

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน โลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาเพื่อพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลง ซึ่งกระแสของความต้องการพัฒนาองค์กร ดูเหมือนจะมีอิทธิพล แผ่ไปทั่วโลก มีนักคิด นักบริหารจำนวนมาก ได้เสนอแนวคิด อธิบายปรากฏการณ์และความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงองค์กร เพื่อให้สามารถดำรงอยู่และสืบทอดจุดหมายของ องค์กรต่อไป เพื่อก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 อย่างมั่นคง บรรดาแฟชั่น ของการบริหาร (Management Fashions) ที่เป็นที่แพร่หลายในปัจจุบัน ได้แก่ การพัฒนาองค์กร (Organization Development) การปรับรีออกแบบการทำงาน (Re-engineering) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management หรือ TQM) และที่ กำลังมาแรงในองค์กรทั่วโลกก็คือ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization หรือ LO) และการจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management หรือ KM)

การจะพัฒนาองค์กร ให้มีศักยภาพ สามารถกระทำได้ โดยใช้แนวทางการบริหาร โดยการพัฒนาองค์กร ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) เนื่องจากการเรียนรู้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับคนและองค์กร ที่ต้องการอยู่รอดและประสบความสำเร็จ ในโลกแห่งการแข่งขัน ทุกคนจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง อันจะนำไปสู่สังคมแห่งความรู้ (Knowledge society) ได้ในที่สุด ดังนั้นหากพิจารณา ในส่วนของการบริหารงานในองค์กร ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นต้องส่งเสริมหรือทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อันมีลักษณะตามที่ นักวิชาการให้ความหมายไว้ว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่บุคลากรในทุกระดับ ทั้งปัจเจกบุคคล และส่วนรวม เพิ่มความสามารถอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะผลิตผลงานที่ปรารถนา เป็นองค์กรที่ผู้คนต่างขยายขีดความสามารถ เพื่อสร้างผลงานที่พวกเขาต้องการ ให้เกิดขึ้นในอนาคตและผู้คนในองค์กร ต้องการเรียนรู้วิธีที่จะเรียนรู้ด้วยกัน อย่างต่อเนื่องและเป็นองค์กรที่มุ่งมั่นและตั้งใจให้สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้น ที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อศักยภาพของตนเองและขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม จนยากแก่การพยากรณ์ว่าจะเกิดอะไรขึ้น แต่ทุกคนจึงต้องพัฒนาตนเอง ให้เป็นบุคคลที่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพราะความรู้ที่เคยมีมาในอดีตถูกทำลายโดยความรู้ใหม่ ที่เกิดขึ้น

รูปแบบความคิดใหม่ ในเรื่องการทำงานและการเรียนรู้ คือการเรียนรู้ต้องเกิดขึ้นในฐานะที่เป็นผลจากการทำงาน ซึ่งตรงข้ามกับการได้ความรู้มาก่อนที่จะปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง ท่ามกลางสภาวะแวดล้อมในปัจจุบัน การเรียนรู้ในองค์กรจะเป็นตัวแทนของการเรียนรู้รูปแบบใหม่ ภายใต้วิถีทางต่อไปนี้

- จะตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน(performance based) และผูกโยงเข้ากับวัตถุประสงค์ขององค์กร
- จะเน้นที่ความสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ หรือเรียนรู้วิธีที่จะเรียนรู้ (Learning how to learn)
- ความสามารถในการกำหนดแนวทางการเรียนรู้ มีความสำคัญเท่ากับการหาคำตอบ
- ให้ความสำคัญที่เจาะจงในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
- โอกาสที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติมีอยู่ทั่วไปในองค์กรจนการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทุกคนทำ

จากการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาลไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานในระบบราชการ กันอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะพระราชกฤษฎีกาบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตราที่ 11 “กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติ ของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานหนึ่งที่งานรับนโยบายของรัฐบาลอย่างรวดเร็วและเข้าอยู่ในกลุ่มทำทนายตามการแบ่งกลุ่มของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในปี 2547 ทำให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ได้กำหนดให้การพัฒนากระบวนการบริหารความรู้ เป็นตัวชี้วัดที่ต้องบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งในปีต่อ ๆ ไป กิจกรรมและการดำเนินงานของการพัฒนาระบบบริหารความรู้ก็มีความก้าวหน้าต่อไป จนเห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้นอีก ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การจัดการความรู้ มีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากวิสัยทัศน์ของรัฐบาล ที่ต้องการเห็นประเทศไทย เป็นประเทศแห่งการเรียนรู้ หรือ Nation that learn โดยการทำให้สังคมไทยสามารถเรียนรู้และพัฒนาให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป รวมทั้ง

องค์กรของภาครัฐที่จะต้องมีการเรียนรู้และการพัฒนาและยังรวมไปถึงตัวข้าราชการเองด้วย ที่จะต้องยกระดับให้เป็นข้าราชการที่เรียนรู้และใฝ่รู้ เพื่อช่วยยกระดับการพัฒนาาระบบราชการต่อไป

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ สังกัดอยู่ในกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เดิมชื่อ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อเขต 1 ก่อตั้งจากการรวมศูนย์วิชาการ ของกรมควบคุมโรคติดต่อ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 เพื่อที่จะเป็นตัวแทนของกรมควบคุมโรคติดต่อ ในส่วนภูมิภาคเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรค ให้กับจังหวัดในเขตรับผิดชอบ ของกรมควบคุมโรคติดต่อ (สำนักงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อเขต มีทั้งสิ้นจำนวน 12 เขต) สำนักงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อเขต 1 รับผิดชอบ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง โดยสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีทั้งการด้านวิชาการและการลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ร่วมกับจังหวัด หรือการปฏิบัติงานในพื้นที่ ที่วิเคราะห์ว่ามีปัญหา ต่อมาเมื่อมีการปฏิรูประบบราชการ ในปีพ.ศ. 2545 มีการปรับปรุงโครงสร้าง กระทรวง ทบวง กรม กรมควบคุมโรคติดต่อ ได้เปลี่ยนชื่อ เป็นกรมควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อเขต 1 เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ โดยรวมสถานบริการสุขภาพย่อยๆ ในกรุงเทพฯ ที่สังกัดกรมควบคุมโรคติดต่อ เข้าด้วยกันและเพิ่มงานด้านโรคที่เกิดจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อมจากกรมอนามัย งานโรคไม่ติดต่อ จากกรมการแพทย์ และงานโรคติดต่อที่นำโดยแมลง จากกรมควบคุมโรคติดต่อ ทำให้มีบุคลากรจากหลายหน่วยงานมารวมกันและงานมีความหลากหลายมากขึ้น และสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่เป็นตัวแทนของสำนักวิชาการของ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบสนับสนุนงานป้องกันและควบคุมโรค ทั้งที่เป็นโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ รวมทั้ง ภัยสุขภาพ ในพื้นที่รับผิดชอบ ของเขตการตรวจราชการของสาธารณสุขเขต 1 มีการแบ่งงานภายในเป็น 1 ฝ่าย 7 กลุ่ม คือ ฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มส่งเสริมสนับสนุนวิชาการ กลุ่มโรคติดต่อทั่วไป กลุ่มระบาดวิทยา กลุ่มโรคไม่ติดต่อกกลุ่มโรคเอดส์ วัณโรค โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเรื้อน กลุ่มโรคติดต่อนำโดยแมลง และ กลุ่มโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม อัตรากำลังบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ(ข้อมูล วันที่ 4 ธันวาคม 2548 งาน การเจ้าหน้าที่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ)จำนวน 177 คน เป็นข้าราชการ 104 คน พนักงานราชการ 1 คน ลูกจ้างประจำ 45 คน ลูกจ้างชั่วคราว 27 คน

(ดูรายละเอียด ในภาคผนวก)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ในปี 2551 จึงได้จัดอบรมบุคลากรในเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเน้นการสร้างให้บุคลากรมี

วินัย 5 ประการตามแนวของ ปีเตอร์ เอ็ม แซงเก้ แต่กระบวนกรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นเรื่องที่เกิดยาก เนื่องจาก ทักษคติและวัฒนธรรม ตลอดจนพื้นฐานความรู้แตกต่างกัน จึงต้องให้ทุกคนปรับตัวและหน่วยงานต้องสนับสนุนรวมทั้งบริหารความรู้และปรับปรุงองค์กรไปด้วยกัน ในปี พ.ศ.2548 จึงนำการบริหารองค์ความรู้(Knowledge management) มาเป็นแนวทางดำเนินงานเพิ่มเติมให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้นพัฒนาด้านเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันมีการแบ่งปันความรู้และและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จนสามารถนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1.2.1 เพื่อประเมินถึงระดับปัจจัยของระบบย่อยต่างๆว่าองค์กรมีการดำเนินการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับใด

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ต่อการนำนโยบายการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ไปปฏิบัติ

1.2.3 นำผลการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาองค์กร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

1.3 วิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรการแห่งการเรียนรู้ ของข้าราชการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพ ฯ กรมควบคุมโรค เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณโดยข้อมูลที่ทำการศึกษามาจาก

1.3.1 ค้นคว้าจากเอกสาร(Documentary Research) โดยศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือ วารสาร สารนิพนธ์ เอกสาร บทความ อินเทอร์เน็ตและสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

1.3.2 วิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยใช้ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการ เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ศึกษา

1.4 ขอบเขตการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือข้าราชการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ทั้งหมด จำนวน 104 คน (ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2548 งานการเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ)

ตัวแปรที่ศึกษา

1.4.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับ

1.4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติราชการ

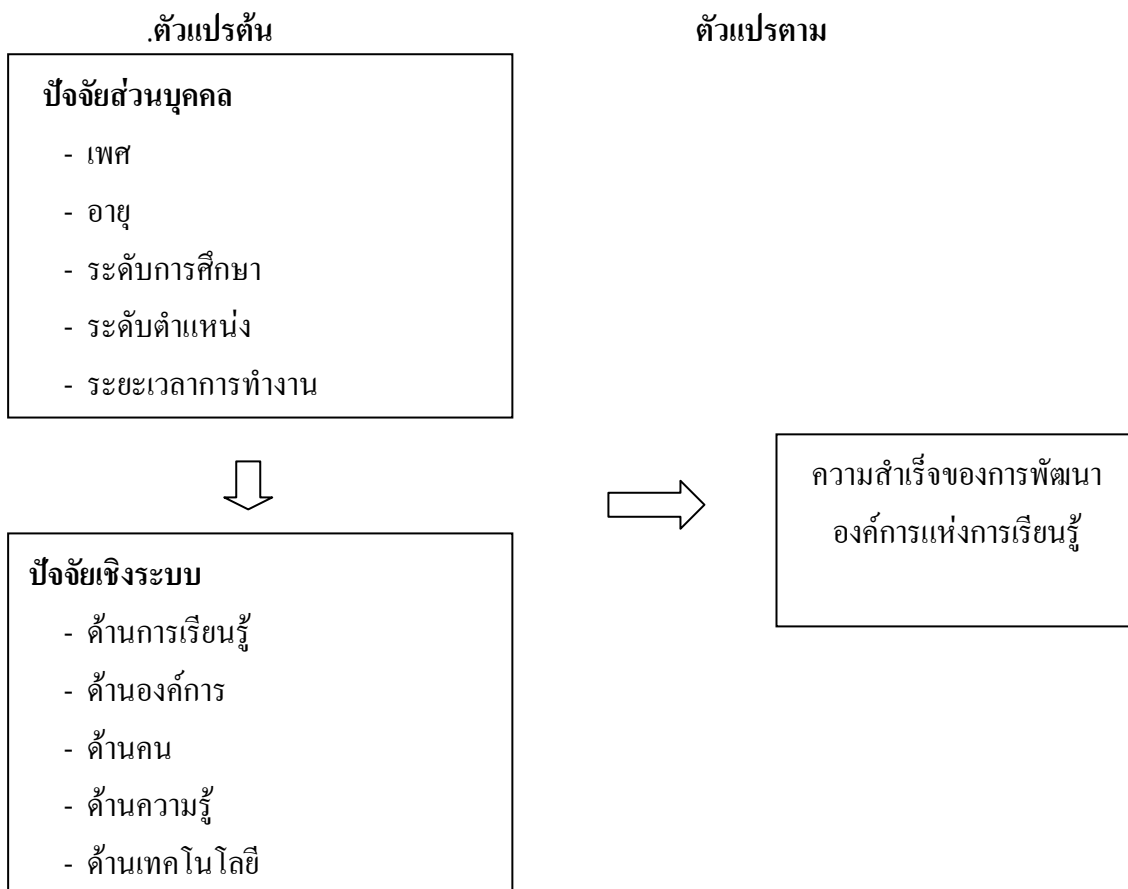
1.4.1.2 ปัจจัยเชิงระบบที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

- ระบบย่อยด้านการเรียนรู้
- ระบบย่อยด้านองค์กร
- ระบบย่อยด้านคน
- ระบบย่อยด้านความรู้
- ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี

1.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

1.5 กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของข้าราชการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารตำราที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดกรอบแนวคิด พื้นฐานในการศึกษาวิจัย โดยใช้ตัวแบบด้านการเรียนรู้ขององค์กรในเชิงระบบ (System Learning Organization Model) ของ Michael J. Marquardt มาเป็นหลักในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ระบบย่อยที่สำคัญ 5 ด้าน เป็นปัจจัยหลัก (ตามแผนภาพที่ 1)



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของข้าราชการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ ฯ กรมควบคุมโรค

1.6 สมมุติฐานการศึกษาวิจัย

1.6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

1.6.2 การบริหารจัดการด้วยระบบย่อย ทั้ง 5 ระบบ คือปัจจัยด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านความรู้ ด้านคนและด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จ ของการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ในเชิงบวก

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.7.1 ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กร สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- 1.7.2 ทำให้ทราบว่า มีปัจจัยใดบ้าง ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในองค์กร
- 1.7.3 ทำให้ทราบถึง ปัญหา/อุปสรรคและสาเหตุ ที่ส่งผลกระทบการทำงาน
- 1.7.4 สามารถนำผลการศึกษา มาเป็นแนวทางในการสนับสนุนและพัฒนาองค์กรฯให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 1.7.5 เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาด้านการพัฒนาองค์กรสู่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้กับหน่วยงานอื่น ๆ
- 1.7.6 ผู้สนใจและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลที่ได้ ไปใช้ในการวิจัยและประยุกต์ใช้ ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน

1.8 นิยามศัพท์

- 1.8.1 ปัจจัย หมายถึง ตัวแปรที่มีผลกระทบต่อการนำวิธีการ/เครื่องมือในการพัฒนาองค์กร ไปปฏิบัติ
- 1.8.2 องค์กร หมายถึง สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ ฯ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
- 1.8.3 การพัฒนาองค์กร หมายถึง กระบวนการ ขั้นตอนเพื่อใช้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์กร อย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและให้ความสำคัญด้านความเป็นมนุษย์มากขึ้น
- 1.8.4 องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) หมายถึง เป็นองค์กรที่ทำงานผลิตผลงานไปพร้อม ๆ กับเกิดการเรียนรู้ สังสมความรู้ และสร้างความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานพัฒนาวิธีทำงานและระบบงานขององค์กร ไปพร้อมๆกัน
- 1.8.5 ตัวแปร หมายถึง สภาพแวดล้อมของระบบการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย ระบบย่อยด้านการเรียนรู้ ระบบย่อยด้านการองค์กร ระบบย่อยด้านคน ระบบย่อยด้านความรู้ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี
- 1.8.6 ระบบย่อยด้านการเรียนรู้ (Learning Subsystem) หมายถึงการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กร

1.8.7 ระบบย่อยด้านองค์การ (Organization Subsystem) หมายถึง การกำหนดให้กลุ่มคนมาทำงานร่วมกันอย่างมีแบบแผน มีกระบวนการต่างๆเกิดขึ้นและดำเนินไป

1.8.8 ระบบย่อยด้านคน(People Subsystem) คือระบบที่ประกอบด้วย ผู้จัดการและผู้นำ พนักงาน ลูกค้า หุ่นส่วน พันธมิตร และผู้ขาย และชุมชนที่อยู่แวดล้อม

1.8.9 ระบบย่อยด้านความรู้(Knowledge Subsystem)หมายถึง การบริหารจัดการความรู้ต่างๆ ขององค์กร ประกอบไปด้วยการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การวิเคราะห์และทำเหมืองความรู้ การถ่ายโอนความรู้และการเผยแพร่ความรู้ การนำไปประยุกต์ใช้ และการทำข้อมูลให้เที่ยงตรง

1.8.10 ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี(Technology Subsystem) หมายถึง เครื่องข่ายเทคโนโลยี และเครื่องมือทางข้อมูลต่างๆที่ช่วยให้คนในองค์กรเข้าถึงความรู้และมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

1.8.11 ความสำเร็จ หมายถึง การดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ ประกอบด้วย

- ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายขององค์กร ทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ
- ผลตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับประจำ สวัสดิการขององค์กร และค่าตอบแทนอื่น ๆ
- ชื่อเสียงขององค์กร หมายถึง ลักษณะขององค์กรที่ได้รับจากภายนอก
- นโยบายในการบริหารและการประสานงานขององค์กร หมายถึง นโยบายในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ
- ลักษณะงาน หมายถึงงานที่ต้องอาศัย ความรู้ ความสามารถ ความยากง่าย ความน่าสนใจ ความเหมาะสม ตลอดจนความท้าทายของงานเพื่อการปฏิบัติ
- การติดตามและประเมินผล หมายถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร หมายถึง มิตรไมตรี การเกื้อกูลระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ร่วมงาน

