

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในงานบริการด้านสาธารณสุขของประเทศไทย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นหน่วยบริการด้านสาธารณสุขที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการดำเนินงานของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพของประชาชน และยังเป็น หน่วยงานด้านสาธารณสุขที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดหน่วยงานหนึ่งของกระทรวง สาธารณสุข โดยมีหน่วยงานตั้งอยู่ในระดับตำบล และบางหมู่บ้านที่มีจำนวนประชากรมาก ส่วนใหญ่ เป็นการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับประชาชนในพื้นที่ให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล ดังนั้น บุคลากรในองค์กรนี้จึงมีบทบาทสำคัญทั้งต่อการดำเนินงาน ขององค์กรและต่อระบบการสาธารณสุขโดยรวมของประเทศด้วย โดยเฉพาะบุคลากรซึ่งมีหน้าที่ รับผิดชอบ ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรกำหนดไว้จะต้องดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์คือองค์ประกอบที่สำคัญมากประการหนึ่ง ขององค์กร ทั้งนี้ เพราะการที่องค์กรหนึ่งๆ จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานได้นั้น จะต้อง อาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2539 : 13) นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ ของการ ดำเนินงาน อันได้แก่ เงิน วัสดุคิบ เครื่องจักร การตลาด และการจัดการแล้ว ทรัพยากรมนุษย์ คือ ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดของการให้บริการด้านสาธารณสุข กล่าวคือ หากองค์กรต่าง ๆ มี ทรัพยากรด้านอื่น ๆ เหมือนกัน แต่มีผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารต่างกันแล้ว ผลการดำเนินงาน ย่อมต่างกัน (จำเนียร จวงตระกูล, 2536 : 5)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย เริ่มก่อกำเนิดขึ้นตั้งแต่แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) และได้ดำเนินต่อมาจนถึงแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) โดยได้เน้นว่า “พัฒนาทรัพยากร มนุษย์ เพื่อให้มีกำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณภาพเหมาะสมและเพียงพอกับความ ต้องการในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ” (จำเนียร จวงตระกูล, 2537 : 19) ในสภาพการณ์

ปัจจุบันของประเทศไทย ทรัพยากรมนุษย์ยังมีความสำคัญ และจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างรีบด่วนมากขึ้นไปอีก แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ได้กำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจหลักของแผนฯ ตามแนวคิดที่ว่า “การพัฒนาประเทศคือ การพัฒนาเพื่อคน โดยคน” กล่าวคือ การพัฒนาคนจะต้องมุ่งพัฒนาคนไทยทุกคนอย่างเต็มที่ตามศักยภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2539 : 50)

การทำงานด้านสุขภาพในปัจจุบันซึ่งเป็นยุค โลกาภิวัตน์ (Globalization) มีการแข่งขันใน การทำธุรกิจด้านสุขภาพด้วยองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และจากสภาพเศรษฐกิจและบริบทสังคมของทุกประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้มีการแข่งขันกันสูงทั้งในด้านธุรกิจสุขภาพ และด้านการบริการสุขภาพ โดยทุกองค์กรต่างเน้นการผลิตสินค้าและการให้บริการที่มีคุณภาพอีกทั้งความรวดเร็วและวิธีการของการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือเอกชน ต่างเรียนรู้ที่จะพัฒนาและปรับตัวปรับปรุงองค์กรของตน ทั้งในด้านคุณภาพและการจัดการเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน (อรพรรณ นคราวงศ์. 2546 : 1)

ดังนั้น องค์กรธุรกิจเอกชนส่วนใหญ่ที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันล้วนเป็นผลจากการปรับองค์กรให้มีความยืดหยุ่น มีการเรียนรู้ถึงวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญและถูกนำมากล่าวถึงอย่างกว้างขวางทั้งในกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร. 2544 : 2) และในหลาย ๆ วิธีที่นำมาสู่ความสำเร็จขององค์กร ก็คือการอาศัยการทำงานเป็นทีมงานที่มีความพร้อมเพรียง และประสานการทำงานเป็นอย่างดีเพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการดังนั้นผู้บริหารจึงเห็นความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของผู้ให้บริการ โดยเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพ การทำงานเป็นทีมจึงสามารถพัฒนาบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนเองปฏิบัติตลอดจนเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกของหน่วยงาน อันจะทำให้หน่วยงานได้รับผลงานสูงทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ (สุพล วงสินธุ์. 2533 : 53) และการทำงานเป็นทีมยังช่วยให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกันซึ่งเป้าหมายได้จากการตกลงร่วมกันของสมาชิกทั้งหมดของทีมการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมสูงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ที่เกิด

ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในการทำให้ทีมงานประสบความสำเร็จ (อรพรรณ นครวงษ์. 2546 : 2) การทำงานในรูปแบบของทีมงานที่ประกอบไปด้วยสมาชิกที่หลากหลายความสามารถ จึงต้องมีการแบ่งงานแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับสมาชิกในทีมได้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ตรงตามตำแหน่งบทบาทหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีหลายบทบาทหน้าที่ที่ถูกกำหนดมา พร้อมกับตำแหน่งที่บุคคลผู้นั้นต้องดำรงในองค์กร เช่น คนที่เป็นหัวหน้าอาจได้รับการคาดหวังว่าต้องเป็นผู้ออกคำสั่ง ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลถูกคาดหวังว่าต้องทำหน้าที่ที่ออกคำสั่งและประสานงานหน่วยงานอื่นๆ พยาบาลวิชาชีพถูกคาดหวังว่าต้องทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วย นักวิชาการสาธารณสุขถูกคาดหวังว่าต้องทำงานวิจัยด้านสุขภาพ และคนเป็นครูถูกคาดหวังว่าต้องทำการสอนนักเรียน พฤติกรรมเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ คาดหมายโดยผู้อื่นว่าเป็นบทบาทของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ซึ่งเรียกว่าบทบาทที่คาดหวัง (Expectation Role) ส่วนบทบาทที่ผู้นั้นมีตามตำแหน่งเรียกว่า บทบาทหน้าที่ตามตำแหน่ง (Incumbent Role) เช่นผู้ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีของไทยจะถูกคาดหวังในบทบาทในฐานะที่เป็นบุคคลที่เข้ามาดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีและเมื่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่เข้ารับตำแหน่งย่อมถูกคาดหวังว่ามีบทบาทและมีอำนาจทางการเมืองเช่นเดียวกับนายกรัฐมนตรีคนก่อนการที่บุคคลยอมรับต่อบทบาทและยอมรับต่อบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งของตนได้สอดคล้องตรงกับบทบาทหน้าที่ซึ่งคนอื่นคาดหวังจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งทางสังคมที่เกิดขึ้นจากผู้ตั้งความคาดหวังให้น้อยลงบางครั้งมักจะพบว่าเจ้าหน้าที่เกิดความสับสนต่อ สิ่งที่คุณคาดว่าจะได้รับจากการทำงาน เช่น มีอำนาจในระดับใดหรือมีความรับผิดชอบเพียงไรหรือที่เรียกว่า ความสับสนต่อบทบาท (Role Ambiguity) (จุฑามาศ ปุญญาประ. 2543 : 8)

ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์กร มีนักวิชาการได้พิจารณาพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรจำแนกตามบทบาทหน้าที่ออกเป็น 2 พฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาท (In - role Behavior) และพฤติกรรมตามบทบาทพิเศษ (Extra - role Behavior) อันเป็นพฤติกรรม ที่ปฏิบัตินอกเหนือจากงานตามบทบาทที่องค์กรได้กำหนดไว้แล้ว แน่แน่นอนว่าสมาชิกในองค์กรจะมีบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ด้วยการทำงานจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกอื่น ๆ ในหลายระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ด้วยการใช้ปฏิสัมพันธ์ นี้เอง ทำให้สมาชิกไม่เพียงแต่กระทำพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ของตนเองเท่านั้น แต่สมาชิกพึงต้องกระทำพฤติกรรมบทบาทพิเศษด้วย และการศึกษาพฤติกรรมบทบาทพิเศษ ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์กรที่ผ่านมา (Brown and Peterson. 1993 : 50) พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

(Organizational Citizenship Behaviors) เป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ส่งผลในทางบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร และส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคคลดี

ด้วยภาระหน้าที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่มีบทบาทในการทำงานหลากหลาย เช่น การพัฒนาศักยภาพของตนเองและเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น เป็นต้น เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แต่ละคนมีบทบาทหน้าที่ที่หลากหลาย แต่ในขณะเดียวกันก็ใช้เวลาการปฏิบัติงานที่จำกัด บางครั้งที่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ก็เกิดความสับสนด้วยไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างแท้จริง หรือมีความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) และบางครั้ง เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ยังเกิดความรู้สึกที่ขัดแย้งในการแสดงบทบาทของตนเอง (Role Conflict) การที่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความคลุมเครือในบทบาทและมีความขัดแย้งในบทบาทเกิดขึ้นนั้น แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีการรับรู้บทบาทที่ไม่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทำให้ปฏิบัติงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ความคลุมเครือในบทบาทส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ยศวรรณ พิพัฒน์ศิริผล. 2541 : 25-35)

روبินส์ (Robbins. 2001 : 20 – 21) นักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์กรได้อธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องในระดับบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อาทิเช่น ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มและองค์กร นอกจากนี้แล้ว ด้วยลักษณะของการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า หรือผู้มารับบริการและเน้นความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการสูงสุด เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จึงต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบด้าน ทั้งกับตัวลูกค้าผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนทีมงานต่าง ๆ (ทีมสหวิชาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล กายภาพ แพทย์แผนไทย นักวิชาการสาธารณสุข) เครือข่ายสาธารณสุข (เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ครูอนามัย โรงเรียน อสม.) การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบด้านนี้เอง ทำให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เข้าไปร่วมรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าความสามารถในการเข้าใจสภาวะของความรู้สึกทั้งของตนเองและของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย และการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกนั้น เป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่สำคัญของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ความสามารถนี้ เรียกว่าความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) หรือ อีคิว (EQ) ซึ่ง

ความฉลาดทางอารมณ์ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการสูงขึ้นส่งผลดีต่อลูกค้า (ผู้รับบริการ) ทำให้ผลลัพธ์ (Outcomes) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และสามารถเผชิญกับภาวะเครียดได้อย่างเหมาะสม (เท็ดสัคคี เดชคง. 2543 : 12) ความฉลาดทางอารมณ์มิได้กำหนดตายตัวมาจากพันธุกรรม แต่ส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้และสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดทุกช่วงชีวิตของมนุษย์ ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลควรจะมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น เพื่อการมีชีวิตงานที่ดีทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งในปัจจุบันโลกของการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างมากมายองค์กรต่าง ๆ มีแนวโน้มของขนาดที่เล็กลง ทำให้คนงานในองค์กรถูกกดดันให้ลดจำนวนน้อยลง แต่กับถูกคาดหวังให้ทำงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น คนเหล่านี้จึงไม่เพียงแต่มีความสามารถในการทำงานหรือมีเชาวน์ปัญญาดีขึ้นเท่านั้น แต่ต้องมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจ และเอื้ออาทรผู้ร่วมงาน มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลจึงต้องมีการปรับตัวอย่างมากเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงเท่านั้นจึงจะสามารถดำรงตนอยู่ในโลกการทำงานปัจจุบันได้ดีกว่าคนที่มีไอคิว (IQ) สูง แต่มีอีคิว (EQ) ต่ำ ความฉลาดทางอารมณ์จึงจำเป็นและเข้ามามีบทบาทต่อคนทำงานในปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2544 : 68-69)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นหน่วยงานบริการด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขที่เป็นด่านแรกสุดที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ทำหน้าที่ให้บริการด้านสุขภาพกับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อให้องค์กรให้บริการด้านสุขภาพที่ได้รับผลความพึงพอใจสูงสุด และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการให้บริการด้านสุขภาพขององค์กร คุณภาพของการให้บริการจึงเป็นหัวใจหลักของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้มีการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรมาตลอด โดยทำการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ ภายใต้ระบบ ประกันคุณภาพด้วยระบบ เกณฑ์คุณภาพปฐมภูมิ (Primary Care Award) PCA ในปี 2552 เป้าหมายเพื่อประกันคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพให้กับ ลูกค้าหรือผู้รับบริการ และทำให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดในรูปแบบของการให้บริการ อย่าง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยการมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยเน้นการประทับใจมากที่สุด มีความสะดวกมากที่สุด เพราะถ้าลูกค้าหรือผู้รับบริการชดัดดี

ในภาพลักษณ์ การบริการอย่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแล้ว ลูกค้าหรือผู้มารับบริการจะนึกถึงเรา แล้วจะส่งผลดีไปสู่องค์กร และในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการทั้งในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดบึงกาฬ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่าง ๆ ทั่วประเทศ ในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มุ่งเน้นไปในทิศทางที่ให้ความรู้ใน การให้บริการอย่างมีอาชีพที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า หรือผู้มารับบริการในด้านสุขภาพ โดยหวังว่าจะเกิดกระบวนการแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพในองค์กรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อย่างต่อเนื่อง และจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีการพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้เป็นไปในเชิงสร้างสรรค์และมีการประสานงานที่ดีในหน่วยงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เนื่องจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นผู้ที่มีบทบาทต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ด้วยเหตุนี้ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จึงต้องมีความรู้ ความสามารถสูง มีการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความฉลาดทางอารมณ์ รู้เขารู้เรา เข้าใจเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าหรือผู้มารับบริการ จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท การมีความฉลาดทางอารมณ์ ตลอดจนการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และมีบรรยากาศของหน่วยงานที่ดี จะส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

อย่างไรก็ตามจากผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดบึงกาฬของ คณะกรรมการประเมินผลงานด้านสาธารณสุขระดับจังหวัดบึงกาฬ พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดบึงกาฬ อยู่ในระดับต่ำ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ. 2555 : 36-51) และจากการประชุมสรุปผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขปี 2555 คณะกรรมการประเมินผลงานด้านสาธารณสุขระดับจังหวัดบึงกาฬ มีข้อเสนอในที่ประชุมว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดบึงกาฬ ทำงานยังไม่น่าพอใจ และมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ยังต้องพัฒนาปรับปรุง ซึ่งจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ร้อยละ 65 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กระทรวงสาธารณสุขตั้งไว้ที่ ร้อยละ 85 จากเอกสารสรุปผลการประเมินผลงาน

ด้านสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ ปี 2555 (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ. 2555 : 36-51) และจากเรื่องฟ้องร้องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดบึงกาฬ ที่มีเรื่องฟ้องร้องเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับในปี 2554 เดือน กรกฎาคม 2554 มีเรื่องฟ้องร้องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีจำนวน 1 เรื่อง เดือน สิงหาคม 2554 มีจำนวน 4 เรื่อง เดือน กันยายน 2554 มีจำนวน 5 เรื่อง เดือน ตุลาคม 2554 มีจำนวน 12 เรื่อง เดือน พฤศจิกายน 2554 มีจำนวน 18 เรื่อง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ. 2555 : 36-51) จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดบึงกาฬยังไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นต้องได้รับการพัฒนาโดยด่วน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อนำข้อค้นพบดังกล่าวมาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตลอดจนนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้และประเมินผลการทดลองใช้ต่อไป เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้ดีขึ้น ตลอดจนสร้างความเจริญต่อระบบบริการสุขภาพ สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศ

คำถามการวิจัย

1. มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรเป็นเช่นใด
3. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เมื่อนำไปทดลองใช้แล้วจะ ได้ผลเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

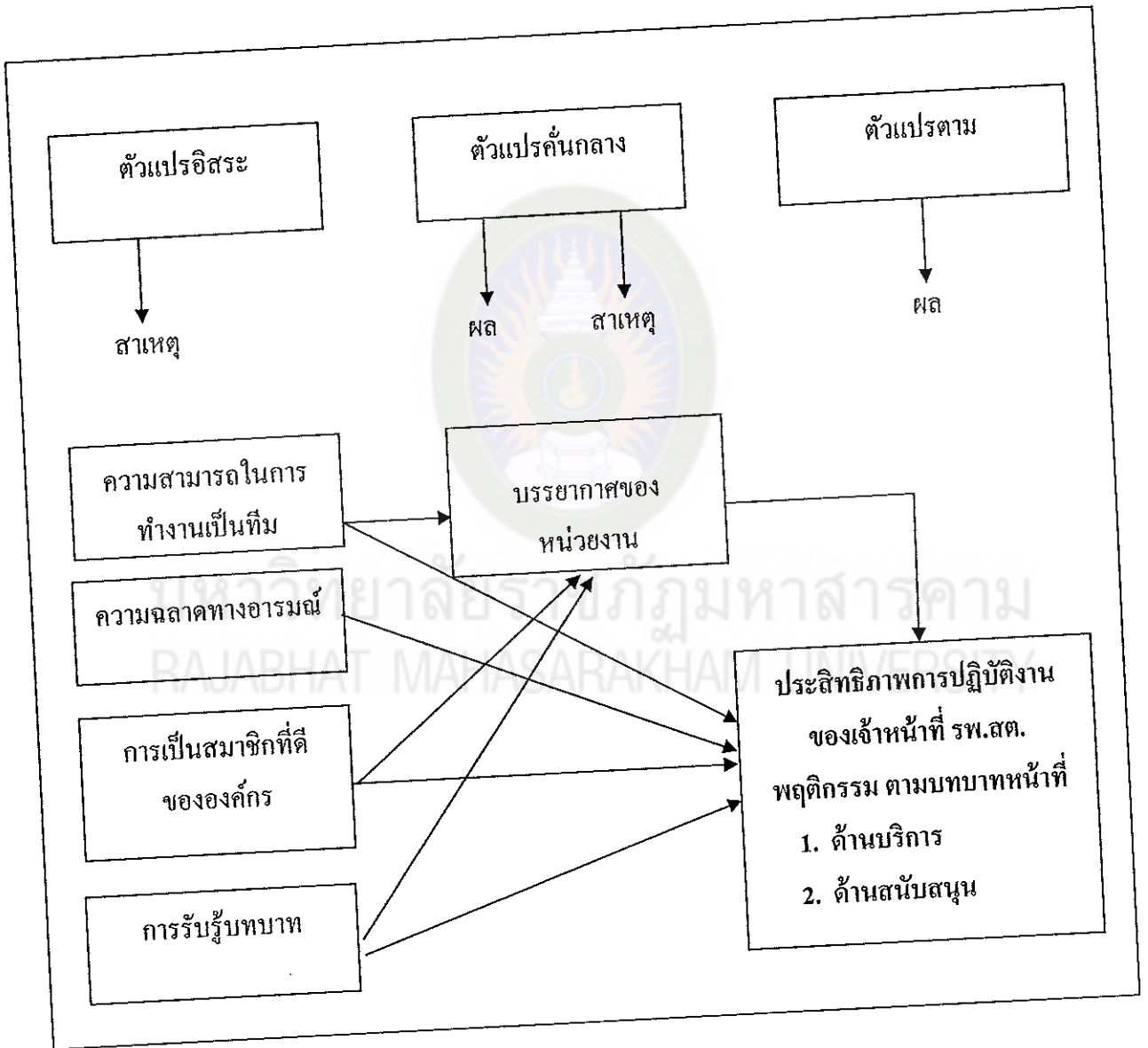
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. เพื่อสร้าง “รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ” การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล นั้น เป็นประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสาธารณสุขจาก การหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กร สมรรถนะการทำงานของหัวหน้างาน เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และบรรยากาศของหน่วยงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรและกำหนดให้ตัวแปรอยู่ในระดับการวัดเดียวกัน และประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ 2 ด้าน คือ ด้านบริการ และด้านสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ในการอธิบายพฤติกรรมในองค์กร روبินส์ (Robbins, 2001 : 20-21) ได้เสนอแบบจำลองพฤติกรรมองค์กร (Basic Organizational Behavior Model) โดยแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ปัจจัยระดับบุคคล ซึ่งปัจจัยในระดับบุคคลส่งผลเป็นลักษณะ 2 ทิศทางการวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นตัวแปรระดับบุคคล และมีตัวแปรเชิงสาเหตุซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงอย่างใกล้ชิดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถจำแนกปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คือ บรรยากาศของหน่วยงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นกรอบแนวคิดในการวิจัย จึงได้แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีความสัมพันธ์กัน กรอบแนวคิดการวิจัยนี้แสดงดังในแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยระยะที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้รับผลโดยตรงและโดยอ้อมจากตัวแปร ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้บทบาท ซึ่งส่งผลโดยอ้อมผ่านตัวแปรบรรยากาศของหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลัง การทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดีกว่าก่อนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ขอบเขตการวิจัย

1. พื้นที่เป้าหมาย เป็นการศึกษาเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดบึงกาฬ 8 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอปากคาด อำเภอโซ่พิสัย อำเภอพรเจริญ อำเภอศรีวิไล อำเภอเซกา อำเภอบึงโขงหลง อำเภอนุ่งคล้า สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 61 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวนเจ้าหน้าที่ 426 คน

2. ระยะการวิจัย การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

ระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอปากคาด ในจังหวัดบึงกาฬ ที่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจำนวน 23 คน และวิเคราะห์ผล การทดลองเพื่อยืนยันประสิทธิภาพผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย การวิจัยระยะที่ 1

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

3.1.1 ประชากร คือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดบึงกาฬ 8 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอปากคาด อำเภอโซ่พิสัย อำเภอพรเจริญ อำเภอศรีวิไล อำเภอเซกา อำเภอบึงโขงหลง อำเภอนุ่งคล้า สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 61 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีจำนวนเจ้าหน้าที่ 426 คน (ฝ่ายยุทธศาสตร์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ ณ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2555)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดบึงกาฬ ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามานะ (Taro Yamane, 1967 : 158) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 206 คน ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

การวิจัยระยะที่ 2

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้แก่ ประชาชนและผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 5 คน พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 5 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง นักวิชาการที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 5 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 5 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และ สาธารณสุขอำเภอ จำนวน 5 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง รวม 25 คน ใช้การเลือกด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

การวิจัยระยะที่ 3

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้แก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ปฏิบัติงานที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากคาด จำนวน 23 คน

4. ตัวแปรที่ศึกษา การวิจัยระยะที่ 1

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ

- 4.1.1 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม
- 4.1.2 ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)
- 4.1.3 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 4.1.4 การรับรู้บทบาท

4.2 ตัวแปรคั่นกลาง คือ บรรยากาศของหน่วยงาน

4.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งเป็นผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพ การ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้าน
บริการและด้านสนับสนุน

การวิจัยระยะที่ 3

การวิจัยระยะนี้ เป็นขั้นตอนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1. ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยการประเมินพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้านบริการ และสนับสนุน
และตัวแปรอิสระในการวิจัยระยะที่ 1 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. รูปแบบการพัฒนา หมายถึง วิธีการ กิจกรรม โครงการหรือแนวทางการเพิ่ม
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ก่อให้เกิดการ
ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทางที่ดีขึ้นกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ตำบล

2. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หมายถึง เจ้าหน้าที่ทั้งข้าราชการ
พนักงานของรัฐ และลูกจ้างตำแหน่งอื่นๆที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ในพื้นที่จังหวัดบึงกาฬ

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้แก่ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งวัดจาก พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่มี 2 ด้าน คือ 1) ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ 2) ด้านสนับสนุน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยใช้เครื่องมือวัดที่ปรับปรุง มาจากเครื่องมือของ วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544 : 89-92)

4. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่นอกเหนือ จากงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานและกระทำด้วยความสมัครใจ โดยการ ทำงานตามหน้าที่ของตนเอง ส่งเสริมให้หน่วยงานมีประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ และกระทำโดยไม่ได้นำถึงผลตอบแทนตามระบบของรางวัลที่หน่วยงานกำหนด และมีการ แสดงออกใน 4 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน เพื่อ ผลประโยชน์โดยรวมต่อองค์กรการแสดงผลพฤติกรรมจะส่งผลโดยตรงทางบวกต่อสมาชิกใน หน่วยงาน ทำให้ภาพรวมของการทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรมีประสิทธิผล สูงขึ้น ด้านมารยาทและความสุภาพ เป็นการรู้จักกฎระเบียบในการทำงาน การให้เกียรติ การ ยกย่องผู้ร่วมงานและผู้รับบริการด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร เป็นการแสดงกระทำที่ ให้เกิดความสงบสุขมีบรรยากาศการทำงานที่ดี ตลอดจนให้การสนับสนุนและเผยแพร่ชื่อเสียง ขององค์กรและ ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เป็นการกระทำที่แสดงถึงความเข้มแข็งในการ ทำงาน อดทนต่อความไม่สุขสบายในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญกับปัญหา อัน เป็นความมั่นคงของบุคคลในการทำงานและการเสียสละความสนใจส่วนตัวเพื่อให้เกิดผลดีต่อ ส่วนรวม ในการวัดผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือวัดที่ปรับปรุงมาจากเครื่องมือของ วิริทธิ์ ธรรมนา รตสกุล (2544 : 68-70)

5. การรับรู้บทบาท หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล ที่เกี่ยวข้องกับบทบาท และการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับจากหน่วยงานและการ ปฏิบัติงานตามความคาดหวัง จากบุคคลที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความขัดแย้งในบทบาท และด้านความคลุมเครือในบทบาท โดยด้านความขัดแย้งใน บทบาท เป็นการรับรู้ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่เกี่ยวข้องกับการแสดง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกันตั้งแต่ 2 บทบาท และพฤติกรรมที่ต้องแสดงนั้นเป็นพฤติกรรมที่มี ความขัดแย้งกัน ซึ่งอาจเป็นการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เป็นตาม ความคาดหวังของตนเอง การ แสดงพฤติกรรมที่สมาชิกในกลุ่มไม่ได้คาดหวังร่วมกัน และการต้องแสดงพฤติกรรมตั้งแต่ 2

พฤติกรรมพร้อมกันเวลาเดียวกัน และด้านความคลุมเครือในบทบาท เป็นการรับรู้ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทที่ได้รับจากหน่วยงาน หรือที่ได้รับความคาดหวังกับบุคคลที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รวมทั้งขาดความชัดเจนเกี่ยวกับความมุ่งหมายในการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้น ในการวัดการรับรู้บทบาทของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือวัดที่ปรับปรุงมาจากเครื่องมือของ ยศวรรณ พิพัฒน์ศิริผล (2541 : 104)

6. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม หมายถึง เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความรู้ทักษะ สามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้การทำงานดียิ่งขึ้น ในการวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือวัดที่ปรับปรุงมาจากเครื่องมือของ วัตลอค (Woodlock, 1989 : 220-227)

7. ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในการรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้ที่มิมีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดย 1) มีความเข้าใจอารมณ์ของตนเอง และผู้ที่มิมีปฏิสัมพันธ์ด้วย 2) มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมและมีความเข้าใจการแสดงออกของอารมณ์ของผู้ที่มิมีปฏิสัมพันธ์ด้วย 3) มีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และของผู้ที่มิมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ในสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม 4) มีความเข้าใจ และมีความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ และสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ของ กรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต.2544: 122-123)

8. บรรยากาศของหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในสาขาที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ โดยการรับรู้บรรยากาศของสถานที่ที่ทำงาน เช่น นโยบายการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน กฎระเบียบการยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ในการวัดบรรยากาศของหน่วยงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดที่ปรับปรุงมาจากเครื่องมือของ วีระนุช มยุเรศ (2544 : 89-95)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์ด้านทฤษฎี

1.1 เพื่อให้เกิดความชัดเจนเชิงประจักษ์ ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอนาคตต่อไป

1.2 เพื่อความชัดเจนในการอธิบายอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยเชิงสาเหตุจากปัจจัยในองค์กร โดยศึกษาในลักษณะของสมการโครงสร้างเชิงเส้นจะทำให้ทราบถึงปัจจัยใดว่า ส่งผลอย่างไรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้จะช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรในสังคมไทย และเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

2. ประโยชน์ด้านวิชาชีพ

การปฏิบัติงานด้านบริการ เพื่อให้เกิดความตระหนักในอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณลักษณะของการปฏิบัติงานและปัจจัยที่เกิดขึ้นเมื่อเป็นสมาชิกในองค์กร ได้แก่ การรับรู้บทบาทหน้าที่ และด้วยรูปแบบการศึกษาแบบสมการโครงสร้างเชิงเส้นจะทำให้ทราบรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ศึกษา อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในการนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและการเตรียมบุคลากรก่อนเข้าสู่การปฏิบัติงาน

3. ประโยชน์ด้านองค์กร

เพื่อความกระฉ่างในอิทธิพลของปัจจัยในองค์กร โดยศึกษาเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยที่ได้จะมีประโยชน์ต่อองค์กรในการนำผลการศึกษานี้ไปใช้พัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร แนวคิดและแนวปฏิบัติดั้งเดิมในสังคมไทยผลของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรจะทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการเป็นผู้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่องในการพัฒนาตนเองต่อไป ส่วนการวิจัยที่จะนำไปสู่ปัจจัยระดับบุคคล คือ คุณสมบัติของการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยที่สามารถเกิดขึ้นในตัวบุคคลก่อนเข้าสู่องค์กร ดังนั้น ผลการวิจัยจะมีประโยชน์ต่อองค์กรในการนำมาใช้ในการคัดสรรบุคคลเพื่อเข้าสู่องค์กรต่อไป

4. ประโยชน์ด้านพัฒนาองค์กร

ผลจากการสร้างและพัฒนารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และผลจากการนำไปทดลองใช้จะทำให้ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อื่น ๆ และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY