

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการของกระทรวงสาธารณสุขที่อยู่ใกล้ประชาชนมากที่สุด ในประเทศไทยมีโรงพยาบาลชุมชนประจำอยู่ทุกอำเภอ จำนวน 720 โรง มีขีดความสามารถระดับปฐมภูมิ (Primary Care) และระดับทุติยภูมิ (Secondary Care) ภารกิจของโรงพยาบาลชุมชนมีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านส่งเสริมสุขภาพ ด้านป้องกันโรค ด้านรักษาพยาบาล ด้านฟื้นฟูบำบัด ซึ่งภารกิจทั้ง 4 ด้าน ได้มอบหมายให้แต่ละกลุ่มงานนำไปปฏิบัติเป็นงานประจำ โรงพยาบาลชุมชนที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีหลายขนาดถ้านับตามจำนวนเตียงที่มีไว้รองรับผู้ป่วยในที่มานอนค้างคืนก็จะมีโรงพยาบาล 10 เตียง 30 เตียง 60 เตียง 90 เตียง 120 เตียง ถ้าจัดตามศักยภาพในการให้บริการ (Service Plan) ก็จะมีโรงพยาบาลขนาด F1, F2, F3 และ M2 ซึ่งเป็นโรงพยาบาลแม่ข่าย

ในปีงบประมาณ 2555 กระทรวงสาธารณสุขได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลชุมชนขึ้นใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลชุมชน และเพื่อการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยโครงสร้างใหม่มีกลุ่มงานทั้งหมด 11 กลุ่มงาน คือ 1) กลุ่มงานการจัดการ 2) กลุ่มงานบริการทางการแพทย์ 3) กลุ่มงานการพยาบาล 4) กลุ่มงานทันตสาธารณสุข 5) กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค 6) กลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการปฐมภูมิ 7) กลุ่มงานชั้นสูงสาธารณสุข 8) กลุ่มงานรังสีเทคนิค 9) กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ 10) กลุ่มงานกายภาพบำบัด 11) กลุ่มงานโภชนศาสตร์ (กระทรวงสาธารณสุข. 2555 : 7)

กลุ่มงานการจัดการ ซึ่งก่อนหน้านี้นี้มีชื่อว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ต่อมาเปลี่ยนมาเป็นกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ และ สดุดท้ายเป็นกลุ่มงานการจัดการตามลำดับ ภารกิจของกลุ่มงานการจัดการมีหน้าที่ให้การสนับสนุนทุกกลุ่มงานเพื่อให้ดำเนินการกิจของตนเองให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ กลุ่มงานการจัดการแบ่งออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้ 1) งานการเงินและบัญชี 2) งานพัสดุ 3) งานการเจ้าหน้าที่ 4) งานธุรการและสารบรรณ 5) งานยานพาหนะ 6) งานซ่อมบำรุง และ 7) งานรักษาความปลอดภัย

กลุ่มงานการจัดการมีหน้าที่ให้บริการแก่บุคลากรในหน่วยงานและบุคคลภายนอก หรือมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของทุกฝ่าย ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้านที่กล่าวมา จึงเป็นการยากที่จะทำให้อุบัติใจได้ทุก ๆ คน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ไม่ผ่านเกณฑ์ ส่วนมากจะเป็นด้านการให้บริการ เช่น ความล่าช้า ไม่ได้สิ่งของตามที่ต้องการ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่เพราะ เจ้าหน้าที่ไม่อธิบายให้เข้าใจในข้อกำหนด ที่หนักที่สุดคือการทุจริต ดังนั้น บุคลากรในกลุ่มงานนี้จึงมีบทบาทสำคัญทั้งต่อการดำเนินงานขององค์กรและต่อระบบการสาธารณสุขโดยรวมของประเทศด้วย โดยเฉพาะบุคลากรซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบ ในการดำเนินงานให้บริการ วัตถุประสงค์ตามที่องค์กรกำหนดไว้จะต้องดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์คือองค์ประกอบที่สำคัญมากประการหนึ่งขององค์กร ทั้งนี้ เพราะการที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานได้นั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2539 : 13) นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ ของการดำเนินงานอันได้แก่ เงิน วัตถุดิบเครื่องจักร การตลาด และการจัดการแล้ว ทรัพยากรมนุษย์คือ ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดของการให้บริการด้านสาธารณสุข กล่าวคือ หากองค์กรต่าง ๆ มีทรัพยากรด้านอื่น ๆ เหมือนกัน แต่มีผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารต่างกันแล้ว ผลการดำเนินงานย่อมต่างกัน (จำเนียร จวงตระกูล, 2536 : 5)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย เริ่มก่อกำเนิดขึ้นตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 - 2534) และได้ดำเนินต่อมาจนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535 - 2539) โดยได้เน้นว่า “พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้มีกำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณภาพเหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ” (จำเนียร จวงตระกูล, 2537 : 19) ในสภาพการณ์ปัจจุบันของประเทศไทยทรัพยากรมนุษย์ยังมีความสำคัญ และจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างรีบด่วนมากขึ้นไปอีก แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) ได้กำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจหลักของแผนฯ ตามแนวคิดที่ว่า “การพัฒนาประเทศคือการพัฒนา เพื่อคน โดยคน” กล่าวคือ การพัฒนาคนจะต้องมุ่งพัฒนาคนไทยทุกคนอย่างเต็มที่ ตามศักยภาพ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2539 : 50)

การทำงานด้านสุขภาพในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีการแข่งขันในการทำธุรกิจด้านสุขภาพด้วยองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และจากสภาพเศรษฐกิจและบริบทสังคมของทุกประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้มีการแข่งขันกันสูงทั้งในด้านธุรกิจสุขภาพ และด้านการบริการสุขภาพ โดยทุกองค์กรต่างเน้นการผลิตสินค้าและการให้บริการที่มีคุณภาพอีกทั้งความรวดเร็วและวิธีการของการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือเอกชน ต่างเรียนรู้ที่จะพัฒนาและปรับตัวปรับปรุงองค์กรของตน ทั้งในด้านคุณภาพและการจัดการเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (อรพรรณ นครวงษ์. 2546 : 1) ดังนั้น องค์กรธุรกิจเอกชนส่วนใหญ่ที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันล้วนเป็นผลจากการปรับองค์กรให้มีความยืดหยุ่น มีการเรียนรู้ถึงวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญและถูกนำมาถ่วงอย่างกว้างขวางทั้งในกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร. 2544 : 2) และในหลาย ๆ วิธีที่นำมาสู่ความสำเร็จขององค์กร ก็คือการอาศัยการทำงานเป็นทีมงานที่มีความพร้อมเพรียง และประสานการทำงานเป็นอย่างดีเพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการดังนั้นผู้บริหารจึงเห็นความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของผู้ให้บริการ โดยเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพ การทำงานเป็นทีมจึงสามารถพัฒนาบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนเองปฏิบัติตลอดจนเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกของหน่วยงาน อันจะทำให้หน่วยงานได้รับผลงานสูงทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ (สุพล วัจนินธุ์. 2533 : 53) และการทำงานเป็นทีมยังช่วยให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกันซึ่งเป้าหมายได้จากการตกลงร่วมกันของสมาชิกทั้งหมดของทีมการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมสูงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในการทำให้ทีมงานประสบความสำเร็จ (อรพรรณ นครวงษ์. 2546 : 2) การทำงานในรูปแบบของทีมงานที่ประกอบไปด้วยสมาชิกที่หลากหลายความสามารถ จึงต้องมีการแบ่งงานแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับสมาชิกในทีมได้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามตำแหน่งบทบาทหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีหลายบทบาทหน้าที่ที่ถูกกำหนดมาพร้อมกับตำแหน่งที่บุคคลผู้นั้นต้องดำรงในองค์กร เช่น คนที่เป็นหัวหน้าอาจได้รับการคาดหวังว่า ต้องเป็นผู้ออกคำสั่งผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนถูกคาดหวังว่าต้องทำหน้าที่

ออกคำสั่งและประสานงานหน่วยงานอื่น ๆ พยาบาลวิชาชีพถูกคาดหวังว่าต้องทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยนักวิชาการสาธารณสุขถูกคาดหวังว่าต้องทำงานวิจัยด้านสุขภาพและคนเป็นครูถูกคาดหวังว่าต้องทำการสอนนักเรียน พฤติกรรมเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ คาดหมายโดยผู้อื่นว่าเป็นบทบาทของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ซึ่งเรียกว่าบทบาทที่คาดหวัง (Expectation Role) ส่วนบทบาทที่ผู้นั้นมีตามตำแหน่งเรียกว่า บทบาทหน้าที่ตามตำแหน่ง (Incumbent Role) เช่น ผู้ที่ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีของไทยจะถูกคาดหวังในบทบาทในฐานะที่เป็นบุคคลที่เข้ามาดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีและเมื่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่เข้ารับตำแหน่งย่อมถูกคาดหวังว่ามีบทบาทและมีอำนาจทางการเมืองเช่นเดียวกับนายกรัฐมนตรีคนก่อนการที่บุคคลยอมรับต่อ บทบาทและยอมรับต่อบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งของตน ได้สอดคล้องตรงกับบทบาทหน้าที่ ซึ่งคนอื่นคาดหวังจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งทางสังคมที่เกิดขึ้นจากผู้ตั้งความคาดหวังให้ น้อยลงบางครั้งมักจะพบว่าเจ้าหน้าที่เกิดความสับสนต่อ สิ่งที่ตนคาดว่าจะได้รับจากการทำงาน เช่น มีอำนาจในระดับใดหรือมีความรับผิดชอบเพียงไรหรือที่เรียกว่า ความสับสนต่อบทบาท (Role Ambiguity) (จุฑามาศ ปุณฺณปุระ. 2543 : 8)

ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์กร มีนักวิชาการ ได้พิจารณาพฤติกรรมของ สมาชิกในองค์กรจำแนกตามบทบาทหน้าที่ออกเป็น 2 พฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาท (In - role behavior) และพฤติกรรมตามบทบาทพิเศษ (Extra - role behavior) อันเป็นพฤติกรรม ที่ปฏิบัตินอกเหนือจากงานตามบทบาทที่องค์กรได้กำหนดไว้แล้ว แน่แน่นอนว่าสมาชิกในองค์กร จะมีบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ด้วยการทำงานจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิก อื่น ๆ ในหลายระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ด้วยการมี ปฏิสัมพันธ์นี้เอง ทำให้สมาชิกไม่เพียงแต่กระทำพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง เท่านั้น แต่สมาชิก พึงต้องกระทำพฤติกรรมบทบาทพิเศษด้วย และการศึกษาพฤติกรรมบทบาท พิเศษในงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์กรที่ผ่านมา (Brown and Peterson. 1993 : 50) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behaviors) เป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ส่งผลในทางบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร และส่งผลให้ การปฏิบัติงานของบุคคลดี

Robbins (2001 : 20 – 21) นักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์กร ได้อธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องในระดับบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ อาทิ เช่น ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มและองค์กร นอกจากนี้แล้ว ด้วยลักษณะของการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ และเน้นความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการสูงสุด เจ้าหน้าที่กลุ่มการจัดการ จึงต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบด้าน ทั้งกับตัวลูกค้าผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนทีมงานต่าง ๆ (ทีมสหวิชาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล กายภาพบำบัด แพทย์แผนไทย นักวิชาการสาธารณสุข) เครือข่ายสาธารณสุข (เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล) บริษัท ห้างร้าน การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบด้านนี้เอง ทำให้ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ เข้าไปร่วมรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าความสามารถในการเข้าใจสภาวะของอารมณ์ความรู้สึก ทั้งของตนเองและของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย และการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกนั้นเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่สำคัญของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ความสามารถนี้ เรียกว่าความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) หรือ EQ ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการสูงขึ้นส่งผลดีต่อลูกค้า (ผู้รับบริการ) ทำให้ผลลัพธ์ (Outcomes) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และสามารถเผชิญกับภาวะเครียดได้อย่างเหมาะสม (เท็ดสกีดี เดชคง. 2543 : 12) ความฉลาดทางอารมณ์มิได้กำหนดตายตัวมาจากพันธุกรรม แต่ส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้และสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดทุกช่วงชีวิตของมนุษย์ ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลควรจะมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น เพื่อการมีชีวิตการทำงานที่ดีทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งในปัจจุบัน โลกของการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างมากมาย องค์กรต่าง ๆ มีแนวโน้มของขนาดที่เล็กลง ทำให้คนงานในองค์กรถูกกดดันให้ลดจำนวนน้อยลง แต่กับถูกคาดหวังให้ทำงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น คนเหล่านี้จึงไม่เพียงแต่มีความสามารถในการทำงานหรือมีไหวพริบดีขึ้นเท่านั้น แต่ต้องมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจ และเอื้ออาทรผู้ร่วมงาน มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลจึงต้องมีการปรับตัวอย่างมากเพื่อการทำงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้น คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงเท่านั้นจึงจะสามารถดำรงตนอยู่ในโลกการทำงานปัจจุบันได้ดีกว่าคนที่มี IQ สูง แต่มี EQ ต่ำ ความฉลาดทางอารมณ์จึงจำเป็นและเข้ามามีบทบาทต่อคนทำงานในปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง (สุเทพ พงศ์ศิริวัฒน์. 2544 : 68 - 69)

กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข ได้กล่าวถึงความไม่ซื่อสัตย์ทำให้เกิดมีการทุจริตในวงราชการ การทุจริตเป็นภัยร้ายแรงสำคัญที่ทำลายความมั่นคงของชาติ รัฐบาลจึงมีนโยบายว่าจะสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ พร้อมทั้งพิจารณาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของประชาชน ด้วยกระบวนการของประชาชน รวมถึงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตลอดจนการสนับสนุนการสร้างค่านิยมของสังคมให้ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และถูกต้องชอบธรรม

ด้วยภาระหน้าที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานการจัดการ ที่มีบทบาทในการทำงานหลากหลาย ทั้ง 7 ภาระงาน ที่กล่าวมาข้างต้น แต่ในขณะที่เดียวกันก็มีเวลาการปฏิบัติงานที่จำกัด บางครั้งที่ เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานการจัดการ ก็เกิดความสับสนด้วยไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างแท้จริงหรือมีความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) และบางครั้งเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ยังเกิดความรู้สึกที่ขัดแย้งในการแสดงบทบาทของตนเอง (Role Conflict) การที่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ มีความคลุมเครือในบทบาทและมีความขัดแย้งในบทบาทเกิดขึ้นนั้น แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานการจัดการ มีการรับรู้บทบาทที่ไม่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ทำให้ปฏิบัติงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ความคลุมเครือในบทบาทส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ยศวรณ พิพัฒนศิริผล. 2541)

กลุ่มงานการจัดการ เป็นกลุ่มงานที่สนับสนุนให้งานอื่นปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ เป็นกลุ่มงานที่อยู่เบื้องหลัง (Back Office) แต่งานอื่นจะสำเร็จได้จะต้องอาศัยการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากกลุ่มงานการจัดการ แต่อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติงานหลายปีที่ผ่านมา กลุ่มงานการจัดการก็ได้รับการร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ที่มาใช้บริการ โดยการเขียนใบความเสี่ยง ว่ามีจุดบกพร่องจากการทำงานหลาย ๆ เรื่อง เช่น ได้รับเงินช้าไม่ทันต่อการทำงาน หนังสือราชการหาย หรือมาถึงช้า พัสดุไม่มีหรือมีก็ไม่ตรงตามความต้องการ พนักงานขับรถไม่มีความพร้อม ไฟฟ้าไม่ติด หรือแม้กระทั่งมีการทุจริตเกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สิ่งเหล่านี้ต้องได้รับการพัฒนาโดยด่วน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มการจัดการว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ เพื่อนำข้อค้นพบ

ดังกล่าวมาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน การจัดการตลอดจนนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่พัฒนา ขึ้นไปทดลองใช้และประเมินผลการทดลองใช้ต่อไป เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการให้ดีขึ้น

กลุ่มงานการจัดการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนของ โรงพยาบาลชุมชน ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ ให้บริการ (บุคลากรของหน่วยงาน) ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการด้านสุขภาพกับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ ให้บริการของโรงพยาบาลชุมชน เพื่อให้องค์กรให้บริการด้านสุขภาพที่ได้รับผลความพึงพอใจ สูงสุด และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการให้บริการด้านสุขภาพขององค์กร การสนับสนุนที่ดี มีความพร้อม จึงเป็นหัวใจหลักของกลุ่มงานการจัดการ เพื่อการให้บริการ ที่เป็นเลิศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา กลุ่มงานการจัดการได้มีการปรับเปลี่ยน โครงสร้าง มาแล้ว 3 ครั้ง ได้มีการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรมาตลอด เป้าหมายเพื่อประกัน คุณภาพการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ ลูกค้าหรือผู้รับบริการ และทำให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการพึง พอใจสูงสุดในรูปแบบของการให้บริการ โดยเน้นความถูกต้อง รวดเร็ว สะดวก ให้ประทับใจ ผู้รับบริการมากที่สุดเพราะผู้มารับบริการเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เป็นเจ้าหน้าที่ จากส่วน ราชการอื่น หรือบริษัทห้างร้าน แม้กระทั่งประชาชนทั่วไปดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้อง มีความพร้อมมีสมรรถนะ มีศักยภาพในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน บริการเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานการจัดการ มุ่งเน้นไปในทิศทางที่ให้ความรู้ใน การให้บริการอย่าง มืออาชีพที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังจากลูกค้า หรือผู้มารับบริการ ในด้านการสนับสนุน โดยหวังว่าจะเกิดกระบวนการแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากร ในองค์กรของกลุ่มงานการจัดการ อย่างต่อเนื่อง และจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ มีการพัฒนาศักยภาพในการคิด และเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ดีขึ้น มีการปรับเปลี่ยน บรรยากาศ ในการทำงานให้เป็นที่ไปในเชิงสร้างสรรค์และมีการประสานงานที่ดีในหน่วยงาน ของกลุ่มงานการจัดการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ เป็นผู้ที่มีบทบาทเป็นอย่างมาก ต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลชุมชน ด้วยเหตุนี้ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ จึงต้องมีความรู้ ความสามารถสูง มีการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความฉลาดทางอารมณ์ ที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต รู้เขารู้เรา เข้าใจเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าหรือผู้รับบริการ จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีม

การรับรู้บทบาท การมีความฉลาดทางอารมณ์ ตลอดถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สำคัญ ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต และมีบรรยากาศของหน่วยงานที่ดีจะส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน

อย่างไรก็ตามจากผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการในจังหวัดร้อยเอ็ดของ คณะกรรมการประเมินผลงานด้านสาธารณสุขระดับจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการในจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับต่ำ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด. 2555) และจากการประชุมสรุปผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ปี 2555 คณะกรรมการประเมินผลงานด้านสาธารณสุขระดับจังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอในที่ประชุมว่า เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการในจังหวัดร้อยเอ็ด ทำงานยังไม่น่าพอใจ และมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ยังต้องพัฒนาปรับปรุง ซึ่งจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่กลุ่มงานการจัดการ พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ร้อยละ 65 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กระทรวงสาธารณสุขตั้งไว้ที่ ร้อยละ 85 จากเอกสาร สรุปผลการประเมินผลงานด้านสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด ปี 2555 (กลุ่มงานนิติกร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด. 2555 : 5) และจากเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการในโรงพยาบาลชุมชนของจังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่ร้องเรียนทั้งหมด 4 ประเด็น คือ

- 1) พฤติกรรมการบริการ จำนวน 26 คำร้อง
- 2) การบริหารงาน จำนวน 7 คำร้อง
- 3) พฤติกรรมส่วนตัว จำนวน 3 คำร้อง และ
- 4) การพัสดุ จัดซื้อ/จ้าง 2 คำร้อง และเกิดเรื่องทุจริตเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ในปีงบประมาณ 2552 เกิดการทุจริตขึ้นที่โรงพยาบาลชุมชน มีความเสียหายจำนวน 7,000,000 บาท ในปีงบประมาณ 2556 มีการทุจริตเกิดความเสียหายเบื้องต้นนอกจากนั้นจำนวน 9,100,000 บาท (กลุ่มงานนิติกรสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด. 2557 : 3) ที่จังหวัดขอนแก่นก็มีการทุจริตที่ โรงพยาบาลชุมชน สองแห่ง แห่งแรกมีมูลค่าไม่น้อยกว่า 5 ล้านบาท แห่งที่สองประมาณ 2 ล้านบาท ที่จังหวัดมหาสารคามมีการทุจริตเรื่องยามีมูลค่าไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาท และที่จังหวัดกาฬสินธุ์มีการทุจริตภามีมูลค่า 3.6 แสนบาท จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานกาจัดการในเขตบริการสุขภาพที่ 7 ยังไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการในโรงพยาบาลชุมชน 4 จังหวัดในเขต 7 ต้องได้รับการพัฒนาโดยด่วน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน

การจัดการ เพื่อนำข้อค้นพบดังกล่าวมาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ตลอดจนนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้และประเมินผลการทดลองใช้ต่อไป เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำถามของการวิจัย

1. มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ
2. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ เป็นเช่นใด
3. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เมื่อนำไปทดลองใช้แล้วจะ ได้ผลเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

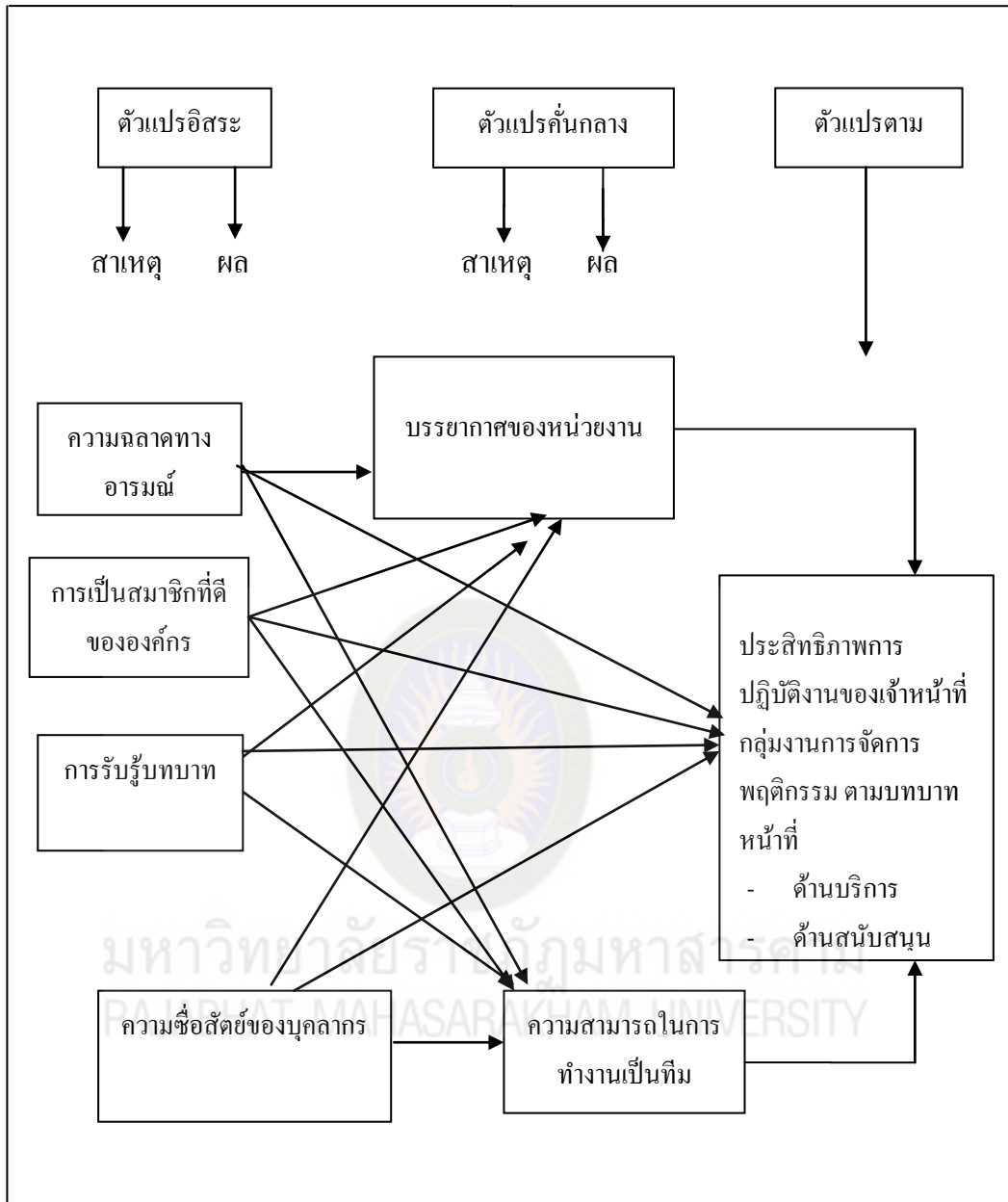
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ
2. เพื่อสร้าง “รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ” การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ
3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ นั้น เป็นการประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการจากการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กร สมรรถนะการทำงานของหัวหน้างาน เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และบรรยากาศของหน่วยงาน และความซื่อสัตย์ของ

ผู้ปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โดยการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรและกำหนดให้ตัวแปรอยู่ในระดับการวัดเดียวกัน และประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ 2 ด้าน คือ ด้านบริการ และด้านสนับสนุนและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ในการอธิบายพฤติกรรมในองค์กร Robbins (2001 : 20 - 21) ได้เสนอแบบจำลองพฤติกรรมองค์กร (Basic Organizational Behavior Model) โดยแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ปัจจัยระดับบุคคล ซึ่งปัจจัยในระดับบุคคลส่งผลเป็นลักษณะ 2 ทิศทางการวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นตัวแปรระดับบุคคล และมีตัวแปรเชิงสาเหตุซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงอย่างใกล้ชิดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการสามารถจำแนกปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ คือ บรรยากาศของหน่วยงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ ความซื่อสัตย์ของผู้ปฏิบัติงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นกรอบแนวคิดในการวิจัย จึงได้แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีความสัมพันธ์กัน กรอบแนวคิดการวิจัยนี้แสดงดังในแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยระยะที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการได้รับผลโดยตรงและโดยอ้อมจากตัวแปร ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และความซื่อสัตย์ ส่งผลโดยอ้อมผ่านตัวแปรบรรยากาศของหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานการจัดการ หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ดีกว่าก่อนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานการจัดการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. พื้นที่เป้าหมาย เป็นการศึกษาเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานการจัดการเฉพาะในเขตพื้นที่บริการสาธารณสุขที่ 7 ซึ่งมีทั้งหมด 4 จังหวัด คือ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดกาฬสินธุ์มีโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 73 โรง มีจำนวนเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ 1,460 คน

2. ระยะการวิจัย การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ

ระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานการจัดการ กับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน 4 แห่ง คือ โรงพยาบาลเกษตรวิสัย โรงพยาบาลจตุรพักตรพิมาน โรงพยาบาลปทุมรัตน์ และ โรงพยาบาลเมืองสรวง

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 1

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

3.1.1 ประชากร คือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน เฉพาะในเขตพื้นที่บริการที่ 7 จำนวน 4 จังหวัด คือ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 73 โรง มีจำนวนเจ้าหน้าที่ 1,460 คน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด. 2557 : 23)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการจัดการ ในเขตพื้นที่บริการสาธารณสุขที่ 7 จำนวน 4 จังหวัด คือ ร้อยเอ็ด ขอนแก่น มหาสารคาม และกาฬสินธุ์ ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1967 : 158) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 คน ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

การวิจัยระยะที่ 2

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการจัดการ ได้แก่ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 5 คน สาธารณสุขอำเภอ จำนวน 5 คน พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 5 คน นักวิชาการสาธารณสุข 5 คน หัวหน้ากลุ่มงานการจัดการ จำนวน 5 คน รวม 25 คน ใช้การเลือกด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

การวิจัยระยะที่ 3

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ได้แก่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลเกษตรวิสัย โรงพยาบาลจตุรพักตรพิมานและโรงพยาบาลปทุมรัตน์ และโรงพยาบาลเมืองสรวง

4. ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยระยะที่ 1

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน คือ

4.1.1 ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

4.1.2 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4.1.3 การรับรู้บทบาท

4.1.4 ความซื่อสัตย์ของบุคลากร

4.2 ตัวแปรคั่นกลาง คือ การทำงานเป็นทีมและบรรยากาศของหน่วยงาน

4.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งเป็นผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ของโรงพยาบาลชุมชน พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้านบริการและด้านสนับสนุน

การวิจัยระยะที่ 3

การวิจัยระยะนี้ เป็นขั้นตอนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ของโรงพยาบาลชุมชน

1. ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ของโรงพยาบาลชุมชน

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน โดยการประเมินพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้านบริการและสนับสนุน และตัวแปรอิสระในการวิจัยระยะที่ 1 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิยามศัพท์เฉพาะ

รูปแบบการพัฒนา หมายถึง วิธีการ กิจกรรม โครงการหรือแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน ที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทางที่ดีขึ้นกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ

เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน หมายถึง เจ้าหน้าที่ทั้งข้าราชการ พนักงานของรัฐ และลูกจ้างตำแหน่งอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานที่กลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่บริการสาธารณสุขที่ 7

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ซึ่งวัดจากพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่มี 2 ด้าน คือ 1) ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ 2) ด้านสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน โดยใช้เครื่องมือวัดที่ปรับปรุงมาจากเครื่องมือของ วิริณธ์ ธรรมนารถสกุล (2544 : 89 - 92)

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานและกระทำด้วยความสมัครใจ โดยการทำงานตามหน้าที่ของตนเอง ส่งเสริมให้หน่วยงานมีประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ และกระทำโดยไม่ได้คำนึงถึงผลตอบแทนตามระบบของรางวัลที่หน่วยงานกำหนด และมีการแสดงออกใน 4 ด้าน

คือ ด้านการช่วยเหลือ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน เพื่อผลประโยชน์โดยรวมต่อองค์กร การแสดงพฤติกรรมจะส่งผลโดยตรงทางบวกต่อสมาชิกในหน่วยงาน ทำให้ภาพรวมของการทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรมีประสิทธิผลสูงขึ้น ด้านมารยาทและความสุภาพ เป็นการรู้จักกฎระเบียบในการทำงาน การให้เกียรติ การยกย่องผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร เป็นการแสดงกระทำที่ให้เกิดความสงบสุขมีบรรยากาศการทำงานที่ดี ตลอดจนให้การสนับสนุนและเผยแพร่ชื่อเสียงขององค์กรและ ด้านการมีน้ำใจ เป็นนักกีฬา เป็นการกระทำที่แสดงถึงความเข้มแข็งในการทำงาน อดทนต่อความไม่สะดวกสบายในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญกับปัญหา อันเป็นความมั่นคงของบุคคลในการทำงาน และการเสียสละความสนใจส่วนตัวเพื่อให้เกิดผลดีต่อส่วนรวม ในการวัดผลพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน ผู้วิจัยจะใช้ เครื่องมือวัดที่ปรับปรุงมาจากเครื่องมือของ วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544 : 68 - 70)

การรับรู้บทบาท หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ของโรงพยาบาลชุมชน ที่เกี่ยวข้องกับบทบาท และการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับจากหน่วยงานและการปฏิบัติงานตามความคาดหวัง จากบุคคลที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความขัดแย้งในบทบาท และด้านความคลุมเครือในบทบาท โดยด้านความขัดแย้งในบทบาท เป็นการรับรู้ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน ที่เกี่ยวข้องกับ การแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกันตั้งแต่ 2 บทบาท และพฤติกรรมที่ต้องแสดงนั้นเป็นพฤติกรรมที่มีความขัดแย้งกัน ซึ่งอาจเป็นการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เป็นตาม ความคาดหวังของตนเอง การแสดงพฤติกรรมที่สมาชิกในกลุ่ม ไม่ได้คาดหวังร่วมกัน และการต้องแสดงพฤติกรรมตั้งแต่ 2 พฤติกรรมพร้อมกันเวลาเดียวกัน และด้านความคลุมเครือในบทบาท เป็นการรับรู้ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน ที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทที่ได้รับจากหน่วยงาน หรือที่ได้รับความคาดหวังกับบุคคลที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รวมทั้งขาดความชัดเจนเกี่ยวกับความมุ่งหมายในการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้น ในการวัด การรับรู้บทบาทของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการของ โรงพยาบาลชุมชน ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือวัดที่ปรับปรุงมาจากเครื่องมือของ ยศวรรณ พิพัฒน์ศิริผล (2541 : 104)

ความสามารถในการทำงานเป็นทีม หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความรู้ทักษะ สามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้การทำงานดียิ่งขึ้นในการวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือวัดที่ปรับปรุงมาจากเครื่องมือของ Woodlock (1989 : 220 - 227)

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน ในการรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดย 1) มีความเข้าใจอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่นที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย 2) มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมและมีความเข้าใจการแสดงออกของอารมณ์ของผู้อื่นที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย 3) มีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่นที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ในสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม 4) มีความเข้าใจ และมีความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ และสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ของ กรมสุขภาพจิต (2544 : 122 - 123)

บรรยากาศของหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในสาขาที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ โดยการรับรู้บรรยากาศของสถานที่ทำงาน เช่น นโยบายการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน กฎระเบียบ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ในการวัดบรรยากาศของหน่วยงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ของโรงพยาบาลชุมชน ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดที่ปรับปรุงมาจากเครื่องมือของ วิระนุช มยุเรศ (2544 : 89 - 95)

ความซื่อสัตย์ของบุคลากร หมายถึง การปฏิบัติอย่างโปร่งใส ตรงไปตรงมา ไม่เอาทรัพย์สินของทางราชการมาเป็นของส่วนตัว จะเห็นได้ว่าความไม่ซื่อสัตย์ มีผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการทั้งเรื่องเงินและเรื่องงาน ที่สำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานการจัดการในโรงพยาบาลชุมชนควมมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องเงิน โดยตรงและงานพัสดุก็เกี่ยวกับงบประมาณ ดังนั้น บุคลากรในกลุ่มงานนี้จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นอย่างยิ่ง (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม)

การปฏิบัติงาน หมายถึง การทำตามภาระหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย การทำงาน การดำเนินงาน การจัดการ การบริหาร การกระทำหรือแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานตามบทบาทหน้าที่ ที่ถูกกำหนดให้

เขตบริการสุขภาพที่ 7 หมายถึง เขตบริการสุขภาพที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดขึ้น ซึ่งแบ่งเป็น 12 เขต ตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยเขต 7 ประกอบด้วย 4 จังหวัด คือ กาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด ซึ่งมีนายแพทย์รัฐวุฒิ มีสุข เป็นผู้ตรวจราชการ กระทรวงเขต 7

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ด้านทฤษฎี

1.1 เพื่อให้เกิดความชัดเจนเชิงประจักษ์ ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ของโรงพยาบาล ชุมชนผลการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ในอนาคตต่อไป

1.2 เพื่อความชัดเจนในการอธิบายอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยเชิงสาเหตุจากปัจจัยในองค์กร โดยศึกษาในลักษณะ ของสมการ โครงสร้างเชิงเส้นจะทำให้ทราบถึงปัจจัยใดว่า ส่งผลอย่างไรต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานซึ่งผลการวิจัยนี้จะช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรในสังคมไทย และเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

2. ประโยชน์ด้านวิชาชีพ

การปฏิบัติงานด้านบริการ เพื่อให้เกิดความตระหนักในอิทธิพลของปัจจัยเชิง สาเหตุ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณลักษณะของการปฏิบัติงานและปัจจัย ที่เกิดขึ้นเมื่อเป็นสมาชิกในองค์กร ได้แก่ การรับรู้บทบาทหน้าที่ และด้วยรูปแบบการศึกษา แบบสมการ โครงสร้างเชิงเส้นจะทำให้ทราบรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ศึกษา อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในการนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล และการเตรียมบุคลากรก่อนเข้าสู่การปฏิบัติงาน

3. ประโยชน์ด้านองค์กร

เพื่อความกระจำงในอิทธิพลของปัจจัยในองค์กร โดยศึกษาเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยที่ได้จะมีประโยชน์ต่อองค์กรในการนำผลการศึกษานี้ไปใช้พัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร แนวคิดและแนวปฏิบัติดั้งเดิมในสังคมไทย ผลของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรจะทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการเป็นผู้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่องในการพัฒนาตนเองต่อไป ส่วนการวิจัยที่จะนำไปสู่ปัจจัยระดับบุคคล คือ คุณสมบัติของการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสามารถในการทำงาน เป็นทีมบริหารความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยที่สามารถเกิดขึ้นในตัวบุคคลก่อนเข้าสู่องค์กร ดังนั้น ผลการวิจัยจะมีประโยชน์ต่อองค์กรในการนำมาใช้ในการคัดสรรบุคคลเพื่อเข้าสู่องค์กรต่อไป

4. ประโยชน์ด้านพัฒนาองค์กร

ผลจากการสร้างและพัฒนารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ และผลจากการนำไปทดลองใช้จะทำให้ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการของโรงพยาบาลชุมชน และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน