

ผลงานที่เสนอให้ประเมิน

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาเกษตรกรผู้ปลูกพืชไร่
ด้วยหลักสมรรถนะ (Competency)

โดย

สาวตรี มงคลศิลป์

เกษตรกรปฏิบัติการ ตำแหน่งเลขที่ 595

กลุ่มวิชาการและวิเทศสัมพันธ์

กองแผนงานและวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

คำนำ

ขีดความสามารถ หรือ สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่หลายองค์การนำไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างรายได้เปรียบเชิงการแข่งขัน โดยการพัฒนาพนักงานให้มีความพร้อมด้านความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆที่จำเป็นต่อตำแหน่งงานนั้นๆ และจากผลสำรวจขององค์การในตลาดหลักทรัพย์จำนวน 63 แห่ง ก็สนับสนุนว่า “สมรรถนะ” เป็นเครื่องมือทางการบริหารหนึ่งในสิบที่กำลังเป็นที่สนใจมากที่สุดขององค์การต่างๆทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ในขณะที่วิชาชีพเภสัชกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาคำสั่งการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาถือเป็นสาขาที่พบการกระจายตัวในสัดส่วนน้อยกว่าสาขาอื่นๆ เช่น สาขาโรงพยาบาล สาขาอุตสาหกรรม สาขาการตลาด ฯลฯ นอกจากนี้ มาตรการลดขนาดกำลังคนภาครัฐ ทำให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างกำลังคนและบทบาทภารกิจการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาซึ่งนับวันจะทวีความซับซ้อนและรุนแรงมากในปัจจุบัน อีกทั้งการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาในแต่ละขั้นตอนต้องเป็นไปอย่างรอบคอบและใช้ความละเอียดถี่ถ้วนอย่างสูง ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้น องค์การต้องมีกำลังคนในขนาดและคุณภาพที่เหมาะสม ใช้กำลังคนอย่างคุ้มค่าเต็มศักยภาพโดยยึดหลักขีดความสามารถ (Competency) ที่เป็นตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของเภสัชกรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาขึ้น โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารวิชาการฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับทุกท่านที่สนใจศึกษาข้อมูลดังกล่าว เพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์สำหรับเป็นแนวทางพัฒนาขีดความสามารถให้เภสัชกรปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุด

bib 19005

ศูนย์วิทยบริการ
กองแผนงานและวิชาการ อย.
เลขหมู่ 100๘1๐x51๖ ๙6๗๙ ๘ ๖ ๑๐๑
เลขทะเบียน 2๐๐975
วันที่ 12 มิ.ย. 2555

สาวิตรี มงคลศิลป์
สิงหาคม 2552

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของเภสัชกรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของเภสัชกรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยประชากรในการศึกษา คือ เภสัชกรกองควบคุมยา ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำนวน 87 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เภสัชกรที่มีขีดความสามารถสูง จำนวน 17 คน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS ประมวลผลและจัดทำตารางการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า

1. ขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของเภสัชกรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา จำนวน 34 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ จำนวน 10 ข้อ ด้านทักษะ/ความสามารถ จำนวน 13 ข้อ ด้านคุณลักษณะอื่นๆ จำนวน 11 ข้อ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าขีดความสามารถเกือบทุกข้อจำเป็นต้องมีในระดับมาก โดยคะแนนเฉลี่ยของด้านคุณลักษณะอื่นๆมากกว่าด้านทักษะ/ความสามารถมากกว่าด้านความรู้

2. ขีดความสามารถที่เภสัชกรเห็นว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา 10 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่เภสัชกร ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา ความสามารถวางแผนพัฒนาระบบการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ยา ความสามารถในการประเมินด้านวิชาการ ทักษะการติดต่องาน ความรู้ด้านระบบประกันคุณภาพยา ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆภายใต้การบังคับใช้ของสำนักงานฯ และความรู้ด้านยาตามมาตรฐานวิชาชีพเท่ากับความสามารถบูรณาการความรู้เชิงสหวิทยาการตามลำดับ

คำนำ

ขีดความสามารถ หรือ สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่หลายองค์กรนำเอาไปประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน โดยการพัฒนาพนักงานให้มีความพร้อมด้านความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆที่จำเป็นต่อตำแหน่งงานนั้นๆ และจากผลสำรวจของกิจการในตลาดหลักทรัพย์จำนวน 63 แห่ง ก็สนับสนุนว่า “สมรรถนะ” เป็นเครื่องมือทางการบริหารหนึ่งในสิบที่กำลังเป็นที่สนใจมากที่สุดขององค์กรต่างๆทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ในขณะที่วิชาชีพเภสัชกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาค้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา ถือเป็นสาขาที่พบการกระจายตัวในสัดส่วนน้อยกว่าสาขาอื่นๆ เช่น สาขาโรงพยาบาล สาขาอุตสาหกรรม สาขาการตลาด ฯลฯ นอกจากนี้ มาตรการลดขนาดกำลังคนภาครัฐ ทำให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างกำลังคนและบทบาทภารกิจการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาซึ่งนับวันจะทวีความซับซ้อนและรุนแรงมากในปัจจุบัน อีกทั้งการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา ในแต่ละขั้นตอนต้องเป็นไปอย่างรอบคอบและใช้ความละเอียดถี่ถ้วนอย่างสูง ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้น องค์กรต้องมีกำลังคนในขนาดและคุณภาพที่เหมาะสม ใช้กำลังคนอย่างคุ้มค่าเต็มศักยภาพโดยยึดหลักขีดความสามารถ (Competency) ที่เป็นตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาเภสัชกรคุ้มครองผู้บริโภคระบบยาด้วยหลักสมรรถนะ (Competency) ขึ้น โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารวิชาการฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับทุกท่านที่สนใจศึกษาข้อมูลดังกล่าว เพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์สำหรับเป็นแนวทางพัฒนาขีดความสามารถให้เภสัชกรปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงสุด

สาวิตรี มงคลศิลป์

สิงหาคม 2552

(2)

ด้านการนำไปประยุกต์ใช้สำหรับการพัฒนาขีดความสามารถ ในอนาคตหากองค์กร จะพิจารณากำหนดนโยบายการพัฒนาขีดความสามารถที่มุ่งเน้นพฤติกรรมของผู้มีผลการปฏิบัติงาน สูง องค์กรควรพิจารณาความสำคัญของขีดความสามารถ เพื่อใช้วางแผนพัฒนารายบุคคลเป็น อันดับต้นๆ ประกอบกับควรมีการประเมินขีดความสามารถอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการ พัฒนา เนื่องจากจะช่วยให้สามารถประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการต้องการได้ สำหรับขีดความสามารถด้านคุณลักษณะอื่นๆ ซึ่งเป็นส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล และมีความ จำเป็นในการพัฒนาควบคู่กับกลุ่มทักษะ/ความสามารถและกลุ่มความรู้ แต่อาจไม่เหมาะสมกับ รูปแบบการพัฒนาด้วยการฝึกอบรม ซึ่งองค์กรสามารถใช้กลยุทธ์อื่นๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิด พฤติกรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นได้ อาทิเช่น การยกย่องเชิดชูเกียรติแก่ผู้ที่มี คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบ อันส่งเสริมผลการปฏิบัติงานให้เป็นเลิศ ทั้งนี้ จะช่วยให้เกษตรกร ได้รับรู้ถึงความสำคัญของคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

สารบัญ

หน้า	
บทสรุปผู้บริหาร	(1)
สารบัญ	(3)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(6)
สารบัญแผนภูมิ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตการศึกษา	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ภาพรวมขีดความสามารถ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	17
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 กรอบแนวคิดและวิธีการศึกษา	37
3.1 รูปแบบการศึกษา	37
3.2 วิธีการศึกษา	38
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	39
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	42
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	43
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	44
4.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
4.2 ข้อมูลแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี ความคิดเห็นต่อขีดความสามารถที่จำเป็นของเกษตรกร	48
4.3 ข้อมูลแสดงลำดับความสำคัญขีดความสามารถ 10 อันดับแรก	55
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
5.1 สรุปผลการศึกษา	62
5.2 อภิปรายการศึกษา	65
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษา	68
5.4 ข้อจำกัดของการศึกษา	69
5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	75
ภาคผนวก ข แสดงรายละเอียดผลการทดสอบความน่าเชื่อถือ แบบสอบถาม	85

สารบัญ (ต่อ)

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 หลักเกณฑ์การจำแนกระดับขีดความสามารถ (Competency)	13
2.2 ตัวแบบขีดความสามารถ (Competency Model) ในปัจจุบันของกองควบคุมยา	15
2.3 เปรียบเทียบความหมายขีดความสามารถตามแบบอังกฤษและแบบอเมริกัน	19
3.1 เกณฑ์คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้มีผลการปฏิบัติงานสูง	39
3.2 แสดงความหมายคำตอบขีดความสามารถที่จำเป็นของเภสัชกร สาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา	40
3.3 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ	41
3.4 แสดงการแปลความหมายคะแนนเกี่ยวกับขีดความสามารถเป็นรายชื่อ	41
3.5 แสดงค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักรายการขีดความสามารถที่ถูกจัดอันดับ	42
4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ปฏิบัติงาน คุ้มครองผู้บริโภคด้านยา	45
4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความคิดเห็นต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในด้านความรู้	48
4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็น ต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในด้านทักษะ/ความสามารถ	50
4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็น ต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในด้านคุณลักษณะอื่นๆ	52
4.5 แสดงผลลำดับความสำคัญขีดความสามารถของกลุ่มตัวอย่าง	56
4.6 แสดงผลสรุปการจัดลำดับความสำคัญขีดความสามารถ 10 อันดับแรก	58

สารบัญ (ต่อ)

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 โครงสร้างและอัตรากำลังสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	11
2.2 ตัวอย่างขั้นตอนการระบุพฤติกรรมบ่งชี้ตามระดับขีดความสามารถ	14
2.3 องค์ประกอบขีดความสามารถตามแนวคิด McClelland	20
2.4 วิธีการกำหนดขีดความสามารถ หรือ สมรรถนะ	23
2.5 ขั้นตอนกำหนดขีดความสามารถ หรือ สมรรถนะ	29
2.6 หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกเกสซกรผู้มีผลการปฏิบัติงานสูง	36

สารบัญ (ต่อ)
สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	47
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อ ขีดความสามารถที่จำเป็นในด้านความรู้	49
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อ ขีดความสามารถที่จำเป็นในด้านทักษะ/ความสามารถ	51
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อขีด ความสามารถที่จำเป็นในด้านคุณลักษณะอื่นๆ	53
4.5 แสดงลำดับความสำคัญของขีดความสามารถ 10 อันดับแรก	61

บทที่ 1

บทนำ

1.1 สภาพและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์แวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงและรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยี ได้ก่อให้เกิดการบูรณาการของศาสตร์ด้านต่างๆอย่างไร้ขอบเขต โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลจักรสำคัญที่ทำให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสาร ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกลายเป็นตัวขับเคลื่อนกลไกการตลาดภาคธุรกิจ ระบบอุตสาหกรรมที่ครบวงจรผสมผสานจนเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ตลอดจนการหลั่งไหลข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกตัดจากสื่อ โฆษณาทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ได้ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในปัจจุบัน (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ,2550)

จากการที่ “ยา” เป็นผลิตภัณฑ์สุขภาพระบบใหญ่ที่มีความซับซ้อนและเชื่อมโยงระบบสาธารณสุข และเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากกระแสความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งปัญหาหลักสำคัญที่พบคือ การใช้ยาที่ไม่สมเหตุสมผลในประชาชน จนถึงแพทย์ผู้สั่งใช้ยา การขาดการติดตามการประเมินความปลอดภัยและความคุ้มค่าของการใช้ยา ความไม่สมบูรณ์ต่อเนื่องของข้อมูลข่าวสารด้านยา การจัดหายาที่มีคุณภาพในราคาเหมาะสมและกระจายยาให้ทั่วถึง คุณภาพยาที่ยังไม่ได้มาตรฐาน การสั่งใช้ยามากเกินความจำเป็นหรือมีราคาสูง ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายด้านยามีมากกว่าอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้ พบรายงานมูลค่าการผลิตและนำเข้ายาแผนปัจจุบันทั้งยาสำหรับมนุษย์และยาสำหรับสัตว์ มีมากกว่า 40,000 ล้านบาท รวมทั้งมูลค่าการส่งออกผลิตภัณฑ์ยา ซึ่งมีมูลค่ารวม 3,500 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2543 และคาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต (ประธาน พฤษ์สว่างวงศ์ และคณะ ,2545)

ข้อมูลจากองค์การอนามัยโลก ปี พ.ศ. 2543 – 2544 ชี้ให้เห็นปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านยาซึ่งปรากฏได้ทั่วไปแม้ในต่างประเทศ เช่น รายงานลักษณะยาดี้อยู่คุณภาพ ได้แก่ ไม่มีสารออก

ฤทธิ์สำคัญ หรือสารสำคัญน้อยกว่าที่ระบุไว้ คุณภาพการผลิตต่ำกว่ามาตรฐาน มีการปลอมฉลาก ซึ่งความเสียหายที่เกิดจาก “ยาปลอม” ดังกล่าวจะเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคและระบบเศรษฐกิจ อาทิ เช่น ในปี พ.ศ. 2538 การบริโภคน้ำพาราเซตามอลปลอม ซึ่งปนเปื้อนด้วยสารไดเอทิลีนไกลคอล เป็นเหตุให้มีผู้เสียชีวิต จำนวน 500 ราย ในประเทศไต้หวัน บังกลาเทศ อินเดีย และอาร์เจนตินา การได้รับวัคซีนโรคเยื่อหุ้มสมองอักเสบปลอมจากโรคเยื่อหุ้มสมองอักเสบ เป็นเหตุให้มีผู้เสียชีวิต จำนวน 2,500 ราย ในประเทศไนจีเรีย ในปี พ.ศ. 2544 พบประชากรจีน จำนวน 192,000 ราย เสียชีวิตลงจากการใช้ยาปลอมเช่นกัน ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาแห่งสหรัฐอเมริกา หรือ US FDA ประเมินการความเสียหายด้านเศรษฐกิจจากการใช้ยาด้วยคุณภาพ หรือยาปลอมทั่วโลกมีมูลค่าสูงถึงประมาณ 1.28 ล้านล้านบาทต่อปี สำหรับสถานการณ์ในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2548 พบช่องทางกระจายยาปลอม ซึ่งสามารถดักจับยาปลอมที่มีการลักลอบนำเข้ามาในประเทศไทยตามแนวชายแดนเป็นมูลค่ากว่า 30 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2549 ดักจับยาปลอมที่ลักลอบนำเข้ามาในประเทศไทย คิดเป็นมูลค่าประมาณ 10 ล้านบาท ตัวเลขที่ลดลงอาจเป็นเพราะมาตรการการจัดการภาครัฐที่เข้มงวดขึ้น นอกจากนี้ข้อมูลลักลอบการนำเข้ายาปลอมแล้ว ยังพบรายงานสถานการณ์คุ้มครองผู้บริโภคด้านยาของประเทศไทย ปี 2543 มีแนวโน้มการจำหน่ายยาที่ไม่มีทะเบียน ยาผิดประเภทตามร้านขายยา การจำหน่ายยาหมดอายุเพิ่มขึ้นในเขตพื้นที่ต่างๆทั่วประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2543) ประกอบกับผลพวงของวัฒนธรรมที่เน้นการบริโภคนิยม ได้เป็นตัวกำหนดวิถีการดำเนินชีวิต และก่อให้เกิดปัญหาตามมาอย่างมากมาย นั่นคือ ผู้บริโภคได้รับยาที่ไม่มีคุณภาพมาตรฐานหรือได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกต้องจากสื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ตกอยู่ภายใต้การแสวงประโยชน์จากผู้ประกอบการธุรกิจโดยไม่เป็นธรรม

ปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นรัฐบาลได้เห็นความจำเป็นที่ต้องมีการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค อันถือเป็นกลยุทธคุ้มครองประชาชนให้ได้รับความปลอดภัยจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ รวมทั้งปกป้องพิทักษ์ประโยชน์ของประชาชนมิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวงสาธารณสุขที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติยา พ.ศ.2510 ให้ปฏิบัติหน้าที่ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา (วรสุดา ยุงทอง, 2546) และก่อตั้งขึ้นมาโดยวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องคุ้มครองประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยอาศัยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษ เครื่องมือแพทย์ บุคลากรจำนวน 630 คน เป็นเภสัชกรจำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 54.92 ซึ่งถือได้ว่าเป็นสายงานหลักที่ขับเคลื่อนภารกิจขององค์การ

อย่างไรก็ตาม กฎหมายและหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคที่มีมากกว่า 25 ปี สามารถดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น สภาพปัญหาเดิมๆของผู้บริโภคก็ยังคงอยู่ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากข้อจำกัดทางกฎหมาย การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรทางการแพทย์ รวมทั้งความเหมาะสมของการกระจายกำลังคนด้านสาธารณสุขก็เป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้น

ผลการศึกษาเรื่องการเคลื่อนย้ายและกระจายกำลังคนของเภสัชกรในประเทศไทย : จากอดีตถึงปัจจุบัน (กรแก้ว จันทภาษา และคณะ, 2550) ซึ่งให้เห็นความไม่สมดุลระหว่างการกระจายกำลังคนของวิชาชีพเภสัชกรในภาครัฐและเอกชน อันเป็นผลมาจากการใช้ทุนในอดีตที่อาจส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเภสัชกรรมของประเทศในภาพรวม นอกจากนี้ปัญหาการกระจายกำลังคนของวิชาชีพเภสัชกรแล้ว วิถีปฏิบัติที่ยังส่งผลกระทบต่อนโยบายและแผนกำลังคนด้านสุขภาพ ทำให้เกิดมาตรการลดขนาดกำลังคนภาครัฐ ส่งผลกระทบต่อแผนการผลิตและการบรรจุเข้าทำงานภาครัฐของวิชาชีพเภสัชกร

อย่างไรก็ตามการที่วิชาชีพเภสัชกรรม เป็นวิชาชีพเกี่ยวข้องกับการเตรียมยา ผลิตยา ประดิษฐ์ยา เลือกรักษา ควบคุมและประกันคุณภาพยา ประงและจ่ายยาตามใบสั่งยาของผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมหรือผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม (พระราชบัญญัติวิชาชีพเภสัชกรรม พ.ศ. 2537) บทบาทดังกล่าวทำให้เภสัชกรในระบบยาของประเทศไทย เป็นทั้งผู้ผลิตยา ผู้บริหารระบบยา รวมทั้งผู้ดูแลการใช้ยาในผู้ป่วยโดยมีข้อบังคับสภาเภสัชกรรมว่าด้วยจรรยาบรรณวิชาชีพเภสัชกรรม พ.ศ. 2538 เป็นกรอบในการปฏิบัติ ส่งผลให้เภสัชกรกระจายไปสู่การปฏิบัติงานในหลากหลายสาขาความเชี่ยวชาญ ผลงานวิจัยเรื่องการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระบบยาของประเทศไทย พบว่าเภสัชกรในสาขาความเชี่ยวชาญด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (เน้นการกำกับ ควบคุมและการบังคับใช้กฎหมาย) เป็นสาขาที่มีการกระจายตัวเภสัชกรในสัดส่วนน้อยที่สุด (นภดล ทองนพเนื้อ และคณะ, 2545) ประกอบกับมาตรการลดขนาดกำลังคนภาครัฐ ทำให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างขนาดกำลังคนและบทบาทภารกิจารดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งนับวันจะทวีความซับซ้อนและรุนแรงมากในปัจจุบัน นอกจากนี้ปัญหาขาดกำลังคนด้านเภสัชแล้วขีดความสามารถในการปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคก็เป็นประเด็นสำคัญเช่นกัน ดังเช่น ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำพระราชบัญญัติยาไปปฏิบัติศึกษาเฉพาะกรณี : การขอขึ้นทะเบียนตำรับยาแผนปัจจุบันที่มีไซยาโนไมด์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พบว่าร้อยละ 58.06 ของผู้ประกอบการที่มาขอขึ้นทะเบียนตำรับยาไม่เห็นด้วยกับประเด็นเจ้าหน้าที่กองควบคุมยามีทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพียงพอแล้ว (ประธาน พฤกษ์สว่างวงศ์และคณะ, 2545)

ดังนั้น การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านยา แต่ละขั้นตอนจึงต้องเป็นไปอย่างรอบคอบและใช้ความละเอียดถี่ถ้วนอย่างสูง ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้น องค์กรต้องมีกำลังคนในขนาดและคุณภาพที่เหมาะสม ใช้กำลังคนอย่างคุ้มค่าเต็มศักยภาพ โดยยึดหลักขีดความสามารถ (Competency) ที่เป็นตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งผลที่ได้รับจากงานวิจัยครั้งนี้ จะสามารถใช้เป็นแนวทางพัฒนาขีดความสามารถให้เกษตรกรปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของเกษตรกรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

1.2.2 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของเกษตรกรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาขีดความสามารถ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆของเกษตรกรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และนำเสนอผลการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อไป

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเกษตรกร ซึ่งจะเป็นการพัฒนาอย่างมีทิศทางสำหรับรองรับงานคุ้มครองผู้บริโภคระบบยาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในอนาคต

1.4.2 เป็นแนวทางสำหรับสรรหาคัดเลือกเกษตรกรเข้าปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในระบบยา

1.4.3 ผลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาหลักสูตรเภสัชศาสตร์สาขาคุ้มครองผู้บริโภคยา

1.4.6 ผลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาหลักสูตรเภสัชศาสตร์สาขาคู่มือครองผู้บริโภคร

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1.5.1 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) หมายถึง หน่วยงานส่วนกลางในกระทรวงสาธารณสุข ก่อตั้งขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ.2518 เปลี่ยนฐานะมาจากกองควบคุมอาหารและยา ซึ่งได้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และมีการแบ่งส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. 2536 ให้มีหน้าที่และความรับผิดชอบดำเนินงานคู่มือครองผู้บริโภครด้านสาธารณสุข สนับสนุนการดำเนินงานคู่มือครองผู้บริโภครด้านสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคและส่งเสริมการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยการควบคุม กำกับ กำหนดมาตรฐาน และเฝ้าระวังความปลอดภัย ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่ อาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย ยาเสพติด วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท เครื่องมือแพทย์ รวมทั้งรณรงค์เผยแพร่ความรู้แก่ประชาชน โดยดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1.5.2 ชีดความสามารถ หมายถึง ความรู้ ทักษะ/ความสามารถ คุณลักษณะอื่นๆ ที่สะท้อนลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงานนั้นๆ หรือเป็นชีดความสามารถตามตำแหน่งงาน (Technical Competency)

1.5.3 เกสัชกร หมายถึง บุคคลากรที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบงานคู่มือครองผู้บริโภครผลิตภัณฑ์สุขภาพพระบบยา ในกองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

1.5.4 ผู้บริโภคร หมายถึง ผู้ซื้อ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้บริโภครผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านยา

1.5.5 การคู่มือครองผู้บริโภคร หมายถึง กลยุทธ์ในการดูแลคู่มือครองประชาชนให้ได้รับความปลอดภัยในการบริโภครผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านยารวมทั้งการพิทักษ์ประโยชน์ของประชาชนมิให้ต้องถูกเอาเปรียบหรือตกอยู่ภายใต้การแสวงประโยชน์จากฝ่าย ผู้ประกอบธุรกิจโดยไม่เป็นธรรม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาเกษตรกรผู้บริโภกระบบยาด้วยหลักสมรรถนะ (Competency) ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมจากหนังสือ บทความวารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารทางวิชาการต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเลือกแนวคิดและทฤษฎีต่อไปนี้เป็นกรอบการศึกษา ดังนี้

2.1 ภาพรวมขีดความสามารถ (Competency) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

2.1.1 ความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ บทบาทหน้าที่ มาตรการดำเนินงาน โครงสร้างและอัตรากำลังขององค์กร

2.1.2 ระบบขีดความสามารถขององค์กร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขีดความสามารถ (Competency)

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จการปฏิบัติงานในภาครัฐราชการ

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ภาพรวมขีดความสามารถ (Competency) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

2.1.1 ความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ บทบาทหน้าที่ มาตรการดำเนินงาน โครงสร้าง และอัตรากำลังของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

หลายทศวรรษที่ผ่านมาประเทศไทยมีการขยายตัวด้านการเกษตร อุตสาหกรรม และการค้า ที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม รูปแบบการดำรงชีวิต ค่านิยมของประชาชนที่เป็นสังคมเมืองซึ่งต้องพึ่งพิงผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผลิตจากบุคคลอื่นหรือโดยระบบอุตสาหกรรม อีกทั้งความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้การผลิตผลิตภัณฑ์สุขภาพมีความสลับซับซ้อน ซึ่งผู้บริโภคไม่สามารถจะทราบได้ว่าสิ่งที่ตนบริโภคนั้น ได้ผลิตขึ้นอย่างถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัยต่อการบริโภคหรือไม่ ด้วยเหตุนี้ทำให้รัฐบาลเล็งเห็นความจำเป็นที่ต้องมีการ ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยกำหนดให้มีการควบคุมอาหารและยาขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2452 แต่การควบคุมอาหารและยาในช่วงแรก “มุ่งแต่เพียงมิให้นำเอาสารที่เป็นพิษปนปลอมลงในอาหารหรือยา ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ประชาชน ตลอดจนถึงการห้ามจำหน่ายอาหารหรือยาที่เป็นของปนปลอมอีกด้วย” ปัจจุบันหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คุ้มครองประชาชนให้ได้รับความปลอดภัยในการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประกอบด้วย อาหาร ยา ยาเสพติดให้โทษ วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท สารระเหยบางชนิด เครื่องสำอาง วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนและเครื่องมือแพทย์ คือ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งมีฐานะเป็นกรมหนึ่งภายใต้สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ภายหลังได้รับการแบ่งส่วนราชการใหม่และมีฐานะเป็นกรมหนึ่งภายใต้กระทรวงสาธารณสุข ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2520 - 2524) จึงเสนอให้มี “โครงการควบคุมอาหารและยา” ภายใต้แผนพัฒนาสาธารณสุข เพื่อการดำเนินการควบคุม ป้องกันการเป็นพิษเนื่องจากอาหารและยา วัตถุมีพิษต่างๆ ตลอดจนปรับปรุงและควบคุมระบบการผลิต การจำหน่าย การแจกจ่าย การบริโภคอาหารและการใช้ยา ทั้งที่เป็นผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ เพื่อเป็นหลักประกันให้ประชาชนได้บริโภคอาหารและใช้ยาที่มีคุณภาพ โดยทั่วถึง จนกระทั่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ถือได้ว่าผลการดำเนินการบรรลุเป้าหมายเป็นอย่างดี แต่จากกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ทำให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต้องทบทวนบทบาทและปรับกลยุทธ์ให้เท่าทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กอปรกับการที่รัฐบาลได้ปฏิรูประบบบริหารภาครัฐสู่รูปแบบ “การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2545 โดยนำกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์มาใช้จัดทำแผนพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ คือ ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์สุขภาพ และประเด็นยุทธศาสตร์ด้านวัฒนธรรมการบริโภคเพื่อสุขภาพ

2.1.1.1 วิสัยทัศน์

“เป็นผู้นำในการพัฒนาสังคมฐานความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างต่อเนื่องยั่งยืน”

2.1.1.2 พันธกิจ

- 1) พัฒนาศักยภาพผู้บริโภคให้มีความรู้และพฤติกรรมกรบริโภคเพื่อสุขภาพ
- 2) กำกับดูแลส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้ประกอบการสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีคุณภาพปลอดภัยและข้อมูลที่ถูกต้องต่อสังคม

- 3) ส่งเสริม สนับสนุน ให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- 4) พัฒนาศักยภาพขององค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีคุณภาพ บุคลากรมีคุณภาพสูง และมีคุณธรรม

2.1.1.3 บทบาทหน้าที่

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีภารกิจปกป้องและคุ้มครองสุขภาพประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยผลิตภัณฑ์สุขภาพเหล่านั้นต้องมีคุณภาพและปลอดภัย ส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการบริโภคที่ถูกต้องด้วยข้อมูลวิชาการที่มีหลักฐานเชื่อถือได้ เพื่อให้ประชาชนได้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัยและสมประโยชน์ โดยมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงการแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ปี 2545 ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร กฎหมายว่าด้วยยา กฎหมายว่าด้วยเครื่องสำอาง กฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ กฎหมายว่าด้วยเครื่องมือแพทย์ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการใช้สารระเหย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) พัฒนาระบบและกลไก เพื่อให้มีการดำเนินการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 3) เฝ้าระวังกำกับและตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์สถานประกอบการ และการโฆษณา รวมทั้งผลอันไม่พึงประสงค์ของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนมีการติดตามหรือเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพจากภายในประเทศและภายนอกประเทศ
- 4) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี และระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 5) ส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภคให้มีศักยภาพในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย และคุ้มค่า รวมทั้งเพื่อให้ผู้บริโภคนั้นมีการร้องเรียน เพื่อปกป้องสิทธิของตนได้
- 6) พัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน และเครือข่ายประชาคมสุขภาพ
- 7) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

2.1.1.4 มาตรการการดำเนินงาน

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา นำหลักวิชาการมาเป็นแนวทางสำคัญในการประกอบการพิจารณาคำเนิการในทุกๆด้าน โดยมุ่งเน้นถึงการประเมินความเสี่ยงเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ คือ ประชาชนต้องได้รับผลประโยชน์มากที่สุดและในขณะเดียวกันต้องมีความเสี่ยงน้อยที่สุด โดยมาตรการดำเนินงาน มีดังนี้

1) การควบคุม กำกับ ดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ตลาด (Pre-marketing Control) เป็นการพิจารณาก่อนการออกคุณภาพ มาตรฐาน ประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์สุขภาพ ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ประกอบการธุรกิจก่อนให้ผู้ประกอบการดำเนินการผลิต นำเข้า หรือจำหน่าย ในราชอาณาจักร พิจารณาความเหมาะสมข้อมูลที่จะโฆษณาหรือเผยแพร่ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนด ระบบการดำเนินงานด้านนี้ ได้แก่ GMP, HACCP หลักการวิเคราะห์ความเสี่ยงมาจัดกลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นต้น

2) การควบคุม กำกับ ดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพหลังออกสู่ตลาด (Post-marketing Control) เป็นการติดตาม ตรวจสอบเพื่อให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง ไม่เบี่ยงเบนจากที่ได้รับอนุญาตไว้ โดยดำเนินการสุ่มตรวจสอบที่ประกอบการ สุ่มเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพื่อตรวจสอบทั้งด้านกายภาพคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่ถึงผู้บริโภค ผ่านสื่อทุกประเภท โดยกำหนดแนวทางดำเนินการเพื่อลดและขจัดปัญหาการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ผลิตภัณฑ์ที่เป็นปัญหาในภาพรวมของประเทศ รวมถึงมาตรการดำเนินการเมื่อพบการฝ่าฝืนกระทำผิดกฎหมาย

3) การเฝ้าระวังความปลอดภัย เป็นการเฝ้าระวังเพื่อป้องกันปัญหาหรืออันตรายที่อาจเกิดจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยดำเนินการรวบรวม ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทางระบาดวิทยา รายงานและข้อมูลสถิติอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาสาเหตุ ขนาดของปัญหาและปัจจัยเสี่ยงต่างๆสำหรับเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดมาตรการการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

4) การเผยแพร่ความรู้และพฤติกรรมกรบริโภคที่ถูกต้อง เร่งรัดพัฒนาคุณภาพของผู้บริโภคให้รู้จักพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของตนเอง รณรงค์สร้างความรู้ความเข้าใจให้รู้จักเลือกซื้อ และสามารถแยกแยะสิ่งที่สมประโยชน์ต่อการบริโภค กระตุ้นให้มีการร่วมมือกันเฝ้าระวังไม่ให้เกิดปัญหาในการบริโภค โดยประชาสัมพันธ์ความรู้ที่ถูกต้องผ่านสื่อสาธารณะ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

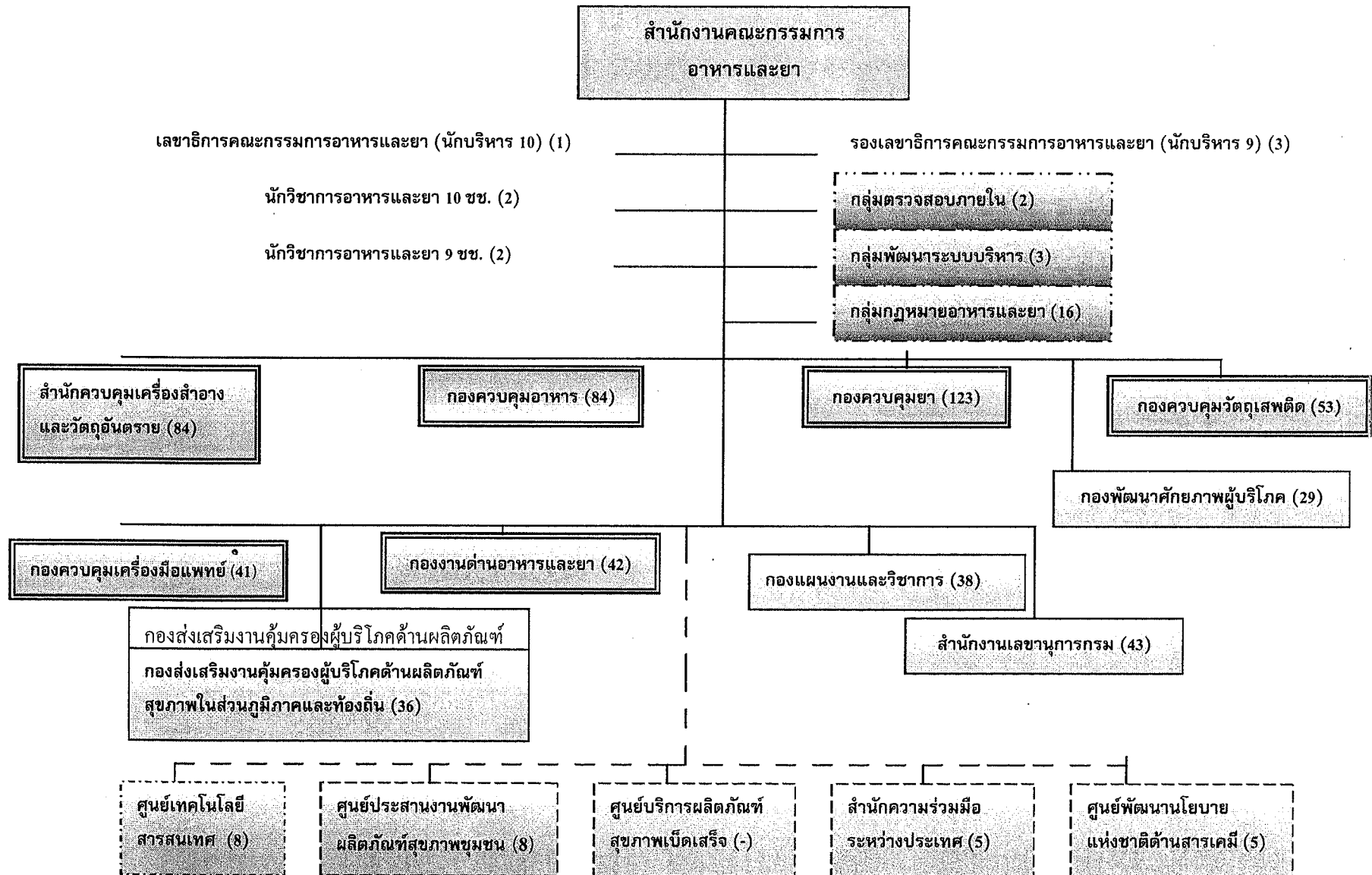
5) การส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี เพื่อนำมาใช้ประโยชน์และเผยแพร่แก่ผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาสนับสนุน ส่งเสริมให้ผลิตภัณฑ์สุขภาพมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล

6) ความร่วมมือระดับนานาชาติ เป็นผู้แทนประเทศหรือร่วมเป็นคณะผู้แทนในการประชุมเจรจา เพื่อกำหนดมาตรฐาน มาตรการ กฎระเบียบ ที่ใช้ในการควบคุม กำกับ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและสารเคมี เป็นต้น

2.1.1.5 โครงสร้างและอัตรากำลัง

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการแบ่งออกเป็น 1 สำนัก 9 กอง 3 กลุ่ม ประกอบด้วยหน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงในการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพรวม 1 สำนัก 5 กอง และหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกในการทำงาน รวม 4 กอง 3 กลุ่ม

โครงสร้างและอัตรากำลังตามแผนภาพที่ 2.1 ด้านล่าง



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างและอัตรากำลังสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ที่มา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2551 เอกสารแนะนำสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. นนทบุรี.

2.1.1 ระบบขีดความสามารถขององค์กร

2.1.1.1 วิวัฒนาการการพัฒนาขีดความสามารถ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้เริ่มต้นดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาขีดความสามารถเชิงสมรรถนะของบุคลากรเชิงยุทธศาสตร์ (The Strategic Plan of Competency – Based Human Resource Development) ในปีงบประมาณ 2547 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อใช้เป็นตัวกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร ซึ่งดำเนินการผ่านคณะทำงานที่แต่งตั้งโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และคณะที่ปรึกษา ได้ร่วมกันพัฒนารอบขีดความสามารถเชิงสมรรถนะ (เกริกเกียรติ ศรีเสริม โภค, 2547: 9) ดังนี้

(1) ขีดความสามารถหลัก (Core Competencies)

การพัฒนาบุคลากรตามขีดความสามารถหลัก เป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาพรวมขององค์กร คือบุคลากรทุกระดับต้องได้รับการพัฒนาขีดความสามารถหลักทั้งหมด โดยพัฒนาตามการจัดเทียบความสามารถเข้ากับตำแหน่ง ซึ่งมี 10 ด้าน ได้แก่ 1) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 2) ความสามารถด้าน IT 3) การทำงานเป็นทีม 4) การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 5) ความรู้ความสามารถในเรื่องกฎระเบียบ บทบาท ภารกิจ 6) การบริการเชิงคุณภาพ 7) ความโปร่งใส 8) การประสานงานและการสื่อสาร 9) ภาวะผู้นำ และ 10) การจัดการข้อมูล

(2) ขีดความสามารถด้านเทคนิคและเทคนิคร่วม (Technical and Share Technical Competencies)

การพัฒนาบุคลากรตามขีดความสามารถด้านเทคนิคและเทคนิคร่วม เป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรในระดับหน่วยงาน คือบุคลากรในหน่วยงานจะต้องได้รับการพัฒนาขีดความสามารถด้านเทคนิคที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ แต่ละหน่วยงานจะมีขีดความสามารถด้านเทคนิคที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับภารกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ

กล่าวโดยสรุปในช่วงต้นของการพัฒนาต้นแบบขีดความสามารถ (Competency Model) ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จะดำเนินการผ่านการประชุมกลุ่ม (focus group) และกำหนดขีดความสามารถโดยการวิเคราะห์บทบาท ภารกิจของงานเป็นสำคัญ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ขีดความสามารถหลัก 10 รายการ 2) ขีดความสามารถด้านเทคนิค 6 รายการ และ 3) ขีดความสามารถด้านเทคนิคร่วม 2 รายการ ทั้งนี้ใน 2) และ 3) จำนวนแตกต่างกันไปขึ้นกับแต่ละหน่วยงาน

หลังจากพัฒนาต้นแบบขีดความสามารถ (Competency Model) ดังกล่าวข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้ดำเนินการประเมินขีดความสามารถบุคลากรตามมาตรฐานที่กำหนดในพจนานุกรมขีดความสามารถ (Competency Dictionary)

เพื่อต้องการข้อมูลเชิงประจักษ์ว่าควรมีการพัฒนาบุคลากรในขีดความสามารถใดบ้าง โดยจำแนกระดับขีดความสามารถสำหรับประเมินบุคลากรออกเป็น 4 ระดับ ดังปรากฏตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 2.1 หลักเกณฑ์การจำแนกระดับขีดความสามารถ (Competency)

ระดับความสามารถ (Proficiency Level)	หลักเกณฑ์การจำแนก (Criteria)
ระดับ 4 การนำ/กลยุทธ์ (Lead/Strategies)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ประเมินระบบการจัดการ/งานที่มีอยู่ในปัจจุบัน 2) พัฒนากลยุทธ์ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร 3) พัฒนาแผนงานเชิงรุกที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 4) บูรณาการทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
ระดับ 3 การจัดการ (Master)	<ol style="list-style-type: none"> 1) พัฒนาแผนงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน กฎและระเบียบการปฏิบัติงาน 2) ติดตาม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงาน 3) สามารถเทียบเคียงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานกับหน่วยงานภายในภายนอก 4) แก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้
ระดับ 2 การประยุกต์ (Apply)	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีความรู้ในกระบวนการปฏิบัติงาน 2) แก้ปัญหาในงานได้แต่ไม่ใช่ปัญหาที่ซับซ้อน 3) มีความสามารถในการสอนงาน 4) พัฒนาและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ
ระดับ 1 เรียนรู้/เริ่มต้น (Learn)	<ol style="list-style-type: none"> 1) สามารถเรียนรู้ และเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานเบื้องต้น 2) สามารถปฏิบัติงานภายใต้คำแนะนำ 3) สามารถรายงานผลการปฏิบัติงานเบื้องต้นได้

ที่มา เกริกเกียรติ ศรีเสริม โภค. 2547. การจัดทำแผนพัฒนาขีดความสามารถเชิงสมรรถนะของบุคลากรเชิงยุทธศาสตร์. รายงานการศึกษาระดับสมบูรณฺ์เสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา.

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พิจารณาจัดระดับขีดความสามารถด้านเทคนิค ให้เชื่อมโยงกับระดับตำแหน่ง บทบาทความรับผิดชอบ เช่น บุคลากรที่ตำแหน่งสูงกว่าต้องมีขีดความสามารถด้านการวางแผนสูงกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งต่ำกว่า ดังนั้น การวางแผนจึงต้องนำมาจัดระดับความสามารถ แต่หากขีดความสามารถที่ต้องการให้ทุกระดับตำแหน่งมีความเท่าเทียมกัน

หรือไม่ได้ผูกโยงกับบทบาทความรับผิดชอบ เพียงแต่เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดผลงานที่ดี ก็ไม่จำเป็นต้องจัดระดับขีดความสามารถ ดังตัวอย่างที่แสดงภาพที่ 2.2

-ตัวอย่าง-

รายชื่อความสามารถเชิงสมรรถนะ : Service Mind (การบริการ)

คำจำกัดความ : ทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ทำงานบริการอย่างมีความสุข เพื่อก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการและผู้มาติดต่อ

พฤติกรรมบ่งชี้

1. วางนโยบายเพื่อการบริการในอนาคตเพื่อที่สามารถอยู่รอดในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูง
2. วางแผนงานสำหรับการบริการที่เป็นเลิศได้
3. ปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องของงานบริการได้
4. บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพประทับใจลูกค้า ผู้มาติดต่อ
5. สามารถตัดสินใจให้บริการ
6. เข้าใจความสำคัญของงานบริการ
7. บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

ระดับ	คำอธิบาย
4 (Lead/Strategies)	วางนโยบายเพื่อการบริการในอนาคตเพื่อที่สามารถอยู่รอดในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงได้
3 (Master)	❖ วางแผนงานสำหรับการบริการที่เป็นเลิศ ❖ ปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องของงานบริการได้
2 (Apply)	❖ บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพประทับใจลูกค้า ผู้มาติดต่อ ❖ สามารถตัดสินใจให้บริการ
1 (Learn)	❖ เข้าใจความสำคัญของงานบริการ ❖ บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

ภาพที่ 2.2 แสดงตัวอย่างขั้นตอนการระบุพฤติกรรมบ่งชี้ตามระดับขีดความสามารถ

ที่มา เกริกเกียรติ ศรีเสริม โภค. 2547. การจัดทำแผนพัฒนาขีดความสามารถเชิงสมรรถนะของบุคลากรเชิงยุทธศาสตร์. รายงานการศึกษาระดับสมบูรณส์เสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา.

ต่อมาสืบเนื่องจากสำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้กำหนดขีดความสามารถหลักหรือสรณนะหลักให้กับข้าราชการพลเรือนทุกคนจำนวน 5 รายการ คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2) การบริการที่ดี (Service Mind) 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) 4) จริยธรรม (Integrity) 5) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) และกำหนดขีดความสามารถกลุ่มงานในสายงานเกษตรทั่วประเทศจำนวน 3 รายการ คือ 1) การคิดวิเคราะห์ 2) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ และ 3) การสืบเสาะหาข้อมูล เป็นโอกาสให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้ทบทวนขีดความสามารถหลักและเทคนิคให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยขีดความสามารถหลัก มีการพิจารณาเพิ่มจากที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด 1 รายการ เพื่อสร้างความเป็นเอกลักษณ์ขององค์การ นั่นคือ ความรอบรู้ในงานคุ้มครองผู้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ นอกจากนี้ ยังทบทวนขีดความสามารถด้านเทคนิคซึ่งแตกต่างกันไปขึ้นกับบทบาทภารกิจของหน่วยงานภายในเป็นสำคัญ

เนื่องด้วยขีดความสามารถด้านเทคนิคมีความแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน ประกอบกับการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาในกลุ่มเกษตรซึ่งปฏิบัติงานในกองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปภาพรวมของตัวแบบขีดความสามารถ (Competency Model) ของกองควบคุมยาที่ใช้ในปัจจุบัน ซึ่งถูกกำหนดด้วยการวิเคราะห์งานผ่านการระดมสมองจากคณะทำงานที่แต่งตั้งขึ้นมาโดยเฉพาะ ปรากฏดังตารางที่ 2.2 ด้านล่าง

ตารางที่ 2.2 ตัวแบบขีดความสามารถ (Competency Model) ที่ใช้ในปัจจุบันของเกษตร กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ประเภทขีดความสามารถ	กองควบคุมยา		
	กลุ่มงานกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาด	กลุ่มงานกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาด	กลุ่มงานพัฒนาระบบ
ขีดความสามารถหลัก ¹			
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์			
2. การบริการที่ดี			
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ			
4. จริยธรรม			
5. ความร่วมแรงร่วมใจ			

ประเภทขีดความสามารถ	กองควบคุมยา		
	กลุ่มงานกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาด	กลุ่มงานกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาด	กลุ่มงานพัฒนาระบบ
6. ความรอบรู้ในงานคุ้มครองผู้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ			
ขีดความสามารถกลุ่มงาน ²			
1. การคิดวิเคราะห์			
2. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่			
3. การสืบเสาะหาข้อมูล			
ขีดความสามารถด้านเทคนิคร่วม			
1. ความรู้ด้านการวิจัยและพัฒนา			
2. ความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยงในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ			
ขีดความสามารถด้านเทคนิค			
1. ความสามารถในการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ			
2. การตรวจสอบด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ			
3. การประมวลหลักฐาน			
4. การตรวจประเมินระบบคุณภาพสถานประกอบการ			
5. การติดตามและประเมินผล			
6. ความสามารถในการกำหนดและพัฒนากลยุทธ์นโยบายด้านยา			
รวม	12	14	13

ที่มา คู่มือพจนานุกรมขีดความสามารถเชิงสมรรถนะ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ.2548

¹ขีดความสามารถหลักที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กำหนดข้อ
6. เพิ่มเติม

²ขีดความสามารถเฉพาะซึ่งสำนักงาน ก.พ. กำหนดสำหรับสายงานเภสัชกร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขีดความสามารถ

2.2.1.1 ความเป็นมาและความสำคัญขีดความสามารถ

ขีดความสามารถ หรือ สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือบริหารที่หลายองค์การนำเอาไปประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน โดยการพัฒนาพนักงานให้มีความพร้อมด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆที่จำเป็นต่อตำแหน่งงานนั้นๆ (ปิยะชัย จันทร์วงศ์ไพศาล, 2549: 8) ผลสำรวจขององค์การในตลาดหลักทรัพย์จำนวน 63 ตัวอย่างพบว่า “สมรรถนะ” เป็นเครื่องมือหนึ่งในสิบเครื่องมือบริหารจัดการที่กำลังเป็นที่สนใจมากที่สุดทั้งในปัจจุบันและในอนาคต (จรียา ริวสวรรค์ และ อัจฉรา โคมเฉลา, 2547: 2)

แนวคิดเรื่องขีดความสามารถ หรือ สมรรถนะในระดับบุคคลมีนักวิชาการได้กล่าวไว้หลายท่านและบางแนวคิดก็ได้ถูกนำมาไปใช้ประโยชน์อย่างแพร่หลาย เช่น แนวคิด “หลักการทางวิทยาศาสตร์” ที่อธิบายความแตกต่างระหว่างคนงานที่สามารถมากที่สุดกับคนงานที่สามารถน้อยที่สุด โดยคนงานจะมอบความสามารถเพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าตอบแทนที่นายจ้างให้ ดังนั้น การใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต้องเน้นการพัฒนาคนงานให้มีศักยภาพ และทำความเข้าใจกับขีดความสามารถที่สะสมในคนงาน พร้อมทั้งจ่ายค่าตอบแทนให้ตามผลงานที่คนงานส่งมอบด้วย (Taylor, 1911 : 9-12) แนวคิดที่อธิบายความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารที่มีผลงานสูงและโดดเด่นกับผู้บริหารที่มีผลงานธรรมดา โดยองค์ประกอบที่ทำให้ผู้บริหารมีผลงานโดดเด่น 3 ส่วน ได้แก่ หน้าที่ของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมองค์กร และความสามารถของบุคคล โดยผู้บริหารที่มีผลงานโดดเด่นจะแสดงพฤติกรรมเฉพาะที่เรียกว่า Competencies ผลที่ตามมาคือผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง (Boyatzis, 1982: 21) คุณลักษณะที่อยู่ภายในของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีเหตุมีผลกับเกณฑ์ที่อ้างอิงได้ และทำให้บุคคลนั้นมีผลการปฏิบัติงานสูง โดยพบขีดความสามารถที่ชี้แจงผู้ที่มีผลงานสูงออกจากผู้ที่มีผลงานปานกลาง ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การคำนึงผลกระทบและการมีอิทธิพล ความคิดรวบยอด ความคิดเชิงวิเคราะห์ ความคิดริเริ่ม ความเชื่อมั่นในตนเอง การเข้าใจผู้อื่น ความมีระเบียบวินัย ความสามารถในการสืบค้นข้อมูล การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ ความเชี่ยวชาญ และการบริการลูกค้า (Spencer and Spencer, 1993: 9)

อย่างไรก็ตาม แม้มีนักวิชาการหลายท่านที่นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถ แต่ David C. McClelland ถือเป็นบุคคลแรกที่น่าเสนอแนวคิดขีดความสามารถกับบทความที่มีชื่อเสียงซึ่งถูกตีพิมพ์ในวารสารนักจิตวิทยาอเมริกัน เรื่อง “Testing for Competence Rather than for Intelligence” บทความนี้ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีเลิศของพนักงานกับระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถเพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะที่ดีเลิศ โดย McClelland, (1973 : 7) แสดง

แนวคิดที่ว่าไอคิว (ประกอบด้วยความถนัดหรือความเชี่ยวชาญทางวิชาการ ความรู้ และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ) ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม แต่ขีดความสามารถกลับเป็นสิ่งที่สามารถทำนายความสำเร็จในงานได้ดีกว่า ซึ่งสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า “ผู้ที่ทำงานเก่ง” มิได้หมายถึง “ผู้ที่เรียนเก่ง” แต่ผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงานต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ ซึ่งบุคคลดังกล่าวเรียกว่าเป็นผู้ที่มีขีดความสามารถ หรือ สมรรถนะ (Spencer and Spencer, 1993: 9)

ดังนั้น ขีดความสามารถ จึงเป็นเครื่องมือจัดทำระบบหรือวางแผนทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรอย่างเป็นระบบ เป็นมาตรฐานแสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.1.2 ความหมายขีดความสามารถ

คำว่า “ขีดความสามารถ” มีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศหลายท่านได้ให้คำนิยามไว้ เช่น บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ (McClelland, 1973 quoted in Spencer and Spencer, 1993: 3) สอดคล้องกับคุณลักษณะที่เด่นชัดของแต่ละบุคคลซึ่งจะเป็นเหตุเกี่ยวข้องกับเกณฑ์ในการพิจารณาผลงานที่ดีเลิศและ/หรือมีประสิทธิภาพของงานหรือสภาวะการณ์นั้นๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของงาน เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่สามารถทำนายผลลัพธ์ที่ดีเลิศในงานได้ (Spencer and Spencer, 1993: 9) กลุ่มของความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Boyatzis, 1982) พฤติกรรมในการทำงาน เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของงาน และเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่นๆ ซึ่งกลุ่มพฤติกรรมในการทำงานดังกล่าวมาจากการที่บุคคลมีความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือมีผลงานโดดเด่น (สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2548: 5)

จากความหมาย “ขีดความสามารถ” ข้างต้น โดยส่วนใหญ่ให้ความหมายไปในทำนองเดียวกัน โดยใช้แนวคิดของ McClelland เป็นพื้นฐาน ในการให้ความหมายที่แสดงถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบขีดความสามารถที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีเลิศของงาน ความหมายที่นักวิชาการให้คำนิยามไว้มากมาย แต่สามารถจำแนกความหมายของขีดความสามารถได้เป็นสองมุมมอง คือขีดความสามารถตามมุมมองอังกฤษ (British Approach) ที่เน้นขีดความสามารถที่พนักงานต้องมีซึ่งจะ

นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงาน ในขณะที่มุมมองอเมริกัน (American Approach) จะเน้นการวิเคราะห์ที่ตัวบุคคล คือ พิจารณาความแตกต่างของพฤติกรรมระหว่างผู้ที่มีผลงานดีเลิศกับผู้อื่น (Fletcher, 1992 quoted in Jo Boon, 2002: 13-2) ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 เปรียบเทียบความหมายของขีดความสามารถตามแบบอังกฤษและแบบอเมริกัน

หัวข้อเปรียบเทียบ	แบบอังกฤษ	แบบอเมริกัน
จุดประสงค์	ประเมินเพื่อให้ประกาศนียบัตรรับรองวิทยฐานะของพนักงาน	เพื่อพัฒนาสมรรถนะให้พนักงาน
กระบวนการ	กำหนดมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ของงานและวิชาชีพนั้นๆ	พรรณนาพฤติกรรมที่เก่งเพื่อกำหนดเป็นสมรรถนะ
ขอบเขต	เป็นการกำหนดเฉพาะงานและเป็นไปตามวิชาชีพ	เป็นการกำหนดเฉพาะซึ่งแตกต่างกันตามองค์กร

ที่มา Fletcher, 1992 in Jo Boon, AHRD 2002

สรุปได้ว่าการให้นิยามขีดความสามารถไม่มีนิยามใดผิดหรือถูก แต่ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ ดังนั้น องค์กรต้องทำความเข้าใจขีดความสามารถอย่างถ่องแท้ เนื่องจากขีดความสามารถอาจหมายถึง ขีดความสามารถของพนักงานที่เป็นมาตรฐาน หรือขีดความสามารถของพนักงานผู้มีผลการปฏิบัติงานสูง ซึ่งทั้งสองแนวคิดมีผลต่อการนำไปปฏิบัติที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามในการบริหารจัดการขีดความสามารถควรประยุกต์แนวคิดทั้งสองเข้าด้วยกัน เนื่องจากขีดความสามารถเหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในอนาคตได้

2.2.1.3 องค์ประกอบของขีดความสามารถ

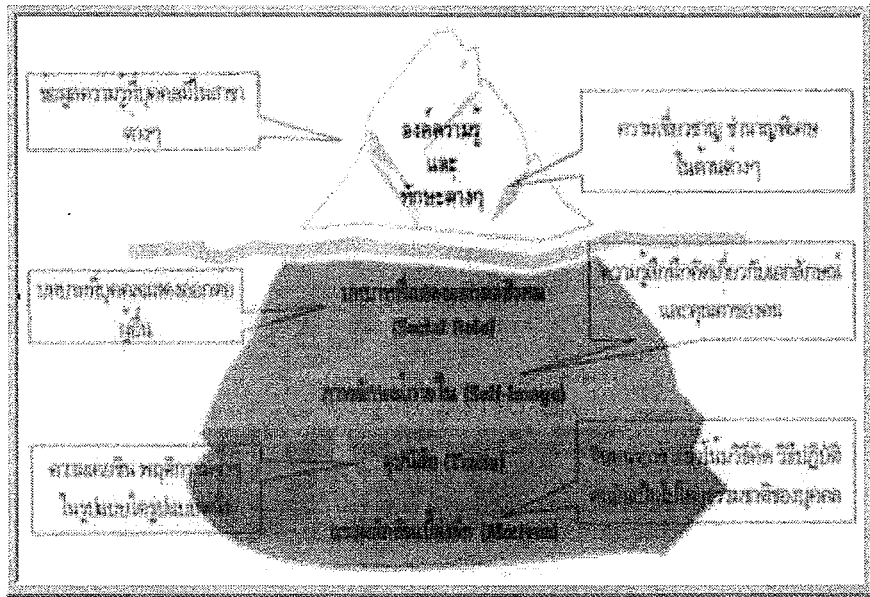
ความหมายของขีดความสามารถข้างต้นกล่าวได้ว่า องค์ประกอบขีดความสามารถคือ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า เช่น McClelland แบ่งองค์ประกอบขีดความสามารถเป็น 5 ประการ (McClelland, 1973 quoted in Spencer and Spencer, 1993: 9-11) ได้แก่

- ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่บุคคลทำได้ดี และฝึกปฏิบัติจนชำนาญ เช่น ทักษะการอ่าน
- ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ
- ทักษะการคิด ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self concept) เช่น คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้

- บุคลิกประจำตัวบุคคล (Trait) เป็นสิ่งอธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่นเป็นคนที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้

- แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมาย

องค์ประกอบทั้ง 5 ที่รวมกันเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลและก่อให้เกิดขีดความสามารถหรือ สมรรถนะที่ซ่อนอยู่ภายใน จะเห็นได้เฉพาะพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นเท่านั้น ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แสดงองค์ประกอบขีดความสามารถตามแนวคิด McClelland

ที่มา สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2548. สมรรถนะของข้าราชการ. เอกสารประกอบการสัมมนา วันที่ 31 ม.ค. 48.

จากภาพอธิบายได้ว่าบุคคลมีพฤติกรรมการทำงานขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลนั้นมีอยู่ ซึ่งตามตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง คือ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่นๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้นๆ เช่น บุคคลที่แสดงพฤติกรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เพราะมีความรู้ ทักษะที่จะทำเช่นนั้นได้ และมีคุณลักษณะของความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จเป็นสิ่งผลักดันให้มีพฤติกรรมเช่นนั้น บุคคลที่ขาดความรู้ ทักษะจะไม่สามารถทำงานได้ แต่บุคคลที่มีทั้งความรู้ ทักษะ แต่ขาดคุณลักษณะความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จก็อาจไม่แสดงพฤติกรรมของการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เป็นต้น

องค์ประกอบขีดความสามารถตามแนวคิดของ McClelland ข้างต้นสอดคล้องกับ ชูชัย สมิทธิไกร, (2544) ที่แบ่งองค์ประกอบขีดความสามารถออกเป็น 4 ประการ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ (other characteristics) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น อุปนิสัย (trait) ทักษะ แรงผลักดันเบื้องต้น (motive) ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ และคุณลักษณะทางกายภาพอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมขององค์การ และในระบบราชการ **คุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการ** นับเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดความรู้ ความสามารถและความชำนาญงานตามระดับ ดังนี้

- ความรู้ ความสามารถและความชำนาญงาน ในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานในระยะเพิ่มพูนประสบการณ์ (ระดับ 3-5) หมายถึง การประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับหลักการ แนวความคิดวิธีทำงานโดยใช้วิชาชีพ และมีการแก้ไขปัญหาโดยงานประจำ

- ความรู้ ความสามารถและความชำนาญงาน ในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานในระยะเพิ่มพูนประสบการณ์ (ระดับ 6) หมายถึง การประยุกต์ใช้หลักการ แนวความคิด วิธีการทำงานโดยใช้วิชาชีพ และมีการแก้ไขปัญหาในงานประจำ และให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับรองลงมา

- ความรู้ ความสามารถและความชำนาญงาน ในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานในระยะเพิ่มพูนประสบการณ์ (ระดับ 7) หมายถึง สามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎี และความคิดใหม่เกี่ยวกับเนื้อหาทางสาขาวิชาชีพนั้นๆมาใช้ในการแก้ไขปัญหาในงานประจำ และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับรองลงมา และผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

- ความรู้ ความสามารถและความชำนาญงาน ในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานในระยะเพิ่มพูนประสบการณ์ (ระดับ 8) หมายถึง สามารถประยุกต์ใช้หลักการ แนวคิด และวิธีการที่ใช้เทคนิควิชาชีพค่อนข้างลึกซึ้ง ในการแก้ไขปัญหาในงานที่มีข้อจำกัดด้านเวลา แนวทาง หลักการที่ชัดเจน สามารถดำเนินงานเพื่อสร้างสรรค์พัฒนาเนื้อหาในวิชาชีพ สามารถสอนแนะนำให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และเนื้อหาวิชาชีพแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับรองลงมา และผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

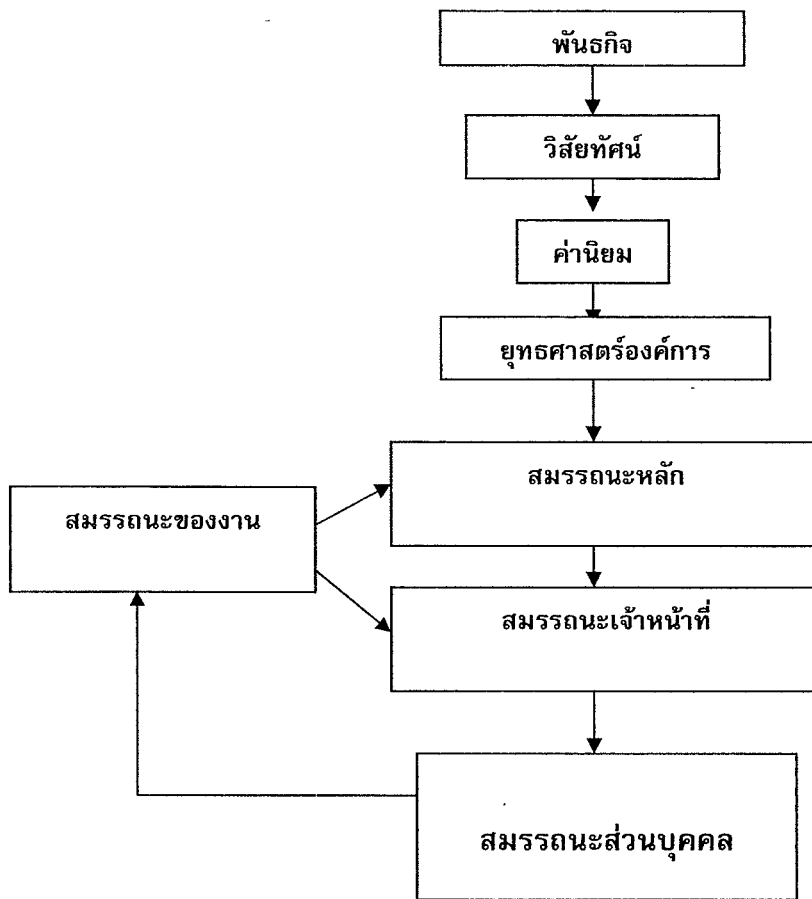
2.2.1.4 ประเภทและการกำหนดขีดความสามารถ

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับขีดความสามารถ พบว่าแต่ละสำนักวิชาการ ได้จำแนกประเภทขีดความสามารถแตกต่างกันออกไป อาทิเช่น เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2547: 11) กล่าวในรายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์การจัดทำแผนพัฒนาขีดความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน

เชิงยุทธศาสตร์ โดยแบ่งขีดความสามารถเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ขีดความสามารถหลัก (Core Competency) หมายถึงขีดความสามารถที่เป็นแกนหลักขององค์กรนั้นๆซึ่งทุกคนต้องมีคุณสมบัติที่เหมือนกันนี้ เพราะความสามารถและคุณสมบัติประเภทนี้เป็นตัวกำหนดหรือผลักดันให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์หรือพันธกิจที่วางไว้ได้ และ 2) ขีดความสามารถด้านเทคนิค (Technical competency) หมายถึงขีดความสามารถที่กำหนดไว้สำหรับงานในแต่ละด้านหรือตามลักษณะงานซึ่งจะมีขีดความสามารถแตกต่างกันไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือคาดหวัง ส่วนณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547: 9-11) แบ่งประเภทขีดความสามารถเชิงสมรรถนะเป็น 3 ประเภท คือ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ 2) สมรรถนะในงาน (Job Competency) เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้นต้องการเพื่อทำให้งานบรรลุความสำเร็จตามที่กำหนด 3) สมรรถนะบุคคล (Personal Competency) คือบุคลิกลักษณะของคนที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดดเด่นกว่าคนทั่วไป จิรประภา อัครบวร (2549: 67-68) จำแนกขีดความสามารถออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ขีดความสามารถหลัก (Core Competency) คือ ขีดความสามารถที่ทุกคนในองค์กรพึงมี ขีดความสามารถด้านเทคนิค (Functional Competency) ซึ่งแบ่งเป็น Professional Competency และ Technical Competency ซึ่งขีดความสามารถกลุ่มนี้จะ เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการงานตามตำแหน่งและความรับผิดชอบของหน่วยงานที่แตกต่างกันออกไป โดยทั่วไปพนักงานควรต้องมีขีดความสามารถดังกล่าวข้างต้นประกอบกัน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีในแขนงวิชาชีพของตนเอง ซึ่งการประยุกต์ใช้ขีดความสามารถด้านเทคนิค จำเป็นต้องอาศัยขีดความสามารถหลัก และขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ เพื่อให้การปฏิบัติงานทั้งที่เป็นส่วนของตนเองและที่ต้องประสานงานร่วมมือกับผู้อื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2.1.5 วิธีกำหนดขีดความสามารถ

ขั้นตอนการกำหนดขีดความสามารถที่สำคัญตามหลักการหรือในเชิงทฤษฎีแล้ว ส่วนใหญ่ เริ่มต้นจากวิเคราะห์วิสัยทัศน์ พันธกิจ เพื่อนำมากำหนดขีดความสามารถขององค์กร ระดับความสามารถประจำตำแหน่ง และความสามารถรายบุคคล ที่สนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร เช่น อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547: 62) กำหนดขีดความสามารถองค์กร โดยเริ่มจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ดังแสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แสดงวิธีการกำหนดขีดความสามารถ หรือ สมรรถนะ

ที่มา: อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. 2547. แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง.

Chulalongkon Review. 16 (3): 57 – 72.

จากภาพแสดงให้เห็นความสอดคล้องในทิศทางที่ต่อเนื่องกันของขีดความสามารถ โดยเริ่มจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมสู่เป้าหมายขององค์กร และกำหนดเป็นกลยุทธ์องค์กร จากนั้นพิจารณาสมรรถนะหลัก ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่จะผลักดันการบรรลุสู่เป้าหมายขององค์กร แต่กรณีที่องค์กรกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลักไว้ก่อนแล้ว การหาขีดความสามารถ มักเริ่มจากการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือค่านิยมหลักมาพิจารณาร่วมกับงาน (Job) ในหน่วยงานต่างๆในองค์กร โดยพิจารณาว่างานที่ออกแบบมาให้ตอบสนองกลยุทธ์องค์กรนั้น ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวจำเป็นต้องมีขีดความสามารถใดบ้าง จึงจะสามารถทำงานนั้นได้ดี จากนั้นจึงนำ

ขีดความสามารถดังกล่าวมาสร้างเป็นตัวแบบขีดความสามารถ (Competency Model) ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นจากการกำหนดควิสัยทัศน์ พันธกิจหรือค่านิยมหลักเสมอไปก็ได้

McClelland ได้ระบุวิธีกำหนดขีดความสามารถไว้ 6 ขั้นตอน (McClelland, 1973 quoted in Spencer and Spencer, 1993: 94-106) ดังนี้

1) ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเกณฑ์ที่ใช้วัดประเมินผลการปฏิบัติงาน

เกณฑ์ที่ดีเลิศและมีประสิทธิผล (Superior and Effective) ของตำแหน่งงานเป็นข้อมูลที่เรียกว่า “Hard” Outcome Measure เช่น ข้อมูลการขายหรือผลกำไรในปีนั้นๆ ลิขสิทธิ์และผลงานวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น เพื่อนำมาเป็นเกณฑ์ในการวัดผลการปฏิบัติงาน แต่ผลการปฏิบัติงานในงานบางประเภทไม่มีตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมชัดเจน เช่น เกณฑ์เกี่ยวกับ “ความถูกต้อง” ของการวินิจฉัยโรคของแพทย์ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่เป็นนามธรรม และยากต่อการกำหนดเกณฑ์ที่ดีเลิศและมีประสิทธิผลของแพทย์ผู้วินิจฉัยโรคนั้นๆ วิธีการกำหนดเกณฑ์อาจประเมินโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ กรณีไม่มีข้อมูลในการกำหนดเกณฑ์สำหรับตำแหน่งงานที่ศึกษา อาจใช้การประเมินผลแบบ 360 องศา (คือ การประเมินผลงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและลูกค้า) มาสร้างเป็นเกณฑ์ ซึ่งมีผลการวิจัยสนับสนุนว่าการประเมินผลงานจากเพื่อนร่วมงานให้ผลใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด และผลการศึกษาทำให้ทราบว่าผู้ได้บังคับบัญชาของผู้บริหารที่มีผลงานดีเลิศ มักพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และงานที่ตนทำมากกว่าบุคคลทั่วไป

2) ขั้นตอนที่ 2 กำหนดกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์ที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 จะนำมาใช้ค้นหากลุ่มพนักงานที่มีผลงานชั้นนำหรือดีเลิศ (Superior) และกลุ่มเปรียบเทียบที่มีผลงานตามเกณฑ์เฉลี่ยปกติ ซึ่งองค์การอาจกำหนดกลุ่มที่ 3 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีผลงานต่ำ หากมีวัตถุประสงค์ต้องการหาเกณฑ์ต่ำสุดที่สามารถทำงานนั้นๆ ได้ (เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ขั้นต่ำในการรับสมัครพนักงาน เป็นต้น)

การค้นหานักงานที่เป็นตัวแทนผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศ องค์การควรใช้เกณฑ์มากกว่าหนึ่งเกณฑ์ในการพิจารณาพนักงานดังกล่าว และเลือกเฉพาะผู้ที่ได้คะแนนสูงสุดในการวัดผลจากเกณฑ์ทุกเกณฑ์ เช่น ใช้เกณฑ์จากผลการประเมินแบบ 360 องศา ร่วมกับเกณฑ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบ Behavioral Event Interview (BEI) และเกณฑ์การประเมินจากผู้เชี่ยวชาญร่วมกันทั้งหมด เป็นต้น

การเลือกพนักงานผู้มีผลงานดีเลิศในทางทฤษฎี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาควรมีอย่างน้อย 20 คน โดยจำนวน 12 คน เป็นพนักงานที่มีผลงานดีเลิศและจำนวน 8 คน เป็นพนักงานที่มีผลงานปานกลาง เนื่องจากเป็นจำนวนที่สามารถทดสอบสมมติฐานทางสถิติได้ เช่น T-test , Chi-square,

ANOVA หรือ Discriminated Function Analysis เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็กแม้ไม่สามารถวัดผลทางสถิติ แต่สามารถวัดผลเชิงคุณภาพได้ เช่น พนักงานที่มีผลงานดี จำนวน 6 คน และพนักงานผลงานปานกลาง จำนวน 3 คน แสดงข้อมูลเชิงคุณภาพที่บ่งชี้ถึงขีดความสามารถขององค์กรนั้นๆ อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก ควรมีสัดส่วนระหว่างพนักงานที่มีผลงานดีกับพนักงานผลงานปานกลางในอัตราส่วน 4 : 3 จึงเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

3) ขั้นตอนที่ 3 การเก็บข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลมีหลายวิธีขึ้นกับรูปแบบของขีดความสามารถที่ต้องการสร้าง เช่น

❖ การใช้แบบสัมภาษณ์ Behavioral Event Interview (BEI) เป็นวิธีเก็บข้อมูลจากพนักงานที่มีผลงานดีเลิศและพนักงานผลงานปานกลางในงานเดียวกันที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่างของการสร้างขีดความสามารถ (กำหนดกลุ่มตัวอย่าง) โดยสัมภาษณ์พนักงานที่มีผลงานดีและพนักงานผลงานปานกลางด้วยแบบสัมภาษณ์เหตุการณ์เชิงพฤติกรรม หรือ Behavioral Event Interview (BEI)

BEI Method พัฒนามาจาก Critical Incident Method ของ Flanagan โดยแบบสัมภาษณ์ของ Flanagan ระบุและอธิบายถึงสถานการณ์ที่วิกฤติที่สุดที่ผู้ถูกสัมภาษณ์เคยประสบในการทำงาน โดยผู้สัมภาษณ์จะถามคำถาม อาทิเช่น “สถานการณ์หรืองานชิ้นนั้นเป็นอย่างไร” “มีใครร่วมอยู่ในสถานการณ์หรืองานนั้นๆบ้าง” “ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ทำอะไรกับสถานการณ์หรืองานนั้น” “ผล (Result or Outcome) นั้นเป็นเช่นไร”

วิธีสัมภาษณ์แบบ BEI Method มีขอบเขตกว้างกว่าวิธีของ Flanagan คือ BEI Method เพิ่ม Thematic Apperception Test (TAT ซึ่งมีพื้นฐานมาจาก Thematic Analysis ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการนำแนวคิดขีดความสามารถที่มีผู้ศึกษาไว้แล้วมาใช้ รวมถึงความสามารถในการสร้างแนวคิดใหม่จากข้อมูลดิบที่มีอยู่) ซึ่งใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาบุคลิกภาพและวิธีการเรียนรู้ (Cognitive Style) ของผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจัดการกับสถานการณ์ เช่น สิ่งที่เกิด รู้สึก และความต้องการในการประสบความสำเร็จ TAT จะช่วยกระตุ้นให้ผู้สัมภาษณ์วัดสมรรถนะของผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น แรงจูงใจสู่ความสำเร็จ หรือการคิดอย่างมีเหตุมีผล

Flanagan's method คล้ายการวิเคราะห์งาน (Job/Task Analysis) ซึ่งเป็นการกำหนดลักษณะของงาน ส่วน BEI เป็นการกำหนดขีดความสามารถที่จำเป็นในการทำงานให้ดี การสัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤติที่สุดจะทำให้ทราบทักษะและขีดความสามารถที่สำคัญที่สุดเมื่อผู้ถูกสัมภาษณ์พูดถึงวิธีการที่จัดการกับส่วนที่ยากและสำคัญที่สุดของงานก็จะแสดงให้เห็นถึงขีดความสามารถในงาน

วิธีกำหนดขีดความสามารถดังกล่าว พบว่า สำนักงานกรรมการข้าราชการพลเรือน, (2548) ได้นำมาใช้กำหนดขีดความสามารถ โดยวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงาน กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศเป็นผู้เล่าเหตุการณ์ในการทำงานที่รู้สึกภาคภูมิใจว่าทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ (หรือไม่ประสบความสำเร็จก็ได้) โดยเล่าความเป็นมาของเหตุการณ์ในการทำงานนั้นๆ พฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงาน ตลอดจนความคิด ความรู้สึกและผลของเหตุการณ์นั้น พฤติกรรมในการทำงานที่นำไปสู่ผลสำเร็จของงาน จะถูกนำมาจัดเป็นกลุ่มของขีดความสามารถโดยเปรียบเทียบพจนานุกรมขีดความสามารถหรือการ Coding หลักการคือ วิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ที่ปฏิบัติงานดีว่าจัดเข้ากลุ่มขีดความสามารถ (คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม) ไค ระดับใด และพฤติกรรมนั้นๆ สามารถนำไปเป็นตัวอย่างสำหรับขีดความสามารถในระดับนั้นๆ เป็นต้น

❖ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ (Expert Panels)

วิธีรวบรวมข้อมูลโดยคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ เป็นที่นิยมใช้กันมาก และส่วนใหญ่มักใช้กับตำแหน่งงานที่มีความรู้เฉพาะด้าน หรือเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเฉพาะด้าน คณะกรรมการที่ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจะระดมสมอง เพื่อกำหนดลักษณะที่จำเป็นต่อการทำงานนั้นๆ ให้ดีโดยผู้เชี่ยวชาญอาจเป็นผู้บังคับบัญชาของตำแหน่งงานที่กำลังศึกษาพนักงานผู้มีผลงานดีเลิศ หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก หรือเป็นผู้ประกอบวิชาชีพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่รู้จักงานนั้นๆ เป็นอย่างดี คณะกรรมการจะจัดลำดับขีดความสามารถตามความสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน เช่น การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้จัดการ โรงแรมและร้านอาหาร ในประเทศสเปนที่ใช้รูปแบบการจัดประชุมกลุ่ม (focus group) ร่วมกับผู้จัดการที่มีความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ (Agut, Grau and Perio, 2003: 281-295) เป็นต้น

❖ การใช้แบบสำรวจ (Surveys)

การวัดขีดความสามารถ หรือ สมรรถนะ โดยการใช้แบบสำรวจมักทำโดยการจัดตั้งคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญร่วมกับบุคคลอื่นในองค์กร หรือคณะทำงานที่องค์การจัดตั้งขึ้นให้ร่วมกันให้นำหน้ารายการขีดความสามารถ หรือ สมรรถนะตามความสำคัญที่ก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิผล และความถี่ในการใช้สมรรถนะนั้นๆ

การวิเคราะห์และให้นำหน้าคุณลักษณะต่างๆ ที่ได้จากแบบสำรวจทางสถิติ จะทำให้องค์การได้รายการทักษะต่างๆ ที่เรียงลำดับความสำคัญตามเกณฑ์ “ผลงานดีเลิศ” หรือ Superior Performance งานวิจัยของ Chung-Herrera, Enz and Lankau ,(2003: 17-25) จัดทำตัวแบบสมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการ โรงแรม โดยสอบถามข้อมูลจากผู้บริหารในมุมมองที่เกี่ยวกับสมรรถนะ ที่จำเป็นสำหรับผู้จัดการในอนาคต เพื่อนำไปสร้างเป็นรายการสมรรถนะ และส่งแบบสำรวจให้

ผู้จัดการทั่วโลกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็น ซึ่งสามารถใช้เป็นเกณฑ์สำคัญในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานกับองค์กร การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลหรือการออกแบบงานในอนาคตได้

❖ ระบบผู้เชี่ยวชาญ Competency Model Databased “Expert System

เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีฐานข้อมูล ซึ่งได้จากการศึกษาค้นคว้า หรือการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาขีดความสามารถของบุคคล โดยตอบคำถามของโปรแกรมสำเร็จรูปดังกล่าวเมื่อบุคคลได้ตอบคำถามทั้งหมดแล้ว ระบบจะนำคำตอบที่ได้รับไปเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลที่มีอยู่ในระบบเพื่อวิเคราะห์รูปแบบขีดความสามารถของบุคคลผู้นั้นออกมา

ระบบผู้เชี่ยวชาญสามารถวิเคราะห์ และให้คำอธิบายขีดความสามารถหรือสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผลงานปานกลางและดีโดยละเอียดและแม่นยำพอสมควร

❖ การวิเคราะห์งาน (Job Function/Task Analysis)

โดยทั่วไปมักเริ่มต้นจากให้พนักงานที่ได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทนของตำแหน่งงานหนึ่งๆ มาเป็นผู้บันทึกข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับงาน หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานนั้นๆ ในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งวิธีการวิเคราะห์งานสามารถรวบรวมข้อมูลได้หลายวิธี เช่น การกรอกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์โดยคณะกรรมการหรือบุคคลหนึ่งๆ การสังเกตโดยตรง เป็นต้น

❖ การสังเกตพฤติกรรม (Direct Observation)

เป็นวิธีสังเกตพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อบันทึกพฤติกรรมเหล่านั้นไว้ใช้ในการกำหนดขีดความสามารถ วิธีนี้มักใช้ร่วมกับวิธีการอื่นๆ เช่น การใช้แบบสำรวจ การวิเคราะห์งาน เป็นต้น

4) ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการสร้างขีดความสามารถ

นำข้อมูลจากทุกแหล่งที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และทักษะ เพื่อแยกพนักงานที่มีผลงานดีออกจากพนักงานผลงานปานกลาง เริ่มต้นโดยนำข้อมูลของพนักงานที่มีผลงานดีกับปานกลางมาเปรียบเทียบกันทีละรายการ จากนั้นหาข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น แรงจูงใจ ทักษะหรือขีดความสามารถอื่นๆ ซึ่งพนักงานที่มีผลงานดีมีแต่พนักงานผลงานปานกลางไม่มี หรือหาความแตกต่างจากการค้นหาแรงจูงใจ ความคิด หรือพฤติกรรมใดๆ ที่สอดคล้องกับคำจำกัดความในพจนานุกรมขีดความสามารถจะกำหนดไว้ใน Model และข้อมูลที่ไม่มีในพจนานุกรมจะถูกจัดบันทึกไว้

พจนานุกรมขีดความสามารถ จะรวบรวมขีดความสามารถที่ส่งผลต่อผลงานต่างๆ โดยจะนิยามขีดความสามารถแต่ละตัวและระบุเกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนขีดความสามารถนั้นๆ พร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบ

5) ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบความถูกต้องของตัวแบบชี้ความสามารถการตรวจสอบความถูกต้องของตัวแบบชี้ความสามารถมีวิธีต่างๆดังนี้

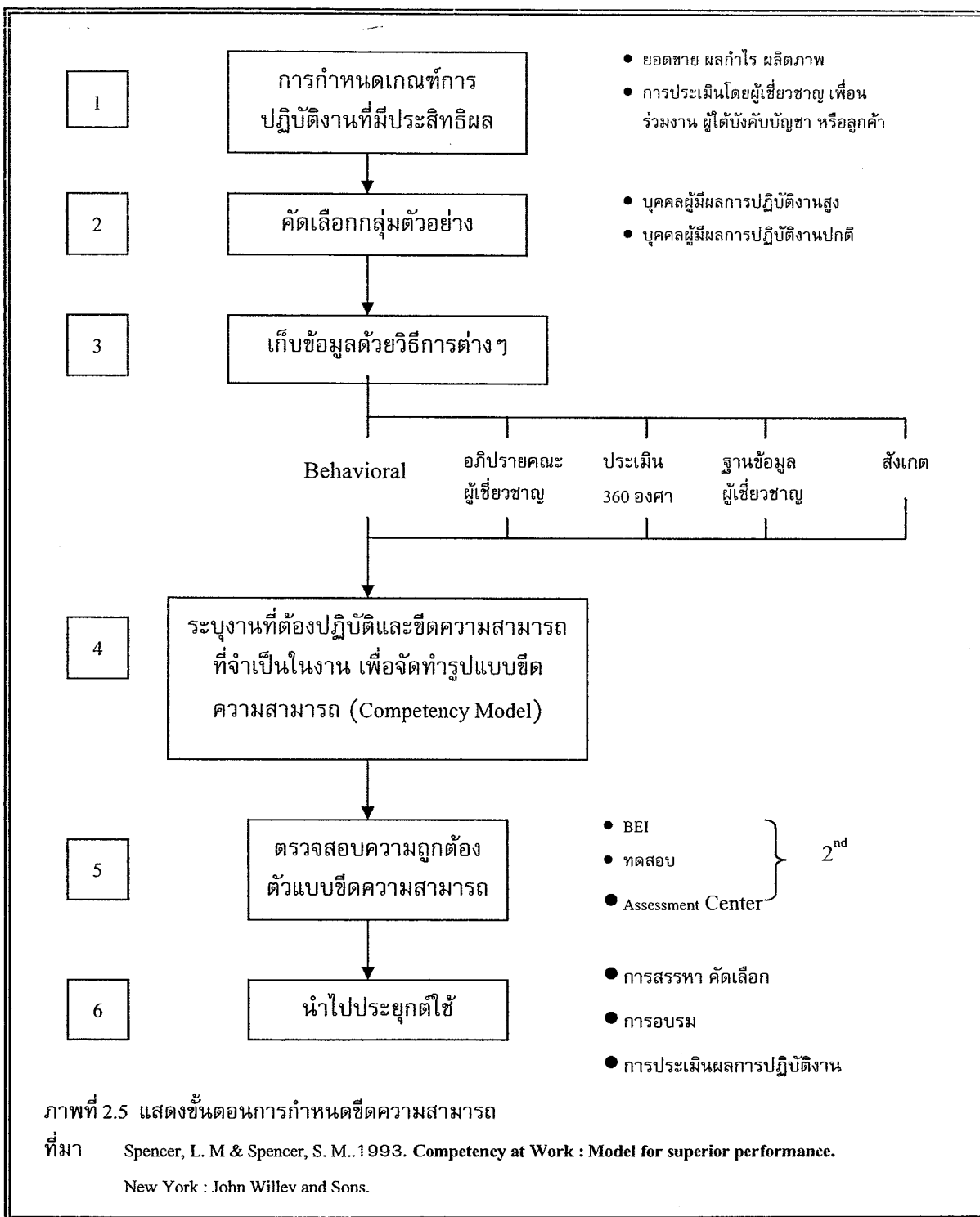
❖ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่มีผลงานดีหรือปานกลางกลุ่มใหม่ โดยให้คะแนนข้อมูลต่างๆที่ใช้เป็นเกณฑ์ของกลุ่มงานเหล่านี้ แล้วนำผลเปรียบเทียบกับตัวแบบชี้ความสามารถ เพื่อดูว่าสามารถอธิบายผลจากกลุ่มตัวอย่างใหม่ได้หรือไม่ เรียกวิธีการนี้ว่า Concurrent Cross-validation คือทดสอบตัวแบบชี้ความสามารถ โดยพิจารณาว่าสามารถทำนายผลงานของพนักงานกลุ่มใหม่ ณ เวลาปัจจุบันได้หรือไม่

❖ สร้างแบบทดสอบเพื่อวัดผลชี้ความสามารถที่ระบุในตัวแบบชี้ความสามารถ แล้วนำแบบทดสอบไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีผลงานดีกับพนักงานผลงานปานกลางกลุ่มใหม่ ผู้จัดการหรือผู้สังเกตที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสามารถช่วยให้น้ำหนัก หรือจัดลำดับสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างตามชี้ความสามารถ โดยใช้ Rating Form หรือ Q-Scores หากตัวแบบชี้ความสามารถ หรือ Rating Form มีความถูกต้อง พนักงานที่มีผลงานดีในกลุ่มตัวอย่างใหม่ต้องมีคะแนนสูงกว่า

❖ คัดเลือกพนักงาน (โดยใช้แบบทดสอบหรือข้อมูลจาก BEIs) หรือการฝึกอบรมให้มีตัวแบบชี้ความสามารถ แล้ววัดผลว่าพนักงานเหล่านี้มีผลงานดีขึ้นหรือไม่ เรียกวิธีนี้ว่า "Predictive Validity" เนื่องจากตัวแบบชี้ความสามารถ คือสิ่งที่คาดหวังว่าจะสามารถทำนายว่าพนักงานจะทำงานได้ดีเพียงใด

6) ขั้นตอนที่ 6 การนำตัวแบบชี้ความสามารถไปใช้งาน

องค์กรสามารถนำตัวแบบชี้ความสามารถไปใช้กับระบบบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร เมื่อได้ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ขั้นตอนการกำหนดชี้ความสามารถตามแบบ McClelland แสดงเป็นแผนภาพที่ 2.5



วิธีการกำหนดขีดความสามารถ หรือ สมรรถนะดังกล่าวข้างต้น หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้นำมากำหนดขีดความสามารถของข้าราชการพลเรือนโดยเก็บข้อมูลจากการศึกษาวิสัยทัศน์หน่วยงานภาครัฐ และข้อมูลอื่นๆอีก 3 ส่วน คือ 1) แบบสำรวจลักษณะงานที่เก็บจากข้าราชการพลเรือนทั่วประเทศ กว่า 60,000 ชุด แบบสำรวจงานซึ่งเป็นแบบ

สำรวจหน้าที่รับผิดชอบหลัก และผลสัมฤทธิ์ของหน้าที่รับผิดชอบหลักอื่นๆ ของสายงานและชั้นงานต่างๆ นอกจากนี้ ยังมีข้อมูล ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และสมรรถนะของสายงานนั้น 2) การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเก็บข้อมูลสมรรถนะจากข้าราชการระดับ 8 ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น และเป็นตัวแทนของกลุ่มงานต่างๆ จำนวน 16 กลุ่มงาน ซึ่งข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลพฤติกรรมในการทำงาน ทำให้เห็นลักษณะเด่นของกลุ่มงานแต่ละงาน 3) การใช้สมรรถนะขององค์การภาครัฐในต่างประเทศที่มีอยู่ในฐานข้อมูลของบริษัทที่ปรึกษา

จะเห็นได้ว่าสำนักงาน ก.พ. ใช้วิธีกำหนดสมรรถนะจากหลายแหล่งข้อมูลมาประกอบกัน และผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสามส่วน ได้จัดทำเป็นต้นแบบขีดความสามารถสำหรับราชการพลเรือนไทย ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ขีดความสามารถหลักของข้าราชการพลเรือนทุกคน 5 รายการ และ 2) ขีดความสามารถประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน คือขีดความสามารถที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น โดยกำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีขีดความสามารถประจำกลุ่มงาน กลุ่มงานละ 3 รายการ (ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 รายการ) ขีดความสามารถประจำกลุ่มงานมี 20 รายการด้วยกัน เช่น การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others) ฯลฯ

นอกจากการกำหนดขีดความสามารถจะอาศัยหลายวิธีผสมผสานกันดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีเทคนิคที่ใช้กำหนดขีดความสามารถอื่นๆ อีก เช่น เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) อาทิ ยาใจ สิงห์มณีฉาย (2547 : 6) ใช้เทคนิคเดลฟายจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ เป็นเครื่องมือกำหนดขีดความสามารถของนักวิเคราะห์ระบบและนักเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จากนั้นนำผลที่ได้จากการทำเดลฟายมาสร้างแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นประเมินว่าคุณลักษณะใดเป็นคุณลักษณะที่ดีและจำเป็นในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ ให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เป็นต้น

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จการปฏิบัติงานในภาคราชการ

2.2.2.1 ทศนะของนักวิชาการเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องซึ่งขีดความสามารถ พบว่าขีดความสามารถของบุคคลส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์การ เช่น Boyatzis, (1982) ที่แสดงความสัมพันธ์ขีดความสามารถบุคคลและปัจจัยอื่นๆ กับผลลัพธ์ขององค์การ โดยแสดงให้เห็นว่า ผลงานที่ดีเลิศขององค์การเกิดจากปัจจัยที่สำคัญสามประการ ได้แก่ บุคคล งาน และองค์การ โดยปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ทัศนคติ ปรัชญาในการทำงาน วิธีการทำงาน ความรู้ ความสามารถของแต่ละคน ต้องมี

ความสอดคล้องกับความต้องการในบทบาท ภารกิจ หน้าทีเฉพาะของงาน กับสิ่งแวดล้อมขององค์กรซึ่งประกอบด้วย บรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้าง ระบบ กลยุทธ์การสร้าง ความเจริญเติบโตขององค์กร ความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสามประการสามารถทำนายผลลัพธ์ขององค์กรได้ ในทำนองเดียวกันงานราชการถือเป็นงานเพื่อส่วนรวม สังคม ประเทศชาติ และเป็นการทำงานที่พร้อมด้วยจิตบริการ ซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติราชการเป็นสิ่งที่ข้าราชการทุกคนปรารถนา เพื่อเป็นการพิสูจน์ตนเองและความสุขในการดำรงชีวิต สิ่งสำคัญคือ ความภาคภูมิใจที่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น ความสำเร็จในการปฏิบัติงานราชการจึงขึ้นอยู่กับความรู้ ความเอาใจใส่ ความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการทุกคน ซึ่งผู้ที่ถือปฏิบัติตามจริยธรรมวิชาชีพ โดยเคร่งครัดเท่านั้น จึงจะสามารถเข้าใจและปฏิบัติได้

การศึกษานุคคลตัวอย่างได้แก่ ดร.สุเมธ ตันติเวชกุล พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของข้าราชการตามแนวคิดของบุคคลตัวอย่าง คือ 1) เป็นบุคคลที่มีคุณธรรม ประกอบด้วย มีจิตใจเอื้อเฟื้อ มีเมตตา กรุณา มีวินัย มีความรับผิดชอบ สุจริตเที่ยงธรรมเป็นพื้นฐาน 2) เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย มีความสามารถในสาขาที่ศึกษาทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้อย่างสร้างสรรค์ มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ มีความสมบูรณ์ทั้งสติปัญญา ร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม 3) เป็นผู้ที่มีคุณค่า ประกอบด้วย การอยู่ในสังคมอย่างมีประโยชน์ สามารถประพฤติตนให้เหมาะสมกับหน้าที่ สร้างคุณค่าแก่ตนเอง ครอบครัว องค์กรและสังคมส่วนรวม (วิบูลย์ลักษณ์ ปริชาวงศากุล, 2551: 70) สอดคล้องกับนิยามขีดความสามารถของนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวว่าขีดความสามารถเป็นคุณลักษณะที่เด่นชัดของบุคคลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมอันสามารถทำนายผลลัพธ์ที่ดีเลิศในการทำงาน ที่ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่นๆ

ทัศนะนักวิชาการบางท่านได้กล่าวเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติราชการไว้เช่น ความสำเร็จของวิชาชีพเภสัชกรรมในการสร้างคุณค่าให้เป็นที่เรียกหาของสังคม ย่อมเกิดจากความสำเร็จของเภสัชกรแต่ละท่านในการแสดงทักษะ ความรู้ ความสามารถให้เป็นที่ประจักษ์ชัด และความร่วมมือร่วมใจของเภสัชกรทั้งหมด และการเป็นข้าราชการที่ประสบความสำเร็จในสังคมยุคใหม่ ขึ้นอยู่กับการพัฒนาความรู้ความสามารถ การทุ่มเทอุทิศตนในการทำงาน การสร้างสรรค์ผลงาน ซึ่งจะกลายเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของข้าราชการ (ปรัชญา เวสารัชช, 2541 : 1-13) ดังนั้น ระบบราชการใหม่ที่เน้นองค์การสมรรถนะสูง ข้าราชการจึงต้องเป็นผู้มีทัศนคติ ค่านิยมในการทำงานที่สอดคล้องกับระบบราชการแนวใหม่ ที่เน้นความสามารถและผลงาน ความสุจริต โปร่งใส รับผิดชอบ กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง

2.2.2.2 บุคลิกภาพกับความสำเร็จในอาชีพ

บุคลิกภาพเป็นส่วนสำคัญของบุคคลที่ช่วยส่งเสริมหรือขัดขวางความสำเร็จในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียน การทำงาน การเข้าสังคม อย่างเช่น ผลการศึกษาคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ที่พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการเลือกรับบัณฑิตสาขาการบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด (นิภา วิริยะพิพัฒน์, 2550: 131-132) แม้ความรู้ความสามารถเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการทำงาน แต่ไม่ใช่ทั้งหมด การยอมรับของสังคมนั้นต้องมีส่วนประกอบที่สำคัญคือ บุคลิกภาพ ดังนั้น บุคลิกภาพจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลและเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ โดยบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จนั้นประกอบด้วยองค์ประกอบหรือคุณลักษณะส่วนบุคคลหลายประการ ที่ล้วนเป็นปัจจัยเอื้อหนุนต่อการประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในยุคแห่งการแข่งขันในปัจจุบันที่เชื่อว่าความรู้และความเฉลียวฉลาดของบุคคลนั้นมีความสำคัญน้อยกว่าความมุ่งมั่นตั้งใจเด็ดเดี่ยว แน่นอนและมั่นคง ในขณะที่ วรวรรณา จิตตานนท์, (2546) ให้ข้อเสนอแนะเบื้องต้นสำหรับ “คนทำงานรุ่นใหม่” ว่าให้ทำความเข้าใจเรื่องของ “กาลเทศะ” และ “มารยาททางสังคม” เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อการยอมรับทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่กำลังจะสมัครงานจะต้องปรับเปลี่ยนหรือเสริมสร้างบุคลิกภาพใหม่ให้เหมาะสม เพื่อความได้เปรียบและเสริมสร้างโอกาสในการทำงานและความสำเร็จต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของชูชัย สมितिไกร, (2547) เรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความสำเร็จในการทำงานของบุคคลที่มีอาชีพต่างกัน 7 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ เกษัชกร ครู พนักงานธนาคาร พนักงานโรงแรม ทันตแพทย์ พนักงานขาย และเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ และพบว่าความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ ด้านการเปิดเผยตัวเอง ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านการเปิดรับประสบการณ์ โดยเฉพาะความรับผิดชอบเป็นบุคลิกภาพด้านเดียวที่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคคลทุกอาชีพ ทุกระดับอายุการทำงานและทุกเพศ นอกจากนี้ ผลการศึกษา เอกชัย เหล่าอิสริยกุล, (2547: 2) ยังสนับสนุนว่า คุณลักษณะที่สำคัญของบัณฑิตสาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ตามความต้องการของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา คือการที่บัณฑิตต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ

อย่างไรก็ตามโลกเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ สังคมโลกก้าวสู่สังคมแห่งความรู้ (Knowledge-based Society) นภางค์ คงเศรษฐกุล, (2546) ก็ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพของบุคคลที่จะสามารถอยู่รอดและประสบความสำเร็จนั้นจะต้องเป็นบุคคลที่เรียนรู้ (Learning Person) มีทักษะในการศึกษา ค้นคว้า และสร้างความรู้ด้วยตนเอง พัฒนานตนเองอย่างต่อเนื่อง อันนำไปสู่ความเป็นบุคคลที่รอบรู้ (Personal Mastery) ที่มีระบบคิดที่แตกต่างไปจาก

แนวคิดเดิม สามารถตั้งข้อสงสัยกับสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ สร้างกรอบแนวคิดใหม่ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นนำไปสู่การเรียนรู้ที่สามารถขยายหรือเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้นต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศที่ศึกษาความแตกต่างคุณลักษณะซึ่งแยกผู้มีผลการปฏิบัติงานสูงออกมา โดยพบว่าบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานสูงจะมีแนวคิดและการปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงภายนอกแตกต่างจากคนปกติ โดยจะมีมุมมองกรอบแนวคิดที่กว้างกว่าบุคคลปกติทั่วไป

งานวิจัยและทัศนะที่หลากหลายของนักวิชาการ ส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่านอกจากความรู้ ทักษะ-ความสามารถแล้ว บุคลิกลักษณะส่วนบุคคลยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้น การวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานราชการ จึงต้องมุ่งเน้นที่ผลงานซึ่งพัฒนามาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ คุณลักษณะส่วนบุคคลประกอบกับจริยธรรมความเป็นข้าราชการด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดองค์การที่มีสมรรถนะสูง

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของเกสัชกร โดยมุ่งเน้นสาขางานคุ้มครองผู้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านยา สามารถนำเสนอตามหัวข้อที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.3.1 แนวคิดขีดความสามารถ (Competency Approach)

งานวิจัยหลายชิ้นที่ศึกษาขีดความสามารถของพนักงาน และการกำหนดขีดความสามารถดังกล่าวย่อมแตกต่างกันไปขึ้นกับวัตถุประสงค์ที่องค์การมุ่งเน้น หากองค์การต้องการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน จำเป็นที่ขีดความสามารถต้องแตกต่างจากองค์การอื่นๆ โดยอาจกำหนดขีดความสามารถจากพนักงานผู้มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น ทั้งนี้ เพื่อค้นหาคุณลักษณะสำคัญอันส่งผลต่อการปฏิบัติงานขององค์การที่เป็นเลิศ เช่น การออกแบบขีดความสามารถของพนักงานบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ด้วยวิธีสัมภาษณ์พนักงานผู้มีผลการปฏิบัติงานสูง เพื่อค้นหาคุณลักษณะสำคัญส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐาน (ปริญญ์ พิษณุวิจิตร, 2544: 68-69) การกำหนดขีดความสามารถของวิศวกรออกแบบ (design engineer) ด้วยวิธีสัมภาษณ์พนักงานผู้มีผลการปฏิบัติงานสูง โดยใช้เทคนิควิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญ เพื่อจำแนกขีดความสามารถที่จำเป็นของวิศวกรในอนาคต (Robinson, Sparrow and Birdi, 2005: 123-153) การสำรวจขีดความสามารถของผู้จัดการในกลุ่มธุรกิจสินค้าอุตสาหกรรมที่ประสบความสำเร็จ ด้วยวิธีกำหนดตัวแบบขีดความสามารถและตรวจสอบ โดยการอ้างอิงจากข้อมูลวิจัยเชิงปฏิบัติการ (McCredie and Shackleton, 2000: 106-114)

การกำหนดขีดความสามารถดังกล่าวข้างต้น แตกต่างจากองค์การที่กำหนดขีดความสามารถโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานตามตำแหน่งงานนั้นๆ เช่น การกำหนดขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ ด้วยวิธีวิเคราะห์ทบทวนมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมทั้งในและต่างประเทศการประเมินเนื้อหาหลักสูตรเภสัชศาสตร์ เพื่อกำหนดมาตรฐานขีดความสามารถของวิชาชีพเภสัชกรรมไทย (Pagamas, Nattiya and Petcharat, 2008: 121-126) การเปรียบเทียบสมรรถนะเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 โดยกำหนดขีดความสามารถที่ผสมผสานทั้งการมุ่งเน้นมาตรฐานของงานและคุณลักษณะสำคัญส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดผลงานเป็นเลิศ (พัชรา ถาวรระ , 2543: 36-37)

โดยสรุปกล่าวได้ว่า การนำเครื่องมือการบริหารขีดความสามารถมาใช้ ขึ้นกับวัตถุประสงค์ขององค์การเอง หากองค์การต้องการขีดความสามารถที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว การกำหนดขีดความสามารถพนักงานต้องมาจากพฤติกรรมของพนักงานผู้มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศ ซึ่งการพัฒนาพนักงานเช่นนี้จะ เป็นไปตามแนวทางที่องค์การต้องการจะเป็น เพราะองค์การอื่นๆ ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานควรใช้ทั้งสองรูปแบบเพื่อพัฒนาพนักงานให้รองรับขีดความสามารถในอนาคตซึ่งเกิดการเปลี่ยนแปลง ได้ตลอดเวลา

2.3.2 วิธีการกำหนดตัวแบบขีดความสามารถ (Competency Model)

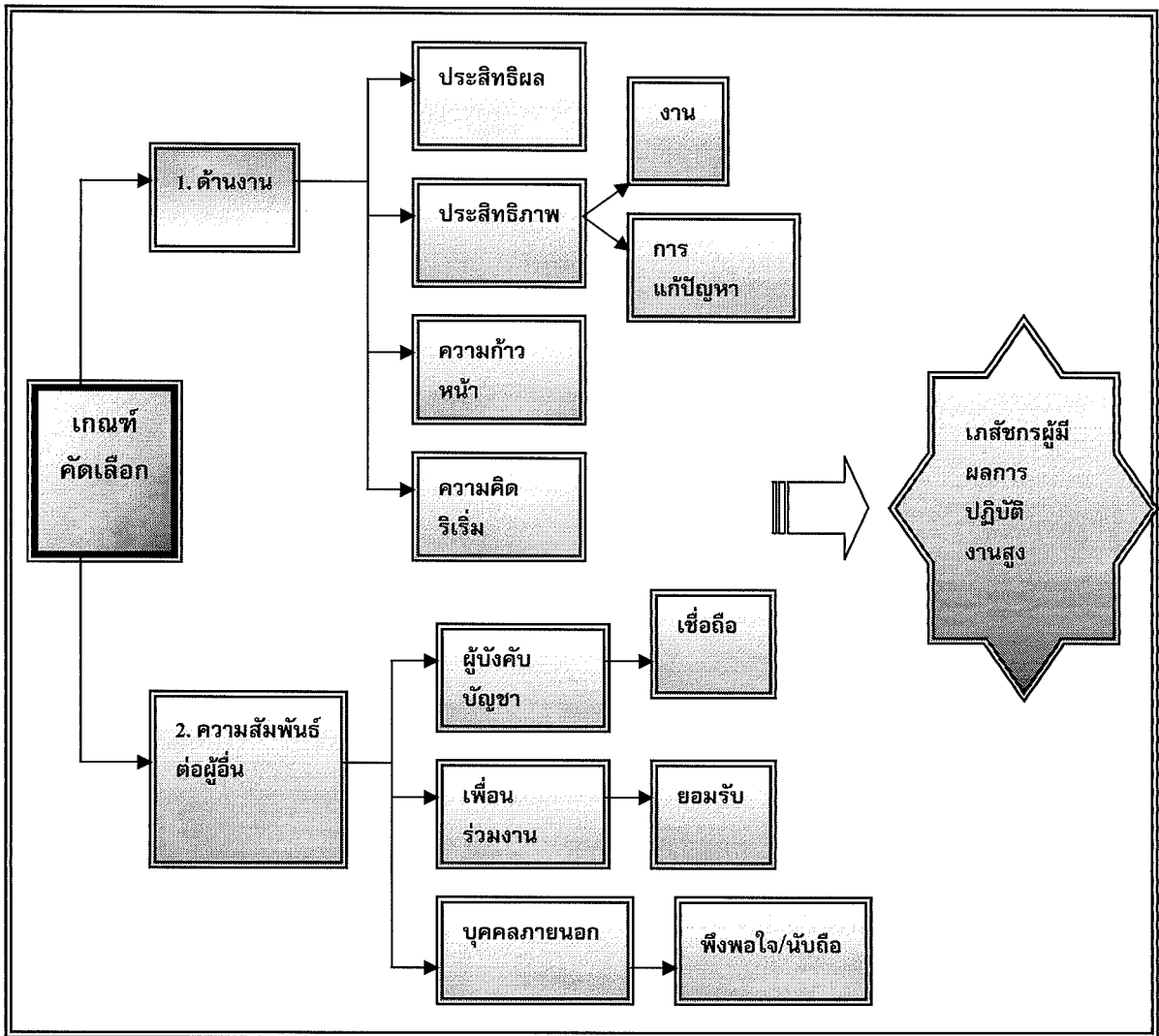
งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษาขีดความสามารถ พบว่าวิธีกำหนดขีดความสามารถมักใช้รูปแบบที่เริ่มจากการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วมกับงานต่างๆ ในองค์การ เพื่อออกแบบรายการขีดความสามารถสำหรับสำรวจหรือค้นหาขีดความสามารถที่พึงประสงค์ เช่น การวิเคราะห์กิจกรรมบทบาทพยาบาล บทบาทสถานการณ์ ความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง การประเมินความต้องการผู้ใช้บริการ เพื่อกำหนดขีดความสามารถของพยาบาลวิชาชีพในการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช (ศิริพร จิรวัดณ์กุล, 2540 : 1) การวิเคราะห์วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลักขององค์กรและนำมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อกำหนดขีดความสามารถของตำแหน่งช่างเทคนิค บริษัทเอ็น เอส อิลีกทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (ณานิสรา แซ่โจ้ว, 2547: 1) การใช้ผู้เชี่ยวชาญในงานเภสัชกรรมชุมชนและผู้ปฏิบัติงานในร้านขายยาคุณภาพ เพื่อกำหนดขีดความสามารถด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะสำหรับเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในร้านขายยา (สุวิทย์ ชาญพิทยาธุรงค์ ,2547: 3) หรือในต่างประเทศที่ศึกษาขีดความสามารถเกี่ยวกับภาวะผู้นำของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดเป็นขีดความสามารถ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 23 คน ประเมินความสอดคล้อง (Ortmeier, 1996: 1) การลงความเห็นผู้เชี่ยวชาญในการกำหนดตัวแบบขีด

ความสามารถ ซึ่งยังพบว่าตัวแบบขีดความสามารถจะไม่มีคุณภาพ หากผู้ให้ความคิดเห็นเป็นผู้ไม่มีประสบการณ์ ในขณะที่เดียวกันตัวแบบขีดความสามารถจะมีคุณภาพสูงขึ้น หากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ให้ความคิดเห็นเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม การใช้ผู้เชี่ยวชาญลงความเห็นจัดทำตัวแบบขีดความสามารถเพียงอย่างเดียว อาจทำให้เกิดความไม่น่าเชื่อถือได้ ดังนั้น ควรใช้วิธีอื่นร่วมด้วย เช่น การวิเคราะห์งาน (Lievens, Sanchez and Corte, 2004: 881-904)

นอกจากการกำหนดขีดความสามารถด้วยวิธีการดังกล่าวข้างต้นยังมีวิธีอื่นๆ ได้แก่ การกำหนดขีดความสามารถด้วยเทคนิคเดลฟาย เช่น การเลือกผู้เชี่ยวชาญ 20 ราย ให้แสดงความคิดเห็นโดยการตอบแบบสอบถามหลายส่วน จำนวน 3 รอบ ซึ่งคำตอบสุดท้ายที่ได้จะถูกประมวลออกมาเป็นขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของอาจารย์ประจำสาขาด้านการแพทย์ (Nanthachai, 2002: 3) การจัดทำตัวแบบขีดความสามารถที่จำเป็นของผู้จัดการโรงแรม เพื่อเป็นแนวทางสำหรับพนักงานที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้จัดการโรงแรมในอนาคต โดยสอบถามข้อมูลจากผู้บริหารในมุมมองที่เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถที่จำเป็นสำหรับผู้จัดการในอนาคต และศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสร้างเป็นตัวแบบขีดความสามารถ ส่งให้ผู้จัดการทั่วโลกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับขีดความสามารถที่จำเป็น จากนั้นนำมาปรับปรุงแล้วจัดทำเป็นต้นแบบขีดความสามารถ (Chung-Herrera, Enz and Lankau, 2003: 7-25) เป็นต้น

จากที่ผู้ศึกษาได้ประมวลแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถได้ยึดแนวคิดการจัดองค์ประกอบขีดความสามารถของ David C. McClelland (McClelland, 1973 quoted in Spencer and Spencer, 1993: 11) ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ส่วน ได้แก่ 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) ทศนคติ ค่านิยม 4) บุคลิกประจำตัวบุคคล 5) แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน สำหรับงานวิจัยนี้ขอจัดกลุ่มในข้อ 3), 4) และ 5) เข้าไว้ด้วยกันโดยใช้คำรวมว่า คุณลักษณะอื่นๆ (others characteristics) โดยองค์ประกอบทั้ง 5 รวมกันเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลและก่อให้เกิดขีดความสามารถ และแบ่งรูปแบบขีดความสามารถตามแนวทางของณรงค์วิทย์ แสนทอง, (2547: 9-11) ที่แบ่งขีดความสามารถออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) ขีดความสามารถหลัก (Core competency) 2) ขีดความสามารถในงาน (Job Competency) และ 3) ขีดความสามารถบุคคล (Personal Competency) มาเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม โดยลดทอนจาก 3 รูปแบบเป็น 2 รูปแบบ คือ ขีดความสามารถในงานและขีดความสามารถบุคคล ซึ่งเป็นบุคลิกลักษณะที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดดเด่นกว่าคนทั่วไป เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ต้องการทราบขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของเภสัชกรในสาขางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับขีดความสามารถหลักซึ่งเป็นความต้องการขององค์การอันเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์การ

สำหรับขั้นตอนการกำหนดขีดความสามารถ ผู้ศึกษาได้นำแนวทางของ Spencer and Spencer, (1993: 94-96) ได้แก่ การกำหนดเกณฑ์ตัดสินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลมาใช้คัดเลือกเก๊สักรสำหรับเป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการทราบขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของเก๊สักรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา ผู้มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแสดงดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกเก๊สักรผู้มีผลการปฏิบัติงานสูง

ที่มา ดัดแปลงจากแบบวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเก๊สักร (พัชรา ถาวรละ. 2543. การเปรียบเทียบสมรรถนะของเก๊สักรที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522)

บทที่ 3

กรอบแนวคิดและวิธีการศึกษา

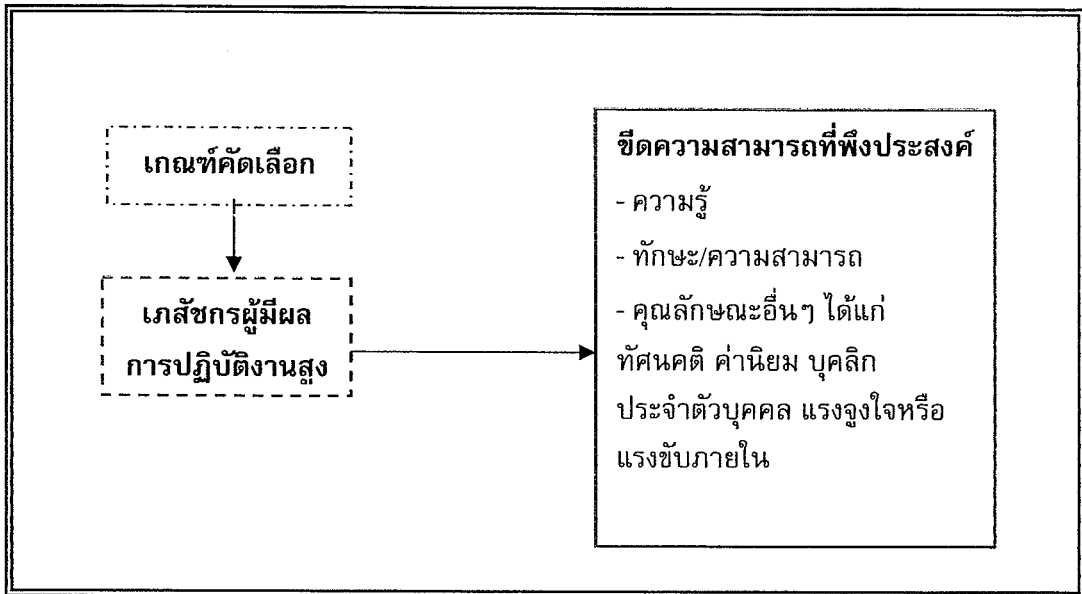
การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจาก เกษตรกรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ผู้ซึ่งมีผลการปฏิบัติงานสูง แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ โดยรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานประกอบด้วยเนื้อหาที่สำคัญ 6 ส่วน ได้แก่

- 3.1 รูปแบบการศึกษา
- 3.2 วิธีการศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งประกอบด้วย การให้กลุ่มตัวอย่างประเมินความคิดเห็นต่อขีดความสามารถที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงาน คุ้มครองผู้บริโภคด้านยา และจัดลำดับความสำคัญขีดความสามารถในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา 10 อันดับ

กรอบแนวคิดการศึกษา



3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (Population) คือ เกษตรกรที่ปฏิบัติงานสาขาคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านยาในกองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำนวน 87 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) คือ เกษตรกรผู้ปฏิบัติงานในกองควบคุมยา ที่ถูกเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive) ตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกจากเกษตรกรที่มีผล การปฏิบัติงานสูง จำนวน 17 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) เกษตรกรระดับปฏิบัติการ (ซี 3-5) จำนวน 4 ราย
- 2) เกษตรกรระดับชำนาญการ (ซี 6-7) จำนวน 9 ราย
- 3) เกษตรกรระดับชำนาญการพิเศษ (ซี 8) จำนวน 4 ราย

เกณฑ์ที่ใช้สำหรับพิจารณาคัดเลือกเกษตรกรผู้มีการปฏิบัติงานหรือประสบความสำเร็จสูง ตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้มีผลการปฏิบัติงานสูง

เกณฑ์	ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
ด้านที่ 1 ประสิทธิภาพการทำงาน	คือ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือแผนที่กำหนดไว้
ด้านที่ 2 ประสิทธิภาพการทำงาน	คือ การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไป
ด้านที่ 3 ประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหา	คือ ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงาน
ด้านที่ 4 ความก้าวหน้าในการทำงาน	คือ มีความก้าวหน้าในการทำงานเมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ปฏิบัติงานในกองเดียวกันและเริ่มต้นทำงานพร้อมกัน เช่น ได้รับโอกาสพัฒนาตนเอง ได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ เป็นต้น
ด้านที่ 5 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	คือ มีการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน
ด้านที่ 6 ความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา	คือ ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากหัวหน้างานเหนือขึ้นไป 1 ระดับ
ด้านที่ 7 การรับรู้เชิงบวกจากผู้ร่วมงาน	คือ เพื่อนร่วมงานให้ความยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน
ด้านที่ 8 การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลภายนอก	คือ ได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลภายนอกทั้งในและต่างประเทศ เช่น ผู้ประกอบการด้านยา หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน มหาวิทยาลัย เป็นต้น

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถที่จำเป็นสำหรับเกษตรกรซึ่งปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และบทบาทหน้าที่ตามกฎหมายมาสร้างเป็นแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.3.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัย และเอกสารข้อมูลทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบตามกฎหมาย (พระราชบัญญัติยา พ.ศ.2510) เป็นต้น

3.3.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากการทบทวนเอกสาร เพื่อนำมาประกอบการจัดทำรายการขีดความสามารถ โดยมีองค์ประกอบขีดความสามารถ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ/ความสามารถ และด้านคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ ทักษะคิด บุคลิกประจำตัวบุคคล แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน พร้อมกับการอธิบายรายละเอียดของขีดความสามารถในแต่ละหัวข้อ

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับขีดความสามารถ 3 ด้านที่จำเป็นของเภสัชกรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ/ความสามารถ ด้านคุณลักษณะอื่นๆ และจัดลำดับความสำคัญขีดความสามารถ 10 อันดับแรก ที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับขีดความสามารถอื่นๆที่จำเป็นต้องมี (เพิ่มเติม) ซึ่งลักษณะข้อคำถามเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

มาตรวัดของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ใช้มาตรวัดแบบลิเคอร์ท (Likert-type scale) โดยให้ค่าของคำตอบเป็น 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ตามลำดับ ดังมีความหมายของคำตอบในแต่ละประเด็น ตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงความหมายคำตอบขีดความสามารถที่จำเป็นของเภสัชกรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา

คำตอบ	ความหมาย	ขีดความสามารถที่จำเป็นต้องมี
น้อยที่สุด	หมายถึง	ขีดความสามารถข้อนี้ไม่มีความจำเป็น และไม่ได้ช่วยในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด
น้อย	หมายถึง	ขีดความสามารถข้อนี้ มีความจำเป็นน้อย
ปานกลาง	หมายถึง	ขีดความสามารถข้อนี้ มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
มาก	หมายถึง	ขีดความสามารถข้อนี้ มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานมาก
มากที่สุด	หมายถึง	ขีดความสามารถข้อนี้ มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด

การตรวจให้คะแนนคำตอบ

เกณฑ์การให้คะแนนคำตอบรายการขีดความสามารถที่จำเป็นต้องมีตามตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ

คำตอบ	น้อยที่สุด	คะแนนที่ได้	1 คะแนน
	น้อย		2 คะแนน
	ปานกลาง		3 คะแนน
	มาก		4 คะแนน
	มากที่สุด		5 คะแนน

การแปลความหมายคะแนน

1) การแปลความหมายของคะแนนจะแปลความหมายของขีดความสามารถเป็นรายข้อดังปรากฏตามตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แสดงการแปลความหมายคะแนนเกี่ยวกับขีดความสามารถเป็นรายข้อ

ความหมาย	ขีดความสามารถที่จำเป็นรายข้อ
น้อยที่สุด	1.00 - 1.80
น้อย	1.81 - 2.60
ปานกลาง	2.61 - 3.40
มาก	3.41 - 4.20
มากที่สุด	4.21 - 5.00

2) การแปลค่านำหนักคะแนนเป็นร้อยละ (%) ตามลำดับความสำคัญขีดความสามารถ 10 อันดับแรก ดังปรากฏตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าน้ำหนักคะแนนเป็นร้อยละ (%) ตามลำดับความสำคัญขีดความสามารถ

ผลการจัดอันดับ	ร้อยละ (%)
อันดับ 1	100
อันดับ 2	90
อันดับ 3	80
อันดับ 4	70
อันดับ 5	60
อันดับ 6	50
อันดับ 7	40
อันดับ 8	30
อันดับ 9	20
อันดับ 10	10

3.3.3 การประเมินคุณภาพของเครื่องมือ โดย

3.3.3.1 การตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้เกิดความถูกต้องและสมบูรณ์ของเนื้อหาที่จะศึกษา จากนั้นจะนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดสอบก่อนนำไปใช้ (Pre-test) กับเกษตรกรในกองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำนวน 8 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละส่วน แต่ละข้อสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามกับผู้ศึกษา ต้องการ มีความยากหรือง่าย และมีความเหมาะสมหรือไม่

3.3.3.2 นำแบบสอบถามไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นตามสัมประสิทธิ์แอลฟา (Reliability Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.85 ซึ่งสามารถนำไปใช้งานได้

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary research) โดยรวบรวมจากหนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

3.4.2 ศึกษาข้อมูลภาคสนาม (Field Research) เก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือเกษตรกรผู้มีผลการปฏิบัติงานสูง จำนวน 17 ราย กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิจัย SPSS ประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์สถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้เน้นวิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณเป็นหลักโดยใช้สถิติพรรณนา

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา โดยนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง แนวทางการศึกษาขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของเภสัชกรสาขา
คุ้มครองผู้บริโภคด้านยาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย
ใช้แบบสอบถามจำนวน 17 ชุด โดยผลการวิจัยสามารถนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

4.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อขีด
ความสามารถที่จำเป็นของเภสัชกร โดยแบ่งขีดความสามารถออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

4.2.1 ด้านความรู้

4.2.2 ด้านทักษะ/ความสามารถ

4.2.3 ด้านคุณลักษณะอื่นๆ

4.3 ข้อมูลแสดงลำดับความสำคัญของขีดความสามารถ 10 อันดับแรก

4.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้าราชการตำแหน่งเภสัชกรกองควบคุมยา
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 17 คน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ
ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา สามารถ
อธิบายข้อมูลพื้นฐาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านยา

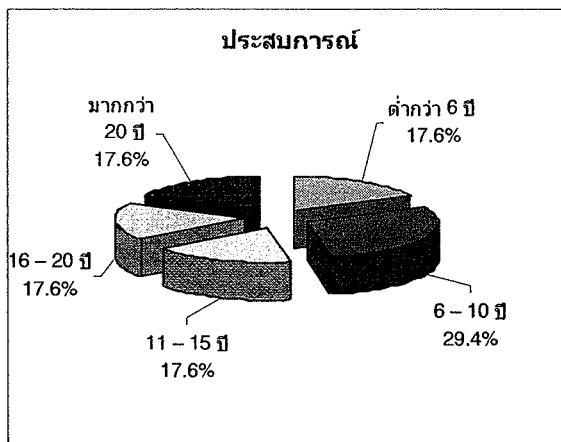
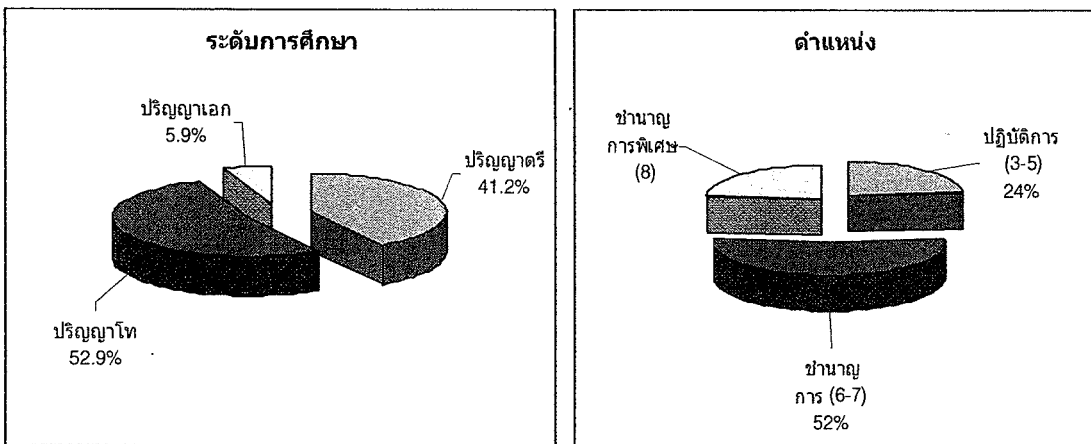
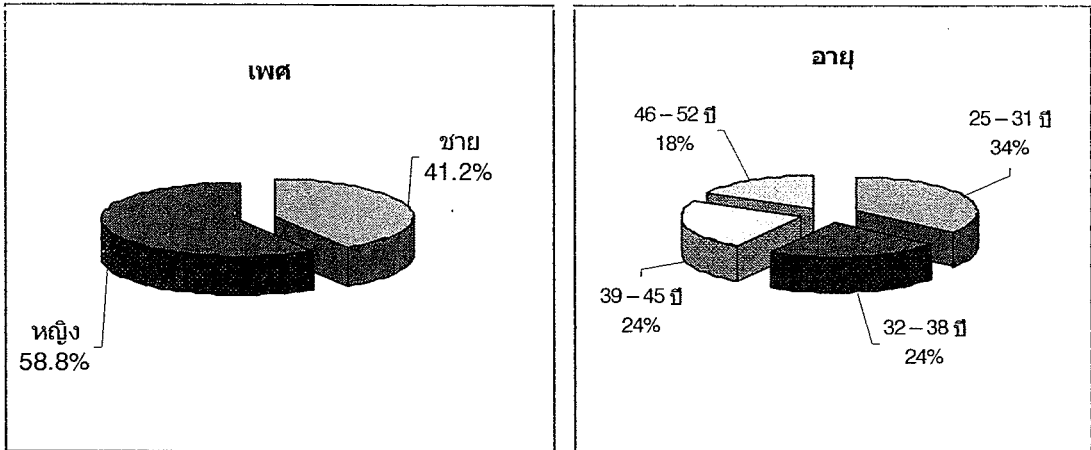
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	41.2
หญิง	10	58.8
รวม	17	100.0
อายุ		
25 – 31 ปี	6	35.3
32 – 38 ปี	4	23.5
39 – 45 ปี	4	23.5
46 – 52 ปี	3	17.7
รวม	17	100.0
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	7	41.2
ปริญญาโท	9	52.9
ปริญญาเอก	1	5.9
รวม	17	100.0
ระดับตำแหน่ง		
ปฏิบัติการ (3-5)	4	23.5
ชำนาญการ (6-7)	9	52.9
ชำนาญการพิเศษ (8)	4	23.5
รวม	17	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์		
ต่ำกว่า 6 ปี	3	17.6
6 – 10 ปี	5	29.6
11 – 15 ปี	3	17.6
16 – 20 ปี	3	17.6
มากกว่า 20 ปี	3	17.6
รวม	17	100.0

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งตอบแบบสอบถามได้ว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.8 และ 41.2 ตามลำดับ อายุโดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 25-31 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาอยู่ในช่วง 32-38 ปี และ 39-45 คิดเป็นร้อยละ 23.5 เท่ากัน ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 52.9 เป็นเภสัชกรชำนาญการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาเป็นเภสัชกรปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 41.2 และมีประสบการณ์ทำงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาส่วนมากอยู่ในช่วง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4

จากตารางที่ 4.1 สามารถแสดงแผนภูมิได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 4.1 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

4.2 ข้อมูลแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อ ชีตความสามารถที่จำเป็นของเภสัชกร

การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับชีตความสามารถที่จำเป็นของเภสัชกร จัดแบ่งชีตความสามารถออกเป็น 3 ด้านได้แก่

- 4.2.1) ด้านความรู้ มีชีตความสามารถ 10 ชีต
- 4.2.2) ด้านทักษะ/ความสามารถ มีชีตความสามารถ 13 ชีต
- 4.2.3) ด้านคุณลักษณะอื่นๆ มีชีตความสามารถ 11 ชีต

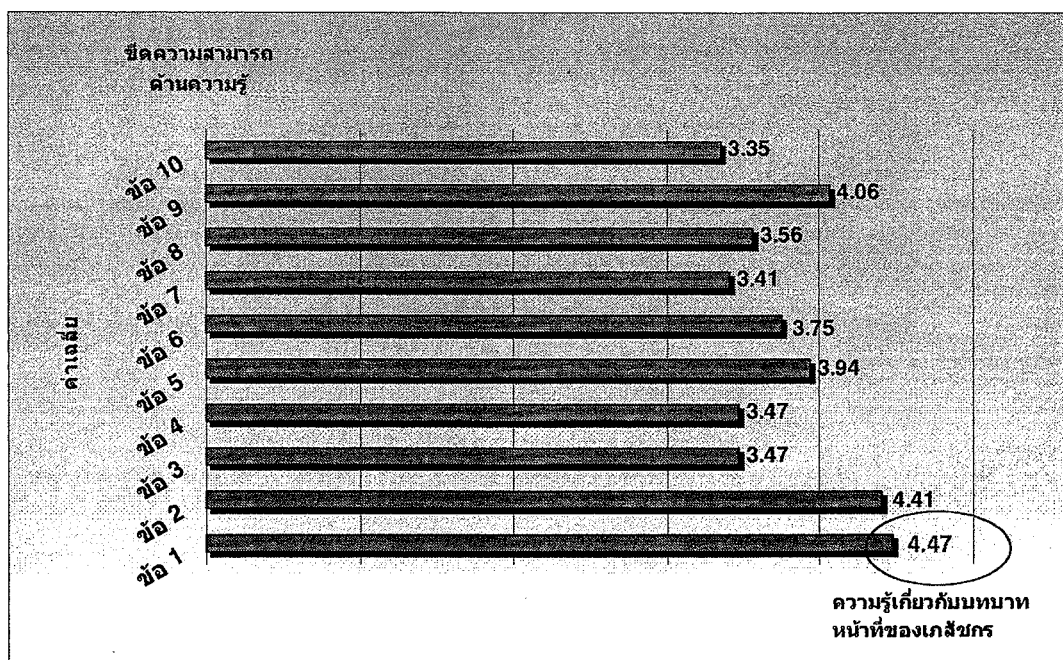
การนำเสนอจะแยกเป็นชีตความสามารถตามรายด้านและรายข้อ ดังตารางและแผนภูมิตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อชีตความสามารถที่จำเป็นในด้านความรู้

ชีตความสามารถ	ระดับความจำเป็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
หมวดความรู้						3.79	มาก
1. ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเภสัชกร	9 (52.9)	7 (41.2)	1 (5.9)	-	-	4.47	มากที่สุด
2. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา	7 (41.2)	10 (58.8)	-	-	-	4.41	มากที่สุด
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆ ภายใต้การบังคับใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	3 (17.6)	2 (11.8)	12 (70.6)	-	-	3.47	มาก
4. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆ ที่นอกเหนือการบังคับใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	1 (5.9)	8 (47.1)	6 (35.3)	2 (11.8)	-	3.47	มาก
5. ความรู้ด้านยาตามมาตรฐานวิชาชีพ	4 (23.5)	8 (47.1)	5 (29.4)	-	-	3.94	มาก
6. ความรู้ด้านระบบการประกันคุณภาพยา	3 (17.6)	8 (47.1)	3 (17.6)	2 (11.8)	-	3.75	มาก

ขีดความสามารถ	ระดับความจำเป็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
7. ความรู้เกี่ยวกับการเก็บตัวอย่าง	1 (6.7)	7 (41.2)	7 (41.2)	2 (11.8)	-	3.41	มาก
8. ความรู้ด้านเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา	1 (5.9)	7 (41.2)	8 (47.1)	-	-	3.56	มาก
9. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา	6 (35.3)	7 (41.2)	3 (17.6)	1 (5.9)	-	4.06	มาก
10. ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐศาสตร์ด้านยา	2 (11.8)	5 (29.4)	8 (47.1)	1 (5.9)	1 (5.9)	3.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อขีดความสามารถที่จำเป็นด้านความรู้

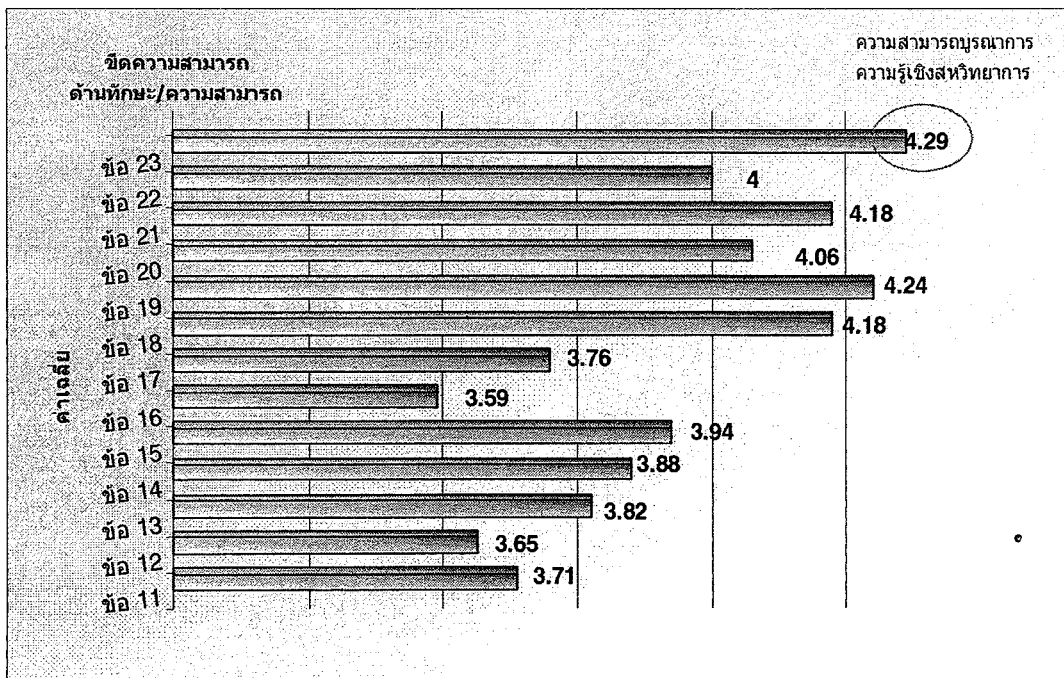
จากตารางที่ 4.2 และแผนภูมิที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในด้านความรู้ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น่าขีดความสามารถในด้านความรู้ทั้ง 10 ข้อ มีความจำเป็นต้องมีอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.79 ทั้งนี้ ความรู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเภสัชกร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.47 (ระดับมากที่สุด) รองลงมา ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.41 (ระดับมากที่สุด) ในขณะที่ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐศาสตร์ด้านยา เป็นความรู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความจำเป็นในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา น้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.35 (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในด้านทักษะ/ความสามารถ

ขีดความสามารถ	ระดับความจำเป็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
หมวดทักษะ/ความสามารถ						3.95	มาก
11. ความสามารถด้านการวินิจฉัยประเภทผลิตภัณฑ์	3 (17.6)	7 (41.2)	6 (35.3)	1 (5.9)	-	3.71	มาก
12. ทักษะการจัดการข้อร้องเรียน	2 (11.8)	8 (47.1)	6 (35.3)	1 (5.9)	-	3.65	มาก
13. ทักษะการให้ความรู้/การศึกษาด้านยา	5 (33.3)	5 (33.3)	4 (26.7)	1 (5.9)	-	3.82	มาก
14. ทักษะการพัฒนาศักยภาพและคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา	3 (17.6)	10 (58.8)	3 (17.6)	1 (5.9)	-	3.88	มาก
15. ทักษะการสื่อสารทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร	5 (29.4)	7 (41.2)	4 (23.5)	1 (5.9)	-	3.94	มาก
16. ทักษะการจัดการสารสนเทศด้านยา	2 (11.8)	7 (41.2)	7 (41.2)	1 (5.9)	-	3.59	มาก
17. ทักษะการให้คำแนะนำและคำปรึกษา	2 (11.8)	10 (58.8)	4 (23.5)	1 (5.9)	-	3.76	มาก

ขีดความสามารถ	ระดับความจำเป็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
18. ความสามารถวางแผนพัฒนาระบบการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ยา	7 (41.2)	7 (41.2)	2 (11.8)	1 (5.9)	-	4.18	มาก
19. ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	5 (29.4)	11 (64.7)	1 (5.9)	-	-	4.24	มากที่สุด
20. ทักษะการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ	6 (35.3)	7 (41.2)	3 (17.6)	1 (5.9)	-	4.06	มาก
21. ความสามารถในการประเมินด้านวิชาการ	9 (52.9)	3 (17.6)	4 (23.5)	1 (5.9)	-	4.18	มาก
22. ความสามารถทำงานในสภาวะกดดัน	5 (29.4)	7 (41.2)	5 (29.4)	-	-	4.00	มาก
23. ความสามารถบูรณาการความรู้เชิงสหวิทยาการ	8 (47.1)	6 (35.3)	3 (17.6)	-	-	4.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 สามารถแสดงแผนภูมิได้ ดังนี้



แผนภูมิที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในด้านทักษะ/ความสามารถ

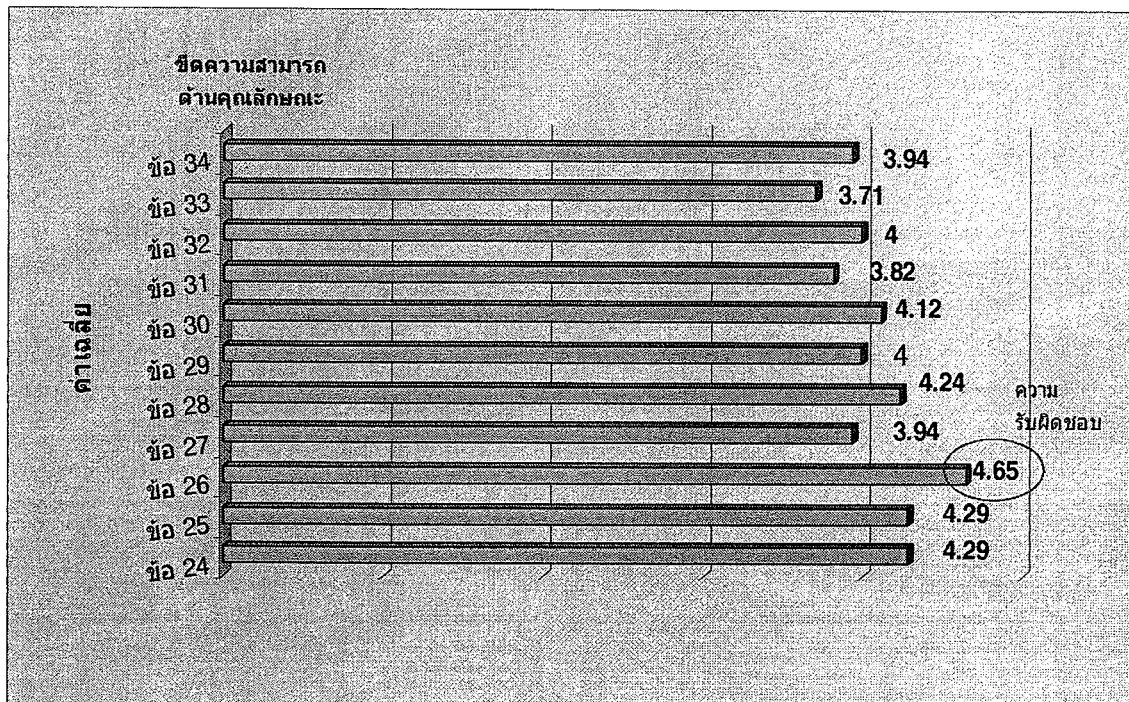
จากตารางที่ 4.3 และแผนภูมิที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในด้านทักษะ/ความสามารถ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ว่าขีดความสามารถในด้านทักษะ/ความสามารถทั้ง 13 ข้อ มีความจำเป็นต้องมีอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.95 ทั้งนี้ ทักษะ/ความสามารถที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีค่าจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถบูรณาการความรู้เชิงสหวิทยาการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.29 (ระดับมากที่สุด) รองลงมา ได้แก่ ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.24 (ระดับมากที่สุด) ในขณะที่ทักษะการจัดการสารสนเทศด้านยาเป็นทักษะ/ความสามารถที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่าจำเป็นน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.59 (ระดับมาก)

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในด้านคุณลักษณะอื่นๆ

ขีดความสามารถ	ระดับความจำเป็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
หมวดคุณลักษณะอื่นๆ						4.09	มาก
24. ทักษะคิดทางบวกต่องาน	8 (47.1)	7 (41.2)	1 (5.9)	1 (5.9)	-	4.29	มากที่สุด
25. ความละเอียดรอบคอบ	5 (29.4)	12 (70.6)	-	-	-	4.29	มากที่สุด
26. ความรับผิดชอบ	11 (64.7)	6 (35.3)	-	-	-	4.65	มากที่สุด
27. ภาวะผู้นำ	4 (23.5)	8 (47.1)	5 (29.4)	-	-	3.94	มาก
28. ใฝ่รู้/พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	7 (41.2)	7 (41.2)	3 (17.6)	-	-	4.24	มากที่สุด
29. มนุษยสัมพันธ์	5 (29.4)	9 (52.9)	1 (5.9)	2 (11.8)	-	4.00	มาก
30. ความมั่นคงทางอารมณ์	5 (29.4)	10 (58.8)	1 (5.9)	1 (5.9)	-	4.12	มาก

ขีดความสามารถ	ระดับความจำเป็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
31. ความเชื่อมั่นในตนเอง	1 (5.9)	13 (76.5)	2 (11.8)	1 (5.9)	-	3.82	มาก
32. ความคิดก้าวหน้าหรือคิดเชิงรุก	3 (17.6)	11 (64.7)	3 (17.6)	-	-	4.00	มาก
33. ความเสมอภาค	2 (11.8)	8 (47.1)	7 (41.2)	-	-	3.71	มาก
34. ความสามารถในการปรับตัว	3 (17.6)	10 (58.8)	4 (23.5)	-	-	3.94	มาก

จากตารางที่ 4.4 สามารถแสดงแผนภูมิได้ ดังนี้



แผนภูมิที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในด้านคุณลักษณะอื่นๆ

จากตารางที่ 4.4 และแผนภูมิที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในด้านคุณลักษณะอื่นๆ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าขีดความสามารถในด้านคุณลักษณะอื่นๆ ทั้ง 11 ข้อ มีความจำเป็นต้องมีอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.09 ทั้งนี้ คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ ความรับผิดชอบ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.65 (ระดับมากที่สุด) รองลงมา ได้แก่ ทักษะคติทางบวกต่องาน และความละเอียดรอบคอบ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.29 เท่ากัน (ระดับมากที่สุด) ในขณะที่คุณลักษณะความเสมอภาค ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความจำเป็นน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.71 (ระดับปานกลาง)

4.3 ข้อมูลแสดงลำดับความสำคัญของขีดความสามารถ 10 อันดับแรก

จากผลการจัดลำดับความสำคัญขีดความสามารถ 10 อันดับแรกในจำนวนขีดความสามารถ 34 ข้อ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.5 และตารางที่ 4.6

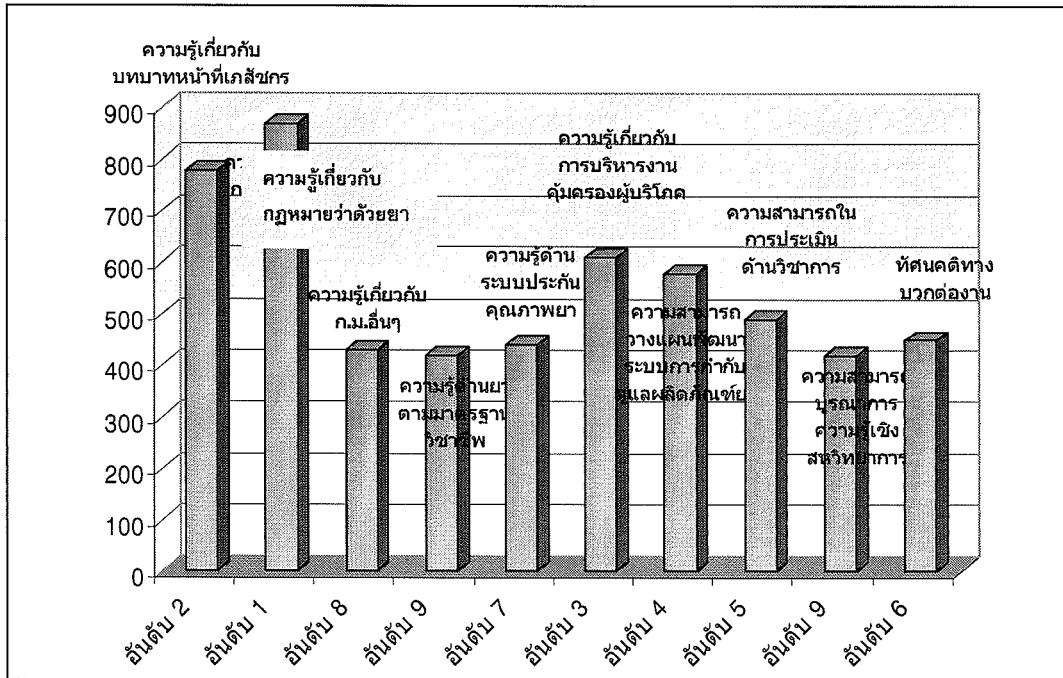
ตารางที่ 4.5 แสดงผลลำดับความสำคัญขีดความสามารถของกลุ่มตัวอย่าง

ขีดความสามารถ	ผลการจัดอันดับ 1-10																
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	คนที่ 10	คนที่ 11	คนที่ 12	คนที่ 13	คนที่ 14	คนที่ 15	คนที่ 16	คนที่ 17
1. ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่เภสัชกร		2	7		2	10	2	3				2		7	2	3	2
2. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา	5	1	1		1	9		2				1		8	1	4	1
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆ ภายใต้การบังคับใช้สำนักงานฯ		3	2		3			9				6			6	5	
4. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆ ที่นอกเหนือการบังคับใช้สำนักงานฯ			3					10				4			8	6	
5. ความรู้ด้านยาตามมาตรฐานวิชาชีพ			4					1				9		4	3		3
6. ความรู้ด้านระบบประกันคุณภาพยา		4	5					4				3		6	4	7	
7. ความรู้เกี่ยวกับการเก็บตัวอย่าง			10					8				8			9		
8. ความรู้ด้านเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา			8		9			6		8		7			7		
9. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา	6		6		7		1	7		7	4	5			5	8	4
10. ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐศาสตร์ด้านยา			9					5				10			10		
11. ความสามารถด้านการวิจัยประเภทผลิตภัณฑ์				9		8			3				2				
12. ทักษะการจัดการข้อร้องเรียน	10				10		7		9								
13. ทักษะการให้ความรู้/การศึกษาด้านยา				6					8				4				
14. ทักษะการพัฒนาศักยภาพและคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา				5	8						9		5				7
15. ทักษะการสื่อสารทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร	1			3			9		6	10	10					10	
16. ทักษะการจัดการสารสนเทศด้านยา							10						6				
17. ทักษะการให้คำแนะนำและคำปรึกษา				4					7				10				

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ขีดความสามารถ	คะแนน																	คะแนนรวม	อันดับ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	คนที่ 10	คนที่ 11	คนที่ 12	คนที่ 13	คนที่ 14	คนที่ 15	คนที่ 16	คนที่ 17		
13. ทักษะการให้ความรู้/การศึกษา ด้านยา				50					30				70					150	
14. ทักษะการพัฒนาศักยภาพและ คุ้มครองผู้บริโภคด้านยา				60	30						20		60				40	210	
15. ทักษะการสื่อสารทั้งด้วยวาจาและ ลายลักษณ์อักษร	100			80			20		50	10	10					10		280	
16. ทักษะการจัดการสารสนเทศด้านยา							10						50					60	
17. ทักษะการให้คำแนะนำและ คำปรึกษา				70					40				10					120	
18. ความสามารถวางแผนพัฒนา ระบบการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ยา				90	50		80		60	90	30		100			20	60	580	4
19. ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	70	60		100		90			10				30					360	
20. ทักษะการสร้างเครือข่ายความ ร่วมมือ	30	40			70				70	50	40						50	350	
21. ความสามารถในการประเมินด้าน วิชาการ		50		40					100	100	100		80	20				490	5
22. ความสามารถทำงานในสภาวะ กดดัน				10		100	30						20					160	

จากตารางที่ 4.6 สามารถแสดงแผนภูมิได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 4.5 แสดงลำดับความสำคัญของขีดความสามารถ 10 อันดับแรก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าขีดความสามารถที่จำเป็นต้องมีมากที่สุดในการปฏิบัติงาน 10 อันดับแรก ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

- | | | |
|----------|---|-------------|
| อันดับ 1 | ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา | (870 คะแนน) |
| อันดับ 2 | ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่เภสัชกร | (790 คะแนน) |
| อันดับ 3 | ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา | (610 คะแนน) |
| อันดับ 4 | ความสามารถวางแผนพัฒนาระบบการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ยา | (580 คะแนน) |
| อันดับ 5 | ความสามารถในการประเมินด้านวิชาการ | (490 คะแนน) |
| อันดับ 6 | ทัศนคติทางบวกต่องาน | (450 คะแนน) |
| อันดับ 7 | ความรู้ด้านระบบประกันคุณภาพยา | (440 คะแนน) |
| อันดับ 8 | ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆภายใต้การบังคับใช้ของสำนักงานฯ | (430 คะแนน) |
| อันดับ 9 | มี 2 ข้อ คือ | |
| | (1) ความรู้ด้านยาตามมาตรฐานวิชาชีพ | (420 คะแนน) |
| | (2) ความสามารถบูรณาการความรู้เชิงสหวิทยาการ | (420 คะแนน) |

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาเกษตรกรผู้ปลูกทุเรียนด้วยหลักสมรรถนะ (Competency) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของเกษตรกรสาขาผู้ปลูกทุเรียนด้านยาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของเกษตรกรสาขาผู้ปลูกทุเรียนด้านยาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดต่างๆที่เกี่ยวข้องโดยนำแนวคิดของ David C. McClelland, (1973 quoted in Spencer and Spencer, 1993: 11) เป็นพื้นฐานในการให้ความหมายที่แสดงถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบขีดความสามารถที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีเลิศของงาน โดยแบ่งองค์ประกอบขีดความสามารถในการสำรวจข้อมูลออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ/ความสามารถ และด้านคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม บุคลิกประจำตัว บุคคล แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน

การศึกษานี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำแหน่งเกษตรกร กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive) ตามหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกเกษตรกรผู้มีผลการปฏิบัติงานสูง (พัชรา ถาวรระ, 2543: 149) เป็นกรณีศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 17 คน ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Pack for the Social Science) Version 11.5 สถิติที่ใช้ในการคำนวณ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย สำหรับบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและอธิบายข้อมูลของตัวแปร

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาเกษตรกรผู้ปลูกทุเรียนด้วยหลักสมรรถนะ (Competency) ผู้ศึกษาขอเสนอตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

5.1.1 ซีดความสามารถที่พึงประสงค์ของเภสัชกรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา

5.1.1.1 ซีดความสามารถด้านความรู้ จำนวน 10 ข้อ คือ ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเภสัชกร ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆภายใต้การบังคับใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆที่นอกเหนือจากการบังคับใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ความรู้ด้านยาตามมาตรฐานวิชาชีพ ความรู้ด้านระบบการประกันคุณภาพยา ความรู้เกี่ยวกับการเก็บตัวอย่าง ความรู้ด้านเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา ความรู้เกี่ยวกับการบริหารคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐศาสตร์ด้านยา โดยความรู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าจำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเภสัชกร รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา ส่วนความรู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าจำเป็นต้องมีน้อยที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐศาสตร์ด้านยา

5.1.1.2 ซีดความสามารถด้านทักษะ/ความสามารถ จำนวน 13 ข้อ คือ ความสามารถด้านการวินิจฉัยประเภทผลิตภัณฑ์ ทักษะการจัดการข้อร้องเรียน ทักษะการให้ความรู้/การศึกษาด้านยา ทักษะการพัฒนาศักยภาพและคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา ทักษะการสื่อสารทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร ทักษะการจัดการสารสนเทศด้านยา ทักษะการให้คำแนะนำและปรึกษา ความสามารถวางแผนพัฒนาระบบการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ยา ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ความสามารถในการประเมินด้านวิชาการ ความสามารถในการทำงานในสภาวะกดดัน ความสามารถบูรณาการความรู้เชิงสหวิทยาการ โดยทักษะ/ความสามารถที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าจำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ความสามารถบูรณาการความรู้เชิงสหวิทยาการ รองลงมา คือ ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความสามารถในการวางแผนพัฒนาระบบการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ยา และความสามารถในการประเมินด้านวิชาการ ส่วนทักษะ/ความสามารถที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความจำเป็นต้องมีน้อยที่สุด คือ ทักษะการจัดการสารสนเทศด้านยา

5.1.1.3 ซีดความสามารถด้านคุณลักษณะอื่นๆ จำนวน 11 ข้อ คือ ทศนคติทางบวกต่องาน ความละเอียดรอบคอบ ความรับผิดชอบ ภาวะผู้นำ ใฝ่รู้/พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มนุษยสัมพันธ์ ความมั่นคงทางอารมณ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความคิดก้าวหน้าหรือคิดในเชิงรุก ความเสมอภาค ความสามารถในการปรับตัว โดยคุณลักษณะอื่นๆที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าจำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ทศนคติทางบวกต่องาน ความละเอียดรอบคอบ และคุณลักษณะอื่นๆที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความจำเป็นต้องมีน้อยที่สุด คือ ความเสมอภาค

แต่เมื่อดูจากค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมแล้ว ชัดความสามารถด้านคุณลักษณะอื่นๆ > ด้านทักษะ/
ความสามารถ > ด้านความรู้

5.1.2 ลำดับความสำคัญขีดความสามารถ 10 อันดับแรก

ผลการลำดับความสำคัญของขีดความสามารถ 10 อันดับแรก จากทั้งหมด 34 ข้อ โดย
รายละเอียดของการจัดลำดับความสำคัญมีดังนี้

อันดับ 1 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา

อันดับ 2 ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่เภสัชกร

อันดับ 3 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา

อันดับ 4 ความสามารถวางแผนพัฒนาระบบการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ยา

อันดับ 5 ความสามารถในการประเมินด้านวิชาการ

อันดับ 6 ทักษะการทางบวกต่องาน

อันดับ 7 ความรู้ด้านระบบประกันคุณภาพยา

อันดับ 8 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆภายใต้การบังคับใช้ของสำนักงานฯ

อันดับ 9 มี 2 ข้อ คือ

(1) ความรู้ด้านยาตามมาตรฐานวิชาชีพ

(2) ความสามารถบูรณาการความรู้เชิงสหวิทยาการ

จากผลการจัดลำดับความสำคัญขีดความสามารถ 10 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนใหญ่เห็นความสำคัญขีดความสามารถด้านความรู้เป็นอันดับต้นๆ แต่ประเด็นที่น่าสนใจ คือ ผล
สำรวจจากข้อ 5.1.1 ซึ่งได้จากค่าเฉลี่ยโดยรวมของขีดความสามารถที่พึงประสงค์ พบว่า ชัด
ความสามารถด้านคุณลักษณะอื่นๆ > ด้านทักษะ/ความสามารถ > ด้านความรู้ ซึ่งแย้งกับผลสำรวจจาก
ข้อ 5.1.2 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผลสำรวจจากข้อ 5.1.1 เป็นการสำรวจขีดความสามารถโดยจำแนกเป็น
กลุ่มหรือรายด้าน (ความรู้/ทักษะ ความสามารถ/คุณลักษณะอื่นๆ) ในขณะที่ผลสำรวจจากข้อ 5.1.2 เป็น
การสำรวจขีดความสามารถแยกเป็นรายข้อ โดยใช้วิธีการให้กลุ่มตัวอย่างจัดลำดับความสำคัญขีด
ความสามารถ 10 อันดับแรก จากทั้งหมด 34 ข้อ โดยไม่มีการกำหนดเงื่อนไขของการจัดลำดับ
ความสำคัญ ทำให้กลุ่มตัวอย่างอาจมีเหตุผลในการลำดับความสำคัญที่แตกต่างกันไป

นอกจากนี้ ผลสำรวจจากข้อ 5.1.2 พบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ชัดความสามารถเชิงเทคนิคบาง
รายการ เช่น ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่เภสัชกร ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา ความรู้ด้านยาตาม
มาตรฐานวิชาชีพ และความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา เทียบเคียงได้กับขีด
ความสามารถหลัก คือ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เนื่องจากพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการ
เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในงานอาชีพได้นั้น บุคคลต้องเป็นผู้มีความรู้ เข้าใจบทบาทหน้าที่ตามวิชาชีพ

เกสัชกรรมและเข้าใจสาระสำคัญของพระราชบัญญัติยา เพื่อให้เกสัชกรสามารถปฏิบัติงานได้ตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง ในขณะที่ขีดความสามารถเชิงเทคนิค ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆภายใต้การบังคับใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เทียบเคียงได้กับขีดความสามารถหลัก คือ ความรอบรู้ในงานคุ้มครองผู้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ เนื่องจากพฤติกรรมที่แสดงออกถึงผู้มีความรอบรู้ในงานคุ้มครองผู้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพได้นั้น บุคคลต้องมีความรู้ เข้าใจระบบงานในภาพรวมขององค์การ ซึ่งไม่เพียงแต่เฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านยาเท่านั้น แต่ต้องมีความรู้ และเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพอื่นๆที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เช่น ผลิตภัณฑ์ด้านอาหาร ผลิตภัณฑ์ด้านเครื่องสำอาง ฯลฯ

นอกจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลแล้ว ผลการศึกษายังพบว่า ทักษะ/ความสามารถจะเป็นคุณลักษณะสำคัญส่วนบุคคล ที่ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีเลิศในการปฏิบัติงาน ซึ่งเทียบเคียงได้กับขีดความสามารถหลัก คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ เนื่องจากพฤติกรรมแสดงออกซึ่งการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน บุคคลต้องปฏิบัติงานด้วยความรักและเข้าใจในงาน มุ่งมั่นพยายามชนะอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นอย่างไม่ท้อถอย เพื่อมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานที่จะเกิดขึ้น สอดคล้องกันกับงานวิจัยของ Pagamas, (2008: 121-126) ที่พบว่าความรู้ ทักษะ/ความสามารถอาจไม่ได้สร้างความแตกต่างให้เกสัชกรแต่ละคน แต่สิ่งสำคัญที่ทำให้เกสัชกรมีความแตกต่างกัน ได้แก่ ทักษะ/ความสามารถในการประกอบอาชีพ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำประเด็นจากการวิเคราะห์และสรุปผลมาอภิปราย ดังต่อไปนี้

5.2.1 ขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของเกสัชกรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา

5.2.1.1 ขีดความสามารถด้านความรู้

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นค่อนข้างสูงต่อระดับความจำเป็นด้านความรู้ เป็นข้อมูลสนับสนุนว่าความรู้ทุกข้อเป็นขีดความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา แต่ประเด็นที่น่าสนใจ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเกสัชกร ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา ความรู้ด้านการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา และมีข้อสังเกตว่าความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา เป็นความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานผู้ประกอบการวิชาชีพเภสัชกรรม (พระราชบัญญัติวิชาชีพเภสัชกรรม, 2537) ที่กำหนดให้เกสัชกรทุกคนต้องมีความรู้เรื่องเหล่านี้ นอกจากนี้ ยังเห็นว่าความรู้ทั้ง 3 ด้านข้างต้นจำเป็นในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยามากกว่าความรู้ด้านอื่นๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐศาสตร์ด้านยา ความรู้เกี่ยวกับการเก็บตัวอย่าง ความรู้ด้านเภสัชวิทยาทางระบาดวิทยา เนื่องจากความรู้ดังกล่าวไม่ใช่ความรู้ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

คุ้มครองผู้บริโภคด้านยาโดยตรง แต่เป็นความรู้ที่มีส่วนช่วยให้เกิดความเข้าใจในงาน เกิดมุมมองที่หลากหลายและสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นในภาพรวม ซึ่งจะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ร่วมกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.1.2 ชีตความสามารถด้านทักษะ/ความสามารถ

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นค่อนข้างสูงต่อระดับความจำเป็นชิตความสามารถด้านทักษะ/ความสามารถ เป็นข้อมูลสนับสนุนว่าทักษะ/ความสามารถทุกข้อเป็นชิตความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา แต่ประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความสามารถบูรณาการความรู้เชิงสหวิทยาการ เนื่องจากว่าการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา จำเป็นต้องม้องค์ความรู้ในสาขาวิชาอื่นในการปฏิบัติงานร่วมด้วย สอดคล้องกับข้อบังคับสภาเภสัชกรรม ว่าด้วยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพเภสัชกรรม พ.ศ.2538 หมวดที่ 1 ข้อ 4 ว่าด้วยผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม พึงสร้างทัศนคติและความเข้าใจต่อเพื่อนมนุษย์ และสังคม นำความรู้ด้านสังคมศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ในการประกอบวิชาชีพ เช่น การนำความรู้ด้านพฤติกรรมกรการบริโภคมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้เภสัชกรเข้าใจรูปแบบวิถีการดำเนินชีวิต ตลอดจนวัฒนธรรมการบริโภคของประชาชน ซึ่งจะสนับสนุนหน้าที่เภสัชกรในการส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภคให้มีศักยภาพในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

นอกจากนี้ ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความสามารถวางแผนพัฒนาระบบการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ยา ความสามารถในการประเมินด้านวิชาการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามี ความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา ซึ่งทักษะ/ความสามารถดังกล่าวเป็นทักษะที่ไม่มีการเรียนการสอนในหลักสูตรระดับปริญญาตรี แต่เป็นทักษะ/ความสามารถที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริง เช่น เมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่ในการติดตามตรวจสอบให้ผู้ประกอบการร้านยาปฏิบัติอย่างถูกต้อง ไม่เบี่ยงเบนจากที่ได้รับอนุญาตไว้ แต่เมื่อพบการกระทำความผิดที่เกิดขึ้น โดยไม่ได้คาดคิด จะต้องสามารถตัดสินใจดำเนินการต่อปัญหานั้นได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามยังเห็นว่าทักษะ/ความสามารถที่กล่าวมาข้างต้น เป็นทักษะ/ความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยามากกว่าทักษะ/ความสามารถอื่นๆ เช่น ทักษะการจัดการสารสนเทศด้านยา ซึ่งทักษะดังกล่าวไม่ได้เป็นทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านกฎหมายโดยตรง แต่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.2.1.3 ชีตความสามารถด้านคุณลักษณะอื่นๆ

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นค่อนข้างสูงต่อระดับความจำเป็นชีตความสามารถด้านคุณลักษณะอื่นๆ เป็นข้อมูลสนับสนุนว่าคุณลักษณะอื่นๆทุกข้อจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา แต่ประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณลักษณะความรับผิดชอบ ที่เห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชูชัย สมิทธิไกร, (2546: 25-48) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความสำเร็จในการทำงานของบุคคลที่มีอาชีพต่างกัน 7 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ เกษัชกร ครู พนักงานธนาคาร พนักงานโรงแรม ทันตแพทย์ พนักงานขาย และเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ โดยพบว่าความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ ด้านการเปิดเผยตัวเอง ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านการเปิดรับประสบการณ์ และคุณลักษณะความรับผิดชอบเป็นบุคลิกภาพด้านเดียวที่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคคลทุกอาชีพ ทุกระดับอายุการทำงานและทุกเพศ

5.2.2 ลำดับความสำคัญของชีตความสามารถ 10 อันดับแรก

จากผลการจัดอันดับชีตความสามารถ 10 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญกับชีตความสามารถด้านความรู้เป็นอันดับต้นๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายตามพระราชบัญญัติยา ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่เภสัชกร ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา ซึ่งมีข้อสังเกตว่าชีตความสามารถทั้ง 3 อันดับข้างต้น จัดเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทความรับผิดชอบโดยตรง นั่นคือ การที่สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยา มีภารกิจ **ปกป้องและคุ้มครองสุขภาพประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ** โดยผลิตภัณฑ์สุขภาพเหล่านั้นต้องมีคุณภาพและปลอดภัย โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร กฎหมายว่าด้วยยา กฎหมายว่าด้วยเครื่องสำอาง กฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ กฎหมายว่าด้วยเครื่องมือแพทย์ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการใช้สารระเหย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เภสัชกรที่ปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา จึงจำเป็นต้องมีองค์ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจถึงขั้นตอนปฏิบัติงานการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยยา ซึ่งจะสามารถนำความรู้ ความเข้าใจไปปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่เภสัชกรในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย

5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบขีดความสามารถ (Competency) ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ตลอดจนการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของเภสัชกร สรุปได้ดังต่อไปนี้

1) สำหรับการนำขีดความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาซึ่งพบจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปกำหนดหัวข้อพัฒนาหรือฝึกอบรมเภสัชกรนั้น ควรพิจารณาว่าขีดความสามารถใดที่จำเป็นต้องมีมากและให้ค่าน้ำหนักสำหรับการพัฒนาในอันดับต้น นอกจากนี้ ควรใช้แบบวัดขีดความสามารถนั้นๆ เพื่อประเมินระดับขีดความสามารถของเภสัชกรอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการพัฒนา

2) ผลการวิจัยที่พบว่าขีดความสามารถด้านความรู้ ทักษะ/ความสามารถที่สำคัญและจำเป็นต้องมีมากในอันดับต้นๆ เป็นขีดความสามารถที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย เช่น ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่เภสัชกร ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา ซึ่งถือเป็นบทบาทความรับผิดชอบหลักของเภสัชกรกองควบคุมยา ดังนั้น การวางแผนพัฒนาขีดความสามารถด้านความรู้ ทักษะ/ความสามารถของเภสัชกรกองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ควรเน้นให้มีการฝึกจากการปฏิบัติงานจริง (on the job training) โดยอาจมอบหมายให้เภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงในการปฏิบัติงานทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง (coach/mentor)

3) ผลการวิจัยที่พบคุณลักษณะอื่นๆ ซึ่งถือเป็นบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลและอาจมีความยากในการใช้การฝึกอบรมมาพัฒนา ดังนั้น การพัฒนาคุณลักษณะสำคัญที่เภสัชกรที่มีผลการปฏิบัติงานสูงให้ความสำคัญและเห็นว่ามีควมจำเป็นในการปฏิบัติงาน อาจต้องใช้วิธีการอื่นๆ ในการพัฒนา เช่น การมอบหมายงาน (job Assignment) การกำหนดตัวชี้วัดผลงานหลัก (key performance indicator) การประเมินแบบ 360 องศา การติดตามผู้ปฏิบัติงานดีในการปฏิบัติงาน (shadowing) นอกจากนี้ องค์กรควรให้ความสำคัญและส่งเสริมยกย่องเภสัชกรที่มีคุณลักษณะดังกล่าว เช่น การให้คำยกย่อง การประกาศเกียรติคุณ การพิจารณาเป็นความดี ความชอบ โดยกำหนดขีดความสามารถด้านคุณลักษณะอื่นๆ เช่น ทักษะคิด ค่านิยม บุคลิกประจำตัวบุคคล แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน เป็นหนึ่งในหลักเกณฑ์สำหรับนำไปประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

5.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดด้านการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.4.1 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีความสนใจเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเกษตรกรผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้อำนวยการกอง เท่านั้น ซึ่งในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ถูกต้องและมีความแม่นยำ ควรใช้วิธีการประเมิน 360 องศา เช่น ผู้บังคับบัญชาในระดับกลุ่มผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ประกอบการ หรือใช้วิธีการอื่นๆประกอบการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เช่น วิธีการสังเกตพฤติกรรม จึงจะทำให้ทราบทัศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเกษตรกรผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงอย่างรอบด้าน

5.4.2 แม้ว่าขีดความสามารถจะเป็นพฤติกรรมการแสดงออกที่เกิดจากการบูรณาการด้านความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะสำคัญส่วนบุคคล มาใช้ได้ดีที่สุดในบทบาทนั้นๆจนเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดก็ตาม แต่เนื่องจากขีดความสามารถด้านคุณลักษณะอื่นๆ จัดเป็นบุคลิกลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล จึงอาจไม่เหมาะสำหรับนำมาจัดเข้าในกลุ่มขีดความสามารถเชิงเทคนิค

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

5.5.1) ควรศึกษาขีดความสามารถของเกษตรกรซึ่งมีผลการปฏิบัติงานดีหรือปานกลางกลุ่มใหม่ เพื่อเปรียบเทียบกับตัวแบบขีดความสามารถของกลุ่มเกษตรกรผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงในครั้งนี้ สำหรับตรวจสอบว่าตัวแบบขีดความสามารถสามารถใช้อธิบายผลจากกลุ่มตัวอย่างใหม่ได้หรือไม่

5.5.2) วิธีการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลเพียงวิธีเดียว ในการศึกษาครั้งต่อไปควรวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งคาดว่าจะทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

5.5.3) ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างจากหลายองค์การที่มีลักษณะบทบาทความรับผิดชอบที่คล้ายกับเกษตรกรในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา อาทิเช่น เกษตรกรในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดซึ่งปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคเช่นเดียวกัน

บรรณานุกรม

- กรแก้ว จันทภาษา, รัศมรว ใจสะอาด และนุศราพร เกษสมบูรณ์. 2550. การเคลื่อนย้ายและกระจายกำลังคนของเภสัชกรในประเทศไทย : จากอดีตถึงปัจจุบัน. รายงานวิจัยเสนอต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข และสำนักวิจัยและพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ.
- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค. 2547. การจัดทำแผนพัฒนาขีดความสามารถเชิงสมรรถนะของบุคลากรเชิงยุทธศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 1. รายงานการศึกษาระบบสมรรถนะเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา.
- จริยา รวีสุวรรณค์ และ อัจฉรา โฉมเฉลา. 2547. การสำรวจการใช้เครื่องมือการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ในองค์กรที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรประภา อัครบวร. 2549. สร้างคน สร้างผลงาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เต๋า.
- ชูชัย สมितिไกร. 2544. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชัย สมितिไกร. 2546. ลักษณะบุคลิกภาพและความสำเร็จในการทำงานของบุคคล. มนุษยศาสตร์สาร. 4(1) : 25-48.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2547. **มารู้จัก Competency กันเถอะ**. กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซนเตอร์.
- นภดล ทองนพเนื่อ. 2545. การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระบบยาของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- นภาพค์ คงเศรษฐกุล. 2546. การสร้างสรรค์ความรู้ : ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนสังคมการเรียนรู้. วารสารทางวิชาการราชภัฏกรุงเทพฯ. 10 (17) : 200-208.
- นิภา วิริยะพิพัฒน์. 2550. คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ตามความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 27(3) :131-156.

- ณานิสา แซ่โจ้ว. 2547. การวิเคราะห์ขีดความสามารถหลักในงาน กรณีศึกษา : ตำแหน่งช่างเทคนิค บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ จำกัด. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยโครงการบัณฑิตศึกษาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประธาน พฤกษ์สว่างวงศ์, ปัทมพร อารยะศาสตร์, วีรพล ฐานะสถิรกุล, สุชมาลย์ สุขเกษม และ อุดมศักดิ์ ศรีสุทิวา. 2545. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำพระราชบัญญัติฯ ไปปฏิบัติ ศึกษาเฉพาะกรณี : การขอขึ้นทะเบียนตำรับยาแผนปัจจุบันที่มีใช้ยาใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. รายงานวิจัยการสัมมนาเชิงปฏิบัติการว่าด้วยการจัดการภาครัฐและเอกชน หลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. 2541. ชำราชการไทยในยุคไอเอ็มเอฟ. วารสารข้าราชการ. 43(2): 1-13.
- ปริญญา พิชญวิจิตร. 2544. การออกแบบรายการขีดความสามารถในงานของบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล. 2549. การค้นหาและวิเคราะห์เจาะลึก Competency ภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซนเตอร์.
- พระราชบัญญัติวิชาชีพเภสัชกรรม. 2537. ค้นวันที่ 22 มกราคม 2552 จาก <http://www.pharmacycouncil.org/html/law.html>.
- พัชรา ถาวร. 2543. การเปรียบเทียบสมรรถนะของเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยาใจ สิงห์มณีฉาย. 2547. การวิเคราะห์องค์ประกอบของความรู้ ความสามารถ และบุคลิกภาพของนักวิเคราะห์ระบบและนักเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรวรรณา จิลลานนท์. 2546 . บุคลิกภาพกับความสำเร็จ. ค้นวันที่ 22 มกราคม 2552 จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Self/Physical/Personality_31.php.
- วรสุดา ยุงทอง. 2543. การคุ้มครองความปลอดภัยด้านยา : การพัฒนาเชิงระบบและกฎหมาย. เอกสารวิชาการ กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา.

- วิบูลย์ลักษณ์ ปรีชาวงศากุล. 2551. **การศึกษาบุคคลตัวอย่างเพื่อพัฒนาคุณลักษณะของข้าราชการยุคใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี.
- ศิริพร จิรวัดน์กุล. 2540. สมรรถนะที่จำเป็นของพยาบาลวิชาชีพในการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช. **วารสารวิจัยทางการแพทย์**. 1(1): 53-70.
- สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน. 2548. **สมรรถนะของข้าราชการ**. เอกสารประกอบการสัมมนาวันที่ 31 มกราคม 2548.
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2543. **การศึกษาสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาของประเทศไทย ประจำปี 2543**. นนทบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2550. **แผนพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 - 2554)**. นนทบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2551. **เอกสารแนะนำสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร.
- สุวิทย์ ชาญพิทยานุรักษ์. 2547. **ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และลักษณะสำหรับเภสัชกรชุมชน**. วิทยานิพนธ์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อานนท์ ศักดิ์วีระชัย. 2547. แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง **Chulalongkorn Review**. 16 (3): 57 - 72.
- เอกชัย เหล่าอิสริยกุล. 2549. **คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ตามความต้องการของสถานประกอบการเขตจังหวัดสงขลา**. เอกสารรายงานวิจัย มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- Agut S., Grau, R., & Perio, J.M. 2003. Competency needs among managers from Spanish hotels and restaurants and their training demands. **Hospitality Management**. 22 : 281-295.
- Boyatzis, E Richard. 1982. **A Competent Manager : A Model for Effective Performance**. New York : John Wiley & Sons.
- Chung-Herrera, B.G., Enz, C.A., & Lankau, M.J.2003. Grooming future hospitality leaders : a competencies model. **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**. 44: 17-25.
- Jo Boon and Marcel van der Klink. 2002. **Competencies : The Triumph of Fuzzy Concept**. International Conferences of the Academic of HRD.

- Lievens, F., Sanchez, J.I., & Corte, W.D. 2004. Easing the inferential leap in competency modeling : The effects of-related information and subject matter expertise. **Personnel Psychology**. 57(4): 881-904.
- McClelland, D. C. (1973). Introduction. In L. M. Spencer & S. M. Spencer (Eds.), **Competence at work : Models for superior performance**. New York : John Wiley & Sons.
- McCredie, H., & Shackleton, V. 2000. The unit general manager : A competency profile. **Personnel Review**. 29(1): 106-114.
- Pagamas M, Nattiya K and Petcharat P. 2008. Evaluation of Curricula Content Based on Thai Pharmacy Competency Standard. **American Journal Pharmaceutical Education**. 72(1): 121 - 126.
- Ortmeier, P.J. 1996. Community policing leadership : A Delphi study to identify essential competencies. **Police Chief**. Retrieved February 14, 2009 from <http://proquest.umi.com/>
- Robinson, Sparrow, & Birdi . 2005. Design Engineering competencies : Future requirements and predicted changes in the forthcoming decade. **Design Studies**. 26(2) : 123 - 153.
- Spencer, L. M & Spencer, S. M.. 1993. **Competency at Work : Model for superior performance**. New York : John Willey and Sons.
- Taylor , W. Frederick. 1911. **The Principles of Scientific Management**. New York : The Norton Library.
- Yupa Nanthachai . 2002. **Desirable competencies for hospitality educator in Thailand : A Delphi approach**. Doctoral dissertation, Illinois State University.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม
แนวทางการพัฒนาเกษตรกรผู้บริโภคระบบยาด้วยหลักสมรรถนะ (Competency)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินเอกสารวิชาการเพื่อเลื่อนระดับให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น สำหรับสอบถามเรื่องแนวทางการพัฒนาเกษตรกรผู้บริโภคระบบยาด้วยหลักสมรรถนะ (Competency)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับขีดความสามารถที่จำเป็นของเกษตรกรสาขาผู้บริโภครักษา
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ในการตอบแบบสอบถาม ใ้รขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อและพิจารณาตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด ทั้งนี้ ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์สูงสุดในการนำมาเป็นแนวทางพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร

อนึ่ง ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถามจะถือเป็นความลับและการนำเสนอจะประมวลผลออกมาในภาพรวม โดยจะไม่มี การนำเสนอข้อมูลเป็นรายบุคคล

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้ศึกษา

สาวิตรี มงคลศิลป์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับขีดความสามารถที่จำเป็นของเภสัชกรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา

ขีดความสามารถ หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะส่วนบุคคลซึ่งแสดงออกเป็น วิธีคิดและพฤติกรรมการทำงานที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จ

คำชี้แจง กรุณาอ่านคำอธิบายของขีดความสามารถในแต่ละรายการ (ตามคู่มือแนบท้าย) โดยทำเครื่องหมาย **O** ล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความเห็นของท่าน หลังจากใส่ระดับความจำเป็นครบทุกรายการแล้วจึงมาจัดลำดับความสำคัญ โดยเลือกกำหนดเฉพาะ 10 อันดับแรก ที่ท่านคิดว่าจำเป็นที่สุดในการปฏิบัติงาน (1 = จำเป็นมากที่สุด , 2 = จำเป็นอันดับ 2 ,10 = จำเป็นน้อยที่สุด)

รายการขีดความสามารถ		ระดับความจำเป็นต้องมีการปฏิบัติงาน					โปรดระบุ ลำดับ ความสำคัญ 10 อันดับ แรก
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
หมวดความรู้ (Knowledge)							
1.	ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเภสัชกร	5	4	3	2	1	
2.	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา	5	4	3	2	1	
3.	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆภายใต้การบังคับใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เช่น กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ, กฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท เป็นต้น	5	4	3	2	1	
4.	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆที่นอกเหนือการบังคับใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เช่น พรบ. สิทธิบัตรยา, พรบ. ความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ฯลฯ	5	4	3	2	1	
5.	ความรู้ด้านยาตามมาตรฐานวิชาชีพ	5	4	3	2	1	
6.	ความรู้ด้านระบบการประกันคุณภาพยา	5	4	3	2	1	
7.	ความรู้เกี่ยวกับการเก็บตัวอย่าง	5	4	3	2	1	
8.	ความรู้ด้านเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา	5	4	3	2	1	
9.	ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา	5	4	3	2	1	
10.	ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐศาสตร์ด้านยา	5	4	3	2	1	

รายการชี้ความสามารถ		ระดับความจำเป็นต่องานปฏิบัติงาน					โปรดระบุ ลำดับ ความสำคัญ 10 อันดับ แรก
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
หมวดทักษะ/ความสามารถ (Skill/Ability)							
11.	ความสามารถด้านการวินิจฉัยประเภทผลิตภัณฑ์	5	4	3	2	1	
12.	ทักษะการจัดการข้อร้องเรียน	5	4	3	2	1	
13.	ทักษะการให้ความรู้/การศึกษาด้านยา	5	4	3	2	1	
14.	ทักษะการพัฒนาศักยภาพและคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา	5	4	3	2	1	
15.	ทักษะการสื่อสารทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร	5	4	3	2	1	
16.	ทักษะการจัดการสารสนเทศด้านยา	5	4	3	2	1	
17.	ทักษะการให้คำแนะนำและคำปรึกษา	5	4	3	2	1	
18.	ความสามารถวางแผนพัฒนาระบบการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ยา	5	4	3	2	1	
19.	ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	5	4	3	2	1	
20.	ทักษะการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ	5	4	3	2	1	
21.	ความสามารถในการประเมินด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	
22.	ความสามารถทำงานในสภาวะกดดัน	5	4	3	2	1	
23.	ความสามารถบูรณาการความรู้เชิงสหวิทยาการ	5	4	3	2	1	
หมวดคุณลักษณะอื่นๆ (Others Characteristic)							
24.	ทัศนคติทางบวกต่องาน	5	4	3	2	1	
25.	ความละเอียดรอบคอบ	5	4	3	2	1	
26.	ความรับผิดชอบ	5	4	3	2	1	
27.	ภาวะผู้นำ	5	4	3	2	1	
28.	ใฝ่รู้/พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	
29.	มนุษยสัมพันธ์	5	4	3	2	1	
30.	ความมั่นคงทางอารมณ์	5	4	3	2	1	
31.	ความเชื่อมั่นในตนเอง	5	4	3	2	1	
32.	ความคิดก้าวหน้า หรือ คิดในเชิงรุก	5	4	3	2	1	
33.	ความเสมอภาค	5	4	3	2	1	
34.	ความสามารถในการปรับตัว	5	4	3	2	1	

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของท่านเกี่ยวกับขีดความสามารถอื่นๆที่จำเป็นควรมี

คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมลงในช่องว่าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

กรุณาส่งแบบสอบถามคืนที่ คุณสาวิตรี มงคลศิลป์

กลุ่มวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ กองแผนงานและวิชาการ โทร. 025907259, 0897687347

คู่มือคำอธิบายรายการขีดความสามารถ

ขีดความสามารถ		คำอธิบาย
1.	ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเภสัชกร	มีความรู้ ความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานบังคับใช้กฎหมายตาม พ.ร.บ. ยา รวมทั้งอำนาจหน้าที่เภสัชกรในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย เช่น อำนาจหน้าที่ออกใบอนุญาตสถานประกอบการ การตรวจสอบเฝ้าระวังยาหลังออกสู่ท้องตลาด การตรวจสอบควบคุมสถานประกอบการในระหว่างเวลาเปิดทำการ เป็นต้น
2.	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยยา	มีความรู้ ความเข้าใจหลักการ/สาระสำคัญของกฎหมายว่าด้วยยา เช่น การอนุญาตผลิตยา ขายยา คุณสมบัติผู้ขออนุญาตและผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการผลิตยา ขายยา ความแตกต่างระหว่างร้านขายยาแต่ละประเภท ข้อห้ามสำหรับการโฆษณา คำเตือนในแต่ละสื่อโฆษณา ประเภทของยาควบคุมพิเศษ ยาอันตราย ยาที่ห้ามผลิต ขาย นำหรือส่งเข้ามาในราชอาณาจักร เป็นต้น
3.	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆภายใต้การบังคับใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฉบับอื่นๆ ภายใต้การบังคับใช้และเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของกองควบคุมยา เช่น กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ หมายประเภทของยาเสพติดให้โทษ และวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทที่พบในร้านขายยา หน้าที่ของเภสัชกรในการควบคุมยาเสพติดให้โทษและวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท เป็นต้น
4.	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆที่นอกเหนือการบังคับใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เช่น พรบ.ความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551, พรบ.สิทธิบัตรยา ฯลฯ	มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายอื่นๆที่นอกเหนือการบังคับใช้ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แต่อาจมีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เช่น พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ,การให้ความคุ้มครองผลิตภัณฑ์ยา ตามพระราชบัญญัติสิทธิบัตรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับยา เป็นต้น
5.	ความรู้ด้านยาตามมาตรฐานวิชาชีพ	มีความรู้ ความเข้าใจหลักการและสาระสำคัญของผลิตภัณฑ์ยาตามมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพเภสัชกรรม และเป็นพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติงานบังคับใช้กฎหมาย ควบคุม กำกับ ดูแลเรื่องยาให้มีความปลอดภัย เช่น ความรู้รูปแบบของยา วิธีเก็บรักษา ลักษณะยาเสื่อมคุณภาพ ยาหมดอายุ กลุ่มยาที่ก่อให้เกิดปัญหาการใช้ อาทิ ลักษณะเด่นยาชุดยาสเตียรอยด์ ยาปฏิชีวนะที่ทำให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย เป็นต้น
6.	ความรู้ด้านระบบการประกันคุณภาพยา	มีความรู้ ความเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพยาที่เป็นหลักเกณฑ์การปฏิบัติที่ดีทางด้านเภสัชกรรม เช่น หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (GMP) มาตรฐานตาม ASEAN Harmonization หลักเกณฑ์การปฏิบัติการวิจัยทางคลินิกที่ดี (GCP) ทั้งนี้ เพื่อนำความรู้มาใช้ในการพิจารณาตรวจประเมินสถานประกอบการ หรือพิจารณาการขึ้นทะเบียนตำรับยา เป็นต้น

	ขีดความสามารถ	คำอธิบาย
7.	ความรู้เกี่ยวกับการเก็บตัวอย่าง	มีความรู้ ความเข้าใจหลักการเก็บตัวอย่าง เช่น เก็บตัวอย่างในปริมาณที่เพียงพอ และตรงตามวัตถุประสงค์การตรวจวิเคราะห์ การใช้อุปกรณ์วิธีการเก็บตัวอย่างที่เหมาะสมกับคุณสมบัติและรูปแบบของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น
8.	ความรู้ด้านเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา	มีความรู้ ความเข้าใจระบบการเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา เช่น ผลของการใช้ผลิตภัณฑ์ยา ทราบสถานการณ์ว่าปัญหาเกิดกับใคร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร รวมทั้งติดตามหาความสัมพันธ์ของเหตุและผลจากเหตุหนึ่งๆ เฝ้าระวังทางระบาดวิทยาสำหรับนำมาประกอบการตัดสินใจกำหนดนโยบาย บริหารผลิตภัณฑ์ยา
9.	ความรู้ด้านการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา	มีความรู้ ความเข้าใจหลักการการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับยาที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และมีการใช้อย่างเหมาะสม ตั้งแต่กระบวนการการคัดเลือกยา การจัดหาการผลิต การกระจายยา และการใช้ยา โดยมีแนวทางในการดำเนินงาน คือ การกำกับ ดูแลให้เป็นไปตามกฎหมาย
10.	ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐศาสตร์ด้านยา	มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเศรษฐศาสตร์ในการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม ตามความจำเป็น ซึ่งจะช่วยลดความสูญเปล่าทางเศรษฐกิจจากการใช้ยาอย่างฟุ่มเฟือยของประชาชน เช่น การประเมินความคุ้มค่ากับราคาขายที่มีค่าใช้จ่ายสูง เป็นต้น
11.	ความสามารถด้านการวินิจฉัยประเภทผลิตภัณฑ์	สามารถพิจารณาผลิตภัณฑ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อหารือในการจำแนกประเภทผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือหน่วยงานต่างๆ สามารถไปดำเนินการธุรกิจหรือในส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้ตามประเภทการกำกับ ดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้นๆ
12.	ทักษะการจัดการข้อร้องเรียน	ค้นหาข้อมูลหรือวิเคราะห์สาเหตุและความต้องการที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน โดยสรุปประเด็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ต้องการสื่อสาร รวมถึงนำมาถ่ายทอดให้บุคคลอื่นๆ หรือบอกเล่าประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์ให้แก่ทีมงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบหาคำตอบ และจัดการกับเรื่องที่เกิดขึ้น และป้องกันปัญหาเดิมที่อาจเกิดขึ้น
13.	ทักษะการให้ความรู้/การศึกษาด้านยา	สามารถเผยแพร่และแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ยาให้แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ การนำเสนอ หรือรูปแบบโครงการอบรม เป็นต้น
14.	ทักษะการพัฒนาศักยภาพและคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา	สามารถเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจให้แก่ผู้บริโภค ผ่านทางสื่อและกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์ยาได้อย่างถูกต้อง และปลอดภัยต่อสุขภาพ
15.	ทักษะการสื่อสารทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร	ใช้คำพูดแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น สื่อสารให้ผู้ฟังเข้าใจได้อย่างเหมาะสม เช่น การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการขออนุญาต และข้อบกพร่องที่ควรแก้ไขแก่ผู้ประกอบการ รวมทั้งสามารถเขียนบันทึกข้อความรายงานต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสมกับระดับ

ขีดความสามารถ	คำอธิบาย
	บุคคลที่ติดต่อด้วย เช่น ข้อความหนังสือราชการที่ส่งถึงผู้ประกอบการ ที่ไม่ทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญ หรือเกิดความรูสึกว่าถูกข่มขู่ เป็นต้น
16. ทักษะการจัดการสารสนเทศด้านยา	สามารถนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ประโยชน์ในการเก็บข้อมูล จัดทำเอกสารรายงานต่างๆเกี่ยวกับการดำเนินงาน และเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งสามารถจัดการสารสนเทศด้านยา ประเมินคุณภาพ ความน่าเชื่อถือข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ต่อไป
17. ทักษะการให้คำแนะนำและคำปรึกษา	ให้คำปรึกษา รวมทั้งชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานแก่ผู้ประกอบการ เช่น ให้ข้อมูลและขั้นตอนในการขออนุญาตแก่ผู้ประกอบการเพื่อให้ดำเนินการในขั้นต่อไปได้อย่างถูกต้อง หรือให้คำแนะนำข้อมูลด้านวิชาการแก่ผู้บริโภค เป็นต้น
18. ความสามารถวางแผนพัฒนาระบบการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ยา	สังเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งวิเคราะห์สถานการณ์ สภาพปัญหา ปัจจัยเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อกรกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ยา เพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายประกอบการตัดสินใจด้านการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ยา และวางแผนปรับปรุงระบบกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ยา
19. ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	สามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดด้วยความรวดเร็ว ด้วยวิธีการที่เหมาะสมตามดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติงาน ในแต่ละสถานการณ์ เช่น พบการกระทำผิดที่เกิดขึ้น โดยไม่คาดคิดแล้วสามารถตัดสินใจดำเนินการต่อปัญหานั้น ได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น
20. ทักษะการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ	ติดต่อ และประสานความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญ/หน่วยงานในประเทศ หรือระหว่างประเทศ เพื่อสร้างเครือข่ายพัฒนาการจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านยา ด้วยวิธีการต่างๆอย่างเหมาะสม
21. ความสามารถในการประเมินด้านวิชาการ	สามารถประเมินเอกสารวิชาการ เพื่อพิจารณาการดำเนินงานตามขั้นตอนต่อไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม เช่น ประเมินทะเบียนตำรับยาในแง่ประสิทธิภาพ ความปลอดภัย คุณภาพ และความคุ้มค่า เพื่อดำเนินการขึ้นทะเบียน/การแก้ไขเปลี่ยนแปลงทะเบียน หรือ การเพิกถอนทะเบียน การประเมินสถานที่และกระบวนการผลิต ตามมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์การปฏิบัติที่ดี เป็นต้น
22. ความสามารถทำงานในสภาวะกดดัน	สามารถปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่มีความบีบคั้นจากบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงทรัพยากรต่างๆที่มีจำกัด ระยะเวลาในการดำเนินงานที่เร่งด่วน เช่น สามารถควบคุมอารมณ์และปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้อย่างปกติในกรณีที่ผู้ประกอบการพุดจาถูกหรือไม่ให้เกียรติ หรือการปฏิบัติงาน ในหน้าที่รับผิดชอบได้มากขึ้นภายใต้ทรัพยากรและเวลาอันจำกัด เป็นต้น
23. ความสามารถบูรณาการความรู้เชิงสหวิทยาการ	สามารถผสมผสานความรู้จากหลากหลายสาขาวิชา เพื่อประยุกต์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การบูรณาการความรู้ด้านพฤติกรรม

ขีดความสามารถ	คำอธิบาย
	การบริโภค ซึ่งจะทำให้เข้าใจและรู้เท่าทันการ โฆษณาการส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆของธุรกิจยา นำไปสู่การหามาตรการป้องกันปัญหาได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น
24. ทักษะคติทางบวกต่องาน	ปฏิบัติงานด้วยความรัก ความเข้าใจในงาน และมีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างไม่ท้อถอย มองว่าปัญหาในการทำงานเป็นการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง มีความคิดต่องานในทางที่ดี เช่น คิดว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่พร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
25. ความละเอียดรอบคอบ	ให้ความสำคัญกับความละเอียดของงานทุกขั้นตอน และตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนส่งมอบงานทุกครั้ง เช่น ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลหรืองานที่ผิดพลาดด้วยตนเอง และแก้ไขอย่างรีบร้อยก่อนการส่งมอบงานทุกครั้ง เป็นต้น
26. ความรับผิดชอบ	แสดงออกถึงความมุ่งมั่น ความตั้งใจที่จะให้งานประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่วางไว้ภายในเวลาที่กำหนด เช่น ปฏิบัติงานจนกว่าจะเสร็จสิ้นภารกิจแม้ไม่ใช้เวลาปฏิบัติงานปกติก็ตาม อาทิ การตรวจสถานประกอบการ บางกรณีอาจใช้เวลานานจนเกินเวลาการปฏิบัติงานปกติ แต่ผู้ปฏิบัติงานก็ยังคงดำเนินการต่อจนเสร็จสิ้นภารกิจ เป็นต้น
27. ภาวะผู้นำ	โน้มน้าวใจผู้อื่นให้ยอมรับและปฏิบัติตาม เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความกล้าตัดสินใจในเรื่องต่างๆ โดยยึดหลักความถูกต้องของกฎหมายและรับผิดชอบต่อผลที่เกิดจากการตัดสินใจของตนเอง เช่น ยืนกรานความถูกต้องในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของตนเอง โดยไม่เกรงกลัวต่อผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่า และกล้าที่จะดำเนินการกับผู้ประกอบการที่กระทำความผิด เป็นต้น
28. ใฝ่รู้/พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในสาขาวิชาชีพเกษตรกรรมและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานรวมถึงการแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้ เพื่อปรับปรุงพัฒนาศักยภาพตนเองอย่างสม่ำเสมอ เช่น ทบทวนความรู้ด้านยาและกฎหมายก่อนออกตรวจสอบเฝ้าระวังสถานประกอบการ เป็นต้น
29. มนุษยสัมพันธ์	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่บุคคลต่างๆทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็น ไปอย่างราบรื่น เช่น สร้างความเป็นมิตรกับผู้ประกอบการที่ต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ เป็นต้น
30. ความมั่นคงทางอารมณ์	สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้แม้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือสภาวะที่มีความเครียดสูง มีเหตุผล มีความอดทนในการปฏิบัติงาน
31. ความเชื่อมั่นในตนเอง	มีความนับถือและมั่นใจในตนเองในการตัดสินใจต่างๆในขั้นตอนการ

ขีดความสามารถ	คำอธิบาย
32. ความคิดก้าวหน้า หรือ คิดในเชิงรุก	ปฏิบัติงาน โดยไม่หวาดหวั่นต่อคำวิพากษ์วิจารณ์และความล้มเหลว สามารถริเริ่มวางแผน ตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องได้รับการกระตุ้นจากสังคมหรือสิ่งแวดล้อม
33. ความเสมอภาค	ปฏิบัติงานด้วยการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน เช่น ดำเนินการตามกฎหมาย เมื่อพบการกระทำผิดจากการตรวจสอบ เฝ้าระวังสถานประกอบการ จากการร้องเรียน หรือประเด็นที่อยู่ในความสนใจของสื่อมวลชน อย่างไม่เลือกปฏิบัติ
34. ความสามารถในการปรับตัว	สามารถปรับแนวคิดหรือวิธีการทำงานให้สอดคล้องเหมาะสม เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย

ภาคผนวก ข

แสดงรายละเอียดผลการทดสอบค่าสถิติ**Reliability**

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)**Reliability Coefficients**

N of Cases = 8.0 N of Items = 34

Alpha = .8505