

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน การจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ครั้งนี้เป็น การวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ดำเนินการวิจัยโดยใช้การวิจัยในเชิงปริมาณและคุณภาพ (Quantitative and Qualitative Methodology) แบ่งการวิจัยออกเป็น 3 ระยะเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพ ที่ 7 โดยอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยรูปแบบความสัมพันธ์แบบสมการ โครงสร้าง เชิงเส้น (Structural Equation Model) แล้วสร้างแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพ ที่ 7 และนำผลการวิจัยที่ได้มาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายโดยมีรายละเอียด ของการดำเนินการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน การจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7
2. เพื่อสร้าง “รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ” การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน การจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7
3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยระยะที่ 1 ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ได้รับผลโดยตรงและโดยอ้อมจากตัวแปร ความฉลาด

ทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้บทบาท ซึ่งส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมผ่านตัวแปรการทำงานเป็นทีม และบรรยากาศของหน่วยงาน

2. สมมติฐานการวิจัยระยะที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ดีกว่าก่อนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

วิธีดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 มี 4 จังหวัด คือ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ และมหาสารคาม มีจำนวนเจ้าหน้าที่ 1,460 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานกลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 จำนวน 4 จังหวัด คือ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 25 โรง จังหวัดร้อยเอ็ด 19 โรง จังหวัดกาฬสินธุ์จำนวน 17 โรง และจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 12 โรง จำนวน 73 โรง มีจำนวนเจ้าหน้าที่ 314 คนโดยผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1967 : 158)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร คือ

2.1.1 ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

2.1.2 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.1.3 การรับรู้บทบาท

2.2 ตัวแปรคั่นกลาง คือ การทำงานเป็นทีม และบรรยากาศของหน่วยงาน

2.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้านบริการ และด้านสนับสนุน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งเป็น 6 ด้าน ตามตัวแปรต่าง ๆ คือ 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พฤติกรรมตามบทบาท และหน้าที่ ด้านบริการและด้านสนับสนุน 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม 4) ความฉลาดทางอารมณ์ 5) บรรยากาศของหน่วยงาน 6) การรับรู้บทบาท

4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานในการวิจัยใช้การวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง เชิงเส้น (Structural Equation Model) โดยใช้การวิเคราะห์อิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) ด้วยโปรแกรม LISREL (For Windows) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significant .05)

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

1. กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ได้แก่ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 5 คน สาธารณสุขอำเภอ จำนวน 5 คน หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล จำนวน 5 คน หัวหน้ากลุ่มงานการจัดการ จำนวน 5 คน นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 5 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างรวม 25 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือการนำผลการวิจัยระยะที่ 1 มาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 เป็นแผนงานโครงการฉบับร่างในการพิจารณา

3. การรวบรวมข้อมูล โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) และใช้การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups) และการระดมสมอง (Brain Storming) และพิจารณากิจกรรมที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

ระยะที่ 3 การทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

1. กลุ่มทดลองได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลเกษตรวิสัย โรงพยาบาลจตุรพักตรพิมาน โรงพยาบาลปทุมรัตน์ และ โรงพยาบาลเมืองสรวงจำนวน 40 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ คือรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7
 - 2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้านบริการ และด้านสนับสนุน
3. การรวบรวมข้อมูล ใช้รูปแบบการพัฒนาระดับที่สร้างขึ้นในการวิจัยระยะที่ 2 ทดลองใช้กับกลุ่มทดลองประมาณ 3 เดือน และเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ระยะดังนี้
 - 3.1 ก่อนการทดลองรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มทดลองก่อนการทดลอง Pretest
 - 3.2 หลังการทดลองรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มทดลอง Posttest เปรียบเทียบก่อนการทดลองและหลังการทดลองด้วย MANOVA (Repeated Measure)

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชน โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากมากไปหาน้อยคือปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ (0.30) ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (0.22) บรรยากาศของหน่วยงาน (0.21) ปัจจัยการรับรู้บทบาท (0.18) และปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม (0.09) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างโดยใช้โปรแกรม LISREL (For Windows)
2. ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชน ได้จัดทำกิจกรรมในการพัฒนา 10 กิจกรรมคือ
 - 2.1 ด้านความฉลาดทางอารมณ์ 3 กิจกรรม ได้แก่ การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ กิจกรรมความคาดหวังที่ถูกคำต้องการจากเรา และกิจกรรมการระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด
 - 2.2 ด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม 2 กิจกรรม ได้แก่ การทำงานร่วมกัน เป็นทีมเรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน (Life Position)

2.3 ด้านการรับรู้บทบาท 2 กิจกรรม ได้แก่กิจกรรมการรู้จักตนเอง และกิจกรรมการฝึกปฏิบัติการรับรู้บทบาทและหน้าที่

2.4 ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3 กิจกรรม ได้แก่ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และกิจกรรม 5ส.

3. ผลการทดลองใช้และประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนพบว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจากการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 มี 5 ปัจจัย คือปัจจัย ความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปัจจัยการรับรู้บทบาท ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และปัจจัยบรรยากาศของหน่วยงานผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 ของเจ้าหน้าที่พบว่า มี 4 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนในเขตสุขภาพที่ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยมาอภิปราย ดังนี้

1.1 ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์

มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชาสัทักษณ์ ชวัลลล (2542 : 50) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถทางอารมณ์ของบุคคลที่เป็นปัจจัยของการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีความสุขและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ตลอดชีวิต โดยหลักการสำคัญคือ การพัฒนาจิตของตนให้มีสติ มีระบบและมีพลังก่อน เมื่อบุคคลสามารถรู้จักตนเองควบคุมได้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลจะสามารถพัฒนาความสามารถในการทำงานและสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นดีขึ้น สอดคล้อง

กับสุซยาม อนันตสายนนท์ (2544) ที่ศึกษาอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคลเซาท์อาร์มระดับบุคคลและกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิภาพของทีม พบว่า เจ้าหน้าที่ ที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพของทีมงานแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับบุคคลสูงมีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับบุคคลปานกลางและต่ำ เช่นเดียวกับการศึกษาของ ฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนหน้าใน โรงแรมพบว่า พนักงานที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงจะมีโอกาสเป็นผู้ให้บริการที่ดีสูงเป็น 4.2 เท่า ของผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ปานกลางในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและในการศึกษาของ ไพบุลย์ อินทิสันท์ (2544) พบว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนการสร้าง ความฉลาดทางอารมณ์เกิดจากการพัฒนาที่ตัวเองและการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีเทคนิคดังนี้

1. รู้ทัน ฝึกรู้เท่าทันอารมณ์ตนเองบอกกับตัวเองได้ว่า ขณะนี้กำลังรู้สึกอย่างไร และรู้ได้ถึงเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น ซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเองยอมรับข้อบกพร่องของตนเองได้แม้เมื่อผู้อื่นพูดถึงก็สามารถเปิดใจรับมาพิจารณา เพื่อที่จะหาโอกาสปรับปรุงหรือใช้เป็นข้อเตือนใจที่จะระมัดระวังการแสดงอารมณ์มากขึ้น
2. รับผิดชอบ เมื่อเกิดความหงุดหงิด ไม่พอใจ ท้อแท้ให้ฝึกคิดอยู่เสมอว่า อารมณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่เราสร้างขึ้นเองจากการกระตุ้นของปัจจัยภายนอก เพราะฉะนั้นจึงควรรับผิดชอบต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้น และควรหัดแยกแยะวิเคราะห์สถานการณ์ด้วยเหตุผลไม่คิดเอาเองด้วยอคติหรือประสบการณ์เดิม ๆ ที่มีอยู่เพราะอาจทำให้การตีความในปัจจุบันผิดพลาดได้
3. จัดการได้อารมณ์ไม่ดีที่เกิดขึ้นสามารถคลี่คลายสลายให้หมดไปด้วยการรู้เท่าทันและหาวิธีจัดการที่เหมาะสม เช่น ไม่จ่อมจมอยู่กับอารมณ์นั้นพยายามเบี่ยงเบนความสนใจ โดยหางานหรือกิจกรรมทำ เพื่อให้ใจจดจ่ออยู่กับงานนั้นเป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจขึ้นมาแทนที่อารมณ์ไม่ดีที่มีอยู่
4. ใช้ให้เป็นประโยชน์ ฝึกใช้อารมณ์ช่วยปรับแต่งและปรุงแต่งความคิดให้เป็นไปในทางที่มีประโยชน์ ฝึกคิดในด้านบวกเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ในที่ทำงาน

5. เต็มใจให้ตนเอง โดยการหัดมองโลกในแง่บวกที่สวยงาม รื่นรมย์ มองหาข้อดีในงานที่ทำ ชื่นชมด้านดีของเพื่อนร่วมงานเพื่อลดอคติและความเคร่งเครียดในจิตใจทำให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขมากขึ้น

6. ฝึกสมาธิ ด้วยการกำหนดครุ่นว่าเรากำลังทำอะไรอยู่รู้ว่าปัจจุบันกำลังสุขหรือทุกข์อย่างไร อาจเป็นสมาธิอย่างง่าย ๆ ที่กำหนดจิตใจที่ลมหายใจเข้าออก การทำสมาธิจะช่วยให้จิตใจสงบ และมีกำลังในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

7. ตั้งใจให้ชัดเจน โปรแกรมจิตใจตนเองด้วยการกำหนดว่าต่อไปนี้จะพยายามควบคุมอารมณ์ให้ได้และตั้งเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงานให้ชัดเจน

8. เชื่อมั่นในตนจากงานวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะมีความสำเร็จในการทำงานและการเรียนมากกว่าคนที่ไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

9. กล้าลองเพื่อรู้ การกล้าที่จะลองทำในสิ่งที่ยากกว่าในระดับที่คิดว่าน่าจะทำได้จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ตนเองและเป็นโอกาสสำคัญที่จะได้เรียนรู้อะไรใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาความสามารถให้มากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป

1.2 ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณฤดี เชาวศรีกุล (2544) ที่พบว่า ความสามารถในการทำงานความยืดหยุ่นของทีม ความหลากหลายในบทบาท และบุคลิกภาพควบคุมตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล ตรงกับงานวิจัยของ เปรมฤดี คฤหเดช (2540 : 7 - 8) ผลการทำงานจะมีประสิทธิภาพได้ดึ้น ทีมงานจำเป็นต้องมีพื้นฐานเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานเป็น และการที่พยาบาลมีปัญหาในการทำงานเป็นทีม เนื่องมาจากพยาบาลขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานเป็นทีม ขาดการฝึกทักษะการทำงานเป็นทีม ด้วยไม่มีหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวกับหลักการและทักษะในการทำงานเป็นทีม โดยปัญหาหลักของการทำงานเป็นทีมของพยาบาล คือ 1) พยาบาลมีความเข้าใจไม่ตรงกันในการทำงาน ขาดการปรึกษาหารือ ไม่มีการประชุม การติดต่อสื่อสาร การกำหนดเป้าหมายการทำงานและการวางแผนร่วมกันในทีมงาน 2) พยาบาลขาดการยอมรับในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีมงาน 3) สมาชิกในทีมไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 4) ปัญหาของสัมพันธภาพของสมาชิกในทีมงาน สอดคล้องกับ อัจฉรา สืบสงัด (2540 : 38) ที่ได้สรุปปัญหาการทำงานเกี่ยวกับบุคลากรทางการพยาบาลไว้ ดังนี้

1) ความไม่ชัดเจนในบทบาทของสมาชิกในทีม 2) ขาดเป้าหมายในการทำงาน 3) ขาดความร่วมมือในการทำงานของสมาชิกในทีม 4) ขาดมนุษยสัมพันธ์ เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งกัน ไม่มีการประชุมปรึกษาหารือกัน 5) ขาดความรู้ในการเป็นผู้นำทีม 6) ในการทำงานเป็นทีมไม่มีการวางแผนการทำงาน และ 7) การประเมินผลและปรับปรุงงาน

ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนนอกจากจะมีคุณลักษณะตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ควรจะมีองค์ประกอบในการทำงาน ดังนี้

1. บทบาทที่สมดุล (Balanced Roles) คือการผสมผสานความแตกต่างของความสามารถโดยใช้ความแตกต่างของบุคลิกภาพและวิธีการที่หลากหลายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต้องอาศัยความกลมกลืนและบทบาทสมดุลของสมาชิกในทีมงาน

2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นต้องกัน (Clear Objective and Agree Goals) การบริหารงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติจะส่งผลให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความรู้สึกในความเป็นเจ้าของเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ได้กระทำ มีความขยันขันแข็งกระตือรือร้นที่จะคิดสร้างสรรค์งานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

3. การเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพนั้น สมาชิกในทีมงานจะต้องสามารถแสดงทัศนวิจารณ์ให้ความคิดเห็นเสนอแนะข้อแตกต่าง โดยปราศจากความกลัว

4. การสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สมาชิกในทีมงานมีความต้องการจะนั้นบทบาทของผู้นำหรือผู้บริหาร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จึงควรให้การส่งเสริมสนับสนุนสมาชิกในองค์การของตน เช่น สนับสนุนโดยการฟัง การยกย่องชมเชยการแสดงความสามารถ การส่งเสริมการแสดงความห่วงใยในปัญหาและประเด็นต่าง ๆ ของงาน

5. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งสร้างสรรค์ (Co-operation and Conflict) การบริหารงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้ได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมายได้คนเป็นเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการดำเนินงาน แต่เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคลไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ ความเชื่อความนิยมความรู้ความสามารถในการทำงานหรือเป้าหมายในการทำงานที่ต่างกันเหล่านี้มีส่วนทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงาน ได้ทั้งสิ้นผู้บริหาร

ทุกระดับจึงจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับปัญหาความขัดแย้งในการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เพื่อแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งให้เป็นไปในลักษณะสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์กับหน่วยงานด้วย

6. กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (Sound Procedures) พฤติกรรมการทำงานของแต่ละคนมีความแตกต่างกันไปตามความรู้ประสบการณ์เดิม ทักษะในการทำงาน และทัศนคติส่วนบุคคล ดังนั้นจึงถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีมอยู่เสมอเพื่อให้แต่ละคนเห็นความสำคัญของงานและผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าความสำคัญของบุคคลหรือผลประโยชน์ส่วนบุคคลบรรยากาศในการทำงานสภาพแวดล้อมและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้มีส่วนเสริมการทำงานเป็นทีมทั้งสิ้น

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) พฤติกรรมผู้นำที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับความต้องการทักษะความชำนาญของผู้ร่วมงานลักษณะงานและข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งไม่สามารถกำหนดออกเป็นรูปแบบรายละเอียดของผู้นำได้ว่าควรเป็นแบบใดจึงจะเหมาะสมที่จะนำมาใช้กับผู้ร่วมงานหากผู้นำได้ยึดมั่นในพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ตายตัวควมมีประสิทธิผลจะสิ้นไหลเปลี่ยนไปมาภาวะผู้นำที่เหมาะสมจะต้องทำให้สอดคล้องเข้ากับสถานการณ์นั้น ๆ เพื่อให้เป็นไปในทางที่จะช่วยสนับสนุนให้งานบรรลุเป้าหมาย

8. การทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) การทบทวนการบริหารงานในทีมอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องของทีมงานช่วยให้ทีมงานได้รับประสบการณ์เพิ่มขึ้น

9. การพัฒนา (Individual Development) การให้สมาชิกในทีมประสิทธิภาพ สูงขึ้นได้นั้นจะต้องเริ่มที่การพัฒนาบุคลากรหรือพัฒนาสมาชิกภาพของบุคคลในทีมงาน โดยการฝึกอบรมการให้การศึกษาการพัฒนาเป็นกลุ่มเพราะถือว่าบุคคลแต่ละคนมีส่วนช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง

10. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Sound inter – Group relation) กลุ่มทำงานใดมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันในลักษณะสนิทสนมพฤติกรรมของกลุ่มหรือทีมจะเป็นไปในทางที่ดีสมาชิกของทีมต่างก็จะเข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และทุกคนก็จะทุ่มเทความสำคัญเวลาทำงานให้กับกลุ่มหรือทีมงานมากขึ้น

11. การสื่อสารที่ดี (Good Communications) พื้นฐานที่สำคัญของการบริหารงานนั้นขึ้นอยู่กับสื่อสารที่ดีอันจะมีผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือและ

การประสานงานที่ดีด้วยแผนงานต่าง ๆ จะได้รับการปฏิบัติมากขึ้นเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติการสื่อสารจึงเป็นวิธีการเดียวที่สามารถกระตุ้นให้เขาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

1.3 ปัจจัยการรับรู้บทบาท

ปัจจัยการรับรู้บทบาท ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชนสอดคล้องกับแนวคิดของ ยศวรรณ พิพัฒน์ศิริผล (2547) กล่าวว่า การรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533) หากบุคคลขาดความชัดเจนในการรับรู้บทบาท ก็จะส่งผลต่อสภาพจิตใจของตนเองในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ ด้วยขาดความเชื่อมั่นว่าพฤติกรรมที่ตนแสดงออกมานั้นเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียดต่อแท้ เบื่อหน่ายได้ ซึ่งเป็นผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานลดลง ในที่สุดก็เบื่อกว่าในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ Gibson' Ivancevich and Donnelly. (1911 : 295) ได้จำแนกความขัดแย้งเกี่ยวกับบทบาทแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ความขัดแย้งภายในผู้กำหนดบทบาท (Intersender Conflict) โดยมีผู้กำหนดบทบาทเพียงคนเดียวแต่มีพฤติกรรมสนองความต้องการจากงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่สอดคล้องกัน

2. ความขัดแย้งระหว่างผู้กำหนดบทบาท (Intersender Conflict) เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังไว้ของผู้กำหนดบทบาทคนหนึ่งขัดหรือไม่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้กำหนดบทบาทอีกบทบาทหนึ่ง

3. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่กำหนดให้ (Interrole Conflict) เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลหนึ่งมีอยู่หลายบทบาท แต่ละบทบาทที่มีอยู่นั้นจะเกี่ยวกับความคาดหวังที่แตกต่างกันของบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน

4. ความขัดแย้งในบทบาทของผู้ครองตำแหน่ง (Job Incumbent Role) เกิดขึ้นเมื่อผู้ครองตำแหน่งนั้นพยายามที่จะให้ผู้อื่นได้ปฏิบัติต่อตัวเองในลักษณะที่สอดคล้องกับภาพหรือสิ่งที่เขาคิดเกี่ยวกับตนเอง ถ้าพฤติกรรมที่คาดหวังไม่สอดคล้องกับความคิดเกี่ยวกับตน บุคคลก็จะต่อต้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวัง หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทของบุคคลอื่นหรือในตำแหน่งของตนเองได้

ผู้วิจัยเห็นว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ นั้นเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งและมีความจำเป็นที่จะต้องมีในตัวของผู้ทำหน้าที่ เพราะการที่บุคคลแต่ละคนดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องมีความรับผิดชอบของตนในฐานะที่อยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ ด้วยและการที่มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทของตนเองนั้นจะเป็นทางช่วยให้บุคคลนั้นปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมตามที่ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นคาดหวังไว้ ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่งานในหน้าที่ของตนและสังคมต่อไปซึ่งสามารถแบ่งกระบวนการแสดงบทบาทของบรรดาสมาชิกในองค์กรได้ 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 เป็นระยะของการคาดหมายในบทบาท เมื่อคนเราเริ่มเข้ามาในองค์กรก็จะมี การได้ข้อมูลและข่าวสารจากองค์กร อาจโดยการปฐมนิเทศ ก่อนการอบรม เพื่อให้คน ๆ นั้นสามารถคาดหมายถึงบทบาทที่เขาต้องแสดงออกในองค์กร

ระยะที่ 2 เป็นระยะที่เป็นทางการ คนที่เข้ามาถูกกำหนดบทบาทที่จะต้องแสดง โดยอาจกำหนดออกมาเป็นวัตถุประสงค์ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน กฎ ข้อบังคับ และเขาจะต้องแสดงบทบาทไปตามที่กำหนดเพื่อแลกกับผลตอบแทนซึ่งอาจจะเป็นผลตอบแทนทางด้านตัวเงิน หรือทางการได้รับการส่งเสริมเลื่อนตำแหน่งหรือผลตอบแทนอื่น ๆ

ระยะที่ 3 เป็นระยะของการเรียนในบทบาทเมื่อคนที่เข้ามาเริ่มปฏิบัติงาน เขาก็จะเริ่มมีการเรียนรู้ในบทบาทที่เขาได้แสดงออกอย่างเป็นทางการ และในขณะเดียวกัน เนื่องจากการทำงานต้องมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ ความคาดหมายของผู้ร่วมงานที่ไม่เป็นทางการที่มีต่อบทบาทของเขาก็มีส่วนสำคัญเขาต้องพยายามที่จะปรับบทบาทของเขา ให้สอดคล้องกับความคาดหมายที่เป็นทางการจากองค์กรและความคาดหมายที่ไม่เป็นทางการจากผู้ร่วมงาน

ระยะที่ 4 ระยะของการคงอยู่หรือออกไปจากองค์กร เมื่อคนเข้าในองค์กรได้ปฏิบัติงานมาจนถึงระยะนี้ เขาก็ทราบว่าเขาควรจะอยู่ หรือลาออกไปจากองค์กร โดยอาศัยการเรียนรู้จากบทบาทที่ผ่านมาในระยะที่ 3 เขาจะคงอยู่ต่อเมื่อบทบาทที่เขาแสดงอยู่สอดคล้อง หรือเป็นไปตามความคาดหมายขององค์กร และตามความคาดหมายที่ไม่เป็นทางการของผู้ร่วมงาน ถ้าหากบทบาทที่เขาแสดงอยู่ไม่สอดคล้องหรือไม่เป็นไปตามความคาดหมายขององค์กรหรือตามความคาดหมายที่ไม่เป็นทางการของผู้ร่วมงานอันใดอันหนึ่งแล้ว ก็จะมีรู้สึกเกิดความขัดแย้งในบทบาท หรือความไม่ชัดเจนในบทบาทขึ้น หากไม่สามารถแก้ไข ก็จะเกิดความเบื่อหน่าย ความไม่พึงพอใจ และลาออกไปในที่สุด

1.4 ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนผลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสำคัญทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์กร ด้านของผลการปฏิบัติงาน พบว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544 : 33) ที่พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมินว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดีกว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1997 : 202) มีลักษณะของพฤติกรรมที่เป็นบทบาทพิเศษ (Extra Role) นอกเหนือจากการทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นการตัดสินใจกระทำด้วยตัวเอง ไม่ตระหนักถึงผลตอบแทนขององค์กร และสนับสนุนส่งเสริมให้การทำหน้าที่ในองค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรทำให้глоการทำงานของสังคมภายในองค์กรมีความราบรื่นมีความยืดหยุ่นในการทำงาน คนในองค์กรมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกันซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงดังนั้นการสร้างและสนับสนุนปัจจัยที่จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่บริการเกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร จะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ดีขึ้น ดังนี้

1. ประกาศยกย่องให้รางวัลบุคลากรที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผู้มีผลงานดีเด่นและได้กระทำความดีให้เป็นประจักษ์แก่บุคคลทั่วไปเพื่อเป็นกำลังใจให้ปฏิบัติต่อไป

2. ประกาศยกย่องให้รางวัลแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผลงานดีเด่นและได้ทำความดีประจักษ์แก่บุคคลทั่วไป และสนับสนุนทางด้าน “เงินและงาน” เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลหรือหน่วยงานนั้นได้ทำประโยชน์ให้แก่วิชาชีพ สังคม และประเทศชาติ

2. ผลการทดลองใช้และประเมินผลการใช้รูปแบบพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการโรงพยาบาลชุมชน

โดยการเปรียบเทียบก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนด้วย MANOVA (Repeated Measure) พบว่า หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนพบว่า ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ปัจจัยการรับรู้บทบาท และ ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2548 : 5) บุคคลผู้มีไหวพริบอารมณ์ คือบุคคลผู้มีความสามารถในการให้กำลังใจตนเองและสามารถเผชิญความคับข้องใจได้สามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในและรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้ตามกาลเทศะอย่างเหมาะสม สามารถควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ ของตนเองได้และขจัดความเครียดที่มาขัดขวางความสามารถในการคิดอย่างสร้างสรรค์ของตนเอง มีความเป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุขทั้งในบ้านสถานศึกษา ที่ทำงาน สังคม และโลกภายนอก

จากการสังเกตการณ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์กับกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกตดังนี้

1. มองโลกในแง่ดีขึ้น ไม่ย่อท้อในอุปสรรค
2. สามารถสังเกต และแยกแยะปัญหาต่าง ๆ ได้ว่าเป็นปัญหาจากทางอารมณ์หรือปัญหาทางเหตุผล
3. มีการเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น โดยการตรวจสอบจากอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง
4. มีความไว้วางใจ รักษาคำพูดคำสัญญา มีความรับผิดชอบและระมัดระวังในการปฏิบัติงาน
5. สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองกรณีเกิดการผิดหวังหรือเสียใจ สามารถปรับตัวและเผชิญกับความรู้สึก และนำอารมณ์กับมาสู่สภาพปกติได้เร็วขึ้น
6. มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง และขจัดความขัดแย้งระหว่างบุคคล

2.2 การพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนสอดคล้องกับ เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน (2555 : 118) ได้ทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์สอดคล้องกับ ฉลอง นาคเสน (2556 : 109) ได้ทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดบึงกาฬ สอดคล้องกับ คำไผ่ พลสงคราม (2556 : 130) ได้ทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เครือข่ายบริการสุขภาพที่ 8 และสอดคล้องกับ สุนันท์ สาคร (2556 : 143) ได้ทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการควบคุมและป้องกันโรคเลปโตสไปโรซิส จังหวัดบึงกาฬ

จากการสังเกตการณ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกตดังนี้

1. เกิดการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายสอดคล้องกับการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม
2. มีการแบ่งงานกันทำอย่างยุติธรรมแบ่งปันความคิดเห็นและความรู้สึกอย่างเปิดเผย
3. มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือกัน มีความเป็นหนึ่งเดียวกัน มีการร่วมกันทำงานตามกำลังความสามารถของแต่ละคน
4. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ให้คำปรึกษาแนะนำและปฏิบัติตาม
5. มีการร่วมมือประสานงานในหน้าที่และแก้ไขปัญหาอุปสรรคร่วมกัน

2.3 การพัฒนาการรับรู้บทบาท

ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาทส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนสอดคล้องกับ เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน (2555 : 118) ได้ทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์สอดคล้องกับ คำไผ่ พลสงคราม (2556 : 130) ได้ทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เครือข่ายบริการสุขภาพที่ 8 สอดคล้องกับ สุนันท์ สาคร (2556 : 143) ได้ทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน

การควบคุมและป้องกันโรคเลปโตสไปโรซิส จังหวัดบึงกาฬและสอดคล้องกับ ฉลอง นาคเสน (2556 : 109) ได้ทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดบึงกาฬ

จากการสังเกตการณ์หลังจากทดลองรูปแบบการพัฒนาการรับรู้บทบาทของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนกับกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกตดังนี้

1. เกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงาน
2. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพราะเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน
3. การปฏิบัติงานมีความผิดพลาดน้อยลงเพราะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของแต่ละคน
4. ประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชนรับรู้ในบทบาทและแยกปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

2.4 การพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ (1997 : 275) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น โรงงาน ในหน่วยงานของรัฐ ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต และถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่าง ๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

จากการสังเกตการณ์หลังจากทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกตดังนี้

1. เกิดพฤติกรรมการช่วยเหลือในการปฏิบัติงานทดแทนเพื่อนที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ในเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน
2. เกิดพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานกับเรื่องส่วนตัวในเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน
3. เกิดพฤติกรรมการมีส่วนร่วมมีการแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะเรื่องต่าง ๆ ในที่ประชุมในกลุ่มเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน

4. เกิดพฤติกรรมความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการเรียนรู้
งานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน

5. เกิดพฤติกรรมการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน มีการดูแลรักษาวัสดุ
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้เสมอในกลุ่มเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ
โรงพยาบาลชุมชน

6. เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เคยพึงพิง ไปสู่การพึ่งพาตนเอง
และไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกันในกลุ่มเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลชุมชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1.1 ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางประกอบการวางแผนพัฒนา
ส่งเสริมให้ผู้บริหาร โรงพยาบาล ได้รู้และตระหนักถึงความสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติ
งานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้น
ประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาแนวคิดใน
การอบรมเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ

1.2 ข้อค้นพบจากการศึกษาพบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ 5 ปัจจัย คือความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาด
ทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และบรรยากาศของหน่วยงาน
ดังนั้นผู้บริหาร โรงพยาบาลจึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ ในเรื่อง
ดังกล่าวเป็นประจำและต่อเนื่องตามความเหมาะสม และควรจัดให้มีการประเมินประสิทธิผล
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการจัดการ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ถ้าไม่ผ่านการประเมิน
จะต้องได้รับฝึกอบรมและประเมินซ้ำจนผ่าน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือเจ้าหน้าที่
กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาล ในเขตบริการสาธารณสุขที่ 7 ซึ่งมี 4 จังหวัดเท่านั้น เป็นเขตที่
ผู้วิจัยสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลได้สะดวก เนื่องจากมีข้อจำกัดด้วย
ระยะเวลาและงบประมาณในการวิจัย ดังนั้นการอ้างอิงไปสู่ประชากรอื่นทั่วประเทศอาจมี
ข้อจำกัด ควรมีการทำวิจัยอีกในหลาย ๆ พื้นที่เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบผลการวิจัยในครั้งนี้

2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
กลุ่มการจัดการเท่านั้น ควรมีการทำวิจัยกับผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานอื่น ๆ เช่น กลุ่มงานองค์กร
แพทย์ กลุ่มงานการพยาบาล หรืออาจทำทุกกลุ่มงานพร้อมกันในภาพรวมของโรงพยาบาลเพื่อ
จะได้ทราบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลในภาพรวม และสามารถเปรียบเทียบ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY