

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย

An efficiency practice development model of officials in Thai public health saving and credit cooperatives

มะณู บุญศรีมณีชัย ปร.ด.(ยุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค)

Manu Bunsrimaneechai Ph.D. (Regional Development Strategies)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย

Nongkhai Provincial Health Office

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย 2) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย และ 3) เพื่อทดลอง และประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เป็นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย พื้นที่การวิจัยคือประเทศไทย ประชากรคือเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทยจำนวน 748 คน กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย ได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 262 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตามระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และใช้รูปแบบการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างโดยใช้โปรแกรมลิสเรล ตัวแปรสาเหตุประกอบด้วย 1) ด้านความฉลาดทางอารมณ์ 2) ด้านภาวะผู้นำ 3) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง 4) ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5) ด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น 6) ด้านบรรยากาศองค์การ 7) ด้านแรงจูงใจ 8) การทำงานเป็นทีม 9) ด้านการรับรู้บทบาท และ 10) ด้านการมีส่วนร่วม ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย ระยะที่ 2 เป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย ประชากรกลุ่มเป้าหมายได้แก่ประธานกรรมการ คณะกรรมการดำเนินการ และนักวิชาการสหกรณ์เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มละ 10 คนทั้งสิ้นจำนวน 20 คน โดยใช้ตัวแปรคือ ปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์จากการศึกษาของผู้วิจัยที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ 1 มาเป็นประเด็นในการพิจารณาสร้างรูปแบบโดยวิธีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ 1 วัน เพื่ออภิปรายผลและเสนอแนะในที่ประชุมแล้วนำรูปแบบที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านประเมินความเหมาะสม และระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย กลุ่มทดลองคือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขหนองคาย จำกัด ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงจำนวนทั้งสิ้น 13 คน ระยะเวลาในการทดลองจำนวน 3 เดือน ประเมินผลการทดลองโดยการเปรียบเทียบผลการทดลองก่อนและหลังการทดลอง ใช้สถิติ Wilcoxon Signed Rank Test โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย 6 ปัจจัย เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ด้านการเป็นสมาชิกที่

ดีขององค์การ (0.40) 2) ด้านบรรยากาศองค์การ (0.36) 3) ด้านการทำงานเป็นทีม (0.35) 4) ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (0.14) 5) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง (0.11) และ 6) ด้านการรับรู้บทบาท (0.06)

2. ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทยจำนวน 18 กิจกรรม ดังนี้ 1) กิจกรรมการพัฒนาจิตใจ 2) กิจกรรมระดมสมอง ต้นไม้แห่งความคิด 3) กิจกรรมถอดรหัส 4) กิจกรรมการทำงานร่วมกันเป็นทีม 5) กิจกรรมเรียนรู้การพัฒนาบุคคล และทีมงาน 6) กิจกรรมกระดาศของฉันทน์ 1 7) กิจกรรมวิธีบริการสมาชิกให้ประทับใจ 8) กิจกรรมการพัฒนาอารมณ์ 9) กิจกรรมโยนไข่ไม่ให้แตก 10) กิจกรรมจุดเทียนสัญญาว่าจะเป็นคนดี 11) กิจกรรมรู้จักตัวเอง 12) กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ 13) กิจกรรมการวิเคราะห์ตนเอง 14) กิจกรรมช่วยฟังหน่อย 15) กิจกรรมทีม 16) กิจกรรมรูปปริศนา 17) กิจกรรมความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจากเรา และ 18) กิจกรรมบทบาทและหน้าที่

3. ผลการทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย พบว่าหลังการทดลองเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขมีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย รูปแบบการพัฒนา

Abstract

This research aimed to (1) study factors affecting efficiency practice development model of officials In thai public health saving and credit cooperatives, (2) formulate a development model of efficiency practice of officials in thai public health saving and credit cooperatives and (3) implement and evaluate the developed model of work performance efficiency. The research procedures were divided into 3 stages. In the first stage, The researcher investigated factors which directly and indirectly affected work performance efficiency of officials in thai public health saving and credit cooperatives by formulating a model of work performance as an outcome variable. Ten causal factors used for the study. Two hundred and sixty two officials in thai public health saving and credit cooperatives were selected and participated in the study and the required data were collected by using the questionnaire, were used for analyzing of data. Structural Equation Model : SEM, LISREL for Windows with Path Analysis at the .05 level of statistical significance. In the second stage, the researcher constructed the development model of work performance efficiency of officials in thai public health saving and credit cooperatives by using the study result from the first stage. Twenty involved persons were participated in the workshop to co-operatively criticized and evaluated the model of work performance efficiency. In the third stage, the researcher implemented the model. After three months of implementation, the model was evaluated by 13 officer of Nongkhai public health saving and credit cooperative and analyzed by Wilcoxon Signed Rank Test at the .05 level of statistical significance.

The major findings revealed the followings:

1. The developed causal factors showed harmony with the empirical data. Six causal factors with total effects on work performance efficiency of officials in thai public health saving and credit cooperatives were found including 1) Best Office (0.40) 2) Best Airo (0.36) 3) Team Working (0.35) 4) Emotion Intelligence (0.14) and 5) Self Confidence (0.11) and 6) Role perception (0.06)

2. The development model of work performance efficiency consisted of 18 activities : 1) Gold heart 2) Tree of Idea 3) secret 4) Team Working 5) Team developing 6) My book 1 7) Public service 8) Emotion developing 9) Save egg Role and duty 10) Promise 11) Service mine 12) Role Playing 13) Self analyze 14) Listen me 15) The Team 16) What is this ? 17) Hope and 18) Role and duty.

3. The officials in thai public health saving and credit cooperatives showed higher work performance efficiency as a whole and in 2 aspects : service and support than before implementation of model at the .05 level of statistical significance both Wilcoxon Signed Rank Test.

Keywords: Thai public health cooperatives, An efficiency practice development model

1. บทนำ

สถานการณ์ปัจจุบันประเทศกำลังเผชิญปัญหาทางเศรษฐกิจตกต่ำ ประเทศต่างๆ จึงได้นำแนวความคิดที่เป็นที่ยอมรับและมีการนำมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจและสังคมในทั่วภูมิภาคนั้นก็คือองค์การสหกรณ์ ซึ่งสหกรณ์เป็นองค์กรธุรกิจที่แตกต่างไปจากองค์กรภาคธุรกิจเอกชนและรัฐวิสาหกิจ โดยมีกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่ต้องยึดมั่นหลักการและวิธีการสหกรณ์ เพื่อความมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพาของสมาชิก มีเครือข่ายความร่วมมือกันตั้งแต่ระดับรากหญ้าไปจนถึงระดับโลกในรูปของขบวนการสหกรณ์ เกิดจากแนวความคิดของนักอุตสาหกรรมชาวอังกฤษชื่อ โรเบิร์ต โอเวน (Robert Owen) ถือกันว่าเป็นจุดกำเนิดของขบวนการสหกรณ์เกิดขึ้นในปลายคริสต์ศตวรรษที่ 18 ได้มีการริเริ่มนำวิธีการสหกรณ์มาใช้ในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจ ของกลุ่มคนที่มีสภาพปัญหาและความต้องการอย่างเดียวกัน อันเป็นผลสำเร็จในการแก้ปัญหา สำหรับประเทศไทยระบบสหกรณ์ได้กำเนิดขึ้นเมื่อ พ.ศ.2453 ในปลายรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว แต่ได้ดำเนินการอย่างจริงจังเมื่อปี พ.ศ.2458 โดยพระราชวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ในฐานะทรงเป็นอธิบดีกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ และนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก ในสมัยแรกเริ่มสหกรณ์มีจุดมุ่งหมายให้การช่วยเหลือสมาชิกคนจนที่ประกอบอาชีพกสิกรรมรายย่อย เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศกสิกรรม การซื้อขายพืชผลทางการเกษตรมักถูกพ่อค้าคนกลางเอารัดเอาเปรียบอยู่

เสมอ การขาดแคลนทุนทรัพย์ในการประกอบอาชีพ จำเป็นต้องกู้ยืมเงินจากพ่อค้า คหบดีทำให้รัฐบาลต้องยื่นมือเข้ามาช่วยแก้ปัญหาอย่างจริงจังด้วยวิธีการสหกรณ์⁽¹⁾

การปฏิบัติงานในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) จำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพทันโลกทันเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลาในองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และจากสภาพเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงในบริบทของประเทศ รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่างๆ หน่วยงานส่วนใหญ่ที่ประสบผลสำเร็จในปัจจุบันล้วนเป็นผลมาจากการปรับองค์กรให้มีความยืดหยุ่น มีการเรียนรู้ถึงวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของประชาชนหรือผู้รับบริการที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา คุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่ถูกนำมากล่าวถึงอย่างกว้างขวางทั้งในกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการและเป็นผู้รับบริการ⁽²⁾

นอกจากนั้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรจำเป็นต้องมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของบุคลากรเป็นการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ดังนั้น บทบาทจึงเป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งที่ได้รับตามโครงสร้างทางสังคม โดยรูปแบบของพฤติกรรมดังกล่าวจะถูกกำหนดโดยความคาดหวังของกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น⁽³⁾ การแสดงบทบาทจึงขึ้นอยู่กับความคาดหวังของคนในสังคม บทบาทของบุคคลจึงได้รับการคาดหวังจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคม และบุคคลก็คาดหวังถึงบทบาทของคนอื่นเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม

ก็ตามการคาดหวังในบทบาทของบุคคลจะมีความแตกต่างกัน เพราะบุคคลมีความคิดและความต้องการที่แตกต่างกันรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในการแสดงบทบาทสามารถจำแนกเป็น 2 บทบาท คือ บทบาทที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งที่ได้รับและบทบาทที่ถูกคาดหวังให้แสดงออกจากสมาชิกในสังคม⁽⁴⁾

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญมาก เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน โดยเฉพาะในสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขเพื่อให้สมาชิกสหกรณ์เกิดความประทับใจ สหกรณ์มีความมั่นคง โปร่งใส และตรวจสอบได้ ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้บริหารในสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย จึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทยเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทยให้ดีขึ้นและเกิดความเจริญก้าวหน้าของการสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วประเทศตลอดจนสร้างความเจริญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย
3. เพื่อทดลองและประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทยได้รับอิทธิพลทางตรงจาก 1) แรงจูงใจ 2) การทำงานเป็นทีม 3) การรับรู้บทบาท และ 4) การมีส่วนร่วม ได้รับอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมจาก 1) ความฉลาดทางอารมณ์ 2) ภาวะผู้นำ 3) ความเชื่อมั่นในตนเอง 4) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5) ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น และ 6) บรรยากาศองค์การ

สมมติฐานที่ 2 หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สูงกว่าก่อนทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. วิธีการดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย

ระยะที่ 2 เป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย

ระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย

พื้นที่ในการศึกษาวิจัย คือ เขตพื้นที่ประเทศไทย

การวิจัยระยะที่ 1 เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย

1. ประชากร คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย จำนวน 748 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย ได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง Yamane, Taro⁽⁵⁾ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 262 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย คือ 1) ด้านความฉลาดทางอารมณ์ 2) ด้านภาวะผู้นำ 3) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง 4) ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5) ด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น 6) ด้านบรรยากาศองค์กร 7) ด้านแรงจูงใจ 8) ด้านการทำงานเป็นทีม 9) ด้านการรับรู้บทบาท 10) ด้านการมีส่วนร่วม

3.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ในการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ด้านลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สถิติวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (Lisrel for Windows) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม

การวิจัยระยะที่ 2 เป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย

1. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ประธานกรรมการ คณะกรรมการดำเนินการ และนักวิชาการสหกรณ์ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มละ 10 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษาวิจัย คือ ผลลัพธ์จากการวิจัยในระยะที่ 1 มาเป็นประเด็นในการพิจารณาสร้างรูปแบบ

3. วิธีการศึกษาโดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย และผู้เชี่ยวชาญ เข้าร่วมกระบวนการระดมสมอง (Brain Storming) ของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อวิพากษ์ให้ข้อเสนอแนะ และแนวทาง

การปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย และนำผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสมของกิจกรรม

การวิจัยระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย

1. ประชากรกลุ่มทดลอง ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขหนองคาย จำกัด จำนวน 13 คน

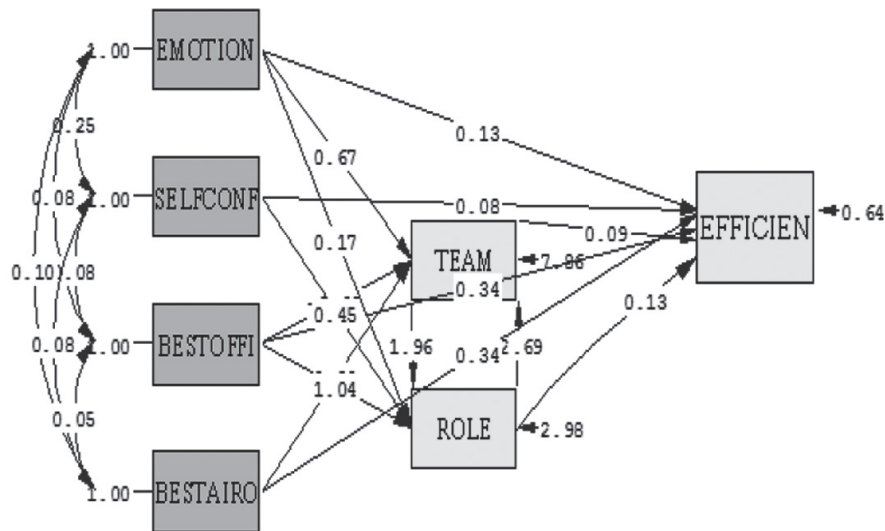
2. ตัวแปรที่ศึกษาวิจัย คือ 1) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย ที่ได้จากการวิจัย ในระยะที่ 2 และ 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย และตัวแปรอิสระในระยะที่ 1 ที่พบว่าส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. วิธีการศึกษา การดำเนินการในขั้นตอนนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi Experimental Design) โดยมีแบบแผนการวิจัยแบบ One-Group Pretest-Posttest Design ซึ่งมีแบบแผนการวิจัย Cook T.D. and Campbell D.T.⁽⁶⁾ โดยการเปรียบเทียบก่อนการทดลองและหลังการทดลองแล้วทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Wilcoxon Signed Rank Test โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิจัยระยะที่ 1 พบว่า อิทธิพลโดยรวมของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มากที่สุด คือ ด้านสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.40 รองลงมาได้แก่ ด้านบรรยากาศองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.36 ด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.35 ด้านความฉลาดทางอารมณ์

มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.14 ด้านความเชื่อมั่นในตนเองมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.11 และต่ำที่สุดคือ ด้านการรับรู้บทบาทมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.06



Chi-Square=0.14, df=1, P-value=0.70746, RMSEA=0.000

ภาพที่ 1 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย ที่ได้จากการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผล

ตัวแปรสาเหตุ	ประเภทของอิทธิพล	ตัวแปรผล		
		ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	การทำงานเป็นทีม	การรับรู้บทบาท
ความฉลาดในอารมณ์	DE	0.03	0.09	0.03
	IE	0.01	0.09	0.15
	TE	0.14	0.18	0.18
ความเชื่อมั่นในตนเอง	DE	0.08	0.00	0.09
	IE	0.03	0.19	0.38
	TE	0.11	0.19	0.47
สมาชิกที่ดีขององค์กร	DE	0.33	0.11	0.30
	IE	0.07	0.32	0.55
	TE	0.40	0.43	0.85

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผล (ต่อ)

ตัวแปรสาเหตุ	ประเภทของอิทธิพล	ตัวแปรผล		
		ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	การทำงานเป็นทีม	การรับรู้บทบาท
บรรยากาศองค์การ	DE	0.34	0.06	0.00
	IE	0.02	0.07	0.26
	TE	0.36	0.13	0.26
การทำงานเป็นทีม	DE	0.23	0.00	0.07
	IE	0.12	0.84	0.24
	TE	0.35	0.84	0.31
การรับรู้บทบาท	DE	0.02	0.17	0.00
	IE	0.04	0.26	0.84
	TE	0.06	0.43	0.84
R^2		0.71	0.25	0.16

4.2 ผลการวิจัยระยะที่ 2 พบว่า ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทยได้รูปแบบการพัฒนา จำนวน 18 กิจกรรม ดังนี้ 1) กิจกรรมการพัฒนาจิตใจ 2) กิจกรรมระดมสมอง ต้นไม้แห่งความคิด 3) กิจกรรมถอดรหัส 4) กิจกรรมการทำงานร่วมกันเป็นทีม 5) กิจกรรมเรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน 6) กิจกรรมกระต่ายของจีน 1 7) กิจกรรมวิธีบริการประชาชนให้ประทับใจ 8) กิจกรรมการพัฒนาอารมณ์ 9) กิจกรรมโยนไข่ไม่ให้แตก 10) กิจกรรมจุดเทียนสัญญาว่าจะเป็นคนดี 11) กิจกรรมรู้จักตัวเอง 12) กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ 13) กิจกรรมการวิเคราะห์ตนเอง 14) กิจกรรมช่วยฟังหน่อย 15) กิจกรรม ทีม 16) กิจกรรมรูปปริศนา 17) กิจกรรมความคาดหวังที่ถูกคำต้องการจากเรา และ 18) กิจกรรมบทบาทและหน้าที่

4.3 ผลการวิจัยระยะที่ 3 พบว่า ผลการทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย หลังการทดลองเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออม

ทรัพย์สาธารณสุข มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีขึ้นก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปรตามคือ แบบบันทึกผลการสังเกต และแบบสอบถาม (จากปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ในการศึกษาของผู้วิจัยที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ 1) กับกลุ่มทดลอง โดยการเปรียบเทียบก่อนการทดลองและหลังการทดลอง และเครื่องมือวัดตัวแปรอิสระในระยะที่ 1 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Wilcoxon Signed Rank Test โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. การอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

5.1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ธรรณารณสกุล⁽⁷⁾ ที่พบว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี 4 องค์ประกอบนั้น เมื่อพิจารณาพร้อมกับ

องค์ประกอบของพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เป็นแบบสากลแล้วพบว่ามียุทธศาสตร์ประกอบและเนื้อหาที่สอดคล้องกัน ได้แก่ องค์ประกอบด้านการช่วยเหลือ ด้านมารยาทและความสุภาพ และด้านการทำความดีให้กับสังคมในองค์กร สำหรับด้านความเข้มแข็งและมั่นคงนั้นมีเนื้อหาบางส่วนที่ใกล้เคียงกับองค์ประกอบด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา รวมถึงส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานในสหกรณ์ด้วย

5.2 ปัจจัยด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง⁽⁸⁾ ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมจำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามลักษณะงานแบบสอบถามบรรยากาศองค์การ และแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) อายุและประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.114$, และ $-.117$) ส่วนสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ 3) ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .580$) และ 4) บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .768$) และยังสอดคล้องกับ สมยศ นาวีการ⁽⁹⁾ ที่เห็นว่าบรรยากาศองค์การ มีความสำคัญเพราะจะทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลในองค์การและเป็นสื่อกลางระหว่างปัจจัยด้านระบบองค์การกับปัจจัยทางด้านประสิทธิภาพองค์การได้แก่ ผลผลิตความพอใจ การขาดงานและการเข้าออกจากงานรวมถึงส่งเสริมให้สมาชิกสหกรณ์มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตนใน

การเป็นสมาชิกที่ดีของสหกรณ์ด้วย

5.3 ปัจจัยการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณฤดี เชาว์ศรีกุล⁽¹⁰⁾ ที่พบว่า ความสามารถในการทำงาน ความยืดหยุ่นของทีม ความหลากหลายในบทบาท และบุคลิกภาพควบคุมตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันท์ สาคร⁽¹¹⁾ เรื่อง รูปแบบในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการควบคุมและป้องกันโรคเลปโตสไปโรซิส จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลโดยรวมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการควบคุมและป้องกันโรคเลปโตสไปโรซิส จังหวัดบึงกาฬ เท่ากับ 0.15 ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ควรจะมีองค์ประกอบในการทำงาน ดังนี้ 1) บทบาท หน้าที่ที่เหมาะสม 2) วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ชัดเจน 3) การสื่อสารที่ดีเป็นวิธีการเดียวที่สามารถกระตุ้นให้เขาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง 4) การสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน 5) ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งสร้างสรรค์ เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งให้เป็นไปในลักษณะสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ กับหน่วยงาน 6) กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้แต่ละคนเห็นความสำคัญของงานและผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าความสำคัญของบุคคล 7) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม เพื่อให้เป็นไปในทางที่จะช่วยสนับสนุนให้งานบรรลุเป้าหมาย 8) การทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของทีมงาน และ 9) การพัฒนา เริ่มที่การพัฒนาบุคลากรหรือพัฒนาสมาชิกภาพของบุคคลในทีมงานสามารถกระตุ้นให้เขาปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องกับ อัจฉรา สืบสังัด⁽¹²⁾ ที่ได้สรุปปัญหาการทำงานเกี่ยวกับบุคลากรทางการพยาบาลไว้ ดังนี้ 1) ความไม่ชัดเจนในบทบาทของสมาชิกในทีม 2) ขาดเป้าหมายในการทำงาน 3) ขาดความร่วมมือในการทำงานของสมาชิกในทีม 4) ขาดมนุษยสัมพันธ์เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งกัน ไม่มีการประชุมปรึกษาหารือกัน 5) ขาดความรู้ในการเป็นผู้นำทีม

6) ในการทำงานเป็นทีม ไม่มีการวางแผนการทำงาน และ
7) การประเมินผลและปรับปรุงงานรวมถึงส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ความถูกต้องในการให้บริการและความรวดเร็วในการให้บริการด้วย

5.4 ปัจจัยตลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย สอดคล้องกับผลการวิจัยของฉัตรฤดี สุกปลั่ง⁽¹³⁾ ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนหน้าในโรงแรม พบว่าพนักงานที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงจะมีโอกาสเป็นผู้ให้บริการที่ดีสูงเป็น 4.2 เท่าของผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ปานกลาง ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ Cooper & Sawaf⁽¹⁴⁾ กล่าวว่า ปรีชาเชิงอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และนำพลังและไหวพริบทางอารมณ์ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นแหล่งกำเนิดของพลังงาน ข้อมูลข่าวสาร การสร้างสัมพันธภาพและการมีอิทธิพลต่อคนอื่น

5.5 ปัจจัยความเชื่อมั่นของตนเอง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย สอดคล้องกับ รังสรรค์ สิงห์เลิศ⁽¹⁵⁾ วิจัยเรื่องการปรับตัวทางเศรษฐกิจของผู้ย้ายถิ่นกลับหลังเกิดวิกฤตเศรษฐกิจไทย พบว่าก่อนการย้ายถิ่นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับน้อย ถึงระดับปานกลางในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน แต่ภายหลังการย้ายถิ่นกลับสู่หมู่บ้านความเชื่อมั่นในตนเองได้สูงขึ้นกว่าเดิม โดยหลังการย้ายถิ่นผู้ย้ายถิ่นกลับมีความเชื่อมั่นในตนเองมากกว่าก่อนการย้ายถิ่นและทำให้สามารถปรับตัวสร้างฐานะทางเศรษฐกิจได้อย่างมั่นคง แสดงให้เห็นว่า ความเชื่อของตนเองของบุคคลทำให้ประสิทธิภาพของบุคคลเพิ่มขึ้น นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้ น่าจะเป็นผลมาจากความเชื่อมั่นในตนเองของบุคคล ทำให้บุคคลกล้าคิด กล้าแสดงออก กล้าทำในสิ่งใหม่ๆ มีความคิดสร้างสรรค์

5.6 ปัจจัยการรับรู้บทบาท มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย สอดคล้องกับแนวคิดของ

ยศวรรณ พิพัฒนศิริผล⁽¹⁶⁾ กล่าวว่า การรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หากบุคคลขาดความชัดเจนในการรับรู้บทบาท ก็จะส่งผลต่อสภาพจิตใจของตนเองในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ ด้วยขาดความเชื่อมั่นว่าพฤติกรรมที่ตนแสดงออกมานั้นเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียด ท้อแท้ เบื่อหน่ายได้ ซึ่งเป็นผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานลดลง ในที่สุดก็เบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

6.1.1 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือตัวแปรที่มีค่าอิทธิพลโดยรวมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย มากที่สุด ดังนั้นการที่จะพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย จึงต้องพัฒนาการทำให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุดด้วย

6.1.2 การสร้างบรรยากาศในสำนักงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ การทำให้มีความฉลาดทางอารมณ์ และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย เนื่องจากสำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ และปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบ กฎหมายตลอดจนทำงานเพื่อให้คณะกรรมการและสมาชิกพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างบรรยากาศในองค์กร การมีความฉลาดทางอารมณ์ และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง จึงเป็นตัวแปรสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทยที่ต้องกระทำควบคู่กันไป

6.1.3 การทำงานเป็นทีมและการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับในองค์กร ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป เพื่อให้เกิดความถูกต้อง และคล่องตัวในการให้บริการ

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 ควรมีการศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ประเภทอื่น ๆ ด้วย เพราะจะได้เกิดการเปรียบเทียบผลการวิจัยถึงตัวแปรสาเหตุอื่น ๆ ว่ามีตัวแปรสาเหตุอื่นใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์เหล่านั้น เพื่อจะได้หารูปแบบการพัฒนาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสหกรณ์ออมทรัพย์นั้น ๆ แล้วจึงนำมาเปรียบเทียบสัมฤทธิ์ในการพัฒนากับการวิจัยในครั้งนี้

6.2.2 เพื่อให้เกิดความชัดเจนในผลการวิจัย จึงควรมีการศึกษาในลักษณะที่ตัวแปรแต่ละตัวสามารถส่งผลซึ่งกันและกันได้ หรือมีอิทธิพลย้อนกลับได้ จะเป็นการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

7. ข้อจำกัดในการวิจัย

ในการใช้สถิติวิจัยแบบลิสเรล (LISREL for Windows) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ไปข้างหน้า เพื่อให้เกิดความชัดเจนในผลการวิจัย จึงควรมีการศึกษาในลักษณะที่ตัวแปรอิสระแต่ละตัวสามารถส่งผลซึ่งกันและกันได้ หรือมีอิทธิพลย้อนกลับได้ จะเป็นการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

1. กรมส่งเสริมสหกรณ์. แนวทางการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์. กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2554.
2. บุญใจ ศรีสถิตนรากร. ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2544.
3. Katz & Kahn "Skills of effective administrator," Harvard Business Review; 1978.
4. สุพัตรา สุภาพ. สังคมวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 19 กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช; 2538.
5. Yamane, Taro. Statistics : An introductory analysis. New York : Harper and Row; 1973.
6. Cook, TD, Campbell DT. Quasi-experimentation: design and analysis for field setting. Rand

McNally, Chicago. Lllinois; 1979.

7. วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล. อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2544.
8. จุฑาดี กลิ่นเฟื่อง. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม [วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2543.
9. สมยศ นาวิการ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ-มหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล; 2544.
10. วรณฤดี เชาว์ศรีกุล. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความสามารถในการทำงาน ความหลากหลายในบทบาทและความยืดหยุ่นของทีมกับประสิทธิผลของทีมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพงานห้องผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลศูนย์ [วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2544.
11. สุนันท์ สาคร. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการควบคุมและป้องกันโรคเลปโตสไปโรซิส จังหวัดบึงกาฬ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม; 2556.
12. อัจฉรา สืบสังต์. ผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2540.
13. ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. ผลของบุคลิกภาพและเชาว์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้า ของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2543.

14. Cooper RK, Sawaf A. Executive EQ : Emotional Intelligence in Business. London: Orion Publishing Group; 1997.
15. รังสรรค์ สิงห์เลิศ. การปรับตัวทางเศรษฐกิจของผู้ย้ายถิ่นกลับ หลังเกิดวิกฤตเศรษฐกิจไทย. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม; 2548.
16. ยศวรรณ พิพัฒนศิริผล. ปัจจัยด้านบุคคล และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยหนักในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2547.