

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน การจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ และนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. การวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยระยะนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติพื้นฐาน และผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และตัวแปรอิสระในการวิจัยระยะที่ 1 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานข้อ 1

2. การวิจัยระยะที่ 2 การวิจัยระยะนี้ ผู้วิจัยนำผลการวิจัยระยะที่ 1 มาสร้างเป็นแบบจำลองรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

3. การวิจัยระยะที่ 3 การวิจัยระยะนี้ ผู้วิจัยนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 7 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานข้อ 3 โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

การวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยระยะนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ในการวิจัยระยะที่ 1 ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์

เพื่อที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยระยะที่ 1 ไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ได้รับผลโดยตรงและโดยอ้อม จากตัวแปร ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้บทบาทซึ่งส่งผลโดยอ้อมผ่านตัวแปรบรรยากาศของหน่วยงาน

สำหรับการเก็บข้อมูลในการวิจัยระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 จำนวน 4 จังหวัดคือ ขอนแก่น 25 โรง ร้อยเอ็ด 19 โรง กาฬสินธุ์ 17 และมหาสารคาม 12 โรง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 314 คน คิดเป็นร้อยละ 21.51 สรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติพื้นฐาน และผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 จังหวัดขอนแก่น จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 314 คน จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 314 คน โดยรายละเอียดที่เป็นคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	119	37.9
หญิง	195	62.1
รวม	314	100

ข้อมูลทั่วไป	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
สถานะภาพ		
โสด	62	19.7
สมรส	226	72.0
หม้าย	21	6.7
หย่าร้าง	5	1.6
รวม	314	100
อายุ		
22 - 35 ปี	45	14.3
36 - 49 ปี	111	35.4
50 ปีขึ้นไป	158	50.3
รวม	314	100
ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา	12	3.8
ปริญญาตรี	247	78.5
ปริญญาโท ขึ้นไป	55	17.5
รวม	314	100
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
1 - 10 ปี	35	11.1
11 - 20 ปี	61	19.4
20 ปีขึ้นไป	218	69.4
รวม	314	100
ปีที่ผ่านมาปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือไม่		
ได้	303	96.5
ไม่ได้	11	3.5
รวม	314	100

ข้อมูลทั่วไป	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
ปีที่ผ่านมาท่านได้พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือไม่		
ได้	308	98.1
ไม่ได้	6	1.9
รวม	314	100

จากตารางที่ 6 พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.1) สภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 72) อายุตั้ง 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 50.3) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 78.5) ปฏิบัติงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 69.4) ปีนี้มีการปฏิบัติได้ตามเป้าหมายมากที่สุด (ร้อยละ 96.5) และได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมากที่สุด (ร้อยละ 98.1)

2. การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นเพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมุติฐานในการตรวจสอบตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม LISREL ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง ด้วยโปรแกรม LISREL เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือปัจจัยเชิงสาเหตุสมการเชิงเส้นอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของตัวแปรอิสระ ตัวแปรต้นกลางที่ส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Level of Significance : .05) โดยการเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบจำลองสมมุติฐานการวิจัยการกำหนดข้อมูลจำเพาะตามรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของแบบจำลองสมมุติฐานการวิจัย การตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ การตรวจสอบเงื่อนไขที่กำหนดของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง และในการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองสมมุติฐานการวิจัย รวมถึงการปรับแบบจำลองและทดสอบความตรงตามข้อกำหนดแบบจำลองสมมุติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แล้วสรุปแปรความหมายผลการวิเคราะห์ โดยการจำแนกค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุออกเป็นอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมของตัวแปร ตามรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรและค่าสถิติต่าง ๆ ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้ถูกต้อง ดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ใช้แทนตัวแปร

PER	แทนค่า	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
TEAM	แทนค่า	ความสามารถในการทำงานเป็นทีม
EQ	แทนค่า	ความฉลาดทางอารมณ์
MEM	แทนค่า	การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ROL	แทนค่า	การรับรู้บทบาท
CLI	แทนค่า	บรรยากาศของหน่วยงาน
HON	แทนค่า	ความซื่อสัตย์

2.2 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

\bar{x}	แทนค่า	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทนค่า	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SKEWNESS	แทนค่า	ค่าความเบ้ (Skewness)
KURTOSIS	แทนค่า	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
r	แทนค่า	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' Product Moment Correlation Coefficient)
Df	แทนค่า	องศาอิสระ (Degree of Freedom)
CN	แทนค่า	ค่าขนาดตัวอย่างวิกฤต (Critical N)
DE	แทนค่า	อิทธิพลทางตรง (Direct Effects)
IE	แทนค่า	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects)
TE	แทนค่า	อิทธิพลรวม (Total Effects)
GFI	แทนค่า	ดัชนีชี้วัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index)

RMR	แทนค่า	ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root Mean Square Residual)
AGFI	แทนค่า	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (Adjust Goodness of Fit Index)
RMSEA	แทนค่า	ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (Root Mean Square Error of Approximation)
R ²	แทนค่า	ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณยกกำลังสอง หรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Square Multiple Correlation Coefficient)
X ²	แทนค่า	ค่าสถิติ Chi-Square

2.3 ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้โปรแกรม LISREL คือ ลักษณะการกระจายของข้อมูลต้องกระจายแบบ โคนึงปกติ ทุกตัวแปรจะต้องมีได้ค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ไม่เกิน ± 1 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ทำการตรวจสอบค่าความเบ้ และค่าความโด่ง ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย Mean	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Std. Deviation	ค่าความเบ้ (Skewness)	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
1. การความสามารถในการทำงานเป็นทีม	4.936	0.356	0.073	-0.171
2. ความฉลาดทางอารมณ์	5.01	0.477	0.458	0.209
3. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4.717	0.477	0.683	0.685
4. การรับรู้บทบาท	5.011	0.709	-0.655	0.671
5. บรรยากาศของหน่วยงาน	4.110	0.406	0.230	0.820

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย Mean	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน Std. Deviation	ค่าความเบ้ (Skewness)	ค่าความ โด่ง (Kurtosis)
6. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	4.579	0.393	0.098	-0.171
7. ความซื่อสัตย์ของบุคลากร	3.982	0.523	0.024	-0.384

จากตารางที่ 7 พบว่าลักษณะการกระจายของข้อมูลว่าเป็นโค้งปกติตรวจสอบได้จากการหาค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรทั้ง 7 ตัว จะได้ค่าไม่เกิน ± 1 แสดงว่ามีการกระจายของข้อมูลเป็นโค้งปกติ สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้

ในขั้นตอนต่อไปเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression) ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และบรรยากาศของหน่วยงาน ความซื่อสัตย์ของบุคลากร และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 พบว่า มีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 5 ตัวแปร ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และบรรยากาศในการทำงาน ดังที่แสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระทุกตัวที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.389	0.329		1.183	0.238
TEAM	0.303	0.063	0.275	4.827*	0.000
EQ	0.203	0.046	0.246	4.391*	0.000
MEM	0.126	0.042	0.153	3.001*	0.003
ROL	0.051	0.026	0.092	1.981*	0.048

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
CLI	0.202	0.044	0.209	4.564*	0.000
HON	0.041	0.037	0.055	1.120	0.264

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression) พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 5 ตัวแปร ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาทและบรรยากาศของหน่วยงาน โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม (Beta = 0.275) รองลงมา คือ ความฉลาดทางอารมณ์ (Beta = 0.246) อันดับที่ 3 คือ บรรยากาศของหน่วยงานหน่วยงาน (Beta = 0.209) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Beta = 0.153) การรับรู้บทบาท (Beta = -0.092) และสุดท้าย คือ ความซื่อสัตย์ของบุคลากร (Beta = 0.055) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination) $R^2 = 0.720$ ซึ่งแสดงว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระทุกตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ร้อยละ 64.1 ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination)

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	0.849 ^a	0.720	0.703	0.25088

ซึ่งผู้วิจัยจะนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไปทำการวิเคราะห์ในขั้นต่อไปด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง

(Path Analysis) หรือสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ด้วยโปรแกรม LISREL เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

3.1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Level of Significant .05) ได้ผลตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ของตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการศึกษา โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 7

ตัวแปร (Variables)	กลุ่มตัวอย่าง (n = 314)					
	PER	TEAM	EQ	MEM	ROL	CLI
PER	1.00					
TEAM	0.494*	1.00				
EQ	0.456	0.559*	1.00			
MEM	0.358	0.373	0.373*	1.00		
ROL	0.191	0.198	0.129	0.157*	1.00	
CLI	0.205	0.011	-0.059	0.079	-0.054*	1.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาทบรรยากาศของหน่วยงาน กับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน้าที่กลุ่มงาน การจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 มีค่าตั้งแต่ 0.494 - 0.054 ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยการรับรู้บทบาท คือตัวแปรอิสระ

ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากที่สุด และตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามน้อยที่สุด คือ ความฉลาดทางอารมณ์

3.2 การวิเคราะห์อิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล

การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) หรือสมการเชิงโครงสร้างเพื่อวิเคราะห์ ปัจจัยเชิงสาเหตุสมการเชิงเส้นอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของตัวแปรต้น ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และบรรยากาศของหน่วยงาน ส่งผลโดยตรง โดยอ้อมและโดยรวมต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 7

สมมุติฐานการวิจัย คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และบรรยากาศของหน่วยงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อม และจากการทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมมุติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าสถิติดังต่อไปนี้

$$\text{Chi-Square} = 1.31 \text{ (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ } \text{Chi-Square/df} = < 3)$$

$$\text{Degrees of Freedom} = 1$$

$$\text{Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)} = 0.031$$

(ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ ≤ 0.05)

$$\text{P-value} = 0.25$$

$$\text{Critical N (CN)} = 1586.33$$

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.014 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ $\leq .05$)

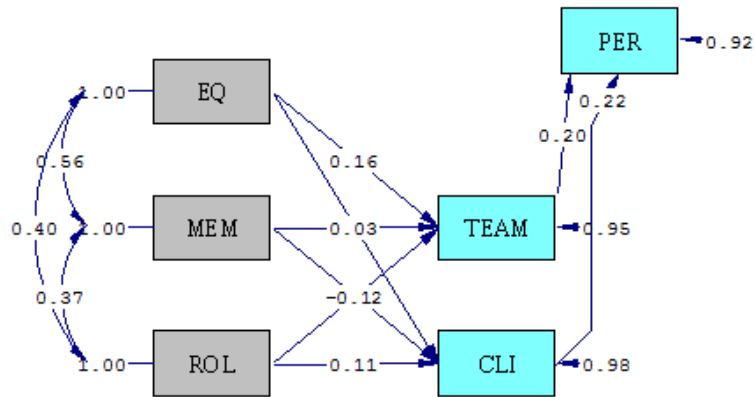
$$\text{Standardized RMR} = 0.014 \text{ (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ } \leq 0.05)$$

$$\text{Goodness of Fit Index (GFI)} = 1.00 \text{ (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ } \geq 0.90)$$

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.97 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ ≥ 0.90)

$$\text{Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI)} = 0.048 \text{ แสดงเป็นภาพได้}$$

ดังแผนภาพที่ 4



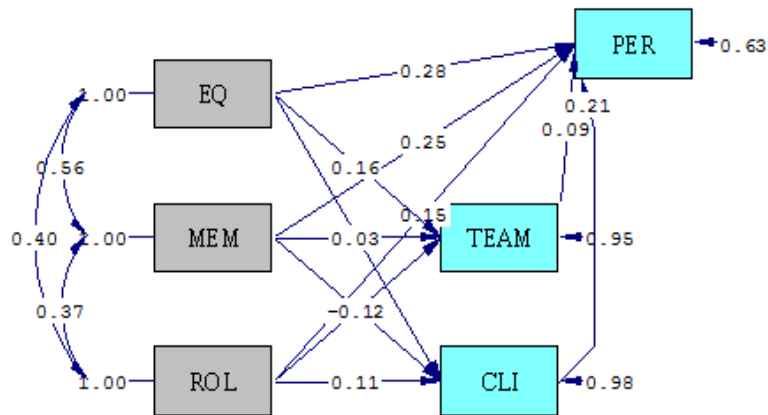
Chi-Square=98.35, df=4, P-value=0.00000, RMSEA=0.276

แผนภาพที่ 4 รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อภาวะประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน ในเขตสุขภาพที่ 7 ก่อนปรับปรุง

ตารางที่ 11 ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบสมมติฐานตั้งต้นของการวิจัย

ดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
1. Chi-Square/df = (P = 1)	< 3.00	24.63	ไม่ผ่านเกณฑ์
2. GFI	≥ 0.90	0.91	ผ่านเกณฑ์
3. AGFI	≥ 0.90	0.50	ไม่ผ่านเกณฑ์
4. RMSEA	≤ 0.05	0.28	ไม่ผ่านเกณฑ์
5. RMR	≤ 0.05	0.16	ไม่ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 11 พบว่า แบบจำลองตั้งต้นไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงแบบจำลองใหม่โดยการเพิ่มเส้นอิทธิพลทางตรงจากการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไปยังประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 การปรับปรุงแบบจำลองใหม่ผู้วิจัยได้พิจารณาจากดัชนีการปรับปรุงแบบจำลอง ผลการปรับปรุงปรากฏดังแผนภาพที่ 5



Chi-Square=1.31, df=1, P-value=0.25289, RMSEA=0.031

แผนภาพที่ 5 รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 หลังปรับปรุง

ตารางที่ 12 ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบสมมติฐานตัวแบบสุดท้ายของการวิจัย

ดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
1. Chi-Square /df	< 3	1.31	ผ่านเกณฑ์
2. GFI	≥ 0.90	1.00	ผ่านเกณฑ์
3. AGFI	≥ 0.90	0.97	ผ่านเกณฑ์
4. RMSEA	≤ 0.05	0.031	ผ่านเกณฑ์
5. RMR	≤ 0.05	0.014	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 12 พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 มีค่าดัชนีความสอดคล้องตามเกณฑ์ของดัชนีทั้ง 5 ข้อ ได้แก่ Chi-Square/df=1.31, GFI = 1.00, AGFI = 0.97, RMSEA = 0.031 และ RMR = 0.014 จึงสรุปได้ว่า แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

กลุ่มงานการจัดการในโรงพยาบาลชุมชนเขตบริการสุขภาพที่ 7 มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และ โดยรวมดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงอิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง R^2 ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรตามในแบบจำลองที่ปรับปรุงใหม่

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลอง								
	TEAM			CLI			PER		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
EQ	0.16	-	0.16	0.03	-	0.03	0.28	0.02	0.30
MEM	0.01	-	0.01	-0.12	-	-0.12	0.24	-0.02	0.22
ROL	0.09	-	0.09	0.11	-	0.11	0.15	0.03	0.18
TEAM	-	-	-	-	-	-	0.09	-	0.09
CLI	-	-	-	-	-	-	0.21	-	0.21
R^2	0.95			0.98			0.63		

จากตารางที่ 13 พบว่า การกำหนดเส้นอิทธิพลปัจจัยเชิงสาเหตุต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยรวม ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม = 0.30 อิทธิพลทางตรง = 0.28 อิทธิพลทางอ้อม = 0.02

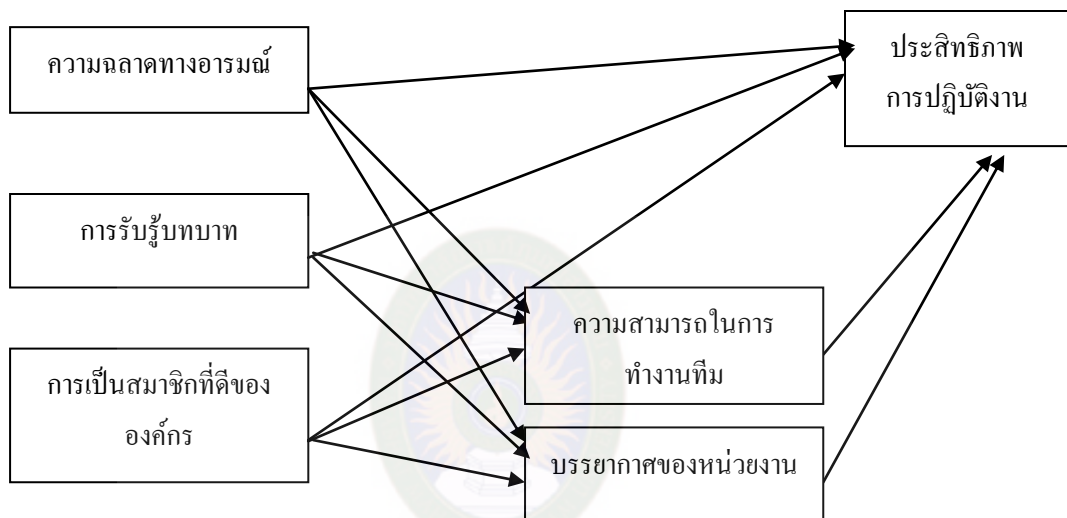
2. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม = 0.22 อิทธิพลทางตรง = 0.24 อิทธิพลทางอ้อม = -0.02

3. การรับรู้บทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม = 0.18 อิทธิพลทางตรง = 0.15 อิทธิพลทางอ้อม = 0.03

4. การทำงานเป็นทีมมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม = 0.09 อิทธิพลทางตรง = 0.09

5. บรรยากาศของหน่วยงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม = 0.21 อิทธิพลทางตรง = 0.21

สรุปผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 นี้ ผู้วิจัยได้นำเอาปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และบรรยากาศของหน่วยงานมาพัฒนาเป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ต่อไป ดังแสดงในแผนภาพที่ 6



แผนภาพที่ 6 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

โดยภาพรวมของตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 เพียง 5 ปัจจัย ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และบรรยากาศของหน่วยงาน โดยสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรผลลัพธ์ ร้อยละ 64.1 (= 0.641)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำปัจจัยเชิงสาเหตุทั้ง 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และบรรยากาศของหน่วยงานไปสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ตามลำดับที่กล่าว

การวิจัยระยะที่ 2 การวิจัยระยะนี้ ผู้วิจัยนำผลการวิจัยระยะที่ 1 มาสร้างเป็นแบบจำลองรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

จากการวิเคราะห์การวิจัยในระยะที่ 1 พบว่ามี 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 และเพื่อให้ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ผู้วิจัยมีการดำเนินขั้นตอนดังนี้

1. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 นำมาจัดกลุ่ม (Grouping) สร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 เพื่อใช้เป็นร่างรูปแบบในการพิจารณา

2. จัดการประชุมปฏิบัติการ (Workshop) โดยผู้วิจัยนำรูปแบบการวิจัยที่ผู้วิจัยทำขึ้นมาเสนอในที่ประชุมปฏิบัติการ ซึ่งในที่ประชุมประกอบด้วยกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ใช้เวลาในการประชุมปฏิบัติ 1 วัน ในการประชุมเชิงปฏิบัติการได้มีการร่วมกันวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น และมีการนำเสนอข้อวิพากษ์และข้อเสนอแนะในการประชุมย่อย (Focus Group) ของตัวเองมาสรุปและอภิปรายผลทั้งหมดในที่ประชุมใหญ่เพื่อร่วมกันวิพากษ์ (Brain Storming) และนำผลจากการเสนอแนะมาปรับปรุงเป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ให้สมบูรณ์ขึ้น

3. นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ที่ได้จากการประชุมปฏิบัติการ (Workshop) ที่ได้ปรับปรุงแล้วนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินรูปแบบและเลือกกิจกรรม ด้วยการให้คะแนนความเหมาะสม 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) เห็นด้วย (4) ไม่แน่ใจ (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) และเลือกรูปแบบกิจกรรมที่ได้คะแนนตั้งแต่ 3.51- 5 มาพัฒนาปรับปรุงรูปแบบตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้สมบูรณ์ก่อนจะนำไปทดลองในระยะที่ 3 ต่อไป

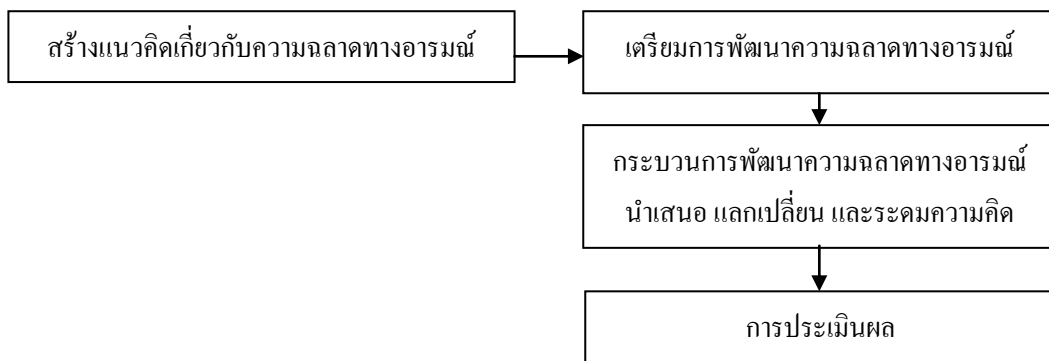
1. การร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยผู้วิจัย

ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการถอดข้อความ ในการวิเคราะห์การศึกษาในระยะที่ 1 นำมาจัดกลุ่ม (Grouping) เพื่อนำมาสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ซึ่งจากการวิจัย พบว่า มี 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาทความสามารถในการทำงานเป็นทีม และบรรยากาศของหน่วยงานซึ่งเมื่อทำการศึกษาและจัดกลุ่มแล้วจะพบว่า สามารถจัดกลุ่มปัจจัยได้เป็น 1 กลุ่ม คือ การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยผ่านกิจกรรมการอบรมการให้ความรู้ และการอบรมเชิงปฏิบัติการ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาทความสามารถในการทำงานเป็นทีม และบรรยากาศของหน่วยงาน

ผู้วิจัยได้นำปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย คือ ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้บทบาทการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรความสามารถในการทำงานเป็นทีมและบรรยากาศของหน่วยงาน มาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1.1 รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (ปัจจัยที่ 1)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมากที่สุดเท่ากับ 0.30 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบ โดยให้มีการอบรมฝึกปฏิบัติและนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์



แผนภาพที่ 7 รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 เบื้องต้น

รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน
การจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 เบื้องต้น ประกอบด้วย 1) สร้างแนวคิดเกี่ยวกับ
ความฉลาดทางอารมณ์ สร้างเจตคติทางบวก และเตรียมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความฉลาด
ทางอารมณ์ 2) การเตรียมการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ เป็นการทำความเข้าใจ และเตรียม
ความพร้อม เพื่อรับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ 3) กระบวนการพัฒนาความฉลาดทาง
อารมณ์ เป็นการดำเนินการเพื่อพัฒนาตามรูปแบบ เป็นการทดสอบ การนำเสนอ และระดม
ความคิดเห็นแนวทางในการพัฒนา 4) การประเมินผล เป็นการประเมินผลในการพัฒนาว่า
มีความแตกต่างทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ เปลี่ยนไปหรือไม่ โดยการสังเกตพฤติกรรม
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนา

1.1.1 โครงการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่
กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

1) หลักการและเหตุผล ความฉลาดทางอารมณ์ มีผลต่อ
การทำงานอย่างชัดเจนนักจิตวิทยาพบว่าคนที่มีอารมณ์ดีจะมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่น
ตลอดจนมีทักษะอารมณ์ที่ดีในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งที่บ้านและที่ทำงานหรือใน
เวลาที่ต้องออกสังคมขณะเดียวกันความฉลาดทางอารมณ์ก็จะช่วยให้เรามองโลกในแง่ดีทำให้
มีพลังในการต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างไม่ท้อถอยสามารถสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ได้

2) วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างเจตคติให้กับบุคคลที่ทำงานด้าน
บริการ ให้คิดบวก มีความสุขในการทำงาน มีกำลังใจให้กับตัวเองในยามล้มเหลว หรือมีปัญหาได้

3) เป้าหมาย เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาล
เกษตรวิสัย โรงพยาบาลจตุรพักตรพิมาน โรงพยาบาลปทุมรัตน์และโรงพยาบาลเมืองสรวง
จำนวน 40 คน

4) หลักสูตรในการฝึกอบรม ใช้เวลาในการฝึกอบรม 10
ชั่วโมง แยกเป็นหัวข้อ ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การประเมินความฉลาดทางอารมณ์

(1 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 2 การบรรยายเรื่องความคาดหวังที่ลูกค้า

ต้องการจากเรา (1 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 3 กิจกรรมระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด
(1 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 4 กิจกรรมวิธีการบริการประชาชนให้
ประทับใจ (1 ชั่วโมง)

5) วิธีการฝึกอบรม

กิจกรรมที่ 1 การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ใช้
วิธีการทำแบบทดสอบ โดยใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต
(รายละเอียดแบบประเมิน แสดงในภาคผนวก ง)

กิจกรรมที่ 2 การบรรยายเรื่องความคาดหวังที่ลูกค้า
ต้องการจากเราใช้วิธีการบรรยาย แนวคิดการสร้างสรรค้บริการให้น่าประทับใจในรูปแบบใหม่ ๆ
โดยใช้หลักการ SMART Service and Positive Thinking S = Smile, M = Moving Forward,
A = Account, R = Relation, T = Team

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า 1) Know Your
Customer (KYC) : เรารู้จักประชาชนมากแค่ไหน 2) Pro -Accountability : บริการแบบไหน
ที่เป็น Pro -accountability 3) Creative : สร้างสรรค้บริการให้แตกต่าง โดดเด่น และ โคนใจ
4) Exclusive : สร้างการสื่อสารให้พิเศษเฉพาะลูกค้า 5) Difference : สร้างความแตกต่าง
ให้บริการ 6) Impression : ออกแบบสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และ 7) Value : จุดหมาย
หลักสร้างคุณค่าให้ลูกค้าประทับใจ

หลักการ Positive Thinking 1) Positive Thinking :
คิดบวกวันนี้ชีวิตดีขึ้นวันนี้ 2) Change : การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นสร้างได้ด้วยตัวเอง 3) Give :
การให้เริ่มต้นทำได้จากตัวเราเอง 4) Happy Life : ความสุขเป็นของตัวเอง ความสุขจากการ
ทำงาน ความสุขที่มีโอกาสทำให้คนรอบข้างมีความสุข ความสุขที่เกิดจากความสุขสงบในใจเรา

กิจกรรมที่ 3 กิจกรรมระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด
วิธีการใช้การทำกิจกรรม ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสร้าง Commitments ที่จะสร้างแรงบันดาลใจให้
เจ้าหน้าที่มุ่งมั่นบริการประชาชนด้วยใจ สามารถกระตุ้นให้ทุกคนใน Class ได้ร่วมกันเขียน
Commitments ได้อย่างชัดเจนและช่วยให้อาณาเขตในการพัฒนาตัวเองของเจ้าหน้าที่และสามารถ
ฝึกเจ้าหน้าที่ ให้ดึงความคิดสร้างสรรค์เป็นรายบุคคลที่จะได้มุมมองเป็นความคิดใหม่ ได้เรียนรู้
วิธีการระดมสมอง ที่สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างสรรค์บริการให้น่าประทับใจได้ง่ายขึ้น

วัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) ต้นไม้ประดิษฐ์ 1 ต้น 2) กระดาษ ใช้เขียนความคิดสร้างสรรค์
3) เชือกหรือฟู่สำหรับห้อยกระดาษ และ 4) ปากกาเมจิก

ขั้นตอนการร่วมกิจกรรม การระดมความคิด

(Brainstorming) เป็นวิธีการที่ใช้พัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาโดยการพยายามหาวิธีหรือแนวคิดใหม่ ๆ โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกเสนอแนวคิดหรือวิธีที่นึกได้ทันทีอย่างเป็นอิสระ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ และไม่ยอมให้มีการถูกคัดค้านหรือวิจารณ์จากสมาชิก 1) ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเขียนแนวความคิดและรูปแบบการให้บริการผู้ที่มารับบริการที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 แล้วนำไปแขวนไว้ที่ต้นไม้ประดิษฐ์ 2) ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนหมุนเวียนกันไปหยิบกระดาษที่แขวนไว้ที่ต้นไม้ประดิษฐ์ แล้วอ่านให้เพื่อน ๆ ทุกคนฟัง และ 3) นำแนวคิดและรูปแบบที่ได้มารวบรวมสรุปเป็นเอกสารแจกให้ผู้เข้ารับการพัฒนาทุกคน

กิจกรรมที่ 4 กิจกรรมวิธีการบริการผู้มารับบริการให้ประทับใจใช้วิธีการอภิปราย (Discussion) โดยการจัดให้บุคคลที่เข้าอบรมตั้งแต่สองคนขึ้นไป มาพูดแสดงความคิดเห็นและมุมมองของตนเองให้คนอื่นฟัง ในประเด็นที่เป็นกรรมวิธีการปฏิบัติของแต่ละบุคคล จะเป็นการอภิปรายเฉพาะในกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Group Discussion) และเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อค้นหา พิจารณาและดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือหาข้อสรุปที่เป็นความสนใจร่วมกัน

วิทยากร เชิญวิทยากรภายนอกองค์กร ได้แก่

1) นายไชยยันต์ สุขบาลนักจิตวิทยา โรงพยาบาลร้อยเอ็ด 2) คุณประจวบ จำลองเพ็ง นักวิชาการสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้รับผิดชอบโครงการ คุณประคอง กองทุ่งมน ผู้วิจัย

ระยะเวลาโครงการ 12-13 พฤศจิกายน 2558

สถานที่ฝึกอบรม ณ ห้องประชุมเวสสันดร

โรงพยาบาลเกษตรวิสัย

ตารางที่ 14 ปฏิทินการดำเนินการฝึกอบรม

ตารางโครงการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่กลุ่มงาน การจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7			
กิจกรรม/วัน-เวลา	12 พฤศจิกายน 2558		
กิจกรรมที่ 1	9.30 - 10.30		
กิจกรรมที่ 2	10.30 - 12.00		
กิจกรรมที่ 3	13.00 - 15.00		
กิจกรรมที่ 4	15.00 - 16.30		

งบประมาณที่ใช้

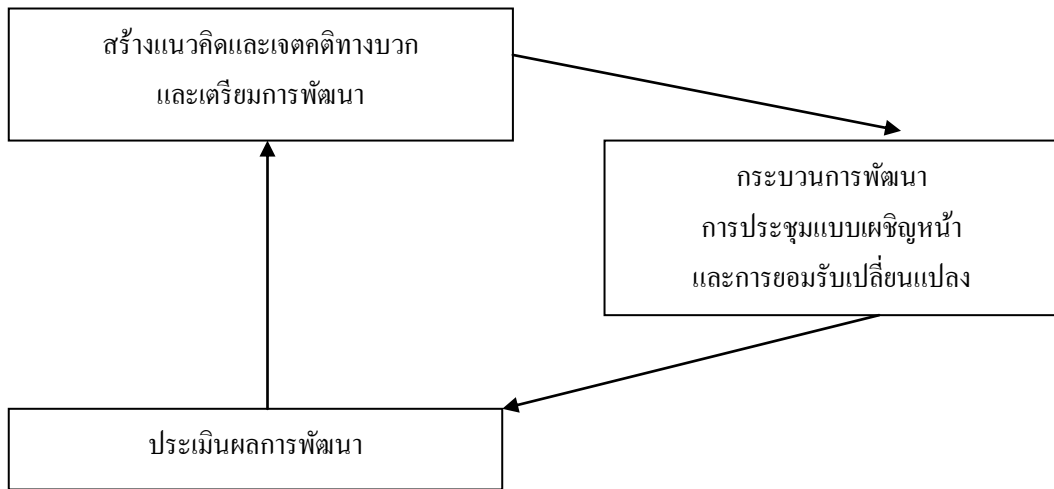
ค่าสถานที่รวมค่าอาหารและอาหารว่างพร้อม
เครื่องดื่ม (40 คน * 150 บาท) 6,000 บาท ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการอบรม (40 คน * 20 บาท) 800 บาท
ค่าถ่ายเอกสารและอื่น ๆ 1,500 บาท รวมทั้งสิ้น 8,300 บาท

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) แนวคิดการสร้างสรรค์บริการให้น่า
ประทับใจในรูปแบบใหม่ ๆ 2) การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ EQ เพื่อเสริมสร้างด้านดี ด้าน
เก่ง และด้านที่มีความสุขให้กับกลุ่มเจ้าหน้าที่ ที่เข้ารับการฝึกอบรม 3) กิจกรรมการระดมสมอง
เป็นกิจกรรมที่กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ในรูปแบบ “ต้นไม้ความคิดสร้างสรรค์” ซึ่งเจ้าหน้าที่ จะ
ได้รู้และทราบในสิ่งที่ตนเองยังไม่รู้

2. รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ปัจจัยที่ 2)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสามารถในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.22 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบโดยให้มีการอบรม ฝึกปฏิบัติและ
นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร



แผนภาพที่ 8 รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
เจ้าหน้าที่ กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 เบื้องต้น

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพความสามารถในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 เบื้องต้น ประกอบด้วย

1. การสร้างแนวคิดเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สร้างเจตคติ
ทางบวก และเตรียมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. กระบวนการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยวิธีการประชุม
แบบเผชิญหน้า เพื่อทำความเข้าใจรูปแบบการปฏิบัติงานภายใต้การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. ประเมินผล เป็นการประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติงานภายใต้
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการสังเกตการณ์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การมีส่วนร่วม
อภิปรายและแสดงความคิดเห็นนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

โครงการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

1. หลักการและเหตุผล

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความ
ร่วมมือให้ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น
เป็นในโรงงาน ในหน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแต่ไม่ได้เป็นที่สังเกตและ

ถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กรเนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่าง ๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความหมายของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบถึงวิธีการการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อเรียนรู้ไปสู่การพัฒนาตนเองให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. เป้าหมาย

เจ้าหน้าที่ กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลเกษตรวิสัย โรงพยาบาลจตุรพักตรพิมาน โรงพยาบาลปทุมรัตน์ และ โรงพยาบาลเมืองสรวง จำนวน 40 คน

4. หลักสูตรในการฝึกอบรม

ใช้เวลาในการอบรม จำนวน 4 ชั่วโมง

กิจกรรมที่ 1 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (2 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 2 การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (2 ชั่วโมง)

5. วิธีการฝึกอบรม

กิจกรรมที่ 1 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ใช้วิธีการประชุมแบบเผชิญหน้า เพื่อการอธิบาย และชี้แจง ความหมาย การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงออกทางพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่เจ้าหน้าที่เต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรเป็นพฤติกรรมที่จำเป็น ต่อการอยู่รอด และประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การป้องกันขโมยในองค์กรการป้องกันไฟไหม้ การให้คำแนะนำทางบวกเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ โดยมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

ประการแรก เป็นพฤติกรรมที่เกินความต้องการในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของเจ้าหน้าที่

ประการที่สอง เจ้าหน้าที่ตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์ด้วยความสมัครใจ

ประการที่สาม เจ้าหน้าที่ไม่คิดว่าจะได้รางวัลเป็นทางการจากองค์กร

องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี 5 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีโครงการที่ยาก สับเปลี่ยนวันหยุดเพื่อนร่วมงาน อาสาที่จะช่วยงาน
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นความตั้งใจที่จะทำงานเหนือกว่าความต้องการในงานน้อยที่สุด เชื่อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว
3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับวิถีชีวิตขององค์กร เช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสนใจ อ่านประกาศต่าง ๆ มากกว่าที่จะขว้างทิ้งไปในเรื่องแจ้งให้ทราบทั่วไป อ่านบันทึก เก็บข้อมูลใหม่ ๆ
4. พฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยปราศจากการบ่น และการมีพฤติกรรมตามคำกล่าวที่ว่า “ขี้มและอดทนในการทำงาน ไม่ค้นหาสิ่งทีผิดพลาดขององค์กร”
5. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป เมื่อมีการถกเถียงหรือขั้วจากบุคคลอื่น

ประเภทของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals – OCB - I) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องเกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงานเบื้องต้น
2. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization – OCB -O) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยทั่วไป

กิจกรรมที่ 2 การแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เป็นการทำกิจกรรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบถึงวิธีการการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพื่อเรียนรู้ไปสู่การพัฒนาตนเองให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอุปกรณ์ กระดาษ A4 คนละ 2 แผ่น

1. ให้ผู้เข้ารับการพัฒนาเขียนพฤติกรรมที่ตนเองกระทำต่อองค์กรอยู่เสมอ ในกระดาษแผ่นที่ 1

2. ให้ผู้เข้ารับการพัฒนาเขียนพฤติกรรมที่เพื่อนร่วมงานแสดงกับตนเอง และกระทำต่อองค์กรที่ตัวเองประทับใจในกระดาษแผ่นที่ 2

3. เก็บรวบรวมเอกสารของแต่ละคนพร้อมสรุปมอบให้แต่ละคนนำกลับไปเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง

วิธีดำเนินการใช้วิธีการระดมความคิด (Brainstorming) เป็นวิธีการที่ใช้พัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาโดยการพยายามหาวิธีหรือแนวคิดใหม่ ๆ ที่อาจถูกมองข้ามไป สำหรับวิธีการคิดอย่างสร้างสรรค์มีความสำคัญมากกว่าการคิดวิเคราะห์ตามวิธีการที่ใช้โดยทั่วไป วิธีการของการระดมความคิดก็คือ การเปิดโอกาสให้สมาชิกเสนอแนวคิดหรือวิธีที่นึกได้ทันที อย่างเป็นอิสระ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ และไม่ยอมให้มีการถูกคัดค้าน หรือวิจารณ์จากสมาชิกภายในกลุ่ม มีการกระตุ้นให้สมาชิกเสนอความคิดให้หลากหลาย ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แนวคิดทุกอันจะถูกบันทึกไว้ เมื่อรวบรวมแนวคิดหรือวิธีการได้ทั้งหมดแล้ว ก็นำมาจัดกลุ่ม แล้วนำเอาแต่ละกลุ่มแนวคิดนั้นมาวิเคราะห์วิจารณ์ เพื่อหาแนวทางที่เป็นไปได้ที่ดีที่สุดที่จะใช้แก้ไขปัญหา

วิทยากร เชิญวิทยากรภายในองค์กร 1) นายไชยันต์ สุขบาล นักจิตวิทยา โรงพยาบาลร้อยเอ็ด 2) นายประจวบ จำลองเพ็ง นักวิชาการสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้รับผิดชอบโครงการ คุณประคอง กองทุ่งมน ผู้วิจัย

ระยะเวลาโครงการ 12 พฤศจิกายน 2558 – 13 พฤศจิกายน 2558

สถานที่ฝึกอบรม ณ ห้องประชุมเวสสันดร โรงพยาบาลเกษตราสัย

ตารางที่ 15 ปฏิทินการดำเนินการฝึกอบรม

โครงการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานกลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7			
กิจกรรม/วัน-เวลา	12 พฤศจิกายน 2558	13 พฤศจิกายน 2558	หมายเหตุ
กิจกรรมที่ 1	17.00 - 19.00		
กิจกรรมที่ 2		17.00 - 19.00	

6. งบประมาณที่ใช้

6.1 ค่าสถานที่รวมค่าอาหารและอาหารว่างพร้อมเครื่องดื่ม (40 คน*150 บาท)

6,000 บาท

6.2 ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการอบรม (40 คน*20 บาท) 800 บาท

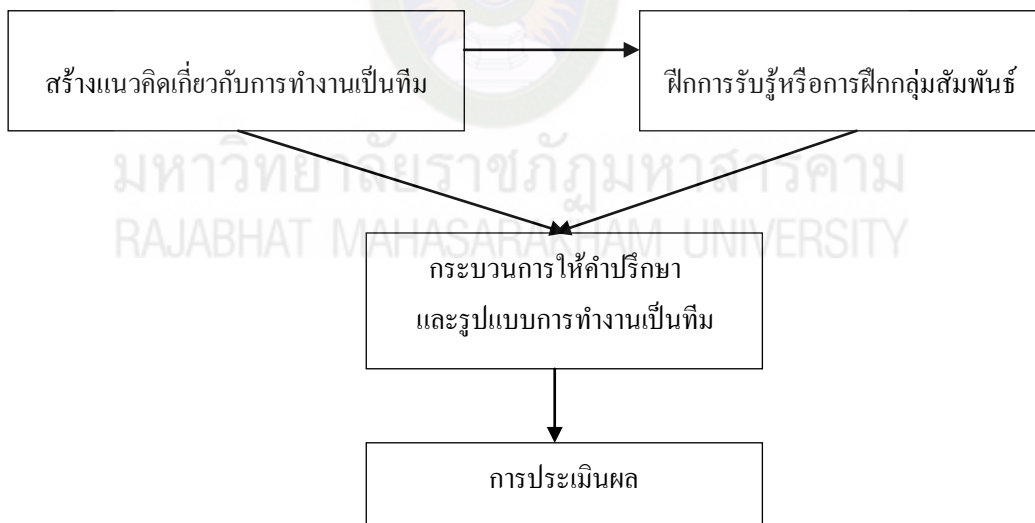
6.3 ค่าถ่ายเอกสารและอื่น ๆ 1,500 บาท รวมทั้งสิ้น 8,300 บาท

7. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เจ้าหน้าที่บางคนได้แสดงถึงประสิทธิผลและความพอใจที่ได้รับจากองค์การ โดยการปฏิบัติหน้าที่ให้เหนือความคาดหมายที่องค์การได้อธิบายไว้ในตัวงานปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเรียกว่า “Organizational Citizenship Behavior” หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งหมายถึง “พฤติกรรมตามความต้องการของสังคมภายในองค์การ” (Prosocial Organizational Behavior) และ “พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท” (Extra Role Behavior)

3. รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม (ปัจจัยที่ 3)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.09 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบ โดยให้มีการอบรม ฝึกปฏิบัติและนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม



แผนภาพที่ 9 รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน
การจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 เบื้องต้น

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพความสามารถในการทำงานเป็นทีมของกลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 เบื้องต้น ประกอบด้วย

1. การสร้างแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม สร้างเจตคติทางบวก และเตรียมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม เหตุผลที่ต้องทำงานร่วมกัน ความหมายของการทำงานเป็นทีมและความแตกต่างของการทำงานเป็นทีมกับการทำงานกลุ่ม
2. ฝึกการรับรู้ด้วยวิธีการเรียนรู้การพัฒนานุคนและทีมงาน (Life Position) ความเข้าใจเกี่ยวกับ Life Position เพื่อการทำงานเป็นทีมด้วยรูปแบบสามขั้นตอนของ Kurt Lewin ประกอบด้วย การละลายพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลง และการดำรงพฤติกรรมใหม่
3. กระบวนการให้คำปรึกษา และรูปแบบบริหารในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อทำความเข้าใจรูปแบบบริหาร เพื่อพื้นฐานในการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดี
4. ประเมินผล เป็นการประเมินผลการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยการสังเกตการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม การมีส่วนร่วมอภิปราย

โครงการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

1. หลักการและเหตุผล

ความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแล้วมีปัญหาหรือเกิดข้อโต้แย้งขึ้น ก็สามารถโต้แย้งได้ เพื่อประโยชน์ของทีม ปัจจุบันมีหลาย ๆ องค์กร โดยเฉพาะองค์กรใหญ่ ๆ ต้องเผชิญกับปัญหากับความขัดแย้งในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในระดับฝ่ายแผนกรวมถึงความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องระดมหรือจัดการอบรมการทำงานเป็นทีมขึ้นมาด้วยความสำคัญของการทำงานเป็นทีมว่าจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งก็เป็นอย่างนั้นจริง ๆ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นทีม เหตุผลที่ต้องทำงานร่วมกัน ความหมายของการทำงานเป็นทีม และความแตกต่างของการทำงานเป็นทีมกับการทำงานกลุ่ม

3. เป้าหมาย

เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลเกษตรวิสัย โรงพยาบาลจตุรพักตรพิมาน โรงพยาบาลปทุมรัตน์ และโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 40 คน

4. หลักฐานในการฝึกอบรม ใช้เวลาในการฝึกอบรม 10 ชั่วโมง แยกเป็นหัวข้อ ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การทำงานร่วมกันเป็นทีม 1 ชั่วโมง

กิจกรรมที่ 2 เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน (Life Position) ความเข้าใจเกี่ยวกับ Life Position เพื่อการทำงานเป็นทีม 2 ชั่วโมง

กิจกรรมที่ 3 กิจกรรมกระดาษของฉันทชุดที่ 1 (1 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 4 กิจกรรมกระดาษของฉันทชุดที่ 2 (1 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 5 กิจกรรมรูปปริศนา (2 ชั่วโมง)

5. วิธีการฝึกอบรม

กิจกรรมที่ 1 การทำงานร่วมกันเป็นทีม

ใช้วิธีการบรรยาย (Lecture) หรือการสอน (Instruction) นำเสนอเนื้อหาสาระความรู้จากวิทยากรในเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นทีม คนทุกคนมีความสามารถ แต่ความสามารถนั้นมีจำกัด เมื่อนำความสามารถของแต่ละคนมารวมกัน ย่อมทำให้ทีมงานมีความสามารถที่คูณขึ้นจะเห็นได้จาก

5.1 ผลงานของทีมนั้นมีประสิทธิภาพเหนือกว่าผลงานของคนใดคนหนึ่ง

5.2 งานที่ดูยากกลับง่ายขึ้นเมื่อทำงานร่วมกัน

5.3 ความหมายของทีมนั้นและการทำงานเป็นทีม คือบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

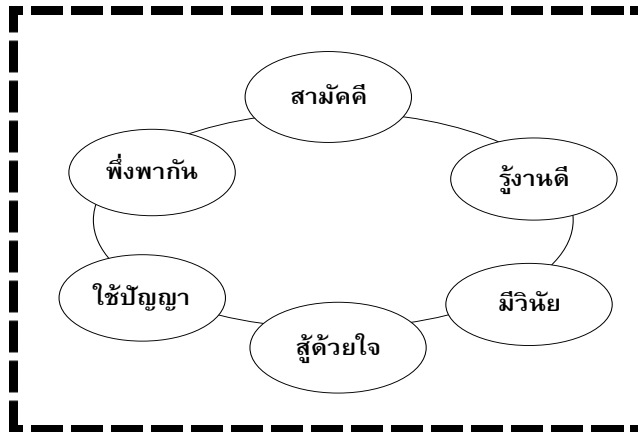
มีเป้าหมายร่วมกันบุคคลเหล่านั้นมีการติดต่อ สัมพันธ์กันแต่ละบุคคลคนต้องมีความรู้สึกเป็นสมาชิกคนหนึ่งของทีมสมาชิกต้องมีความเกี่ยวเนื่องกันจากการเป็นสมาชิกของทีม

5.4 ความแตกต่างของการทำงานเป็นทีมกับการทำงานกลุ่ม

5.4.1 การทำงานกลุ่มจะเป็นการพึ่งพาอาศัยกันระดับหนึ่ง โดยทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ น้อย

5.4.2 สมาชิกของทีมจะมีความไว้วางใจ เชื่อใจกันมากกว่าในระดับกลุ่ม สมาชิกของกลุ่มทำงาน

5.4.3 สมาชิกของกลุ่มทำงานโดยรวมงานของแต่ละคน แต่ไม่มี การประสานพลังความสามารถและความพยายามร่วมกัน ซึ่งผลงานที่ได้ต้องมากกว่าการเอาผลงานของแต่ละคนมารวมกันเรียกว่า การประสานพลัง (Synergy)



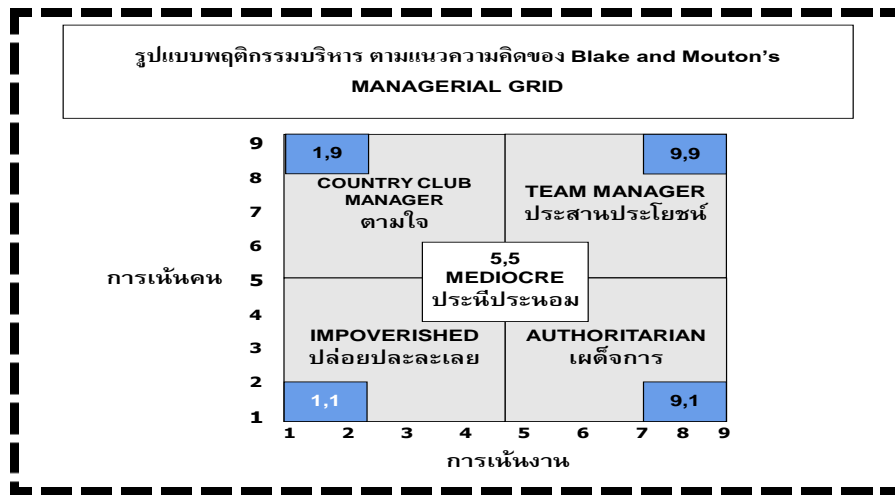
แผนภาพที่ 10 หัวใจการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ



แผนภาพที่ 11 การปรีกษาหารือที่มีประสิทธิภาพ

กิจกรรมที่ 2 เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน (Life Position) ความเข้าใจเกี่ยวกับ Life Position เพื่อการทำงานเป็นทีม

ใช้วิธีการบรรยาย (Lecture) เนื้อหา และนำเสนอประเด็นสำคัญโดยใช้เครื่องฉายแผ่นใสสไลด์ ใช้วีดิทัศน์ มาช่วยให้เห็นภาพ และมีเอกสารประกอบการบรรยาย รูปแบบพฤติกรรมบุคคล ตามแนวความคิดของ ศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร วิชชาวุธ แสดงดังในแผนภาพที่ 11



แผนภาพที่ 12 การทำงาน VS การทำงานเน้นคน



แผนภาพที่ 13 รูปแบบพฤติกรรมบุคคลเพื่อความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน

6. ลักษณะรูปแบบพฤติกรรมตามภาพประกอบ

- 6.1 เค้าสัญลักษณ์เต่า ตามแนวคิดของ Blake and Mouton มีลักษณะ ดังนี้
 - 6.1.1 ไม่กล้าเผชิญหน้า
 - 6.1.2 ขาดความริเริ่ม
 - 6.1.3 ยอมด้วยความซุนเคื่องใจ
 - 6.1.4 ไม่ยึดถือผู้อื่น

- 6.1.5 มองคนอื่นในแง่ไม่ดี
- 6.2 ตึกตาคหมี สัญลักษณ์ตึกตาคหมี ตามแนวคิดของ Blake and Mouton มีลักษณะดังนี้
 - 6.2.1 ขอมอย่างน่ารัก
 - 6.2.2 ร่วมมือด้วยความเต็มใจ
 - 6.2.3 เสียสละ
 - 6.2.4 มองตนเองในแง่ดี
 - 6.2.5 หัวอ่อน
- 6.3 ฉลาม สัญลักษณ์ฉลาม ตามแนวคิดของ Blake and Mouton มีลักษณะดังนี้
 - 6.3.1 เน้นความต้องการของตนเองมาก
 - 6.3.2 ไม่ใยดีต่อความรู้สึกของผู้อื่น
 - 6.3.3 เชื่อมั่นในตนเองสูง
 - 6.3.4 ชอบเผชิญหน้า
 - 6.3.5 กล้าที่จะฝืนใจผู้อื่น
- 6.4 สุนัขจิ้งจอก สัญลักษณ์สุนัขจิ้งจอก ตามแนวคิดของ Blake and Mouton มีลักษณะดังนี้
 - 6.4.1 ประนีประนอม
 - 6.4.2 แก้ปัญหาเฉพาะหน้า
 - 6.4.3 แก้ปัญหาให้พ้นตัว
 - 6.4.4 เอาตัวรอดเก่ง
 - 6.4.5 ขาดความจริงใจในบางครั้ง
- 6.5 นกฮูก สัญลักษณ์นกฮูก ตามแนวคิดของ Blake and Mouton มีลักษณะดังนี้
 - 6.5.1 ใจเย็น/รับฟัง
 - 6.5.2 ยินยอมความต้องการของตน
 - 6.5.3 สนองความต้องการของผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง
 - 6.5.4 หาทางออกเพื่อแก้ปัญหา
 - 6.5.5 ไม่ฝืนใจผู้อื่น

สรุปวิธีการของนกกฐก

- 1) ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่โกรธ/ไม่มีปฏิกิริยา
 - 2) รับฟัง รับฟังด้วยความเข้าใจ ถามเพื่อความกระจ่าง ไม่ได้แย้ง/ไม่แก้ตัว
 - 3) วิเคราะห์ความต้องการ สิ่งที่เราต้องการจากกันคืออะไร สิ่งที่เราต้องการคืออะไรและสิ่งที่เราต้องการคืออะไร
 - 4) แสวงหาทางออกมีวิธีใดบ้างที่สนองความต้องการทั้งของเธอและของกัน แสวงหาทางเลือกไว้หลาย ๆ ทาง
 - 5) พร้อมที่จะปรับทางเลือก ปรับทางเลือกของกันเพื่อให้เธอยอมรับได้ ปรับทางเลือกของเธอเพื่อให้กันและเธอยอมรับได้
 - 6) ปิยวาจา ค่อยพูดค่อยจา ใช้ภาษาสุภาพ มีความจริงใจ
 - 7) ไม่ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเสียหน้า ไม่พูดจี้ปมค้อย ไม่ด้อนให้จนมุม ไม่กล่าวหาให้อีกฝ่ายหนึ่งผิด
 - 8) พยายามเป็นผู้เริ่มต้นเจรจา เป็นผู้ชี้ชวน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- เป็นผู้ชี้แจง

กิจกรรมที่ 3 กิจกรรมกระดาษของกัน ชุดที่ 1

อุปกรณ์ กระดาษ A4 คนละ 1/2 แผ่น

วิธีดำเนินการ

1. นึกกระดาษให้ยาวที่สุด โดยกระดาษห้ามขาดออกจากกัน ภายในเวลา 10 นาที

2. เสร็จแล้วเปรียบเทียบกันกระดาษใครยาวที่สุด

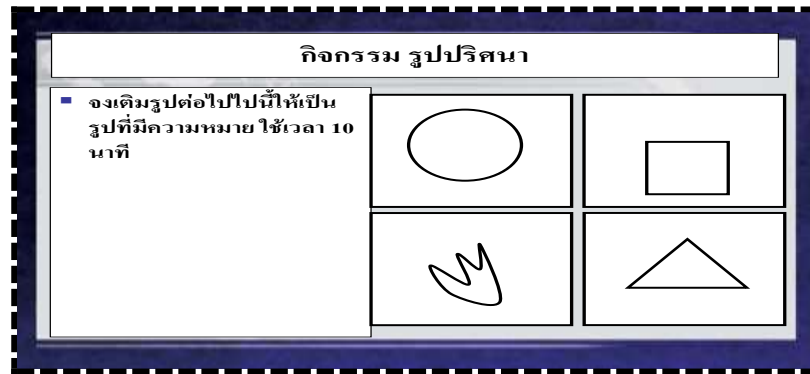
กิจกรรมที่ 4 กิจกรรมกระดาษของกัน ชุดที่ 2

อุปกรณ์กระดาษ A4 คนละ 1/2 แผ่น

วิธีดำเนินการ นึกกระดาษให้ยาวที่สุด โดยกระดาษห้ามขาดออกจากกัน

ภายใน 10 นาที โดยมีคนที่นึกกระดาษได้ยาวที่สุดของกิจกรรมกระดาษของกัน ชุดที่ 1 เป็นต้นแบบ

กิจกรรมที่ 5 กิจกรรมรูปปริศนา แสดงดังในภาพที่ 14



แผนภาพที่ 14 รูปปริศนา

7. วิธีดำเนินการ

ให้ผู้เข้ารับการอบรมเติมรูปภาพหรือเครื่องหมาย หรือเติมอะไรก็ได้ลงในรูปตัวอย่างที่ให้มาทั้ง 4 แบบ

วิทยากร เชิญวิทยากรภายในองค์กร 1) นายไชยยันต์ สุขบาล นักจิตวิทยา โรงพยาบาลร้อยเอ็ด 2) คุณสุภาพ ภูเข้ม โชติ หัวหน้างานตรวจสอบภายในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้รับผิดชอบโครงการ คุณประคอง กองทุ่งมน ผู้วิจัย

ระยะเวลาโครงการ 13 พฤศจิกายน 2558

สถานที่ฝึกอบรม ณ ห้องประชุมเวสสันดร โรงพยาบาลเกษตรวิสัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKAM UNIVERSITY

ตารางที่ 16 ปฏิทินการดำเนินการฝึกอบรม

ตารางโครงการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานกลุ่มงาน
การจัดการในโรงพยาบาลชุมชนเขตสุขภาพที่ 7

กิจกรรม/วัน-เวลา	13 พฤศจิกายน 2558	13 พฤศจิกายน 2558	13 พฤศจิกายน 2558
กิจกรรมที่ 1	8.30 - 9.30		
กิจกรรมที่ 2	9.30 - 11.30		
กิจกรรมที่ 3		13.00 - 14.00	
กิจกรรมที่ 4		14.00 - 15.00	
กิจกรรมที่ 5			15.00 - 17.00

8. งบประมาณที่ใช้

- 8.1 ค่าสถานที่รวมค่าอาหารและอาหารว่างพร้อมเครื่องดื่ม (40 คน*150 บาท)
6,000บาท
- 8.2 ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการอบรม (40 คน*20 บาท) 800 บาท
- 8.3 ค่าถ่ายเอกสารและอื่น ๆ 1,500 บาท รวมทั้งสิ้น 8,300 บาท

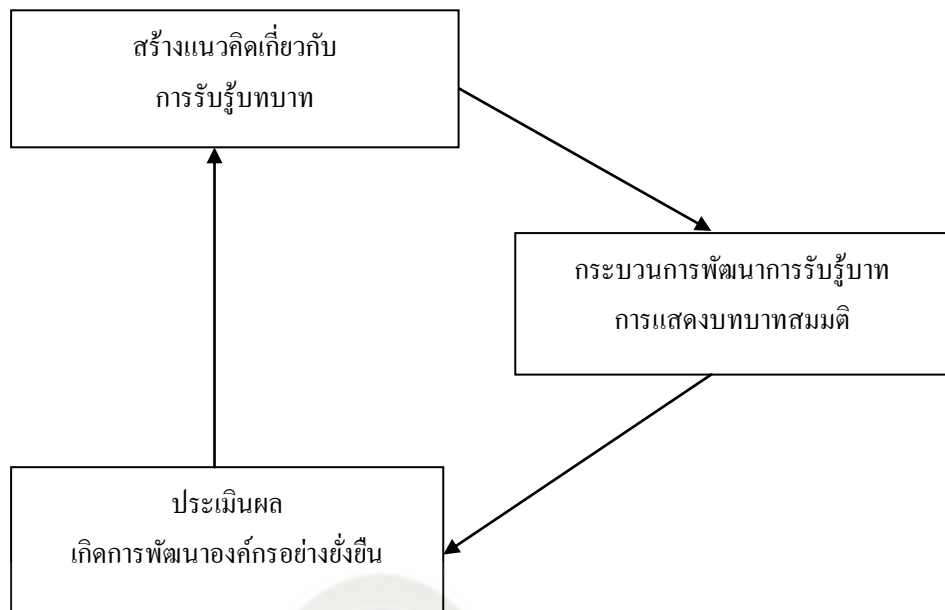
9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 สร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงานให้กับสมาชิกเพราะการทำงานเป็นทีมจะสร้างความไว้วางใจช่วยเหลือกัน บรรยากาศการทำงานที่ดี ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกสบายใจ พอใจ และเพลิดเพลินกับการทำงานก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานช่วยให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ

9.2 สร้างความสัมพันธ์ในงานสมาชิกในทีมงานจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันโดยระดมกำลังกาย กำลังใจ กำลังความคิด ตลอดจนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ของสมาชิกเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ และความผูกพันในฐานะสมาชิกของทีม หรือที่เรียกว่า “One for all, all for one.” ทำให้บุคคลทีม และงาน มีความผูกพันใกล้ชิดกัน และบรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน

4. รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการรับรู้บทบาท (ปัจจัยที่ 4)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสามารถในการรับรู้บทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.18 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบ โดยให้มีการอบรม ฝึกปฏิบัติและนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการรับรู้บทบาท



แผนภาพที่ 15 รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการรับมืออุบัติเหตุของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน
การจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 เบื้องต้น

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพความสามารถในการรับมืออุบัติเหตุของ
เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 เบื้องต้น ประกอบด้วย

1. การสร้างแนวคิดเกี่ยวกับการรับมืออุบัติเหตุ สร้างเจตคติทางบวก และเตรียมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับมืออุบัติเหตุ
2. กระบวนการพัฒนาการรับมืออุบัติเหตุ ด้วยวิธีการของ Larry Greiner (การเปลี่ยนแปลงเกิดจากแรงบังคับภายนอกและแรงบังคับจากภายใน) และการฝึกแสดงบทบาทสมมติ
3. ประเมินผล เป็นการประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติงานภายใต้การรับมืออุบัติเหตุ โดยการสังเกตจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การมีส่วนร่วมอภิปรายและแสดง

โครงการพัฒนาการรับรู้บทบาทของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

1. หลักการและเหตุผล

การคาดหวังของผู้บริหารองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ คือต้องการมีบุคลากรในหน่วยงานของตนที่มีความเก่งพร้อมทั้ง 4 ด้าน คือ เก่งคิด เก่งคน เก่งงาน และเก่งข่าวสาร ข้อมูลเทคโนโลยี ซึ่งคุณสมบัติของผู้ประสบความสำเร็จในบทบาทการเสริมสร้างก็คือ มีความรู้ ความสามารถในงานสาขาที่ปฏิบัตินั้นเป็นอย่างดี เพื่อให้งานสร้างผลผลิตขององค์กร

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองที่มีต่อองค์กร

3. เป้าหมาย

เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลเกษตรวิสัย โรงพยาบาลจตุรพักตรพิมาน โรงพยาบาลปทุมรัตน์ และโรงพยาบาลเมืองสรวง สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 40 คน

4. หลักสูตรในการฝึกอบรม ใช้เวลาในการฝึกอบรม จำนวน 8 ชั่วโมง

กิจกรรมที่ 1 การรู้จักตัวเอง (2 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 2 บทบาทและหน้าที่ (ฝึกรับรู้บทบาทและหน้าที่) (2 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 3 การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) (4 ชั่วโมง)

5. วิธีการฝึกอบรม

กิจกรรมที่ 1 การรู้จักตัวเอง

เป็นการทำกิจกรรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้จักเรียงลำดับความคิดของตนเอง และรู้จักตนเองมากขึ้น

อุปกรณ์ กระดาษ A4 คนละ 2 แผ่น

วิธีดำเนินการ

1. แผ่นที่ 1 ให้ทุกคนเขียนบทบาทที่ตนเองได้รับในองค์กร
2. แผ่นที่ 2 ให้ทุกคนเขียนบทบาทที่ตนเองต้องการในองค์กร
3. จัดให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนอภิปรายถึงความต้องการของแต่ละคน

กิจกรรมที่ 2 บทบาทและหน้าที่ (ฝึกการรับรู้บทบาทและหน้าที่)

ใช้วิธีการบรรยาย ความหมายของการรับรู้บทบาทและหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานในองค์กร หรือหน้าที่ที่บุคคลต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ที่ได้รับทางสังคม และต้องแสดงออกตามความคาดหวังของสังคม และบทบาทจะกำหนดความรับผิดชอบของงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีอยู่ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. บทบาทในอุดมคติหรือสิ่งที่สังคมกำหนด (The Socially Prescribed or Role) เป็นบทบาทในอุดมคติที่มีการกำหนดสิทธิและหน้าที่ตามตำแหน่งทางสังคมไว้
2. บทบาทที่ควรกระทำ (The Perceived Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรกระทำตามตำแหน่งที่ได้รับ ซึ่งอาจไม่เหมือนกับบทบาทในอุดมคติหรือ อาจแตกต่างกันในแต่ละบุคคล
3. บทบาทที่กระทำจริง (The Performance Role) เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำจริง ขึ้นอยู่กับความเชื่อความคาดหวังและการรับรู้ของแต่ละบุคคล ตลอดจนความกดดันและโอกาสแต่ละสังคมในระยะเวลาหนึ่ง รวมถึงบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลด้วย

กิจกรรมที่ 3 การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing)

วิธีดำเนินการ แบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่มย่อย พร้อมกับแสดงบทบาทตามที่ได้รับและให้กลุ่มที่เหลือสังเกตการณ์และวิพากษ์ของแต่ละกลุ่มตามบทบาทของแต่ละคน

วิธีสอน โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ เป็นวิธีที่มุ่งช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การเอาใจมาใส่ใจเรา เกิดความเข้าใจในความรู้สึกและพฤติกรรมทั้งของตนเองและผู้อื่น หรือ เกิดความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับบทบาทสมมติที่ตนแสดง องค์ประกอบสำคัญ (ที่ขาดไม่ได้) ของวิธีสอนมีผู้สอนและผู้เรียน มีสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติ

การแสดงบทบาทสมมติ มีการอภิปรายเกี่ยวกับความรู้ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้แสดง และสรุปการเรียนรู้ที่ได้รับ มีผลการเรียนรู้ของผู้เรียน ขั้นตอนสำคัญ (ขาดไม่ได้) ของการสอน ผู้สอน/ผู้เรียน นำเสนอสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติ ผู้สอน/ผู้เรียน เลือกผู้แสดงบทบาทผู้สอนเตรียมผู้สังเกตการณ์ ผู้สอนและผู้เรียนอภิปรายเกี่ยวกับความรู้ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้แสดง ผู้สอนและผู้เรียนสรุปการเรียนรู้ที่ได้รับ ผู้สอนประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน เทคนิคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการใช้วิธีสอน โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติให้มีประสิทธิภาพ

การเตรียมการ ผู้สอนกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะให้ชัดเจนและสร้างสถานการณ์ และบทบาทสมมติที่กำหนดขึ้น ควรมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริงส่วนจะมีรายละเอียดมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ผู้สอนอาจใช้บทบาทสมมติแบบละคร ซึ่งจะกำหนดเรื่องราว ให้แสดง แต่ไม่มีบทให้ผู้สวมบทบาทอาจใช้บทบาทสมมติแบบละคร ซึ่งจะกำหนดเรื่องราวให้แสดง แต่ไม่มีบทให้ผู้สวมบทบาทจะต้องคิดแสดงเอง หรืออาจใช้บทบาทสมมติแบบแก้ปัญหา ซึ่งจะกำหนดสถานการณ์ที่มีปัญหาหรือความขัดแย้งให้ และอาจให้ข้อมูลเพิ่มเติมบ้างน้อยบ้าง ซึ่งผู้สวมบทบาทจะใช้ข้อมูลเหล่านั้นในการแสดงออกและแก้ปัญหาตามความคิดของตน

การเริ่มบทเรียน ผู้สอนสามารถกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนได้หลายวิธีเช่น โยงประสบการณ์ใกล้ตัวผู้เรียน หรือประสบการณ์ที่ผู้เรียนได้รับจากการเรียนครั้งก่อน ๆ เข้าสู่เรื่องที่จะศึกษา หรืออาจใช้วิธีเล่าเรื่อง หรือสถานการณ์สมมติที่เตรียมมาแล้วทั้งทำ ด้วยปัญหาเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนอยากคิด อยากติดตาม หรืออาจใช้วิธีชี้แจงให้ผู้เรียนเห็นประโยชน์จากการเข้าร่วมแสดง และช่วยกันคิดแก้ปัญหา การเลือกผู้แสดงควรเลือกให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการแสดง เช่น เลือกผู้แสดงที่มีลักษณะเหมาะสมกับบทบาท เพื่อช่วยให้การแสดงเป็นไปอย่างราบรื่นตามวัตถุประสงค์ได้อย่างรวดเร็ว หรือเลือกผู้แสดงที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับบทบาทที่กำหนดให้ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนคนนั้น ได้รับประสบการณ์ใหม่ได้ทดลองแสดงพฤติกรรมใหม่ ๆ และเกิดความเข้าใจในความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ที่มีลักษณะต่างไปจากตน หรืออาจให้ผู้เรียนอาสาสมัคร หรือเจาะจงเลือกคนใดคนหนึ่ง ด้วยวัตถุประสงค์ที่ต้องการช่วยให้บุคคลนั้นเกิดการเรียนรู้ เมื่อได้ผู้แสดงแล้วควรใช้เวลาผู้แสดงเตรียมการแสดง โดยอาจให้ฝึกซ้อมบ้างตามความจำเป็น การเตรียมผู้สังเกตการณ์หรือผู้ชม ผู้สอนควรเตรียมผู้ชมและทำ ความเข้าใจกับผู้ชมว่า การแสดงบทบาทสมมตินี้ จัดขึ้นมิใช่มุ่งที่ความสนุก แต่มุ่งที่จะให้เกิด การเรียนรู้เป็นสำคัญ ดังนั้น จึงควรชมด้วยความสังเกต ผู้สอนควรให้คำแนะนำว่า ควรสังเกตอะไร และควรบันทึกข้อมูลอย่างไร และผู้สอนอาจจัดทำแบบสังเกตการณ์ให้ผู้ชมใช้ในการสังเกต ด้วยก็ได้

6. ข้อดีและข้อจำกัดของวิธีสอนโดยใช้บทบาทสมมติ

6.1 ข้อดี

6.1.1 เป็นวิธีสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้อื่นได้เรียนรู้การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เกิดการเรียนรู้ที่ลึกซึ้ง

6.1.2 เป็นวิธีการสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนมีความเข้าใจ และเกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ และพฤติกรรมของตน

6.1.3 เป็นวิธีสอนที่ช่วยพัฒนาทักษะในการเผชิญสถานการณ์ตัดสินใจ และแก้ปัญหา

6.1.4 เป็นวิธีสอนที่ช่วยให้การเรียนการสอนมีความใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริง

6.1.5 เป็นวิธีสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนมาก ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างสนุกสนาน และการเรียนรู้มีความหมายสำหรับผู้เรียนเพราะข้อมูลมาจากผู้เรียนโดยตรง

6.2 ข้อจำกัด

6.2.1 เป็นวิธีสอนที่ใช้เวลามากพอสมควร

6.2.2 เป็นวิธีสอนที่อาศัยการเตรียมการและการจัดการอย่างรัดกุมหากจัดการไม่ดีพออาจเกิดความยุ่งยากสับสนขึ้นได้

6.2.3 เป็นวิธีสอนที่ต้องอาศัยความไวในการรับรู้ (Sensitivity) ของผู้สอนหากผู้สอนขาดคุณสมบัตินี้ ไม่รับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนบางคน และไม่ได้แก้ปัญหาแต่ต้นอาจเกิดเป็นปัญหาต่อเนื่องไปได้

6.2.4 เป็นการสอนที่ต้องอาศัยความสามารถของครูในการแก้ปัญหาเนื่องจากการแสดงของผู้เรียนอาจไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้สอน ผู้สอนจะต้องสามารถแก้ปัญหาหรือปรับสถานการณ์และประเด็นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้

6.3 วิทยากร เชิญวิทยากรภายในองค์กร

6.3.1 คุณไชยยันต์ สุขบาล นักจิตวิทยา โรงพยาบาลร้อยเอ็ด

6.3.2 คุณประจวบ จำลองเพ็ง นักวิชาการสาธารณสุขพร้อมคณะ

6.4 ผู้รับผิดชอบโครงการ คุณประคอง กองทุ่งมน ผู้วิจัย

6.5 ระยะเวลาโครงการ 12 พฤศจิกายน 2558 – 13 พฤศจิกายน 2558

6.6 สถานที่ฝึกอบรม ณ ห้องประชุมเวสต์สัณดร โรงพยาบาลเกษตรวิสัย

6.7 ปฏิทินการดำเนินการฝึกอบรม

ตารางที่ 17 ปฏิทินการดำเนินการฝึกอบรม

โครงการพัฒนาการรับรู้บทบาทของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขต สุขภาพที่ 7				
กิจกรรม/วัน-เวลา	12 พฤศจิกายน	12 พฤศจิกายน	13 พฤศจิกายน	
	2558	2558	2558	
กิจกรรมที่ 1	08.00 - 08.30			
กิจกรรมที่ 2		08.30 - 09.30		
กิจกรรมที่ 3			08.30 - 16.00	

6.8 งบประมาณที่ใช้

6.8.1 ค่าสถานที่รวมค่าอาหารและอาหารว่างพร้อมเครื่องดื่ม (40 คน*150บาท)
6,000 บาท

6.8.2 ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการอบรม (40 คน*20 บาท) 800 บาท

6.8.3 ค่าถ่ายเอกสารและอื่น ๆ 1,500 บาท รวมทั้งสิ้น 8,300 บาท

6.9 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

6.9.1 เจ้าหน้าที่ที่มีการเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

6.9.2 สร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน

6.9.3 ฝึกคนให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงการสร้างและเลือกกลยุทธ์

6.9.4 การควบคุมดำเนินการตามกลยุทธ์เตรียมการรับการต่อต้าน

7. การพิจารณารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยผู้เชี่ยวชาญ

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลชุมชน
ในเขตสุขภาพที่ 7 ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ที่ประกอบด้วยกิจกรรมในการพัฒนา 14 กิจกรรม
และนำผลการเสนอแนะในการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups) ของแต่ละกลุ่มมาสรุปและ
อภิปรายผลทั้งหมดในที่ประชุมใหญ่ (Brain Storming) ผลการนำเสนอรูปแบบการพัฒนา
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขต
สุขภาพที่ 7 เพื่อรับคำแนะนำจากผู้เกี่ยวข้องสรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบการพัฒนาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 14กิจกรรม
2. ในการประชุมเชิงปฏิบัติการผู้เกี่ยวข้องได้นำเสนอให้เพิ่มกิจกรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอีก 4 กิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การวัดความฉลาดทางอารมณ์

วัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างก่อนหลังการอบรมของผู้เข้ารับการอบรม

วิธีดำเนินการ ใช้แบบประเมินของกรมสุขภาพจิตชุดเดิม

กิจกรรมที่ 2 กิจกรรมพี่เลี้ยง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้ในการเป็นผู้นำและผู้ตามและสามารถใช้เป็นเครื่องมือสอดแทรกในการสร้างความสัมพันธ์ในทีม

วิธีดำเนินการวิจัย การฝึกปฏิบัติงาน (On-the-job-training) การฝึกปฏิบัติงานเป็นการอบรมที่ใช้วิธีการปฏิบัติจริงวิธีในที่ทำงาน โดยมีผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในงานที่ต้องเรียนรู้เป็นผู้ทำหน้าที่สอนให้ปฏิบัติงานได้ เช่นเดียวกับบุคลากรคนอื่น ๆ มักจะจัดให้กับบุคลากรใหม่ เพื่อช่วยให้บุคลากรดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นโดยเร็ว รวมทั้งกรณีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานซึ่งจะต้องเริ่มดำเนินการโดยไม่มีโอกาสจัดให้มีการฝึกอบรมในชั้นเรียนตามปกติ การฝึกอบรมวิธีนี้ให้ได้ผลจะต้องทำตามกระบวนการที่ถูกต้อง กล่าวคือ มีการวิเคราะห์หน้าที่และความรับผิดชอบ เพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม กำหนดวัตถุประสงค์กำหนด เนื้อหาสาระ และทักษะที่ต้องเรียนรู้ แล้วจึงดำเนินการฝึกอบรม ประเมินผล ตามลำดับ

กิจกรรมที่ 3 กิจกรรม 5ส.

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้ในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้กิจกรรมกิจกรรม 5ส.

วิธีดำเนินการ ใช้กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (Group Process) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมซึ่งใช้กลุ่มเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ถึงพฤติกรรม ทักษะคิด รวมถึงการเรียนรู้ปฏิริยาภายในในกลุ่มกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทุกคนจะเกิดการหยั่งรู้ รับผิดชอบด้วยตนเองและพัฒนาตนเองโดยอาศัยพฤติกรรมของกลุ่ม

กิจกรรม 5ส. โดยให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ร่วมกันจัดโต๊ะทำงานพร้อมทั้งรอบ ๆ บริเวณอาคารสำนักงาน ภายใต้แนวคิด 5ส. เป็นแนวคิดการจัดระเบียบเรียบร้อยในที่ทำงานหรือสถานประกอบการเพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดีปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อยนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต ประกอบด้วย

1. สะสาง (Seir) คือ การแยกของที่ต้องการออกจากของที่ไม่ต้องการและขจัดของที่ไม่ต้องการทิ้งไป
2. สะดวก (Seiton) คือ การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย
3. สะอาด (Seiso) คือ การทำความสะอาด (เปิด กวาด เช็ด ถู) เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และสถานที่ทำงาน
4. สุขลักษณะ (Seiketsu) คือ สภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะและรักษาให้ติดตลอดไป
5. สร้างนิสัย (Shitsuke) คือ การอบรมสร้างนิสัยในการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัย ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

ประโยชน์จากการทำกิจกรรม 5ส.

1. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 จะทำงานได้รวดเร็วขึ้น มีความปลอดภัยในการทำงานมากขึ้น บรรยากาศและสภาพแวดล้อมดีขึ้น
2. ความร่วมมือ ร่วมใจ จะถูกสร้างให้เกิดขึ้น เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 จะรักหน่วยงานมากขึ้น
3. เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 จะมีระเบียบวินัยมากขึ้นตระหนักถึงผลเสียของความไม่เป็นระเบียบในสถานที่ทำงานต่อการเพิ่มผลผลิตและถูกกระตุ้นให้ปรับปรุงระดับ ความสะอาดของสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น

กิจกรรมที่ 4 เสริมสร้างแรงจูงใจ

วัตถุประสงค์ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมนำศักยภาพของแต่ละบุคคลออกมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยมีสิ่งมุ่งหวังที่เป็นรางวัล

วิธีดำเนินการ การให้สิ่งเสริมแรง (Reinforcement) เป็นเทคนิคที่นิยมใช้ในการฝึกเกี่ยวกับพฤติกรรม เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสมาชิกกลุ่มด้วย ถ้าสมาชิกช่วยกันอภิปรายให้สิ่ง

เสริมแรงแล้ว ก็จะทำให้ผู้เข้ารับการศึกษาพฤติกรรมมีความกระตือรือร้นมากขึ้น สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่ต้องการได้เร็วขึ้น การให้สิ่งเสริมแรงอาจจะเป็นการให้รางวัลทางสังคม เช่น คำชมเชย คำปลอบใจ เป็นต้น โดยทั่วไปการให้สิ่งเสริมแรงจะมีทั้งการเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) และการเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) ซึ่งการให้สิ่งเสริมแรงทางบวกเป็นที่นิยมมากกว่า เพราะสามารถช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการศึกษาได้เร็วกว่าการเสริมแรงในทางลบ

เมื่อผู้วิจัยได้ผลจากการประชุมปฏิบัติการและข้อเสนอแนะจากที่ประชุมแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงให้เป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ที่สมบูรณ์มากขึ้น เพื่อเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญอีก 1 ชุด ได้แสดงความคิดเห็นและส่งกลับคืนให้ผู้วิจัยเพื่อทำการทดลองในขั้นต่อไป การคัดเลือกจะทำจาก 18 กิจกรรม วิธีการคัดเลือก คือ ให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นโดยการผ่านการให้ความคิดเห็นแบบ Scaling โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1. นายบุญมี โพธิ์สนาม รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด
2. นายปิยะพงษ์ รัตนอาภา ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ
3. นายสำเริง โปคาพล ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเกษตรวิสัย

โดยมีเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่แน่ใจ

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์ในการคัดเลือกกิจกรรมที่นำมาใช้ในรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ผู้วิจัยคัดเลือกกิจกรรมที่จะนำไปใช้ในการพัฒนา จำนวน 18 กิจกรรม นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญโดยเลือกกิจกรรม ที่มีค่าคะแนนความเห็นชอบตั้งแต่ 3.51-5.00 เพื่อนำมาใช้เขียนโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ต่อไป ดังปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นชอบของผู้เชี่ยวชาญ ในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ระดับความคิดเห็นของเชี่ยวชาญ ต่อกิจกรรมและเนื้อหาในการพัฒนาประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

รายการกิจกรรมประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			X	แปลผล	ผลการประเมิน
	1	2	3			
ความฉลาดทางอารมณ์						
1. กิจกรรมการประเมิน ความฉลาดทางอารมณ์	5	4	5	4.67	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	นำไป ใช้
2. กิจกรรมความคาดหวังที่ ลูกค้าต้องการจากเรา	5	5	4	4.67	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	นำไป ใช้
3. กิจกรรมการระดมความคิด ต้นไม้แห่งความคิด	4	4	5	4.33	เห็นด้วย	นำไป ใช้
4. กิจกรรมวิธีการบริการลูกค้า ให้ประทับใจ	3	4	3	3.33	ไม่แน่ใจ	ตัดทิ้ง
ความสามารถในการทำงานเป็นทีม						
5. การทำงานร่วมกันเป็นทีม	5	5	5	5	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	นำไปใช้
6. เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและ ทีมงาน (Life Position)	5	5	5	5	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	นำไปใช้
7. กิจกรรมกระดาษของฉัน ชุดที่ 1	3	4	3	3.33	ไม่แน่ใจ	ตัดทิ้ง
8. กิจกรรมกระดาษของฉันชุดที่ 2	3	4	3	3.33	ไม่แน่ใจ	ตัดทิ้ง
9. กิจกรรมรูปปริศนา	3	4	3	3.33	ไม่แน่ใจ	ตัดทิ้ง
การรับรู้บทบาท						
10. การรู้จักตนเอง	4	4	4	4	เห็นด้วย	นำไป ใช้
11. กิจกรรมฝึกปฏิบัติการรับรู้ บทบาทหน้าที่	4	5	4	4.33	เห็นด้วย	นำไป ใช้
12. การแสดงบทบาทสมมติ	3	3	4	3.33	ไม่แน่ใจ	ตัดทิ้ง

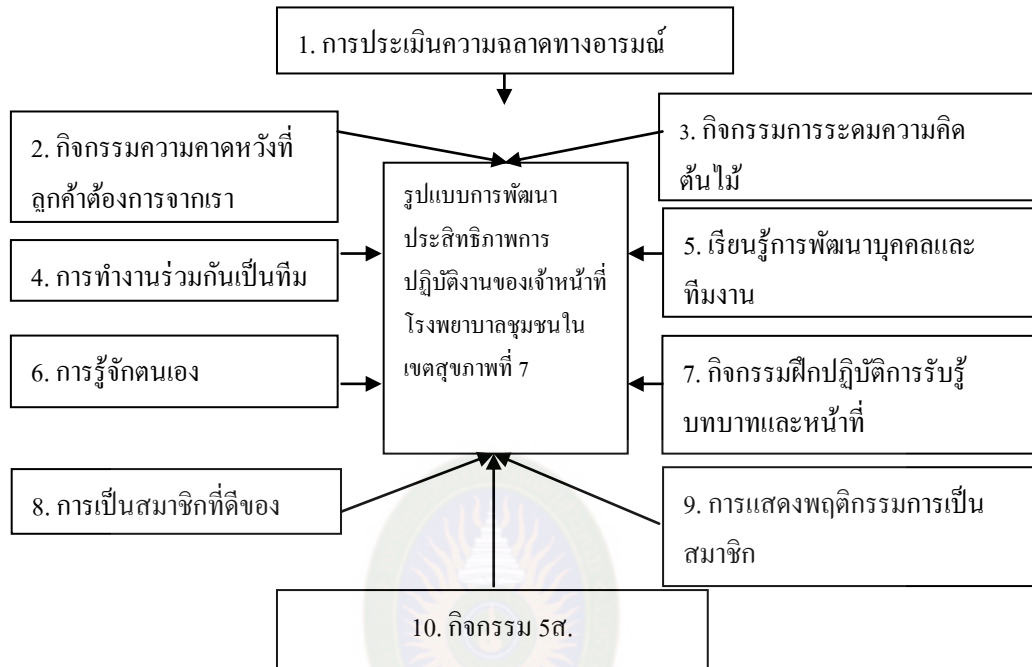
รายการกิจกรรมประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			X	แปลผล	ผลการประเมิน
	1	2	3			
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร						
13. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4	5	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
14. การแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4	4	5	4.33	เห็นด้วย	นำไปใช้
15. การทดสอบความฉลาด ทางอารมณ์	3	3	4	3.33	ไม่เห็นด้วย	ตัดทิ้ง
16. กิจกรรมที่เลี้ยง	3	3	3	3	ไม่แน่ใจ	ตัดทิ้ง
17. กิจกรรม 5ส.	4	3	4	3.67	เห็นด้วย	นำไปใช้
18. การเสริมสร้างแรงจูงใจ	3	2	3	2.67	ไม่แน่ใจ	ตัดทิ้ง

จากการเสนอร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนใน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้พิจารณาว่ากิจกรรมใดเหมาะสมที่นำไปทดลองใช้ในลำดับต่อไป พบว่า รูปแบบที่ผ่านการประเมินความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญครอบคลุมปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51 - 5.00 ประกอบด้วย 10 กิจกรรม และผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อนำไปใช้ในการวิจัยระยะที่ 3 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ (ก่อนการพัฒนา)
2. กิจกรรมความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจากเรา
3. กิจกรรมการระดมความคิดต้นไม้แห่งความคิด
4. การทำงานร่วมกันเป็นทีม
5. เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน (Life Position)
6. การรู้จักตนเอง
7. กิจกรรมฝึกปฏิบัติการรับรู้บทบาทหน้าที่
8. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

9. การแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

10. กิจกรรม 5ส.



แผนภาพที่ 16 รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน

การจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเมื่อผู้วิจัยได้กิจกรรมที่จะนำไปใช้เป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 แล้วผู้วิจัยได้นำกิจกรรมการพัฒนา 10 กิจกรรม มาจัดทำเป็นโครงการพัฒนาโดยมีรูปแบบการพัฒนา ดังนี้

**โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ
โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7**

.....

1. ชื่อโครงการ : โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน
การจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

2. หลักการและเหตุผล

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนเป็นทรัพยากรที่มี
คุณค่าขององค์กร ในสถานะการแข่งขันของการบริการสุขภาพ ในยุคโลกาภิวัตน์ มีการแข่งขัน
แย่งชิงลูกค้าหรือผู้มารับบริการ ด้านสุขภาพ โดยการนำวิธีหรือกลยุทธ์ต่างๆมาใช้ในการเข้าถึง
ลูกค้า กลยุทธ์ที่โรงพยาบาลชุมชนต่างๆ นิยมใช้คือการพัฒนาคุณภาพให้ได้มาตรฐาน และการ
นำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในการบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการได้มี
ความพึงพอใจมากที่สุด และการเข้าถึงลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุม ซึ่งในสถานะ
ปัจจุบัน เมื่อเจ้าหน้าที่มีอยู่อย่างจำกัดกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นทำให้ไม่สามารถบริการหรือ
ดูแลลูกค้าได้อย่างทั่วถึงหรือครบทุกราย ดังนั้นองค์กรต่างๆจึงพยายามคิดค้น หรือหาวิธีการ
ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสถานะคนเท่าเดิมแต่ปริมาณงาน
เพิ่มขึ้นอีกเท่าตัว

3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ
โรงพยาบาลชุมชน

3.2 เพื่อกระตุ้นและสร้างเจตคติทางบวกกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน
การจัดการโรงพยาบาลชุมชน

3.3 เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน
การจัดการโรงพยาบาลชุมชน

3.4 เพื่อสร้างองค์กรให้เข้มแข็ง และนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

4. เป้าหมาย

เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลเกษตรวิสัย โรงพยาบาลจตุรพักตรพิมาน
โรงพยาบาลปทุมรัตน์ และโรงพยาบาลเมืองสรวง จำนวน 40 คน

5. หลักสูตรในการฝึกอบรม ใช้เวลาในการฝึกอบรม 55 ชั่วโมง แยกเป็นหัวข้อ ดังนี้
กิจกรรมที่ 1 การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ (1 ชั่วโมง)

- กิจกรรมที่ 2 ความคาดหวังที่ลูก้าต้องการจากเรา (6 ชั่วโมง)
- กิจกรรมที่ 3 กิจกรรมระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด (6 ชั่วโมง)
- กิจกรรมที่ 4 การทำงานร่วมกันเป็นทีม (6 ชั่วโมง)
- กิจกรรมที่ 5 เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน (Life Position) (6 ชั่วโมง)
- กิจกรรมที่ 6 การรู้จักตนเอง (6 ชั่วโมง)
- กิจกรรมที่ 7 กิจกรรมฝึกปฏิบัติการรับรู้บทบาทและหน้าที่ (6 ชั่วโมง)
- กิจกรรมที่ 8 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (6 ชั่วโมง)
- กิจกรรมที่ 9 การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (6 ชั่วโมง)
- กิจกรรมที่ 10 กิจกรรม 5ส. (6 ชั่วโมง)

6. วิธีการฝึกอบรม

กิจกรรมที่ 1 การประเมินความฉลาดทางอารมณ์

ใช้วิธีการทำแบบทดสอบ โดยใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต (รายละเอียดแบบประเมิน แสดงในภาคผนวก ง)

กิจกรรมที่ 2 กิจกรรมระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด

ใช้วิธีการทำกิจกรรม ประชุมกลุ่มย่อย เพื่อสร้าง Commitments ที่จะสร้างแรงบันดาลใจให้เจ้าหน้าที่มุ่งมั่นบริการประชาชนด้วยใจ สามารถกระตุ้นให้ทุกคนใน Class

ได้ร่วมกันเขียน Commitments ได้อย่างชัดเจนและช่วยให้แนวคิดในการพัฒนาตัวเองของเจ้าหน้าที่และสามารถฝึกเจ้าหน้าที่ ให้ดึงความคิดสร้างสรรค์เป็นรายบุคคลที่จะได้มุมมองเป็นความคิดใหม่ ได้เรียนรู้วิธีการระดมสมอง ที่สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างสรรค์บริการให้น่าประทับใจได้ง่ายขึ้น

กิจกรรมที่ 3 การทำงานร่วมกันเป็นทีม

ใช้วิธีการบรรยาย (Lecture) หรือการสอน (Instruction) นำเสนอเนื้อหาสาระความรู้จากวิทยากรในเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นทีม ทุกคนมีความสามารถ แต่ความสามารถนั้นมีจำกัด เมื่อนำความสามารถของแต่ละคนมารวมกัน ย่อมทำให้ทีมงานมีความสามารถทวีคูณขึ้น

กิจกรรมที่ 4 เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน (Life Position)

ความเข้าใจเกี่ยวกับ Life Position เพื่อการทำงานเป็นทีม ใช้วิธีการบรรยาย (Lecture) เนื้อหา และนำเสนอประเด็นสำคัญ โดยใช้เครื่องฉายแผ่นใส สไลด์ ใช้วีดิทัศน์ มาช่วยให้เห็นภาพ และมีเอกสารประกอบการบรรยายรูปแบบพฤติกรรมบุคคล ตามแนวความคิดของ ศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร วิชชาวุธ

กิจกรรมที่ 5 บทบาทและหน้าที่

ใช้วิธีการบรรยาย ความหมายของการรับรู้บทบาทและหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานในองค์กร หรือหน้าที่ที่บุคคลต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ที่ได้รับทางสังคม และต้องแสดงออกตามความคาดหวังของสังคม และบทบาทจะกำหนดความรับผิดชอบของงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

กิจกรรมที่ 6 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ใช้วิธีการประชุมแบบเผชิญหน้า เพื่อการอธิบาย และชี้แจง ความหมาย การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงออกทางพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่เจ้าหน้าที่เต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรเป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอด และประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การป้องกันภัยในองค์กร การป้องกันไฟไหม้ การให้คำแนะนำทางบวกเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ

กิจกรรมที่ 7 การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ใช้วิธีการทำกิจกรรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบถึงวิธีการการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อเรียนรู้ไปผู้การพัฒนาตนเองให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กิจกรรมที่ 8 กิจกรรม 5ส.

ใช้กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (Group Process) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมซึ่งใช้กลุ่มเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำกิจกรรม เพื่อการเรียนรู้ถึงพฤติกรรม ที่คนคิด รวมถึงการเรียนรู้ปฏิริยาภายในกลุ่ม กระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทุกคนจะเกิดการหยั่งรู้รับรู้ด้วยตนเอง และพัฒนาตนเองโดยอาศัยพฤติกรรมของกลุ่ม

7. วิทยากร เชิญวิทยากรภายในองค์กร

7.1 คุณไชยยันต์ สุขบาล นักจิตวิทยา โรงพยาบาลร้อยเอ็ด

7.2 คุณพงษ์ศิลป์ สิมวิเศษ ผู้จัดการไฟฟ้าเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

8. ผู้รับผิดชอบโครงการ คุณประครอง กองทุ่งมน ผู้วิจัย

9. ระยะเวลาโครงการ 12 พฤศจิกายน 2558 – 15 มกราคม 2559

10. สถานที่ฝึกอบรม ณ ห้องประชุมเวสต์สแตนด์ โรงพยาบาลเกษตรวิสัย

11. ปฏิทินการดำเนินการฝึกอบรม

ตารางที่ 19 ปฏิทินการดำเนินการฝึกอบรม

เดือน	พฤศจิกายน 2558					ธันวาคม 2558				มกราคม 2559		
	12	12	13	20	27	4	11	25		8	15	
กิจกรรม/วันที่												
กิจกรรมที่ 1	08.00 - 09.00											
กิจกรรมที่ 2		09.00 - 16.00										
กิจกรรมที่ 3			08.30 - 16.00									
กิจกรรมที่ 4				08.30-16.00								
กิจกรรมที่ 5					08.30-16.00							
กิจกรรมที่ 6						08.00 - 16.00						
กิจกรรมที่ 7							08.30-16.00					
กิจกรรมที่ 8								08.30-16.00				
กิจกรรมที่ 9									08.30 - 16.00			
กิจกรรมที่ 10											08.30-16.00	

12. งบประมาณที่ใช้

12.1 ค่าสถานที่รวมค่าอาหารและอาหารว่างพร้อมเครื่องดื่ม (40คน*150x2)

12,000 บาท

12.2 ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการอบรม (40คน*20บาท) 800 บาท

12.3 ค่าวิทยากร 14,400 บาท

12.4 ค่าถ่ายเอกสาร และอื่น ๆ 1,500 บาท

รวมทั้งสิ้น 26,300 บาท

13. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เข้ารับการพัฒนา จะได้รับความรู้ รู้จักและเข้าใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น มีเหตุผลมากขึ้นยอมรับจุดด้อยของตนเองและปรับปรุงแก้ไข เข้าใจและศรัทธาคนอื่น มีความสุขในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และมีความเข้มแข็งและอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

การวิจัยระยะที่ 3 ผลการทดลองและประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

1. ผลการทดลองและประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชน

1.1 เมื่อผู้วิจัยได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ที่ได้ผ่านกระบวนการวิจัย กระบวนการประชุมเชิงปฏิบัติการและกระบวนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ได้กิจกรรมทั้งหมด 10 กิจกรรม เป็นรูปแบบพัฒนาปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสามารถการทำงานเป็นทีม ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ปัจจัยการรับรู้บทบาท และปัจจัยบรรยากาศของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินการรูปแบบการพัฒนาที่ได้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบและมีความสอดคล้องและต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงได้มีการเรียบเรียงการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- กิจกรรมที่ 1 กิจกรรมการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ (ก่อนการพัฒนา)
- กิจกรรมที่ 2 ความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจากเรา
- กิจกรรมที่ 3 กิจกรรมกิจกรรมการระดมความคิดค้น ไม้แห่งความคิด
- กิจกรรมที่ 4 กิจกรรมการทำงานร่วมกันเป็นทีม
- กิจกรรมที่ 5 กิจกรรมเรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน (Life Position)
- กิจกรรมที่ 6 การรู้จักตนเอง
- กิจกรรมที่ 7 การฝึกปฏิบัติการรับรู้บทบาทและหน้าที่
- กิจกรรมที่ 8 กิจกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- กิจกรรมที่ 9 กิจกรรมการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กิจกรรมที่ 10 กิจกรรมกิจกรรม 5ส.

หลังจากได้รูปแบบการพัฒนาการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 จากการวิจัยระยะที่ 2 แล้วผู้วิจัยได้ทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง คือ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลเกษตรวิสัย โรงพยาบาลจตุรพักตรพิมาน โรงพยาบาลปทุมรัตน์ และ โรงพยาบาลเมืองสรวง จำนวน 40 คน ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มทดลองกลุ่มนี้ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. เป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนที่เป็นเครือข่ายของโรงพยาบาลเกษตรวิสัยและต้องการทดลอง
2. มีความพร้อมและได้รับความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชาโรงพยาบาลทั้ง 4 แห่ง
3. เป็นสถานที่ที่ผู้วิจัยปฏิบัติงาน และสามารถติดตามผลการทดลอง การใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน ดังกล่าวในกำหนดระยะเวลา 3 เดือน

โดยผู้วิจัยกำหนดการพัฒนาในรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนทั้ง 4 โรง ในวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ถึง 15 มกราคม 2559 โดยมีรายชื่อผู้เข้ารับการพัฒนา แสดงดังในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 เจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
เกษตราธิบดี โรงพยาบาลจตุรพักตรพิมาน โรงพยาบาลปทุมรัตน์ และโรงพยาบาล
เมืองสงวน

ลำดับที่	รายชื่อ	รพช. ที่สังกัด
1	นางลำเนาวิ โปธิ์ขาว	เกษตราธิบดี
2	นางอภิศรณ์ ภัคดี	เกษตราธิบดี
3	นายโกวิทย์ หาญชนะ	เกษตราธิบดี
4	นางสาวอังคณา สุคชา	เกษตราธิบดี
5	นางสาวจริยากร ลุนงูษา	เกษตราธิบดี
6	นางสาวนิพัทธกร คารสี	เกษตราธิบดี
7	นายอนันตศักดิ์ ปทุมสังข์	เกษตราธิบดี
8	นายการุณ โปธิ์ขาว	เกษตราธิบดี
9	นายสาคร ดำเหลา	เกษตราธิบดี
10	นายวิทยากร ประทุมสินธุ์	เกษตราธิบดี
11	นายสุพล ผักผ่อง	เกษตราธิบดี
12	นายวิชาญ พลเสน	เกษตราธิบดี
13	นางขวัญจิตร ชมพูวิเศษ	เกษตราธิบดี
14	นางเพ็ญนี แสนคำ	เกษตราธิบดี
15	นางสาวอาภรณ์ ถนัดคำ	เกษตราธิบดี
16	นางบัวเรียง ถนัดคำ	เกษตราธิบดี
17	นายเสวต ศรีสว่าง	เกษตราธิบดี
18	นางประดับ สังฆมณี	จตุรพักตรพิมาน
19	นางสาวศิริลักษณ์ พิมพิชัย	จตุรพักตรพิมาน
20	นางสาวธัญญา พรหมโคตร	จตุรพักตรพิมาน
21	นางสาวพัชรี นรชาญ	จตุรพักตรพิมาน
22	นางสาวนิตราพันธุ์ หงส์ผาแก้ว	จตุรพักตรพิมาน
23	นางปิยาพร คัทธจันทร์	จตุรพักตรพิมาน
24	นายศุภชัย ศิริชัยจำนง	จตุรพักตรพิมาน
25	นางสาวพิสมัย บุญเลิศ	จตุรพักตรพิมาน

ลำดับที่	รายชื่อ	รพช. ที่สังกัด
26	นายนิเทศก์ ทองเรือง	เมืองสรวง
27	นางเครือวัลย์ โยธาช้าง	เมืองสรวง
28	นางสาวศนันท์ญา คำบุตรดา	เมืองสรวง
29	นางสาวกุลิสรา ไพเราะ	เมืองสรวง
30	นางสาวอรดี ปาโส	เมืองสรวง
31	นายอนุชา ขอดมาลี	เมืองสรวง
32	นายสมศักดิ์ วินทะไชย	เมืองสรวง
33	นางสาววรรรณี เครื่องพาที	เมืองสรวง
34	นางสุภาวรรณ มุลมี	ปทุมรัตน์
35	นางธิดารัตน์ บัวผัน	ปทุมรัตน์
36	นางสาวนงนุช สิทธิสาคร	ปทุมรัตน์
37	นายปฎิวัติ โอชะพนม	ปทุมรัตน์
38	นายสมลักษณ์ ทับละ	ปทุมรัตน์
39	นายอรรคพล คูไทสงค์	ปทุมรัตน์
40	นายเสถียร บุญวัง	ปทุมรัตน์
รวม	ผู้เข้ารับการพัฒนา 40 คน	

ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลชุมชน ในด้านความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และบรรยากาศของหน่วยงาน มาทดลองใช้กับ กลุ่มทดลองโดยมีกำหนดการในการพัฒนาดังนี้

กำหนดการพัฒนา
รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลชุมชน
ณ ห้องประชุมเวสสันดรโรงพยาบาลเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 21 กำหนดการพัฒนา รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
การเก็บและรวบรวมข้อมูลการทดลอง

12 พฤศจิกายน 2558	08.00 – 08.30	ลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดย คุณโกวิท หาญชนะ
12 พฤศจิกายน 2558	08.30 – 09.30	การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ โดยผู้วิจัยและทีมงาน
12 พฤศจิกายน 2558	09.30-16.00	กิจกรรมความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจากเรา โดยนายไชยนต์ สุขบาล
13 พฤศจิกายน 2558	09.30 – 16.00	กิจกรรมระดมความคิดเห็นไม่แห่งความคิด โดยนายไชยนต์ สุขบาลและทีมงาน
20 พฤศจิกายน 2558	08.00 – 16.00	การทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยคุณไชยนต์ สุขบาล
27 พฤศจิกายน 2558	08.00 – 16.00	บทบาทและหน้าที่ โดย คุณสุภาพ ภูเข้ม ไซติ และคุณประจวบ จำลองเพ็ง
4 ธันวาคม 2558	08.30-16.00	กิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาบุคคลและทีมงาน โดยคุณสุภาพ ภูเข้ม ไซติ และคุณประจวบ จำลองเพ็ง
11 ธันวาคม 2558	08.30-16.00	กิจกรรมการรู้จักตนเอง โดยนายไชยนต์ สุขบาล
25 ธันวาคม 2558	08.30 – 16.00	การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดย คุณไชยนต์ สุขบาล และคณะ
8 มกราคม 2559	08.30 – 16.00	การแสดงพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดย คุณไชยนต์ สุขบาลและคณะ
15 มกราคม 2559	08.00 – 16.00	กิจกรรม 5 ส. โดย คุณไชยนต์ สุขบาลและคณะ

1. ก่อนการดำเนินการทดลองผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย วันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 เป็น Pretest

2. หลังดำเนินการทดลองผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 เป็น Pretest

3. ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และบรรยากาศของหน่วยงาน ก่อนและหลังการทดลอง ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 22

2. ผลการดำเนินการ

2.1 การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

จากการสังเกตการณ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์กับกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

1. มองโลกในแง่ดีขึ้น ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นมีความยืดหยุ่นมากขึ้น
2. สามารถแยกแยะปัญหาต่าง ๆ ได้ว่า เป็นปัญหาที่ต้องแก้ด้วยเหตุผล หรือปัญหาที่เกิดจากอารมณ์
3. เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น โดยการเปรียบเทียบจากอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง
4. มีการรักษาคำพูดคำสัญญาที่แสดงออกไป มีความรับผิดชอบ และระมัดระวังในการปฏิบัติงาน
5. สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองกรณีเกิดการผิดหวังหรือเสียใจ สามารถปรับตัวและเผชิญกับความรู้สึก และนำอารมณ์กับมาสู่สภาพปกติได้เร็วขึ้น
6. มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง และจัดความขัดแย้งระหว่างบุคคลยอมถอย หรือยอมแพ้ในบางเรื่องเพื่อความราบรื่นของหน่วยงาน

2.2 การพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการสังเกตการณ์หลังจากทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

1. เกิดพฤติกรรมการช่วยเหลือในการปฏิบัติงานทดแทนเพื่อนที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ในกลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน
2. เกิดพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานกับเรื่องส่วนตัวในกลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน

3. เกิดพฤติกรรมมีส่วนร่วม มีการแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะเรื่องต่าง ๆ ในที่ประชุมในกลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชน

4. เกิดพฤติกรรมช่วยเหลือในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการเรียนรู้งานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการในโรงพยาบาลชุมชน

5. เกิดพฤติกรรมเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน มีการดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้เสมอในกลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชน

6. เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เคยพึงพิง ไปสู่การพึ่งพาตนเองและไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกันในกลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชน

2.3 การพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม

จากการสังเกตการณ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

1. เกิดการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย สอดคล้องกับการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม
2. มีการแบ่งงานกันทำอย่างยุติธรรม แบ่งปันความคิดเห็นและความรู้เสียอย่างเปิดเผย
3. มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือกัน มีความเป็นหนึ่งเดียวกัน มีการร่วมกันทำงานตามกำลังความสามารถของแต่ละคน
4. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ให้คำปรึกษาแนะนำและปฏิบัติตาม
5. มีการร่วมมือประสานงานในหน้าที่และแก้ไขปัญหาอุปสรรคร่วมกัน

2.4 การพัฒนาการรับรู้บทบาท

จากการสังเกตการณ์หลังจากทดลองรูปแบบการพัฒนาการรับรู้บทบาทของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนกับกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกตดังนี้

1. เกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงาน
2. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชน มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน
3. การปฏิบัติงานมีความผิดพลาดน้อยลง เพราะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของแต่ละคน

4. ประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชน รับรู้ในบทบาท และแยกปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

3. ผลการประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ผู้วิจัยต้องการศึกษาเพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยใช้การเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการทดลองรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชน กลุ่มทดลองคือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกษตรวิสัย โรงพยาบาลจตุรพักตรพิมาน โรงพยาบาลปทุมรัตน์ และโรงพยาบาลเมืองสรวง จำนวน 40 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยดำเนินการรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยเริ่มเก็บข้อมูลก่อนการทดลองในครั้งแรกของการอบรมตามโครงการ การดำเนินการเริ่มในเดือน 12 – 13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 เป็นระยะเวลา 3 เดือน

3.2 ในการทดลองรูปแบบ ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามและแบบทดสอบ ที่ครอบคลุมปัจจัยทั้ง 5 ด้าน คือ การความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาทด้านความสามารถการทำงานเป็นทีม และบรรยากาศของหน่วยงานนำมาทดสอบกับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 กลุ่มทดลอง และนำคะแนนที่ได้ก่อนและหลังการทดสอบ มาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลโดยการวิเคราะห์ด้วย MANOVA Repeated Measure

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 จำแนกตามระยะเวลาดังแสดงในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 จำแนกตามระยะเวลา

ระยะเวลา/ตัวแปร	n	\bar{X}	S.D.
ก่อนการทดลองใช้รูปแบบ			
1. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	40	4.831	0.323
2. ความฉลาดทางอารมณ์	40	5.046	0.486
3. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	40	4.748	0.437
4. การรับรู้บทบาท	40	4.687	0.702
5. บรรยากาศของหน่วยงาน	40	4.013	0.437
6. ประสิทธิภาพ	40	4.390	0.475
หลังการทดลองใช้รูปแบบ			
1. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	40	5.669	0.316
2. ความฉลาดทางอารมณ์	40	5.768	0.2738
3. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	40	5.814	0.258
4. การรับรู้บทบาท	40	5.813	0.258
5. บรรยากาศของหน่วยงาน	40	5.800	0.269
6. ประสิทธิภาพ	40	5.763	0.291

ผลการเปรียบเทียบคะแนนตัวแปรก่อนและหลังการดำเนินการในทุกตัวแปรตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 แบบ Multivariate Test ดังแสดงในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบคะแนนตัวแปรก่อนและหลังการดำเนินการในทุกตัวแปรตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 แบบ Multivariate Test

Effect (สถิติทดสอบ)	Value	F	Hypothesis df	Sig.
Between Subjects				
Pillai's Trace	0.999	9604.108 ^a	5.000	0.000
Intercept				
Wilks' Lambda	0.001	9604.108 ^b	5.000	0.000
Hotelling's Trace	1694.833	9604.108 ^b	5.000	0.000

Effect (สถิติทดสอบ)		Value	F	Hypothesis df	Sig.
Within Subjects FACTOR1	Roy's Largest Root	1694.833	9604.108 ^b	5.000	0.000
	Pillai's Trace	0.959	131.547 ^b	5.000	0.000
	Wilks' Lambda	0.041	131.547 ^b	5.000	0.000
	Hotelling's Trace	23.214	131.547 ^b	5.000	0.000
	Roy's Largest Root	23.214	131.547 ^b	5.000	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ค่าสถิติ Repeated Measures MANOVA การเปรียบเทียบโดยการทดสอบ Multivariate จากพิจารณาระยะเวลาก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนเขตบริการสุขภาพที่ 7 โดยใช้การวัดด้วยวิธี Pillai's Trace, Wilks' Lambda, Hotelling's Trace and Roy's Largest Root พบว่ามีค่า Significant ที่ระดับ 0.000 เท่ากัน สรุปได้ว่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งภาพรวม ซึ่งเห็นได้ว่าการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ทำให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบ Univariate Tests เพื่อเปรียบเทียบแต่ละตัวแปร ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบคะแนนตัวแปรก่อนและหลังการดำเนินการที่ละตัวแปรตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนแบบ Univariate Tests

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
GROUP	TEAM	14.050	1	14.050	138.202*	0.000
	EQ	10.406	1	10.406	58.648*	0.000
	MEM	22.745	1	22.745	218.338*	0.000

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	ROL	25.335	1	25.335	94.724*	0.000
	CLI	63.879	1	63.879	478.225*	0.000
	PER	37.703	1	37.703	185.317*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบแบบ Univariate Tests เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่ตัวแปรพบว่า ตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปร คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการรับรู้บทบาทบรรยากาศของหน่วยงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Significant เท่ากันคือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ผู้วิจัยตั้งไว้ที่ .05 สรุปได้ว่า หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 มีผลทำให้เกิดการพัฒนา รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 เพิ่มขึ้นทั้ง 6 ด้าน

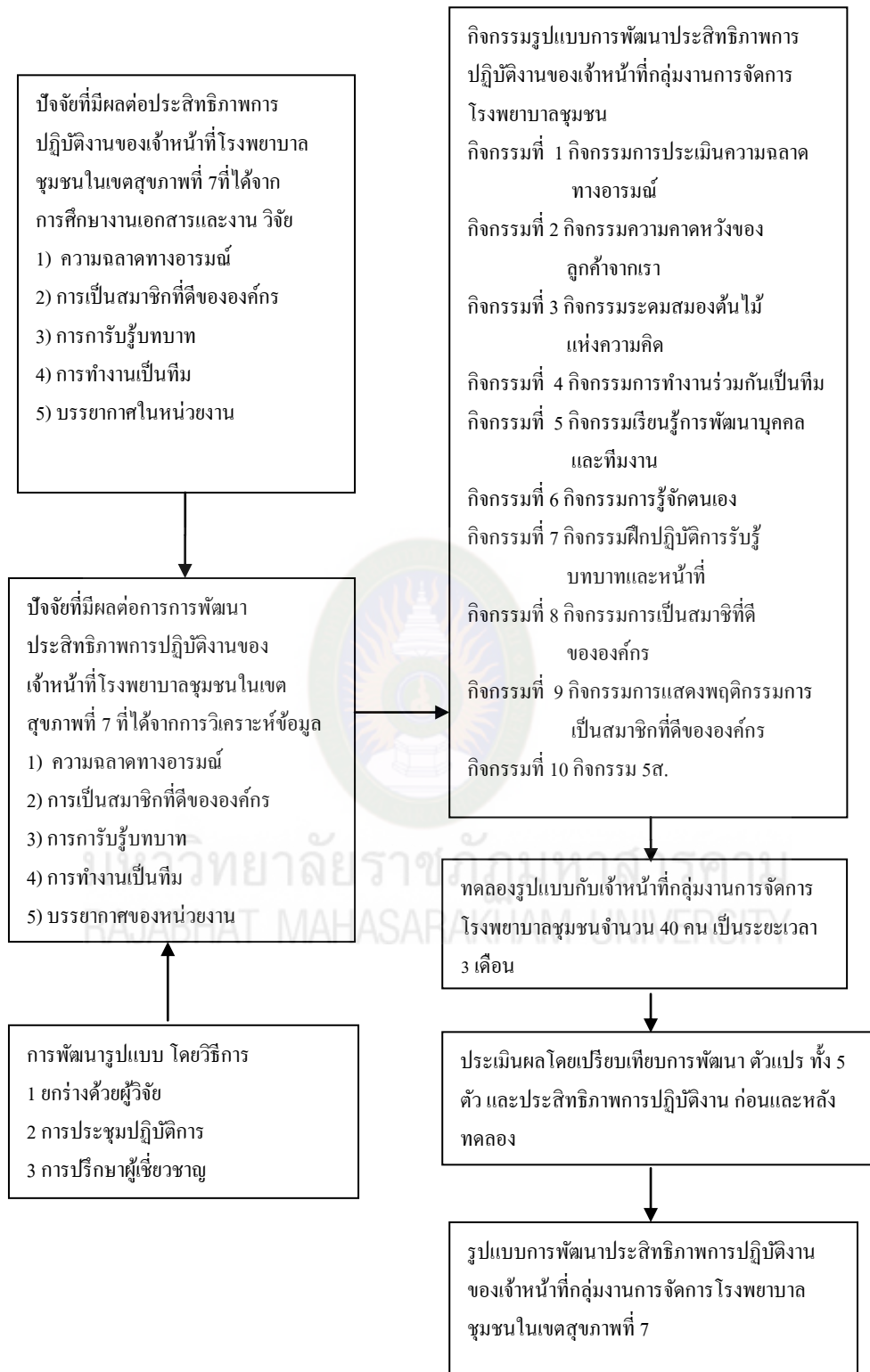
ดังนั้นสามารถสรุปว่าในการวิจัยระยะที่ 1 ตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ ที่ได้จากการศึกษาเอกสาร และการวิจัยพบว่า มี 5 ตัวแปร เมื่อนำเข้าสมการโครงสร้างเพื่อตรวจสอบความตรงของตัวแบบจำลองสมมติฐาน ซึ่งมีค่าสถิติเป็นไปตามเกณฑ์ดัชนีความกลมกลืนของตัวแบบ พบว่า มีตัวแปรพยากรณ์ 5 ตัวที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ การการรับรู้บทบาท การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรความสามารถในการทำงานเป็นทีมและบรรยากาศของหน่วยงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 และต่อมาในระยะที่ 2 ผู้วิจัยได้นำผลจากระยะที่ 1 มาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยผู้วิจัยจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยได้รับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ ผลทำให้ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพ

ที่ 7 จำนวน 5 ด้าน 10 กิจกรรม ได้แก่ 1) กิจกรรมการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ (ก่อนการพัฒนา) 2) กิจกรรมความคาดหวังที่ถูกคาดหวังจากเรา 3) กิจกรรมการระดมความคิดต้นไม้แห่งความคิด 4) กิจกรรมการทำงานร่วมกันเป็นทีม 5) กิจกรรมเรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน (Life Position) 6) กิจกรรมการรู้จักตนเอง 7) กิจกรรมการฝึกปฏิบัติการรับรู้บทบาทและหน้าที่ 8) กิจกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 9) กิจกรรมการแสดงผลกิจกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 10) กิจกรรมกิจกรรม 5ส.

ตารางที่ 25 สรุปกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ

ลำดับที่	ปัจจัยเชิงสาเหตุ	กิจกรรม	ระยะเวลา (ชั่วโมง)
1	ความฉลาดทางอารมณ์	1. กิจกรรมประเมินความฉลาดทางอารมณ์	1
		2. กิจกรรมความคาดหวังที่ถูกคาดหวังจากเรา	6
		3. กิจกรรมระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด	6
2	ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	1. การทำงานร่วมกันเป็นทีม	6
		2. การเรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน	6
3	การรับรู้บทบาท	1. การรู้จักตนเอง	6
		2. การฝึกปฏิบัติการรับรู้บทบาทหน้าที่	6
4	การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	1. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	6
		2. การแสดงผลกิจกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	6
		3. กิจกรรม 5ส.	6

จากนั้นในระยะที่ 3 ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ทั้ง 5 ปัจจัย 10 กิจกรรม ไปทดลองดำเนินการตามรูปแบบที่ได้ในระยะที่ 2 และกำหนดให้มีการประเมินผลก่อนและหลังการดำเนินงานรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า หลังการทดลองมีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ก่อนการทดลองอันนำมาซึ่งผลการวิจัยระยะที่ 3 ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ ดังแผนภาพที่ 17 กระบวนการดำเนินการวิจัยรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7



แผนภาพที่ 17 กระบวนการดำเนินการวิจัยรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7