

## รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ

A Model for Development of Work Performance Efficiency of General  
Administrative Group Officer in the Buengkan Provincial Public Health Office

ถาวร ชมมี

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ

Thavorn Chommee

Buengkan Provincial Public Health Office

\*Corresponding author; E-mail: chalong0503@gmail.com

วันรับ	28/08/2564
วันแก้ไข	20/09/2564
วันตอบรับ	25/09/2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

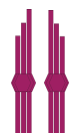
**ระยะที่ 1** ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 206 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.80 การทดสอบสมมติฐานตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม LISREL

**ระยะที่ 2** การสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 25 คน ร่วมกันวิพากษ์ ข้อเสนอแนะ และประเมินรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ระยะที่ 3** การทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ เป็นเวลา 3 เดือน กลุ่มทดลองคือเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปในโรงพยาบาลปากคาด และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 23 คน โดยสถิติทดสอบที (Paired t-test)

### ผลการปรากฏว่า

1. แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 2.40 ค่า df เท่ากับ 2 ค่า P-value เท่ากับ 0.30 และมีค่า GFI เท่ากับ 1.00 มีค่า CFI เท่ากับ 1.00 ค่า AGFI เท่ากับ 0.90 ค่า SRMR เท่ากับ 0.005 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.032 และค่า CN



เท่ากับ 782.94 อิทธิพลโดยรวมของตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีทั้งสิ้น 4 ตัวแปร ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การทำงานเป็นทีม และการรับรู้บทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.46, 0.40, 0.29 และ -0.28 ตามลำดับ

2. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ ประกอบด้วย กิจกรรมการพัฒนา 10 กิจกรรม ได้แก่ การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ กิจกรรมระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด การทำงานร่วมกันเป็นทีม เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน บทบาทและหน้าที่ การแสดงบทบาทสมมติ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กิจกรรมพี่เลี้ยง และกิจกรรม 5 ส.

3. หลังการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** รูปแบบ, การพัฒนา, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

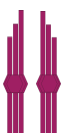
## ABSTRACT

This study is mixed methods research aimed to study the model for development of work performance efficiency of general administrative group officer in the buengkan provincial public health office. The method of conducting research is divided into III phases as follows :

I. The Study that causal factors that directly and indirectly affect the performance of work. The sample group was work performance efficiency of general administrative group officer in the buengkan provincial public health office was 206 people, collect data using questionnaires, Reliability was 0.80, structural equation modeling analysis by LISREL program.

II. The creating a model for improving operational efficiency by organizing a workshop for key informants was 25 people, share reviews, suggestions and evaluate the performance improvement model, by using descriptive statistics is mean and standard deviation.

III. The experimental and evaluating the model of improving the performance of work performance efficiency of general administrative group officer in the buengkan provincial public health office was 3 months, experimental group was personnel of the general administrative group at pakkhat hospital and personnel of tambon health promoting hospital in Pak Khat district, Bueng Kan province was 23 people, by Paired t-test



The results indicated that as follows :

I. The causal relationship model was consistent with the empirical data as demonstrated by the following fit measures; chi-square test=2.40, df=2, P-value=0.30, GFI=1.00, CFI=1.00, AGFI=0.90, SRMR=0.005, RMSEA=0.032 and CN=782.94. There are causal variables that directly affect the performance of work performance efficiency of general administrative group officer in the buengkang provincial public health office with statistically significance difference at .05, 4 variables were: emotional intelligence, the ability to work in a team, role recognition and being a good member of the organization was constructive organizational culture = 0.46, 0.40, 0.29 and -0.28 respectively.

II. A model for improving the performance of work performance efficiency of general administrative group officer in the buengkang provincial public health office, there are 10 development activities as follows: emotional intelligence assessment, brainstorming activity tree of thought, working together as a team, Learn to develop individuals and teams, roles and duties, role playing, being a good member of the organization, good corporate membership behavior, mentoring activities, and activities 5s.

III. After experimenting using the model to improve the performance of work performance efficiency of general administrative group officer in the buengkang provincial public health office, has the ability to work in a team, emotional intelligence, being a good member of the organization, role recognition, and operational efficiency was averaged higher than before the performance improvement model was applied with statistically significance difference at .05

**Keywords :** A Model, Development, Work Performance Efficiency

## บทนำ

การทำงานด้านสุขภาพในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีการแข่งขันในการทำธุรกิจด้านสุขภาพด้วยองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และจากสภาพเศรษฐกิจและบริบทสังคมของทุกประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่างๆ ทำให้มีการแข่งขันกันสูงทั้งในด้านธุรกิจสุขภาพ และ

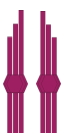
ด้านการบริการ โดยทุกองค์กรต่างเน้นการผลิตสินค้าและการให้บริการที่มีคุณภาพ อีกทั้งความรวดเร็ว และวิธีการของการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือเอกชน ต่างเรียนรู้ที่จะพัฒนาและปรับตัวปรับปรุงองค์กรของตน ทั้งในด้านคุณภาพ



และการจัดการเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขัน และการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (อรพรรณ นคราวงค์, 2546) ดังนั้น องค์กรธุรกิจเอกชนส่วนใหญ่ที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันล้วนเป็นผลจากการปรับองค์กรให้มีความยืดหยุ่น มีการเรียนรู้ถึงวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา คุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญและถูกนำมากล่าวถึงอย่างกว้างขวางทั้งในกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2544) และในหลายๆ วิธีที่นำมาสู่ความสำเร็จขององค์กร ก็คือการอาศัยการทำงานเป็นทีมงานที่มีความพร้อมเพียง และประสานการทำงานเป็นอย่างดี เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการ ดังนั้น ผู้บริหารจึงเห็นความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของผู้ให้บริการ โดยเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพ การทำงานเป็นทีมจึงสามารถพัฒนาบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนเองปฏิบัติ ตลอดจนสนใจที่จะเป็นสมาชิกของหน่วยงานอันจะทำให้หน่วยงานได้รับผลงานสูงทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ (สุพล วังสินธุ์, 2533) และการทำงานเป็นทีมยังช่วยให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป้าหมายได้จากการตกลงร่วมกันของสมาชิกทั้งหมดของทีม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมสูงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในการ

ทำให้ทีมงานประสบความสำเร็จ (อรพรรณ นคราวงค์, 2546)

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นหน่วยงานบริการด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขที่เป็นทำหน้าที่ให้การสนับสนุนหน่วยงานสาธารณสุขต่างๆ ที่ให้บริการด้านสุขภาพกับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ ดังนั้นกลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ต้องดำเนินการให้องค์กรให้การสนับสนุนหน่วยบริการด้านสุขภาพที่เจ้าหน้าที่ประชาชนได้รับผลความพึงพอใจสูงสุด และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการให้บริการ ด้านการสนับสนุน คุณภาพของการให้บริการ จึงเป็นหัวใจหลักของ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ กลุ่มงานบริหารในสำนักงานสาธารณสุข ได้มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรมาตลอด เนื่องจากเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นผู้ที่มีบทบาทต่อการให้บริการด้านการสนับสนุนหน่วยบริการ ด้วยเหตุนี้เจ้าหน้าที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จึงต้องมีความรู้ความสามารถสูง มีการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความฉลาดทางอารมณ์ รู้เขารู้เรา เข้าใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้มารับบริการ จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท การมีความฉลาดทางอารมณ์ ตลอดจนการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และมีบรรยากาศของหน่วยงานที่ดี จะส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด



ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อนำข้อค้นพบดังกล่าวมาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ตลอดจนนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้ และประเมินผลการทดลองใช้ต่อไป เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดให้ดีขึ้น ตลอดจนสร้างความเจริญต่อระบบสุขภาพ สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

### ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย ขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านเนื้อหา และประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

1.1 พื้นที่ในการศึกษาคือ เขตพื้นที่จังหวัดบึงกาฬ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอปากคาด อำเภอโซ่พิสัย อำเภอพรเจริญ อำเภอศรีวิไล อำเภอเซกา อำเภอบึงโขงหลง อำเภอบุ่งคล้า จำนวน 206 คน

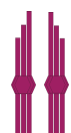
1.2 พื้นที่ในการทดลองคือ กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลปากคาด และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 23 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความเห็นและจัดเวทีระดมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดบึงกาฬ และผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วยเนื้อหาต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม
- 2.2 ความฉลาดทางอารมณ์
- 2.3 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.4 การรับรู้บทบาท
- 2.5 บรรยากาศของหน่วยงาน

#### 3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 206 คน



จากการคำนวณตามสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1967)

3.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 25 คน

3.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานบริหารทั่วไปของโรงพยาบาลปากคาคัด และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่อำเภอปากคาคัด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 23 คน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ใช้ระยะเวลาการวิจัย 1 เดือน

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ใช้ระยะเวลาการวิจัย 1 เดือน

ระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในโรงพยาบาลปากคาคัด และโรงพยาบาล

ส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอปากคาคัด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 23 คน และวิเคราะห์ผลการทดลองเพื่อยืนยันประสิทธิผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ใช้ระยะเวลาการวิจัย 3 เดือน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ระยะ ดังนี้

1. ระยะที่ 1 ได้แก่ แบบสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

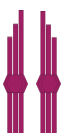
2. ระยะที่ 2 ได้แก่ แบบประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องของร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

3. ระยะที่ 3 ได้แก่ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ และแบบสอบถามพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ ด้านบริการ และด้านสนับสนุน

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด

2. วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป



ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ ด้วยสถิติการทดสอบสมมติฐานตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม LISREL

3. ความจำเป็นในการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ แบบประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องของร่างหลักสูตรและแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมทำให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ก่อนและหลังการฝึกอบรม ด้วยสถิติทดสอบที (Paired t-test) และสถิติการทดสอบความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Test)

## ผลการศึกษา

1. การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานในการตรวจสอบตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม LISREL

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างด้วยโปรแกรม LISREL (Joreskog and Sorbom, 1998) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือปัจจัยเชิงสาเหตุสมการเชิงเส้นอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ของตัวแปรอิสระ ตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

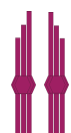
การวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### 1) สัญลักษณ์ใช้แทนตัวแปร

PER	แทนค่า	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
TEAM	แทนค่า	ความสามารถในการทำงานเป็นทีม
EI	แทนค่า	ความฉลาดทางอารมณ์
OCB	แทนค่า	การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ROL	แทนค่า	การรับรู้บทบาท
CLI	แทนค่า	บรรยากาศของหน่วยงาน

### 2) สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

$\bar{X}$	แทนค่า	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทนค่า	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SKEWNESS	แทนค่า	ค่าความเบ้ (Skewness)
KURTOSIS	แทนค่า	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
R	แทนค่า	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' Product Moment Correlation Coefficient)
Df	แทนค่า	องศาอิสระ (Degree of Freedom)
CN	แทนค่า	ค่าขนาดตัวอย่างวิกฤต (Critical N)
DE	แทนค่า	อิทธิพลทางตรง (Direct Effects)
IE	แทนค่า	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects)
TE	แทนค่า	อิทธิพลรวม (Total Effects)
GFI	แทนค่า	ดัชนีชี้วัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index)
RMR	แทนค่า	ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root Mean Square Residual)



AGFI	แทนค่า	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (Adjust Goodness of Fit Index)
RMSEA	แทนค่า	ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (Root Mean Square Error of Approximation)
R <sup>2</sup>	แทนค่า	ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณยกกำลังสองหรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Square Multiple Correlation Coefficient)
$\chi^2$	แทนค่า	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square)

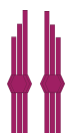
### 1.1 ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้โปรแกรม

LISREL คือ ลักษณะการกระจายของข้อมูลต้องกระจายแบบโค้งปกติ ทุกตัวแปรจะต้องมีได้ค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ไม่เกิน  $\pm 1$  พบว่า จากการตรวจสอบค่าความเบ้และค่าความโด่ง ของตัวแปรทั้ง 6 ตัวจะเห็นได้ว่ามีค่าไม่เกิน  $\pm 1$  ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั้งหมดมีการกระจายของข้อมูลเป็นโค้งปกติ สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป ดังแสดงในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปร

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	Skewness	Kurtosis
1.ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม	4.66	.319	-.937	.318
2.ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์	4.78	.518	-.315	-.735
3.ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4.35	.542	.041	-.778
4.ปัจจัยการรับรู้บทบาท	4.93	.438	-.393	-.327
5.ปัจจัยบรรยากาศของหน่วยงาน	2.23	.406	.945	.070
6.ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	4.99	.413	.104	-.844

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression) ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ปัจจัยการรับรู้บทบาท และปัจจัยบรรยากาศของหน่วยงาน และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด พบว่า มีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 4 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ (Beta = .463) รองลงมาคือ ปัจจัยความสามารถในการทำงาน





เป็นทีม (Beta = .404) ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม (Beta = .296) และปัจจัยการรับรู้บทบาท (Beta = -.296) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination)  $R^2=0.641$  ซึ่งแสดงว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระทุกตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ร้อยละ 64.10 ดังแสดงในตารางที่ 2 และ 3

**ตารางที่ 2** ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระทุกตัวที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.610	.310		5.195	.000
TEAM	.383	.070	.296	5.505*	.000
EI	.369	.059	.463	6.308*	.008
OCB	.308	.052	.404	5.981*	.000
ROL	-.279	.060	-.296	-4.633*	.000
CLI	-.056	.044	-.055	-1.284	.201

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

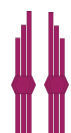
**ตารางที่ 3** ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination)

Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	Std. Error of the Estimate
1	.800 <sup>a</sup>	.641	.632	.25088

## 2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) หรือสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้บทบาท กับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีค่าตั้งแต่ .581-.508 ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยการรับรู้บทบาท คือตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากที่สุด และตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามน้อยที่สุดคือ ความฉลาดทางอารมณ์ ดังแสดงตารางที่ 4



**ตารางที่ 4** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตัวแปร (Variables)	กลุ่มตัวอย่าง (n = 206 )					
	per	team	ei	ocb	rol	cil
per	1.00					
team	.581*	1.00				
ei	.605*	.316*	1.00			
ocb	.730*	.594*	.663*	1.00		
rol	.350*	.327*	.735*	.508*	1.00	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การวิเคราะห์อิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือสมการเชิงโครงสร้างโดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุสมการเชิงเส้นอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ของตัวแปรต้นได้แก่ ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ปัจจัยการรับรู้บทบาท และปัจจัยบรรยากาศของหน่วยงาน ส่งผลโดยตรง โดยอ้อมและโดยรวมต่อตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ

สมมติฐานการวิจัยคือ ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ปัจจัยการรับรู้บทบาท และปัจจัยบรรยากาศของหน่วยงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โดยส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อม และจากการทดสอบความสอดคล้องของ

แบบจำลองสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

Chi-Square = 1.66 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ Chi-Square/df =<3)

Degrees of Freedom = 1

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.057 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับคือ ≤0.05)

P-value = 0.887

Critical N (CN) = 818.84

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.012 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ ≤0.05)

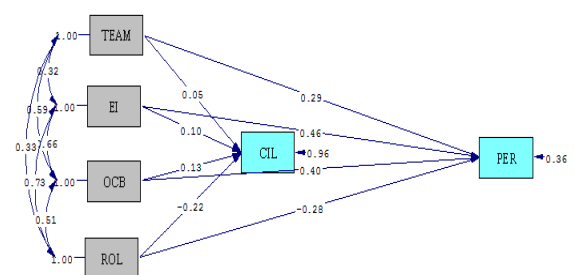
Standardized RMR = 0.012 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ ≤0.05)

Goodness of Fit Index (GFI) = 1.00 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ ≥0.90)

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.94 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ ≥0.90)

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.047

ตามที่แสดง ดังแผนภาพที่ 1



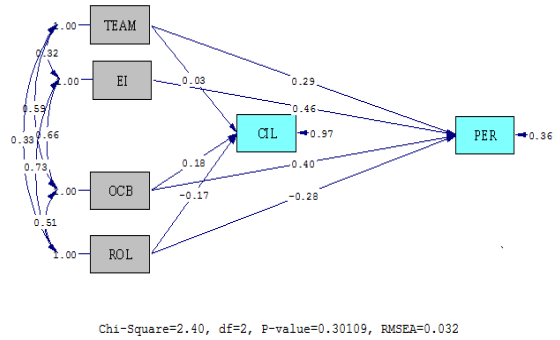
Chi-Square=1.66, df=1, P-value=0.19809, RMSEA=0.057

**ภาพที่ 1** รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อภาวะประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ก่อนปรับปรุง

ตารางที่ 5 ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบจำลองสมมติฐานของการวิจัย

ดัชนีที่ใช้ตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าสถิติตัวแบบตั้งต้น	ผลการพิจารณา
1. Chi-Square /df = ( P = 1 )	มีค่า < 3	ค่าสถิติที่ได้ 1.66	ผ่านเกณฑ์
2. GFI	มีค่า ≥ 0.90	ค่าสถิติที่ได้ 1.00	ผ่านเกณฑ์
3. AGFI	มีค่า ≥ 0.90	ค่าสถิติที่ได้ 0.94	ผ่านเกณฑ์
4. RMSEA	มีค่า ≤ 0.05	ค่าสถิติที่ได้ 0.057	ไม่ผ่านเกณฑ์
5. RMR	มีค่า ≤ 0.05	ค่าสถิติที่ได้ 0.012	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 5 พบว่า แบบจำลองตั้งต้นไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงแบบจำลองใหม่ โดยการตัดเส้นอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยบรรยากาศของหน่วยงาน ไปยังประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและความฉลาดทางอารมณ์ ไปยังปัจจัยบรรยากาศของหน่วยงาน การปรับปรุงแบบจำลองใหม่ผู้วิจัยได้พิจารณาจากดัชนีการปรับปรุงแบบจำลอง (Modification Indices) ประกอบกับการพิจารณาเชิงทฤษฎี ผลการปรับปรุงปรากฏ แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หลังปรับปรุง

ตารางที่ 6 ค่าสถิติในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลอิสระตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ดัชนีที่ใช้ตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าตัวแบบสุดท้ายของการวิจัย	ผลการพิจารณา
1. Chi-Square / df = ( P = 2 )	มีค่า < 3	ค่าสถิติที่ได้ 2.40	ผ่านเกณฑ์
2. GFI	มีค่า ≥ 0.90	ค่าสถิติที่ได้ 1.00	ผ่านเกณฑ์
3. AGFI	มีค่า ≥ 0.90	ค่าสถิติที่ได้ 0.96	ผ่านเกณฑ์
4. RMSEA	มีค่า ≤ 0.05	ค่าสถิติที่ได้ 0.032	ผ่านเกณฑ์
5. RMR	มีค่า ≤ 0.05	ค่าสถิติที่ได้ 0.011	ผ่านเกณฑ์
6. CN	มีค่า ≥ 200	ค่าสถิติที่ได้ 782.94	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 6 พบว่า โมเดลความสำเร็จในการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พิจารณาจากค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) เท่ากับ 2.40 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 2 มีค่าความน่าจะเป็น (P- value of  $\chi^2$ ) เท่ากับ 0.30 นั่นคือค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติสอดคล้องกับเกณฑ์ในการพิจารณากำหนดไว้ว่าค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ไม่แตกต่างกันหรือรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์ สัมพัทธ์ (Chi-square/df) มีค่าเท่ากับ 2.40 อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดคือ น้อยกว่า 3.00 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 1.00 และ 0.90 ตามลำดับ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ มากกว่า 0.90 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ มากกว่า 0.95 ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR) เท่ากับ 0.0057 และค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.032 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ น้อยกว่า 0.05 แสดงถึงรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีระบุขนาดกลุ่มตัวอย่าง (CN) มีค่าเท่ากับ 782.94 โดยค่า CN ที่ได้มีค่ามากกว่าเกณฑ์

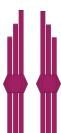
ที่ใช้ในการพิจารณาสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบโมเดลในครั้งนี้ มีขนาดใหญ่เพียงพอที่จะทำให้โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อผู้วิจัยได้ผลการตรวจสอบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้ว ผู้วิจัยอ่านค่าอิทธิพลในรูปคะแนนมาตรฐาน ทั้งอิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรที่อธิบายความสำเร็จในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ ซึ่งจะนำเสนอตามตารางที่ 7

**ตารางที่ 7** ค่าสถิติของผลการวิเคราะห์อิทธิพล

ของตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จการ  
พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่

ตัวแปรเชิง สาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลอง					
	บรรยาภาคของ หน่วยงาน			ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
1.ความสามารถ ในการทำงาน เป็นทีม	0.03	-	0.03	0.29	0.00	0.29
2. ความฉลาด ทางอารมณ์	-	-	0.00	0.46	0.00	0.46
3. การเป็น สมาชิกที่ดี ขององค์กร	0.18	-	0.18	0.40	0.00	0.40
4. การรับรู้ บทบาท	-	-	-	-	0.00	-
	0.17		0.17	0.28		0.28
5. บรรยาภาค ของหน่วยงาน	-	-	-	-	-	-
R <sup>2</sup>	0.36			0.641		



จากตารางที่ 7 พบว่าการกำหนดเส้น  
อิทธิพลปัจจัยเชิงสาเหตุต่อความสำเร็จในการ  
พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุข  
จังหวัดบึงกาฬ ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม  
และอิทธิพลโดยรวม ดังนี้

1. อิทธิพลทางตรง

1.1 ความสามารถในการทำงานเป็น  
ทีม มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.29

1.2 ความฉลาดทางอารมณ์ มีค่า  
สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.46

1.3 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มี  
ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.40

1.4 การรับรู้บทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์  
อิทธิพลเท่ากับ - 2.28

1.5 บรรยากาศของหน่วยงาน มีค่า  
สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.00

2. ไม่มีตัวแปรใดที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

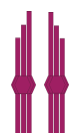
3. อิทธิพลโดยรวมของตัวแปรที่ส่งผลต่อ  
ความสำเร็จการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05 มากที่สุด คือ ปัจจัยความฉลาดทาง  
อารมณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ  
0.46 รองลงมาคือ ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ  
0.40 ลำดับต่อมาปัจจัยการทำงานเป็นทีม โดยมีค่า  
สัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.29 และ  
ปัจจัยการรับรู้บทบาท ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล  
โดยรวม เท่ากับ -0.28

สรุปผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 นี้ ผู้วิจัย  
ได้นำเอาปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยความฉลาด  
ทางอารมณ์ ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็น  
ทีม ปัจจัยการรับรู้บทบาท และปัจจัยการเป็น  
สมาชิกที่ดีขององค์กร มาพัฒนาเป็นรูปแบบการ  
พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ

สรุปผลการทดลองใช้รูปแบบพัฒนา  
ประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ใน  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่  
กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุข  
จังหวัด โดยใช้ 10 กิจกรรม มีประสิทธิผล ดัง  
ตารางที่ 8

**ตารางที่ 8** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัว  
แปรรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ  
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนก  
ตามระยะเวลา

ระยะเวลา/ตัวแปร	n	$\bar{X}$	SD
<b>Pretest</b>			
1. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	23	3.547	.326
2. ความฉลาดทางอารมณ์	23	3.797	.394
3. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	23	3.732	.501
4. การรับรู้บทบาท	23	3.673	.437
5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	23	3.654	.485
<b>Posttest</b>			
1. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	23	4.635	.678
2. ความฉลาดทางอารมณ์	23	4.535	.622
3. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	23	4.705	.652
4. การรับรู้บทบาท	23	4.676	.663
5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	23	4.603	.612



ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่าเฉลี่ย ก่อนและหลังการทดลองความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น มีผลการเปรียบเทียบ

คะแนนตัวแปรก่อนและหลังการดำเนินการในทุกตัวแปร ตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงในตารางที่ 9

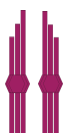
**ตารางที่ 9** เปรียบเทียบคะแนนตัวแปรก่อนและหลังการดำเนินการในทุกตัวแปรตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

Effect (สถิติทดสอบ)		Value	F	Hypothesis df	Sig.
Between Subjects Intercept	Pillai's Trace	.997	1150.531 <sup>b*</sup>	5.000	.000 <sup>*</sup>
	Wilks' Lambda	.003	1150.531 <sup>b*</sup>	5.000	.000 <sup>*</sup>
	Hotelling's Trace	319.592	1150.531 <sup>b*</sup>	5.000	.000 <sup>*</sup>
	Roy's Largest Root	319.592	1150.531 <sup>b*</sup>	5.000	.000 <sup>*</sup>
Within Subjects FACTOR1	Pillai's Trace	.790	13.562 <sup>b*</sup>	5.000	.000 <sup>*</sup>
	Wilks' Lambda	.210	13.562 <sup>b*</sup>	5.000	.000 <sup>*</sup>
	Hotelling's Trace	3.767	13.562 <sup>b*</sup>	5.000	.000 <sup>*</sup>
	Roy's Largest Root	3.767	13.562 <sup>b*</sup>	5.000	.000 <sup>*</sup>

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณ Multivariate Analysis of Variance (MANOVA) โดยการทดสอบ Multivariate จากพิจารณาระยะเวลาก่อนและหลังการดำเนินงานตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ โดยใช้การวัดด้วยวิธี Pillai's Trace, Wilks' Lambda, Hotelling's Trace และ Roy's Largest Root พบว่า มีค่า Significant ที่ระดับ .000 เท่ากัน แสดงว่าคะแนนการทดสอบก่อนและหลังการดำเนินงานตามรูปแบบการพัฒนา

ประสิทธิภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าคะแนนหลังการดำเนินงานสูงกว่าก่อนการดำเนินงาน ซึ่งสรุปตามสมมติฐานได้ว่าการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ หลังจากได้ดำเนินงานตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบ Univariate Tests เพื่อเปรียบเทียบแต่ละตัวแปรต่อไปในตารางที่ 10



ตารางที่ 10 เปรียบเทียบคะแนนตัวแปรก่อนและหลังการดำเนินการที่ละตัวแปรตามรูปแบบการพัฒนา  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

แหล่งความแปรปรวน	ตัวแปรตาม	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การวัด	1. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	13.609	1	13.609	58.358*	.000
	2. ความฉลาดทางอารมณ์	6.260	1	6.260	17.986*	.000
	3. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	10.869	1	10.869	30.247*	.000
	4. การรับรู้บทบาท	11.570	1	11.570	44.264*	.000
	5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	10.360	1	10.360	37.666*	.000

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบแบบ Multivariate Tests พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบ Univariate Tests เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่ละตัวแปร พบว่า ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ปัจจัยการรับรู้บทบาท และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Significant ที่ระดับ .000 ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่าการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ ทั้ง 5 ด้าน ก่อนและหลังการดำเนินงานรูปแบบพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหลังการทดลองมีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าก่อนทดลอง

### การอภิปรายผล

1. ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ สอดคล้องกับแนวคิดของวิลลาสลักซ์ (2542) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถทางอารมณ์ของบุคคลที่เป็นปัจจัยของการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีความสุขและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ตลอดชีวิต โดยหลักการสำคัญคือ การพัฒนาจิตของตนให้มีสติ มีระบบ และมีพลังก่อน เมื่อบุคคลสามารถรู้จักตนเอง ควบคุมได้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลจะสามารถพัฒนาความสามารถในการทำงานและสัมพันธ์กับผู้อื่นดีขึ้น สอดคล้องกับสุสยาม อนันตสายนนท์ (2544) ที่ศึกษาอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เขาวินิจฉัย ระดับบุคคลและกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิภาพของทีม พบว่าเจ้าหน้าที่ ที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพของทีมงานแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับบุคคล

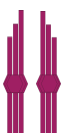


สูงมีประสิทธิภาพการทำงาน สูงกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับบุคคลปานกลาง และต่ำ เช่นเดียวกับการศึกษาของฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนหน้าในโรงแรม พบว่า พนักงานที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงจะมีโอกาสเป็นผู้ให้บริการที่ดีสูงเป็น 4.2 เท่า ของผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ปานกลาง ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และในการศึกษาของไพบุลย์ อินทิสัณห์ (2544) พบว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ

2. ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณฤดี เชาว์ศรีกุล (2544) พบว่า ความสามารถในการทำงาน ความยืดหยุ่นของทีม ความหลากหลายในบทบาท และบุคลิกภาพควบคุมตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของทีม การพยาบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของเปรมฤดี คุหเดช (2540) ผลการทำงานจะมีประสิทธิภาพได้ดีนั้น ทีมงานจำเป็นต้องมีพื้นฐานเกี่ยวกับความสามารถใน การทำงานเป็นและการที่พยาบาลมีปัญหาในการทำงานเป็นทีม เนื่องจากพยาบาลขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานเป็นทีม ขาดการฝึกทักษะการทำงานเป็นทีม ด้วยไม่มีหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวกับหลักการและทักษะในการทำงานเป็นทีม โดยปัญหาหลักของการทำงานเป็นทีมของพยาบาล คือ 1) พยาบาลมีความเข้าใจไม่ตรงกันในการทำงาน ขาดการปรึกษาหารือ ไม่มีการประชุม การ

ติดต่อสื่อสาร การกำหนดเป้าหมายการทำงาน และการวางแผนร่วมกันในทีมงาน 2) พยาบาลขาดการยอมรับในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีมงาน 3) สมาชิกในทีมไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 4) ปัญหาของสัมพันธภาพของสมาชิกในทีมงาน สอดคล้องกับอัจฉรา สืบสังัด (2540) ที่ได้สรุปปัญหาการทำงานเกี่ยวกับบุคลากรทางการพยาบาลไว้ ดังนี้ 1) ความไม่ชัดเจนในบทบาทของสมาชิกในทีม 2) ขาดเป้าหมายในการทำงาน 3) ขาดความร่วมมือในการทำงานของสมาชิกในทีม 4) ขาดมนุษยสัมพันธ์ เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งกัน ไม่มีการประชุมปรึกษาหารือกัน 5) ขาดความรู้ในการเป็นผู้นำทีม 6) ในการทำงานเป็นทีม ไม่มีการวางแผนการทำงาน และ 7) การประเมินผลและปรับปรุงงาน

3. การรับรู้บทบาทหน้าที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สอดคล้องกับแนวคิดของยศวรณ พิพัฒนศิริผล (2547) กล่าวว่า การรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533) หากบุคคลขาดความชัดเจนในการรับรู้บทบาท ก็จะส่งผลต่อสภาพจิตใจของตนเองในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ ด้วยขาดความเชื่อมั่นว่าพฤติกรรมที่ตนแสดงออกมานั้นเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียด ท้อแท้ เบื่อหน่ายได้ ซึ่งเป็นผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานลดลง ในที่สุดก็เบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับกิบสัน ไอแวนชีวิช และดอนเนลลี (Gibson' Ivancevich & Donnelly, 1911) ได้จำแนกความขัดแย้งเกี่ยวกับบทบาทแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้





1) ความขัดแย้งภายในผู้กำหนด บทบาท (Intersender Conflict) โดยมีผู้กำหนด บทบาทเพียงคนเดียว แต่มีพฤติกรรมสนองความ ต้องการจากงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้อง กัน

2) ความขัดแย้งระหว่างผู้กำหนด บทบาท (Intersender Conflict) เกิดขึ้นเมื่อ พฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังไว้ของผู้กำหนด บทบาทคนหนึ่งขัดหรือไม่ตรงกับความคิดของผู้กำหนด บทบาทอีกบทบาทหนึ่ง

3) ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่ กำหนดให้ (Inter-role Conflict) เกิดขึ้นเนื่องจาก บุคคลหนึ่งมีอยู่หลายบทบาท แต่ละบทบาทที่มีอยู่ นั้นจะเกี่ยวกับความคาดหวังที่แตกต่างกันของ บุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน

4) ความขัดแย้งในบทบาทของผู้ครอง ตำแหน่ง (Job Incumbent Role) เกิดขึ้นเมื่อผู้ ครองตำแหน่งนั้น พยายามที่จะให้ผู้อื่นได้ปฏิบัติต่อ ตัวเขาเอง ในลักษณะที่สอดคล้องกับภาพหรือสิ่งที่ เขาคิดเกี่ยวกับตนเอง ถ้าพฤติกรรมที่คาดหวังไม่ สอดคล้องกับความคิดเกี่ยวกับตน บุคคลก็จะ ต่อต้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวัง หรือก่อให้เกิด ความขัดแย้งในบทบาทของบุคคลอื่นหรือใน ตำแหน่งของตนเองได้

4. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่ม งานบริหารทั่วไป ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ผลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสำคัญทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่ง ส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบของ

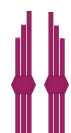
องค์กร ด้านของผลการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วย เสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผล การปฏิบัติงาน และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการ ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลาวีย์ พร้อม สุข (2544) พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมที่เป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรมีแนวโน้มที่จะถูก ผู้บังคับบัญชาประเมินว่า เป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดีกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ ออร์แกน (Organ, 1997) มีลักษณะของพฤติกรรมที่เป็นบทบาทพิเศษ (Extra Role) นอกเหนือจากการทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นการตัดสินใจกระทำด้วยตัวเอง ไม่ตระหนักถึงผลตอบแทนขององค์กรและสนับสนุน ส่งเสริมให้การทำงานที่ในองค์กรมีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น

#### ข้อเสนอแนะ

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลต่อการแสดง พฤติกรรมตามบทบาท จึงควรมีการศึกษาวิจัยใน การสร้างหลักสูตรอบรม เพื่อพัฒนาพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยอาจพัฒนาที่ตัว พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยตรง หรือการพัฒนาทางอ้อม โดยผ่านตัวแปรเชิงสาเหตุ การรับรู้บทบาท และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

#### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ดร.สุรียา ภูยี่หาว อติตรอง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดบึงกาฬ นพ.จรรณ สุรารักษ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากคาด นางสาววิไลลักษณ์ จำพันธ์นา อติตหัวหน้าฝ่ายการ

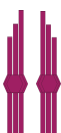


พยาบาลโรงพยาบาลปากคาคัด ในการสนับสนุนการทำผลงานในครั้งนี้ และให้คำแนะนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จนทำให้ผลงานในครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลปากคาคัด เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอปากคาคัดทุกคนที่เป็นกลุ่มทดลอง

และให้การสนับสนุน ทำให้ผลงานในครั้งนี้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี และที่จะขาดไม่ได้คือขอขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่และพี่น้อง พร้อมทั้งภรรยา และบุตร ที่ให้ความรัก กำลังใจและความอบอุ่นตลอดมา ทำให้การจัดทำผลงานในครั้งนี้ ได้เริ่มต้นและสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ทุกประการ

## เอกสารอ้างอิง

- ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. (2543). ผลของบุคลิกภาพและเซาว์ อารมณ์ที่มี ต่อคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2526). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2544). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณราย ทรัพย์ประภา. (2548). จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบูลย์ อินทิสันต์. (2544). ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมใน การทำงานและลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบนสายการบินไทย. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. (2533). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง. (ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ยศวรธรณ พิพัฒน์ศิริผล. (2541). ปัจจัยด้านบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยหนักในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลาวัลย์ พร้อมสุข. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย). (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



- วรรณฤดี เชาวศรีกุล. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพความสามารถในการทำงานความหลากหลายในบทบาทและความยืดหยุ่นของทีมกับประสิทธิผลของทีมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพงานห้องผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลศูนย์*. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล). บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย โกสุวรรณจินดา. (2535). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ.
- วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี. (2542). การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 5(1) : 37-52.
- สุพล วัจสินธุ์. (2533). หลักในการพัฒนาบุคคล. *วารสารแนว*, 25(132) : 59-61.
- สุสยาม อนันตสายนนท์. (2544). *อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เขาวนอารมณ์ระดับบุคคลและกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิผลของทีม*. (ปริญญาวิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรพรรณ นคราวงค์. (2546). *ผลของการใช้เบ็นซ์มาร์คกิ้ง ในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาลต่อคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า*. (ปริญญาวิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล). บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉรา สืบสังัด. (2540). *ผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล*. (ปริญญาวิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารพยาบาล) บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Gibson, James L., Lvancevich, John M., & Donnelly Jr, James H. (1991). *Organization : Behavior Structure and Processes*. Plano, Texas : Business.
- Organ, Dennis W. (1997). *Organizational Citizenship Behavior : It's Construct Clean-Up Time*. Human Performance.

