

**ชื่อเรื่อง :** รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน  
การจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

**ผู้วิจัย :** ประคอง กองทุ่งมน **ปริญญา :** ประ.ด. (ยุทธศาสตร์การพัฒนากุมาร)

**อาจารย์ที่ปรึกษา :** ผศ. ดร.รังสรรค์ สิงเหล็ก **อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก**  
ดร.อวยชัย วัฒนา **อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม**

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2559

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 2) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 3) เพื่อทดลองใช้ และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น  
วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

**ระยะที่ 1** เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยการสร้างแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรผลลัพธ์ มีปัจจัยเชิงสาเหตุ 5 ปัจจัย คือความฉลาดทางอารมณ์ การทำงานเป็นทีม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และบรรยากาศของหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนของจังหวัดขอนแก่น จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 314 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และมีค่าความเชื่อมั่น 0.80

**ระยะที่ 2** การสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยผู้วิจัยนำผลการวิจัยที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 ไปสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการของผู้มีส่วน

เกี่ยวข้อง จำนวน 25 คน มาร่วมกันวิพากษ์ และนำผลการเสนอแนะมาปรับปรุง และประเมินรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

**ระยะที่ 3** การทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดร้อยเอ็ด 4 แห่งคือ โรงพยาบาลเกษตรวิสัย โรงพยาบาลจตุรพักตรพิมาน โรงพยาบาลปทุมรัตน์ และ โรงพยาบาลเมืองสรวง เป็นเวลา 3 เดือน กับกลุ่มทดลอง จำนวน 40 คน

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีผล โดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 5 ตัวแปร ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและบรรยากาศของหน่วยงาน

2. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ประกอบด้วยกิจกรรมการพัฒนา 10 กิจกรรม ได้แก่ การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ กิจกรรมความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจากเรา กิจกรรมระดมสมองค้นหาประเด็นแห่งความคิด กิจกรรมการทำงานเป็นทีม กิจกรรมเรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน กิจกรรมการรู้จักตนเอง กิจกรรมฝึกปฏิบัติการรับรู้บทบาทและหน้าที่ กิจกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กิจกรรมการแสดงผลกิจกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และกิจกรรม 5ส.

3. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 หลังการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการบริหาร และด้านสนับสนุน เพิ่มขึ้นจากก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**TITLE :** Model for performance development of administrative officers in community hospitals in health area 7

**AUTHOR :** Prakong Kongtungmon      **DEGREE :** Ph.D. (Regional Development Strategies)

**ADVISORS :**    Asst. Prof. Dr.Rungson Singhalert      Major Advisor  
                    Dr.Auychai Wata                                  Co-advisor

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2016**

### **ABSTRACT**

The purposes of this research are : 1) to observe and study factors affecting performance of administrative officers in community hospitals in health area 7; 2) to build a model for improving performance of administrative officers in community hospitals in health area 7 ; and 3) to test and evaluate the researcher's model for improving performance of administrative officers in community hospitals in health area 7.

The research was conducted in 3 phases:

Phase 1 : Conducting quantitative study in order to determine the causes affecting, directly and indirectly, the performance of administrative officers in community hospitals in health area 7, by developing a model evaluating the performance of administrative officers in community hospitals in health area 7 by using 5 causal factors, i.e.: Emotional Quotient, Team Work, Good Organizational Citizenship Behavior, Role Conception, and Organizational Climate. Sample group consisted of 314 administrative officers working in community hospitals in Khon Kean, Roi Et, Kalasin and Mahasarakham Provinces. Data was collected through questionnaire, having 0.80 percent reliability.

Phase 2 : Developing model for improving performance of administrative officers in community hospitals in health area 7. The researcher used the result of the activity conducted in Phase 1 to build a model for improving performance of the administrative officers in community hospitals in health area 7, by conferring with 25 relevant officers, criticizing and discussing the matters, and using the recommendations produced in the

session to improve and evaluate the model. Phase 3: Testing and evaluating the model on a sample group of 40 administrative officers from 4 community hospitals in Roi Et province, i.e.: Kasetwisai Hospital, Chaturapakpiman Hospital, Phatumrat Hospital and Muangsuang Hospital for 3 months.

The result reveals the followings:

1. Causal relationship model is consistent with the empirical data, having 5 causal factors directly affecting the performance of the administrative officers in community hospitals in health area 7, i.e.: Emotional Quotient, Team Work, Good Organizational Citizenship Behavior, Role Conception, and Organizational Climate.

2. Model for improving the performance of the administrative officers in community hospitals in health area 7 consists of 10 developmental activities, i.e.: emotional quotient evaluation, customer expectation activity, mind-mapping and brainstorming, teamwork activity, individual and team development learning activity, self-awareness activity, role and duty perception training, good organizational citizenship behavior activity, activity for display of good organizational citizenship behavior, and 5S activity.

3. Having applied the model for improving performance, the administrative officers in community hospitals in health area 7 displays significant improvements over their performance before the application on 2 aspects, i.e.: administrative and supportive, having statistical significance level of 0.05.