

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development)
ดำเนินการวิจัย โดยใช้การวิจัยในเชิงปริมาณและคุณภาพ (Quantitative and Qualitative
Methodology) แบ่งการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยอธิบายความสัมพันธ์เชิง
สาเหตุด้วยรูปแบบความสัมพันธ์แบบสมการ โครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model)
แล้วสร้างแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และนำผลการวิจัยที่ได้มาสร้างรูปแบบการพัฒนา
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และนำไปทดลอง
ใช้กับกลุ่มเป้าหมาย โดยมีรายละเอียดของการดำเนินการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. เพื่อสร้าง “รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ” การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานการวิจัยระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยระยะที่ 1 ดังนี้
1. สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพตำบล ได้รับผลโดยตรงและโดยอ้อมจากตัวแปร ความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้บทบาท ซึ่งส่งผลโดยอ้อมผ่านตัวแปรบรรยากาศของหน่วยงาน

2. สมมติฐานการวิจัยระยะที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สูงกว่าก่อนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดบึงกาฬ 8 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอปากคาด อำเภอโซ่พิสัย อำเภอพรเจริญ อำเภอศรีวิไล อำเภอเซกา อำเภอบึงโขงหลง อำเภอทุ่งคล้า สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 61 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีจำนวนเจ้าหน้าที่ 426 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดบึงกาฬ 8 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอปากคาด อำเภอโซ่พิสัย อำเภอพรเจริญ อำเภอศรีวิไล อำเภอเซกา อำเภอบึงโขงหลง อำเภอทุ่งคล้า สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 61 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีจำนวนเจ้าหน้าที่ 206 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967 : 158)

2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วยตัวแปร 5 ตัวแปร คือ

- 1 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม
- 2 ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)
- 3 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 4 การรับรู้บทบาท

2.2 ตัวแปรคั่นกลาง คือ บรรยากาศของหน่วยงาน

2.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้านบริการ และด้านสนับสนุน

3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อรวบรวมข้อมูลต่างๆ ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งเป็น 6 ด้านตามตัวแปรต่าง ๆ คือ 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พฤติกรรมตามบทบาทและหน้าที่ ด้านบริการและด้านสนับสนุน 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม จำนวน 4) ความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 5) บรรยากาศของหน่วยงาน 6) การรับรู้บทบาท

4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยระยะที่ 1 ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อในรูปแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทดสอบสมมติฐานเชิงทฤษฎีชั่วคราวที่สร้างขึ้นก่อนการวิจัย

4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติวิเคราะห์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสำคัญอย่างยิ่ง หากข้อมูลหรือตัวแปรที่ศึกษาไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ก็จะทำให้การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่เป็นจริงได้

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL for Windows) และอธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท บรรยากาศของหน่วยงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Level of Significant .05) ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

4.2.1 ข้อมูลมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติหลายตัวแปร (Multivariate Normal Distribution) ในการตรวจสอบข้อมูลก่อนข้างเป็นไปได้อย่างในเชิงปฏิบัติ นักวิชาการจึงได้เสนอให้ใช้การตรวจสอบข้อมูลโดยดูการแจกแจงข้อมูลทีละตัวแปร (Stevens. 1992 : 2 ; citing Gnanadesikan. 1977 : 168) โดยพิจารณาว่า ตัวแปรที่นำมาศึกษามีการแจกแจงเป็นโค้งปกติแบบตัวแปรเดียว (Univariate Normal Distribution) หรือไม่ โดยพิจารณาจากความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ให้ค่าความเบ้ และความโด่ง ไม่เกิน ± 1.0

4.2.2 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Inter-Correlation) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

3.2 ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1. กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้แก่ ประชาชนและผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 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

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การนำผลการวิจัยระยะที่ 1 มาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นแผนงานโครงการ ฉบับร่าง ในการพิจารณา

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

3.3 ระยะที่ 3 การทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

3.1 กลุ่มทดลอง ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 23 คน

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1 ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้านบริการ และด้านสนับสนุน

3.3 การรวบรวมข้อมูล ใช้รูปแบบการพัฒนาศึกษาที่สร้างขึ้นในการวิจัยระยะที่ 2 ทดลองใช้กับกลุ่มทดลองประมาณ 3 เดือน และเก็บรวบรวมข้อมูล 3 ระยะ ดังนี้

3.3.1 ก่อนการทดลอง รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มทดลองก่อนการทดลอง

Pretest

3.3.2 ขณะทดลอง รวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

3.3.3 หลังการทดลอง รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มทดลอง Posttest

เปรียบเทียบก่อนการทดลองและหลังการทดลองด้วย MANOVA (Repeated Measure)

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจาก มากไปหาน้อย คือ ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ศิษย์ขององค์กร (0.47) ปัจจัยการรับรู้บทบาท (0.21) ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ (0.18) และ ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม (0.16) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามการทดสอบสมมติฐานด้วยการการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL for windows) และอธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทั้ง โดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปร และตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Inter-Correlation) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

2. ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้จัดทำกิจกรรมในการพัฒนา 10 กิจกรรม คือ

2.1 ด้านความฉลาดทางอารมณ์ 2 กิจกรรม ได้แก่ การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ และ กิจกรรมการระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด

2.2 ด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม 3 กิจกรรม ได้แก่ การทำงานร่วมกันเป็นทีม เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน (Life Position) และ กิจกรรมพี่เลี้ยง

2.3 ด้านการรับรู้บทบาท 2 กิจกรรม ได้แก่ บทบาทหน้าที่ และการแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing)

2.4 ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3 กิจกรรม ได้แก่ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และกิจกรรม 5ส.

3. ผลการทดลองใช้และประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นจากก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มี 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปัจจัยการรับรู้บทบาท ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ ปัจจัยบรรยากาศของหน่วยงาน โดยใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL for Windows) และอธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม และ การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Inter-correlation) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า มี 4 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัย มาอภิปราย ดังนี้

1.1 ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์

มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สอดคล้องกับแนวคิดของ วิลาสักขณ์ ชั่ววัลลี (2542 : 50) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถทางอารมณ์ของบุคคลที่เป็นปัจจัยของการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีความสุขและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ตลอดชีวิต โดยหลักการสำคัญคือ การพัฒนาจิตของตนให้มีสติ มีระบบ และมีพลังก่อน เมื่อบุคคลสามารถรู้จักตนเอง ควบคุมได้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลจะสามารถพัฒนาความสามารถในการทำงานและสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นดีขึ้น สอดคล้องกับ สุสยาม อนันตสายนนท์ (2544 : 32-36) ที่ศึกษาอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เซวน์อารมณ์ ระดับบุคคล และกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิภาพของทีม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพของทีมงานแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับบุคคลสูงมีประสิทธิภาพการทำงาน สูงกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับบุคคลปานกลางและต่ำ เช่นเดียวกับการศึกษาของ ฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543 : 20-23) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนหน้าในโรงแรม พบว่า พนักงานที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงจะมีโอกาสเป็นผู้ให้บริการที่ดีสูงเป็น 4.2 เท่า ของผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ปานกลาง ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และในการศึกษาของ ไพบุลย์ อินทริสันธ์ (2544 : 85) พบว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การสร้างความฉลาดทางอารมณ์ เกิดจากการพัฒนาที่ตัวเองและการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีเทคนิค ดังนี้

- 1 รู้ทัน ฝึกรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง บอกกับตัวเองได้ว่า ขณะนี้กำลังรู้สึกอย่างไร และรู้ได้ถึงความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น ชื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง ยอมรับข้อบกพร่องของตนเองได้ แม้เมื่อผู้อื่นพูดถึงก็สามารถเปิดใจรับมาพิจารณา เพื่อที่จะหาโอกาสปรับปรุงหรือใช้เป็นข้อเตือนใจที่จะระมัดระวังการแสดงอารมณ์มากขึ้น
- 2 รับผิดชอบ เมื่อเกิดความหงุดหงิด ไม่พอใจ ท้อแท้ ให้ฝึกคิดอยู่เสมอว่า อารมณ์ที่เกิดขึ้น เป็นสิ่งที่เราสร้างขึ้นเองจากการกระตุ้นของปัจจัยภายนอก เพราะฉะนั้นจึงควรรับผิดชอบต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้น และควรหัดแยกแยะ วิเคราะห์สถานการณ์ ด้วยเหตุผลไม่

คิดเอาเองด้วยอคติหรือประสบการณ์เดิม ๆ ที่มีอยู่ เพราะอาจทำให้การตีความในปัจจุบัน ผิดพลาดได้

3 จัดการได้ อารมณ์ไม่ดีที่เกิดขึ้นสามารถคลี่คลายสลายให้หมดไปด้วยการรู้เท่าทันและหาวิธีจัดการที่เหมาะสม เช่น ไม่จุ่มจมอยู่กับอารมณ์นั้น พยายามเบี่ยงเบนความสนใจ โดยหางานหรือกิจกรรมทำเพื่อให้ใจคงอยู่กับงานนั้น เป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจขึ้นมาแทนที่อารมณ์ไม่ดีที่มีอยู่

4 ใช้ให้เป็นประโยชน์ ฝึกใช้อารมณ์ช่วยปรับแต่งและปรุงความคิดให้เป็นไปในทางที่มีประโยชน์ ฝึกคิดในด้านบวก เมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ในที่ทำงาน

5 เต็มใจให้ตนเอง โดยการหัดมองโลกในแง่บวกที่สวยงาม รื่นรมย์ มองหาข้อดีในงานที่ทำ ชื่นชมด้านดีของเพื่อนร่วมงาน เพื่อลดอคติและความเคร่งเครียดในจิตใจ ทำให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขมากขึ้น

6 ฝึกสมาธิ ด้วยการกำหนดรู้ว่าเรากำลังทำอะไรอยู่ รู้ว่าปัจจุบันกำลังสุข หรือทุกข์อย่างไร อาจเป็นสมาธิอย่างง่าย ๆ ที่กำหนดจิตไว้ที่ลมหายใจเข้าออก การทำสมาธิจะช่วยให้อารมณ์สงบ และมีกำลังในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

7 ตั้งใจให้ชัดเจน โปรแกรมจิตใจตนเองด้วยการกำหนดว่า ต่อไปนี้ จะพยายามควบคุมอารมณ์ให้ได้ และตั้งเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงานให้ชัดเจน

8 เชื่อมั่นในตนจากงานวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง จะมีความสำเร็จในการทำงานและการเรียนมากกว่าคนที่ไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

9 กล้าลองเพื่อรู้ การกล้าที่จะลองทำในสิ่งที่ยากกว่าในระดับที่คิดว่า น่าจะทำได้ จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ตนเอง และเป็น โอกาสสำคัญที่จะได้เรียนรู้อะไรใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาความสามารถให้มากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป

1.2 ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม

มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณฤดี เชาวศรีกุล (2544 : 16-18) ที่ พบว่า ความสามารถในการทำงาน ความยืดหยุ่นของทีม ความหลากหลายในบทบาท และบุคลิกภาพควบคุมตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล ตรงกับงานวิจัยของ เปรมฤดี ฤทธิเดช (2540 : 7-8) ผลการทำงานจะมีประสิทธิภาพได้ดั่งนั้น ทีมงานจำเป็นต้องมีพื้นฐานเกี่ยวกับความสามารถใน การทำงานเป็น และ การที่พยาบาลมีปัญหาในการทำงานเป็นทีม

เนื่องมาจากพยาบาลขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานเป็นทีม ขาดการฝึกทักษะการทำงานเป็นทีม ด้วยไม่มีหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวกับหลักการและทักษะในการทำงานเป็นทีม โดยปัญหาหลัก ของการทำงานเป็นทีมของพยาบาล คือ 1) พยาบาลมีความเข้าใจไม่ตรงกันในการทำงาน ขาดการปรึกษาหารือ ไม่มีการประชุม การติดต่อสื่อสาร การกำหนดเป้าหมายการทำงาน และการวางแผนร่วมกันในทีมงาน 2) พยาบาลขาดการยอมรับในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีมงาน 3) สมาชิกในทีมไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 4) ปัญหาของสัมพันธภาพของสมาชิกในทีมงาน สอดคล้องกับ อัจฉรา สืบสงค์ (2540 : 38) ที่ได้สรุปปัญหาการทำงานเกี่ยวกับบุคลากรทางการพยาบาลไว้ ดังนี้ 1) ความไม่ชัดเจนในบทบาทของสมาชิกในทีม 2) ขาดเป้าหมายในการทำงาน 3) ขาดความร่วมมือในการทำงานของสมาชิกในทีม 4) ขาดมนุษยสัมพันธ์ เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งกัน ไม่มีการประชุมปรึกษาหารือกัน 5) ขาดความรู้ในการเป็นผู้นำทีม 6) ในการทำงานเป็นทีม ไม่มีการวางแผนการทำงาน และ 7) การประเมินผลและปรับปรุงงาน

ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล นอกจากนี้จะมีคุณลักษณะตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ควรจะมีองค์ประกอบในการทำงาน ดังนี้

1 บทบาทที่สมดุล (Balanced Roles) คือ การผสมผสานความแตกต่างของความสามารถ โดยใช้ความแตกต่างของบุคลิกภาพและวิธีการที่หลากหลายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ต้องอาศัยความกลมกลืนและบทบาทสมดุลของสมาชิกในทีมงาน

2 วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นต้องกัน (Clear Objective and Agree Goals) การบริหารงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติ จะส่งผลให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความรู้สึกในความเป็นเจ้าของ เกิดความภาคภูมิใจในงานที่ได้กระทำ มีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้นที่จะคิดสร้างสรรค์งานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

3 การเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพนั้น สมาชิกในทีมงานจะต้องสามารถแสดงทัศนวิจารณ์ ให้ความคิดเห็นเสนอแนะข้อแตกต่างโดยปราศจากความกลัว

4 การสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สมาชิกในทีมงานมีความต้องการ ฉะนั้นบทบาทของผู้นำหรือผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จึงควรให้การ ส่งเสริมสนับสนุนสมาชิกในองค์การของตน

เช่น สนับสนุนโดยการฟัง การยกย่องชมเชย การแสดงความซาบซึ้ง การส่งเสริม การแสดงความห่วงใยในปัญหาและประเด็นต่าง ๆ ของงาน

5 ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งสร้างสรรค์ (Co-operation and Conflict) การบริหารงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้ได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมายได้คนเป็นเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ในการดำเนินงาน แต่เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ ความเชื่อ ความนิยม ความรู้ความสามารถในการทำงานหรือเป้าหมายในการทำงานที่ต่างกันเหล่านี้มีส่วนทำให้เกิดความ ขัดแย้งในการทำงานได้ทั้งสิ้น ผู้บริหารทุกระดับจึงจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับปัญหาความขัดแย้งในการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งให้เป็นไปในลักษณะสร้างสรรค์ และเป็นประโยชน์กับหน่วยงานด้วย

6 กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน(Sound Procedures) พฤติกรรมการทำงานของแต่ละคนมีความแตกต่างกันไปตามความรู้ ประสบการณ์เดิม ทักษะในการทำงานและทัศนคติส่วนบุคคล ดังนั้น จึงถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างและพัฒนากการทำงานเป็นทีมอยู่เสมอ เพื่อให้แต่ละคนเห็นความสำคัญของงานและผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าความสำคัญของบุคคล หรือผลประโยชน์ส่วนบุคคลบรรยากาศในการทำงาน สภาพแวดล้อมและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้มีส่วนเสริมการทำงานเป็นทีมทั้งสิ้น

7 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) พฤติกรรมผู้นำที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับความต้องการทักษะความชำนาญของผู้ร่วมงาน ลักษณะงานและข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งไม่สามารถกำหนดออกเป็นรูปแบบรายละเอียดของผู้นำได้ว่าควรเป็นแบบใด จึงจะเหมาะสมที่จะนำมาใช้กับผู้ร่วมงาน หากผู้นำ ได้ยึดมั่นในพฤติกรรม การบริหารที่ตายตัว ความมีประสิทธิผลจะลื่นไหลเปลี่ยนไปมา ภาวะผู้นำที่เหมาะสมจะต้องทำให้สอดคล้องเข้ากับสถานการณ์นั้น ๆ เพื่อให้เป็นไปในทางที่จะช่วยสนับสนุนให้งานบรรลุเป้าหมาย

8 การทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) การทบทวนการบริหารงานในทีมอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องของทีมงาน ช่วยให้ทีมงานได้รับประสบการณ์เพิ่มขึ้น

9 การพัฒนา(Individual Development) การให้สมาชิกในทีมมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้นั้น จะต้องเริ่มที่การพัฒนาบุคลากรหรือพัฒนาสมาชิกภาพของบุคคลในทีมงาน โดยการฝึกอบรมการให้การศึกษา การพัฒนาเป็นกลุ่ม เพราะถือว่าบุคคลแต่ละคนมีส่วนช่วยให้

องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง

10 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Sound Inter – group Relation) กลุ่มทำงานใด มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันในลักษณะสนิทสนม พฤติกรรมของกลุ่มหรือทีมจะเป็นไปในทางที่ดี สมาชิกของทีมต่างก็จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กัน และทุกคนก็จะทุ่มเทความสำคัญ เวลาทำงานให้กับกลุ่มหรือทีมงานมากขึ้น

11 การสื่อสารที่ดี (Good Communications) พื้นฐานที่สำคัญของการบริหารงานนั้นขึ้นอยู่กับ การสื่อสารที่ดี อันจะมีผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือและการประสานงานที่ดีด้วยแผนงานต่าง ๆ จะได้รับการปฏิบัติมากขึ้นเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติการสื่อสาร จึงเป็นวิธีการเดียวที่สามารถกระตุ้นให้เขาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

1.3 ปัจจัยการรับรู้บทบาท

ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สอดคล้องกับแนวคิดของ ยศวรรณ พิพัฒน์ศิริผล (2547 : 104) กล่าวว่า การรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 95) หากบุคคลขาดความชัดเจนในการรับรู้บทบาท ก็จะส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของตนเองในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ ด้วยขาดความเชื่อมั่นว่าพฤติกรรมที่ตนแสดงออกมานั้นเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียด ท้อแท้ เบื่อหน่ายได้ ซึ่งเป็นผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานลดลง ในที่สุดก็เบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ กิบสัน ไอแวนชีวิช และ ดอนเนลลี (Gibson' Ivancevich and Donnelly. 1911 : 295) ได้จำแนกความขัดแย้งเกี่ยวกับบทบาทแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1 ความขัดแย้งภายในผู้กำหนดบทบาท (Intersender Conflict) โดยมีผู้กำหนดบทบาทเพียงคนเดียว แต่มีพฤติกรรมสนองความต้องการจากงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกัน

2 ความขัดแย้งระหว่างผู้กำหนดบทบาท (Intersender Conflict) เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังไว้ของผู้กำหนดบทบาทคนหนึ่งขัดหรือ ไม่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้กำหนดบทบาทอีกบทบาทหนึ่ง

3 ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่กำหนดให้ (Interrole Conflict) เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลหนึ่งมีอยู่หลายบทบาท แต่ละบทบาทที่มีอยู่นั้นจะเกี่ยวกับความคาดหวังที่แตกต่างกันของบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน

4 ความขัดแย้งในบทบาทของผู้ครองตำแหน่ง (Job Incumbent Role)

เกิดขึ้นเมื่อผู้ครองตำแหน่งนั้น พยายามที่จะให้ผู้อื่นได้ปฏิบัติต่อตัวเอง ในลักษณะที่สอดคล้องกับภาพหรือสิ่งที่เขาคิดเกี่ยวกับตนเอง ถ้าพฤติกรรมที่คาดหวังไม่สอดคล้องกับความคิดเกี่ยวกับตน บุคคลก็จะต่อต้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวัง หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทของบุคคลอื่นหรือในตำแหน่งของตนเองได้

ผู้วิจัยเห็นว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ นั้นเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งและมีความจำเป็นที่จะต้องมีในตัวของผู้ที่ เพราะการที่บุคคลแต่ละคนดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องมีความรับผิดชอบของตนในฐานะที่อยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ ด้วย และการที่มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทของตนเองนั้น จะเป็นทางช่วยให้บุคคลนั้นปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมตามที่ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นคาดหวังไว้ ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่งานในหน้าที่ของตนและสังคมต่อไป ซึ่งสามารถแบ่งกระบวนการแสดงบทบาทของบรรดาสมาชิกในองค์กรได้ 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 เป็นระยะของการคาดหมายในบทบาท เมื่อคนเราเริ่มเข้ามาในองค์กร ก็จะมีการได้ข้อมูลและข่าวสารจากองค์กร อาจ โดยการปฐมนิเทศ ก่อนการอบรม เพื่อให้ คน ๆ นั้นสามารถคาดหมายถึงบทบาทที่เขาต้องแสดงออกในองค์กร

ระยะที่ 2 เป็นระยะที่เป็นทางการ คนที่เข้ามาถูกกำหนดบทบาทที่จะต้องแสดง โดยอาจกำหนดออกมาเป็นวัตถุประสงค์ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน กฎ ข้อบังคับ และเขาจะต้องแสดงบทบาทไปตามที่กำหนดเพื่อแลกกับผลตอบแทนซึ่งอาจจะเป็นผลตอบแทนทางด้านตัวเงิน หรือทางด้านกร ได้รับการส่งเสริมเลื่อนตำแหน่งหรือผลตอบแทนอื่น ๆ

ระยะที่ 3 เป็นระยะของการเรียนในบทบาท เมื่อคนที่เข้ามาเริ่มปฏิบัติงาน เขาก็ จะเริ่มมีการเรียนรู้ในบทบาทที่เขาได้แสดงออกอย่างเป็นทางการ และในขณะ เดียวกัน เนื่องจากการทำงาน ต้องมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ ความคาดหมายของผู้ร่วมงานที่ไม่เป็นทางการที่มีต่อบทบาทของเขาก็มีส่วนสำคัญ เขาต้องพยายามที่จะปรับบทบาทของเขา ให้สอดคล้องกับความคาดหมายที่เป็นทางการ จากองค์กรและความคาดหมายที่ไม่เป็นทางการจากผู้ร่วมงาน

ระยะที่ 4 ระยะของการคงอยู่หรือออกไปจากองค์กร เมื่อคนเข้าในองค์กรได้ปฏิบัติงานมาจนถึงระยะนี้ เขาก็ทราบว่าเขาควรจะอยู่ หรือลาออกไปจากองค์กร โดยอาศัยการเรียนรู้ จากบทบาทที่ผ่านมาในระยะที่ 3 เขาจะคงอยู่ต่อเมื่อบทบาทที่เขาแสดง อยู่สอดคล้องหรือเป็นไปตามความคาดหมายขององค์กร และตามความคาดหมายที่ไม่ เป็นทางการของ

ผู้ร่วมงาน ถ้าหากบทบาทที่เขาแสดงอยู่ไม่สอดคล้องหรือไม่เป็นไปตาม ความคาดหวังของ
องค์กร หรือตามความคาดหวังที่ไม่เป็นทางการของผู้ร่วมงานอันใดอันหนึ่งแล้ว ก็จะมีรู้สึกเกิด
ความขัดแย้งในบทบาท หรือความไม่ชัดเจนในบทบาทขึ้น หากไม่สามารถแก้ไข ก็จะเกิดความ
เบื่อหน่าย ความไม่พึงพอใจ และลาออกไปในที่สุด

1.4 ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติ
งานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร มีความสำคัญทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือ
กับระบบขององค์กร ด้านของผลการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร ช่วยเสริมสร้างประสิทธิ ภาพในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงาน และมีผลต่อ
คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544 : 33) ที่พบว่า
พนักงานที่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมิน
ว่า เป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดีกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ ออร์แกน (Organ, 1997 : 202) มี
ลักษณะของพฤติกรรมที่เป็นบทบาทพิเศษ (Extra Role) นอกเหนือจากการทำหน้าที่ตามที่ได้รับ
มอบหมาย เป็นการตัดสินใจกระทำด้วยตัวเอง ไม่ตระหนักถึงผลตอบแทนขององค์กร และ
สนับสนุนส่งเสริมให้การทำหน้าที่ในองค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะเห็นได้ว่า
พฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีความสำคัญต่อองค์กร ทำให้กลไกการทำงานของ
สังคมภายในองค์กร มีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน คนในองค์กรมีการปรับตัว มี
การพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการปรับเปลี่ยน ดังนั้น การสร้างและ
สนับสนุนปัจจัยที่จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่บริการ เกิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อ
องค์กร จะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการได้ดีขึ้น ดังนี้

1 ประกาศยกย่องให้รางวัลบุคลากรที่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
ผู้มีผลงานดีเด่น และได้กระทำความดีให้เป็นประจักษ์แก่บุคคลทั่วไป เพื่อเป็นกำลังใจให้
ปฏิบัติต่อไป

2 ประกาศยกย่องให้รางวัลแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีพฤติกรรมกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผลงานดีเด่นและได้ทำความดีประจักษ์แก่บุคคลทั่วไป และสนับสนุนทางด้าน “เงินและงาน” เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลหรือหน่วยงานนั้น ได้ทำประโยชน์ให้แก่วิชาชีพ สังคม และประเทศชาติ

2. ผลการทดลองใช้และประเมินผลการใช้รูปแบบพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

โดยการเปรียบเทียบก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ด้วย MANOVA (Repeated Measure) พบว่า หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ปัจจัยการรับรู้บทบาท และปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

พรรณราย ทรรศน์ประภา (2548 : 5) อธิบายว่าบุคคลผู้มีเชาวน์อารมณ์ คือ บุคคลผู้มีความสามารถในการให้กำลังใจตนเองและสามารถเผชิญความคับข้องใจได้ สามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในและระงับการตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ตามกาลเทศะอย่างเหมาะสม สามารถควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ ของตนเองได้และจัดความเครียดที่มาขัดขวางความสามารถในการคิดอย่างสร้างสรรค์ของตนเอง มีความเป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุขทั้งในบ้าน สถานศึกษา ที่ทำงาน สังคม และโลกภายนอก

จากการสังเกตการณ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์กับกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

1 มองโลกในแง่ดีขึ้น ไม่ย่อท้อในอุปสรรค

2 สามารถสังเกต และแยกแยะปัญหาต่าง ๆ ได้ว่า เป็นปัญหาจาก ทางอารมณ์

หรือปัญหาทางเหตุผล

3 มีการเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น โดยการตรวจสอบจากอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง

4 มีความไว้วางใจ รักษาคำพูดคำสัญญา มีความรับผิดชอบ และระมัดระวังในการปฏิบัติงาน

5 สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองกรณีเกิดการผิดหวังหรือเสียใจ สามารถปรับตัวและเผชิญกับความรู้อีก และนำอารมณ์กับมาสู่สภาพปกติได้เร็วขึ้น

6 มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง และจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคล

2.2 การพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม

วิชัย โดสุวรรณจินดา (2535 : 142) ได้แสดงทัศนะว่า ทีมงานนั้นกินความหมายมากกว่ากลุ่มคนที่มารวมกันเฉย ๆ เพราะทีมงานจะรวมความถึงความเป็นผู้นำกลุ่ม กระบวนการตัดสินใจของกลุ่ม การใช้ทรัพยากรของกลุ่มให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการผสมผสานสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งจะมีผลต่อการทำงานร่วมกัน เป้าหมายของการสร้างทีมงานจึงเป็นการสร้างทีมงานที่มีการทำงานอย่างมีชีวิตชีวา แทนที่จะเป็นเหมือนเครื่องจักรและมีการประสาน การทำงานของสมาชิกทุกคนในทีม ให้มุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน เมื่อพิจารณาจากความหมายดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ทีม หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร่วมงานต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น สำหรับการสร้างทีมงานนั้น สรุปได้ว่า หมายถึง ความพยายามทำให้กลุ่มสามารถเรียนรู้ การวินิจฉัยปัญหา เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการทำงานให้ดีขึ้น ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ซึ่งความสัมพันธ์เหล่านี้จะมีผลต่อการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น ผู้บริหารงานที่จะประสบความสำเร็จจำเป็นจะต้องหล่อหลอมทีมงานให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน รู้จักหาวิธีจูงใจที่ให้แก่เหล่านั้นทำงานด้วยความสมัครใจและเต็มใจ

จากการสังเกตการณ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

1 เกิดการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย สอดคล้องกับการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม

2 มีการแบ่งงานกันทำอย่างยุติธรรม แบ่งปันความคิดเห็นและความรู้สึกอย่างเปิดเผย

3 มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือกัน มีความเป็นหนึ่งเดียวกัน มีการร่วมกันทำงานตามกำลังความสามารถของแต่ละคน

- 4 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ให้คำปรึกษาแนะนำและปฏิบัติตาม
- 5 มีการร่วมมือประสานงานในหน้าที่และแก้ไขปัญหาอุปสรรคร่วมกัน

2.3 การพัฒนาการรับรู้บทบาท

ธงชัย สันติวงษ์ (2542 : 92-93) บทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ได้ถูกคาดหวังจากสังคมนรอบด้าน เช่น จากผู้อยู่ในตำแหน่งอื่น ๆ รอบตัว (ผู้ร่วมงาน) รวมทั้งตัวเราเองด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากกระบวนการซึ่งเรียกว่า “กระบวนการทางสังคม” (Socialization) ถ้าความคาดหวังจากทุกฝ่ายไม่ตรงกัน และผู้ดำรงตำแหน่งอยู่ในบทบาทไม่สามารถปรับให้มี ความพอดี จะเกิดปัญหาต่อต้านขัดแย้งในบทบาทหรือความล้มเหลวในบทบาทได้ และผลที่ตามมาคือ ความล้มเหลวของงาน ดังนั้น การแสดงบทบาทของบุคคลตามตำแหน่งหน้าที่ที่จะเป็นไปได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างและที่สำคัญ ได้แก่

- 1 ความเข้าใจในบทบาทที่ตนต้องแสดงหรือปฏิบัติ

- 2 ประสบการณ์ของผู้ที่แสดงบทบาท

- 3 บุคลิกภาพของผู้ที่แสดงบทบาทนั้นตามคำจำกัดความของ “บทบาท”

จากการสังเกตการณ์หลังจากทดลองรูปแบบการพัฒนาการรับรู้บทบาทของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกับกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกตดังนี้

1. เกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงาน

2. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน

3. การปฏิบัติงานมีความผิดพลาดน้อยลง เพราะเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของแต่ละคน

4. ประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รับรู้ในบทบาท และแยกปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

2.4 การพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ออร์แกน (Organ, 1997 : 275) ระบุว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ และความ เป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงงาน ในหน่วยงานของรัฐ ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต และถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้อง

ปฏิบัติแต่พฤติกรรมเหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่าง ๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

จากการสังเกตการณ์หลังจากทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ขององค์กรกับกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

1 เกิดพฤติกรรมความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานทดแทนเพื่อนที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

2 เกิดพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานกับเรื่องส่วนตัวในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

3 เกิดพฤติกรรมการมีส่วนร่วม มีการแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะเรื่องต่าง ๆ ในที่ประชุมในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

4 เกิดพฤติกรรมความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการเรียนรู้งานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

5 เกิดพฤติกรรมการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน มีการดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้เสมอในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

6 เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เคยพึ่งพิง ไปสู่การพึ่งพาตนเองและไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกันในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยใช้

1.1 ในการคัดสรรเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าสู่องค์กรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและองค์กรรัฐบาลอื่นๆ นอกเหนือจากการประเมินความรู้ทางวิชาการแล้ว ควรมีการวัดและประเมินความฉลาดทางอารมณ์ในการคัดสรรเจ้าหน้าที่ด้วย เพราะความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ได้ หากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและองค์กรรัฐบาลอื่นๆรับเจ้าหน้าที่ ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงเข้ามาร่วมปฏิบัติงานในองค์กรก็จะได้เจ้าหน้าที่ ที่มีศักยภาพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาการลาออกของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากภาวะเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

1.2 ในการคัดสรรเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้า หรือในการประเมินเพื่อเลื่อนระดับของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และองค์กรรัฐบาลอื่นๆ นอกจาก

จะวัดผลงานที่ออกมาในรูปของตัวเลข และการทดสอบทางวิชาการแล้ว ควรเพิ่มการทดสอบ หรือการวัดทักษะความสามารถในการทำงานเป็นทีม เพราะการทำงานเป็นทีมนั้นเป็นตัวแปร สำคัญที่ส่งผล โดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามพฤติกรรมบทบาทหน้าที่ หาก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหรือองค์กรต่างๆมีเจ้าหน้าที่ ที่มีทักษะความสามารถในการ ทำงานเป็นทีมสูงก็จะทำให้เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือองค์กรรัฐบาล ต่างๆปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรสูงสุด

1.3 การรับรู้บทบาท เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ดังนั้นภายหลังการเข้าสู่องค์กรของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล หรือก่อนเริ่มปฏิบัติงานกับ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหรือองค์กรรัฐบาลของ เจ้าหน้าที่ องค์กรควรมีการอธิบายชี้แจงเกี่ยวกับบทบาทภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ในแต่ละ ตำแหน่งและมีการระบุเป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดให้เจ้าหน้าที่ มีการเรียนรู้บทบาทของ กันและกัน เพื่อสามารถแสดงบทบาทที่เหมาะสมตามสถานภาพหรือตำแหน่งที่ได้รับ และ สามารถปรับตัวรับสถานภาพเมื่อตำแหน่งเปลี่ยนบทบาทก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน

1.4 สำหรับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หาก โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล หรือองค์กรรัฐบาลต่างๆมีจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่มากเท่าไรก็จะส่งผลต่อองค์กรมากเท่านั้น เนื่องจาก พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นปัจจัยอีกตัวหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือองค์กรรัฐบาลต่างๆ จึงควรจัดให้มีการอบรม และการสร้างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้กับเจ้าหน้าที่ในองค์กรอยู่เสมอ เพราะ จะทำให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีเจ้าหน้าที่ ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ มีความรู้สึกรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในเรื่องของการดูแล อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ตลอดจนอาคารสถานที่ที่จะ ได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดีและองค์กรยังสามารถลด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่างๆอีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญที่ส่งผล ต่อการแสดงผลตามบทบาท จึงควรมีการศึกษาวิจัยในการสร้างหลักสูตรอบรม เพื่อ พัฒนาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยอาจพัฒนาที่ตัวพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่

ดีขององค์กรโดยตรง หรือการพัฒนาทางอ้อม โดยผ่านตัวแปรเชิงสาเหตุ การรับรู้บทบาท และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

2.2 ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ การรับรู้บทบาท ระหว่างองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนเนื่องจากทั้งสองประเภทมีลักษณะและวัตถุประสงค์ นโยบายในการบริหารและการดำเนินงานแตกต่างกัน

2.3 เพื่อให้เกิดความชัดเจนในผลการวิจัย จึงควรมีการศึกษาในลักษณะที่ตัวแปรแต่ละตัวสามารถส่งผลซึ่งกันและกันได้ หรือมีอิทธิพลย้อนกลับได้ จะเป็นการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

2.4 ในการวิจัยการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ เป็นพื้นที่ที่ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลและสังเกตการณ์ได้สะดวก เนื่องจากมีข้อจำกัด ด้วยระยะเวลาและงบประมาณการวิจัย ดังนั้น การอ้างอิงไปสู่หน่วยงานอื่นมีข้อจำกัด ควรมีการวิจัยและทดลองในหน่วยงานอื่น เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบผลการวิจัยที่พบในการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล