

18. ใช้แหล่งประโยชน์ และประสานความร่วมมือจากทีมสุขภาพ/บุคคลและองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนการดูแลผู้ให้บริการในความรับผิดชอบทั้งในโรงพยาบาลและ/หรือในชุมชน

ด้านการบริการ (Service)

19. ให้คำปรึกษาแนะนำหรือเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากรระดับรองลงมา ตลอดจนประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและลุล่วงไปด้วยดีตามเป้าหมายของหน่วยงาน

20. จัดโปรแกรมการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาความรู้บุคลากรในหน่วยงาน

21. คิดค้น ปรับปรุงการสอนหรือแนะนำผู้ป่วย หรือประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในการรักษาสุขภาพ เพื่อให้การสอนหรือแนะนำดังกล่าวได้ผลดี มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อบุคคลดังกล่าว

3. ระดับตำแหน่ง C8

สรุปลักษณะงาน : ปฏิบัติการพยาบาลที่ต้องใช้ความชำนาญเป็นพิเศษในการดูแลผู้ป่วยภาวะวิกฤตและ/หรือที่มีปัญหายุ่งยากซับซ้อน พัฒนารูปแบบ/ระบบบริการพยาบาลสำหรับผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม/เฉพาะโรค ศึกษา คิดค้นหาความรู้หรือวิธีการใหม่ ๆ โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์และกระบวนการวิจัย เพื่อจัดระบบบริการตามความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ

หน้าที่รับผิดชอบหลัก

ด้านปฏิบัติการ/งานเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Operation/Expertise)

1. ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความชำนาญด้านการพยาบาลเป็นพิเศษในการดูแลผู้ป่วยภาวะวิกฤตและ/หรือการเจ็บป่วยที่มีปัญหายุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ป่วย

2. จัดระบบบริการพยาบาลสำหรับผู้ใช้บริการ ประชาชนเฉพาะกลุ่ม/เฉพาะโรค ตามผลการวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพและเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ใช้บริการ

3. ศึกษา วิจัย คิดค้น หาความรู้หรือวิธีการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดบริการพยาบาล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพ สูงสุด อีกทั้งยังยกมาตรฐานการรักษาพยาบาลของหน่วยงานให้สูงขึ้น

4. พัฒนารูปแบบการทำงานระหว่างวิชาชีพ ผู้ใช้บริการ ครอบครัว และชุมชน/ท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การจัดบริการพยาบาลที่สามารถบรรลุผลลัพธ์ด้านสุขภาพที่พึงประสงค์

5. ใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์และ/หรือกระบวนการวิจัย (Evidence based and/or Research based) เพื่อพัฒนาแนวทางปฏิบัติการพยาบาล (Nursing Practice Guideline) ที่ป้องกัน และแก้ไข ปัญหาสุขภาพผู้ใช้บริการ และประชาชนแบบองค์รวม

6. พัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลในสาขาที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในหน่วยงาน

ด้านวางแผน (Planning)

7. วางแผนการศึกษา/ฝึกอบรมในคลินิก/ชุมชนแก่พยาบาลหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง เพื่อพัฒนาให้เป็นบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางการพยาบาล

8. วางแผนการศึกษา/ฝึกอบรมในคลินิก/ชุมชนแก่นักศึกษาหลักสูตรการพยาบาลและ ผศุภครรภ์ตามภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้การเรียนการสอนดังกล่าวมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และได้บุคลากรพยาบาลที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงานพยาบาล

9. วางแผนการนิเทศและพัฒนางานวิชาการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญ แก่บุคลากรพยาบาล และบุคลากรสาธารณสุขอื่นทั้งในและนอกหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจการให้บริการของหน่วยงาน

ด้านการประสานงาน (Communication and Cooperation)

10. เป็นตัวแทนสาขาที่ชำนาญการเป็นพิเศษ เพื่อเสนอแนะและกำหนดแนวทางปฏิบัติงานด้านการพยาบาลที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและนโยบายรัฐ

11. มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการสื่อสาร เพื่อการส่งต่อข้อมูลทางสุขภาพระหว่างบุคลากร วิชาชีพ และหน่วยงานทั้งในโรงพยาบาลและชุมชนที่มีประสิทธิภาพ

12. จัดให้มีการแลกเปลี่ยน ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ด้านการพยาบาลและศาสตร์สาขาอื่นที่เกี่ยวข้องระหว่างหน่วยงาน/สาขา เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในบุคลากรพยาบาล

ด้านการบริการ (Service)

13. ให้ความรู้และเป็นวิทยากรด้านการพยาบาล ในการฝึกอบรมแก่บุคลากรสุขภาพหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้บุคคลหรือหน่วยงานดังกล่าวสามารถปฏิบัติงาน/ให้การดูแลสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

14. เป็นผู้นำที่ปรึกษาในการแก้ปัญหาผู้ใช้บริการ/ชุมชนที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้การจับบริการสุขภาพมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ/ชุมชน

15. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อหาหรือทางการพยาบาลแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นที่ต้องใช้ความชำนาญเป็นพิเศษ เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานดังกล่าว มีความรู้ความ

เข้าใจเพียงพอเกี่ยวกับเรื่องที่เป็นปัญหา และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามแนวทางที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการรักษาพยาบาล

4. ระดับตำแหน่ง C9

สรุปลักษณะงาน : เป็นผู้นำด้านการปฏิบัติการพยาบาลในฐานะผู้เชี่ยวชาญ ศึกษา วิจัย สังเคราะห์ และเผยแพร่องค์ความรู้/นวัตกรรมทางการพยาบาล รวมถึงการพัฒนารูปแบบการทำงานระหว่างวิชาชีพ บุคคลและชุมชน ตลอดจนการสร้างเครือข่ายและเทียบเคียงคุณภาพการพยาบาลทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ

หน้าที่รับผิดชอบหลัก

ด้านปฏิบัติการ/งานเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Operation/Expertise)

1. ใช้ทักษะด้านการพยาบาลขั้นสูงในการสังเคราะห์ข้อมูล และคาดการณ์แนวโน้มปัญหาด้านสุขภาพ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาค่าที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
 2. ให้การพยาบาลผู้ป่วยเฉพาะทาง/เฉพาะ โรคที่ยุ่งยากซับซ้อน ในฐานะผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน
 3. วินิจฉัย แก้ไขและป้องกันปัญหาสุขภาพของผู้ใช้บริการและชุมชน เพื่อพัฒนาระบบการดูแลที่เหมาะสมกับสภาวะการเจ็บป่วย/ปัญหาสุขภาพในพื้นที่รับผิดชอบ
 4. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และเสนอความเห็นเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานพยาบาลแก่บุคลากรระดับรองลงมา เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
 5. วิเคราะห์และใช้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจและประเมินผลลัพธ์การปฏิบัติงานของหน่วยงาน
 6. จัดระบบบริการสุขภาพที่ครอบคลุมต่อเนื่อง เพื่อให้บริการพยาบาลสำหรับผู้ใช้บริการ ประชาชนเฉพาะกลุ่ม/เฉพาะโรค
 7. นำเทคโนโลยีทางการพยาบาลและอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อส่งเสริมการพัฒนา ระบบบริการพยาบาลและสิ่งแวดล้อมในสาขาที่เชี่ยวชาญ
 8. พัฒนารูปแบบการทำงานระหว่างวิชาชีพ ผู้ใช้บริการ ครอบครัว และชุมชน/ท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การจัดบริการพยาบาลให้สามารถบรรลุผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ในผู้ใช้บริการ
- ด้านวางแผน (Planning)
9. กำหนดและปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรักษาพยาบาลมีการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน องค์กรพยาบาล/วิชาชีพ และนโยบายของรัฐบาล

10. เป็นผู้นำในการกำหนดนโยบาย เป้าหมายการพัฒนาบริการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน องค์กรพยาบาล/วิชาชีพ แผนพัฒนาสาธารณสุข และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

11. วางแผนการพัฒนา ปรับปรุงระบบงาน กลวิธีการให้บริการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญ และติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการพยาบาลมีคุณภาพอยู่เสมอ

ด้านการประสานงาน (Communication and Cooperation)

12. เสนอแนะข้อควรปรับปรุงและแนวทางการแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการพยาบาลที่ต้องอาศัยประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญ เพื่อประกอบการพิจารณากำหนดเป็นนโยบายและแผนงานของกระทรวงสาธารณสุข

13. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศในระดับที่มีความสำคัญมาก เพื่อให้เกิดความร่วมมือและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลต่าง ๆ ทางด้านวิชาการ หรือเสนอแนวทางหรือ โครงการขอรับความช่วยเหลือและสนับสนุน โครงการต่างๆ ทางด้าน การพยาบาล

14. สร้างเครือข่ายและเทียบเคียงคุณภาพบริการพยาบาลในสาขาที่เชี่ยวชาญทั้งในและ/หรือต่างประเทศ เพื่อแสวงหาและแลกเปลี่ยนข้อมูลในอันที่จะส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา Best Practices

15. ร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศตามที่ได้รับ การแต่งตั้ง เพื่อเป็นตัวแทนของหน่วยงานในการให้ข้อมูลและเสนอความเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ งานบริการพยาบาล

ด้านการบริการ (Service)

16. ให้คำปรึกษา แนะนำและวินิจฉัยปัญหาที่สำคัญทางด้านบริการพยาบาลที่ต้องการความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานดังกล่าว สามารถดำเนินงานได้คล่องเป็นไปตามนโยบายและแผนงานที่กำหนดไว้

17. สนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพยาบาลหรือให้บริการทางสุขภาพ เพื่อให้บุคคลทั่วไปได้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และปฏิบัติตนให้ห่างไกลจากโรค

ระดับการบังคับบัญชา ในกลุ่มการพยาบาล ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ระดับปฏิบัติการ

สรุปลักษณะงาน : ปฏิบัติการพยาบาลขั้นพื้นฐาน (Basic Nursing Practice)แบบองค์รวม ครอบคลุม 4 มิติ โดยการใช้ความรู้และทฤษฎีทางการพยาบาลในการให้การพยาบาลโดยตรง/โดย

อ้อมแก่ผู้ใช้บริการ ครอบครัว กลุ่มคน และชุมชนโดยใช้กระบวนการพยาบาล เพื่อให้บุคคลดังกล่าวได้รับการดูแลที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย ตามระดับตำแหน่งงานดังกล่าวข้างต้น C3 – C9

2 ระดับหัวหน้าพยาบาล

สรุปลักษณะงาน : ผู้นำ ผู้กำหนดยุทธศาสตร์ ผู้ควบคุมงานที่มีผลกระทบต่อภารกิจหลักขององค์กร กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ งบประมาณ วางแผนระยะยาวที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ภายใน และภายนอกองค์กร ควบคุมกำกับมาตรฐานวิชาชีพ มาตรฐานจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากรทางการพยาบาล เป็นที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการ และการพัฒนาคุณภาพ

ระดับการตัดสินใจ

1. มีเอกสิทธิ์ในการบริหารจัดการภายในกลุ่มการพยาบาล
2. มีอำนาจตัดสินใจในการบริหารจัดการเพื่อบรรลุผลสำเร็จทางยุทธศาสตร์ของกลุ่มการพยาบาล
3. มีอำนาจตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
4. ตัดสินใจปรับเปลี่ยนเป้าหมายกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ขององค์กรให้เป็นนโยบาย และโครงการที่ชัดเจน/เหมาะสม เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

หน้าที่รับผิดชอบหลัก

ด้านปฏิบัติการ/งานเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Operation/Expertise)

1. กำหนดแนวทางการปฏิบัติการดูแลและระบบการติดตามผลการพยาบาลของหน่วยงานในองค์กรพยาบาล เพื่อให้บริการพยาบาลตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
2. ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลของทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบของกลุ่มการพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจบริหารจัดการระบบบริการของกลุ่มการพยาบาลให้มีคุณภาพ และความทันสมัย
3. ศึกษา วิเคราะห์ พยากรณ์แนวโน้มของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบบริการพยาบาล เพื่อการวินิจฉัย ตัดสินใจแก้ไขและป้องกันปัญหาต่างๆ ภายในกลุ่มการพยาบาล
4. เชื่อมโยงข้อมูลของกลุ่มการพยาบาล กับสารสนเทศของโรงพยาบาลเพื่อพัฒนาคุณภาพของระบบบริการรักษาพยาบาลของกลุ่มการพยาบาล

ด้านบริหารและกำกับดูแล (Management and Supervisory)

5. กำหนดทิศทางและนโยบายการบริหารบริการพยาบาลของกลุ่มการพยาบาลโดยใช้ความรู้เชิงบูรณาการ เพื่อให้บริการรักษาพยาบาลที่มีมาตรฐานวิชาชีพ มาตรฐานจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นโยบายของโรงพยาบาลและกระทรวงสาธารณสุข

6. กำหนดผลสัมฤทธิ์ทั้งด้านผลิตและผลลัพธ์การดำเนินงานของกลุ่มการพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานในกำกับของกลุ่มการพยาบาล ให้ปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

7. กำหนดระบบการบริหารผลงาน (Performance Management) เพื่อจำแนกความแตกต่างและจัดลำดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มการพยาบาล บนพื้นฐานของความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม

8. ควบคุม กำกับการบริหารการบริการพยาบาลของทุกหน่วยงานอย่างมีเอกสิทธิ์ เพื่อให้การดำเนินงานของทุกหน่วยงานในกลุ่มการพยาบาลช่วยให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

9. เจรจ่าต่อรอง และจัดการกับความขัดแย้งทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงาน และรักษาสีทธิประโยชน์ของบุคลากรในองค์กรและวิชาชีพ

ด้านวางแผน (Planning)

10. จัดทำแผนกลยุทธ์ และกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลของกลุ่มการพยาบาล ที่สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของโรงพยาบาล องค์กรวิชาชีพ แผนพัฒนาสาธารณสุขและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจที่กำหนด

11. วางแผนงานและจัดการเชิงกลยุทธ์ประจำปี เพื่อให้บริการรักษาพยาบาลที่มีมาตรฐาน ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และบรรลุผลลัพธ์ที่พึงประสงค์

12. บริหารทรัพยากรบุคคล(Human Resources Management) ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของโรงพยาบาลและกลุ่มการพยาบาลทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ด้านการประสานงาน (Communication and Cooperation)

13. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น/ข้อมูลต่างๆ หรือเสนอแนวทางหรือโครงการขอรับความช่วยเหลือและสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ทางด้านการพยาบาล

14. เป็นตัวแทนของกลุ่มการพยาบาลในการประชุมคณะ กรรมการต่างๆ ระดับ

โรงพยาบาลจังหวัดและ/หรือประเทศ เพื่อให้ข้อมูล เสนอความคิดเห็น และประสานงานในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการพยาบาล

15. มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาลเพื่อให้แผนกลยุทธ์ของกลุ่มการพยาบาลเป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล

16. มีส่วนร่วมในกิจกรรมการตลาด (Marketing) ของหน่วยงาน/โรงพยาบาล เพื่อแสวงหาวิธีเพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยรวมขององค์กร

17. พัฒนาระบบการสื่อสารและการประสานงานระหว่างบุคคล ผู้ให้บริการ วิชาชีพและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มการพยาบาล/โรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

18. สนับสนุนการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคลากรของกลุ่มการพยาบาลกับสหวิชาชีพและผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

19. สร้างและ/หรือมีส่วนร่วมในเครือข่ายคุณภาพการพยาบาล เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรพยาบาล

20. แสวงหาและแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในและภายนอกเครือข่าย เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา Best Practices ของกลุ่มการพยาบาล

ด้านการบริการ (Service)

21. จัดทำและ/หรือสนับสนุนการผลิตนวัตกรรม/สร้างสรรค์งานวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่และหาคำตอบในการแก้ไขปัญหาการทำงานของกลุ่มการพยาบาล

22. สอน เป็นที่ปรึกษา และให้คำแนะนำด้านวิชาการแก่เจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา ปรับปรุงและประยุกต์ใช้ความรู้ทางการพยาบาล เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้บุคคลดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

23. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อหารือทางการพยาบาล แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ด้านการบริหารการพยาบาล เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานดังกล่าวมีความรู้ความเข้าใจเพียงพอสำหรับการจัดการกับปัญหาและ/หรือความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

3. ระดับผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล

สรุปลักษณะงาน : นำวิสัยทัศน์ เป้าหมาย กลยุทธ์และงบประมาณ คู่มือปฏิบัติ เป็นผู้นำ ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จัดทำโครงการ เป็นที่ปรึกษาด้านการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นในสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบเพื่อการเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล

ระดับการตัดสินใจ

1. ตัดสินใจภายใต้ขอบเขตและแนวทางที่ได้รับมอบหมาย
2. พัฒนาระบบงาน จัดสรรทรัพยากรตามงบประมาณที่ได้รับ
3. มีบทบาทในการแก้ปัญหาเพื่อรักษาผลประโยชน์ขององค์กร
4. ประเมินผลงานจากการกำหนดเป้าหมายงานและผลงานที่ได้รับจริง

หน้าที่รับผิดชอบหลัก

ด้านปฏิบัติการ/งานเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Operation/Expertise)

1. กำหนดเป้าหมาย ขอบเขตบริการพยาบาล ให้สอดคล้องตามภารกิจหลักหรือจุดเน้นของสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดผลลัพธ์สูงสุด ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. พัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบ เพื่อให้เป็นไปตามเจ็มมุ่งและเป้าหมายของกลุ่มการพยาบาล
3. ให้การพยาบาล และ/หรือเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการพยาบาลผู้ป่วยเฉพาะสาขาที่ต้องใช้ประสบการณ์ด้านวิชาชีพ เพื่อให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องเหมาะสมต่อผู้ป่วย
4. กำหนดมาตรฐาน/แนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติการพยาบาลที่ถูกต้องและมีคุณภาพ
5. ศึกษา วิเคราะห์ปัญหา สถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบ เพื่อการวินิจฉัย แก้ไขและป้องกันปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ทันเวลา
6. ศึกษา วิจัย หาความรู้หรือคิดค้นวิธีการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพยาบาล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการรักษาพยาบาลให้สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานของสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งยังยกมาตรฐานการรักษา พยาบาลของหน่วยงานให้สูงขึ้น
7. ประเมินผลการนำความรู้สู่การปฏิบัติของสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบ เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลตามแบบแผนการพัฒนาคุณภาพของสาขาฯ
8. กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาลของสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบเพื่อใช้ในการประเมิน และวิเคราะห์คุณภาพการพยาบาลตามที่เป็นจุดเน้นของหน่วยงาน รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการพยาบาลของสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบ

ด้านบริหารและกำกับดูแล (Management and Supervisory)

9. นำนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานบริหารบริการพยาบาลของกลุ่มการพยาบาลลง

สู่การปฏิบัติในสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบ เพื่อให้หน่วยงานสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เกิดผลลัพธ์ด้านการรักษาพยาบาลตามมาตรฐานที่กลุ่มการพยาบาลกำหนด

10. วิเคราะห์ประสิทธิภาพของการบริหารและการพัฒนาคุณภาพบริการในภาพรวมของสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบ เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนา การจัดการกระจายทรัพยากรอย่างเป็นธรรม และการวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริการรักษาพยาบาล

11. ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร(Performance Evaluation) ในภาพรวมของสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

12. นิเทศ ติดตาม ควบคุมกำกับและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนของหน่วยงานในสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการพยาบาลและแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ด้านวางแผน (Planning)

13. จัดทำแผนปฏิบัติการของสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบทั้งด้านบริหาร บริการ และการพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของกลุ่มการพยาบาล

14. วางแผนการศึกษา/ฝึกอบรมในคลินิก/ชุมชนแก่นักศึกษาหลักสูตรการพยาบาลและผดุงครรภ์ตามภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้การเรียนการสอนดังกล่าวมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และได้นักศึกษาที่มีคุณภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงานพยาบาล

15. รวบรวมผลการดำเนินงานของสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นข้อมูลนำเข้า และให้ข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนกลยุทธ์ของกลุ่มการพยาบาล

ด้านการประสานงาน (Communication and Cooperation)

16. เป็นตัวแทนของสาขาการพยาบาลในการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล และระดับจังหวัด เพื่อให้ข้อมูลและเสนอความคิดเห็น หรือและประสานงานในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการพยาบาล

17. ร่วมประชุมในการกำหนดนโยบายและแผนงานของกลุ่มการพยาบาลและโรงพยาบาล เพื่อเสนอแนะและกำหนดแนวทางปฏิบัติงานด้านการพยาบาลที่เหมาะสมสอดคล้อง วัตถุประสงค์ของหน่วยงานและตามนโยบายรัฐ

18. ดำเนินการประสานงานภายในสาขาการพยาบาลและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

19. สื่อสารความคาดหวังของกลุ่มการพยาบาลที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของ

สาขาพยาบาลที่รับผิดชอบ เพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถระบุความสำคัญของเป้าหมายของกลุ่มการพยาบาลและวางแผนดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

20. เจรจาต่อรอง แก้ไขและประสานความขัดแย้งทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในสาขาและองค์กรเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงาน และรักษาสิทธิประโยชน์ของบุคลากรในองค์กรและวิชาชีพ

21. สร้างและหรือมีส่วนร่วมในการดำเนินการในเครือข่ายคุณภาพการพยาบาลสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ด้านการบริการ (Service)

22. สนับสนุนบุคลากรในสาขาที่รับผิดชอบ ผลิตรายการ และ/หรืองานวิจัยทางการพยาบาล เพื่อปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลของหน่วยงานในสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบ

23. เป็นวิทยากรให้การฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาลที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้บุคคลดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

24. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อหารือทางการพยาบาล แก่บุคลากรภายในหน่วยงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานใน ความรับผิดชอบมีความรู้ ความเข้าใจเพียงพอเกี่ยวกับเรื่องที่เป็นปัญหา

25. เป็นที่ปรึกษาการจัดรูปแบบบริการของหน่วยงานให้สอดคล้องตามภารกิจหลักของสาขาการพยาบาลที่รับผิดชอบ เพื่อให้การจัดบริการรักษาพยาบาลที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

4. ระดับหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน

สรุปลักษณะงาน : เป็นผู้ทำหรือควบคุมการปฏิบัติงาน บริหารบุคลากร จัดการโครงการของหน่วยงาน ตามขอบข่ายและความรับผิดชอบ ร่วมให้คำแนะนำและแสดงความคิดเห็นในงานที่รับผิดชอบ เป็นที่ปรึกษาให้กับบุคลากรในหน่วยงาน คิดค้นวิธีการนำจุดเน้นของหน่วยงานลงสู่การปฏิบัติ และเป็นผู้นำในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงาน

ระดับการตัดสินใจ

1. พัฒนาระบบงาน ผสมผสานทรัพยากรของหน่วยงานและปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์งานที่ได้กำหนดขึ้น

2. ค้นหาข้อมูลจากภายนอก และหน่วยงานอื่นๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจ

3. ตัดสินใจด้วยตนเองในงานที่ได้รับมอบหมาย

4. ประเมินผลงานจากความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่รับผิดชอบหลัก

ด้านปฏิบัติการ/งานเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Operation/Expertise)

1. พัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในหน่วยงานให้สอดคล้องตามเข็มมุ่งและเป้าหมายของกลุ่มการพยาบาล รวมทั้งภารกิจหลักหรือจุดเน้นของหอผู้ป่วย/หน่วยงาน ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดผลลัพธ์สูงสุดกับบริการของหน่วยงาน
2. ให้การพยาบาลและ/หรือเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและผลลัพธ์ที่พึงประสงค์แก่ผู้ป่วย
3. จัดทำมาตรฐาน/แนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีคุณภาพ
4. ศึกษา วิเคราะห์ปัญหา/สถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อการวินิจฉัย แก้ไขและป้องกันปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ทันเวลา
5. สร้างสรรค์บรรยากาศในการทำงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรในหน่วยงาน
6. ดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามนโยบาย แนวทางปฏิบัติงานของหน่วยงาน/โรงพยาบาล รวมถึงการใช้ Isolation Precautions เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยกับผู้ใช้บริการ ประชาชนและชุมชน

ด้านบริหารและกำกับดูแล (Management and Supervisory)

7. บริหารจัดการระบบบริการพยาบาลในระดับหอผู้ป่วย/หน่วยงาน ตามนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานที่กลุ่มการพยาบาลกำหนด เพื่อให้หน่วยงานสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เกิดผลลัพธ์ด้านการรักษาพยาบาลได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
8. บริหารจัดวัสดุ ครุภัณฑ์ และเวชภัณฑ์ในหน่วยงาน เพื่อให้มีใช้เพียงพอ และเหมาะสมสำหรับการให้บริการ
9. วิเคราะห์ประสิทธิภาพของการบริหารและการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการของหน่วยงานให้สามารถบรรลุผลลัพธ์การดำเนินงานที่พึงประสงค์ และมีความคุ้มค่า คุ่มทุน
10. จัดระบบการมอบหมายงานให้กับบุคลากรในความรับผิดชอบเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง ตามเกณฑ์มาตรฐานการจ้ดบริการของหน่วยงาน
11. จัดระบบข้อมูลสารสนเทศภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลของหน่วยงาน

12. กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามนโยบาย แนวทางปฏิบัติงานของหน่วยงาน/โรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานของหน่วยงาน

13. กำกับดูแลการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงการใช้ Isolation Precautions ในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ป่วยและบุคลากรในหน่วยงานเกิดความปลอดภัย

14. กำกับดูแล และตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

15. ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร(Performance Evaluation) ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านวางแผน (Planning)

16. จัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานด้านบริหาร บริการและวิชาการเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของกลุ่มการพยาบาล

17. จัดทำแผนวัสดุ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างประจำปี เพื่อให้หน่วยงานสามารถ ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

18. จัดทำแผนบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อให้มีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

19. ร่วมวางแผนการศึกษาและการสอนนักศึกษาทางคลินิกในหลักสูตรการพยาบาลและผดุงครรภ์ เพื่อให้การเรียนการสอนดังกล่าวมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และร่วมผลิตนักศึกษาที่มีคุณภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงานพยาบาล

20. สรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลนำสำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ของกลุ่มการพยาบาล

ด้านการประสานงาน (Communication and Cooperation)

21. เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการประชุมคณะกรรมการต่างๆ ของกลุ่มการพยาบาลหรือโรงพยาบาล เพื่อให้ข้อมูล/เสนอความคิดเห็น และประสานงานในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการพยาบาล

22. ดำเนินการประสานงานทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

23. สร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงานกับสหสาขาวิชาชีพ และผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

24. เจริญต่อรอง แก่ใจและประสานความขัดแย้งทั้งในและนอกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงาน และรักษาสีทธิประโยชน์ของบุคลากรในหน่วยงาน

25. จัดระบบการสื่อสารภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว คล่องตัว

ด้านการบริการ (Service)

26. สอนงานและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้บุคคลดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

27. ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาหรือตอบข้อหารือทางการแพทย์ แก่บุคลากรภายในหน่วยงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ช้องในประเด็นที่ต้องอาศัยความชำนาญและประสบการณ์เชิงวิชาชีพ เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานดังกล่าวมีความรู้ความเข้าใจเพียงพอเกี่ยวกับเรื่องที่เป็นปัญหา

28. จัดทำหรือสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงานในการศึกษา วิจัย คิดค้น หาความรู้หรือวิธีการ ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพยาบาล เพื่อปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลของหน่วยงาน หน่วยงานที่สังกัดพยาบาล ได้แก่

1. หน่วยงานสูติ-นรีเวชกรรม ได้แก่ ห้องคลอด OPD สูติหลังคลอด นรีเวช
2. ศัลยกรรม ได้แก่ ชลาทิศ 1 ชลาธาร 2 ชลาทิศ 2 ชลาทิศ 4 กระจกชาย กระจกหญิง ศัลย์เด็ก ชลาธาร 3 ชลาธาร 4 แผลใหม่ เฉลิมฯ 7 เฉลิมฯ 8 ธารน้ำใจ 4
3. อายุรกรรม ได้แก่ สก. 3-6 สงฆ์อาพาธ พิเศษ อ.ต่างและบน
4. กุมารเวชกรรม ได้แก่ เด็กติดเชื้อ เด็กไม่ติดเชื้อ PICU. SNB. NICU. ธารน้ำใจ 3
5. หน่วยงานพิเศษ ได้แก่ OPD. ER. MICU. SICU. OR. RCU. ICN. วิสัญญีพยาบาล จิตเวช จำยกลาง ไตเทียม ศูนย์โรคหัวใจ ห้อง C.Cath เคหะการ กลุ่มการพยาบาล คลังเลือด ศ.สิทธิบัตร ปกส. งาน พรบ. แพทย์แผนไทย อาชีวเวชกรรม โรงพยาบาลเมือง ช่วยราชการ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ มีดังนี้

ประสิทธิภาพ ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526, หน้า 504) หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

แคทซ์ และ คาห์น (Katz & Kahn, 1978, p. 226) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นส่วนประกอบ ที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น อาจทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน

ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการบรรลุเป้าหมายจะประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ คือการฝึกอบรมบุคลากร ประสบการณ์ และความรู้สึกผูกพัน

เฮอ์เบิร์ต (Herbert, 1960, pp. 180 - 181 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์, 2544, หน้า 80 - 81) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐก็บวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ซึ่งเขียนสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ประสิทธิผลหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ดิน ปรัชญาพฤทธิ และอิสระ สุวรรณบด (2539, หน้า 45 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์, 2544, หน้า 77) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการทำงานใดๆก็ตาม หน่วยงานจะต้องวางเป้าหมายไว้แน่นอน พร้อมกันนั้นก็ต้องวางระเบียบปฏิบัติไว้อย่างรัดกุม ทั้งนี้เพื่อให้สิ้นเปลืองเวลา ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรคน ให้น้อยที่สุด

เบคเคอร์ และนิวฮัสเซอร์ (Becker & Neuhauser, 1979, p. 94) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กรแล้ว ยังมีปัจจัยประกอบอีก ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่ซับซ้อนต่ำ คือมีความแน่นอนมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานซับซ้อนสูง คือ ไม่มีความแน่นอน

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานมีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสำคัญมากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

มิลเลต (Millet, 1979, p.129 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์, 2544, หน้า 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และจะได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณชฎ (2536, หน้า 39 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์, 2544, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ คือ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ

วิรัช สงวนวงษ์ (2531, หน้า 86 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์, 2544, หน้า 9) กล่าวว่าประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของผู้บริหารองค์กรก็คือ งานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดมีจุดประสงค์ใดจะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร มากที่สุด

สมพงษ์ เกษมสิน (2540, หน้า 47 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์, 2544, หน้า 10) ได้อธิบายความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็พิจารณาได้จากผลงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 56 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์, 2544, หน้า 315) ให้ข้อแตกต่างของคำว่าประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้ ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

การวัดผลงานโดยรวมขององค์กรต้องมีการพิจารณาทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน แต่มีองค์กรจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง กล่าวคืออาจทำงานมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายได้ แต่ใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง เช่น มีการใช้วัตถุดิบวัสดุอุปกรณ์ หรือแรงงานมากเกินไป และในทำนองเดียวกัน บางองค์กรอาจมีประสิทธิภาพในการทำงานดี แต่อาจไม่มีประสิทธิผลเลยก็เป็นได้ เช่น องค์กรอาจผลิตสินค้าหรือบริหารโดยมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง แต่กลับขายสินค้าไม่ได้ ซึ่งแน่นอนว่าย่อมส่งผลกระทบต่อกำไร การเติบโต และการอยู่รอดขององค์กร (ธงชัย สันติวงษ์, 2539, หน้า 315 – 316 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์, 2544, หน้า 316)

ความหมายเชิงเศรษฐศาสตร์

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

เอลมอร์ ปีเตอร์สันและอี กลอสวินอร์ ฟลอ (Elmore Peterson and E. Grosvenor Plawmam, 1953, p. 433 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์, 2544, หน้า 43) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D. Millet, 1954, p. 4 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์, 2544, หน้า 4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, หน้า 26) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ความหมายเชิงสังคมศาสตร์

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติในเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่องในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

ที.เอ. ไรอัน และ พี.ซี. สมิทท์ (T.A. Ryan & P. C. Smith, 1979, p.129 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544, หน้า 4) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคลว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

อุทัย หิรัญโต (2525, หน้า 75 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544, หน้า 123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (Human Satisfaction and Benefit Produced) และยังคงพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2530, หน้า 58 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544, หน้า 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531, หน้า 86 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544, หน้า 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารงาน จะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สรุป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่โดยมีการสั่งการให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เรียบร้อยภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงผู้ปฏิบัติงานต้องมีจรรยาบรรณ ก่อให้เกิดความมั่นคงในอาชีพ ส่งผลให้เกิดความรักหน่วยงาน มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหาร

สุธี สุทธิสมบูรณ์ (ออนไลน์, 2552) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของและวิธีการปฏิบัติ (Method) เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน หรืออีกนัยหนึ่งการบริหารคือ การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น

ลูเธอร์ กุลลิก และ ลินดอล อูวิก (Luther Gulick & Lyndall Urwick, online, 2008) ได้มีคำนิยามของการบริหารว่า การบริหารต้องมีลักษณะของการวางแผน (Planning) แล้วจัดองค์การตามแผน (Organizing) แล้วจึงจัดหาบุคคลเข้าทำหน้าที่หรือการบรรจุแต่งตั้งบุคลากร (Staffing) และมีการอำนวยการและสั่งการ (Directing) มีการประสานงาน (Coordinating) มีการรายงาน (Reporting) และสุดท้ายต้องมีการควบคุมคือการทำงานงบประมาณ (Budgeting) หรือเรียกโดยย่อว่า POSDCOR

ความหมายการจัดการ

บาร์ทอล และ มาร์ติน (Bartol and Martin, 1998, p. 537 อ้างถึงใน ประจักษ์ ผลเรือง, online, 2552) ได้กล่าวถึงการจัดการไว้ว่า “ Management is the process of achieving organizational goals through engaging in the four major functions of planning organizing and controlling ” และได้ขยายความเพิ่มเติมขององค์ประกอบการจัดการทั้ง 4 ประการ ดังนี้

“ Planning is the process of setting goals and deciding how best to achieve them ”

“ Organizing is the process of allocating human and non human resources so that plans can be carried out successfully ”

“ Leading is the process of influencing others to engage in the work behaviors necessary to the reach organizational goals ”

“ Controlling is the process of regulating organizational activities so that actual performance conforms to expected organizational standards and goals ”

กล่าวโดยสรุป การบริหารกับการจัดการมีความหมายใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะบริหารหรือการจัดการใช้หลักการเหมือนกันคือมีการวางแผน การจัดการองค์กร และการควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งผลสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ทฤษฎีภาวะผู้นำ

จากการให้ความหมายของคำว่า ผู้นำ (Leader) และภาวะผู้นำ (Leadership) ดังที่กล่าวมานักวิชาการยังเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำ โดยพิจารณาจากปัจจัยสำคัญและจุดเน้นที่แตกต่างกัน และทฤษฎีภาวะผู้นำเหล่านี้มีอยู่มากมาย ในที่นี้จะเสนอเฉพาะทฤษฎีที่เห็นว่ามิใช่ประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

ดิน ปรัชญาพฤทธิ (2527, หน้า 635 – 637) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีภาวะผู้นำที่เป็นหลักใหญ่ๆ และน่าสนใจไว้ ดังนี้

1. ทฤษฎีผู้ยิ่งใหญ่ (Greatman Theories) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ผู้นำมีลักษณะพิเศษ บางประการที่ผู้ตามไม่มี คือ มีพลังกาย มีพลังสมอง และมีพลังศีลธรรม ที่สืบเนื่องมาจาก พันธุกรรม และสภาพแวดล้อมแต่ละยุคแต่ละสมัย เช่น เลนิน เซอร์ชิลด์ ฮิตเลอร์ และมุสโสลินี เป็นต้น

2. ทฤษฎีสภาพแวดล้อม (Environmental Theories) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ผู้ที่จะก้าวขึ้นสู่ ความเป็นผู้นำได้นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในหน้าที่และความชำนาญ (Abilities and Skills) ของ เขาในขณะนั้น ว่ามีความสามารถแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ในยามวิกฤตได้ เช่น สงคราม เป็นต้น ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ภาวะผู้นำจะสืบเนื่องมาจากภาวะทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการเมือง ลักษณะผู้นำในกลุ่มทฤษฎีนี้ เช่น มหาตมะคานธี และมาร์ติน ลูเธอร์ คิง เป็นต้น

3. ทฤษฎีบุคคลสถานการณ์ (Personal Situational Theories) ทฤษฎีนี้ได้นำเอาทฤษฎี สองทฤษฎีข้างต้นมารวมกัน คือ ภาวะผู้นำจะสืบเนื่องมาจากลักษณะพิเศษของผู้นำเองและ สถานการณ์ที่อยู่รอบตัวของผู้นำ ปัจจัยสำคัญที่นักทฤษฎีกลุ่มนี้ให้ความสนใจเป็นพิเศษ คือ สถานภาพ ปฏิกริยา โต้ตอบ การรับรู้ และพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มของผู้นำและผู้ตาม

4. ทฤษฎีปฏิกริยาโต้ตอบความคาดหวัง (Interaction Expectation Theories) ทฤษฎีนี้ เชื่อว่า ภาวะผู้นำเกิดจากปฏิกริยาโต้ตอบและความคาดหวังระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ฉะนั้นผู้ที่ จะก้าวเข้าสู่ตำแหน่งผู้นำได้ต้องมีความคิดริเริ่ม และสามารถดูแลโครงสร้างของปฏิกริยาโต้ตอบของ สมาชิกในกลุ่ม เพราะจะต้องสามารถตอบสนองความคาดหวังของสมาชิกในกลุ่มตลอดเวลา

5. ทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic Theories) ทฤษฎีนี้มุ่งที่จะพัฒนาสถาบันให้ มี ประสิทธิภาพและมีความเป็นปึกแผ่น โดยเน้นความสำคัญที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พยายามทำ ให้บุคคลในสถาบันมีความเป็นอิสระเสรี สามารถสนองความต้องการของตนเอง และของสถาบัน ได้ เป้าหมายของภาวะผู้นำตามทฤษฎีนี้ก็คือ การปฏิบัติการเพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งผลงาน และน้ำใจ จากผู้ร่วมงานในเวลาเดียวกัน

6. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theories) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า การที่ผู้ตามยินยอมหรือ ยอมรับผู้นำก็เพราะทั้งสองฝ่ายมีสัญญาที่จะแลกเปลี่ยนประโยชน์ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ การมี สมาชิกคนใดคนหนึ่งภายในกลุ่มได้รับการยกย่องหรือแต่งตั้งให้เป็นผู้หน้านั้น นอกจากจะทำให้ ผู้นั้นมีความรู้สึกว่าได้รับรางวัลและผลประโยชน์แล้ว ยังทำให้สมาชิกคนอื่นๆ มีความพึงพอใจ ยอมรับผู้นำคนนั้นด้วย อย่างไรก็ตาม หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียผลประโยชน์ หรือฝ่ายหนึ่งละเมิด สัญญา ทั้งสองฝ่ายไม่สามารถอดทนต่อไปได้ ภาวะผู้นำก็จะหมดความสำคัญลง

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีเหล่านี้อธิบายภาวะผู้นำของบุคคล จากปัจจัยที่สำคัญทางบุคลิกภาพ เฉพาะตัว สถานการณ์ สิ่งแวดล้อม และสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ รอดนีย์ ดับบลิว เนเปียร์ (Rodney W. Nepien, 1973, pp. 136 - 151) กล่าวว่า ภาวะผู้นำนั้นมีอยู่ 4 ลักษณะ คือ

1. Leadership as trait หมายถึง ภาวะผู้นำเป็นลักษณะทางพันธุกรรม เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด
2. Leadership as position หมายถึง ภาวะผู้นำที่เกิดได้จากตำแหน่งหน้าที่การงาน การทำงานในตำแหน่งใดย่อมมีลักษณะในภาวะผู้นำ อันเนื่องมาจากการดำรงตำแหน่งนั้นตามมา
3. Leadership as situation หมายถึง ภาวะผู้นำที่ได้มา เนื่องจากสถานการณ์ทำให้เกิดขึ้น และบางสถานการณ์ก็ต้องการคนที่มีคุณสมบัติแบบหนึ่ง หากผู้ใดคุณสมบัติเช่นนั้นก็พร้อมที่จะกลายเป็นผู้นำได้
4. Leadership as function roles of members หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มทำให้เกิดความต้องการ และมีวัตถุประสงค์ที่จะทำให้ความต้องการของผู้นำแบบนั้นๆ เกิดขึ้นมา ดังนั้น การที่จะมีผู้นำได้ก็จะขึ้นอยู่กับว่า พฤติกรรมของกลุ่มเป็นไปแบบใด

จากการศึกษาทฤษฎีภาวะผู้นำ สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำเกิดขึ้นได้ทั้งทางพันธุกรรม หรือสัญชาตญาณ (Instinct) และสถานการณ์ เวลา โอกาส สภาพแวดล้อมทางสังคม ภาวะผู้นำนั้นเป็นศิลปะสำหรับบริหารจัดการ และเป็นจุดศูนย์กลางของพฤติกรรม คือ ใช้อำนาจ อิทธิพล ตามบทบาทหน้าที่ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จ ดังนั้น ผู้นำสงฆ์คือเจ้าอาวาสและผู้นำชุมชน ถ้าไม่มีภาวะผู้นำจะโดยกำเนิดและสภาพแวดล้อมกำหนดก็ตาม จะมีผลทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพหรือประสบความสำเร็จ

ลักษณะของผู้นำ

นักสังคมวิทยาได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับลักษณะของผู้นำเอาไว้ว่า ลักษณะของผู้นำจะเป็นแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของสังคมในแต่ละแห่งเป็นตัวกำหนด เพราะผู้นำ คือ บุคคลธรรมดาที่ได้รับการยอมรับจากมติของมหาชน จึงต้องปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ส่วนนักจิตวิทยาได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับลักษณะของผู้นำเอาไว้ว่า ลักษณะของผู้นำขึ้นอยู่กับโครงสร้างของสังคม ความแตกต่างของลักษณะสังคม จะเป็นเครื่องกำหนดความแตกต่างของลักษณะของผู้นำแต่ละประเภท เมื่อก้าวโดยสรุป ลักษณะของผู้นำที่แตกต่างกัน ก็โดยเกณฑ์ที่แตกต่างกันดังกล่าวเป็นเครื่องกำหนด

สมพงษ์ เกษมสิน (ออนไลน์, 2552) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้นำ โดยพิจารณาจากการบริหารงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 แบบ ดังนี้

1. ผู้นำแบบเจ้าระเบียบ (Regulative Leader) ผู้นำแบบนี้มักจะถือระเบียบแบบแผน เป็นสำคัญไม่ชอบให้มีการเปลี่ยนแปลง มีลักษณะคล้ายกับผู้นำแบบอัตตนิยม การสั่งการมักใช้ กฎหมายและกฎระเบียบเป็นเครื่องมือ โดยยกเหตุผลในระเบียบมาใช้ในการปฏิบัติงานมากกว่า การ ยกตนเอง การติดต่อสื่อสารสั่งงานมักเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (One – Way Communication)

2. ผู้นำแบบบงการ (Directive Leaders) เป็นผู้นำที่ชอบใช้อำนาจในการปฏิบัติงาน ขาดหลักมนุษยสัมพันธ์ ทำงานแบบสั่งการเพื่อแสดงถึงการมีอำนาจ และความสัมพันธ์ในการทำงาน

3. ผู้นำแบบจงใจ (Persuasive Leaders) เป็นผู้นำที่ปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วม พิจารณแสดงความคิดเห็น และเป็นการบรรเทาต่อต้านไปด้วย การติดต่อสั่งงานเป็นแบบ สองทิศทาง (Two – Way Communication)

4. ผู้นำแบบร่วมใจ (Participative Leaders) เป็นผู้นำที่นิยมการปรึกษาหารือและ เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ยึดหลักประนีประนอม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ในฐานะผู้ร่วมงาน อาศัยศิลปะการจูงใจเมื่อประสงค์ให้ ผู้ร่วมงานปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ความร่วมมือร่วมใจในการแสดงความคิดเห็นและการ ปฏิบัติงาน

ในการเปรียบเทียบกับลักษณะความเป็นผู้นำ เมอร์เรย์ จี. รอสส์ และชาร์ล อี. เฮนดรี (Merry G. Ross & Charl E. Hendry, 1992, pp. 100 - 107) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นผู้นำไว้ 3 ประการคือ

1. ภาวะผู้นำเป็นคุณสมบัติที่อยู่ภายในของแต่ละบุคคล (Leadership as trait within individual leader) สมัยก่อนมีความเชื่อกันว่า ความเป็นผู้นำมาจากพันธุกรรม และสิ่งติดตัวมา แต่กำเนิด (Leader were born not made) ซึ่งทำให้บุคคลกลายเป็นผู้นำนั้น เป็นคุณสมบัติที่มีอยู่ ภายในตัวของแต่ละบุคคล

2. ภาวะผู้นำขึ้นอยู่กับกลุ่ม (Leadership as a function of the group) ลักษณะความเป็น ผู้นำขึ้นกับโครงสร้างของกลุ่มมากกว่าแต่ละบุคคล ความเป็นผู้นำในกลุ่มถูกกำหนดโดยผลรวม ของทัศนคติความต้องการของกลุ่ม ซึ่งกลุ่มและผู้นำจะแยกออกจากกันไม่ได้ ถ้าไม่มีกลุ่มก็ไม่มี ผู้นำ หากกลุ่มขาดผู้นำกลุ่มนั้นก็ยากที่จะเจริญได้ การเป็นผู้นำเป็นกระบวนการที่จำเป็นต้องทำ หน้าที่ทั้งการนำและการบริการ

3. ภาวะผู้นำขึ้นอยู่กับสถานการณ์ (Leadership as a function of situation) สถานการณ์ มีบทบาทต่อการกำหนดความเป็นผู้นำจำนวนมาก สถานการณ์ที่กลุ่มกำลังเผชิญหน้าก่อให้เกิดผู้นำ

ได้ความเป็นผู้นำจึงขึ้นอยู่กับสถานการณ์ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของกลุ่มหรือองค์กรนั้นๆ

คุณสมบัติของผู้นำ

ในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมนั้น มนุษย์ใช้ว่าจะมีสมบัติของผู้นำกันได้ทุกคน มีเพียงบางคนเท่านั้นที่สามารถจะเป็นผู้นำได้ ผู้นำจึงมีคุณสมบัติบางอย่างที่คนอื่นที่คนอื่นไม่มี นักวิชาการทางรัฐศาสตร์ ได้รวบรวมคุณสมบัติที่สำคัญของผู้นำทั้งทางด้านกายภาพและจิตใจที่ผู้นำพึงมีดังต่อไปนี้

ออร์คเวย์ ทีด (Ordway Tead, online, 2008) ได้รวบรวมคุณสมบัติของผู้นำที่สำคัญๆ ที่ผู้นำต้องมี ดังนี้

1. พลังกายและพลังประสาท ผู้นำต้องมีพลังกายและพลังประสาทที่เข้มแข็ง มีกำลังใจกล้าแกร่ง มีความอดทนกว่าคนธรรมดา ในเมื่อเกิดวิกฤติการณ์ทางการเมืองหรือสังคมขึ้น ต้องมีความมั่นคงและวางเฉยไม่แสดงอาการหรือความรู้สึกอยากได้ออกมา ผู้ที่จะทำเช่นนี้ได้จะต้องมีพลังกายและพลังประสาทเข้มแข็งจริงๆ และยิ่งไปกว่านั้น การเป็นผู้นำจะต้องทำงานหนักกว่าคนธรรมดา หมายความว่า ผู้นำต้องฉลาดรอบรู้ในการบริหารที่ควรหรือไม่ควรแก่หน้าที่ ไม่ปล่อยงานให้เป็นหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงอย่างเดียว และผู้นำต้องทำงานมากตรากตรำงานเป็นเวลาหลายชั่วโมง มีเวลาพักผ่อนน้อย ถ้าหากพลังกายและพลังประสาทไม่แข็งแรงจริงๆ อาจเกิดความเจ็บป่วยหรือคุณภาพในตนเองบกพร่องไป

2. รู้จุดมุ่งหมายและแนวทางที่จะพัฒนา คุณสมบัติอีกประการหนึ่งที่ผู้นำจะต้องมี คือ การมีนโยบาย หรือแผนปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จ ผู้นำจะต้องรู้ว่า เป้าหมายในการพัฒนานั้นมุ่งหมายไปในแนวทางใด ตนควรจะแสดงบทบาทอย่างไรที่จะทำให้เป้าหมายเหล่านี้บรรลุผลเป้าหมายเหล่านี้จะเป็นจริงได้ถ้าหาก

2.1 มีวิธีการที่แน่นอน ชัดเจน เพื่อการบรรลุเป้าหมายนั้น

2.2 คนอื่นสามารถเข้าใจ หรือสามารถอธิบายให้คนอื่นเข้าใจเป้าหมาย และวิธีการนั้นๆ ได้

2.3 คนอื่นๆ มีความเห็นด้วย และเข้าใจวิธีการนั้นๆ

2.4 ผู้นำต้องมั่นคงและจริงจัง และพยายามทำเป้าหมายนั้นให้เป็นจริงขึ้นมา

3. ความกระตือรือร้น ผู้นำต้องมีความกระตือรือร้น บากบั่นขวนขวายที่จะทำเป้าหมายของตนให้สัมฤทธิ์ผลให้ได้ ความกระตือรือร้นจะทำให้เขายึดมั่นอยู่กับเป้าหมายและแผนงานนั้น อันจะช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพลอยกระตือรือร้นในการทำงานไปด้วย ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินการตามแผนงานนั้นราบรื่นขึ้น

4. ความเป็นมิตรและความรัก ผู้นำต้องมีความรักและความเป็นมิตรต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีความโอบอ้อมอารีเอื้ออาทรต่อความเป็นอยู่ของผู้ร่วมงานและประชาชน เมื่อมีโอกาสก็แสดงความห่วงใยให้ปรากฏ การรู้จักครอบครัวของบริวาร และการไต่ถามสารทุกข์สุกดิบของบริวารและของคนในครอบครัวของเขา จะเป็นพลังเสริมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ และสร้างศรัทธาในตัวผู้นำให้แนบแน่นต่อไป

5. ความน่าเชื่อถือ ผู้นำจะต้องทำตนให้เป็นคนที่น่าเชื่อถือได้ โดยการพูดจริงทำจริงตามสัญญาประชาคม ไม่เป็นคนหละหละโลเล หรือท้อแท้จับจด บริวารและคนใกล้ชิดจะได้มีความมั่นใจว่า พวกเขาสามารถฝากอนาคตและผลประโยชน์ของพวกเขาไว้กับผู้นำได้ ผู้นำจะต้องระมัดระวังพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่เหมาะสมต่อคุณค่า (Values) หรือมาตรฐานทางศีลธรรมของสังคมที่เป็นอยู่ในขณะนั้น

6. ความกล้าในการตัดสินใจ ความกล้าในการตัดสินใจเป็นคุณสมบัติที่สำคัญอีกประการหนึ่งของผู้นำ ปัญหาที่เผชิญหน้าผู้นำอยู่นั้นเป็นปัญหาสำคัญๆ เกี่ยวกับความเสื่อมถอยหรือความรุ่งเรืองของประเทศชาติและองค์กรต่างๆ ปัญหาแต่ละปัญหาอาจมีทางออกหลายทางจะเป็นทางใดดีนั้นตัวผู้นำจะต้องกล้าตัดสินใจ ในสถานการณ์บางสถานการณ์นั้นตัวผู้นำอาจจะไม่มีเวลาในการทบทวนครุ่นคิดมากนัก ผู้นำอาจจะต้องตัดสินใจทบทวนเลือกทางออกทางใดทางหนึ่งที่แน่นอน

7. สถิติปัญญาความรอบรู้ ผู้นำควรจะเป็นผู้ที่มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด รอบรู้เรื่องต่างๆ ได้ดีกว่าคนสามัญทั่วไป แต่ในบางโอกาสบางสถานการณ์ ผู้ที่ได้รับมติให้เป็นผู้นำอาจมีสติปัญญาไม่เฉลียวเหมือนบุคคลธรรมดา แต่การเฉลียวฉลาดรู้ทันปัญหาและอุปสรรคเป็นเรื่องที่สำคัญมาก

ผู้นำจึงควรขวนขวายหาความรู้จากการอ่าน จากการสังเกตการณ์ และจากการศึกษาเปรียบเทียบสถานการณ์ให้มากๆ ความเฉลียวฉลาด หมายถึง ความสามารถที่จะมองเห็น และเข้าใจถึงสาเหตุและวิธีการแก้ปัญหา นั่นคือมีความสามารถที่จะนำเอาประสบการณ์ในอดีต มาเป็นมรรควิธีในการช่วยตัดสินใจ จนกระทั่งทำให้สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

เขาวีปัญญาของผู้นำเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งมีส่วนช่วยทำให้ผู้นำดำรงอยู่ในฐานะที่ได้เปรียบคนอื่น ๆ ในหลายๆ ด้าน คือ รู้ทันคน มีความคล่องแคล่ว และมีความเจนจัดหรือมีความชำนาญสามารถตัดสินใจปัญหาได้อย่างแยบคาย

คุณสมบัติที่ควรมีพร้อมกับสติปัญญาความรอบรู้ ได้แก่ การมีจินตนาการ (Imagination) และการมีอารมณ์ดี จินตนาการ คือ มีวิสัยทัศน์ในการวางแผน หรือมีแนวทางในการปฏิบัติไว้ล่วงหน้า เพื่อช่วยเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องต่างๆ ที่สำคัญคือว่าจินตนาการของผู้นำนั้นต้องไม่เป็นความเพ้อฝัน ส่วนอารมณ์ดีนั้นเปรียบเหมือนน้ำมันหล่อลื่นในการติดต่อ

สัมพันธ์กับผู้อื่น ช่วยไม่ให้เกิดความตึงเครียดเนื่องจากความตั้งใจในการทำงานมากเกินไป การมีอารมณ์ดี หรือมีอารมณ์ขันในบางครั้ง จะทำให้ลูกน้องบริหารเกิดความเป็นกันเองไม่ระแวงภัยจนเกินไป อาจทำให้เกิดความรู้สึกร่วมกลมเกลียวสมัคสมานสามัคคีในการบริหารงานขึ้น

8. ครูที่ดี ผู้นำที่ดีต้องเป็นครูที่ดี เพราะในฐานะผู้นำนั้นต้องสามารถชี้แนวทางเหตุผลในการปฏิบัติที่ถูกต้อง และความจำเป็นที่จะต้องแก้ไขปัญหาดังกล่าว เมื่อมีปัญหาที่สามารถชี้แจงให้ผู้ร่วมงานหรือคนใกล้ชิดเข้าใจได้ด้วยคำพูดธรรมดาๆ ถ้าหากลูกน้องทำผิดพลาดแต่เป็นความผิดพลาดที่ไม่รุนแรงนัก หากให้อภัยได้ก็สมควรให้อภัย ถ้าให้อภัยไม่ได้ก็สมควรลงโทษ ตามสมควรแก่เหตุ และจะต้องให้ผู้ที่ถูกลงโทษเข้าใจและรับรู้ความผิดของตน

9. ศรัทธาและความเชื่อมั่น การทำงานในหน้าที่ของผู้บริหารนั้น จะให้ผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อเหล่าผู้นำมีความกระตือรือร้น และกระฉับกระเฉงในการทำงานไม่รู้สึกเหนื่อยหน่ายเฉื่อยชา การที่จะเป็นเช่นนี้ได้ผู้นำต้องรู้สึกได้ว่า งานที่ตนกำลังดำเนินการอยู่นั้นมีหนทางสำเร็จและมีเป้าหมายที่เด่นชัด มีอุดมการณ์ที่มั่นคง มีศรัทธาและความเชื่อมั่นในความสำเร็จสูง ผู้นำจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในความสำเร็จของงานให้เกิดขึ้นกับลูกน้องหรือประชาชนเหนือสิ่งอื่นใด ผู้นำจะต้องทำให้ลูกน้องมีความเข้าใจว่า ความศรัทธาและความเชื่อมั่นในตนเองเป็นบ่อเกิดแห่งความสำเร็จของเขา

นอกจากนี้ ทวิช เปล่งวิทยา (2530, หน้า 284 – 306) ได้รวบรวมคุณสมบัติของผู้นำ โดยแยกพิจารณาออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. คุณลักษณะทางสติปัญญา ประกอบด้วยข้อพิจารณา 5 ประการ คือ

1.1 มีความตื่นตัว (Alertness) มีความว่องไวเตรียมพร้อม ระวังระไวเตรียมตัวอยู่เสมอ และมีสมองดีคิดได้ว่องไว มีไหวพริบในการแก้ปัญหาได้อย่างฉับพลัน

1.2 มีความคิดอย่างมีเหตุมีผล (Logical Thought) คือ มีความคิดในการบริหาร และมีการแสดงออกทางกายและวาจา ที่ประกอบด้วยเหตุผลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ หรือมีการพิจารณาก่อนทำว่าดีหรือไม่

1.3 มีสามัญสำนึก (Common Sense) คือ มีความรู้สึกผิดชอบ ชั่ว ดี

1.4 มีดุลยพินิจ (Judgment) คือ มีการพิจารณาใคร่ครวญก่อนตัดสินใจทำงานเสมอ และใช้ประสบการณ์การเรียนรู้ให้เกิดดุลยพินิจในการแก้ปัญหา

1.5 มีการเล็งเห็นการณ์ไกล (Foresight) เมื่อกระทำสิ่งใดแล้วย่อมจะรู้ผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รู้จักประเมินสถานการณ์ วางแผนการปฏิบัติงานอย่างมีเหตุและผลโดยตั้งสมมติฐาน รวบรวมข้อมูล และใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นแนววิเคราะห์พิจารณาใคร่ครวญถึงวิธีปฏิบัติที่จะให้เกิดผลดีมากกว่าผลเสีย

2. คุณลักษณะทางร่างกาย ประกอบด้วยข้อพิจารณา 5 ประการ คือ

2.1 สุขภาพ (Health) ผู้นำจะต้องมีความสมบูรณ์ทางร่างกาย เพื่อให้มีความพร้อมทางร่างกายอยู่เสมอ การมีสุขภาพดีก็จะอำนวยความสะดวกในการทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2.2 กำลังกาย (Energy) ผู้นำจะต้องมีกำลังกายที่ดี เพราะบางโอกาสบางสถานการณ์ ผู้นำต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยการใช้กำลังทางกายด้วย

2.3 ความทรหดอดทน (Endurance) ผู้นำควรมีร่างกายที่แข็งแรง มีความอดทนต่อความยากลำบาก ความหิวกระหาย และความเลวร้ายจากดินฟ้าอากาศ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ในทุกๆ สถานการณ์และทุกๆ สถานที่

2.4 รูปร่างท่าทางดี (Pleasing Appearance) ผู้นำควรมีทรวดทรง บุคลิกท่าทาง เป็นผู้นำที่มีความสง่างาม เป็นที่เกรงขามและดึงดูดความเลื่อมใสจากผู้บังคับบัญชา

3. คุณลักษณะทางอารมณ์ ประกอบด้วยข้อพิจารณา 11 ประการ คือ

3.1 มองในแง่ดี (Optimism) คือ มองคนอื่นในฐานะเป็นมิตร มีความเข้าใจคนอื่น

3.2 การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม (Adaptability) คือ ผู้นำสามารถปรับตัวเข้ากันได้ดีกับทั้งผู้ใหญ่กว่าและผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นทัศนคติของสังคม และภูมิศาสตร์ดิน ฟ้าอากาศได้

3.3 ความมีใจเยือกเย็น (Even Temper) ผู้นำควรมีความอดกลั้นอารมณ์ไว้ได้มีใจที่หนักแน่น ไม่ท้อถอย ไม่โกรธง่าย ไม่แสดงอาการสูงต่ำ

3.4 การบังคับตนเอง (Self – Control) ผู้นำสามารถรู้จักหรือรู้วิธีการบังคับตนเองและสำรวมตนเองได้ดีไม่ให้ตกไปในอำนาจฝ่ายต่ำ หรือสิ่งชั่วร้ายให้เกิดการขมใจอันก่อให้เกิดการละเมิดมาตรฐานทางจริยธรรม และวัฒนธรรมของสังคม

3.5 ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ผู้นำจะต้องมีความตั้งใจจริง มีความกระฉับกระเฉงในการทำงาน ไม่มีการผลัดวันประกันพรุ่ง และมีการเตรียมแผนงานไว้ในใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและประหยัด

3.6 การสังคมดี (Sociability) ผู้นำควรมีอัธยาศัยไมตรี มีสัมพันธภาพเข้ากันได้ดีกับคนทุกชั้นวรรณะ ทั้งในประเทศและต่างประเทศไม่ถือตัว ไม่วางท่าทางยกตนข่มท่าน

3.7 ความแนบเนียน (Tact) ผู้นำเมื่อจะทำพูดคิด ควรรู้จักกาลเทศะ และมีความแนบเนียนไม่แก่งก้างในการแก้ปัญหา ข้อนี้ต้องอาศัยความมีศิลปะ ประสบการณ์ และการฝึกฝนอยู่เสมอ

3.8 อารมณ์ขัน (Sense of Humor) ผู้นำจะต้องทำงานด้วยความรู้สึกตัวอยู่เสมอ ไม่ให้เกิดอารมณ์เครียด มองโลกในแง่ดี อารมณ์ขันนี้จะทำให้ไม่เหนื่อย ทำให้มีการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ผู้นำไม่ควรแสดงอารมณ์ขันต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างพร่ำเพรื่อ จนก่อให้เกิดความนับถือยำเกรงจากผู้ใต้บังคับบัญชาคนน้อยลง

3.9 ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self – Confidence) ผู้นำควรมีความมั่นใจ มีความมั่นคงทางจิตใจ ไม่อ่อนไหวตามคำพูดของคนอื่น สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาค้นคว้า ด้วยเหตุผลและความเชื่อมั่นของตนเอง ที่สำคัญคือต้องมีประสบการณ์มากๆ ดังประโยคที่ว่า “ การที่จะเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีได้ จะต้องเป็นฝ่ายอำนวยการที่ดีก่อน ”

3.10 ความสนใจกว้างขวาง (Breadth of Interest) ผู้นำจะต้องมีความอยากรู้อยากเห็น และเรียนรู้สิ่งต่างๆ อยู่เสมอ ไม่สำคัญคนว่าเป็นผู้รู้ดีแล้ว มีความกล้าที่จะปรึกษาหารือหรือหาความรู้จากผู้อื่นที่มีความรู้ดีกว่า สูงกว่า

3.11 การเข้าใจคน (Human Understanding) ผู้นำควรมีวิจรรณญาณสังเกต และเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี ทั้งนี้เพื่อที่จะได้มอบงานให้เหมาะกับจริตของผู้คน และงานที่ มอบหมายให้ นั้นจะสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

4. คุณลักษณะทางอุปนิสัย ประกอบด้วยข้อพิจารณา 8 ประการ คือ

4.1 ความตรงไปตรงมา (Truthfulness) ผู้นำควรเป็นคนพูดจริงทำจริง พูดอย่างไร ทำอย่างนั้น มีสัจจะต่อคำสัญญา ไม่ผิคนัด

4.2 ความจงรักภักดี (Royalty) ผู้นำจะต้องมีความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ผู้นำจะต้องสร้างความจับใจในการบัญชาของตนเองแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความจงรักภักดีต่อตัวผู้นำตามมาเช่นเดียวกัน

4.3 ความสำนึกในหน้าที่ (Sense of Duty) ผู้นำจะต้องมีความสำนึกในการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้วางไว้ด้วยความรับผิดชอบ ไม่ก้าวก่ายแทรกแซงหน้าที่ของคนอื่น

4.4 ความไว้วางใจได้ (Dependability) ผู้นำควรดำรงตนอยู่ในจริยธรรม ไม่เป็นคนหน้าไวหลังหลอก ควรเป็นผู้ที่ไว้วางใจของคนอื่น

4.5 ความกล้าหาญ (Courage) ผู้นำควรมีความกล้าหาญทางจริยธรรม กล้าทำในสิ่ง ที่ถูกต้อง ทำงานด้วยเหตุผลและกล้ารับผิดชอบ

4.6 ความเข้มแข็ง (Force) ผู้นำจะต้องไม่มีความท้อถอยต่ออุปสรรคต่างๆ สามารถแก้ไขอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุมีผล มีความถูกต้องและเหมาะสม

4.7 ความยุติธรรม (Fairness) ผู้นำไม่มีความลำเอียง ควรวางตัวเป็นกลาง บริหารงานโดยยึดหลักความถูกต้อง และผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก

4.8 ความไม่เห็นแก่ตัว (Selflessness) ผู้นำจะต้องรู้จักเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม รู้จักการเสียสละบางอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้จักละความสุขส่วนตน รู้จักการบำเพ็ญประโยชน์เป็นแบบอย่างแก่ลูกน้อง

นอกจากนี้ สมิธ และ พักกี (Smith & Pucky, online, 2008) ได้สรุปคุณสมบัติที่ดีของผู้นำไว้ดังนี้

1. มีความเฉลียวฉลาด มีไหวพริบทันคน (Intelligence) ผู้นำสามารถควบคุมการทำงานให้เกิดผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดอรรถประโยชน์
2. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self – Confidence) ผู้นำควรมีความมั่นใจ เมื่อสั่งงานไม่เกิดความโลเล และรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ใคร่ครวญในการตัดสินใจอย่างถี่ถ้วน
3. มีความเด็ดขาดในการตัดสินใจ (Good Decision Making) ผู้นำควรกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างเด็ดขาด และกล้าผจญผลดีและผลเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจนั้น
4. มีกำลังใจเข้มแข็ง (Strong Will Power) ผู้นำควรมีจิตใจที่เข้มแข็งต่องานที่ตั้งใจทำไม่ท้อถอย เมื่อล้มแล้วสามารถลุกขึ้นยืนหยัดใหม่ได้ด้วยตนเอง
5. มีปฏิภาณไหวพริบ (Impulsive) ผู้นำสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างฉับไว รู้วิธีโต้ตอบสถานการณ์ต่างๆ อย่างทันที่และถูกต้อง
6. มีความรอบรู้ (Well – Rounded) ผู้นำควรมีความสนใจในสถานการณ์รอบด้าน และมีวิญญานใฝ่รู้สิ่งรอบตัวอยู่เสมอ และต้องมีใจกว้าง
7. มีความรับผิดชอบและตื่นตัวอยู่เสมอ (Responsibility and Well Alert) ผู้นำควรมีความรับผิดชอบสูงต่องานในหน้าที่ และตื่นตัวต่อสภาพการณ์รอบด้านเสมอ
8. มีความสุภาพ เมตตา กรุณา และเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา (Generous Kind and Sympathy) ผู้นำควรมีความสุภาพทางกาย วาจา เอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้ความเมตตาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวของเขา
9. มีความซื่อสัตย์และความยุติธรรม (Royalty and Justice) ผู้นำต้องให้ความยุติธรรม ความเสมอภาค ความถูกต้องและความผิดกับผู้ปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงเห็นแก่หน้าเฉพาะฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
10. มีความสามารถที่จะสอนคนอื่นได้ (Good Instructor) ผู้นำควรรู้วิธีมอบงานให้คนอื่นทำ และมีความสามารถอธิบายวิธีการทำงานให้คนอื่นทำได้ด้วย
11. มีศรัทธาต่องานและผู้ร่วมงาน (Faith) ผู้นำควรให้ความไว้วางใจและศรัทธาต่อผู้ร่วมงาน และผู้นำต้องรักและศรัทธาในหน้าที่ของตนก่อน จึงจะนำผู้ใต้บังคับบัญชาได้

12. มีอารมณ์ขัน (Sense of Humor) ผู้นำไม่ควรใช้เฉพาะพระเดช แต่ต้องมีอารมณ์ขันสอดแทรกพอเหมาะ เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์และทำให้ไม่เกิดความเครียดในการทำงาน

นอกจากนี้ รัศมี กิบาลแทน (2537, หน้า 40 - 47) ได้เสนอคุณสมบัติของผู้นำไว้ โดยพิจารณาความหมายจากคำว่า Leadership ดังนี้

1. L = Love คือ มีความรักในหน้าที่ รักผู้ใต้บังคับบัญชา รักความยุติธรรม รักความก้าวหน้า

2. E = Education and Experience คือ มีการศึกษาดี มีประสบการณ์ เป็นแบบอย่างได้ หรือเป็นได้ทั้งในฐานะผู้นำและเป็นครูคนอื่น

3. A = Adaptability คือ มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์สิ่งแวดล้อมได้ รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

4. D = Decisiveness คือ มีความสามารถในการพิจารณาตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

5. E = Enthusiasm คือ มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานอย่างจริงจัง และสามารถชักนำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่างจริงจังได้ด้วย

6. R = Responsibility คือ มีความรับผิดชอบในส่วนของตน และผู้อื่นที่ได้ทำลงไป ไม่ปิดความรับผิดชอบ และรวมถึงความรับผิดชอบที่เกิดจากการสั่งงานที่มีความเสี่ยง (Risk) หรือตัดสินใจอย่างรีบด่วน

7. S = Sacrifice and Sincerity คือ มีความเสียสละและอุทิศผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวมด้วยความจริงใจ

8. H = Harmony คือ มีความนุ่มนวลอ่อนอ่อนผ่อนปรน ก่อให้เกิดความรักสามัคคี และอาจหมายถึงการถ่อมตัว (Humble) ตามกาลเทศะด้วย

9. I = Intellectual Capacity คือ มีความเฉลียวฉลาด มีไหวพริบทันคน ทันเหตุการณ์

10. P = Persuasiveness คือ มีความสามารถในการจูงใจคน

ตามที่กล่าวมานี้ คุณสมบัติต่างๆ ที่ผู้นำพึงมี สามารถสรุปได้ 4 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะทางสติปัญญา คือ มีความรู้ความสามารถ มีไหวพริบสามารถวินิจฉัยปัญหาต่างๆ ได้อย่างเฉียบแหลมและทันท่วงที

2. ลักษณะทางอุปนิสัย คือ มีพฤติกรรมทางจริยธรรมอันดี เช่น ความซื่อสัตย์ ความอ่อนโยน ความมีสัจจะ ความรับผิดชอบ และความไม่เห็นแก่ตัว เป็นต้น

3. ลักษณะทางอารมณ์ คือ สามารถบังคับหรือควบคุมอารมณ์และบทบาทของการเป็นผู้นำได้ เมื่อควบคุมตัวเองเป็นแบบอย่างที่ดีได้ ก็เป็นเหตุให้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาได้ง่าย

4. ลักษณะทางร่างกาย คือ มีบุคลิกภาพทางกายดี สุขภาพแข็งแรง มีพลังศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และภาวะร่างกายที่ดียอมแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพของการเป็นผู้นำให้เด่นชัดมากยิ่งขึ้น

คุณสมบัติของผู้นำ เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นมรรควิธีหรือกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาต่างๆ ทั้งปัญหาของผู้นำ ปัญหาของผู้ใต้ปกครอง ปัญหาการบริหาร และปัญหาจากสภาพแวดล้อมอื่นๆ และยังเป็นปัจจัยให้ผู้นำมีสัมพันธภาพกับมวลชนได้อย่างองอาจ และทำให้มวลชนยอมรับเลือกให้มาดำรงตำแหน่ง ซึ่งจะเป็นผลให้แสดงบทบาทและหน้าที่ได้อย่างชอบธรรมและมีประสิทธิภาพ บทบาทและหน้าที่ของผู้นำ

ผู้นำในทุกกระบวนการปกครอง มีหน้าที่ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามนโยบายที่กำหนดไว้ ดังนั้น บทบาทและหน้าที่ของผู้นำจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะทำให้การบริหารงานเกิดความสัมฤทธิ์ผล

นอกจากนี้ผู้นำยังต้องเกี่ยวข้องกับปัญหาการกระทำของมนุษย์และปฏิกิริยาของผู้ตามด้วยผู้นำจึงต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการประสานความร่วมมือในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งบทบาทของผู้นำจะต้องประกอบด้วย

1. การระดมความร่วมมือ (Integration)
2. การประสานประชาสัมพันธ์ (Communication)
3. การเน้นหนักในเรื่องของผลผลิต (Production Emphasis)
4. การเป็นตัวแทนของชุมชน (Representation)
5. การแสดงออกถึงความเป็นผู้นำกลุ่ม (Fraternization)
6. ความสามารถในการจัดองค์การ (Organization)
7. การติดตามประเมินผลและการให้รางวัล (Evaluation)
8. การริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiation)
9. ความสามารถในการเข้ากับผู้อื่น (Domination)

จึงกล่าวได้ว่า บทบาทของผู้นำเป็นปัจจัยที่สำคัญในการรวมกลุ่ม และจูงใจคนนำไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง อันเป็นเรื่องของการปฏิบัติการเพื่อก่อให้เกิดผลต่อการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน และการเสริมสร้างความก้าวหน้าขององค์กร หรือหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้นำยังมีหน้าที่ในการบริหารคน วัสดุ และสิ่งแวดลอมทางการบริหาร เพื่อให้การทำงานบรรลุผล และให้มีประสิทธิภาพตามที่กำหนดไว้ ซึ่งได้มีผู้ศึกษาแยกเป็นบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้นำไว้ 2 ลักษณะ (Crutchfield & Ballchy, online, 2008) คือ

1. หน้าที่หลัก (Primary Function)

1.1 ผู้นำทำหน้าที่เป็นผู้บริหาร (Executive) และเป็นผู้ประสานงานกลุ่ม โดยมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ อาจจะเป็นผู้ตัดสินใจนโยบายและวัตถุประสงค์ของกลุ่มโดยตรงหรือไม่ก็ได้ แต่ก็มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการบริหารงาน

1.2 ผู้ทำหน้าที่วางแผน (Planner) เป็นผู้มีหน้าที่ในการประเมินสถานการณ์ในภายหน้าว่า หากมีปัญหาแล้วจะแก้ปัญหานั้นอย่างไร แล้วเตรียมแผนการไว้ล่วงหน้า อาจจะเป็นแผนระยะสั้นหรือยาวก็ได้ จะวางแผนคนเดียวหรือคนอื่นช่วยคิดก็ได้

1.3 ผู้นำทำหน้าที่เป็นผู้วางนโยบาย (Policy Maker) การวางนโยบายอาจจะมีผู้ร่วมแสดงความคิดเห็น โดยสมาชิกในกลุ่มร่วมกันวางนโยบาย หรือผู้นำวางนโยบายเพียงผู้เดียว ในกรณีหลังนี้จะเกิดขึ้นกับผู้นำที่มีความเชี่ยวชาญ นอกจากนี้ ในฐานะที่ผู้นำเป็นตัวแทนกลุ่มในการติดต่อภายนอก ในนามของกลุ่มและทำหน้าที่ควบคุมความสัมพันธ์ในกลุ่ม จัดความขัดแย้งระหว่างคนในกลุ่ม รวมทั้งการลงโทษและการให้รางวัล สิทธิดังกล่าวนี้ จึงทำให้สามารถควบคุมกลุ่มและกำหนดนโยบายได้

2. หน้าที่รอง (Secondary Function)

2.1 ทำหน้าที่เป็นบุคคลตัวอย่าง (Example)

2.2 ทำหน้าที่เป็นสัญลักษณ์ของกลุ่ม (Symbol of The Group) ผู้นำประเภทนี้มักจะเป็นบุคคลที่ได้ดำรงตำแหน่งนี้เป็นเวลานาน

2.3 ทำหน้าที่เป็นตัวแทนกลุ่ม รับผิดชอบในเมื่อเกิดปัญหา หรือสมาชิกต้องการให้ช่วยตัดสินใจ

2.4 ผู้นำทำหน้าที่เป็นบุคคลในอุดมคติของเหล่าสมาชิก (Ideologist) เป็นที่เคารพยกย่องในด้านคุณค่าต่างๆ และทุกคนก็ให้ความเชื่อฟังในตัวผู้นำ

2.5 ผู้นำมีบทบาทที่บุคคลอื่นต้องการจะเอาเยี่ยงอย่าง

2.6 ผู้นำทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและรับฟัง พร้อมทั้งช่วยขจัดปัญหา คล้ายกับที่รองรับอารมณ์ความทุกข์ความโศกเศร้าของผู้อื่น ทั้งนี้เพื่อความคงอยู่ต่อไปของกลุ่มนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service หมายถึง การกระทำที่เต็มไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ศัพท์ภาษาอังกฤษอีกคำที่นิยมใช้และมีความหมายใกล้เคียงคือ คำว่า Hospitality ซึ่งความหมายคือ เป็นการกระทำให้ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด อบอุ่น และมีไมตรี

เฮิร์ชแมน (Hirschman , online, 2008) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของรัฐกับประชาชนว่ามีลักษณะความสัมพันธ์ที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ หนึ่ง ความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดและป้องกันผลประโยชน์ให้กับประชาชน ได้แก่ การบังคับให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายการเสียภาษีให้รัฐ ส่วนในลักษณะที่สองเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะของความขัดแย้งในกลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ ซึ่งในแต่ละกลุ่มของประชาชนนั้นมีความต้องการผลประโยชน์ของตนเองแตกต่างกันไป เช่น บางกลุ่มต้องการบริการทางแพทย์ การรักษาพยาบาล บางกลุ่มต้องการไฟฟ้า บางกลุ่มต้องการประปา การให้บริการของรัฐจึงต้องประกอบด้วยองค์กร 2 ประเภท คือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนบุคคล โดยองค์กรที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความมีระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนบุคคล เป็นองค์กรที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพ และสุขภาพอนามัยของแต่ละคนให้ดีขึ้น

การบริการประชาชน (Public Service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต และกิจกรรมที่ตอบสนองในด้านความมั่นคงปลอดภัย จึงอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชนกับประชาชน ณ สำนักงานซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่มาขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) จึงหมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าออกไปให้กับประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งการให้บริการประชาชนนั้นเป็นการบริการโดยส่วนรวมให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ ตรงตามความต้องการ หรือเกินกว่าความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้เกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี

ทฤษฎีความต้องการของอเดย์ และแอนเดอเซน (Aday & Andersen, online, 2008) กล่าวว่า ความต้องการของผู้รับบริการต่องานบริการจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละธุรกิจองค์กร ซึ่งไม่เหมือนกัน เช่น ธุรกิจสายการบิน ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทาง ส่วนธุรกิจบริการอาหาร ผู้รับบริการต้องการการต้อนรับที่ดี อาหารอร่อย รวดเร็ว สถานที่สะอาด เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

- ความสะดวกที่ได้รับการบริการ (Convenience) ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรอรับบริการความเป็นระเบียบของหน่วยงานบริการ และลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ
- การประสานงานของการบริการ (Coordination) ได้แก่ การได้รับการบริการทั้งหมด ความสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ
- อหิชาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพ น่าเลื่อมใส ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา
- ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการรับบริการ บริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ

จากแนวคิดที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การบริการคือ การปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ และผลที่ตามมาส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526, หน้า 214) ได้ให้ความหมายจริยธรรมว่า หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม และกฏศีลธรรม

โกศล มีคุณ (ออนไลน์, 2552) กล่าวว่า จริยธรรม หมายถึง ระเบียบ กฎเกณฑ์และแนวทางความประพฤติเป็นกฎเกณฑ์ที่เรียกได้ว่าแสดงออกที่มีจริยธรรมเป็นอย่างไร ส่วนคุณลักษณะภายในและพฤติกรรมของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่บ่งบอกคุณภาพทางจริยธรรมของบุคคลแต่ละคนในอันที่จะแสดงออกได้เหมาะสมกับกฎเกณฑ์ภายนอก การวัดจริยธรรมของบุคคลควรจะวัดลักษณะทางจิตใจและตัวพฤติกรรมของบุคคลนั้น ซึ่งสอดคล้องกับดวงเดือน พันธุมนาวิน ได้ให้ความหมายไว้ว่า จริยธรรม หมายถึง ลักษณะทางสังคมของมนุษย์หลายลักษณะของมนุษย์และมีขอบเขต รวมถึงพฤติกรรมทางสังคมประเภทต่างๆ ด้วยลักษณะและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม จะมีคุณสมบัติประเภทใดประเภทหนึ่งในสองประเภท คือ เป็นลักษณะที่สังคมต้องการให้มีอยู่ในสมาชิกในสังคมนั้น ได้แก่ พฤติกรรมที่สังคมนิยมชมชอบให้สนับสนุนและอีกประการหนึ่งคือลักษณะที่สังคมไม่ต้องการให้มีอยู่ในสมาชิกในสังคม เป็นการกระทำที่สังคมลงโทษหรือพยายามจำกัดและผู้กระทำพฤติกรรมนั้นส่วนมากรู้สึกไม่ถูกต้องและไม่สมควร ฉะนั้นผู้ที่มีจริยธรรมสูงคือผู้ที่มีลักษณะพฤติกรรมประเภทแรกมากและประเภทหลังน้อย

สำหรับนักการศึกษาชาวต่างประเทศ ได้ให้ความหมายของจริยธรรมไว้ดังนี้

ปีอาเจต์ (Piaget, online, 2008) ให้ความคิดเห็นว่า จริยธรรมเป็นลักษณะประสบการณ์ของมนุษย์ และหน้าที่เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ในการให้ความร่วมมือเกี่ยวกับการจัดเตรียมทางสังคมในเรื่อง

ความสนใจและอนามัยส่วนบุคคล และความสัมพันธ์ร่วมกันในการกระทำตามสิทธิหน้าที่ของบุคคล
ในสังคม

จริยธรรมในเรื่องความอดทน ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเมตตากรุณา ความกตัญญู
กตเวทิตะและความสามัคคี ซึ่งโกวิท ประวาลพุกษ์ (ออนไลน์, 2552) ได้ให้ความหมาย ดังนี้

1. ความอดทน

ความอดทน หมายถึง ความเข้มแข็งหนักแน่นของจิตใจ สามารถยึดหยัดต่อสู้กับ
สถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่หวั่นไหวหรือแสดงอาการตระหนกตกใจลักษณะของพฤติกรรม

1.1 อดทนต่อความทุกข์ ซึ่งเกิดจากการเจ็บป่วย หมายถึง เมื่อเจ็บป่วยก็ไม่แสดง
อาการกระวนกระวายจนเกินไป และรู้จักข่มใจ

1.2 อดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยยากตรากตรำ หมายถึง มีความอดุสาหะ ความเพียร
ในการเรียนการทำงาน และการวิพากษ์วิจารณ์ของผู้อื่น

1.3 อดทนต่อความเจ็บใจ หมายถึง อดกลั้นอารมณ์ ต่อคำพูดหยาบคาย
คำเหยียดหยาม คำหมิ่น คำนินทาและคำวิพากษ์วิจารณ์ของผู้อื่น ผู้มีความอดทนข้อนี้
ย่อมมีจิตใจเข้มแข็ง ไม่โกรธ เป็นการตัดเหตุแห่งการทะเลาะวิวาท กระทบกระทั่ง การชกต่อย
ฆ่ากันได้ ทำให้ไม่มีศัตรู ใจสงบ

2. ความซื่อสัตย์สุจริต

ความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง การประพฤติปฏิบัติอย่างเหมาะสม และตรงต่อ
ความเป็นจริง ประพฤติปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาทั้งกาย วาจา ใจ ต่อตนเองและผู้อื่น ความ
ซื่อสัตย์สุจริต แบ่งออกได้ดังนี้

- ไม่สับปลับ กลับกลอก
- ไม่คล้อยตามพวกที่ชักจูงไปในทางที่เสื่อมเสีย
- มั่นคงต่อการกระทำดีของตน
- ไม่คดโกง ความตั้งใจทำจริง
- ประพฤติตรงตามคำพูดและคิด

2.1 ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน เช่น มาตรงเวลา ไม่ทุจริตต่อ
หน้าที่ พฤติกรรมย่อมีดังนี้

- ไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ทำประโยชน์ส่วนตัว
- ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ทำประโยชน์ส่วนตัว

2.2 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคล คือ มีความซื่อตรงต่อผู้อื่น ต่อมิตร ต่อหัวหน้า
งาน ต่อผู้มีพระคุณ พฤติกรรมย่อ มีดังนี้

- ประพฤติตรงไปตรงมา ไม่คิดคดโกงต่อผู้อื่น
- ไม่ชักชวนไปในทางที่เสื่อมเสีย
- ไม่สอพลอเพื่อหาประโยชน์ส่วนตัว
- เตือนสติและแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์
- ยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น ไม่คิดริษยาหรือกลั่นแกล้ง

2.3 ความซื่อสัตย์ต่อคณะและประเทศชาติ พฤติกรรมย่อยมีดังนี้

- ร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความบริสุทธิ์ใจ
- ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวหรือเอาดีเข้าตน
- ไม่ร่วมงานใดๆ ที่ผิดกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับของสังคม และหมู่

คณะ พฤติกรรมที่เกี่ยวกับความไม่ซื่อสัตย์สุจริต ที่มักพบอยู่เสมอในชีวิตประจำวัน

- ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างไม่อยู่ ก็ไม่ทำงาน
- มาทำงานช้า เลิกก่อนเวลาที่กำหนด
- ยืมสิ่งของเขาไปแล้วทำเป็นลืมไม่ส่งคืน
- ทำของผู้อื่นเสียหายแล้วนิ่งเสีย
- ทำงานแต่เฉพาะหน้า ทำงานลวกๆ
- ซื่อของเงินทองเกินก็เฉยเสีย
- เอาของคนอื่นมาเป็นของตน
- นื้อฉลตระบัด ลักลอบ ยักยอก
- ไม่ซื่อระหนี่
- ไม่รักษาคำมั่นสัญญา
- กล่าวเท็จ การบิดพลิ้ว การหลอกลวง
- ไม่ตรงต่อเวลา

3. ความเมตตากรุณา

ความเมตตา คือ ความรักใคร่ปรารถนา จะให้ผู้อื่นมีความสุข กรุณา คือ ความสงสาร คิดจะช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ การแสดงความเมตตากรุณานั้น สามารถแสดงออกได้ทั้งกาย วาจา ใจ

ลักษณะของพฤติกรรม

- ทางกาย เช่น สุภาพอ่อนน้อม ไม่รังแก
- ทำร้ายคนอื่น ให้ความคุ้มครองผู้ที่อ่อนแอกว่า ช่วยเหลือผู้อื่นที่ประสบภัยตก

ทุกข์ได้ยาก

- ทางวาจา เช่น พูดยาไฟเพราะน่าฟัง ไม่พูดถูกเหยียดหยาม ส่อเสียด คำหา
 หยาบคาย หรือใช้วาจาเชือดเฉือนผู้อื่น ไม่กล่าวถึงผู้อื่นในทางที่ไม่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องจริงหรือไม่
 ไม่จริงก็ตาม

- ไม่ฆ่า ทบตี ตัด ทำลาย หรือทำร้ายด้วยลักษณะต่างๆ
- ไม่ข่มขู่ คุกคาม เกลียดชัง พูดยาด้วยความกริ้วโกรธ เกลียดแค้น
- ไม่เบียดเบียนใครให้เดือดร้อน
- ช่วยพุดปลอบใจเมื่อผู้อื่นได้รับความลำบากเดือดร้อน
- ให้ความอนุเคราะห์ เกื้อกูล
- มีความสลดใจ เมื่อเห็นผู้อื่นมีทุกข์
- แผ่เมตตาให้แก่ผู้ทำให้เดือดร้อน
- มีอาการทางกาย วาจาที่แสดงต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพนุ่มนวล

4. ความกตัญญูกตเวที

ความกตัญญู หมายถึง ความรู้สำนึกในการอุปการคุณหรือบุญคุณ ที่ผู้อื่นหรือสิ่งอื่นมีต่อ
 เรา กตเวที หมายถึง การแสดงออก และตอบแทนบุญคุณ ดังนั้น ความกตัญญูกตเวที จึง
 หมายถึง ความรู้บุญคุณและตอบแทนบุญคุณต่อคน สัตว์และสิ่งอื่นที่มีบุญคุณ ซึ่งแยกย่อย ดังนี้

4.1 ความกตัญญูกตเวทีต่อบุคคล ได้แก่ บุพการี ครูอาจารย์ และผู้อื่นที่ทำประโยชน์ให้ ลักษณะพฤติกรรม

- แสดงความเคารพนับถือ ยกย่อง ไม่ลบหลู่ดูหมิ่น
- ชักนำคนอื่นให้นิยมยินดี ในการทำความดีตอบแทนผู้มีพระคุณ
- ปฏิบัติต่อผู้มีพระคุณด้วยความซื่อตรง ไม่มีลัษณคมใน หรือมีสิ่งใดแอบแฝง

อยู่เบื้องตัน

- ไม่ละทิ้งผู้มีพระคุณในคราวที่ผู้มีพระคุณเดือดร้อน ลำบาก
- เคารพรักใคร่ ไว้วางใจ และเชื่อถือในผู้มีพระคุณที่ไม่ผิดศีลธรรม
- ไม่ทำตนให้เป็นที่เสื่อมเสียชื่อเสียงแก่วงศ์ตระกูลและผู้มีพระคุณ
- ทำให้ผู้มีพระคุณสุขใจ อิ่มใจและไม่คิดร้ายต่อผู้มีพระคุณ

4.2 ความกตัญญูกตเวทีต่อสัตว์

ลักษณะพฤติกรรม

- ไม่ประพฤดิหยาบโหดต่อสัตว์ที่มีบุญคุณ
- ใช้ด้วยความปรานี ไม่ใช้เกินกำลัง
- ไม่ปล่อยให้อดอยาก อิดโรย

- บำรุงเลี้ยงดู ให้เป็นสุข ให้ได้กิน ได้นอน พักผ่อนตามวาระ
- ให้การดูแลรักษาไม่ทอดทิ้งยามเจ็บป่วย
- ไม่ผลักไส ไล่ส่งหรือทำร้ายเมื่อสัปดาห์นั้นไม่สามารถทำประโยชน์ให้ได้

4.3 ความกตัญญูทวนเวียนต่อสถาบันและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ครอบครัว โรงเรียน ประเทศชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ทรัพยากรธรรมชาติและสาธารณสมบัติ

ลักษณะพฤติกรรม

- จงรักภักดีต่อประเทศชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์
- เชิดชูชาติ และรักษาเกียรติของประเทศชาติ
- ทำนุบำรุงศาสนา
- หมั่นประกอบกิจอันเป็นหน้าที่ของตนเพื่อให้มีปริมาณและคุณภาพยิ่งขึ้น
- รักษาและสงวนทรัพยากรธรรมชาติ
- เพิ่มเติมและปรับปรุงทรัพยากรธรรมชาติให้มีปริมาณและคุณภาพยิ่งขึ้น
- รักษาเกียรติและนำชื่อเสียงมาสู่ครอบครัว โรงเรียน ประเทศชาติ
- แสดงความเคารพต่อสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ทางศาสนา

5. ความสามัคคี

ความสามัคคี หมายถึง ความพร้อมเพรียงเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ร่วมมือกันกระทำการให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

ลักษณะพฤติกรรม

- ปรับตนให้เข้ากับผู้อื่นได้
- รับผิดชอบต่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตน
- เข้ามามีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในกิจการของส่วนรวม
- เป็นผู้ประสานความสามัคคีในหมู่คณะ
- ไม่แบ่งแยกเป็นพวกเขาพวกเรา
- รักหมู่คณะ มีใจหวังดี และช่วยเหลือเกื้อกูลในทางที่ไม่ผิดศีลธรรม
- มองคนอื่นในแง่ดีเสมอ

ประเภทของพฤติกรรม

- ความสามัคคีในครอบครัว
- ความสามัคคีในครอบครัว
- ความสามัคคีในชุมชน
- ความสามัคคีในชาติ

- ความสามัคคีในโลก

เลขา ปิยะอัจฉริยะ (2520, หน้า 50 อ้างถึงใน กานดา สมุทรรัตน์, 2521, หน้า 35) มีความเห็นว่า จริยธรรมเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความนึกคิด หรือความรู้สึกรับผิดชอบชั่วดีด้วย นอกเหนือจากการเกี่ยวข้องกับประพฤตินิสัยในสิ่งที่ควรและละเว้นการประพฤติในสิ่งที่ไม่ควร จริยธรรม จึงมีความหมายรวมถึงการประมวลกฎเกณฑ์หรือมาตรการของความนึกคิด และความประพฤติที่บุคคลมี และปฏิบัติต่อตนเอง การแสดงออกทางกาย การปฏิบัติตามหลักจริยธรรมต้องประกอบกันกับความรู้สึทางจิตและเป็นพฤติกรรมที่มีความสำนึกและการตัดสินใจ บุคคลที่มีจริยธรรมสูงเป็นบุคคลที่มีลักษณะและพฤติกรรมที่บุคคลนิยมชมชอบ ให้การสนับสนุน สักคมพอใจว่าการกระทำนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม

สมบุรณ์ ศาลยาชีวิต และคณะ (2520, หน้า 88 อ้างถึงใน กานดา สมุทรรัตน์, 2521, หน้า 42) ได้กล่าวถึง จริยธรรมในทรรศนะของ จอห์น ดิวอี้ มีลักษณะดังนี้

1. จริยธรรม คือ เขาวนปัญญาทางสังคมของบุคคลอื่น ได้แก่ การรับรู้ สังเกต เข้าใจ สถานการณ์ของสังคม เข้าใจอำนาจสังคม
2. จริยธรรม คือ ความสามารถในการปรับตัว และควบคุมตนเองในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสังคม
3. จริยธรรมของบุคคลจะเจริญงอกงามไปพร้อม ๆ กับสติปัญญา
4. จริยธรรม คือ คุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลในสังคมเกิดจากความเจริญทางสติปัญญาที่งอกงามเพื่อเสริมสร้างสังคม

นิออน กลิ่นรัตน์ (2520, หน้า 62 อ้างถึงใน กานดา สมุทรรัตน์, 2521, หน้า 54) จริยธรรม หมายถึง คุณลักษณะที่แฝงอยู่ในตัวบุคคลและเป็นแนวทางที่บุคคลได้ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม ให้สอดคล้องกับมาตรฐานของความดีและความถูกต้องที่สังคมนั้น ๆ ยอมรับ อันจะนำไปสู่ความสงบสุขของสังคม และประเทศชาติ

ศ. วาสนา ประवालพฤษ์ (2520, หน้า 62 อ้างถึงใน กานดา สมุทรรัตน์, 2521, หน้า 54) จริยธรรม หมายถึง สิ่งที่ควรประพฤติปฏิบัติเพื่อให้เกิดความดี และความถูกต้องแก่สังคมในระดับต่าง ๆ และจะเกิดเมื่อคนมีความขัดแย้งเกี่ยวกับคุณธรรม หรือค่านิยมตั้งแต่สองตัวขึ้นไป เช่น ถ้ามีเหตุการณ์ขัดแย้งเกิดขึ้น ทำให้เราตกอยู่ในสภาพที่ต้องแก้ปัญหาแล้ว เราตัดสินใจแก้ปัญหาโดยยึดผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการแก้ปัญหาเพื่อสังคม แสดงว่าเรามีจริยธรรมสูงกว่าคนที่แก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ตนเอง

บราวน์ (Brown, 1986, p. 221 อ้างถึงใน กานดา สมุทรรัตน์, 2521, หน้า 56) ให้ความหมายของจริยธรรมว่า หมายถึง ระบบของกฎเกณฑ์สำหรับวิเคราะห์การกระทำผิดหรือถูกของบุคคลจริยธรรมเปลี่ยนแปลงวิวัฒนาการประสบการณ์ของบุคคล

โคลเบอร์ก (Kohlberg, 1989, p. 545 อ้างถึงใน กานดา สมุทรรัตน์, 2521, หน้า 57) กล่าวว่า จริยธรรมเป็นสิ่งที่ควรเลือกกระทำในการตัดสินใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น สิ่งนั้นคือ ความยุติธรรม (Principle of Justice) และแกนกลางของความยุติธรรมประกอบด้วยการกระจายสิทธิและหน้าที่ให้มีความเท่าเทียมกัน

ปรีชา ศรีรามพัคตร์ (2518, หน้า 39 อ้างถึงใน กานดา สมุทรรัตน์, 2521, หน้า 60) จริยธรรมหมายถึง ความคาดหวังของสังคมที่ต้องการให้คนในสังคมมีพฤติกรรมตามความคาดหวังซึ่งอาจจะแบ่งได้สองลักษณะ คือ พฤติกรรมที่สังคมนิยมชมชอบ และผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่พอใจด้านพฤติกรรมนั้น ๆ และอีกลักษณะหนึ่งเป็นพฤติกรรมที่ต้องละเว้นการปฏิบัติ มิฉะนั้นจะต้องถูกลงโทษหรือกำจัดออกซึ่งใครจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะหนึ่งลักษณะใดมากกว่าขึ้นอยู่กับคุณภาพเชิงจริยธรรมเป็นสำคัญ

มาลินี จุฑะรพ (2519, หน้า 75 อ้างถึงใน กานดา สมุทรรัตน์, 2521, หน้า 60) หมายถึง ความประพฤติและการแสดงออกที่พึงปรารถนาที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ และช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์

จากความหมายของจริยธรรมดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า จริยธรรม หมายถึงสิ่งที่ควรประพฤติปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์สากลในสังคม ทั้งทางกาย วาจา และใจ เพื่อบรรลุถึงสภาพแห่งชีวิตอันมีคุณค่าที่พึงประสงค์ต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม และเป็นมาตรฐานหรือแนวทางในการประพฤติและปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของสังคม เพื่อให้คนในสังคมนั้นมีความสุขและความพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม

1. ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของปีอาเจต์ (Piaget)

พัฒนาการทางจริยธรรม หมายถึง การเจริญเติบโตในการเข้าสังคมของเด็กประกอบด้วย ความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนที่มีต่อบุคคลอื่นและต่อสังคมโดยส่วนรวม จุดมุ่งหมายของการพัฒนาทางจริยธรรม

ปีอาเจต์ (Piaget, 1963, p. 260 อ้างถึงใน กานดา สมุทรรัตน์, 2521, หน้า 67) เป็นผู้เริ่มทางความคิดว่า พัฒนาการทางจริยธรรมของมนุษย์นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความฉลาดในการที่จะรับรู้กฎเกณฑ์และลักษณะต่างๆ ทางสังคม พัฒนาการทางจริยธรรมของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับพัฒนาการทางสติปัญญาของบุคคลนั้น ปีอาเจต์ ได้แบ่งพัฒนาการทางสติปัญญา ออกเป็น 4 ขั้น ดังนี้

1. ขั้นรับรู้จากประสาทสัมผัสและการเคลื่อนไหว (Sensori-motor Intelligence Stage) ขั้นนี้จะเกิดขึ้นในช่วงอายุ 0-2 ปี พฤติกรรมของเด็กในวัยนี้ขึ้นอยู่กับ การเคลื่อนไหว เช่น การไขว่คว้า การเคลื่อนไหว การมอง การดู แสดงให้เห็นว่า เด็กมีสติปัญญาด้านการกระทำ เด็กสามารถแก้ปัญหาได้ แม้ว่าจะไม่สามารถทำอธิบายได้ด้วยการพูด เด็กมีโอกาสที่จะปะทะกับสิ่งแวดล้อมด้วยตนเอง ถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาด้านสติปัญญาและความคิด

2. ขั้นรับรู้ด้วยญาณ (Pre Operational Stage) อยู่ในช่วงอายุ 2-7 ปี ซึ่งแบ่งออกเป็นขั้นย่อย อีก 2 ขั้น คือ

2.1 ขั้นก่อนเกิดสังกัป (Preconception Thought) เป็นขั้นพัฒนาการของเด็กอายุ 2-4 ปี เป็นช่วงที่เด็กเริ่มมีเหตุผลเบื้องต้น สามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ 2 เหตุการณ์ หรือมากกว่ามาเป็นเหตุผลที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน แต่เหตุผลของเด็กวัยนี้ยังมีขอบเขตจำกัดอยู่ เพราะเด็กยังคงยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง ความคิดและเหตุผลของเด็กวัยนี้จึงไม่ค่อยถูกต้องตามความเป็นจริงนัก นอกจากนี้ความเข้าใจต่อสิ่งต่างๆ ยังคงอยู่ในระดับเบื้องต้น เช่น เข้าใจว่าเด็กหญิง 2 คน ซึ่งเหมือนจะมีทุกอย่างเหมือนกันหมด แสดงว่า ความคิดรวบยอดของเด็กวัยนี้ยังไม่พัฒนาเต็มที่ แต่พัฒนาการทางภาษาของเด็กเจริญรวดเร็วมก

2.2 ขั้นการคิดแบบสัญชาตญาณ (Intuitive Thought) เป็นขั้นพัฒนาการของเด็กอายุ 4-7 ปี ขั้นนี้เด็กจะเกิดความคิดรวบยอดเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ รวมตัวดีขึ้น รู้จักแยกประเภทและแยกชิ้นส่วนวัตถุ เข้าใจความหมายของจำนวนเลข เริ่มมีการพัฒนาการเกี่ยวกับการอนุรักษ์แต่ไม่แจ่มชัดนัก สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้โดยไม่คิดเตรียมล่วงหน้าไว้ก่อน รู้จักนำความรู้ในสิ่งหนึ่งไปอธิบายหรือแก้ปัญหาอื่น และสามารถนำเหตุผลต่างๆ ไปมาสรุป แก้ปัญหาโดยไม่วิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนเสียก่อนการคิดหาเหตุผลของเด็กยังขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนรับรู้ หรือสัมผัสจากภายนอก

2.3 ขั้นปฏิบัติการคิดด้านรูปธรรม (Concrete Operation Stage) ขั้นนี้จะเริ่มจากอายุ 7-11 ปี พัฒนาการทางด้านสติปัญญาและความคิดของเด็กวัยนี้ สามารถสร้างกฎเกณฑ์และตั้งเกณฑ์ในการแบ่งสิ่งแวดล้อมออกเป็นหมวดหมู่ได้ เด็กวัยนี้สามารถที่จะเข้าใจเหตุผล รู้จักการแก้ปัญหาสิ่งต่างๆ ที่เป็นรูปธรรมได้ สามารถที่จะเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องความคงตัวของสิ่งต่างๆ โดยที่เด็กเข้าใจว่า ของแข็งหรือของเหลวจำนวนหนึ่ง แม้ว่าจะเปลี่ยนรูปร่างไปก็ยังมีน้ำหนักหรือปริมาตรเท่าเดิม สามารถที่จะเข้าใจความสัมพันธ์ของส่วนย่อย ส่วนรวมลักษณะเด่นของเด็กวัยนี้คือ ความสามารถในการคิดย้อนกลับ นอกจากนั้นความสามารถในการจำของเด็กช่วงนี้ มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถจัดกลุ่มหรือจัดการได้อย่างสมบูรณ์ สามารถสนทนากับบุคคลอื่น และเข้าใจความคิดของผู้อื่น ได้ดี

2.4 ขั้นคิดตามแบบแผนของตรรกวิทยา (Formal Operation Stage) อยู่ในช่วงอายุ 11-15 ปี เด็กวัยนี้จะมีพัฒนาการทางด้านความรู้ ความเข้าใจถึงระดับสูงสุด สามารถคิดหาเหตุผลนอกเหนือจากข้อมูลที่มีอยู่ สามารถคิดในสิ่งที่ป็นนามธรรมได้

จากพัฒนาการทางสติปัญญา ทั้ง 4 ขั้นนี้ พ็อาเจต์ (Piaget) ได้นำมาเป็นหลักเกณฑ์ในการแบ่งขั้นพัฒนาการทางจริยธรรม ออกเป็น 3 ขั้น คือ

1. ขั้นก่อนจริยธรรม เริ่มตั้งแต่เกิดจนถึงอายุ 2 ขวบ เป็นขั้นที่ยังไม่มีความสามารถในการรับรู้สิ่งแวดลอมอย่างละเอียด มีแต่ความต้องการทางร่างกาย เด็กเหล่านี้จะมีพัฒนาการทางสติปัญญาในขั้นรับรู้จากประสาทสัมผัสและการเคลื่อนไหว (Sensori-motor Intelligence)

2. ขั้นฝึกคำสั่ง อยู่ในช่วงระหว่าง 2-8 ปี ในขั้นนี้เด็กจะสามารถรับรู้สภาพแวดลอมและบทบาทของตนเองต่อบุคคลอื่น รู้จักเกรงกลัวผู้ใหญ่ เห็นว่าคำสั่งหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ เป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติตาม ซึ่งเด็กในวัยนี้จะมีพัฒนาการทางสติปัญญาในขั้นเริ่มต้นด้วยญาณ (Pre Operation Thought)

3. ขั้นฝึกหลักแห่งตน อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 8 ปีขึ้นไป เด็กในวัยนี้จะมีพัฒนาการทางสติปัญญาในขั้นยึดหลักแห่งตน (Formal Operation) สามารถใช้ความคิดอย่างมีเหตุผลประกอบ การตัดสินใจ และตั้งกฎเกณฑ์ที่เป็นของตัวเองได้

ในการวัดความสามารถในการตัดสินใจเชิงจริยธรรมของเด็ก พ็อาเจต์ (Piaget) ได้พิจารณาสองขั้นหลัก คือ ขั้นยึดคำสั่งและขั้นยึดหลักแห่งตน

ขั้นยึดคำสั่ง คือ การตัดสินใจเชิงจริยธรรมขั้นต้น เกี่ยวกับสิ่งที่เห็นได้ชัดแจ้ง แล้วตัดสินใจไปว่าผิดหรือถูก โดยอาจจะดูที่ประมาณผลเสียหายอันเกิดจากการกระทำของบุคคลหนึ่ง ถ้าการกระทำของเขาเกิดผลเสียหายมากความผิดของเขาก็มากตามไปด้วย อันเป็นความคิดของบุคคลหรือเด็กในขั้นนี้

ขั้นการยึดหลักแห่งตน เด็กจะพัฒนาขึ้นจนกว่ากฎเกณฑ์ต่างๆ เกิดจากการตกลงกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปและอาจเปลี่ยนแปลงไปตามความจำเป็นในการตัดสินใจว่าการกระทำใดถูกต้อง บุคคลในขั้นนี้จะพิจารณาที่เจตนาหรือจุดมุ่งหมายเบื้องหลังการกระทำนั้น ถ้าจุดมุ่งหมายดี เจตนาบริสุทธิ์ แม้จะเกิดผลเสียหายบ้าง บุคคลนั้นก็ยังมีคามผิดน้อยกว่าผู้ที่มิเจตนาไม่ดี และการกระทำจนเกิดผลเสียหายแม้จะเล็กน้อยก็ตาม

การพัฒนาจากการตัดสินใจเชิงจริยธรรมในขั้นต้น ไปยังขั้นสูงขึ้น ฮอฟแมน (Hofman, 1987, p. 579 อ้างถึงใน โกวิท ปรวาลพฤกษ์, ออนไลน์, 2552) อธิบายจากการอ่านความคิดพ็อาเจต์ ว่าจากการลดความเชื่อในสิ่งที่เห็นได้ชัดแจ้ง และการลดการยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ในกลุ่มเพื่อนทำให้เกิดความรู้สึกเท่าเทียมกับผู้อื่นและสามารถเข้าใจบทบาทของผู้อื่นได้ยิ่งขึ้น

ทฤษฎีเหตุผลเชิงจริยธรรมของโคลเบอร์ก (Kohlberg)

โคลเบอร์ก (Kohlberg, 1972, p. 421 อ้างถึงใน กานดา สมุทรรัตน์, 2521, หน้า 42) ได้กล่าวว่าลักษณะทางจริยธรรมของบุคคล ประกอบด้วย ความรู้สึกเชิงจริยธรรม พฤติกรรมเชิงจริยธรรม และเหตุผลเชิงจริยธรรม ซึ่งความรู้เชิงจริยธรรมนั้น ส่วนใหญ่มีอยู่แล้ว ภายในปีแรกที่เข้าโรงเรียน และไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากภายในช่วงอายุต่อมา ส่วนพฤติกรรมนั้นส่วนมากจะขึ้นอยู่กับลักษณะของสถานการณ์ ซึ่งทำให้การศึกษาพัฒนาการด้านนี้ทำได้ยาก โดยโคลเบอร์กเห็นว่าการใช้เหตุผลเพื่อจะตัดสินที่จะเลือกทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ในสถานการณ์ต่างๆ ย่อมแสดงให้เห็นถึงความเจริญทางจิตใจของบุคคลได้อย่างมีแบบแผน นอกจากนั้นยังอาจทำให้เข้าใจพฤติกรรมของบุคคล ในสถานการณ์ต่างๆ ได้และอาจสามารถทำให้เหตุผลเชิงจริยธรรมของบุคคลเป็นเครื่องทำนายพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของเขาในสถานการณ์แต่ละชนิดได้ โคลเบอร์กเชื่อว่าการบรรลุภาวะเชิงจริยธรรมของบุคคลนั้นจะแสดงออกไปทางการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมได้อย่างชัดเจนที่สุด เหตุผลเชิงจริยธรรมไม่ได้ขึ้นอยู่กับกฎเกณฑ์ของสังคม แต่จะเป็นการใช้เหตุผลที่ลึกซึ้งซึ่งยากแก่การเข้าใจยิ่งขึ้นไปเป็นลำดับ

แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวความคิดเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การเพิ่มประสิทธิภาพเป็นแนวคิดในทางการบริหารองค์การสมัยใหม่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยในภาครัฐมีการนำแนวคิดเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพมาเป็นเป้าหมายประการหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการและปฏิบัติราชการแนวใหม่ เพื่อให้การปฏิบัติราชการตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของการปฏิบัติราชการ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. ได้นำเอาประเด็นของประสิทธิภาพมาเป็นมิติหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ใน 4 มิติ คือ

1. มิติประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์
2. มิติคุณภาพการให้บริการ
3. มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
4. มิติการพัฒนาองค์กร

สำหรับมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการนั้นมีประเด็นพิจารณาด้าน ความรวดเร็วที่ลดระยะเวลาการทำงานหรือให้บริการ และลดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ประสิทธิภาพยังเป็นกรอบของการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายประการหนึ่งคือ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามหลักดังต่อไปนี้

1. ความโปร่งใส
2. หลักความคุ้มค่า
3. หลักความชัดเจนหรือความรับผิดชอบ

อีกทั้งในพระราชกฤษฎีกายังได้มีการกำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการระหว่างหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องกัน ให้ดำเนินการภายใน 15 วันหากหากส่วนราชการที่มีอำนาจได้รับเรื่องเสนอขอให้เห็นชอบ หรืออนุญาต

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538, หน้า 29) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการบริหารระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

วรงค์ จันทสร (2539, หน้า 33) ได้นำเสนอหลักการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพหรือบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ว่าต้องเน้นผลงาน ความประหยัด สามารถตรวจสอบได้ ประเมินผลได้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่รัฐอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นหลักการบริหารแบบธรรมาภิบาล ซึ่งสรุปหลักการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ได้ดังนี้

1. มีประสิทธิภาพและประหยัด (Efficiency and Economic)
2. มีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (Effective)
3. ยึดหลักความเสมอภาคของบุคคล (Social Equality)
4. บริหารงานเพื่อสร้างงานที่ดี (Productivity)
5. ยึดประโยชน์สุขต่อชุมชนและสังคมเป็นที่ตั้ง (Public Interest)
6. ยึดความเป็นประชาธิปไตย (Democratic Morality)
7. บริหารงานโดยให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมเสมอ (Participation)

8. ต้องบริหารงานด้วยจิตใจที่ดีงาม (Virtue)
9. รักษาความลับ (Secret)
10. มีความรับผิดชอบ (Responsibility)
11. โปร่งใสตรวจสอบได้อย่างเปิดเผย (Accountability)
12. บริหารตามข้อสัญญาที่ตกลงไว้ (Commitment)
13. ตอบสนองความต้องการของสังคม (Responsiveness)
14. อุทิศตนเองเพื่องาน (Devotion)
15. ปฏิบัติมุ่งมั่น (Hard Worker)
16. ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีเหตุผล (Secular Rationality)
17. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเท่าเทียมกันของบุคคลทุกชนชั้นในสังคม (Equalitarianism)
18. ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบที่กำหนด (Rule and Law)
19. หาแนวทางใหม่ๆในการทำงานอยู่เสมอ (Innovation)
20. หมั่นค้นหา ศักยภาพแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ (Universalistic Norms)

ความหมายของการปฏิบัติงาน

บลูม และคณะ (Bloom et al. , 1956, p. 563 อ้างถึงใน เกษมธิดา สพสมัย, 2536, หน้า 24) ได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นความสามารถโดยการนำความรู้ ความเข้าใจที่มีอยู่มาใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในสถานการณ์จริงและในชีวิตประจำวันอย่างถูกต้อง เหมาะสม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526, หน้า 56 อ้างถึงใน เกษมธิดา สพสมัย, 2536, หน้า 10 - 11) กล่าวถึงการปฏิบัติงานว่าเป็นความสามารถในการแสดงออกของร่างกายในสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยอาศัยความรู้และทัศนคติเป็นองค์ประกอบซึ่งต้องอาศัยเวลาและผ่านกระบวนการตัดสินใจในหลายขั้นตอน

สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานเป็นการนำความรู้และความเข้าใจ ตลอดจนทัศนคติที่มีต่องานมาเป็นองค์ประกอบในการแสดงเป็นพฤติกรรมออกมาเป็นความสามารถ เพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เชอร์มฮอร์น, ฮันท์ และ ออสบอร์น (Schmerhorn, Hunt, & Osborn, 1989, p. 338 อ้างถึงใน เกษมธิดา สพสมัย, 2536, หน้า 16 - 22) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้ คือ

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มลักษณะ ดังนี้

1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ อายุ เพศ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 Competency Characteristic เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษา อบรมและจากการสั่งสมประสบการณ์ เป็นคุณลักษณะที่มีผลกระทบโดยตรงต่อระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.3 Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา อันได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ รวมทั้งสิ่งจูงใจ จุดประสงค์ ทักษะคิดและค่านิยม เพราะคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามในการที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organizational Support) ได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร ความใจกว้างของผู้บริหาร และวิธีการมอบหมายงานซึ่งจะมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2525, หน้า 25 อ้างถึงใน เกษมธิดา สพสมัย, 2536, หน้า 142) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านสถานการณ์ (Situation Factors) อันประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน

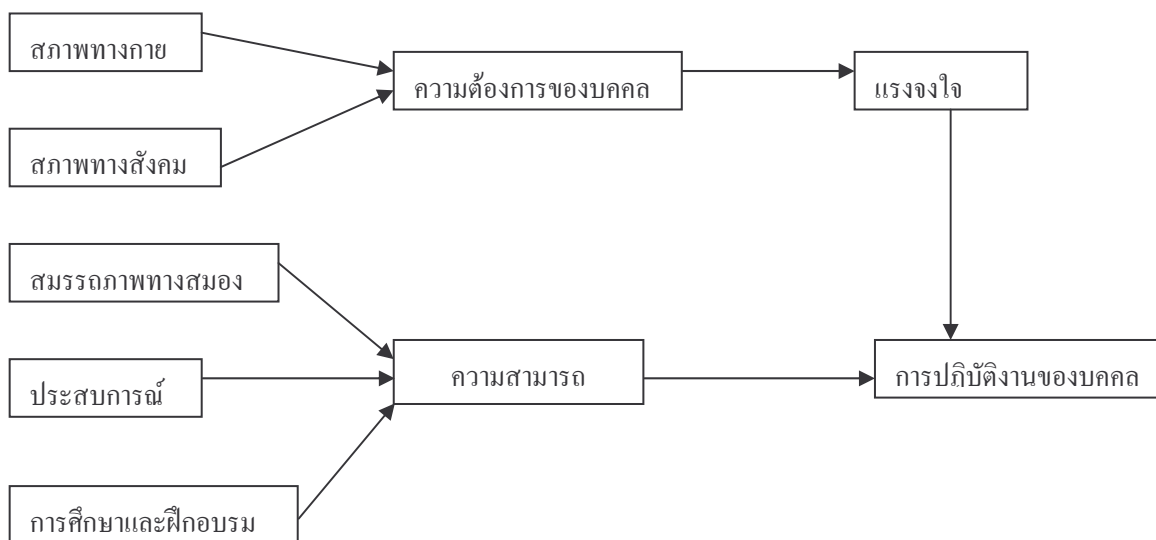
2. การรับรู้ทางด้านบทบาท (Role Perception) เป็นการให้ความหมายกับงานที่โดยได้คำนึงถึงกำลังความพยายามที่เชื่อว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถและทักษะ (Ability and Skills) เป็นตามลักษณะส่วนบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง โดยบุคคลที่เรียนรู้อันเกิดทักษะนั้นจะสามารถทำงานได้ดีกว่า

4. กระบวนการจูงใจ (Motivation Process) ก็เป็นตัวที่จะกำหนดการปฏิบัติงานของบุคคลว่า จะมีระดับการปฏิบัติงานมากหรือน้อยในกิจกรรมนั้น ๆ

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2526, หน้า 25 อ้างถึงใน เกษมธิดา สพสมัย, 2536, หน้า 131 - 132) กล่าวถึง การปฏิบัติงานของบุคคลว่าขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ

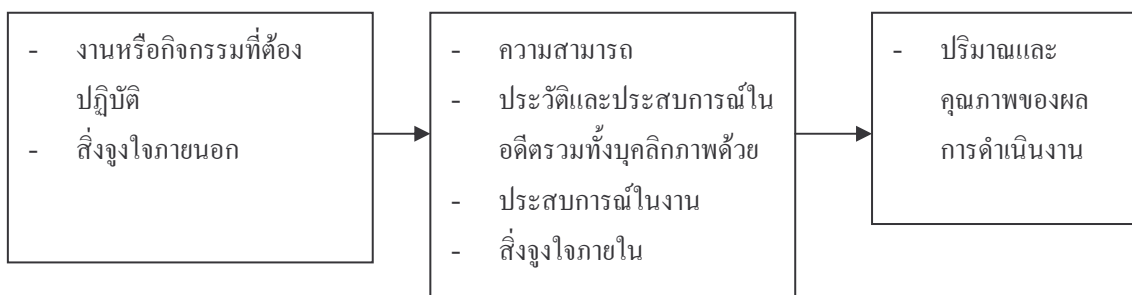
(Ability) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดที่ทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมโดยแรงจูงใจจะมีผลเนื่องมาจากความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านกายภาพ และทางสังคม ส่วนความสามารถนั้นจะเป็นผลมาจากสติปัญญา ประสบการณ์และการศึกษาอบรม ดังแผนภูมिนี้



ภาพที่ 5 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคล

วินเนค (Vinake, 1975, p. 216 อ้างถึงใน เกษมธิดา สพสมัย, 2536, หน้า 55) ได้กล่าวถึงตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อปริมาณและคุณภาพของผลงานของบุคคลนั้น ได้แก่ ความสามารถ ประวัติ ประสบการณ์ในอดีตและการจูงใจ ซึ่งสามารถที่จะแสดงเป็นความสัมพันธ์ไว้ดังนี้

ตัวกระตุ้นภายนอกที่มีต่อตัวบุคคล ปัจจัยหรือตัวแปรภายในตัวบุคคล ผลลัพธ์ที่ได้



ภาพที่ 6 แสดงปัจจัยหรือตัวแปรของตัวบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน

วิธีการปฏิบัติงานของบุคคล

เนื่องจากการปฏิบัติงานของบุคคล เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่ได้มีการแสดงออกให้เห็น และสามารถวัดได้ด้วยวิธีการกำหนดเป็นตัวเลขมีการพิจารณาตามเกณฑ์ต่าง ๆ โดยการแบ่งประเภทของพฤติกรรม จัดอันดับของพฤติกรรม ตลอดจนการเทียบอัตราส่วนของพฤติกรรม ซึ่งสามารถที่จะแบ่งการวัดพฤติกรรมอันเป็น 2 วิธีใหญ่ ๆ ดังนี้ (เกษมธิดา สพสมัย, 2536, หน้า 106)

1. วิธีวัดโดยวิธีอัตนัย (Subject Method) หมายถึง การกำหนดตัวเลขให้กับพฤติกรรม โดยอาศัยความรู้สึกเป็นเกณฑ์ การกำหนดคำตอบหรือตัวเลขมิได้เป็นกฎเกณฑ์มาตรฐานทั่วไป แต่จะเป็นไปตามความรู้สึกของผู้สังเกตแต่ละคนไม่ถือว่าเป็นการตอบผิดหรือถูก มีมาตราวัดเป็นระดับต่าง ๆ 4 ระดับ คือ มาตราจัดประเภท จัดอันดับ อันตรภาค และอัตราส่วน

2. การวัดโดยวิธีปรนัย (Object Method) หมายถึง การกำหนดตัวเลขให้กับพฤติกรรมตามหลักเกณฑ์ภายนอกที่แน่นอน ไม่ว่าจะกำหนดโดยใครก็ได้เหมือนกันหมด ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 4 วิธี คือ การวัดความถี่ วัดเวลา วันความแรง และวัดระยะทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลข้างต้น ทำให้ทราบว่า การปฏิบัติงานของบุคคลนั้นมีปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล สภาพทางกาย สภาพทางสังคม ประวัติ และประสบการณ์ในอดีต การศึกษา ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การสนับสนุนจากองค์กรหน่วยงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำไปกำหนดเป็นกลุ่มปัจจัยที่จะศึกษาการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี คือ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง ความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้า และความมั่นคง ในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาและวิจัยหลายฉบับ พบว่า บุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสูง จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคคลที่มีความรู้ความสามารถต่ำ ดังแสดงได้ตามผลการวิจัยดังนี้

ทฤษฎีความสามารถของตนเอง (Self Efficacy Theory)

อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura, online, 2008) เป็นนักจิตวิทยาชาวแคนาดา ที่คิดค้นทฤษฎีความสามารถของตนเอง (Self Efficacy Theory) ขึ้นมา ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งในทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม แบนดูรา เชื่อว่าพฤติกรรมของคนเรา ไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนด้วยสิ่งแวดล้อมอย่างเดียว จะต้องมียปัจจัย 3 ร่วมด้วย ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factor = P)

2. เงื่อนไขเชิงพฤติกรรม (Behavior Condition = B)

3. เงื่อนไขเชิงสภาพแวดล้อม (Environment Condition = E)

สิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพของการแสดงออก ขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนเองในสภาพการณ์นั้น นั่นคือ ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าตนเองสามารถอย่างไร ก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา คนที่มีความเชื่อตนเองว่ามีความสามารถ จะมีความอดทนอดุสาหะไม่ท้อถอยและจะประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง (ในการพัฒนาความสามารถตนเอง มี 4 วิธี)

1.1 ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ

1.2 การได้เห็นประสบการณ์ผู้อื่น

1.3 การใช้คำพูดชักจูง

1.4 การกระตุ้นอารมณ์

2. ความคาดหวังผลลัพธ์ของการปฏิบัติ (ขึ้นอยู่กับมิติ 3 มิติ)

2.1 มิติระดับความคาดหวัง คือความคาดหวังของบุคคลในการกระทำสิ่งต่างๆ จะผันแปรตามความยากง่ายของงานที่ทำ

2.2 มิติความเข้มแข็งของความมั่นใจ

2.3 มิติที่เป็นสากลเป็นความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง และนำไปปฏิบัติในสถานการณ์ที่คล้ายกัน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 30) กล่าวถึงหลักการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดของการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องถูกต้องและสมบูรณ์
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีสมรรถภาพ รวดเร็ว มีการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะเป็นการแจ้งให้ทราบถึงการปฏิบัติงานแบบทั่วไป
8. งานสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
9. ผลงานที่ได้เป็นไปตามมาตรฐาน
10. การปฏิบัติงานสามารถยึดเป็นการปฏิบัติงานแบบมาตรฐานได้

11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานมักจะสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพสูงกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า สรุปได้จากแนวคิดดังต่อไปนี้

แคทซ์ และคาน (1978, pp. 232 - 240) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นส่วน ประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล หรืออีกนัยหนึ่งคือการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาศัยปัจจัยดังต่อไปนี้ คือ การได้รับการฝึกอบรม ประสบการณ์ และความรู้ลึกผูกพันที่มีต่อองค์กร

สมพงษ์ เกษมสิน (2519, หน้า 271 - 273) พบว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนนาน มีผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนดีกว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาชุมชนน้อยกว่าหรือไม่เคยปฏิบัติมาก่อนเลย และในงานวิจัยของณัฐ มงคลศรี ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสินเชื่อสถานงานพัฒนาธุรกิจสำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานของธนาคารที่มีอายุงานหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎี ERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, online, 2008) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG โดยยึดถือพื้นฐาน ความรู้จากทฤษฎีของ Maslow โดยตรง แต่มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไป คือ Alderfer เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ทั้ง 3 ประการ ได้แก่

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E)
2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R)
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs :G)

ทฤษฎีแรงจูงใจทางสังคม ของเฮอรัชเบอร์ก

สงวน สุทธิอรณเลิศ (2529, หน้า 117) ทฤษฎีนี้ได้ศึกษาถึงจิตวิทยาของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่จะจูงใจ ให้บุคคลที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ มักจะประกอบด้วยปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยในการกระตุ้น (Motivation Factors) 6 ประการ ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน
2. การได้รับการยอมรับ
3. ความก้าวหน้า

4. ลักษณะของงาน
5. โอกาสที่จะก้าวหน้า
6. ความรับผิดชอบ

ซึ่งเป็นสิ่งที่จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือปัจจัยในการกระตุ้นนี้จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานนั้นอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

เฮอริชเบออร์ก (Herzberg, 1989, p. 265) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอริชเบออร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)
2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยคำจูน หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะคำจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
4. สถานะของอาชีพ อาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี
5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย
7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่
8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ
9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

เฮร์ซเบอร์ก ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านจูงใจต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานอย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านคำจูนหรือสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยคำจูนหรือสุขอนามัยนี้มีหน้าที่คำจูน หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิงลบบวกเท่านั้น จึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (1986, p. 689 อ้างถึงใน โยธิน ศันสนยุทธร, 2530, หน้า 33) เมอร์เรย์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการมากมายหลายชนิดซึ่งมีอิทธิพลต่อทฤษฎีแรงจูงใจ และทฤษฎีบุคลิกภาพที่ได้พัฒนาขึ้นในภายหลังอย่างมาก จำนวนของความต้องการเปลี่ยนไปตามขั้นที่เมอร์เรย์ ได้พัฒนาทฤษฎีของเขา แต่จะไม่ต่ำกว่า 20 ชนิดที่ได้รับระบุไว้ เช่น

1. ความต้องการที่จะสัมฤทธิ์
2. ความต้องการการก้าวหน้า
3. ความต้องการการเป็นตัวตนของตัวเอง
4. ความต้องการความสัมพันธ์
5. ความต้องการการแสดงออก
6. ความต้องการการเข้าใจ

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน คือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือการเพิ่มเงินเดือนให้สูงขึ้น ซึ่งการพิจารณาเรื่องความก้าวหน้า สามารถพิจารณาได้จากความสำเร็จในการทำงานดังต่อไปนี้

ไลแมน และ เอ็ดเวิร์ด (Lyman & Edward, 1967, p. 23) กล่าวว่า โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงาน ให้สูงขึ้น ตลอดจนการได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน เลื่อนยศ รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาในด้านความรู้ เช่น การลาศึกษาดูงาน และการฝึกอบรม เป็นต้น

อรุณ รักธรรม (2537, หน้า 50) กล่าวว่า มนุษย์ส่วนใหญ่มีความปรารถนาที่จะเห็นความเจริญก้าวหน้าของตนเอง และการที่มนุษย์เข้ามาทำงานในองค์กร ก็มีความมุ่งหวังจากองค์กรว่าจะได้รับเงิน ชี้อาศัย การยอมรับและโอกาสของความสำเร็จในชีวิต เติบโตจากพนักงานระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับนักบริหารชั้นสูงขึ้นไป

หากแต่ละองค์กร สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงานได้แล้ว ก็นับเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรมีความคิดที่พัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรต่อไป

ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงของมนุษย์ (Human Security)

ความมั่นคงของมนุษย์ (Human Security) ก่อนที่จะอธิบายความหมายของคำนี้ ต้องอธิบายความหมายของคำว่า “ความมั่นคง” (Security) ก่อน ตามพจนานุกรมของ Webster หมายถึง

คุณภาพหรือสภาวะที่ได้รับการปกป้องคุ้มครองให้ปลอดภัย มีอิสรภาพจากภัยอันตราย หมายถึงการพิทักษ์ปกป้อง ความปลอดภัยหรือสถานที่ที่ปลอดภัย ความรู้สึกถึงการได้รับการประกันความปลอดภัย หรือความแน่นอน เสรีภาพ ที่ปลอดภัยจากความวิตกกังวลหรือความสงสัย รวมถึง การคุ้มครอง เครื่องมือหรือวิธีการในการคุ้มครอง ป้องกันและอื่น ๆ

ความมั่นคงหมายถึง การพิทักษ์ปกป้อง สิ่งที่มีค่าหวงแหนไว้ให้ปลอดภัยจากภัยคุกคามทั้งหมด เพื่อให้เกิดเสรีภาพ หลักประกันความแน่นอนและความปลอดภัยแก่สิ่งหนึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญและเป็นเรื่องที่มีอำนาจตัดสินใจ จะต้องตัดสินใจเมื่อเผชิญกับการเสี่ยงภัยจากทางเลือกของคุณค่าสองอย่าง ซึ่งหมายความว่าทางเลือกทางเลือกหนึ่งย่อมมีผลกระทบต่อคุณค่าอีกอย่างหนึ่งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

อนึ่ง องค์ประกอบที่สำคัญของความมั่นคงของมนุษย์ตามรายงานของ สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ ที่ชื่อ Redefining Security : The Human Dimension (ออนไลน์, 2552) ในปี 1994 มีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Security) หมายถึงการมีรายได้พื้นฐานโดยการว่าจ้างงานหรือจากเครือข่ายความปลอดภัยทางสังคม
 2. ความมั่นคงทางอาหาร หมายถึง การมีอาหารประทังชีวิต โดยการจัดหาผ่านการว่าจ้างรายได้และสินทรัพย์แห่งปัจเจกชน
 3. ความมั่นคงด้านสุขภาพ หมายถึงการปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บหรือความเจ็บป่วยและการเข้าถึงการได้รับการรักษาพยาบาล
 4. ความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึงการดำรงชีวิตอยู่ในแหล่งที่อยู่อาศัยที่มีสิ่งแวดล้อมเหมาะสมกับการอยู่อาศัยไม่ว่าเป็นแผ่นดิน สภาพภูมิอากาศ หรือแหล่งน้ำ
 5. ความมั่นคงของบุคคล หมายถึง การที่ปัจเจกปลอดภัยจากอาชญากรรมหรือความรุนแรงโดยเฉพาะกลุ่มสตรีและเยาวชนที่อาจเป็นเป้าหมายได้ง่ายกว่า
 6. ความมั่นคงทางชุมชน หมายถึง เกียรติภูมิแห่งมนุษย์ทางวัฒนธรรมและสันติภาพของชุมชนที่ปัจเจกบุคคลอาศัยอยู่และเติบโต
 7. ความมั่นคงทางการเมือง หมายถึง การปกป้องการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- เว็บสเตอร์ (Webster, 1981, p. 121) กล่าวว่า ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง จะทำให้บุคลากรตั้งใจทำงาน เพื่อสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น
- สายทิพย์ วงศ์สังข์สะ (2540, หน้า 14) กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงานเป็นความรู้สึกทางจิตใจของบุคลากรว่ามีความปลอดภัยว่าจะมีงานทำ มีรายได้ที่แน่นอนและมีสวัสดิการที่สามารถทำให้บุคลากรสามารถดำรงชีพได้อย่างเป็นธรรมชาติ

อัมพร อุทซังกร (2541, หน้า 11) กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงาน มี 3 ประการ คือ

1. ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความขยันในการทำงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากไม่ต้องคอยหวาดระแวง ไม่มีความสุขในขณะที่ปฏิบัติงาน
2. ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ช่วยให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรดีขึ้นไปด้วย
3. เมื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ผลของงานก็จะออกมาดี อันเป็นประโยชน์ต่อนายจ้างโดยตรง

เมื่อมีความมั่นคงในการทำงาน มีหลักประกันในการทำงานแล้ว บุคคลย่อมมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่คิดที่จะลาออก ได้รับรู้ว่าตนมีคุณค่า ก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะสูงขึ้นด้วย เมื่อมีความมั่นคงในการทำงานสูง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

มนิรัตน์ ลิ้มศรีเชื้อ (2521) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกรรมการพัฒนาหมู่บ้าน พบว่า กรรมการพัฒนาหมู่บ้านที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับสูงจะมีระดับการศึกษาสูงกว่าชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 แต่กรรมการพัฒนาหมู่บ้านที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำจะมีระดับการศึกษาต่ำกว่าชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 และพบว่า การได้รับคำแนะนำสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงานของกรรมการพัฒนาหมู่บ้าน

กองวิจัยและประเมินผล (2532 ก) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาสตรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณะกรรมการพัฒนาสตรี ระดับตำบล ใน 4 จังหวัดภาคกลาง ในความรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขตที่ 2 คือ จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดจันทบุรี รวมจำนวนคณะกรรมการพัฒนาสตรี ทั้งสิ้น 269 คน พบว่า

1. คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่มีอายุสูงจะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ดีกว่าคณะกรรมการพัฒนาสตรีที่มีอายุน้อย ปรากฏว่า เป็นไปตามสมมติฐาน
2. คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง จะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ดีกว่า คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ ปรากฏว่า เป็นไปตามสมมติฐาน

3. คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่ได้รับการอบรมซ้ำๆ มากครั้ง จะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ดีกว่า คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่ได้รับการอบรมซ้ำๆ น้อยครั้ง ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

4. คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่ได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่มากครั้ง จะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ดีกว่า คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่ได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่น้อยลง ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

5. คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่ได้รับการสนับสนุนจากชุมชนมากครั้ง จะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ดีกว่า คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่ได้รับการสนับสนุนจากชุมชนน้อยลง ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

6. คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่ได้รับข่าวสารจากภายนอกมาก จะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ดีกว่า คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่ได้รับข่าวสารน้อย ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

7. คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่มีความเข้าใจในงานพัฒนาชุมชนมาก จะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ดีกว่า คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่มีความเข้าใจในงานพัฒนาชุมชนน้อย ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

8. คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่มาก จะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ดีกว่า คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่น้อย ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

9. คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่คาดหวังผลประโยชน์มาก จะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ดีกว่า คณะกรรมการพัฒนาสตรีที่คาดหวังผลประโยชน์น้อย ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

กองวิจัยและประเมินผล (2532 ข) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จังหวัดสกลนคร หนองคาย เลย บึงรรมย์ ร้อยเอ็ด และสุรินทร์ รวมทั้งสิ้น 317 คน พบว่า

1. ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่มีอายุสูงจะปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนได้ดีกว่าผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่มีอายุน้อย ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

2. ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่มีระดับรายได้สูงจะปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนได้ดีกว่าผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่มีระดับรายได้ต่ำ ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

3. ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่ได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่มาก จะปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนได้ดีกว่าผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่ได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่น้อย ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

4. ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้นำชุมชนมาก จะปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนได้ดีกว่าผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้นำชุมชนน้อย ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน
5. ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่ติดตามข่าวสารการพัฒนามาก จะปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนได้ดีกว่าผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่มีการติดตามข่าวสารการพัฒนาน้อย ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน
6. ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่มีความรู้ความเข้าใจในงานพัฒนาชุมชนมาก จะปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนได้ดีกว่าผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่มีความรู้ความเข้าใจในงานพัฒนาชุมชนน้อย ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน
7. ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองมาก จะปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนได้ดีกว่าผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองน้อย ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน
8. ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้มาก จะปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนได้ดีกว่าผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้น้อย ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน
9. ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่ทราบว่ามีความคุ้มค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน จะปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนได้ดีกว่าผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนที่ไม่ทราบว่ามีความคุ้มค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2536) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนระดับอำเภอ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัญหาอุปสรรคในการบริการประชาชนในระดับอำเภอ ศึกษาสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ในการให้บริการประชาชนรวมทั้งเพื่อใช้ผลการศึกษาเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนในระดับอำเภอ พบว่า การให้บริการประชาชนมีลักษณะเป็นการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ข้าราชการฝ่ายปกครองจึงควรมีความยืดหยุ่นให้เหมาะสมตามสถานการณ์ และควรอธิบายกฎหมายและระเบียบข้อบังคับให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ การให้บริการประชาชนมีปริมาณงานมากทำให้บริการไม่ทันกับความต้องการของประชาชน จึงได้มีข้อเสนอแนะให้กรมการปกครองควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติ รวมทั้งการเพิ่มเงินเดือนค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น และประชาชนมีความรู้สึกว่าการมารับบริการไม่จำเป็นต้องแสดงอาการพินอปปิตาแก่ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ ควรให้รางวัลหรือยกย่องเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเด่น ผลการศึกษาในส่วนของข้อคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนพบว่าภาษาท้องถิ่นมีปัญหาในการสื่อสาร การทำความเข้าใจที่จะให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องของระดับความรู้ หรือระดับการศึกษาของประชาชน ความพร้อมของประชาชนในการเตรียมเอกสารมาติดต่อเพื่อขอรับบริการ และประสบการณ์ หรือความคุ้นเคยในการขอรับบริการของประชาชน ในส่วนข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการนั้น ประชาชนมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการเผยแพร่และให้ความรู้ต่อประชาชนที่มาติดต่อ ในรูปแบบภูมิ เอกสารแผ่นพับหรือจัดเจ้าหน้าที่เวรบริการประชาชน จัดผังการให้บริการ ให้ประชาชนติดต่อกับเจ้าหน้าที่รับคำร้องคนเดียว หรือถ้าทำไม่ได้ก็พยายามจัดการบริการให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงปัญหาข้อขัดข้อง ในกรณีที่ไม่อาจดำเนินการตามคำร้องได้ พร้อมทั้งนัดหมาย วัน เวลาที่แน่นอนเพื่อให้ประชาชนกลับไปเตรียมเอกสาร หลักฐานให้ถูกต้อง ให้เปิดบริการประชาชนนอกเวลาราชการเป็นกรณีพิเศษ คัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ชอบทำงานให้บริการประชาชน หรือมีมนุษยสัมพันธ์ดีมาเป็นเจ้าหน้าที่รับคำร้องหรือให้บริการติดต่อสอบถาม ควรมีการเตือนประชาชนให้มาติดต่อเพื่อขอรับบริการเมื่อถึงเวลา ควรจัดให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มาอยู่เวรบริการประชาชนคนละอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

จากผลการวิจัยข้างต้น ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพไว้ว่า แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการให้บรรลุประสิทธิผลที่ได้ตั้งไว้ ควรมีการนำแนวทางและกลยุทธ์ต่าง ๆ ต่อไปนี้มาประยุกต์ใช้ได้แก่ การจัดระบบงานการให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น การรวมการให้บริการสาธารณะจัดอยู่จุดเดียว เน้นการกระจายอำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น เน้นการใช้หลักความยืดหยุ่นในการให้บริการ ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมและยึดวัตถุประสงค์ของการให้บริการอยู่ที่ประโยชน์ของประชาชน การติดประกาศขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการ หลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องใช้ อัตราค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่าย และสิทธิของผู้รับบริการไว้ให้ทราบอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายโดยปิดประกาศไว้ในที่เปิดเผย การสนับสนุนด้านทรัพยากรแก่โครงสร้างส่วนล่างที่ต้องสัมผัสกับประชาชนให้เพียงพอ การสร้างจิตสำนึกของความรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ การฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ การติดคำขวัญและป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจในการให้บริการอยู่เสมอ การจัดให้มีการหมุนเวียนงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เรียนรู้งานการให้บริการหลาย ๆ ด้าน สนับสนุนให้มีการนำวัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว การให้ผู้รับบริการมีทางเลือกในการไปรับบริการและสามารถร้องเรียนได้ การส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการผลิต การให้บริการเน้นการนำแนวคิดการถูกตรวจสอบได้มาใช้ บทบาทของภาคเอกชนในการมาช่วยให้บริการ การสร้าง

ความสมดุลระหว่างปริมาณงานกับกำลังคน ขยายเวลาการให้บริการออกไปให้มากขึ้น การจัดบริการเคลื่อนที่ การให้บริการผ่านความร่วมมือของหน่วยงานภายนอก การจัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์ การจัดให้ทำแผ่นพับแผ่นปลิว ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ ส่งเสริมให้มีการแข่งขันในการให้บริการประชาชน และเน้นการใช้กลไกตลาด สำหรับการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการของงานต่างๆ มีจุดร่วมกันคือ จะต้องเน้นการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้มีลักษณะที่สั้นลง และง่ายขึ้น มีการติดกระดาษแจกแผ่นพับแผ่นปลิวให้ประชาชนทราบ รวมถึงจะต้องเน้นการสร้างสิ่งจูงใจต่างๆ ให้ประชาชนอยากที่จะเข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้น การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนนั้นจะต้องดำเนินโดยเน้นที่ระบบการให้บริการ ดังนี้ คือ

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ เช่น การให้ความรู้ที่ถูกต้อง การส่งเสริมให้มีการแข่งขันเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหรือมีมนุษยสัมพันธ์ดีเด่น การอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ต่อการให้บริการ การให้ความสำคัญของผู้บังคับบัญชา ส่งเสริมการมีทักษะในการใช้เทคโนโลยี

2. ระบบการให้บริการ ต้องดำเนินการพัฒนา เกี่ยวกับ

- 2.1 ลดขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบข้อบังคับบางอย่างที่ยุงยากและไม่จำเป็น

- 2.2 จัดระบบการตั้งจุดประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการ โดยจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการประชาชนในเรื่องการติดต่อสอบถามทั่วไปการให้คำแนะนำในการให้บริการ การตรวจสอบเอกสาร การให้คำแนะนำในการรับบริการ และจัดระบบการใช้บัตรแถวคอยในการรับบริการ

- 2.3 การบริการเผยแพร่ด้านสื่อต่างๆ เช่น เอกสาร แผ่นพับ หรืออื่นๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

- 2.4 การติดป้ายคำขวัญให้กำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งค่าธรรมเนียมต่างๆ

- 2.5 สำหรับการรับบริการ เอกสารที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการรับบริการ และป้ายแยกประเภทลักษณะงานให้ชัดเจน

- 2.6 สนับสนุนงานทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์ ที่จำเป็นต้องใช้อย่างพอเพียง

- 2.7 จัดหาอุปกรณ์ความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

ผดุง อารยะวิญญู (2536, หน้า 96) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของข้าราชการกรมการปกครอง ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองไม่ควรเคร่งครัดต่อกฎหมายและระเบียบข้อบังคับมากจนเกินไป ควร

ยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับสถานการณ์และควรอธิบายกฎระเบียบให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความรู้ ความเข้าใจและกลับบ้านด้วยความพึงพอใจ ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่มีงานมากทำให้บริการไม่ทันนั้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และลูกจ้างให้แก่ฝ่ายทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียนทั่วไปและฝ่ายทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อสามารถรองรับปริมาณงานที่มีจำนวนมากให้ทันต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ และควรจัดสรรงบประมาณเป็นค่าเบี้ยเลี้ยงและค่าอาหารทำการนอกเวลาแก่เจ้าหน้าที่ในกรณีที่ต้องทำงานนอกเวลา เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการติดต่อสอบถามประจำอยู่หน้าว่าการอำเภอตลอดเวลาราชการหรืออาจให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผลัดเปลี่ยนกันมาให้บริการ แนะนำ ผู้มาติดต่อ ณ ที่ว่าการอำเภอ เนื่องจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีความคุ้นเคยกับประชาชนในท้องถิ่นและให้คำแนะนำที่เป็นกันเองประชาชนก็กล้าที่จะมาติดต่อสอบถาม นอกจากนี้ จากการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน พบว่า มีปัญหาในเรื่องของ การใช้ภาษาท้องถิ่น ความสามารถในการอ่านและการเขียนได้ ระดับการศึกษาของประชาชนผู้มารับบริการ และ ปัจจัยด้านความพร้อมในการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ การมีประสบการณ์ในการมาติดต่อราชการ ผู้ที่เคยมาติดต่อราชการมาก่อนจะมีการเตรียมเอกสารมาพร้อมสำหรับการขอรับบริการดีกว่าผู้ที่ไม่เคยมา

เกษมธิดา สพสมัย (2537) พบว่า อายุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รับผิดชอบศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านข้อมูลข่าวสาร การส่งเสริมและสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐานและการนิเทศ

สกาวรัตน์ ลับเลิศลพ (2537) พบว่า อายุ อาชีพ เวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา เวลาปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติของ อสม. ในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน

วรจิตร หนองแก (2540) พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่มีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั่วไป

ลัทธมี ออสวัสดิ์ (ออนไลน์, 2552) พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับบทบาท อสม. ที่คาดหวังในงานสาธารณสุขมูลฐาน

ธนาภรณ์ ลีสूरียาภรณ์ (2547) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับด้านคุณภาพงานในทิศทางบวก ได้แก่ ในด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน การปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงาน แต่ในด้านความรับผิดชอบต่องานนั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางลบ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานของ พนักงาน แต่ในด้านโอกาสก้าวหน้าในงานนั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

อัมรา สาโหมด (ออนไลน์, 2552) ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ด้านความมั่นคงในงาน, ด้านความปลอดภัยในการทำงาน, ด้านนโยบายขององค์กร, และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปูอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

งานวิจัยต่างประเทศ

คัฟแมน (Kuftman, 1949, p. 539 อ้างถึงใน อัมรา สาโหมด, ออนไลน์, 2552) กล่าวว่า อายุ เพศ การศึกษา ขนาดของครอบครัว อาชีพ รายได้ และความยาวนานในการอาศัยอยู่ในท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

เฮิร์เชอร์ (Housher, 1967, p. 247 อ้างถึงใน อัมรา สาโหมด, ออนไลน์, 2552) ได้ทำการศึกษาความต้องการของคนงาน (Unskilled Labor) ในองค์การธุรกิจแห่งหนึ่ง พบว่า คนงานเหล่านี้ ต้องการความช่วยเหลือในสิ่งจำเป็นพื้นฐาน (Basic Needs) เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ การให้กำลังใจในการทำงาน เช่น การให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับวิธีการทำงานที่ดีและให้ความสำคัญแก่ค่าจ้างในองค์กรเป็นอันดับที่ 21 เท่านั้น

เฮอร์ชเบอร์ก (1969, p. 463 อ้างถึงใน อัมรา สาโหมด, ออนไลน์, 2552) นักจิตวิทยาได้ทำการศึกษาวิจัยทัศนคติของบุคคลในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน โดยทำการสัมภาษณ์ผู้มีอาชีพทางบัญชีและวิศวกรในเมือง จำนวน 200 คน ด้วยคำถามที่ว่า “ท่านอยากทำงานในภาวะใด” และ “ท่านรู้สึกไม่อยากทำงานในภาวะใด” ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าสิ่งที่ทำให้บุคคลรู้สึกอยากทำงานนั้น สาเหตุเนื่องจากเนื้อหาของตนเอง (Job Content) ส่วนสิ่งที่ทำให้บุคคลรู้สึกไม่อยากทำงานนั้น สาเหตุเนื่องจากสิ่งแวดล้อม (Surrounding of Peripheral : Aspect) พร้อมนี้เข้าได้แยกปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานที่เขาอ้างว่า เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลพอใจในงานว่าประกอบด้วย

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการงาน
6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ