



การเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีต่อคุณลักษณะทางจิต ทักษะการคิด และผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
ในจังหวัดนครราชสีมา



กันยารัตน์ เหมือนชาติ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
บัณฑิตวิทยาลัย คณะจิตวิทยา วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์



การเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีต่อคุณลักษณะทางจิต ทักษะการคิด และผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
ในจังหวัดนครราชสีมา



กันยารัตน์ เหมือนชาติ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
บัณฑิตวิทยาลัย คณะจิตวิทยา วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์



**EMPOWERMENT ON MENTAL PROPERTIES, THINKING SKILLS AND
PERFORMANCE OF PRIVATE HOSPITAL FINANCIAL STAFF IN
NAKHONRATCHASIMA**



KANYARAT MUEANCHAT

**A Thesis Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Psychology (Applied Psychology)
Graduate Education, Faculty of Psychology, Saint Louis College, Thailand
Academic year 2017
Copyright Belong to Saint Louis College**

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีต่อคุณลักษณะทางจิต ทักษะการคิด และผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

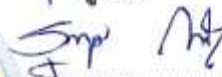
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

วันที่ 7 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2561



กันขรัตน์ เหมือนชาติ

ผู้วิจัย



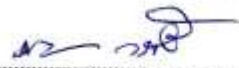
ดร.รุ่งฤดี กล้าหาญ, Ed.D.

ประธานสอบวิทยานิพนธ์



ดร.ชูเกียรติ จากใจชน, Ed.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ดร.นงคราญ วงษ์ศรี, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ดร.สมชาย เตียวกุล, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



รองศาสตราจารย์ ดร.อรพรรณ ลือบุญวัชชัย, Ph.D.

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ



รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภัทร, Ph.D.

ประธานหลักสูตร

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตร์ภัทร ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ที่กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาให้ และคอยกระตุ้นให้เกิดความเพียรพยายาม ให้ความรู้ในการทำงานวิจัย เสียสละเวลา เปรียบเสมือนแม่ที่คอยห่วงใยลูก มีความห่วงใยลูกศิษย์ด้วยความจริงใจ ได้สร้างพลังและแรงบันดาลใจที่สำคัญ ที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยให้สำเร็จได้สำเร็จ และท่านได้ให้คำปรึกษาเรื่องสถิติเป็นอย่างดีจนสามารถฝ่าฟันอุปสรรคนานานับประการได้ด้วยดี ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างมาก จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ในการศึกษา ซึ่งเป็นพื้นฐานและเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์เป็นพิเศษเฉพาะอย่างยิ่ง ดร.รุ่งฤดี กล้าหาญ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และดร.ชูเกียรติ จากใจชน ดร.สมชาย เดียวกุล ดร.นงคราญ วงษ์ศรี ที่ท่านเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ โดยให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ และให้ความช่วยเหลืออย่างมากมาย ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณาของอาจารย์ทุกท่าน

ขอขอบพระคุณบาทหลวงประยูร นามวงศ์ ประธานกรรมการบริหารโรงพยาบาลเซนต์แมรี ที่ได้กรุณาอนุเคราะห์ทุนการศึกษาให้กับผู้วิจัย เซอร์อาเดลา พิสุทธิสินธพ ที่ท่านให้การสนับสนุนในการศึกษาและให้กำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณมาเซอร์มาการิตา กิจเจริญ ท่านคือแรงบันดาลใจในการทำวิจัย เรื่องนี้ และท่านให้กำลังใจและมีความห่วงใยอย่างมาก ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและประทับใจในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิษุทธ จันทะรี ดร.สุนทร ช่องชนิล และดร.กมลพร สิทธิวนกุล ที่ท่านได้กรุณาอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย และให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์จิราภรณ์ โกชกปริกัณฑ์ ที่ให้ความช่วยเหลือและช่วยแก้ไขปัญหามากมายให้กำลังใจ ให้คำปรึกษาในการทำวิจัย และช่วยตรวจสอบความถูกต้องในการจัดทำเอกสารของงานวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกประทับใจ จึงขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คุณมณีนุช น้อยนาม ผู้จัดการฝ่ายการเงินและทรัพย์สิน และพนักงานแผนกการเงินทุกท่าน รวมถึงเพื่อนร่วมงานในฝ่ายการเงินและทรัพย์สิน ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือให้กำลังใจผู้วิจัยมาโดยตลอด และคุณสิทธิชัย วิจิตรวงศ์ ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาด้านคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ จึงขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อประเสริฐ - คุณแม่สุทิน ป่าขมิ้น และพี่น้อง ที่ได้คอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือเสมอมา ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งพระคุณของท่านเป็นอย่างมาก ขอขอบคุณ นายสมเกียรติ เหมือนชาติ ลูกสาวทั้งสอง คือ เด็กหญิงณภาสุ เหมือนชาติ เด็กหญิงอาณดาเหมือนชาติ ที่เป็นกำลังใจที่สำคัญในการทำวิจัย คอยช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเวลาในการทำงานวิจัยเพื่อให้งานวิจัยสำเร็จได้

ท้ายนี้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้หากว่าเป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าทางวิชาการ แก่ผู้สนใจศึกษา ผู้วิจัยขอขอบคุณความดี ทั้งหมดเพื่อตอบแทนพระคุณบิดา มารดา คุณครูบาอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน จนเป็นผลให้การวิจัยสำเร็จด้วยดี



กันยารัตน์ เหมือนชาติ

เลขประจำตัวผู้วิจัย	: 090303014; สาขาจิตวิทยาประยุกต์; ศศ.ม., (จิตวิทยาประยุกต์)
ชื่อนักศึกษา	: กันยรัตน์ เหมือนชาติ
ชื่อวิทยานิพนธ์ (ภาษาไทย)	: การเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีต่อคุณลักษณะทางจิต ทักษะการคิด และผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา
ชื่อวิทยานิพนธ์ (ภาษาอังกฤษ)	: EMPOWERMENT ON MENTAL PROPERTIES, THINKING SKILLS AND PERFORMANCE OF PRIVATE HOSPITAL FINANCIAL STAFF IN NAKHONRATCHASIMA
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	: รองศาสตราจารย์ ดวงเดือน ศาสตรภักดิ์, Ph.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์	: นางคราญ วงษ์ศรี, Ph.D.
คำสำคัญ	: การเสริมสร้างพลังอำนาจ คุณลักษณะทางจิต ทักษะการคิด
จำนวน	: 114 หน้า

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบคะแนนคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง 2) เปรียบเทียบคะแนนทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง 3) เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงานการเงิน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานการเงินของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 16 คน เครื่องมือคือแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่าคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด และด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ผู้วิจัยได้พัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างพลังอำนาจ

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสามารถในการแก้ปัญหา หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แต่ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ACADEMIC CODE : 090303014; APPLIED PSYCHOLOGY; M.S., (APPLIED PSYCHOLOGY)
STUDENT NAME : KANYARAT MUEANCHAT
TITLE OF THISIS : EMPOWERMENT ON MENTAL PROPERTIES, THINKING SKILLS AND
PERFORMANCE OF PRIVATE HOSPITAL FINANCIAL STAFF IN
NAKHONRATCHASIMA
THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. DUANGDUEN SATRAPHAT, Ph.D.
THESIS CO-ADVISOR : NONGKRAN WONGSRI, Ph.D.
KEYWORD : EMPOWERMENT, MENTAL PROPERTIES. THINKING SKILLS
: 115 PAGES

ABSTRACT

This research was a quasi-experimental research. The purposes were 1) to compare mental attributes scores, self-efficacy and self-esteem, before and after the empowerment of financial staff, 2) to compare thinking skills scores, the ability to solve problems before and after the empowerment of financial staff, 3) to compare the performance, unwanted events and complaints and suggestions for improvement, before and after empowerment of financial staff. The samples consisted of 16 financial officers of a private hospital in the year 2017. The instruments were the questionnaire for mental attributes, self-efficacy, and self-esteem; thinking skills and problem solving skills. The researcher developed the empowerment program.

The research result was found that self-efficacy, self-esteem and the ability to solve the problem, after empowerment was higher than before significant at .01. Unwanted events, after empowerment was lower than before significant at 0.01. Complaints and suggestions for improvement after empowerment was lower than before but was not significant at 0.01.

สารบัญ

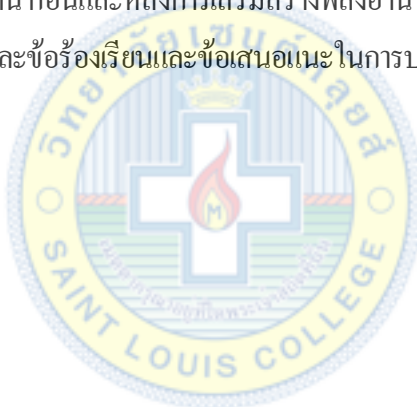
	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่.....	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิต.....	8
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการคิด.....	17
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน.....	20
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ.....	27
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมวิจัย.....	49

สารบัญ

บทที่ (ต่อ).....	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย (ต่อ).....	41
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	56
5.2 การอภิปรายผล.....	57
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	62
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	63
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	71
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	72
ข เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์.....	74
ค เครื่องมือวิจัย.....	76
ง เอกสารหนังสือแสดงความยินยอมการเข้าร่วมโครงการวิจัย.....	112
ประวัติผู้วิจัย.....	114

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงแนวคิดทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ เสริมสร้างพลังอำนาจ....	32
2 ตารางสำเร็จรูปของเครื่องซีและมอร์แกน.....	39
3 ขั้นตอน การเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับบุคคล 4 ขั้นตอน.....	41
4 การเปรียบเทียบคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่า ในตนเอง ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ.....	53
5 การเปรียบเทียบทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ก่อนและหลังการเสริมสร้าง พลังอำนาจ.....	54
6 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ โดยวัดจากจำนวน เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง.....	54



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงความแตกต่างระหว่างการคาดหวังในความสามารถของตนเองและความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ.....	10
2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในความสามารถของตนเองและความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำซึ่งเกิดจากการตัดสินใจกระทำของบุคคล.....	10
3 แสดงขั้นตอนการวางระบบงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า.....	25
4 แสดงรูปแบบขั้นตอนการเสริมสร้างพลังอำนาจ.....	31
5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	37



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรจะประสบความสำเร็จและก้าวไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของพนักงานโดยการทำงานเป็นทีม ซึ่งเมื่อพนักงานในองค์กรได้มีโอกาสซักถามวิธีการในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและดำเนินการแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์กร การได้รับการเสริมพลังอำนาจจากหัวหน้างาน ซึ่งพนักงานสามารถใช้ประสบการณ์และแสดงศักยภาพในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงเป็นความท้าทายความสามารถของหัวหน้างานในการดึงเอาศักยภาพของพนักงานที่มีอยู่นำขึ้นมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้างานและพนักงานร่วมกันคิดค้นหาวิธีการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมและเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดความร่วมมือด้วยความเต็มใจ โดยหัวหน้างานจะต้องเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับพนักงานให้มีคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง มีทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและกระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกในการทำงานด้วยความมุ่งมั่น ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย และส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

การเสริมสร้างพลังอำนาจตามแนวคิดของ Chandler (1992, อ้างใน กษิตดา พานทอง, 2551, น. 12) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลจะสามารถเข้าสู่กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจของบุคคลนั้น ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยภายในและภายนอกบุคคล ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม ประสบการณ์ และการตัดสินใจ ปัจจัยภายในต่างๆ นี้มีอิทธิพลอย่างสูงในการช่วยให้บุคคลสามารถจัดการกับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น มั่นใจในความสามารถของตนเองว่าจะทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้

กิตติยาภรณ์ โชคสวัสดิ์ภิญโญ และสุภาดา เจริญสวัสดิ์ (2550, น. 25) ได้กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจตามแนวคิดของ Gibson (1991) เป็นกระบวนการทางสังคม การแสดงการยอมรับและชื่นชม การส่งเสริม รวมถึงจะช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ตลอดจนพัฒนาความสามารถของตนเองในการตอบสนองความต้องการการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง แสวงหาและการใช้ทรัพยากรหรือแหล่งประโยชน์ ควบคุมสถานการณ์ในชีวิตของตนเอง เพื่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจและควบคุมความเป็นอยู่หรือวิถีชีวิตของตนเองได้ ซึ่งกระบวนการในการเสริมสร้างพลังอำนาจ

จากการศึกษาของ Gibson (1993, อ้างใน กษิตดา พานทอง, 2551, น. 13-14) พบว่ากระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจสามารถแบ่งออกได้เป็น ขั้นตอน ดังนี้ 1) การค้นพบสภาพการณ์จริง 2) การสะท้อนความคิดอย่างมีวิจารณญาณเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง 3) การตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมกับตนเอง และ 4) การลงไว้ซึ่งการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ปัจจัยนำ คือ ความมุ่งมั่น ทুমเทที่จะสนองตอบความต้องการของตนเอง ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้างเสริมพลังอำนาจ ได้แก่ ความเชื่อมั่น ค่านิยม ประสพการณ์ เป้าหมาย และการสนับสนุนทางสังคม โดยมีความคับข้องใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลได้พัฒนาตามขั้นตอนต่างๆ โดยผลลัพธ์ที่สำคัญของการสร้างพลังอำนาจจะส่งผลกระทบต่อทักษะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา และผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ดังนั้น จึงเป็นความท้าทายความสามารถของหัวหน้างานในการดึงเอาศักยภาพของพนักงานที่มีอยู่ นำขึ้นมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้างานและพนักงานร่วมกันคิดค้นหาวิธีการทำงานต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมและเกิดความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำงานและให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ ซึ่งหัวหน้างานจะต้องเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับพนักงานให้มีคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าของตัวเอง และมีทักษะการคิดด้านความสามารถในการแก้ปัญหา เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและกระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกและทำงานด้วยความมุ่งมั่นปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายและส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผู้วิจัยในฐานะเป็นหัวหน้าแผนกการเงินสังเกตว่าปัญหาของการทำงาน คือ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานรับรู้ว่าคุณภาพความสามารถมีภาระงานเพิ่มขึ้น มีความเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้าจากการทำงานที่มีภาระงานมากขึ้น ทำให้พนักงานสูญเสียพลังอำนาจในตัวไม่เห็นคุณค่าในงานของตัวเอง ไม่กล้าตัดสินใจ ขาดความสามารถในการแก้ปัญหาและแก้ปัญหาไม่ทันต่อเหตุการณ์ ส่งผลให้งานไม่มีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ทำให้งานของแผนกไม่บรรลุเป้าหมายขององค์กร เนื่องจากได้รับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และใบรับความคิดเห็นทั้งผู้ให้บริการภายในและภายนอก ผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาต่างๆ ของพนักงานควรได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งน่าจะเป็นแนวทางที่สามารถแก้ปัญหาและส่งผลกระทบต่อคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิดด้านความสามารถในการแก้ปัญหา และผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อให้เกิดศักยภาพและสามารถทำงานได้เต็มความสามารถ ผลที่ได้จากการวิจัยนี้จะช่วยให้งานของแผนกการเงินมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ อันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

1.2 คำถามในการวิจัย

การเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลต่อคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเองและด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา และผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา หรือไม่อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเปรียบเทียบคะแนนคุณลักษณะทางจิต ของพนักงานการเงิน ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ
- 2) เพื่อเปรียบเทียบคะแนนทักษะการคิดของพนักงานการเงิน ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ
- 3) เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ

1.3.2 สมมติฐานของการวิจัย

- 1) คะแนนคุณลักษณะทางจิตของพนักงานการเงินด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเองหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ
- 2) คะแนนทักษะการคิดของพนักงานการเงิน ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ
- 3) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การเสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจของกิบสันในการพัฒนาการเสริมสร้างพลังอำนาจ

1.4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานการเงินของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมาในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 18 คน

1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานการเงินของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา คัดเลือกมาใช้โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจงโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 คน

1.4.3 ตัวแปรของการวิจัย

1) ตัวแปรต้น คือ การเสริมสร้างพลังอำนาจ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1) คุณลักษณะทางจิต

2.1.1) การรับรู้ความสามารถในตนเอง

2.1.2) การเห็นคุณค่าในตนเอง

2.2) ทักษะการคิด

2.2.1) ความสามารถในการแก้ปัญหา

2.3) ผลการปฏิบัติงาน

2.3.1) เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

2.3.2) ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานการเงิน หมายถึง บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานในแผนกการเงิน ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมาปฏิบัติหน้าที่ในการรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในและปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานตามที่ได้กำหนดไว้ในปี พ.ศ. 2560

หัวหน้าแผนกการเงิน หมายถึงบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลควบคุมติดตามงานและการปฏิบัติงานของพนักงาน และบริหารจัดการงานของแผนกการเงินตามที่ได้รับมอบหมาย

โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง โรงพยาบาลที่มีชื่อเสียงในด้านการรักษาพยาบาลมานานมากกว่า 40 ปี เป็นโรงพยาบาลที่ไม่ได้มุ่งแสวงหากำไร (Voluntary Hospital or Nonprofit Hospital) ได้รับการรับรองคุณภาพ HA (Hospital Accreditation) ให้บริการด้านตรวจรักษาสุขภาพแก่ประชาชน บริการตรวจรักษาโดยไม่เลือกปฏิบัติและมุ่งให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่เข้ามาใช้บริการทางด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมาโดยมีผู้ให้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

เกณฑ์การให้คะแนน หมายถึง เครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินทักษะการเขียนในการทำแบบทดสอบในใบงานโดยแบ่งระดับคะแนนเป็น 3 ช่วงคะแนน ดังนี้ซึ่งได้ประยุกต์มาจากแนวคิดของ บุญเรียง ขจรศิลป์(2543) ได้ดังนี้

คะแนน=3 คือ สามารถระบุ / บอกรายละเอียด ขั้นตอนวิธีปฏิบัติได้ถูกต้องบอกวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ป้องกันผลกระทบต่ององค์กร

คะแนน=2 คือ สามารถระบุ / บอกรายละเอียด ขั้นตอนวิธีปฏิบัติได้ บอกวิธีการแก้ปัญหาได้ เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาได้และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ป้องกันผลกระทบต่ององค์กร

คะแนน=1 คือ บอกขั้นตอนวิธีปฏิบัติได้ บอกวิธีการแก้ปัญหาได้

ใบงาน หมายถึง เอกสารที่ใช้ในการทดสอบการรับรู้ความสามารถในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเองและความสามารถในการแก้ปัญหาโดยทดสอบจากความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงาน แนวทางปฏิบัติของพนักงานในแผนกการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานตามกระบวนการทำงานหรือแนวทางปฏิบัติเพื่อให้ประหยัดเวลา ทรัพยากร และลดข้อผิดพลาด

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง Risk Matri หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ความเสี่ยงในองค์กรเป็นการจัดลำดับความเสี่ยง เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาลำดับความเร่งด่วน

บัญชีรายการความเสี่ยง Risk Profile หมายถึง รายการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในองค์กรโดยมีการรวบรวม และนำมาบันทึกเพื่อการวิเคราะห์

1.5.2 นิยามปฏิบัติการ

คุณลักษณะทางจิต หมายถึง สิ่งที่ยึดถึงความรู้สึกในการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจวัดได้โดยเปรียบเทียบจากคะแนนแบบสอบถามคุณลักษณะทางจิต หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

1) การรับรู้ความสามารถในตนเอง หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าตนเองมีความสามารถมากพอที่จะจัดการและกระทำพฤติกรรมบางอย่างที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพซึ่งการรับรู้ความสามารถในตนเองนี้มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานกิจกรรมต่างๆ และความพยายามที่จะกระทำในกิจกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง

2) การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีคุณค่าหรือมีความภาคภูมิใจในตนเองมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนที่จะสามารถทำงานหรือสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จได้

ทักษะการคิด หมายถึง ความสามารถในการคิดและแก้ปัญหาจากเหตุการณ์ต่างๆ ได้ด้วยตนเอง วัดได้โดยเปรียบเทียบจากคะแนนแบบสอบถามทักษะการคิด หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ ประกอบด้วย 1 ด้าน คือ

1) ความสามารถในการแก้ปัญหา หมายถึง การคิดแก้ปัญหาที่ประสบและเผชิญอยู่ โดยใช้ประสบการณ์เดิมที่ได้จากการเรียนรู้ การถูกอบรมสั่งสอน การฝึกและการเรียนรู้มาใช้ในการแก้ไขสาเหตุของปัญหาและหาหนทางจัดสิ่งที่เป็นปัญหาวัยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง งานหรือกิจกรรมที่บุคลากรทำเสร็จสมบูรณ์ ถูกต้องตรงตามเป้าหมายและตรงวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ วัดได้จากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

1) เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดจากการทำงานผิดพลาดแล้วมีการเก็บหรือบันทึกข้อมูลเหตุการณ์ของพนักงานแต่ละคนเพื่อใช้ในการชี้แจงให้พนักงานเข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นและปรับปรุงการทำงานของตนเองรวมถึงมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้สอบถามชี้แจงถึงข้อมูลต่างๆ ตามแนวคิดการเสริมพลังอำนาจ อันนำไปสู่การช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

2) ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง หมายถึง เอกสารที่แสดงถึงข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

การเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง กิจกรรมที่จะทำให้พนักงานสามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่ภายในตนออกมาแสดงถึงความสามารถในการจัดการ หรือ ควบคุมสถานการณ์ปัญหาของตนเองให้สำเร็จสอดคล้องกับวิธีการทำงานของแต่ละบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจนั้นประกอบด้วยกิจกรรมการรับรู้ด้านคุณลักษณะทางจิต ทักษะการคิดและผลการปฏิบัติงานโดยการทำกิจกรรมเดี่ยวและกิจกรรมกลุ่ม โดยประยุกต์จากแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจของ Gibson ประกอบด้วย 4 ขั้น (Gibson, 1993, อ้างใน กษิตตา พานทอง, 2551, น. 13-14) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การค้นพบสภาพการณ์จริง (Discovering Reality) ทำให้บุคคลยอมรับเหตุการณ์และสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนตามสภาพที่เป็นจริงและทำความเข้าใจข้อมูลที่ตนเองได้รับรู้มาในขั้นตอนนี้จะทำให้บุคคลมีการตอบสนองเกิดขึ้นอยู่ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์ ด้านการรู้คิดและด้านพฤติกรรม

ขั้นตอนที่ 2 สะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Reflection) เป็นการทบทวนเหตุการณ์สถานการณ์อย่างรอบคอบ เพื่อตัดสินใจและจัดการกับปัญหาได้อย่างเหมาะสมเป็นการฝึกทักษะในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ปัญหา การแสวงหาทางเลือก การพินิจพิจารณาอย่างมี

วิจารณ์ญาณเพื่อให้เกิดมุมมองใหม่ เมื่อบุคคลค้นพบปัญหาตามจริงและเกิดความรู้สึกกับข้อใจจะส่งผลให้บุคคลพัฒนาตนเองขึ้น ช่วยให้ประเมินปัญหาและพิจารณาถึงสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนในแง่มุมต่างๆ ให้เกิดความเข้าใจชัดเจนและเปลี่ยนแปลงที่ดี คือ การรับรู้ความสามารถในตนเองจากเดิมที่คิดว่าตนไม่มีความสามารถ กลับมาเกิดความคิดว่าทุกสิ่งทุกอย่างตนไม่ได้ไร้ความสามารถ ช่วยให้บุคคลเกิดการพัฒนา ตระหนักถึงทางเลือกในการปฏิบัติ ความถูกต้องของตน และการเห็นคุณค่าในตนเองทำให้เกิดความมั่นใจในความรู้ ความสามารถและช่วยให้รับรู้พลังอำนาจ

ขั้นตอนที่ 3 การตัดสินใจและลงมือปฏิบัติ (Taking Charge) บุคคลตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติ เพื่อควบคุมปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการเผชิญหน้าที่แลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้อื่นเพื่อประกอบการตัดสินใจ ขั้นตอนนี้บุคคลจะตัดสินใจเลือกวิธีแสวงหาแนวทางแก้ไข โดยใช้เหตุผลตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติ โดยมีเงื่อนไข คือ 1) เป็นวิธีแก้ปัญหามาให้แกตนเอง 2) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ 3) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถจัดการกับปัญหาอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับวิธีการทำงานและกำหนดเป้าหมายที่เป็นไปได้ 4) ให้การสนับสนุนข้อมูลความรู้ ทักษะและทรัพยากรที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าร่วมวิจัยเพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถดำเนินการและสามารถส่งงานได้ตามกำหนด

ขั้นตอนที่ 4 การคงไว้ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ (Holding on) การคงไว้ซึ่ง การปฏิบัติถือเป็นข้อผูกพันในการปฏิบัติงานเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงานแล้วผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหามาเมื่อเลือกไปใช้เกิดประสิทธิภาพหรือประสบความสำเร็จบุคคลรู้สึกมั่นใจและรู้สึกมีพลังอำนาจ มีความสามารถและคงไว้ซึ่งพฤติกรรมแก้ปัญหานั้นและเป็นแนวทางในครั้งต่อไป

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) การเสริมสร้างพลังอำนาจสามารถใช้เป็นแนวทางนำไปปรับใช้ในการพัฒนาการเสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงานการเงินได้
- 2) ช่วยแก้ปัญหการทำงานเกี่ยวกับงานการเงินที่มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานน้อยเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างปริมาณงานกับอัตรากำลังคน
- 3) ผลงานหรือข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในการเสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงานในองค์กรอื่นๆ ได้

บทที่ 2

วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง การเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีต่อคุณลักษณะทางจิต ทักษะการคิดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิต
 - 2.1.1 การรับรู้ความสามารถในตนเอง
 - 2.1.2 การเห็นคุณค่าในตนเอง
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการคิด
 - 2.2.1 ความสามารถในการแก้ปัญหา
- 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
 - 2.3.1 เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์
 - 2.3.2 ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
- 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิต

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิต มี 2 ด้าน คือ 1) ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และ 2) ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ดังนี้

2.1.1 การรับรู้ความสามารถในตนเอง (Perceived Self-Efficacy)

มีผู้ที่ศึกษาและให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถในตนเองไว้ ดังนี้

Bandura (1986, อ้างใน กิรดา พุ่มพวงษ์, 2551, น. 6) ได้ให้คำจำกัดความว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองเป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการและดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

สาขาร ักรุทศ (2543) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่ตนเองสามารถแสดงพฤติกรรมและกระทำสิ่งนั้นได้อย่างแท้จริง โดย การเชื่อในประสิทธิภาพของตน ประกอบด้วย การเชื่อในประสิทธิภาพและการเชื่อในผลลัพธ์

กิตา พุ่มพงษ์ (2551, น. 6) การรับรู้ความสามารถในตนเอง หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับความสามารถใน ตนเองว่า ตนมีความสามารถพอที่จะจัดการและกระทำพฤติกรรมบางอย่างให้มีประสิทธิภาพและ บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งการรับรู้ความสามารถในตนเองนี้จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการเลือกกระทำกิจกรรมต่างๆ และความพยายามที่จะกระทำในกิจกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่าการรับรู้ความสามารถในตนเอง หมายถึง การที่บุคคลสามารถรับรู้ว่ตนเองมีความสามารถพอที่จะจัดการและกระทำพฤติกรรมบางอย่างที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ซึ่งการรับรู้ความสามารถในตนเองนี้ จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการเลือกกระทำกิจกรรมต่าง ๆ และความพยายามที่จะกระทำในกิจกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง

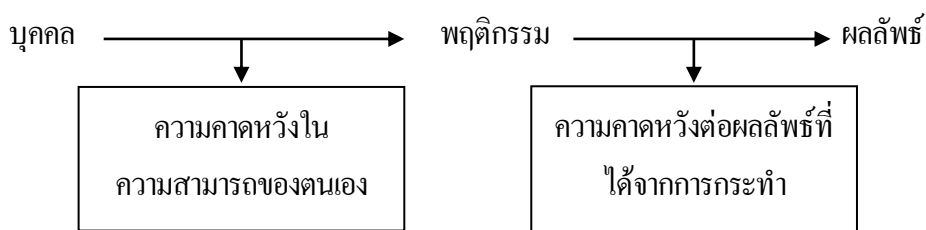
1) แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง

กิตา พุ่มพงษ์ (2551, น. 7) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองเป็นแนวคิดหนึ่งที่อยู่ใน ทฤษฎีการรู้คิดทางสังคม (Social Cognitive Theory) ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในฐานะเป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางด้านสุขภาพและการคงอยู่ของพฤติกรรม โดยบุคคลที่ตัดสินใจว่าตนเองมีความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมนั้น แต่ถ้าวมีความเชื่อว่าตนเองไม่มีความสามารถก็จะหลีกเลี่ยงการกระทำกิจกรรมนั้นไป (Bandura, 1977; cited in Fitzgerald, et al., 1991)

Bandura (1977; cited in Sherer & others, 1982) อธิบายถึงการรับรู้ความสามารถในตนเองและการทำนายพฤติกรรมของบุคคลโดยใช้แนวคิด 2 ประการ ได้แก่

(1) ความคาดหวังในความสามารถของตนเอง (Efficacy Expectancies) คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลว่าบุคคลมีความสามารถในการกระทำพฤติกรรมนั้นได้ในระดับใด

(2) ความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ (Outcome Expectancies) คือ การคาดคะเนของบุคคลว่าถ้ากระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะนำไปสู่การได้รับผลจากการกระทำนั้นจากแนวคิดทั้ง 2 ประการสามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงความแตกต่างระหว่างการคาดหวังในความสามารถของตนเองและความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ (กิริดา พุ่มพวงษ์, 2551, น. 7)

Bandura (1986) ยังได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง ในความสามารถของตนเองกับ ความคาดหวังที่ได้จากผลการกระทำเพิ่มเติมว่าหากบุคคลใดมีความคาดหวังในความสามารถของตนเองสูง และมีความคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำสูงบุคคลมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมนั้น แน่ใจในทางตรงข้ามหากบุคคลมีความคาดหวังในความสามารถของตนเองต่ำ และมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำต่ำด้วยหรือว่ามีความคาดหวังส่วนใดส่วนหนึ่งเป็นไปในทางตรงข้ามกันบุคคลก็ มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจไม่กระทำพฤติกรรมนั้นซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพที่ 2 ได้ดังนี้

ความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ

		ความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ	
		สูง	ต่ำ
ความคาดหวัง ในความสามารถ ของตนเอง	สูง	มีแนวโน้มที่จะทำแน่นอน	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ
	ต่ำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำแน่นอน

ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในความสามารถของตนเองและความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำซึ่งเกิดจากการตัดสินใจกระทำของบุคคล (กิริดา พุ่มพวงษ์, 2551, น. 8)

จากภาพที่ 2 สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2539) ได้สรุป คือ บุคคลที่มีความคาดหวังในความสามารถของตนเองและความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นสูงมีแนวโน้มที่จะกระทำอย่างแน่นอน แต่ถ้ามีเพียงด้านใดสูงหรือต่ำบุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะไม่แสดงพฤติกรรม และถ้าทั้ง 2 ด้าน ต่ำทั้งคู่เช่นนี้จะมีแนวโน้มที่จะไม่ทำแน่นอน

2) อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถในคนที่ต่อพฤติกรรมเผชิญปัญหา

วิลาสลักชัย ชวาลลี (2542, น. 37-52) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองจะเป็นตัวกำหนดตัวหนึ่งว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมมีแบบแผนในการคิดและมีการตอบสนองด้านอารมณ์อย่างไรเมื่ออยู่ในสภาพการณ์ที่ต้องใช้ความพยายามสูง การรับรู้ความสามารถในตนเองจึงเป็นตัวกำหนดในเรื่องต่อไปนี้

2.1) กระบวนการรู้การคิด (Cognitive Process) การรับรู้ความสามารถในตนเองมีผลกระทบต่อแบบแผนการคิดที่สามารถส่งเสริมหรือบั่นทอนผลการปฏิบัติงานได้ บุคคลจะตีความสถานการณ์และคาดการณ์ในอนาคตอย่างไร ก็ขึ้นอยู่กับความเชื่อในความสามารถในตนเองว่าเป็นอย่างไร คนที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถสูงจะมองสถานการณ์ที่พบว่าเป็นโอกาส นั่นคือบุคคลจะมองภาพความสำเร็จและไปสู่การกระทำ ส่วนคนที่ตัดสินใจว่าตนเองด้อยความสามารถจะตีความสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนว่าเป็นความเสี่ยงและมีแนวโน้มจะมองเห็นภาพความล้มเหลวอยู่ในอนาคต การคิดในทางลบของผู้ที่รู้สีกว่าตนเองด้อยความสามารถจะทำลายแรงจูงใจในตนเองและทำลายผลการปฏิบัติงานด้วยเพราะเป็นการยากที่บุคคลจะประสบความสำเร็จถ้ายังมีความสงสัยในความสามารถของตนเองอยู่

2.2) กระบวนการจูงใจ (Motivation Process) ความสามารถที่จะจูงใจตนเองและกระทำตามที่ตั้งเป้าหมายจะมีพื้นฐานมาจากกระบวนการคิด ขณะที่คิดสถานการณ์ในอนาคตจะทำให้เกิดแรงจูงใจและการกระทำของตนเอง คือ สิ่งที่คิดเอาไว้ล่วงหน้าจะถูกเปลี่ยนให้เป็นสิ่งจูงใจและการกระทำ ซึ่งจะถูกควบคุมด้วยกระบวนการกำกับตนเอง แรงจูงใจส่วนใหญ่ของมนุษย์เกิดจากการคิดและความเชื่อในความสามารถของตน จะมีบทบาทสำคัญในการคิด ที่เป็นพื้นฐานของแรงจูงใจ บุคคลที่รับรู้ความสามารถในตนเองและตั้งเป้าหมายไว้สูง จะมีแรงจูงใจในการกระทำและจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าคนที่สงสัยในความสามารถของตนเอง

2.3) กระบวนการด้านความรู้สึก (Affective Process) การรับรู้ความสามารถในตนเองสามารถมีผลกระทบต่อประสบการณ์ทางอารมณ์ โดยผ่านการควบคุมตนเองทางด้านความคิดการกระทำและความรู้สึก ในด้านการคิดความเชื่อในความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อความสนใจและการตีความเหตุการณ์ในชีวิตที่อาจให้ความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบได้และมีผลต่อการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถที่จะควบคุมความคิดทางลบที่เกิดขึ้นได้หรือไม่ด้วยในการกระทำ การรับรู้ความสามารถในตนเองจะจัดการกับสภาวะทางอารมณ์โดยการส่งเสริมการกระทำที่มีประสิทธิผลเพื่อเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมในลักษณะที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอารมณ์ได้ ส่วนด้านความรู้สึกจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ว่าคุณสามารถทำให้สภาวะทางอารมณ์ของตนเองที่ไม่ดี ดีขึ้นได้หรือไม่

2.4) กระบวนการเลือก (Selection Process) บุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงกิจกรรมและสภาพการณ์ที่เชื่อว่ายากเกินความสามารถและบุคคลจะกระทำกิจกรรมและเลือกสิ่งแวดล้อมที่แน่ใจว่ามีความสามารถที่จะจัดการได้ ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองสูงจะเลือกกิจกรรมที่ยังมีความท้าทาย

3) แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถในตนเอง

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2539) ได้สรุปแหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถในตนตามแนวคิดของ Evans (1978) ว่าเกิดจากแหล่งที่สำคัญต่อไปนี้

3.1) การประสบความสำเร็จจากการกระทำ (Enactive Mastery Experience) การประสบความสำเร็จในการกระทำนี้เป็นแหล่งที่มีอิทธิพลมากที่สุดเพราะเป็นประสบการณ์ความสำเร็จที่แท้จริงของบุคคล ความสำเร็จทำให้ประเมินตนเองสูง ส่วนความล้มเหลวบ่อยๆ ทำให้ประเมินความสามารถของตนเองต่ำลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าความล้มเหลวหลายครั้งนั้นเกิดก่อนที่บุคคลจะรู้สึกว่าคุณมีความสามารถอย่างดีแล้ว

3.2) การสังเกตตัวแบบ (Vicarious Experience) การที่เห็นบุคคลอื่นที่คล้ายคลึงกับตนประสบความสำเร็จก็สามารถเพิ่มการรับรู้ความสามารถในตนได้ คือ บุคคลจะเห็นว่าตนก็มีความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมในทำนองเดียวกันนั้นได้สำเร็จเช่นเดียวกัน และการที่สังเกตผู้อื่นที่เห็นว่ามีความสามารถใกล้เคียงกับตนล้มเหลวทั้งๆ ที่ได้พยายามมากแล้วก็จะทำให้การตัดสินใจความสามารถในตนต่ำลงได้

3.3) การพูดชักจูง (Verbal Persuasion) การพูดชักจูงเป็นวิธีการที่ใช้กันอย่างแพร่หลายที่จะทำให้บุคคลเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จได้ การพูดชักจูงที่ได้ผลมากขึ้นจะต้องเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ การพูดชักจูงในเรื่องที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงอาจทำลายความรู้สึกของผู้ฟังทำให้ไม่เชื่อถือในเนื้อหาและไม่เชื่อถือผู้ชักจูง

3.4) สภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiological and Affective State) บุคคลมักใช้ข้อมูลทางกายและอารมณ์ในการสรุปประเมินความสามารถในตน เช่นการตื่นเต้นมากเกินไปจนให้ทำกิจกรรมได้ไม่ดี บุคคลจะคาดการณ์ว่าตนทำได้สำเร็จเมื่อสภาวะทางกายปกติ ไม่เครียด หรือเหนื่อยอ่อนการตัดสินใจความสามารถในตนจะต้องผ่านกระบวนการรู้การคิด (Cognitive Process) กล่าวคือ บุคคลจะมีการคัดเลือกซึ่งน้ำหนักและบูรณาการข้อมูลจากแหล่งต่างๆ บางคนจะรวมข้อมูลเรื่องความสามารถในตนเข้าด้วยกันถ้ายังมีหลายตัวบ่งชี้ก็ยังเชื่อว่าตนมีความสามารถ ส่วนบางคนก็จะรวมในลักษณะของการคูณ คือ ให้น้ำหนักแก่ตัวบ่งชี้บางตัวมากกว่าบางตัวเพราะแหล่งบ่งชี้ถึงความสามารถแต่ละแหล่งนอกจากจะให้ข้อมูลมากน้อยแตกต่างกันแล้วยังให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้มากน้อยแตกต่างกันด้วย ความสามารถในการตระหนักได้อย่างชัดเจนถึงแหล่งที่ให้ข้อมูลความสามารถจะทำให้ความสามารถในการให้น้ำหนักสำคัญของข้อมูล และความสามารถในการรวมข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันดีขึ้น ถ้าบุคคลมีทักษะในการจัดกระทำกับข้อมูลเพิ่มมากขึ้นซึ่งทักษะดังกล่าวได้แก่ ความตั้งใจ ความจำ การอ้างอิงและการบูรณาการเพื่อสร้างมโนทัศน์เรื่องความสามารถในตนจากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถในตนเองตามแนวคิดของ Bandura โดย Lee and Bobko (1994) พบว่ามีวิธีการวัดการรับรู้ความสามารถในตนเอง 4 วิธีด้วยกันคือ

3.4.1) การวัดความเข้มหรือความมั่นใจ (Self-Efficacy Strength) เป็นวิธีการที่นำมาใช้วัดการรับรู้ความสามารถในตนเองมากที่สุด วิธีการวัดทำได้โดยการถามผู้ตอบถึงความมั่นใจว่าบุคคลสามารถปฏิบัติงานที่มีความยากของงานเพิ่มขึ้นได้เพียงใด ข้อคำถามมักมีลักษณะให้ประเมินความไม่มั่นใจจนถึงมีความมั่นใจเต็มที่

3.4.2) การวัดระดับความยาก (Self-Efficacy Magnitude) เป็นวิธีที่นิยมนำมาใช้วัดการรับรู้ความสามารถในตนเองรองลงมา วิธีการวัดจะทำได้โดยการถามผู้ตอบว่าบุคคลสามารถปฏิบัติงานที่กำหนดให้ที่ยากขึ้นได้หรือไม่ซึ่งข้อคำถามมักจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนใช่หรือไม่ใช่

3.4.3) การวัดแบบผสม (Self-Efficacy Composites) คือ การวัดที่ใช้ทั้งความมั่นใจและระดับความยาก

3.4.4) การวัดความเข้มหรือความมั่นใจโดยใช้ข้อคำถามเพียงคำถามเดียวเกี่ยวกับงานที่กำหนดให้ผู้ตอบประเมินค่าระดับความมั่นใจของตนเองต่อการทำงานที่กำหนดนั้นซึ่งวิธีนี้เรียกว่า One-Item Confidence Rating

สรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณมีความสามารถมากพอที่จะจัดการและกระทำพฤติกรรมบางอย่างที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ซึ่งการรับรู้ความสามารถในตนเองนี้จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การเลือกกระทำกิจกรรมต่างๆ และความพยายามที่จะกระทำในกิจกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง

2.1.2 การเห็นคุณค่าในตนเอง

มีผู้ที่ศึกษาและให้ความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเองไว้ ดังนี้

ปาลิตา แซ่ก๊วง (2557, น. 27) การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินตนเองทางบวก การประเมินความสามารถ ความสำเร็จ คุณค่า โดยแสดงออกในรูปของเจตคติที่มีต่อตนเอง เป็นความภาคภูมิใจและพอใจในตนเอง นับถือและยอมรับตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีค่า ได้รับการยอมรับจากครอบครัวและสังคม

สุทิน เจริญประโคน (2556, น. 9) การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การประเมินตนเองด้วยความรู้สึกและเจตคติต่อตนเอง เกี่ยวกับบุคลิกภาพและการประสบความสำเร็จในการกระทำ ของตนเอง โดยมีความพึงพอใจและยอมรับตนเอง มองตนเองมีค่ารวมทั้งมองเห็นว่าคุณค่าในสังคม เป็นที่ยอมรับของสังคมและบุคคลอื่น ๆ ในสังคม ไม่ว่าจะเป็น พ่อ แม่ ครูอาจารย์กลุ่มเพื่อน หรือบุคคลอื่นๆ ที่ตนมีส่วนต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง

ชัยวัฒน์ วงศ์อาษา (2556, น. 2) การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองหรือมีความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งพิจารณาจากการประเมินคุณค่าตนเองในด้านความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จ และความมีคุณค่าของตนเอง รวมทั้งการสามารถยอมรับการเห็น

คุณค่าที่ผู้อื่นมีต่อตน มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความนับถือตนเอง ซึ่งเกี่ยวข้องกับอัตมโนทัศน์ (Self-Concept) ของแต่ละบุคคล เนื่องจากการเห็นคุณค่าในตนเองมีพื้นฐานมาจากความรู้สึกที่มีต่อตนเอง หรืออัตมโนทัศน์ (Self-Concept) ในบางแห่งจึงมีการใช้คำทั้งสองร่วมกัน

สรุปได้ว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองหรือมีความภาคภูมิใจในตนเองมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ที่จะสามารถกระทำงานหรือสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จได้เป็นอย่างดี

1) แนวคิดเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเอง

Maslow (1970) กล่าวว่าแนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรและความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการความรัก ต้องการเพื่อน ความต้องการเป็นเจ้าของ ต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม ต้องการผู้ร่วมงาน ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม ถ้าความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีของ Maslow แนวคิดนี้ได้มีการจัดลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นด้วยกัน โดยที่แรงจูงใจจะมาจากลำดับ ดังนี้

แรงจูงใจลำดับที่ 1 มนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองทางสรีระก่อน ได้แก่ ปัจจัย 4 คือ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และอื่นๆ จึงจะพัฒนาความต้องการประเภทอื่นๆ ตามมาได้แรงจูงใจประเภทอื่นก็ยากที่จะเกิด ถ้าความต้องการแรกยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

แรงจูงใจลำดับที่ 2 เป็นความต้องการในความปลอดภัยแห่งตนเองและทรัพย์สินถ้าไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดอาการหวาดกลัวในสิ่งอื่นๆ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

แรงจูงใจลำดับที่ 3 เป็นความต้องการความเป็นเจ้าของ เช่น มีครอบครัว มีความรู้สึกว่าคุณมีชาติตระกูล มีสถาบัน มีโรงเรียน มีครู เป็นต้น และความต้องการที่จะได้รับความรักความห่วงใยดูแลจากผู้อื่น

แรงจูงใจลำดับที่ 4 เป็นการแสวงหาเกียรติยศและรักษาศักดิ์ศรี ทั้งโดยตนเองสำนึกได้ และผู้อื่นกล่าวยกย่อง เช่น นับถือตนเอง การมีชื่อเสียงและมีเกียรติ ดี เกิดความนับถือ และเคารพตนเอง รวมถึงการได้รับความนับถือจากผู้อื่นอย่างจริงจัง ส่งผลให้เห็นคุณค่าในตนเอง

แรงจูงใจลำดับที่ 5 เป็นการประพฤติดตาม ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ ตระหนักรู้ในความสามารถของตน คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นของส่วนรวมและของสังคมเป็นสำคัญ อันนำไปสู่การเป็นมนุษย์โดยสมบูรณ์

ดังนั้น แรงจูงใจลำดับที่ 3 และแรงจูงใจลำดับที่ 4 จัดเป็นค่านิยมพื้นฐานของความรักและการเห็นคุณค่าในตนเอง เมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจใน 2 ลำดับนี้แล้วจึงจะพัฒนาไปสู่แรงจูงใจในลำดับที่ 5 คือ รู้ในความสามารถของตน การพัฒนาไปสู่การตระหนัก มีความภาคภูมิใจในตนเอง มีความมั่นใจ

ในการกระทำสิ่งต่างๆ อันจะนำไปทำให้งานสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ความต้องการที่จะเห็นความสามารถของตนเองได้ด้วยตนเอง ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่มีจิตใจละเอียดอ่อนลึกซึ้ง สามารถเห็นได้ว่าตนเองมีความสามารถ มีความภาคภูมิใจในตนเอง มีคุณค่า มั่นใจในการที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ของตนเองได้โดยไม่ต้องรอพึ่งผู้อื่น รู้สึกว่าตัวเองมีค่า มีความสามารถ เป็นความรู้สึกด้วยตนเองและทำด้วยตนเอง อันจะนำไปสู่การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นความรู้สึกที่บุคคลเข้าใจตนเอง

2) แนวทางการสร้างเสริมการเห็นคุณค่าในตนเอง

การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้สามารถเปลี่ยนแปลงได้และพัฒนาให้เกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ นักจิตวิทยาได้เสนอแนวทางในการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองดังต่อไปนี้

Coopersmith (1959) กล่าวว่าบุคคลสามารถพัฒนาความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองได้ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

(1) ได้รับการนับถือ การยอมรับ การได้รับการปฏิบัติตอบจากบุคคลที่มีความสำคัญต่อตนเอง

(2) ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายซึ่งมีผลให้บุคคลเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายและมีผลต่อสถานภาพและตำแหน่งในสังคม

(3) มีการกระทำที่ได้รับการยอมรับว่าสอดคล้องกับค่านิยมและความปรารถนาของตน

(4) ลักษณะการตอบสนองเมื่อได้รับการประเมิน Brooks (1992, p. 544-548) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองของเด็ก

(4.1) พัฒนาความรับผิดชอบและการให้ความช่วยเหลือต่อส่วนรวม

(4.2) เปิดโอกาสให้คิดทางเลือกและตัดสินใจแก้ปัญหา

(4.3) ให้การสนับสนุนกำลังใจและให้ข้อมูลย้อนกลับด้านบวก

(4.4) เสริมสร้างวินัยในตนเองโดยการสร้างแนวปฏิบัติและคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้น

ตามมา

(4.5) ช่วยให้เด็กรู้สึกยอมรับความล้มเหลวหรือความผิดพลาด

Girdano and Every (1979) ได้เสนอวิธีการ 3 ประการในการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองอย่างได้ผลดังนี้

(1) การใช้ภาษาเชิงบวกหมายถึงกระบวนการที่บุคคลให้การเสริมแรงภาพลักษณ์ของตน (Self-Image) โดยชี้ให้เห็นถึงลักษณะทางบวกของตนเองเช่นลักษณะบุคลิกภาพที่เป็นลักษณะเด่นหรือบุคลิกภาพที่น่าภาคภูมิใจ

(2) การยอมรับคำยกย่องชมเชยคือเมื่อมีบุคคลโดยยกย่องชมเชยก็แสดงการยอมรับโดยปราศจากท่าทีหรือคำตอบที่แสดงการถ่อมตน แต่ควรใช้ประโยคแสดงความยินดีแทนวิธีนี้จะเป็นการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมอันจะทำให้บุคคลประทับใจและมองตนเองในทางบวกมากขึ้น

(3) การฝึกพฤติกรรมการกล้าแสดงออกเป็นวิธีที่จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมในเชิงบวก Sasse (1978) ได้เสนอการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองด้วยวิธีการดังนี้

(1) สร้างความมั่นใจในตนเองโดยพยายามนึกถึงความสำเร็จในวันข้างหน้าของชีวิต
(2) ระลึกถึงงานที่ตนทำได้สำเร็จแล้วให้รางวัลเป็นสินน้ำใจชมเชยตนเองหรือให้สิ่งที่มีความหมายแก่ตน สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำมากขึ้น

(3) บันทึกความสำเร็จที่ได้รับสิ่งที่ทำได้ดีเป็นเวลาติดต่อกันหลายสัปดาห์หรือหลายๆ เดือน Bruno (1983) กล่าวถึงวิธีการพัฒนาความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองไว้ ดังนี้

(1) ให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดโดยตรงซึ่งการเสนอแนะนี้อาจจะเป็นการเสนอแนะจากผู้อื่น หรือตนเองแนะตนเองก็ได้ วิธีการนี้เป็นการให้ข้อมูลซึ่งมีผลให้บุคคลเกิดกำลังใจและสร้างความภาคภูมิใจได้

(2) สร้างความสำเร็จให้กับตนเองให้มากขึ้น การเพียรพยายามสร้างความสำเร็จเป็นวิถีทางที่จะเพิ่มการเห็นคุณค่าในตนเอง แต่อย่างไรก็ตามการประสบความสำเร็จแต่เพียงอย่างเดียวยังไม่พอเพียงการที่บุคคลมีความสุขกับชีวิตก็เป็นสิ่งสำคัญด้วยเช่นกัน

(3) การลดความคาดหวังลงบ้าง การลดความคาดหวังลงโดยยังสามารถคงในสิ่งที่ตนต้องการปรารถนาไว้จะเป็นหนทางที่ช่วยให้บุคคลลดความสูญเสียและเศร้าโศกเสียใจน้อยลงได้

(4) เลิกประเมินค่าตนเอง มนุษย์นั้นเพียงแต่มีชีวิตอยู่ก็มีค่าแล้วจึงไม่มีคำตอบสำหรับคำถามที่ว่า "อะไรคือคุณค่าของฉัน?" นั่นก็หมายความว่าบุคคลควรเลิกประเมินค่าตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลจะเพิ่มขึ้นถ้าบุคคลเลิกตัดสินค่าของตนเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างเสริมการเห็นคุณค่าในตนเองของนักจิตวิทยาที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์สอดคล้องกันซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์หาแนวทางในการสร้างเสริมการเห็นคุณค่าในตนเองได้ดังนี้

(1) การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ผ่อนคลาย การให้การยอมรับด้วยการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

(2) จัดกิจกรรมเพื่อให้โอกาสแก่ปัญหาาร่วมกันโดยใช้กระบวนการกลุ่มและใช้ปัญหาแบบปลายเปิดเพื่อให้โอกาสคิดด้วยเหตุผลอย่างอิสระและสามารถประสบความสำเร็จในการคิด แก้ปัญหา เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองหรือเห็นคุณค่าในตนเองได้

(3) เปิดโอกาสให้แต่ละคนแสดงความคิดเห็นเป็นการสะท้อนความคิดและคำนึง

(4) มีการตั้งเป้าหมายเพื่อสร้างความภาคภูมิใจในตนเอง นอกจากนี้การระลึกถึงงานที่ทำสำเร็จแล้วจะเป็นการชื่นชมและให้กำลังใจ

(5) มีการวิเคราะห์และให้ข้อมูลย้อนกลับ จากการแก้ปัญหาพร้อมกันช่วยให้เกิดการเสนอแนะให้ด้วยเหตุผลทำให้เกิดการยอมรับสภาพตามความเป็นจริง

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการคิด

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับทักษะการคิด มี 1 ด้าน คือ ความสามารถในการแก้ปัญหา ดังนี้

2.2.1 ความสามารถในการแก้ปัญหา

ในชีวิตของการทำงานพนักงานต้องปรับตัวและแก้ปัญหาเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาความสามารถ และมีทักษะการแก้ปัญหา เนื่องจากในปัจจุบันเป็นไม่ว่าจะเป็นการทำงาน หรือการดำเนินชีวิตย่อมประสบปัญหา ทั้งปัญหาเกี่ยวกับความรู้สึก และปัญหาที่เห็นเป็นรูปธรรม ซึ่งปัญหาเป็นเสมือนกำแพงกั้นที่ทำให้พนักงานไม่สามารถไปถึงเป้าหมายได้ หากพนักงานที่มีความสามารถในการแก้ปัญหา ย่อมมีโอกาสที่จะไปสู่เป้าหมายได้ดีกว่าผู้ที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ซึ่งมีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาได้ให้ความหมายของคำว่า การแก้ปัญหา ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

กมลศรี ว่องเจริญ (2550, น. 23) ได้กล่าวถึง ความสามารถในการแก้ปัญหา ว่าหมายถึง รูปแบบของการเรียนรู้ที่ต้องอาศัยความคิด โดยใช้ประสบการณ์เดิมที่ได้จากการเรียนรู้ จากการถูกอบรมสั่งสอน จากการฝึก และจากการเรียนรู้ด้วยตนเองมาแก้ปัญหาโดยการหาวิธีการต่างๆ มาผสมผสานเพื่อใช้ในการแก้ไข หาสาเหตุของปัญหาและหาหนทางจัดสิ่งที่เป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความยุ่งยากสับสนให้หมดไปอย่างมีขั้นตอน

สวนา พรพัฒน์กุล (2522) กล่าวว่า การแก้ปัญหาเป็นเรื่องสำคัญมากมนุษย์ทุกคนเคยเผชิญกับสภาพปัญหาและจะต้องพบปัญหาต่างๆ อีกเป็นอันมาก ปัญหาบางปัญหาไม่ซับซ้อนมากมาย ไม่ยากแก่การที่จะแก้ปัญหาให้สำเร็จไปได้ การคิดเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการแก้ปัญหา ยิ่งปัญหาลับซับซ้อนมากก็ยิ่งต้องอาศัยการคิดมาก และการแก้ปัญหาวัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์เป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดและใหม่ที่สุด เป็นวิธีการที่เกี่ยวกับการรวบรวมข้อเท็จจริง การตั้งสมมติฐานเพื่อหาข้อยุติปัญหาของแต่ละคนอาจไม่เหมือนกันและวิธีการให้เหตุผลก็อาจแตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงที่รวบรวมมาได้หรือขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ตนมีอยู่

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2528) กล่าวว่า การแก้ปัญหา คือ การใช้ประสบการณ์เดิมจากการเรียนรู้ทั้งทางตรง (คือ มีการอบรมสั่งสอน) และทางอ้อม (คือ มีการเรียนรู้ด้วยตนเอง) มาแก้ปัญหาใหม่ที่ประสบ

ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ (2543) กล่าวว่า การคิดแก้ปัญหาเป็นการคิดพิจารณาไตร่ตรองอย่างพินิจพิเคราะห์ถึงสิ่งต่างๆ ที่เป็นปมประเด็นสำคัญของเรื่องราวสิ่งต่าง ๆ ที่คอยก่อกวนสร้างความรำคาญ

ความยุ่งยากสับสน และความวิตกกังวล โดยพยายามหาทางคลี่คลายและหาหนทางจัดปัดเป่าสิ่งที่เป็นปัญหาที่ก่อความรำคาญความยุ่งยากสับสนให้หมดไปอย่างมีขั้นตอน

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความสามารถในการแก้ปัญหา หมายถึง การคิดแก้ปัญหาที่ประสบและเผชิญอยู่โดยใช้ประสบการณ์เดิมที่ได้จากการเรียนรู้จากการถูกรอบรรมสั่งสอน การฝึกและการเรียนรู้ด้วยตนเองมาใช้ในการแก้ไขสาเหตุของปัญหา และหาหนทางจัดสิ่งที่เป็นปัญหาคด้วยวิธีการต่างๆ

2.2.2 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการแก้ปัญหา

ในการแก้ปัญหของบุคคลนั้นผลสำเร็จของการแก้ปัญหาและประสิทธิภาพในการแก้ปัญหจะมีมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการซึ่งนักจิตวิทยาหลายท่านมีความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการแก้ปัญหา (กมลศรี ว่องเจริญ, 2550, น. 24-25) กล่าว คือ

Stollberg (1956; อ้างใน กมลศรี ว่องเจริญ, 2550, น. 24) ได้ให้ความเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นและวิธีการแก้ปัญหานั้น ผู้แก้ปัญหาแต่ละคนย่อมมีลักษณะเฉพาะเป็นเอกัตบุคคล ดังนั้น การแก้ปัญหาก็ไม่เหมือนกัน การแก้ปัญหาไม่มีขั้นตอนที่แน่นอนและไม่เป็นไปตามลำดับขั้น อาจสลับก่อนหลังหรือไม่มีบางขั้นตอน นอกจากนั้นการแก้ปัญหายังขึ้นอยู่กับ

- (1) ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล
- (2) วุฒิภาวะทางสมอง
- (3) สภาพการณ์ที่แตกต่าง
- (4) กิจกรรมและความสนใจของแต่ละคนที่มีต่อปัญหานั้น

Morgan (1978) ได้สรุปว่า วิธีการแก้ปัญหของแต่ละบุคคลแตกต่างกันทำให้ความสามารถในการแก้ปัญหาแตกต่างกันด้วยซึ่งขึ้นอยู่กับ

- (1) สถิติปัญญา (Intelligence) ผู้ที่มีสติปัญญาคดีจะแก้ปัญหาได้ดี
- (2) แรงจูงใจในการที่จะทำให้เกิดแนวทางในการแก้ปัญหา
- (3) ความพร้อมในการจะแก้ปัญหาใหม่ๆ โดยทันทีทันใดจากประสบการณ์ที่มีมาก่อน
- (4) การเลือกวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ชม ภูมิภาค (2516, น. 130-134) ได้เน้นให้เห็นว่าความสามารถในการแก้ปัญหานั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างเช่นความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ แรงจูงใจและได้ให้ข้อสังเกตว่าความสามารถในการแก้ปัญหานั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประสบการณ์ในการแก้ปัญหานั้นเพราะปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโอกาสต่างกันโดยพื้นฐานจะไม่ผิดกันมากนักจึงสามารถใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมจากหลักการใหม่ๆ มาใช้ได้

2.2.3 กระบวนการแก้ปัญหา

กมลศรี ว่องเจริญ (2550, น. 25-26) กล่าวว่า การแก้ปัญหาช่วยให้บุคคลนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแก้ไข ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ได้ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยสติปัญญาและความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบตามหลักทางวิทยาศาสตร์การคิดและการแก้ปัญหาจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออกเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแก้ปัญหาอย่างแท้จริง

สิทธิชัย ชมพูพาทย์ (2553) ได้สังเคราะห์แนวทางการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ของนักวิชาการ ทั้งในและ ต่างประเทศและได้สรุปเป็นขั้นตอนการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ซึ่งมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเข้าถึงปัญหา คือ การทำความเข้าใจ ทำความรู้จักกับสถานการณ์ที่เป็น ปัญหา โดยศึกษารายละเอียดของสถานการณ์อย่างรอบด้าน เพื่อระบุปัญหาที่จะต้องแก้ไข สืบหาข้อมูลจาก แหล่งข้อมูล กำหนดกรอบของปัญหา ประกอบด้วย 1) เห็นความสำคัญคือ ระบุและอธิบายความสำคัญของ ปัญหาทั้งในความคิดของตนเองและผู้อื่น รวมถึงมีความคิดที่เหมาะสมต่อปัญหา 2) การสืบหาข้อมูล คือ การสืบหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเพื่อทำความเข้าใจกับสถานการณ์อย่างรอบด้าน 3) การระบุปัญหา คือการตัดสินใจว่าปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดนั้นปัญหาใดคือปัญหาที่แท้จริงที่ต้องนำมาแก้ไข

ขั้นตอนที่ 2 การคิดวิธีการแก้ปัญหา คือ การใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการหาวิธีแก้ปัญหา ให้มากที่สุด โดยไม่มีการตัดสินใจว่าความคิดที่ผิดหรือถูก ยึดปริมาณของความคิดว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ สำหรับการแก้ปัญหารวมถึง การสร้างวิธีการแก้ปัญหาใหม่จากวิธีการเดิมที่มี

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกและเตรียมการ คือ การประเมินวิธีการแก้ปัญหาด้วยเกณฑ์ที่สร้างขึ้น จนได้วิธีที่ดีที่สุด จากนั้นจึงพิจารณาสิ่งสนับสนุนและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในกระบวนการแก้ปัญหา และการวางแผนใหม่ โดยมีขั้นตอนได้แก่ 1) การเลือกวิธีการแก้ปัญหา โดยการสร้างเกณฑ์คัดเลือกวิธี แก้ปัญหาที่ดีที่สุดทำการประเมิน วิธีการแก้ปัญหาและเลือกวิธีการแก้ปัญหา 2) การคาดการณ์ผลกระทบ เป็นการระบุสิ่งสนับสนุนและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในกระบวนการแก้ปัญหา ระบุทรัพยากรที่ใช้ใน การแก้ปัญหา

ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนการแก้ปัญหา คือ การวางแผนการแก้ปัญหา เป็นการประกัน ความเป็นไปได้ของวิธีการแก้ปัญหา ตรวจสอบ ติดตาม ปรับปรุงกิจกรรมต่างๆ ที่ใช้ในการแก้ปัญหา การวางแผนการแก้ปัญหาโดย ใช้ความสามารถและข้อจำกัดของบุคคล บริบท เงื่อนไข ทรัพยากร และ อุปสรรค ซึ่งมีขั้นตอน คือ 1) การประเมิน ทรัพยากร คือ การระบุแนวทางและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการ แก้ปัญหา 2) การออกแบบกระบวนการ เป็นการวางแผนขั้นตอนและกิจกรรมการแบ่งหน้าที่ของสมาชิกในกลุ่ม พร้อมกับระบุขั้นตอนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 5 การลงมือปฏิบัติคือ การนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติจริง การกำกับและติดตาม การแก้ปัญหาเปรียบเทียบกับผลลัพธ์หรือเป้าหมายที่วางไว้ มีการสังเกตและบันทึกพฤติกรรมในการแก้ปัญหา

เมื่อเป็นไปตามที่วางแผนไว้ก็ให้การเสริมแรงตนเอง ในขั้นตอนนี้ประกอบด้วย 1) การลงมือปฏิบัติเป็น การลงมือปฏิบัติตามแผน สังเกต สะท้อนและปรับปรุงกระบวนการแก้ปัญหา 2) การเผชิญปัญหา คือ การจัดการกับความรู้สึกของตนเอง ระหว่างการแก้ปัญหาประกอบด้วย การสังเกตและบันทึกพฤติกรรมของตน เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ การควบคุมตน และเสริมแรงตนเอง

สรุปได้ว่าความสามารถในการแก้ปัญหา หมายถึง การคิดแก้ปัญหาที่ประสบและเผชิญอยู่โดยใช้ ประสบการณ์เดิมที่ได้จากการเรียนรู้ การอบรมสั่งสอน การฝึก และการเรียนรู้ด้วยตนเองมาใช้ในการแก้ไข สาเหตุของปัญหา และหาหนทางจัดสิ่งที่เป็นปัญหาวัยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

องค์กรใดจะบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยคนหรือบุคลากรในองค์กรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และเป็นที่ยอมรับกันว่ามนุษย์หรือคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญที่สุด ตามหลักการบริหารการสร้างเสริมความต้องการในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรเพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงานและขององค์กรอย่างต่อเนื่องสมบูรณ์

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเสมือนบทสรุปการทำงานของพนักงานแต่ละคนส่วนการศึกษาและการฝึกอบรมเป็นเพียงเกณฑ์พื้นฐานว่าพนักงานคนนั้นน่าจะทำงานได้แต่จะรู้ได้ว่าทำงานได้ดีเพียงใดต้องอาศัยการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานให้รู้และเกิดความเข้าใจอย่างละเอียดในฐานะเครื่องมือเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณค่าพนักงาน โดยใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicators – KPIs) (ประเวศ มหารัตน์สกุล, 2544, น. 67–69)

ตัวชี้วัดเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการดูความก้าวหน้าของการบรรลุปัจจัยแห่งความสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ขององค์กร โดยการวัดผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตกลงกันไว้ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักที่ดีต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและสามารถโน้มน้าวให้ทุกคนในองค์กรและผู้มีส่วนร่วมได้เสียประโยชน์ ตลอดจนสาธารณชนเชื่อถือผลงานที่วัดจากตัวชี้วัดเหล่านี้ คุณลักษณะของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักซึ่งใช้กันอยู่ในประเทศออสเตรเลีย (กรมชลประทาน, 2546) ได้แก่

- (1) สามารถวัดได้ (Measurability)
- (2) มีความคงเส้นคงวา (Consistency)
- (3) ชัดเจน และไม่กำกวม (Clear and Unambiguous)
- (4) มีอิทธิพลต่อสิ่งที่จะวัด (Impact)
- (5) สามารถสื่อสารได้ (Communicable)
- (6) มีความเที่ยงตลอดเวลา (Valid over time)

- (7) สามารถเปรียบเทียบได้ (Comparable)
- (8) สามารถตรวจสอบและป้องกันการบิดเบือนข้อมูล (Resilient)
- (9) มุ่งเน้นที่ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (Focused on the Critical Success Factor)
- (10) มีความพร้อมของข้อมูลที่ใช้สนับสนุนการวัด (Obtainable)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2556, น. 7-11) ได้กล่าวว่า ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (KPI) เป็นหน่วยวัดที่แสดงผลสัมฤทธิ์ของงาน และสามารถแยกแยะความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่งเป็นดัชนีหรือหน่วยความสำเร็จของการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น ซึ่งแบ่งประเภทตัวชี้วัดได้ ดังนี้

(1) KPIs : ด้านคุณภาพ (Quality)

- (1.1) Specification
- (1.2) ข้อร้องเรียน
- (1.3) คำชม
- (1.4) ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ

(2) KPIs : ด้านปริมาณ (Quantity)

- (2.1) หน่วย/วัน
- (2.2) จำนวนโทรศัพท์ / ชั่วโมง
- (2.3) จำนวนหน่วยที่ผลิต
- (2.4) ปริมาณการให้บริการ
- (2.5) จำนวนโครงการที่สำเร็จ
- (2.6) จำนวนชิ้นงานที่ผลิตได้

(3) KPIs : ด้านกำหนดเวลา (Timeliness)

- (3.1) ตารางการทำงานสำเร็จตามแผน
- (3.2) งานเสร็จตามวันครบกำหนด
- (3.3) ส่งงานตามกำหนดการ

(4) KPIs : ด้านความคุ้มค่าของ ดัชนีทุน (Cost-Effectiveness)

- (4.1) จำนวนเงินที่ใช้จ่าย
- (4.2) จำนวนคำแนะนำที่มีการปฏิบัติตาม
- (4.3) ค่าใช้จ่ายนอกเหนืองบประมาณ
- (4.4) ร้อยละของเงินงบประมาณที่สามารถเบิกจ่ายได้ตามเวลาที่ กำหนด

สรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง งานหรือกิจกรรมที่บุคลากรทำเสร็จสมบูรณ์ ถูกต้องตรงตามเป้าหมายและตรงวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพวัดได้จากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ดังนั้น การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน จึงวัดผล 2 ด้าน คือ 1) ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ 2) ด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้

2.3.1 เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

1) การบันทึกเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

ในช่วงของการประเมินผลงานของพนักงาน คงทำให้หัวหน้างานหลายคนประสบปัญหาในการประเมินผลงานและในช่วงสำคัญที่เป็นการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ลูกน้อง กรณีที่ลูกน้องซักถามเหตุผลว่าเป็นเพราะเหตุใดทำไมหัวหน้างาน จึงประเมินผลให้เขาเป็นเช่นนั้น ดังนั้น การบันทึกเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ จึงเป็นการบันทึกเหตุการณ์สำคัญที่ส่งผลมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน เพื่อช่วยในการประเมินผลงานของพนักงานได้ และเพื่อให้พนักงานได้ตระหนักถึงวิธีการทำงานเพื่อลดการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2558) ได้กล่าวไว้ว่า เทคนิคของการบันทึกเหตุการณ์สำคัญ หรือ Critical Incident Technique ที่ประกอบไปด้วยคำสองคำ ได้แก่

“Incident” = an observable, specific behavior

“Critical” = means incident was crucial to the outcome of interest

หมายถึง การสังเกตพฤติกรรมเฉพาะเจาะจงโดยบันทึกเป็นเหตุการณ์หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นและเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้นๆ โดยหัวหน้างานจะเป็นผู้สังเกตข้อมูลต่างๆ ที่ครอบคลุมถึง

-C - Conditions เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่เฉพาะเจาะจงอะไรบ้าง

-A - Activities พนักงานได้แสดงกิจกรรมอย่างไรที่ตอบสนองต่อเงื่อนไขนั้น

-Pe - Persons เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีบุคคลใดที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องบ้าง

-Pl - Place สถานที่ที่เกิดขึ้นเป็นที่ใดและในช่วงเวลาใด

ทั้งนี้ หัวหน้างานควรทำแบบฟอร์มบันทึกเหตุการณ์ตามหัวข้อที่กำหนดอย่างครอบคลุม เพื่อให้ข้อมูลที่บันทึกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ และมีการจัดทำเป็นแฟ้มข้อมูลเหตุการณ์ของพนักงานแต่ละคน ซึ่งหัวหน้างานควรพูดคุยถึงผลการปฏิบัติงานกับพนักงาน โดยอ้างอิงจากเหตุการณ์สำคัญต่างๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งมีผลต่อความสำเร็จและเป้าหมายในการทำงานของพนักงานแต่ละคนและเพื่อให้การพูดคุยเป็นไปอย่างมีกรอบหรือแนวทางที่ชัดเจน หัวหน้างานควรมีการพูดคุยกับพนักงานเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่หัวหน้าได้บันทึกไว้แล้วนั้น หัวหน้างานควรมีโอกาสได้พูดคุยและชี้แจงกับพนักงาน โดยเน้นให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างหัวหน้าและพนักงานแบบส่วนตัว โดยไม่จำเป็นต้องรอให้

ครบรอบการประเมินผลพนักงาน หัวหน้างานสามารถพูดคุยกับพนักงานถึงผลการปฏิบัติงานตลอดทั้งปี อาจจะเป็นประจำทุกเดือน ทุกสองเดือน หรือทุกไตรมาสและในระหว่างการพูดคุยกับพนักงานนั้น หัวหน้างานควรจะเริ่มต้นจากการพูดถึงวัตถุประสงค์ของการประชุมกับลูกน้องโดยเน้นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละคนทุกครั้งที่มีการประชุมกับพนักงาน หัวหน้างาน ควรพูดถึงเหตุการณ์ที่ดีหรือในทางบวกก่อนหลังจากนั้นให้พูดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทางลบโดยการระบุถึงความคาดหวังของตนเองจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทางลบนี้และชี้แจงให้พนักงานเข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น จากตัวอย่างผลลัพธ์ในทางลบที่เกิดขึ้นนั้น ก็คือ ลูกค้าไม่พอใจในการทำงานของบริษัททำให้เสียภาพพจน์และในที่สุดเขาอาจจะไม่เซ็นรับมอบงานที่จะนำส่งก็เป็นได้เมื่อหัวหน้างานชี้แจงกับพนักงานเป็นที่เรียบร้อยแล้วหัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานสอบถามหรือชี้แจงถึงข้อมูลต่างๆ ที่หัวหน้างานได้บันทึกเหตุการณ์ไปแล้วเพราะข้อมูลที่หัวหน้างานรับรู้และได้บันทึกว่าเป็นเหตุการณ์สำคัญนั้นอาจจะเป็นการรับรู้ไม่ครบถ้วนถูกต้อง โดยขั้นตอนการพูดคุยกับลูกน้องนั้นจึงเป็นการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันเพื่อการรับรู้ที่ถูกต้อง

ดังนั้น หัวหน้าควรนำบันทึกเหตุการณ์ไม่เพียงประสงค์ของพนักงานแต่ละคนจากช่วงที่ผ่านมาให้พนักงานได้รับทราบและร่วมพิจารณา แล้วนำระดับความเลวของเหตุการณ์ไม่เพียงประสงค์มาวิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและหาแนวทางแก้ไขป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำแนวทางการแก้ไขมาเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา

สรุปได้ว่า การบันทึกเหตุการณ์ไม่เพียงประสงค์ นั้นจะทำให้หัวหน้างานมีข้อมูลหรือรายละเอียดจากการบันทึกข้อมูลเหตุการณ์ของพนักงานแต่ละคน เพื่อใช้ในการชี้แจงให้พนักงานเข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น และปรับปรุงการทำงานของตนเองรวมถึงมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้สอบถามชี้แจงถึงข้อมูลต่างๆ ตามแนวคิดการเสริมพลังอำนาจ อันนำไปสู่การช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3.2 ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานนอกจากเหตุการณ์ไม่เพียงประสงค์แล้ว หัวหน้ายังสามารถวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้จากข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ คือ

ข้อร้องเรียน หมายถึง สิ่งที่ถูกกล่าวไม่ได้รับจากองค์กรธุรกิจตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ

ข้อร้องเรียนสามารถเกิดขึ้นได้ตลอด การให้บริการลูกค้า อย่างไรก็ตามข้อร้องเรียนต้องมีองค์ประกอบที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถนำคำร้องเรียนไปพิจารณาข้อเท็จจริง เพื่อหาแนวทางในการกำจัดหรือแก้ไข และทำให้องค์กรทราบว่าเพื่อให้คำตอบแก่ลูกค้าคนใดอย่างไร

การรับข้อร้องเรียน (Receipt of Complaint) จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่จำเป็นในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการซึ่งควรประกอบไปด้วย

- (1) รายละเอียดของข้อร้องเรียน
- (2) สิ่งที่ใช้บริการต้องการให้แก้ไข
- (3) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับอะไร (ผลิตภัณฑ์/หรือวิธีการทำงานขององค์กร)
- (4) ข้อมูลด้านบุคลากร

ที่มาของคำร้องเรียนของโรงพยาบาล

- (1) ผู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล
- (2) รับคำร้องเรียนโดยตรงจากผู้ใช้บริการ
- (3) โทรศัพท์จากผู้ใช้บริการ
- (4) จากหน่วยงานภายใน
- (5) จากหน่วยงานภายนอก

สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดข้อร้องเรียน

ผู้ใช้บริการจะมีการร้องเรียนได้นั้นย่อมมีสาเหตุที่นำไปสู่การร้องเรียนต่อกิจการซึ่งสาเหตุเหล่านั้นพอจะทำการสรุปได้โดยมีประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

- (1) สาเหตุมาจากพนักงานผู้ให้บริการ

(1.1) พนักงานพุดจาไม่สุภาพ มองผู้ใช้บริการด้วยหางตา ไม่สนใจ ไม่ปฏิบัติตามหมวดพฤติกรรมบริการ

(1.2) ให้บริการล่าช้า ไม่ได้รับบริการทันที เช่น ขณะที่ให้บริการก็มีการทำงานอื่นหรือพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานต่อหน้าต่อตาผู้ใช้บริการ

(1.3) เกิดความผิดพลาดขณะที่ให้บริการ เช่น การเขียนชื่อผู้ใช้บริการผิด ทำให้เสียเวลาในการแก้ไข

(1.4) บริการไม่ยุติธรรม พนักงานปล่อยให้ผู้ใช้บริการรายอื่นแซงคิวผู้ใช้บริการที่กำลังรอรับบริการอยู่โดยที่พนักงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเข้าคิวตามระเบียบขององค์กร

(1.5) พนักงานไม่มีความรู้ เมื่อผู้ใช้บริการสอบถาม พนักงานก็ไปสอบถามจากเพื่อนทุกครั้ง ไม่สามารถให้คำตอบได้ด้วยตัวเอง ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที

- (2) สาเหตุมาจากการสื่อสารผิดพลาด

(2.1) การบันทึกการสื่อสารผิดพลาด ทำให้เกิดความผิดพลาด ส่งผลให้การรอคอย

- (3) สาเหตุมาจากการบริการ

(3.1) ขั้นตอนการบริการหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้าในการรอคอยทั้งด้านเอกสารและการขออนุมัติจากผู้บริหาร

(3.2) ระบบคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดการบริการล่าช้า

(3.3) ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารหรือการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผิดพลาด ทำให้การรับชำระเงินผิดพลาด ส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ

(4) สาเหตุมาจากตัวผู้ให้บริการ

(4.1) มีเจตคติที่ไม่ดีต่อพนักงานให้บริการ เช่น เกลียดชังหน้าพนักงานซึ่งทำให้การบริการไม่ดีในการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

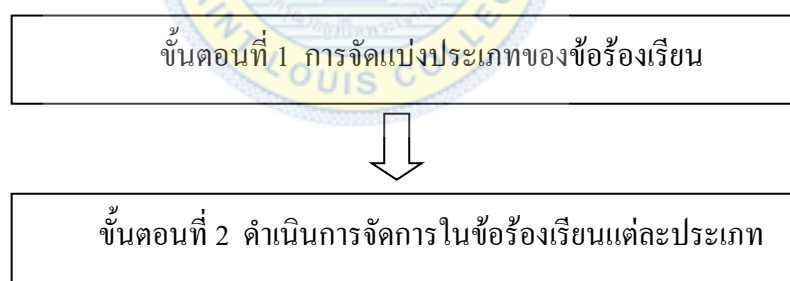
(4.2) มาจากนิสัยส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่ชอบร้องเรียน ซึ่งในกรณีนี้อาจจะลองทดสอบการให้บริการหรือทดสอบการรับข้อร้องเรียนจากองค์กร

(5) สาเหตุมาจากปัจจัยอื่นๆ

(5.1) คู่แข่งขันมีบริการที่ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบริการขององค์กรที่ได้ใช้บริการ

(5.2) อัตราการให้บริการของคู่แข่งขันถูกกว่าเมื่อลูกค้าตรวจสอบพบในภายหลัง เมื่อลูกค้าได้ร้องเรียนต่อองค์กรแล้ว สิ่งทางองค์กรจะต้องดำเนินการคือจะได้นำข้อร้องเรียนและปัญหาต่างๆ มาปรับปรุงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก (Corrective Action) เช่น การวางระบบงานโดยเริ่มดำเนินการซึ่งมีรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นตอนการวางระบบงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 3 แสดงขั้นตอนการวางระบบงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

จากภาพที่ 3 เป็นการแสดงขั้นตอนการวางระบบงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าโดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การแบ่งประเภทของข้อร้องเรียน

กลุ่มที่ 1 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในขั้นนี้รุนแรงมากซึ่งผู้ให้บริการไม่พอใจในการรับบริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ 2 ข้อมูเรียนที่มีความถี่สูง ข้อมูเรียนในข้อนี้ผู้ให้บริการจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ

กลุ่มที่ 3 ข้อมูเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

กลุ่มที่ 4 ข้อมูเรียนอื่นๆ อาจเป็นข้อเรียกร่องเล็กๆ น้อย ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการจัดการในข้อมูเรียนแต่ละประเภท

1) เลือกลงไขปัญหาในกลุ่มที่ หนึ่งถึง สามก่อน โดยเฉพาะกลุ่มที่ สาม โดยมีวิธีการแก้ไข ปัญหา 2 ระดับ ดังนี้

1.1) การแก้ไขปัญหาระดับแรก

1.1.1) ทำการแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้า

1.1.2) ให้การทดแทน เป็นวิธีที่จำเป็นที่จะช่วยผู้ให้บริการเกิดความมั่นใจและ องค์กรยังรักษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ได้

1.1.3) ให้การชดเชยในรูปแบบอื่นๆ เป็นการแก้ไขปัญหาลเพื่อรักษาระดับค่าความ นิยม ซึ่งสามารถทำได้โดยหลายวิธี เช่น การให้ส่วนลดพิเศษในการชำระค่ารักษาพยาบาลหรือใช้บริการ ครั้งต่อไป หรือบัตรรับบริการฟรี เป็นต้น

1.2) การแก้ไขปัญหาลในระดับที่สอง

1.2.1) ค้นหาปัญหาลและสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาลซึ่งอาจเกิดจาก 1) ความไม่เข้าใจของ ลูกคาล 2) ระบบการทำงาน 3) ความไม่แม่นยำของพนักงาน เมื่อทราบสาเหตุที่แท้จริงจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาล ได้ตรงจุด

1.3) สอบสวนสาเหตุ หาทางแก้ไข และป้องกันปัญหาลที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

2) พิจารณาสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อมูเรียนนั้นว่าอยู่ในระดับปฏิบัติการหรือระดับบริการที่ จะสามารถตัดสินใจได้

2.1) ระดับปฏิบัติการ สาเหตุเกิดจากข้อบกพร่อง/ผิดพลาดในระดับบุคลากรหรือ ผู้ให้บริการ หรือสามารถแก้ไขได้ทันที โดยไม่กระทบระดับนโยบายและไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงระบบ การทำงาน

2.2) ระดับบริหาร สาเหตุเกิดจากข้อบกพร่อง/ผิดพลาดในระดับนโยบาย เกี่ยวข้องกับ หลายหน่วยงาน เกินขอบเขตที่ส่วนงานใดส่วนงานหนึ่งจะแก้ไขได้

3) ตัดสินใจและดำเนินการแก้ไข หาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาล ถ้าอยู่ในระดับปฏิบัติการ ผู้ดูแลงานนั้นๆ จะเป็นผู้ปรับปรุงแก้ไขด้วยตัวเอง หากสาเหตุเกิดขึ้นในระดับบริหารให้เสนอผู้บริหาร พิจารณาและตัดสินใจ

ในทุกๆ องค์การคงต้องคอยกำกับพนักงานหรือผู้ให้บริการของตนเองอยู่เสมอว่า ผู้ใช้บริการ คือ บุคคลที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะนำรายได้มาให้กับองค์กรและสามารถทำให้องค์กรอยู่รอด ดังนั้น การให้บริการลูกค้าไม่ควรจะทำให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกทางจิตใจแก่ลูกค้าและ ทำให้เกิดการจดจำที่ไม่ดี การแก้ไขอาจทำให้ความรู้สึกเบาบางลงไปได้บ้าง แต่มิอาจจะลบออกไปได้ในทันที และการแก้ไขนั้นก็ไม่อาจคาดได้ว่าผู้ให้บริการจะพึงพอใจเพียงใด และอาจส่งผลต่อองค์กรได้ กรณีที่ผู้บริภรเกิดการบอกต่อ ดังนั้นพนักงานควรได้รับการอบรมทางด้านการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ อย่างประทับใจและการป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนได้

สรุปได้ว่า ข้อร้องเรียนจากผู้บริการอาจมาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เมื่อผู้บริการร้องเรียนแล้ว หัวหน้าจะต้องนำข้อร้องเรียนและปัญหาวิเคราะห์เพื่อนำปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางมาป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก อีกทั้งข้อร้องเรียนยังเป็นตัวชี้วัดในการวัดผลการปฏิบัติงาน

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ

อารีขัวรรณ อ่วมตานี (2549, น. 4) ได้กล่าวไว้ว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นประยุกต์แนวคิด ที่มาจากทางสังคมศาสตร์ จิตวิทยาอุตสาหกรรม และเป็นแนวคิดหนึ่งที่ใช้สำหรับสร้างเสริมแรงงใจใน การทำงานของบุคคล รวมถึงการสร้างพลังอำนาจในตนเองให้มองเห็นถึงสมรรถนะตนเองในการดำเนิน กิจกรรมต่างๆ และได้กล่าวไว้ว่า พลังอำนาจ หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงถึงความสามารถ ความมีอิทธิพล หรืออำนาจในการควบคุมและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ส่วน Empower ซึ่งเป็นคำกริยา หมายถึง การที่บุคคลมี อำนาจสูงกว่าได้กระจายอำนาจไปสู่บุคคลที่มีอำนาจน้อยกว่า (Llewellyn, 1989) พลังอำนาจไม่ใช่ความสามารถ ที่มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นความสามารถที่พัฒนาให้เกิดขึ้นได้ กระบวนการที่ช่วยทำให้บุคคลพัฒนาพลัง อำนาจขึ้นมาได้ เรียกว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจมีความหมายตามพจนานุกรมของ Webster' New World Dictionary of the American Language (Bernard, 1987) ว่าเป็นกระบวนการเกี่ยวข้องกับการให้อำนาจและมอง ในแง่ของผลลัพธ์ของการให้อำนาจ หมายถึง สภาพของการมีพลังอำนาจโดยแสดงออกถึงคุณสมบัติของการ มีอำนาจในการควบคุม จัดการ การเข้าไปมีอิทธิพลและการใช้ทรัพยากรหรือความรู้ ความสามารถของตน อย่างมีประสิทธิภาพ

ประนอม ไชยวิชิต (2559, น. 36) ได้กล่าวไว้ว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นการที่ผู้บริหารหรือ ผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นผู้ที่มีพลังอำนาจถ่ายทอดพลังอำนาจโดยการให้ โอกาส ให้ข้อมูลข่าวสาร ให้การ สนับสนุน และให้ทรัพยากรแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้รับพลังอำนาจมีความสามารถในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น สามารถใช้ปัญญาในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาและขจัดอุปสรรคต่างๆ ได้ด้วยตนเอง และการเสริม พลังอำนาจเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคล อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่นำไปสู่พลังของ ทีมงาน และประสิทธิผลขององค์กร

2.4.1 นอกจากนี้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ ดังนี้

Greasley and King (2005) กล่าวว่า ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจ มีความสัมพันธ์กับแนวคิดของอำนาจ (Concept of Power) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเน้นถึง การควบคุม (Control) การปกครอง (Hierarchy) และการควบคุมอย่างเคร่งครัด (Rigidity) แต่ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจในด้านองค์การและการจัดการ จะหมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของและการควบคุมงานได้ด้วยตนเอง การทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ (Tebbit, 1993) ทั้งส่วนบุคคล ทีมงาน และองค์การ โดยรวม (Kinlaw, 1995) และมีการจัดเครื่องมือและทรัพยากร เพื่อการพัฒนา การสร้างและเพิ่มพูนประสิทธิภาพและความสามารถของบุคคล (Hawks, 1992)

Conger & Kanuako (1988) เน้นถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตใจ โดยการจัดความรู้สึกไว้ อำนาจของบุคคล ให้มีความรู้สึกมั่นใจในการทำงานเช่นเดียวกับ Thomas & Velhouse (1990) and Spreitzer (1995) ที่ให้ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจว่าเป็นการสร้างแรงจูงใจ ให้ผู้ปฏิบัติเกิดความมั่นใจในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จได้ ความหมายดังกล่าวเป็นการพัฒนาความรู้สึกของบุคคลให้มีความเชื่อในเรื่อง ประสิทธิภาพของบุคคลเพื่อทำงานร่วมกันไปสู่เป้าหมายของงาน หรือขององค์การ

Gibson (1991) ได้กล่าวถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจว่าเป็นแนวคิดที่อธิบายกระบวนการทางสังคม การแสดงถึงการยอมรับและชื่นชม การส่งเสริม การพัฒนาและเสริมสร้างความสามารถของบุคคลในการตอบสนองความต้องการของตนเองและแก้ปัญหาด้วยตนเอง รวมถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เพื่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองและรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจสามารถควบคุมความเป็นอยู่หรือวิถีชีวิตของตนเองได้

จากความหมายการเสริมพลังอำนาจที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นการสร้างให้ผู้ปฏิบัติเกิดการรับรู้ความสามารถว่าตนเองมีความสามารถในการทำงาน และทำให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของและการควบคุมงานได้ด้วยตนเอง การทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

2.4.2 ขั้นตอนในการเสริมสร้างพลังอำนาจ

กระบวนการในการเสริมสร้างพลังอำนาจอยู่บนพื้นฐานซึ่งกันและกัน มีการทำงานร่วมกัน ซึ่งการศึกษาของ Gibson (1995) ได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจในมารดาที่ดูแลเด็กป่วยเรื้อรังจากผลการวิจัยดังกล่าว Gibson ได้สรุปรูปแบบกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การค้นพบสภาพการณ์จริง ทำให้บุคคลยอมรับเหตุการณ์และสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนตามสภาพที่เป็นจริง และทำความเข้าใจข้อมูลที่ตนเองได้รับรู้มาในขั้นตอนนี้จะทำให้บุคคลมีการตอบสนองเกิดขึ้นอยู่ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์ ด้านการรู้คิด และพฤติกรรม

ขั้นตอนที่ 2 สะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นการทบทวนเหตุการณ์ สถานการณ์อย่างรอบคอบ เพื่อตัดสินใจและจัดการกับปัญหาได้อย่างเหมาะสมเป็นการฝึกทักษะในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ปัญหา การแสวงหาทางเลือก การพิจารณาอย่างมีวิจารณญาณเพื่อให้เกิดมุมมองใหม่ เมื่อบุคคลค้นพบปัญหาตามจริงและเกิดความรู้สึกคับข้องใจจะส่งผลให้บุคคลพัฒนาตนเองขึ้น ช่วยให้ประเมินปัญหาและพิจารณาถึงสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนในแง่มุมต่างๆ ให้เกิดความเข้าใจชัดเจนและเปลี่ยนแปลงที่ดีจากเดิมที่คิดว่าตนไม่มีความสามารถ กลับมาเกิดความคิดทุกสิ่งทุกอย่างตนไม่ได้ไร้ความสามารถ ช่วยให้บุคคลเกิดการพัฒนา ตระหนักถึงทางเลือกในการปฏิบัติ ความถูกต้องของตน เกิดความมั่นใจในความรู้ ความสามารถและช่วยให้รับรู้พลังอำนาจ

ขั้นตอนที่ 3 การตัดสินใจและลงมือปฏิบัติบุคคลตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติ เพื่อควบคุมกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีการเผชิญหน้าที่แลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้อื่นเพื่อประกอบการตัดสินใจ ขั้นตอนนี้บุคคลจะตัดสินใจเลือกวิธี แสวงหาแนวทางแก้ไขโดยใช้เหตุผลตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติ โดยมีเงื่อนไข คือ 1) เป็นวิธีแก้ปัญหาให้แก่ตนเอง 2) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนการทำงานที่กำหนดไว้ 3) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถจัดการกับปัญหาอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับวิธีการทำงานและกำหนดเป้าหมายที่เป็นไปได้ 4) ให้การสนับสนุนข้อมูล ความรู้ ทักษะและทรัพยากรที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าร่วมวิจัยเพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถดำเนินการและสามารถส่งงานได้ตามกำหนด

ขั้นตอนที่ 4 การคงไว้ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ การคงไว้ซึ่งการปฏิบัติ ถือเป็นข้อผูกพันในการปฏิบัติงานเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงานแล้วผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา เมื่อเลือกไปใช้เกิดประสิทธิภาพหรือประสบความสำเร็จ บุคคลรู้สึกมั่นใจและรู้สึกมีพลังอำนาจ มีความสามารถและคงไว้ซึ่งพฤติกรรมการแก้ปัญหาสำหรับการแก้ปัญหาและเป็นแนวทางในครั้งต่อไป

2.4.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ

ตามแนวคิดของ Gibson (1995; อ้างใน ปริญญภรณ์ บุญยะส่ง, 2548) ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ คือ การให้คำมั่นสัญญา ความผูกพัน และความรัก ของบุคคลที่มีต่อเรื่องนั้นๆ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลต่อกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจของบุคคล ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม ประสิทธิภาพส่วนบุคคลการสนับสนุนทางสังคม และเป้าหมายในชีวิต โดยมีความคับข้องใจและขัดแย้ง ปัญหาและอุปสรรคเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเข้าสู่ขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการ ซึ่งการที่บุคคลมีกำลังใจ

และสามารถกระทำทุกวิถีทาง เพื่อให้งานสัมฤทธิ์ผลกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ สิ่งที่เกี่ยวข้องและมีอิทธิพล ประกอบด้วยปัจจัยภายในบุคคล (Intrapersonal Factor) และปัจจัยระหว่างบุคคล (Interpersonal Factor)

1) ปัจจัยภายใน ได้แก่

1.1) ค่านิยม เป็นพื้นฐานของความรับผิดชอบในการดูแลตนเอง

1.2) ความเชื่อ มีอิทธิพลกับการจัดการปัญหาและอุปสรรคและความยากลำบากที่เกิดขึ้น ความเชื่อที่ดีส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานและจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติเกิดความหวังมีการมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่ดี

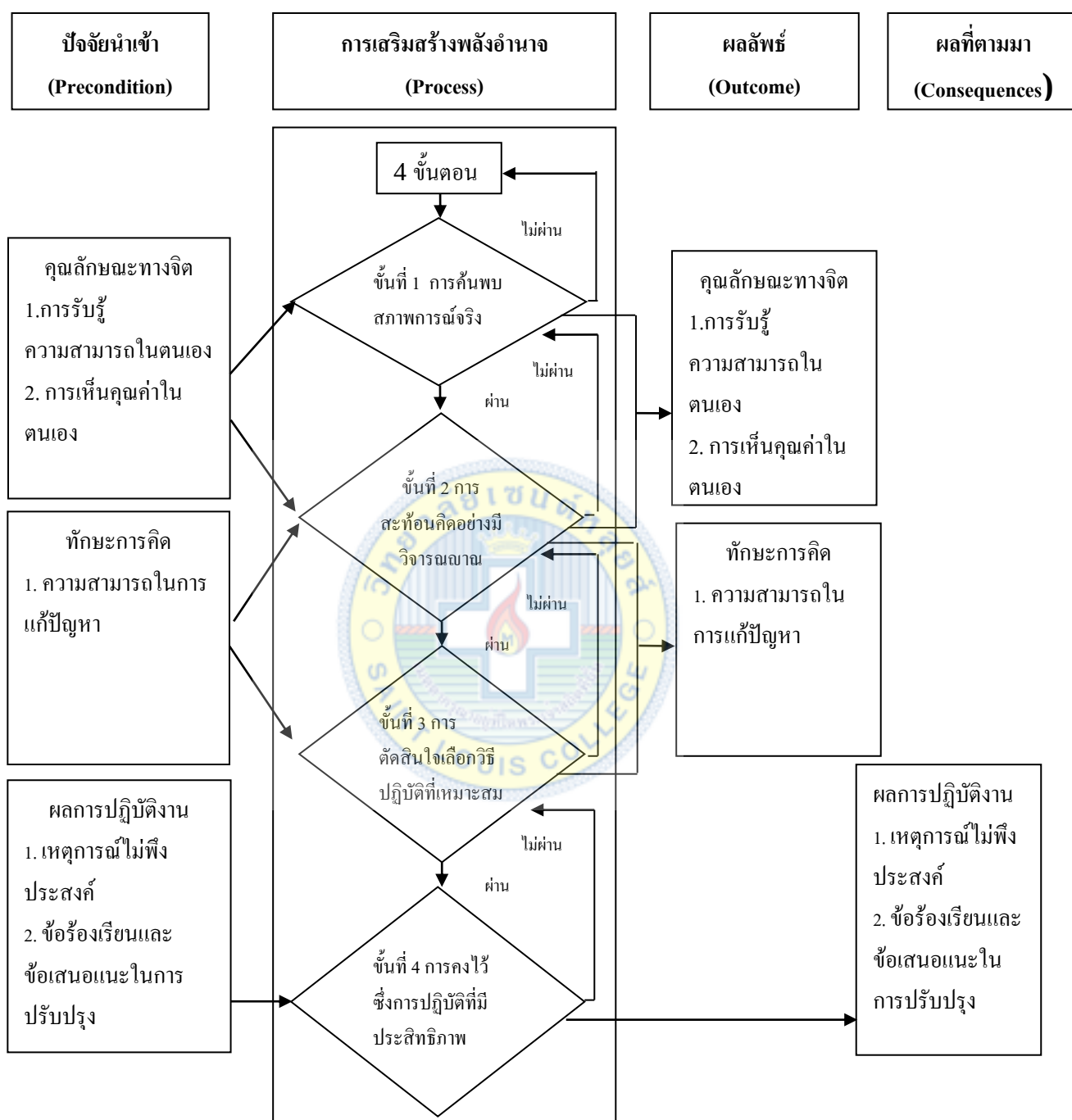
1.3) เป้าหมายในชีวิต เกิดจากการที่บุคคลมีพลังความเข้มแข็งและแรงจูงใจ (Strong and Motivation) ที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อไปสู่เป้าหมายโดยจะพยายามทำทุกอย่างเพื่อให้ตนเองได้รับสิ่งที่ดีที่สุดแม้ว่าจะมีอุปสรรค ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมดจะส่งผลต่อการเกิดกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจของบุคคลทุกขั้นตอน

1.4) ประสบการณ์ส่วนบุคคล ประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นสิ่งสำคัญต่อกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งรวมถึงประสบการณ์ในสถานการณ์ต่างๆ ที่ผ่านมาและประสบการณ์ที่บุคคลได้รับการศึกษาอ่านจากตำรา วารสารวิชาการ (Educational Contexts) ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีแนวทางสำหรับการจัดการควบคุมสถานการณ์

2) ปัจจัยระหว่างบุคคล

การสนับสนุนทางสังคมจากหลายๆ แหล่งด้วยกัน คือ คู่สมรส สมาชิกในครอบครัว บุคคลสำคัญในชีวิต รวมถึงญาติ ซึ่งมีส่วนสนับสนุน ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ ให้การประทับประคอง และให้ความมั่นใจในการที่จะปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับจากหัวหน้าแผนก นอกจากนี้การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน การได้เรียนรู้จากคนอื่นๆ และการได้รับการสนับสนุนจากบุคคลอื่น แหล่งสนับสนุนต่างๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลากรมีการเสริมสร้างพลังอำนาจได้ผลดียิ่งขึ้นผลลัพธ์การเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับบุคคลเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกมีคุณค่าในตนเองเกิดอิสระทางความคิดและการตัดสินใจมีความเข้มแข็งมีศักยภาพมีความหวังเป็นที่พึ่งของตนเองและผู้อื่นได้

จากการศึกษาสามารถสรุปขั้นตอนการเสริมสร้างพลังอำนาจนำเสนอเป็นแผนภาพที่ 4 ดังนี้



ภาพที่ 4 แสดงรูปแบบขั้นตอนการเสริมสร้างพลังอำนาจ ประยุกต์มาจากแนวคิดของ Gibson (1993)

จากภาพที่ 4 เป็นการศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจตามแนวคิดของ Gibson (1993) กับพนักงาน
การเงิน ซึ่งการเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นกระบวนการภายในบุคคล นำมาซึ่งการรับรู้พลังอำนาจโดยการใช้

การเสริมสร้างพลังอำนาจ 4 ขั้นตอน ผลลัพธ์ที่ได้ คือ 1) คุณลักษณะทางจิตด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง 2) ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ส่วนผลที่ตามมา คือ ผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ตารางที่ 1 แสดงแนวคิดทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ

ขั้นตอนในการเสริมสร้างพลังอำนาจ	แนวคิดทฤษฎี				
	คุณลักษณะทางจิต		ทักษะการคิด	ผลการปฏิบัติงาน	
	การรับรู้ความสามารถในตนเอง	การเห็นคุณค่าในตนเอง	ความสามารถในการแก้ปัญหา	เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์	ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
1. ค้นพบสถานการณ์จริง	✓	✓			
2. สะท้อนคิดอย่างมี วิจรรณญาณ	✓	✓	✓		
3. ตัดสินใจเลือกวิธี ปฏิบัติที่เหมาะสม			✓		
4. คงไว้ซึ่งการปฏิบัติที่มี ประสิทธิภาพ				✓	✓

จากตารางที่ 1 สามารถนำมาสรุปแนวคิดทฤษฎีที่สอดคล้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับพนักงานการเงินโดยใช้ขั้นตอนการเสริมสร้างพลังอำนาจ 4 ขั้นตอน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมั่นใจในความสามารถของตนเอง มีความพึงพอใจในตนเอง ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกถึงความสำเร็จ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดี มีเป้าหมายในการทำงานที่ได้รับผิดชอบมีการพัฒนา การปฏิบัติงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพ นำมาซึ่งการรับรู้พลังอำนาจของพนักงาน ดังนี้

1) คุณลักษณะทางจิต มี 2 ด้านคือ ด้านการการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง เกิดจากขั้นตอนที่ 1 ค้นพบสถานการณ์จริง และขั้นตอนที่ 2 สะท้อนคิดอย่างมีวิจรรณญาณ

2) ทักษะการคิด มี 1 ด้าน คือ ความสามารถในการแก้ปัญหา เกิดจากขั้นตอนที่ 2 สะท้อนคิดอย่างมีวิจรรณญาณและขั้นตอนที่ 3 ตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม

3) ผลการปฏิบัติงาน มี 2 ด้าน คือ ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เกิดจากขั้นตอน 4 คงไว้ซึ่งการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง

เอกคตนันท์ บริบาล (2556, น. 145) ได้ศึกษาการพัฒนาโปรแกรมการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 พบว่า นักเรียนมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้นและเห็นความสำคัญในความสามารถของตนเองมากขึ้น โดยสังเกตได้จากการความตั้งใจในการเรียนเพิ่มขึ้น การกล้าตัดสินใจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลากำหนด แม้งานที่ทำงานจะยุ่งยากก็ทำงานจนเสร็จ มีความมั่นใจในการแสดงความคิดเห็น และไม่ละความพยายามถ้างานยังไม่เสร็จ นักเรียนที่เข้าร่วมโปรแกรมการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ คะแนนหลังการใช้โปรแกรมสูงกว่าคะแนนก่อนการใช้โปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.5.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจกับการเห็นคุณค่าในตนเอง

สุนทร โสภณอัมพรเสนีย์ (2551, น. 93) การพัฒนาพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ โดยกระบวนการสร้างเสริมพลังอำนาจ บ้านหนองพลวง ตำบลหนองพลวง อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่บ้านหนองพลวง ตำบลหนองพลวง อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 57 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้สูงอายุมีความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกมีคุณค่าต่อบุตรหลาน ได้แสดงความสามารถในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพของตนเองได้ กล้าแสดงความคิดเห็นและกล้าแสดงออก มีความคล่องแคล่วในการทำงานของตนเอง และรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น ซึ่งการรับรู้พลังอำนาจของตนเองและพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง หลังดำเนินการและก่อนดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดวงพร จันทศรี (2555, น. 5) ศึกษาระดับความสุขในการปฏิบัติงาน และหาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้คุณค่าในตน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและการทำงานเป็นทีมกับความสุขในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ ภาควะวันออก กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลระดับปฏิบัติการ จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงาน การรับรู้คุณค่าในตน การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและการทำงานเป็นทีม พบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์สูง ($\bar{X} = 3.52$) เพราะจากการได้รับการสนับสนุนให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ การได้รับถ่ายทอดวิทยาการใหม่ๆ จากหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งมีประโยชน์ต่อตนเอง งานหรือวิชาชีพ และเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจนั้น ทำให้บุคคลมีความมั่นใจว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำได้และบุคคลจะมีความมั่นใจในการปฏิบัติกิจกรรมใดๆ

2.5.3 การเสริมสร้างพลังอำนาจกับความสามารถในการแก้ปัญหา

ภัสรา จารุสุตินธ์ (2542) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลกับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อศึกษาการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล การรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลกับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 277 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่สอบถามผลการวิจัยพบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชนิษฐา สุรเดชาวุธ และคณะ (2554, น. 64) กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจผู้ป่วยเบาหวานแบบรายบุคคล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ป่วยเบาหวานที่รับการรักษาต่อเนื่องที่คลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลหนองแซง ที่ไม่สามารถควบคุมระดับน้ำตาลในเลือดได้ จำนวน 10 คน เพื่อศึกษาขึ้นและกระบวนการที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยเบาหวานระหว่างการนำแนวทางการเสริมสร้างพลังอำนาจตามแนวคิดของ Gibson (1991) 4 ขั้นตอน เป็นการศึกษากระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจแบบรายบุคคล เพื่อเปรียบเทียบคะแนนการรับรู้ความมีพลังอำนาจในการควบคุมสถานการณ์จัดการความเจ็บป่วยของผู้ป่วยเบาหวานและครอบครัวก่อนจัดกิจกรรมและหลังจัดกิจกรรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการและการสังเกตแบบมีส่วนร่วมรายบุคคล พบว่า กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดกระบวนการเรียนรู้และมีความมั่นใจในการแก้ปัญหาสุขภาพตนเอง

2.5.4 การเสริมสร้างพลังอำนาจกับผลการปฏิบัติงาน

สมรชันญา ภาชา และคณะ (2558) การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจเพื่อพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของนักบัญชี แสดงให้เห็นว่า รูปแบบการเสริมพลังอำนาจมีประสิทธิภาพต่อการเพิ่มสมรรถนะด้านบัญชีให้กับผู้เข้าอบรม เนื่องจากการจัดกิจกรรมฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนี้เน้นให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ที่เกิดจากการแก้ปัญหาในงานของตนอย่างแท้จริง ซึ่งจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน โดยปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานจะเป็นตัวกำหนดว่าจะต้องเรียนรู้โดยตรงผ่านกระบวนการทำงาน จำลองสถานการณ์ในการเรียนรู้ และยังมีกิจกรรมจากการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนั้น ได้จัดกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าอบรมเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ได้เห็นคุณค่าในตนเอง และเชื่อในความสามารถของตนเอง เมื่อเกิดความเชื่อมั่นในตนเองแล้ว ก็จะทำให้ผู้เข้าอบรมมีพลังในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า นักบัญชี

ผู้เข้าอบรมมีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านบัญชีหลังฝึกอบรมสูงกว่า ก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทัศนีย์ ทองรักศรี (2544) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและประสบการณ์การทำงาน คุณลักษณะของงาน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 314 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แบบสอบถามการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและแบบสอบถามความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของงานและการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมชาย บุญศิริเกสัช (2545, น. 82) การศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 8 กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหาร ครูปฏิบัติการและคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 450 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจการทำงานของครู พบว่ากระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจการทำงานทั้ง 3 กระบวนการ สามารถเพิ่มพลังอำนาจการทำงานของครูได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประศาสน์ ปรีชม (2548) การสร้างเสริมอำนาจให้ครูโดยผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2 เพื่อศึกษาการเสริมสร้างอำนาจให้ครูโดยผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2 จากการให้สัมภาษณ์และเข้าร่วมการสนทนากลุ่มของผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2 ในอำเภอนครชัยศรี จำนวน 21 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างและคู่มือการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่าการสร้างเสริมอำนาจให้ครูโดยผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมเขต 2 ในภาพรวมและในแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมาก

วริทธิ์สา แสงไพบุลย์ (2550, น.79) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของอาสาสมัครสาธารณสุข เทศบาลเมือง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ อาสาสมัครสาธารณสุขทุกคนที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี จำนวน 294 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า การได้รับการเสริมพลังอำนาจโดยรวมและ

ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและคุมโรคไข้เลือดออกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

มีนา เกาทัณฑ์ทอง (2550) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเป็นอิสระในการปฏิบัติการพยาบาล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่พยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ความเป็นอิสระในการปฏิบัติพยาบาล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ พบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

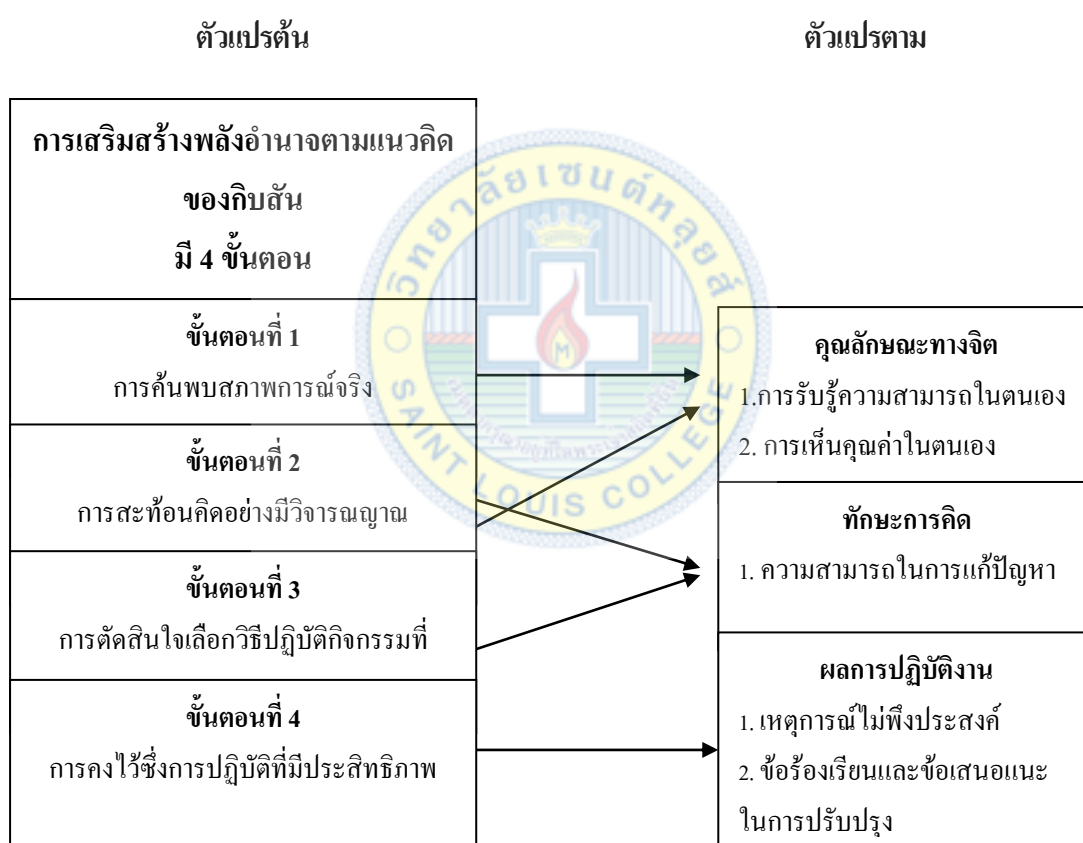
กันยา แสนวงษ์, และคณะ (2555) ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การตามนโยบายการปฏิรูประบบราชการกับการสร้างเสริมพลังอำนาจในงานและการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา สำนักคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการพลเรือนสามัญ สำนักคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง จำนวน 349 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ฉวีรัตนา โนนหัวรอ (2557) การพัฒนารูปแบบการประเมินเสริมพลังอำนาจเพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผลการศึกษาของครูประจำการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 เพื่อพัฒนารูปแบบการประเมินเสริมพลังอำนาจเพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผลการศึกษาและเพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามรูปแบบการประเมินเสริมพลังอำนาจเพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผลการศึกษาที่พัฒนาขึ้น มีขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการวิจัยและพัฒนาขึ้น ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษานิเทศก์ และครูผู้ปฏิบัติงานสอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการทดลองใช้รูปแบบเสริมพลังอำนาจที่พัฒนาขึ้นพบว่า ครูมีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผลทางการศึกษาหลังฝึกอบรมมากกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมรชนา ภาษา และคณะ (2558) การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจเพื่อพัฒนาสมรรถนะการทำบัญชีของนักบัญชี กลุ่มตัวอย่าง คือ นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสมุทรปราการและจังหวัดระยอง จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบประเมินสมรรถนะด้านบัญชีและการเสริมพลังอำนาจในการทำงาน พบว่า นักบัญชีผู้เข้าอบรมมีคะแนนความสามารถในการเสริมพลังอำนาจการทำงานในตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นตัวแปรที่มีผลต่อคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ส่งผลต่อทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาและส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน ทั้งนี้เนื่องจากการส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานการเงินให้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการทำงาน ส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



ที่มา : ประยุกต์จาก ทฤษฎีการเสริมสร้างพลังอำนาจของ Gibson (1993)

ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากึ่งทดลอง (Quasi-experimental Research) ชนิดกลุ่มเดียว โดยวัดก่อนและหลังการทดลอง (One group Pretest - Posttest Design) เป็นการศึกษาวิจัยเรื่องการเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีต่อคุณลักษณะทางจิต ทักษะการคิด และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานการเงินโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้การเสริมสร้างพลังอำนาจแบบมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านการดำเนินงาน เพื่อค้นหารูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงาน ตามแนวคิดของ Gibson ในการดำเนินการวิจัย ได้ใช้วิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานการเงินของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา ในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 18 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานการเงินของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา ในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 16 คน เลือกมาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยใช้ตารางของเครจซีและมอร์แกนในการคัดเลือก ซึ่งสามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับประชากรที่มีขนาดเล็กได้ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป

สูตรของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970)

$$n = \frac{x^2 Np(1-p)}{e^2(N-1) + x^2 p(1-p)}$$

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้
 x^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($x^2 = 3.841$)
 p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

ตารางที่ 2 ขนาดตัวอย่างตามแนวทางของเครจซี่และมอร์แกน

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

หมายเหตุ: Krejcie and Morgan (1970) กำหนด $n = 10.82$, $P = 0.50$ และ $e = 0.05$

ที่มา : Krejcie and Morgan, 1970

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ประเภท คือ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ คุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิต ของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งใน จังหวัดนครราชสีมา แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านที่ 1 คือ การรับรู้ความสามารถในตนเองโดยมีค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามวัดการรับรู้ความสามารถในตนเองมีค่าเท่ากับ 0.76 ด้านที่ 2 คือ การเห็นคุณค่าในตนเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดการเห็นคุณค่าในตนเองมีค่าเท่ากับ 0.84

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะการคิด ของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งใน จังหวัดนครราชสีมา มี 1 ด้าน คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาโดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัด ความสามารถในการแก้ปัญหามีค่าเท่ากับ 0.91

โดยแบบสอบถามทั้ง 2 ตอน ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับของ Likert โดยให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

ข้อความเชิงบวก		ข้อความเชิงลบ	
ให้น้ำหนัก	หมายถึง	ให้น้ำหนัก	หมายถึง
คะแนน		คะแนน	
5	เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด	5	เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด
4	เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก	4	เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
3	เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง	3	เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
2	เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย	2	เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
1	เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด	1	เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ การเสริมสร้างพลังอำนาจที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยประยุกต์มาจาก แนวคิด/ทฤษฎีการเสริมสร้างพลังอำนาจของ Gibson (1993) ขั้นตอนการเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับ บุคคล 4 ขั้นตอนได้แก่ 1) การค้นพบสภาพการณ์จริง 2) การสะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ 3) การตัดสินใจ เลือกวิธีปฏิบัติกิจกรรมที่เหมาะสม และ 4) การคงไว้ซึ่งการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ การวิจัยในครั้งนี้

เป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจโดยใช้กิจกรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 กิจกรรม ใช้เวลา 7 สัปดาห์ แบ่งเป็นกิจกรรมเดี่ยว 8 ชั่วโมง กิจกรรมกลุ่ม 52 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 60 ชั่วโมง ในแต่ละขั้นตอนได้จัดกิจกรรมที่แผนการเงิน สรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 3 ขั้นตอน การเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับบุคคล 4 ขั้นตอน

สัปดาห์ / กิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม
ขั้นตอนที่ 1 การค้นพบสภาพการณ์จริง		
สัปดาห์ที่ 1 กิจกรรมที่ 1 การเปิดใจรายบุคคล (กิจกรรมรายบุคคล)	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยค้นพบปัญหาตามสถานการณ์จริงและสะท้อนคิดปัญหาในการทำงานที่ได้รับมอบหมายของตนเองได้ 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถรับรู้ความสามารถในตนเองและการเห็นคุณค่าในตนเอง	1. ผู้เข้าร่วมวิจัยทำแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการเห็นคุณค่าในตนเอง พร้อมตอบคำถามในใบงาน 2. สร้างสัมพันธภาพและความไว้วางใจระหว่างผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมงานวิจัยเพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเกิดความคุ้นเคย มีความไว้วางใจในตัวผู้วิจัย สามารถเปิดเผยข้อมูลตามความจริงและให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมตลอดการพูดคุย 3. แจ้งถึงเหตุผลของวัตถุประสงค์ของการวิจัย การดำเนินการวิจัย ระยะเวลาการนัดพบพร้อมทั้งขอความร่วมมือในการวิจัย 4. ผู้ทำวิจัยชี้แจงประเด็นต่างๆ ในการมอบหมายงาน 5. ผู้ทำวิจัยอธิบายให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเข้าใจถึงการพูดคุยและซักถาม ขอให้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ด้วยข้อมูลที่เป็นจริงและข้อมูลที่ได้อาจไม่ส่งผลกระทบต่อตำแหน่งหน้าที่การทำงานเพราะผู้ทำวิจัยจะนำผลไปสังเคราะห์ในภาพรวมอันจะเป็นประโยชน์ในการทำงานต่อไป

ตารางที่ 3 ขั้นตอน การเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับบุคคล 4 ขั้นตอน (ต่อ)

สัปดาห์ / กิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม
		6. ผู้วิจัยใช้คำถามเจาะลึกเพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเล่าถึงสิ่งที่ยังไม่ได้เล่าให้ฟัง 7. ถ้าผู้เข้าร่วมงานวิจัยเล่าถึงประสบการณ์ในการทำงานของตนเองยังไม่ครอบคลุมทุกด้าน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคมและด้านจิตวิญญาณผู้วิจัยใช้คำถามเจาะจงลงไปปัญหาแต่ละด้านนั้นๆ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยทบทวนว่าได้ทำอะไร หรือไม่ อย่างไรที่ละเอียด 8. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณผู้เข้าร่วมวิจัย ที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดีตลอด พร้อมทั้งกล่าวและแสดงออกให้พนักงานเห็นว่าผู้วิจัยมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจว่าพนักงานสามารถที่จะทำงานได้ด้วยตนเองจากประสบการณ์ที่ได้ทำงานมา และขอบคุณที่พนักงานได้เปิดใจและแสดงความคิดเห็นเสนอปัญหาที่พบ รวมถึงการสนับสนุนในการทำงานอย่างต่อเนื่อง 9. ผู้วิจัยกำหนดวันนัดหมายในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป 1 สัปดาห์
ขั้นตอนที่ 2 สะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ สัปดาห์ที่ 2 กิจกรรมที่ 2 การสะท้อนคิด	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทบทวนสิ่งที่ตนได้รับมอบหมายและทำได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถรับรู้ความสามารถในตนเอง	1. สร้างสัมพันธภาพ โดยการให้คำปรึกษาในการทำงานและสอบถามถึงความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายให้ด้วยความเป็นมิตร ด้วยความใส่ใจ 2. จากนั้นผู้วิจัยพูดสร้างความตระหนักให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเห็นรับรู้ความสามารถในตนเองเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานที่ได้ รับมอบหมาย และการทำงานของตนเองได้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเกิดความตั้งใจและรับรู้ความสามารถของ

ตารางที่ 3 ขั้นตอน การเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับบุคคล 4 ขั้นตอน (ต่อ)

สัปดาห์ / กิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม
		ตนเอง ขอมรับการเสริมสร้างพลังอำนาจ 3. ให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเล่าแบบแผนงานทำกิจกรรม อย่างไรให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ปัญหา และอุปสรรคของการทำงานเสร็จตามกำหนด เวลา ผู้วิจัยเขียนรายละเอียดแต่ละหัวข้อ ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นในสมุดบันทึก 4. ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยร่วมกันประเมิน ปัญหาและสรุปปัญหาในการทำงาน 5. ผู้วิจัยให้กำลังใจผู้เข้าร่วมวิจัย แสดงความเอา ใจใส่ในการให้คำแนะนำ หรือช่วยสอนงาน และช่วยหาวิธีการในแก้ไขปัญหาร่วมกัน วิเคราะห์และแก้ปัญหาละเอียด พร้อมจับ บันทึกปัญหา สาเหตุของปัญหาและแนว ทางการแก้ไข 6. ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยร่วมกันสรุปและ วางแผนแก้ปัญหาคัดเลือกได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับวิธีการทำงาน เป็นไปตาม เป้าหมายที่เป็นไปตามที่กำหนด โดยเปิด โอกาสให้ผู้เข้าร่วมงาน วิจัยซักถามข้อสงสัย หรือประเด็นที่สนใจด้านที่เกี่ยวข้อง รวมถึง การจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงาน เพื่อให้งานมอบหมายแก่ผู้เข้าร่วมวิจัยทำงาน ให้สำเร็จด้วยความเชื่อมั่น 7. เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะปรับปรุง 8. ผู้วิจัยกำหนดวันนัดหมายในการจัดกิจกรรม ครั้งต่อไป อีก 1 สัปดาห์

ตารางที่ 3 ขั้นตอน การเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับบุคคล 4 ขั้นตอน (ต่อ)

สัปดาห์ / กิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม
สัปดาห์ที่ 3 กิจกรรมครั้งที่ 3 การ ทบทวนความสำเร็จ	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทบทวนสิ่งที่ตนได้รับมอบหมายและทำได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเห็นคุณค่าในตนเอง	1. สร้างสัมพันธภาพ โดยการให้คำปรึกษาในการทำงานและสอบถามถึงความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายให้ ด้วยความเป็นมิตร ด้วยความใส่ใจ 2. จากนั้นผู้วิจัยพูดสร้างความตระหนักให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเห็นคุณค่าในงานที่ได้รับมอบหมาย และการทำงานของตนเอง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเกิดความตั้งใจและรับรู้ความสามารถของตนเอง ขอมรับการเสริมสร้างพลังอำนาจ 3. ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยร่วมกันประเมินปัญหาและความรู้ด้านการทำงานในทุกด้านจากการพูดคุย โดยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทบทวนสิ่งที่ปฏิบัติและแสดงความรู้สึกลึกและข้อคิดเห็นต่อสิ่งที่ปฏิบัติงานในแผนก 4. ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมงานวิจัยร่วมกันสรุปปัญหาในการทำงาน 5. ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมงานวิจัยร่วมกันวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่ละเอียด พร้อมกันจัดบันทึกปัญหาสาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไข โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมงานวิจัยซักถามข้อสงสัยหรือประเด็นที่สนใจ 6. เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะปรับปรุง 7. ผู้วิจัย กำหนดวันนัดหมายในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป อีก 1 สัปดาห์

ตารางที่ 3 ขั้นตอน การเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับบุคคล 4 ขั้นตอน (ต่อ)

สัปดาห์ / กิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม
ขั้นตอนที่ 3 การตัดสินใจและลงมือปฏิบัติ สัปดาห์ที่ 4 กิจกรรมที่ 4 ปัญหาไว้แก้	1. เพื่อให้สามารถวิเคราะห์แก้ปัญหา และตัดสินใจไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยกล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ และกล้าตัดสินใจด้วยตนเอง	1. ผู้วิจัยกล่าวทักทายกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัย และเปิดโอกาสให้กลุ่มเข้าร่วมวิจัยทักทายกันเองและให้ทำแบบทดสอบในใบงาน 2. ผู้วิจัยนำกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยติดตามงานและซักถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการทำงานที่ผ่านมาและให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้เล่าให้ฟังถึงกระบวนการทำงานที่ได้ตามเป้าหมาย ทำอย่างไร หากผู้เข้าร่วมวิจัยไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนที่กำหนดไว้ ให้เขียนลงในใบงาน ให้ย้อนกลับไปใช้ขั้นตอนที่ 2 3. ผู้วิจัยใช้คำถามเจาะลึก เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเล่าถึงสิ่งที่ยังไม่ได้เล่าให้ฟัง เพื่อหาแนวทางร่วมกันวางแผนทางการแก้ไข โดยดูจากปัญหา สาเหตุของปัญหาที่ได้จากการคิดร่วมกัน ทีละปัญหา(ตามความเร่งด่วนของปัญหา) โดยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้แสดงความคิดเห็นและเสนอหาแนวทาง แล้วให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเสนอข้อมูลด้านการงานเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขและเป็นข้อมูลสนับสนุนในการตัดสินใจในการเลือกวิธีที่เหมาะสมในการทำงาน 4. ผู้วิจัยกล่าวกับผู้เข้าร่วมวิจัยโดยการชื่นชมกับผู้ที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จก่อนเวลาที่กำหนด 5. ผู้วิจัยกำหนดวันนัดหมายในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป อีก 1 สัปดาห์

ตารางที่ 3 ขั้นตอน การเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับบุคคล 4 ขั้นตอน (ต่อ)

สัปดาห์ / กิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม
ขั้นที่ 4 การคงไว้ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ สัปดาห์ที่ 5 กิจกรรมครั้งที่ 5 การนำเสนอผลงาน	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยรู้สึกมั่นใจในความสำเร็จที่ตนสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	1. ผู้วิจัยกล่าวทักทายกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัย และเปิดโอกาสให้กลุ่มเข้าร่วมวิจัยทักทายกันเอง 2. ผู้วิจัยนำกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยติดตามงานและซักถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการทำงานที่ผ่านมา 3. สร้างแรงจูงใจภายในโดยให้มีการนำเสนอ ซึ่งผู้วิจัยแสดงออกให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเห็นว่าผู้วิจัยมีความเชื่อมั่นและภูมิใจในตัวของผู้เข้าร่วมวิจัย ที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ 4. ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยนำเสนอให้เพื่อนร่วมงานฟัง 5. ชี้แจงให้กลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยรับทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนำไปกำหนดเป็นตัวชี้วัดรายบุคคล และผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดส่งผลต่อคะแนนประเมินผลงานประจำปี เพื่อให้พนักงานตระหนักในการส่งงานตามกำหนด 6. ผู้วิจัยให้กำลังใจในการนำไปปฏิบัติงานต่อ และมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง 7. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและชื่นชมในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการทำงานของกลุ่มผู้ร่วมงานวิจัย และนัดหมายการประชุมครั้งต่อไปอีก 1 สัปดาห์

ตารางที่ 3 ขั้นตอน การเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับบุคคล 4 ขั้นตอน (ต่อ)

สัปดาห์ / กิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม
สัปดาห์ที่ 6 กิจกรรมครั้งที่ 6 เหตุการณ์ไม่พึง ประสงค์	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้ตระหนักถึงวิธีการทำงานเพื่อลดการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ 2. เพื่อให้สมาชิกมีทักษะในการทบทวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ข้อร้องเรียนและ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงของผู้ให้บริการที่เกิดขึ้น เพื่อตอบสนอง และวางแนวทางป้องกันอย่างเหมาะสม	1. ผู้วิจัยได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบรวบรวมเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ของแผนกการเงินในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมาบันทึกในแบบฟอร์ม Risk Profile นำเสนอเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง 2. ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยร่วมกันนำรายการ Risk Profile และระดับความเสี่ยงของเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์มาใส่ในแบบฟอร์ม Risk matrix แล้วนำมาวิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และหาแนวทางแก้ไขป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น 3. นำผลที่ได้จากการประเมินความเป็นไปได้ และผลกระทบ มาจัดทำแผนผังประเมินความเสี่ยง แล้วนำรายการความเสี่ยงของแต่ละระดับความเสี่ยงที่ได้จัดเรียงลำดับไว้ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อแก้ไขเรื่องที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนก่อน และหาแนวทางการแก้ไขร่วมกัน 4. ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและเหตุการณ์ที่รุนแรงมากซึ่งจะมีโอกาสเกิดขึ้นบ่อยมากที่สุด โดยถดถอยกันลงมา 5. นำข้อคิดเห็นที่ได้จากการระดมสมองร่วมกัน มาระบุเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา 6. ผู้วิจัยกำหนดวันนัดหมายในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป อีก 1 สัปดาห์

ตารางที่ 3 ขั้นตอน การเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับบุคคล 4 ขั้นตอน (ต่อ)

ลำดับ / กิจกรรม	วัตถุประสงค์	กิจกรรม
ลำดับที่ 7 กิจกรรมครั้งที่ 7 ประเมินผลและปิด กระบวนการ	1. เพื่อประเมินผลกิจกรรมที่ได้รับ จากกระบวนการเสริม สร้างพลัง อำนาจ	1. ผู้วิจัยกล่าวทักทายกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัย 2. ผู้วิจัยทบทวนกิจกรรม วัตถุประสงค์ จาก การเข้าร่วมการเสริมสร้างพลังอำนาจ 3. ผู้วิจัยสรุปการเสริมสร้างพลังอำนาจแก่กลุ่ม ทดลองและความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรม โดยนำเสนอเป็นภาพนิ่ง 4. เพื่อให้เกิดแรงจูงใจภายใน ในการที่จะ ปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป็น การคงไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยสร้างแรงจูงใจภายในแก่ผู้เข้าร่วมวิจัย โดยการกล่าวชื่นชมกับผู้ที่สามารถปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมาย ได้สำเร็จก่อนเวลาที่ กำหนด สามารถที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเอง สามารถที่จะกำหนดวิธีการ กำหนดระยะเวลาการทำงานของตนเองได้ และ สามารถเสร็จตามเวลาที่กำหนด 5. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณผู้เข้าร่วมวิจัยที่ตระหนัก และให้ความสำคัญในการทำงานส่งตาม กำหนดเพื่อให้งานของแผนกสามารถดำเนินได้ ตามแบบแผนที่ตั้งไว้ และขอให้คงไว้ซึ่งการ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 การพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมวิจัย

1) หลังจากสอบโครงร่างการวิจัยเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการยื่นขอการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ตามหนังสือรับรองเลขที่ E. 073/2560

2) หลังจากที่ได้หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จึงได้ดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน จากนั้นจึงได้ดำเนินการวิจัย

3) ผู้วิจัยได้ชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยได้ทราบด้วยวาจาถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการวิจัย หรือภายหลังจากการวิจัย และมีการพิทักษ์สิทธิในเรื่องการรักษาความลับของผู้เข้าร่วมวิจัย และมีสิทธิที่จะไม่เข้าร่วมโครงการวิจัย และอาจเพิกถอนการให้ความร่วมมือเมื่อใดก็ได้ โดยการไม่ให้ความร่วมมือดังกล่าวจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้เข้าร่วมวิจัย เมื่อผู้เข้าร่วมโครงการเข้าใจและยินยอมเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจจึงให้ลงลายมือไว้เป็นหลักฐาน

4) เมื่อดำเนินการวิจัยเรียบร้อยแล้วเอกสารดังกล่าวจะถูกทำลายและเก็บไว้เฉพาะข้อมูลที่ไม่ระบุชื่อของผู้เข้าร่วมวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ก่อนทดลอง

นำแบบประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาไปเก็บข้อมูลก่อนการทดลอง กับพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 คน ทำแบบสอบถาม เป็นคะแนนก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ และผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เป็นการนำข้อมูลในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2560 มาเป็นข้อมูลก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ ของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา

3.4.2 ขึ้นทดลอง

ดำเนินการเสริมสร้างพลังอำนาจตามแนวคิดของ Gibson 4 ขั้นตอน กับพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา โดยผู้วิจัยใช้ทั้งกิจกรรมเดี่ยวและกิจกรรมกลุ่ม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมี 7 กิจกรรม โดยการทำกิจกรรมแบบรายเดี่ยวจำนวน 8 ชั่วโมง ทำกิจกรรมกลุ่ม 52 ชั่วโมงรวมเวลา 60 ชั่วโมง ซึ่งเลือกช่วงเวลาการเสริมสร้างพลังอำนาจในเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2560 แล้วบันทึกการติดตามงาน โดยมีการกำหนดระยะเวลา และมีการติดตามงานกับพนักงานตามแผนที่มีการนัดหมายไว้

3.4.3 ขั้นหลังการทดลอง

เมื่อสิ้นสุดการทดลองผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวัดพนักงานการเงินโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา และผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และดูบันทึกการติดตามงานกับพนักงานตามแผนที่มีการนัดหมายไว้ และดูจากการบันทึกในแบบฟอร์มกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อดูว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.4.4 ขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาบันทึกข้อมูลลงรหัสและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

เกณฑ์การใช้ประเมินผลการเสริมสร้างพลังอำนาจ ในด้านต่างๆ ดังนี้

1) คุณลักษณะทางจิต มี 2 ด้าน ดังนี้

1.1) การรับรู้ความสามารถในตนเอง

1.2) การเห็นคุณค่าในตนเอง

2) ทักษะการคิด มี 1 ด้าน ดังนี้

2.1) ความสามารถในการแก้ปัญหา

จากแบบสอบถามผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าคะแนน ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น(Class Interval)} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนด คะแนนสูงสุด = 5

คะแนนต่ำสุด = 1

จำนวนชั้น = 5

$$\text{แทนค่าในสูตรอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากแบบสอบถามคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา มาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของคะแนนการเสริมสร้างพลังอำนาจก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ และหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ ในกลุ่มทดลองโดยใช้สถิติโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่า t -test กับคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา และผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีต่อคุณลักษณะทางจิต ทักษะการคิด และผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา ครั้งนี้ได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ในการแจกแจงค่าที่
*	แทน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
p	แทน	ความน่าจะเป็น

4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลองเพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจ ที่มีต่อคุณลักษณะทางจิต ทักษะการคิดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อเปรียบเทียบคะแนนคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ ของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา

2) เพื่อเปรียบเทียบคะแนนทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ ของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา

3) เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ ของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่าคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ และหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการเสริมสร้างพลังอำนาจ ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ ในกลุ่มทดลองจำนวน 16 คน โดยใช้สถิติโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่า t-test แบบ Dependent กับคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา และผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ทั้งนี้ได้แสดงผลในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ

คุณลักษณะทางจิต	ก่อนจัดกิจกรรม		หลังจัดกิจกรรม		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง	40.13	4.79	49.00	3.01	-8.25*	15	0.01
2. การเห็นคุณค่าในตนเอง	41.06	4.92	46.50	3.56	-4.91*	15	0.01

จากตารางที่ 4 แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนด้านคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ และหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ ของพนักงานการเงินที่เข้าร่วมกิจกรรม พบว่าคะแนนการรับรู้ความสามารถในตนเอง และคะแนนการเห็นคุณค่าในตนเอง ของพนักงานการเงินหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1)

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ

ทักษะการคิด	ก่อนจัดกิจกรรม		หลังจัดกิจกรรม		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. ความสามารถในการแก้ปัญหา	49.69	6.44	58.63	5.10	-6.04*	15	0.01

จากตารางที่ 5 แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนทักษะการคิดด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ และหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ ของพนักงานการเงินที่เข้าร่วมกิจกรรม พบว่า คะแนนความสามารถในการแก้ปัญหา ของพนักงานการเงิน หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2)

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ โดยวัดจากจำนวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผลการปฏิบัติงาน	ก่อนจัดกิจกรรม		หลังจัดกิจกรรม		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์	11.25	5.55	8.81	4.53	4.27	15	0.01
2. ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง	0.25	0.77	0.06	0.25	1.37	15	0.18

จากตารางที่ 6 แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ และหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงานการเงินที่เข้าร่วมกิจกรรม พบว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 3)

ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความสามารถในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเองและความสามารถในการแก้ปัญหา หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วน เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ ต่ำกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แต่ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำ กว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การเสริมสร้างพลังอำนาจโดยใช้กิจกรรมเดี่ยวและกิจกรรมกลุ่ม ซึ่งได้รับความร่วมมือของพนักงานการเงินในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจตามขั้นตอนการเสริมสร้างพลังอำนาจของกิบสัน ที่ส่งผลต่อคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา มีคะแนนหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ และผลการปฏิบัติงาน ด้านจำนวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และข้อร้องเรียนและข้อ เสนอแนะในการปรับปรุง หลังเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่า ก่อนจัดการเสริมสร้างพลังอำนาจ ดังนี้

5.1.1 คะแนนคุณลักษณะ

คุณลักษณะทางจิตของพนักงานการเงิน ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.2 คะแนนทักษะการคิด

ทักษะการคิดของพนักงานการเงิน ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.3 ผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ ต่ำกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2 อภิปรายผล

การเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งได้รับความร่วมมือของพนักงานการเงิน ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจตามขั้นตอนการเสริมสร้างพลังอำนาจตามแนวคิดของ Gibson 4 ขั้นตอนมี 7 กิจกรรม ที่ส่งผลต่อคุณลักษณะทางจิต ทักษะการคิด และผลการปฏิบัติงาน โดยมีคะแนนหลังการเสริมสร้างพลัง มาอภิปรายดังนี้

5.2.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจที่ส่งผลต่อคุณลักษณะทางจิต

ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และการเห็นคุณค่าในตนเอง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยเทียบคะแนนหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ ดังนี้

1.1) การจัดกิจกรรมการเสริมสร้างพลังอำนาจ ขั้นตอนที่ 1 การค้นพบสภาพการณ์จริงทำให้บุคคลยอมรับเหตุการณ์และสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนตามสภาพที่เป็นจริง และทำความเข้าใจข้อมูลที่ตนเองได้รับรู้มาในขั้นตอนนี้จะทำให้บุคคลมีการตอบสนองเกิดขึ้นอยู่ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์ ด้านการรู้คิด และพฤติกรรม จากการทำกิจกรรมที่ 1 คือ การเปิดใจรายบุคคล (กิจกรรมรายบุคคล) เพื่อให้พนักงานรับรู้ความสามารถในตนเองและการเห็นคุณค่าในตนเองและให้ผู้เข้าร่วมวิจัยค้นพบปัญหาตามสถานการณ์จริง และสะท้อนคิดปัญหาในการทำงานที่ได้รับมอบหมายของตนเองได้ ใช้ระยะเวลา 30 นาที / คน

1.2) การจัดกิจกรรมการเสริมสร้างพลังอำนาจ ขั้นตอนที่ 2 สะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นการทบทวนเหตุการณ์สถานการณ์อย่างรอบคอบ เพื่อตัดสินใจและจัดการกับปัญหาได้อย่างเหมาะสม เป็นการฝึกทักษะในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ปัญหา การแสวงหาทางเลือก การวินิจฉัยพิจารณาอย่างมีวิจารณญาณเพื่อให้เกิดมุมมองใหม่ เมื่อบุคคลค้นพบปัญหาตามจริงและเกิดความรู้สึกคับข้องใจจะส่งผลให้บุคคลพัฒนาตนเองขึ้น ช่วยให้ประเมินปัญหาและสามารถพิจารณาถึงสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนในแง่มุมต่างๆ ให้เกิดความเข้าใจชัดเจนและเปลี่ยนแปลงที่ดี คือ การรับรู้ความสามารถในตนเอง จากเดิมที่คิดว่าตนไม่มีความสามารถ กลับมาเกิดความคิดว่าทุกสิ่งทุกอย่างตนไม่ได้ไร้ความสามารถ ช่วยให้บุคคลเกิดการพัฒนา ตระหนักถึงทางเลือกในการปฏิบัติ ความถูกต้องของตน และการเห็นคุณค่าในตนเองทำให้เกิดความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ และช่วยให้รับรู้พลังอำนาจ โดยใช้กิจกรรมที่ 2 และกิจกรรมที่ 3 กล่าวคือ กิจกรรมที่ 2 เป็นการทำกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้พนักงานรับรู้ความสามารถในตนเอง ให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทบทวนสิ่งที่ตนได้รับมอบหมายและทำได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ แบ่งเป็น 6 กลุ่มๆ ละ 3 คน ใช้เวลากลุ่มละ 2 ชั่วโมง ซึ่งกิจกรรมนี้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถตั้งเป้าหมายและปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งมีพนักงาน จำนวน 2 คน ที่ยังไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจะย้อนกลับไปทำการเสริมสร้างพลังอำนาจตาม ขั้นตอนที่ 1 ส่วนพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจะ

ดำเนินการให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเข้ากิจกรรมครั้งที่ 3 ตามขั้นตอน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเห็นคุณค่าในตนเอง แบ่งเป็น 6 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน ใช้เวลากลุ่มละ 2 ชั่วโมง ผู้วิจัยสร้างสัมพันธภาพกับผู้เข้าร่วมวิจัยโดยการให้คำปรึกษาใน การทำงาน และสอบถามถึงความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายให้ ด้วยความเป็นมิตร ด้วยความใส่ใจ ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ทุกคน

จากผลการวิจัยหลังจัดกิจกรรม พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลต่อคุณลักษณะทางจิตของพนักงานการเงิน มี 2 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมุติฐาน ผลที่พบนี้สามารถอธิบายได้ว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถในตนเอง เนื่องจากพนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่และเป็นอิสระจากกิจกรรมการเปิดใจรายบุคคล โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ซักถามข้อสงสัยหรือประเด็นที่สนใจ ผู้วิจัยแสดงความเอาใจใส่ การให้คำแนะนำ ช่วยสอนงาน ด้วยข้อมูลที่เป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่พนักงานได้เปิดใจกับผู้วิจัยนั้น ไม่ส่งผลกระทบกับตำแหน่งหน้าที่การทำงาน โดยพนักงานได้เล่าถึงประสบการณ์ในการทำงานของตนเองว่าเป็นอย่างไร งานที่ได้รับมอบหมายคืออะไร และมีความสำคัญอย่างไรต่อระบบงาน พนักงานสามารถค้นหาคำตอบและค้นหาวិธีการบริหารจัดการการทำงานของตนเองได้ มีการวางแผนในการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามเวลา ซึ่งพนักงานได้แสดงความคิดเห็นต่ออีกว่า การที่พนักงานได้แจ้งปัญหาต่างๆ และร่วมแก้ปัญหาอย่างมีส่วนร่วมในองค์กร เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ทำให้มีความเชื่อมั่นในตนเองและรับรู้ว่าคุณมีความสามารถที่จะทำงานได้ด้วยตนเองอย่างเต็มที่ และมีความพร้อมที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผลของงานวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของเอกคณานันท์ บริบาล (2556) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาโปรแกรมการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 พบว่า นักเรียนเห็นความสำคัญในความสามารถของตนเองมากขึ้น และมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น โดยสังเกตได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ มีความตั้งใจในการเรียนเพิ่มขึ้น การกล้าตัดสินใจที่จะทำสิ่งต่างๆ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลากำหนด แม้งานที่ทำจะยุ่งยากก็ทำงานจนเสร็จ และไม่ละความพยายามถ้างานยังไม่เสร็จ มีความมั่นใจในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งนักเรียนที่เข้าร่วมโปรแกรมการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ คะแนนหลังการใช้ โปรแกรมการสูงกว่าคะแนนก่อนการใช้โปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(2) ด้านการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานการเงิน หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน ผลที่พบสามารถอธิบายได้ว่า หลังจากการให้การเสริมสร้างพลังอำนาจแล้วทำให้พนักงานเห็นคุณค่าในตนเอง

เพิ่มมากขึ้น พนักงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อนำมาพัฒนางานขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง และมีคุณค่าต่อองค์กร พนักงานได้เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความรู้สึกว่างานที่ตนเองได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อองค์กร สามารถทำงานของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความความตั้งใจและมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนในการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามเวลา มีความพร้อมในการทำงาน มีความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมายและมีกำลังใจในการทำงาน ซึ่งพนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าและมีความภาคภูมิใจที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งผลของงานวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสุนทร โสภณอัมพรเสนีย์ (2551) ที่ได้ศึกษาถึงการพัฒนาพฤติกรรมและการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุโดยกระบวนการสร้างเสริมพลังอำนาจ บ้านหนองพลวง ตำบลหนองพลวง อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา พบว่าผู้สูงอายุมีความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกมีคุณค่าต่อบุตรหลาน ได้แสดงความสามารถในการทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพของตนเองได้ กล่าวแสดงความคิดเห็นและกล้าแสดงออก มีความคล่องแคล่วในการทำงานของตนเอง และรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น ซึ่งการรับรู้พลังอำนาจของตนเองและพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง หลังดำเนินการและก่อนดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจที่ส่งผลต่อทักษะการคิด

คือ ความสามารถในการแก้ปัญหา การจัดกิจกรรมการเสริมสร้างพลังอำนาจขึ้นตอนที่ 3 การตัดสินใจ และลงมือปฏิบัติ บุคคลตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติเพื่อควบคุมการกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการเผชิญหน้า ที่แลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้อื่นเพื่อประกอบการตัดสินใจ ขั้นตอนนี้บุคคลจะตัดสินใจเลือกวิธีแสวงหาแนวทาง แก้ไขโดยใช้เหตุผลตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติ โดยมีเงื่อนไข คือ 1) เป็นวิธีแก้ปัญหาให้แก่ตนเอง 2) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนการงานที่กำหนดไว้ 3) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถจัดการกับปัญหาอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับวิธีการทำงานและกำหนดเป้าหมายที่เป็นไปได้ 4) ให้การสนับสนุนข้อมูล ความรู้ ทักษะและทรัพยากรที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าร่วมวิจัยเพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถดำเนินการและสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและส่งงานได้ตามกำหนด โดยใช้กิจกรรมที่ 4 เป็นกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ แก้ปัญหาและตัดสินใจไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง และเพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยกล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ และกล้าตัดสินใจด้วยตนเองแบ่งเป็น 6 กลุ่มๆ ละ 3 คน ใช้เวลากลุ่มละ 2 ชั่วโมง แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่า มีผู้เข้าร่วมวิจัยไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนที่กำหนดไว้จำนวน 1 คน ผู้วิจัยจึงย้อนกลับไปยังขั้นตอนที่ 2 กิจกรรมที่ 2 ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามทักษะความคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา แล้ววัดพนักงานผู้นั้นใหม่เพื่อให้ติดตามกลุ่มต่อไปได้

จากผลการวิจัยหลังจัดกิจกรรม พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลต่อทักษะการคิดของพนักงาน การเงิน ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลัง

อำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมุติฐาน ผลที่ได้นี้อธิบายได้ว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจทำให้ความสามารถในการแก้ปัญหาเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเมื่อพนักงานได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเองและการเห็นคุณค่าในตนเองแล้ว ทำให้พนักงานสามารถค้นหาสาเหตุของปัญหาและมีวิธีการแก้ปัญหาของตัวเอง เมื่อพบปัญหาพนักงานสามารถแก้ปัญหาได้ทันทีและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติ และพนักงานมีความสามารถในการกล้าตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งผลของงานวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ ชนิษฐา สุระเชาว์ และคณะ (2554) ที่ได้ศึกษากระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจผู้ป่วยเบาหวานแบบรายบุคคล พบว่ากระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจทำให้ผู้ป่วยเกิดกระบวนการเรียนรู้โดยผู้ป่วยสามารถทบทวนสาเหตุของปัญหาและประเมินผลการปฏิบัติของวิธีการต่างๆที่เคยกระทำมา เถาถึงประสบการณ์การปฏิบัติที่ผ่านมา และมีความมั่นใจในการแก้ปัญหาสุขภาพตนเองโดยรวมแล้ว กระบวนการที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยเบาหวาน ได้แก่ การรับรู้ปัญหาของผู้ป่วย การแสวงหาข้อมูล การตระหนักและยอมรับปัญหา การกำหนดเป้าหมาย การระบุแนวทางปฏิบัติ ซึ่งขึ้นและกระบวนการตามแนวทางการเสริมสร้างพลังอำนาจเกิดขึ้นครบทุกขั้น และกระบวนการ แม้จะแตกต่างกันในผู้ป่วยแต่ละรายบางคนต้องใช้เวลาและการฝึกมากกว่าบุคคลอื่น ๆ เมื่อสามารถสนับสนุนให้ผู้ป่วยตระหนักและยอมรับปัญหาได้ ผู้ป่วยจะเกิดกระบวนการเรียนรู้และมีความมั่นใจในการแก้ปัญหาสุขภาพด้วยตนเอง

5.2.3 กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ตามขั้นตอนการเสริมสร้างพลังอำนาจขั้นตอนที่ 4 การคงไว้ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ การคงไว้ซึ่งการปฏิบัติถือเป็นข้อผูกพันในการปฏิบัติงาน เมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงานแล้วผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยร่วมมือกันในการแก้ไขปัญห และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพหรือประสบความสำเร็จในงาน ผู้เข้าร่วมวิจัยรู้สึกมั่นใจและรู้สึกมีพลังอำนาจ มีความสามารถและคงไว้ ซึ่งพฤติกรรมในการแก้ปัญหา นั้น สำหรับการแก้ปัญหาและเป็นแนวทางในครั้งต่อไป โดยใช้กิจกรรมที่ 5 กิจกรรมที่ 6 และกิจกรรมที่ 7 กล่าวคือ กิจกรรมที่ 5 เป็นกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยรู้สึกมั่นใจในความสำเร็จที่สามารถปฏิบัติงานที่ตนได้รับ มอบหมายตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ใช้ระยะเวลา 2 ชั่วโมง กิจกรรมครั้งที่ 6 เป็นกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยตระหนักถึงวิธีการทำงานเพื่อลดการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และเพื่อให้สมาชิกมีทักษะในการทบทวนใบรายงานความเสี่ยง ใบรับความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองและวางแผนป้องกันอย่างเหมาะสม แบ่งเป็น 6 กลุ่มๆ ละ 3 คน ใช้เวลากลุ่มละ 2 ชั่วโมง ผู้วิจัยรวบรวมใบรับความคิดเห็นและใบรายงานเหตุการณ์ของแผนกในรอบ 3 เดือน ที่ผ่านมามันที่กในแบบฟอร์ม Risk Profile นำเสนอใบรับความคิดเห็นและใบรายงานเหตุการณ์เหล่านั้นให้เพื่อนร่วมงานร่วมกันพิจารณา ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยร่วมกันนำระดับความเสี่ยงในใบรายงานเหตุการณ์มาใส่ในแบบฟอร์ม Risk Matrix

แล้วนำมาวิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และหาแนวทางแก้ไขป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น และนำผลที่ได้จากการประเมินความเป็นไปได้และผลกระทบ มาจัดทำแผนผังประเมินความเสี่ยงแล้วนำรายการความเสี่ยงของแต่ละระดับความเสี่ยงที่ได้จัดเรียงลำดับไว้ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อแก้ไขเรื่องที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนก่อน และหาแนวทางการแก้ไขร่วมกัน ซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถร่วมกันหาวิเคราะห์กับปัญหาและเหตุการณ์ที่รุนแรงมากมี โอกาสเกิดขึ้นบ่อยมากที่สุดโดยลดล้นกันลงมา นำข้อคิดเห็นที่ได้จากการระดมสมองร่วมกัน มารระบุเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา และส่งผลต่อจำนวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และใบรับความคิดเห็นลดลง กิจกรรมที่ 7 เป็นกิจกรรมกลุ่ม เพื่อประเมินผลกิจกรรมที่ได้รับจากกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ ระยะเวลา 2 ชั่วโมง และเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้คงไว้ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยหลังจัดกิจกรรม พบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมี 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจน้อยกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐาน ผลที่ได้นี้อธิบายได้ว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากเมื่อพนักงานได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจแล้วทำให้พนักงานรับรู้ความสามารถในตนเองและเห็นคุณค่าในตนเอง แล้วพนักงานเกิดความมุ่งมั่น เกิดความมั่นใจ ทำให้มีความสามารถในการแก้ปัญหา พนักงานจึงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงลดลง ซึ่งพนักงานได้ร่วมกันวิเคราะห์เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และนำจำนวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์มาเปรียบเทียบก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ แล้วนำข้อคิดเห็นที่ได้จากการระดมสมองร่วมกัน มารระบุเป็นแนวทางปฏิบัติของแผนกเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา และสามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งผลของงานวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ สมรรचना ภาชา และคณะ (2558) การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจเพื่อพัฒนาสมรรถนะการทำบัญชีของนักบัญชี แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการเสริมพลังอำนาจมีประสิทธิภาพต่อการเพิ่มสมรรถนะด้านบัญชีให้กับผู้เข้าอบรม เนื่องจากการจัดกิจกรรมฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนี้เน้นให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ที่เกิดจากการแก้ปัญหาในงานของตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน โดยปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานจะเป็นตัวกำหนดว่า จะต้องเรียนรู้โดยตรงผ่านกระบวนการทำงาน จำลองสถานการณ์ในการเรียนรู้ และยังมีกิจกรรมจากการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนั้น ได้จัดกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าอบรมเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ได้เห็นคุณค่าในตนเอง และเชื่อในความสามารถของตนเอง เมื่อเกิดความเชื่อมั่นในตนเองแล้ว ก็จะทำให้ผู้เข้าอบรมมีพลังในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่านักบัญชีผู้เข้าอบรมมีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านบัญชีหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับ สมชาย บุญศิริเกสซ์ (2545, น. 82) การศึกษาการเสริม สร้างพลังอำนาจการทำงานของครูใน โรงเรียนมัธยมศึกษา

เขตการศึกษา 8 พบว่ากระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจการทำงานทั้ง 3 กระบวนการ สามารถเพิ่มพลังอำนาจการทำงานของครูได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากทุกโรงเรียนในทั้ง 2 เขตพื้นที่ที่รวมกันทุกตัวแปร กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจการทำงานสามารถอธิบายเพิ่มเติมพลังอำนาจการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ร้อยละ 1.30–5.10) เมื่อรวมทุกด้านแล้วจะอธิบายพลังอำนาจการทำงานของครูเพิ่มได้ร้อยละ 6.40 และยังสอดคล้องกับ วริทธิ์สา แสงไพบุลย์ (2550, น. 90) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันและควบคุมโรค ใช้เลือดออกของอาสาสมัครสาธารณสุขเทศบาลเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติด้านการป้องกันและควบคุมโรค ใช้เลือดออกของอาสาสมัครสาธารณสุข สืบเนื่องจากอาสาสมัครสาธารณสุขได้ให้ความสำคัญในการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานมากขึ้น การได้เรียนรู้การติดตามประเมินผลแผนงานและโครงการ การได้เรียนรู้และทักษะการเป็นผู้นำชุมชน พบว่า การได้รับการเสริมพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันและควบคุมโรค ใช้เลือดออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 สำหรับ 2) ด้าน ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจน้อยกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลที่พบนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าดูจากจำนวนข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงลดลงแต่ลดลงยังไม่มากพอที่จะมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=0.18$) ได้ ผลที่ได้นี้อธิบายได้ว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในการวิจัยในครั้งนี้ อาจมีเวลาการเสริมสร้างพลังอำนาจและการเก็บข้อมูลการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงจากผู้รับบริการในเวลาอันสั้น เพราะผู้รับบริการที่มารับการรักษาบางคนมาบ่อยครั้งแต่บางคนก็มาไม่บ่อย ดังนั้น การพบเห็นอะไร ที่จะเสนอแนะได้ คงต้องใช้เวลานานอย่างน้อยก็ต้องเวลาประมาณ 1 ปี ทั้งนี้เพื่อให้ผลการทำงานของพนักงานที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจเกิดประสิทธิภาพ ส่งผลเป็นที่ประจักษ์ที่จะทำให้ข้อร้องเรียนลดลง ดังนั้น ผู้วิจัยเชื่อว่าถ้าได้ยืดเวลาในการเสริมสร้างพลังอำนาจและการเก็บข้อมูลให้นานกว่านี้ ก็น่าจะได้ผลเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนที่ว่าผลการวิจัยนี้จะไปสอดคล้องกับงานวิจัยของใครนั้นยังไม่สามารถหามาสนับสนุนได้ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยคิดว่าวิธีการวิจัยนี้น่าจะได้นำมาปฏิบัติต่อไป เพื่อความเจริญขององค์กร

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

5.3.1 งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเฉพาะพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมาเท่านั้น ระยะในการทดลองใช้กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นช่วงที่พนักงานได้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานการเงินในปี 2560 โดยใช้ระยะเวลาในการทดลองระยะสั้นเพียง 60 ชั่วโมง ดังนั้น การวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาคิดตามผลเพื่อดูความคงทน ในการใช้กิจกรรมเดี่ยวและกิจกรรมกลุ่มที่มีผล

ต่อการรับรู้ความสามารถในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการแก้ปัญหา และผลการปฏิบัติงาน อย่างน้อย 2 เดือน เพื่อติดตามผลของการเปลี่ยนแปลงการใช้กิจกรรมเดี่ยวและกิจกรรมกลุ่มของพนักงานการเงิน และต่อไปควรพัฒนาในรูปของกิจกรรมเดี่ยวเมื่อทุกคนรับรู้ความสามารถของตนเองแล้ว

5.3.2 การจัดกิจกรรมในช่วงปลายปีซึ่งทำให้พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความกังวลต่อการทำงาน เนื่องจากเป็นช่วงที่มีผู้ป่วยมาใช้บริการจำนวนมาก และเป็นช่วงที่ต้องสรุปผลงานตัวชี้วัดของงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นในการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป ควรเป็นช่วงระยะเวลาระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง กันยายน เพื่อความสะดวกและความพร้อมที่เข้าร่วมกิจกรรม และเมื่ออยู่ตัวแล้วก็จะใช้วิธีการนี้กระทำต่อไปโดยตลอด

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

5.4.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1) จากผลการวิจัยที่พบว่า การใช้กิจกรรมเดี่ยวและกิจกรรมกลุ่มของพนักงานการเงิน โดยให้การเสริมสร้างพลังอำนาจ สามารถส่งผลกระทบต่อคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา และผลการปฏิบัติงานด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ของพนักงานการเงินได้ ดังนั้นผู้บริหาร ผู้จัดการและหัวหน้าของหน่วยงาน ควรให้ความสำคัญของการจัดกิจกรรมเสริมสร้างพลังอำนาจ และนำหลักการการเสริมสร้างพลังอำนาจ ไปใช้ในหน่วยงานอื่น เพื่อแก้ปัญหาการใช้ทรัพยากรมนุษย์น้อย แต่ได้ผลของงานเทียบเท่ากับการใช้ทรัพยากรมนุษย์มาก

2) ควรจัดทำคู่มือในการใช้กิจกรรมการเสริมสร้างพลังอำนาจ เพื่อให้สามารถเป็นแนวทางให้หัวหน้านำไปใช้เป็นกิจกรรมเสริมสร้างพลังอำนาจกับพนักงานได้

5.4.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งต่อไปควรได้ศึกษาการติดตามผลในระยะยาว เพื่อดูความคงทนและใช้กิจกรรมการเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีต่อการรับรู้ความสามารถในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการแก้ปัญหาและผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงินอย่างน้อย 3 เดือน เพื่อติดตามผลของการเปลี่ยนแปลงการใช้กิจกรรมเดี่ยวและกิจกรรมกลุ่ม (จากการวิจัยที่พบว่ามีพนักงานจำนวน 2 คน ที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน จึงควรมีการเพิ่มจำนวนชั่วโมงและระยะเวลาในการจัดกิจกรรมเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับพนักงาน และเพิ่มกิจกรรมการเสริมสร้างพลังอำนาจเพื่อส่งผลกระทบต่อทักษะความคิดในด้านการแก้ปัญหาและจะส่ง ผลต่อผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นหรือไม่)

จากผลที่พบว่าด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจน้อยกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลที่พบนี้ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน ผู้วิจัยเสนอให้การวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มระยะเวลาในการทดลองให้นานมากขึ้น และวัดดูเป็นระยะว่าระยะเวลานานเท่าใดที่ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงลดลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจตามแนวคิดของกิบสัน ส่งผลต่อคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาและผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนั้น ควรมีการนำกิจกรรมไปใช้วิจัยกับพนักงานแผนกอื่นๆ เพื่อจะได้เสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงานขององค์กรต่อไป



บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2528). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กมลศรี ว่องเจริญ. (2550). *ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรมชลประทาน. (2546). *รายงานการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ การประเมินผลโครงการชลประทาน (RAP)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2559. จากเว็บไซต์: <http://www.rid.go.th/reform>
- กษิดา พานทอง. (2551). *กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านสุขภาพของผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวชุมชนบ้านเวียงสวรรค์ อำเภอแม่เมะ จังหวัดลำปาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กันยา แสงวงษ์, ยุทธนา นานเกลื่อน, ชื่นชม ศิริเรือง, และสุภัททา ปิ่นทะแพทย์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การตามนโยบายการปฏิรูประบบราชการกับการสร้างเสริมพลังอำนาจในงานและการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*. 5(1). 32-37.
- กิตติยาภรณ์ โชคสวัสดิ์ภิญโญ, และสุภาดา เจริญสวัสดิ์. (2550). *การทดลองใช้พลังอำนาจเยาวชนต่อการแก้ไขปัญหาสุราในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*. (รายงานการวิจัย). สนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสุขภาพ (สสส.). สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข และศูนย์วิจัยปัญหาสุรา. สืบค้นเมื่อ: วันที่ 15 เมษายน 2559. จากเว็บไซต์: <http://cas.or.th/publication-types/research/page/5>.
- กิดา พุ่มพงษ์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงานความพึงพอใจ ในงานกับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างคณะเกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนิษฐา สุระชาวุธ, เยาวลักษณ์ อ่ำราไพ, และ เจริญ ตรีศักดิ์. (2554). *กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจผู้ป่วยเบาหวานแบบรายบุคคล*. *วารสารเภสัชศาสตร์อีสาน*. 7(2). 60-69.

ชม ภูมิภาค. (2516). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ชัยวัฒน์ วงศ์อาษา. (2556). *การเห็นคุณค่าในตนเอง*. คลังความรู้เพื่อสนับสนุนงานสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2559. จากเว็บไซต์: <http://ns2.ph.mahidol.ac.th/phklb/knowledgefiles/Selfteem.pdf>

ดวงพร จันทศรี. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าในตน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ และการทำงานเป็นทีมกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ ภาควิชาสูติศาสตร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล)*. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทัศนีย์ ทองรักศรี. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน ภาควิชาสูติศาสตร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ (การบริหารการพยาบาล))*. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). *วิธีวิจัยทางการศึกษา = Education Research Methodology*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พี. เอ็น.การพิมพ์.

ประนอม ไชยวิชิต. (2559). *รูปแบบการบริหารเสริมพลังอำนาจครูให้สามารถบูรณาการภาษาอังกฤษในการสอนเนื้อหาหลักของโรงเรียนมาตรฐานสากล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำเพื่อการพัฒนาวิชาชีพ). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ. (2543). *คิดเก่ง สมองไว*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บริษัทโปรดักทีฟบุคส์.

ประเวศ มหารัตน์สกุล. (2544). *การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ประศาสน์ ปรีชม. (2548). *การสร้างเสริมอำนาจให้ครู โดยผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 2*. (สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปริญญาภรณ์ บุญยะส่ง. (2548). *การศึกษาการใช้โปรแกรมการสร้างพลังอำนาจต่อการดูแลเด็ก ปัญญาอ่อนของผู้ดูแลในครอบครัว โรงพยาบาลปทุมธานี*. (การศึกษาระดับปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช). บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปาติดา แซ่ก๊วง. (2557). สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัตรา จารุสุทินซ์. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลกับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มณีนัดนา โนนห้าว. (2557). การพัฒนารูปแบบการประเมินเสริมพลังอำนาจเพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผลการศึกษาของครูประจำการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม ศึกษาปราจีนบุรี เขต 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคุณวุฒิปริญญาตรี สาขาวิชาการทดสอบและวัดผล). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มีนา เกาพัฒนาทอง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเป็นอิสระ ในการปฏิบัติการพยาบาล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล). บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วริทธิ์สา แสงไพบุลย์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของอาสาสมัครสาธารณสุข เทศบาลเมือง จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข). คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชรา.
- วิจิตต์ หินแก้ว. (2553). การจัดทำตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของทีมผู้ตรวจสอบอาคาร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโครงการก่อสร้าง). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิลาสถักณ ชั่ววลี. (2542). การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน. วารสารพฤติกรรมศาสตร์. 5(1). 37-52.
- สมชาย บุญศิริเกสซ์. (2545). การศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 8. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคุณวุฒิปริญญาตรี สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2539). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรับปรุงพฤติกรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สายธาร ไกรขุนทด (2543). *ปัจจัยที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต โรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิทธิชัย ชมพูพาทย์. (2554). *การพัฒนาพฤติกรรมการเรียนการสอนเพื่อการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ของครูและนักเรียนในโรงเรียนส่งเสริมนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์โดยใช้การวิจัยปฏิบัติการเชิงวิพากษ์ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ถ่ายเอกสาร).
- สมรัชนาฏ ภาชา, พงศ์เทพ จิระโร, และสมศักดิ์ ลีลา. (2558). การพัฒนารูปแบบการเสริมพลังอำนาจเพื่อพัฒนาสมรรถนะการทำบัญชีของนักบัญชี. *วารสารศึกษาศาสตร์*. 26(3). 166-177.
- สวนา พรพัฒน์กุล. (2522). *จิตวิทยาทั่วไป*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2556). *หลักสูตรนักทรัพยากรบุคคลมืออาชีพ : การบริหารผลงาน (ชำนาญการ)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2561. จากเว็บไซต์: <https://www.ocsc.go.th/csti/hpro>.
- สุทิน เจียมประโคน. (2556). *การพัฒนาคุณค่าในตนเองตามกระบวนการจิตตปัญญา ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์*. (รายงานการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนประจำปีงบประมาณ 2556). เพชรบูรณ์: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์).
- สุนทร โสภณอัมพรเสนีย์. (2551). *การพัฒนาพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ โดยกระบวนการสร้างเสริมพลังอำนาจ บ้านหนองพลวง ตำบลหนองพลวง อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาทรณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสุขภาพชุมชน). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2558). *เทคนิคการบันทึกเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident HR Center)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2559. จากเว็บไซต์: <http://www.hrcenter.co.th>.
- อารีวรรณ อ่วมธานี. (2549). *การเสริมสร้างพลังอำนาจในระบบบริการพยาบาล. ในเอกสารการสอนชุดการพัฒนาศักยภาพระบบบริการการพยาบาล หน่วยที่ 10-15. วิชาการพัฒนาศักยภาพระบบบริการการพยาบาล. หน่วยที่ 14. (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: สาขาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*.

เอกคณันท์ บริบาล. (2556). การพัฒนาโปรแกรมการรับรู้ความสามารถของตนเองด้าน ประสบการณ์ ที่ประสบความสำเร็จ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Bandura, A. (1986). Self-efficacy : Toward A Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*. 84(2). 191-125.

Bernard, G. D. (1987). Webster' New World Dictionary of the American Language. (1st ed.). U.S.A.: Warner Books Inc.

Brooks, R. B. (1992). Self-esteem during the School Years : Its normal Development and Hazardous Decline. *Pediatric Clinics of North America*. 39(3). 537-550.

Bruno, F. J. (1983). Adjustment and Personal Growth : Seven Pathway. (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Conger, J. A., & Kanunko, R. N. (1988). The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. *The Academy of Management Review*. 13(3). 471-482

Coopersmith, S. (1959). A Method for Determining Types of Self-esteem. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*. 59(1). 87-94.

Evans, P. D. (1978). Alienation, Mental Illness and The Partioning of Space. *Antipode*. 10(1). 13-23.

Fitzgerald, L., Brignall, T. J., Johnston, R. and Silvestro, Rhian. (1991). Product Costing in Service Organizations. *Management Accounting Research*. 2(4). 227-248.

Gibson, C. H. (1991). A Concept Analysis of Empowerment. *Journal of Advanced Nursing*. 16(3). 354-361.

Gibson, C. H. (1993). *A Study of Empowerment in Mother of Chronically Ill Children*. Boston College, Boston: Unpublished Doctoral Dissertation.

Gibson, C. H. (1995). The Process of Empowerment in Mothers of Chronically Ill Children. *Journal of Advanced Nursing*. 21(6). 1201-1210.

Girdano, D. & G. Every. (1979). *Controlling Stress & Tension : A Holistic*. New Jersey: Prentice- Hall, Englewood Cliffs.

Greasley, K., & King, N. (2005). Employee Perceptions of Empowerment. *Employee Relation*. 27(4). 354-368.

- Hawks, J. H. (1992). Empowerment in Nursing Education: Concept Analysis and Application to Philosophy, Learning and Instruction. *Journal of Advanced Nursing*. 17(5). 609-618.
- Kinlaw, D. C. (1995). *The Practical of Empowerment: Making the Most of Human Competence*. England: Gower Publishing Limited.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3). 607-610.
- Lee, L., & Bobko, P. (1994). Self-efficacy Beliefs : Comparison of Five Measures. *Journal of Applied Psychology*. 79(3). 364-369.
- Llewellyn, W. A. (1989). *Webster's Ninth New Collegiate Dictionary*. Massachuesttes: Merriam-webster INC.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- Morgan, C. T. (1978). *Thinking and Problem Solving: A Brief Introduction to Psychology*. (2nd ed.). New Delhi: Tata McGrew
- Sasse, C. R. (1978). *Person to Person*. Peoria, Illinois: Benefit Publishing.
- Sherer, M., Maddux, J. E., & Mercandante, B. (1982). The Self-Efficacy Scale: Construction and Validation. *Psychological Reports*. 51(2). 663-671.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation. *The Academy of Management Journal*. 38(5). 1442-1465.
- Tebbitt, B. V. (1993). Demystifying Organizational Empowerment. *The Journal of Nursing Administration*. 23(1). 18-23.
- Thomas, K. W., & Velhouse, B. A. (1990). Cognitive Elements of Empowerment : An “Interpretive” Model of Intrinsic Task Motivation. *Academy of Management Review*. 15(4). 666-681.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิษุทธ จันทะรี

การศึกษา

วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหการ)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลขอนแก่น
ครุศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหการ)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลขอนแก่น
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
(Appropriate. Technology For Resource Development)
มหาวิทยาลัยมหิดล

ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน

รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตขอนแก่น

2. ดร.สุนทร ช่องชนิล

การศึกษา

นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (บริหารการศึกษา)
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน

ผู้จัดการสำนักผู้บริหาร
โรงพยาบาลเซนต์แมรี

3. ดร. กมลพร สิทธีวนกุล

การศึกษา

เศรษฐศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (บริหารการศึกษา)
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน

ที่ปรึกษางานวิจัยศูนย์วางแผนและพัฒนา
โรงพยาบาลเซนต์แมรี

ภาคผนวก ข

เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์





วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
SAINT LOUIS COLLEGE

19 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 02 675 5304(-12) โทรสาร 02 675 5313
19 South Sathorn Rd. Yannawa Sathorn Bangkok Thailand 10120 Tel. (662) 675 5304(-12) Fax. (662) 675 5313

หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง ผลการเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีต่อคุณลักษณะทางจิต ทักษะความคิดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

นักวิจัย นางกันยารัตน์ เหมือนชาติ

สังกัดหน่วยงาน นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ คณะจิตวิทยา วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

เลขที่รับรอง E. 073/2560

โครงการวิจัยเรื่องนี้ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ โดยได้ผ่านการพิจารณาการวิจัยในมนุษย์เรียบร้อยแล้ว

ให้ไว้ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2560



(ดร.ชูเกียรติ จากใจชน)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

ภาคผนวก ค

เครื่องมือวิจัย



แบบสอบถามด้านคุณลักษณะทางจิต และทักษะความคิด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์คณะจิตวิทยา วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย จึงใคร่ขอความกรุณาให้ท่านตอบ แบบสอบถามทุกตอน อย่างครบถ้วนและโปรดให้ข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านเพื่อความสมบูรณ์ของผลการศึกษา การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่มีผลเสียหรือผูกพันต่อตัวท่านจะใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้นและการนำเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้จะนำเสนอในลักษณะภาพรวม

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้
แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน จำนวน 5 หน้าดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิต ของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา แบ่งเป็น 2 ด้านคือ การรับรู้ความสามารถในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเอง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะความคิด ของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา คือ ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นแบบตัวเลือก โดยในแต่ละตัวเลือกจะมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ให้ท่านพิจารณาว่าแต่ละตัวเลือก ว่าตัวเลือกใดตรงกับความรู้สึกหรือการกระทำของตัวท่านมากที่สุดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตนเองมากที่สุด

นางกันยรัตน์ เหมือนชาติ

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาจิตวิทยาประยุกต์

สำนักบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิต ของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัด นครราชสีมา แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และการเห็นคุณค่าในตนเอง

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวค่า

คะแนนคำถาม (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ข้อ	ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนดได้					
2.	ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบ					
3.	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานที่ทำท่ายความสามารถ					
4.	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ					
5.	ข้าพเจ้าสามารถบริหารเวลาในการทำงานให้เสร็จตามกำหนดได้					
6.	ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวังที่ตั้งไว้					
7.	ข้าพเจ้าสามารถนำวิธีการทำงานเป็นต้นแบบให้กับผู้อื่นได้					
8.	ข้าพเจ้าเลือกปฏิบัติงานที่ทำท่าย					
9.	ข้าพเจ้ารับรู้ว่าจะงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับกำลังความสามารถ					
10.	ข้าพเจ้าไม่แน่ใจว่าจะงานที่ได้รับมอบหมายจะเสร็จทันตามเวลา					
11.	ข้าพเจ้าไม่มั่นใจในความสามารถของตัวเอง					
12.	ข้าพเจ้ารับรู้ความสามารถของตนเองที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					

ข้อ	การเห็นคุณค่าในตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร					
2.	ข้าพเจ้ารู้สึกเป็นส่วนสำคัญในหน่วยงาน					
3.	ข้าพเจ้าพอใจในความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง					
4.	ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย					
5.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าตนเองคือส่วนหนึ่งขององค์กร					
6.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้องค์กรก้าวหน้าต่อไป					
7.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าองค์กรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น					
8.	ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจกับการทำงานที่ผ่านมา					
9.	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นและยอมรับว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ					
10.	ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ					
11.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายไม่ท้าทาย					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะความคิด ของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัด

นครราชสีมา คือ ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวค่า

คะแนนคำถามที่เป็นบวก(5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ข้อ	ความสามารถในการแก้ปัญหา	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ข้าพเจ้าสามารถระบุปัญหาในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง					
2.	ข้าพเจ้าสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองจากการฝึกอบรม					
3.	ข้าพเจ้าสามารถแก้ปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้					
4.	ข้าพเจ้าสามารถหาสาเหตุของปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
5.	ข้าพเจ้าพยายามหาทางเลือกหลายทางในการแก้ปัญหาจากประสบการณ์เดิม					
6.	ข้าพเจ้าสามารถแก้ปัญหของตนเองได้ทุกครั้ง					
7.	ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขปัญหได้ด้วยประสบการณ์ของตนเอง					
8.	ข้าพเจ้าแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาหลายๆวิธีเพื่อนำไปสู่การดำเนินการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
9.	จากประสบการณ์ที่ผ่านมาข้าพเจ้าจะป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำๆ					
10.	ข้าพเจ้ายินดีที่จะเผชิญกับปัญหาอุปสรรคในการทำงานและพร้อมที่จะแก้ไข					
11.	ข้าพเจ้าสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ ผลจากการฝึกอบรม					
12.	ข้าพเจ้าตรวจสอบผลลัพธ์จากการแก้ไขปัญหามิฉะนั้น					
13.	ข้าพเจ้ามีความยินดีที่จะช่วยเพื่อนร่วมงานจัดปัญหาต่างๆ					
14.	ข้าพเจ้าฝึกแก้ปัญหาจากงานที่ผิดพลาด					

การเสริมสร้างพลังอำนาจตามแนวคิดของกิบสัน

ขั้นตอนที่ 1 การค้นพบสภาพการณ์จริง

สัปดาห์ที่ 1

กิจกรรมครั้งที่ 1 การเปิดใจรายบุคคล (กิจกรรมรายบุคคล)

แนวคิด/ทฤษฎี คุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยค้นพบปัญหาตามสถานการณ์จริงและสะท้อนคิดปัญหาในการทำงานที่ได้รับมอบหมายของตนเองได้

2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถรับรู้ความสามารถในตนเองและการเห็นคุณค่าในตนเอง

ระยะเวลา ใช้เวลา 2 วันละ 8 คน รวม 16 คน โดยใช้เวลาคนละ 30 นาที / คน รวมเวลาที่ใช้ทั้งหมด 8 ชั่วโมง

ผู้ร่วมกิจกรรม พนักงานการเงิน จำนวน 16 คน

อุปกรณ์ 1. ใบงานที่ 1
2. บันทึกการเรียนรู้
3. แบบฟอร์มกำหนดตัวชี้วัด
4. แบบฟอร์มใบติดตามงาน

กิจกรรม

1. ผู้เข้าร่วมวิจัยทำแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง และทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา พร้อมตอบคำถามในใบงาน

2. สร้างสัมพันธภาพและความไว้วางใจระหว่างผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมงานวิจัย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเกิดความคุ้นเคย มีความไว้วางใจในตัวผู้วิจัย สามารถเปิดเผยข้อมูลตามความจริง และให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมตลอดการพูดคุย โดยการแนะนำตนเองแสดงท่าทีที่เป็นกันเอง พูดถึงชีวิตความเป็นอยู่ทั่วไป ยอมรับความคิดเห็นโดยไม่มีข้อขัดแย้ง จัดบรรยากาศในการพบกันให้เหมาะสม

3. แจ้งถึงเหตุผลของ วัตถุประสงค์ของการวิจัย การดำเนินการวิจัย ระยะเวลาการนัดพบ พร้อมทั้งขอความร่วมมือในการวิจัย

4. ผู้ทำวิจัยชี้แจงประเด็นต่างๆ ในการมอบหมายงาน ดังนี้

4.1 บอกวัตถุประสงค์ของงานการอธิบายความชัดเจนในความรับผิดชอบ และแจ้งให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเข้าใจว่า งานที่มอบหมายให้นั้น มีความสำคัญและมีความหมายต่อผู้ทำและบุคคลอื่น โดยรวมอย่างไรโดยมีการกำหนดระยะเวลาและตัวชี้วัดร่วมกันแล้วระบุในแบบฟอร์มติดตามงาน และแบบฟอร์มตัวชี้วัด

4.2 การมอบอำนาจหน้าที่

4.3 การกำหนดมาตรฐานการทำงาน

4.4 การพัฒนางาน

4.5 การให้ข้อมูลย้อนกลับ

4.6 การให้ความไว้วางใจ

4.7 การยอมรับข้อผิดพลาด

4.8 การให้เกียรติและเคารพต่อการตัดสินใจ

5. ผู้ทำวิจัยอธิบายให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเข้าใจถึงการพูดคุยและซักถาม

- ขออนุญาตถ่ายภาพ

- ขอให้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ด้วยข้อมูลที่เป็นจริง และข้อมูลที่ได้จะไม่ส่งผลกระทบต่อตำแหน่งหน้าที่การทำงาน เพราะผู้ทำวิจัยจะนำผลไปสังเคราะห์ในภาพรวม อันจะเป็นประโยชน์ในการทำงานต่อไป

6. ผู้วิจัยใช้คำถามเจาะลึก เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเล่าถึงสิ่งที่ยังไม่ได้เล่าให้ฟัง โดยใช้คำถามว่า “นอกจากสิ่งที่เล่ามา งานที่คุณได้รับมอบหมายคุณได้ลองปรับวิธีการ แต่ยังพบปัญหาอยู่หรือไม่”

7. ถ้าผู้เข้าร่วมงานวิจัยเล่าถึงประสบการณ์ในการทำงานของตนเองยังไม่ครอบคลุมทุกด้าน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคมและด้านจิตวิญญาณผู้วิจัยใช้คำถามเจาะจงลงไปปัญหาแต่ละด้านนั้นๆ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการวิจัย ทบทวนว่าได้ทำอะไร หรือไม่ อย่างไร ที่ละข้อ

8. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณผู้เข้าร่วมวิจัย ที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดีตลอด พร้อมทั้งกล่าวและแสดงออกให้พนักงานเห็นว่าผู้วิจัยมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจว่าพนักงานสามารถที่จะทำงานได้ด้วยตนเองจากประสบการณ์ที่ได้ทำงานมา และขอบคุณที่พนักงานได้เปิดใจและแสดงความคิดเห็น เสนอปัญหาที่พบ รวมถึงการสนับสนุนในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

9. ผู้วิจัย กำหนดวันนัดหมายในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไปอีก 1 สัปดาห์

เกณฑ์การประเมินผล

1. คะแนนแบบทดสอบที่ 1 ได้คะแนนรวม 10 คะแนนขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์
2. ผู้เข้าร่วมวิจัยบอกถึงปัญหาในการทำงานที่ได้รับมอบหมายและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ โดยให้บันทึกในสมุดการเรียนรู้
3. สามารถกำหนดตัวชี้วัดและตั้งเป้าหมายจากงานที่ได้รับมอบหมาย

เกณฑ์ การให้คะแนน ประยุกต์มาจากแนวคิดของ บุญเรียง ขจรศิลป์ (2544)

1. คะแนน = 3 คือ สามารถระบุ / บอกรายละเอียด ขั้นตอนวิธีปฏิบัติได้ถูกต้องบอกวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ป้องกันผลกระทบต่ององค์กร
2. คะแนน = 2 คือ สามารถระบุ / บอกรายละเอียด ขั้นตอนวิธีปฏิบัติได้ บอกวิธีการ แก้ปัญหาได้ เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาได้และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ป้องกันผลกระทบต่ององค์กร
3. คะแนน = 1 คือ บอกขั้นตอนวิธีปฏิบัติได้ บอกวิธีการแก้ปัญหาได้



ใบงานที่ 1

ชื่อ – สกุล.....แผนก.....รหัสพนักงาน.....

ขอให้ท่านตอบคำถามดังต่อไปนี้

1. หน้าที่หลักของท่านคืออะไร (3 คะแนน)

.....

.....

.....

.....

2. หน้าที่รองของท่านคืออะไร (3 คะแนน)

.....

.....

.....

.....

3. เป้าหมายของแผนก คืออะไร (3 คะแนน)

.....

.....

4.ขอบเขตการให้บริการของแผนกการเงิน คืออะไร (3 คะแนน)

.....

.....

5. ข้อจำกัดของแผนกการเงินคืออะไร (3 คะแนน)

.....

.....

เกณฑ์การให้คะแนน : พนักงานสามารถตอบได้ 10 คะแนน ขึ้นไป ถือว่า ผ่านเกณฑ์

ลงชื่อ..... ผู้ให้คะแนน (หัวหน้า)
(.....)

วันที่...../...../.....

บันทึกการเรียนรู้
 ขั้นตอนที่ 1 การค้นพบสภาพการณ์จริง

ชื่อ – สกุล แผนก.....

สัปดาห์ที่ 1 กิจกรรมที่ 1

ลำดับที่	หัวข้อ/งาน	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมิน.....

(.....)

หัวหน้าแผนก

วันที่...../...../.....

แบบฟอร์มกำหนดและตัวชี้วัดเป้าหมาย

[illegible]

ใบติดตามงาน

วันที่ประชุมเวลา:	
ผู้รับผิดชอบ:	
ผู้ตรวจสอบงาน:	

[illegible]

ผู้ตรวจสอบ :

หัวหน้าแผนก.....

วันที่:

วันที่:

ขั้นตอนที่ 2 สะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ

สัปดาห์ที่ 2

กิจกรรมครั้งที่ 2	การสะท้อนคิด
แนวคิด/ทฤษฎี	คุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
วัตถุประสงค์	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทบทวนสิ่งที่ตนได้รับมอบหมายและทำได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถรับรู้ความสามารถในตนเอง
ระยะเวลา	แบ่งเป็น 6 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน ใช้เวลากลุ่มละ 2 ชั่วโมง
ผู้ร่วมกิจกรรม	พนักงานการเงินจำนวน 16 คน
อุปกรณ์	1.บันทึกการเรียนรู้ 2.แบบฟอร์มใบติดตามงาน 3.แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถในตนเอง
กิจกรรม	1. สร้างสัมพันธภาพโดยการให้คำปรึกษาในการทำงานและสอบถามถึงความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายให้ด้วยความเป็นมิตร ด้วยความใส่ใจ 2. จากนั้น ผู้วิจัยพูดสร้างความตระหนักให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเห็นรับรู้ความสามารถในตนเอง เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและการทำงานของตนเองได้ โดยการรับรู้ “สิ่งที่พวกเขาพยายามในการทำงานและแก้ปัญหาต่างๆ ที่ผ่านมามีผลสำเร็จดี แม้ว่าจะยุ่งยากบ้างแต่มันท้าทายความสามารถของพวกเขา” เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเกิดความตั้งใจและรับรู้ความสามารถของตนเอง ยอมรับการเสริมสร้างพลังอำนาจ 3. ให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเล่าแบบแผนงานทำอะไรให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ปัญหาและอุปสรรคของการทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา ผู้วิจัยเขียนรายละเอียดแต่ละหัวข้อ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในสมุดบันทึก 4. ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยร่วมกันประเมินปัญหาและสรุปปัญหาในการทำงาน ซึ่งมีหลายเรื่อง ได้แก่ การวางแผนในการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามเวลา ความพร้อมในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย เวลาในการทำงานเนื่องจากภาระงาน การทำงานเป็นทีม การบันทึกข้อมูลต่างๆ และกำลังใจในการทำงาน รวมถึงความรู้ด้านการทำงานในทุกด้าน โดยการพูดคุย ซึ่งใช้เทคนิคการซักถามให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทบทวนสิ่งที่ปฏิบัติและแสดงความรู้สึกและข้อ คิดเห็นต่อสิ่งที่ปฏิบัติงานในแผนกครอบคลุมความพร้อมในด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ โดยตั้งคำถามให้ตอบกว้างๆ เช่น

“ท่านรู้สิทุกอย่างที่ได้เข้ามาปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลแห่งนี้” ในกรณีที่ผู้เข้าร่วมวิจัยเล่าถึงกิจกรรมต่างๆ ผู้วิจัยจะถามเจาะลึก การกระตุ้นให้ตอบคำถาม โดยใช้แนวคำถามดังนี้ “คุณรู้สิทุกอย่างกับสิ่งที่ทำ” “คุณพบปัญหาหรือมีอุปสรรคอะไรบ้างในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย” “คุณแก้ปัญหาอย่างไร”

5. ผู้วิจัยให้กำลังใจผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงความเอาใจใส่ในการให้คำแนะนำ หรือช่วยสอนงาน และช่วยหาวิธีการในแก้ไขปัญหาร่วมกันวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่ละข้อ พร้อมกับจดบันทึกปัญหา สาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไข

6. ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยร่วมกันสรุปและวางแผนแก้ปัญหาที่วิเคราะห์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับวิธีการทำงาน และมีเป้าหมายที่เป็นไปตามที่กำหนด โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมงานวิจัยซักถามข้อสงสัยหรือประเด็นที่สนใจด้านที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงาน เพื่อให้งานมอบหมายแก่ผู้เข้าร่วมวิจัยทำงานให้สำเร็จด้วยความเชื่อมั่น

7. เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะปรับปรุง

8. ผู้วิจัยกำหนดวันนัดหมายในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไปอีก 1 สัปดาห์

เกณฑ์การประเมินผล

1. พนักงานสามารถตั้งเป้าหมายและปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยระบุในใบติดตามงาน หากยังไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายให้ย้อนกลับไปกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจขั้นตอนที่ 1
2. ผู้เข้าร่วมวิจัยบอกถึงปัญหาในการทำงานที่ได้รับมอบหมายและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้
3. คะแนนการประเมินการรับรู้ความสามารถในตน

ใบติดตามงาน

วันที่ประชุมเวลา:	
ผู้รับผิดชอบ :	
ผู้ตรวจสอบงาน:	

[illegible]

ผู้ตรวจสอบ :

หัวหน้าแผนก.....

วันที่:

วันที่.....

สัปดาห์ที่ 2 กิจกรรมที่ 2

[illegible]

(.....)

หัวหน้าแผนก

วันที่...../...../.....

ขั้นตอนที่ 2 สะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ

สัปดาห์ที่ 3

กิจกรรมครั้งที่ 3	การทบทวนความสำเร็จ
แนวคิด/ทฤษฎี	คุณลักษณะทางจิต ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง
วัตถุประสงค์	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทบทวนสิ่งที่ตนได้รับมอบหมายและทำได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเห็นคุณค่าในตนเอง
ระยะเวลา	แบ่งเป็น 6 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน ใช้เวลากลุ่มละ 2 ชั่วโมง
ผู้ร่วมกิจกรรม	พนักงานการเงิน จำนวน 16 คน
อุปกรณ์	1. แบบฟอร์มใบติดตามงาน 2. สมุดบันทึกการเรียนรู้ 3. แบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเอง

1. สร้างสัมพันธภาพโดยการให้คำปรึกษาในการทำงานและสอบถามถึงความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเป็นมิตร ด้วยความใส่ใจ

2. จากนั้นผู้วิจัยพูดสร้างความตระหนักให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเห็นคุณค่าในงานที่ได้รับมอบหมายและการทำงานของตนเองโดยรับรู้ “สิ่งที่พวกเขาพยายามในการทำงานและแก้ปัญหาต่างๆ ที่ผ่านมาเขาทำได้ดี แม้อาจจะยังยากบ้างแต่มันท้าทายความสามารถของพวกเขา” เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเกิดความตั้งใจและรับรู้ความสามารถของตนเอง ขอมรับการเสริมสร้างพลังอำนาจ

3. ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยร่วมกันประเมินปัญหาและความรู้ด้านการทำงานในทุกด้านจากการพูดคุย โดยใช้เทคนิคการซักถาม ให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทบทวนสิ่งที่ปฏิบัติและแสดงความรู้สึกและข้อคิดเห็นต่อสิ่งที่ปฏิบัติงานในแผนก โดยตั้งคำถามให้ตอบกว้างๆ เช่น “ท่านรู้สึกร้อยอย่างไรที่ได้เข้ามาปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลแห่งนี้” ในกรณีที่ผู้เข้าร่วมวิจัยเล่าถึงกิจกรรมต่างๆ ผู้วิจัยจะถามเจาะลึก การกระตุ้นให้ตอบคำถาม โดยใช้แนวคำถามดังนี้ “คุณรู้สึกอย่างไรกับสิ่งที่ทำแล้วบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้” “คุณพบปัญหาหรือมีอุปสรรคอะไรบ้างในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย”

4. ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมงานวิจัยร่วมกันสรุปปัญหาในการทำงาน ซึ่งมีหลายเรื่อง ได้แก่ การวางแผนในการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามเวลา ความพร้อมในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย เวลาในการทำงานเนื่องจากภาระงาน การทำงานเป็นทีมในการบันทึกข้อมูลต่างๆ และกำลังใจในการทำงาน

5. ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมงานวิจัยร่วมกันวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่ละข้อพร้อมกับจดบันทึกปัญหาสาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไข โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมงานวิจัยซักถามข้อสงสัยหรือประเด็นที่สนใจ
6. เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมวิจัยแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะปรับปรุง
7. ผู้วิจัยกำหนดวันนัดหมายในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไปอีก 1 สัปดาห์

เกณฑ์การประเมินผล

1. พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หากยังไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายให้ย้อนกลับไปที่กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ ขั้นตอนที่ 1
2. ผู้เข้าร่วมวิจัยบอกถึงปัญหาในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้โดยให้บันทึกใบสมุดบันทึกการเรียนรู้
3. คะแนนแบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเอง



ขั้นตอนที่ 3 การตัดสินใจและลงมือปฏิบัติ

สัปดาห์ที่ 4

กิจกรรมครั้งที่ 4	ปัญหาไม้ไผ่
แนวคิด/ทฤษฎี	ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา
วัตถุประสงค์	1. เพื่อให้สามารถวิเคราะห์แก้ปัญหาและตัดสินใจไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยกล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ และกล้าตัดสินใจด้วยตนเอง
ระยะเวลา	แบ่งเป็น 6 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน ใช้เวลากลุ่มละ 2 ชั่วโมง
ผู้ร่วมกิจกรรม	พนักงานการเงินจำนวน 16 คน
อุปกรณ์	1. ใบงานที่ 2 และ ใบงานที่ 3 2. แบบฟอร์มใบติดตามงานกิจกรรม 3. บันทึกการเรียนรู้ 4. แบบสอบถามความสามารถในการแก้ปัญหา
กิจกรรม	1. ผู้วิจัยกล่าวทักทายกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัย และเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยทักทายกันเองและให้ทำแบบทดสอบในใบงานที่ 2 และใบงานที่ 3 2. ผู้วิจัยนำกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยติดตามงานและซักถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการทำงานที่ผ่านมาและให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้เล่าให้ฟังถึงกระบวนการทำงานที่ได้ตามเป้าหมายอย่างไร โดยใช้คำถาม “คุณมีวิธีการแก้ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองอย่างไร” “วิธีการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาและให้งานได้ตามเป้าที่ตั้งไว้” ซึ่งผู้วิจัยแสดงออกว่าให้เกียรติและยอมรับในความสามารถของผู้เข้าร่วมวิจัยหากผู้เข้าร่วมวิจัยไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนที่กำหนดไว้ ให้เขียนลงในใบงานให้ย้อนกลับไปใช้ขั้นตอนที่ 2 กิจกรรมที่ 2 3. ผู้วิจัยใช้คำถามเจาะลึก เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเล่าถึงสิ่งอื่นที่ยังไม่ได้เล่าให้ฟัง โดยใช้คำถามว่า “นอกจากสิ่งที่เล่ามา งานที่คุณได้รับมอบหมายคุณได้ลองปรับวิธีการ แต่ยังพบปัญหาอยู่หรือไม่” เพื่อหาแนวทางร่วมกันวางแผนหาแนวทางแก้ไข โดยดูจากปัญหา สาเหตุของปัญหาที่ได้จากการคิดร่วมกัน ทีละปัญหา(ตามความเร่งด่วนของปัญหา) โดยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้แสดงความคิดเห็นและเสนอหาแนวทางแล้วให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเสนอข้อมูลด้านการทำงานเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขและเป็นข้อมูลสนับสนุนที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในการเลือกวิธีที่เหมาะสมในการทำงาน 4. ผู้วิจัยกล่าวกับผู้เข้าร่วมวิจัยโดยการชื่นชมกับผู้ที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จก่อนเวลาที่กำหนด 5. ผู้วิจัยกำหนดวันนัดหมายในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไปอีก 1 สัปดาห์

เกณฑ์การประเมินผล

1. ผู้เข้าร่วมวิจัยบอกถึงปัญหา แนวทางการแก้ปัญหา และสามารถจัดการปัญหาอุปสรรคในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ โดยให้บันทึกในบันทึกการเรียนรู้
2. คะแนนแบบทดสอบในใบงานที่ 2 ได้คะแนนรวม 6 คะแนน ถือว่าผ่านเกณฑ์
3. คะแนนแบบทดสอบในใบงานที่ 3 ได้คะแนนรวม 4 คะแนน ถือว่าผ่านเกณฑ์
4. คะแนนแบบสอบถามความสามารถในการแก้ปัญหา

เกณฑ์ การให้คะแนน ประยุกต์มาจากแนวคิดของบุญเรียง ขจรศิลป์ (2544)

1. คะแนน = 3 คือ สามารถระบุ / บอกรายละเอียด ขั้นตอนวิธีปฏิบัติได้ถูกต้องบอกวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ป้องกันผลกระทบต่ององค์กร
2. คะแนน = 2 คือ สามารถระบุ / บอกรายละเอียด ขั้นตอนวิธีปฏิบัติได้ บอกวิธีการแก้ปัญหาได้ เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาได้และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ป้องกันผลกระทบต่ององค์กร
3. คะแนน = 1 คือ บอกขั้นตอนวิธีปฏิบัติได้ บอกวิธีการแก้ปัญหาได้



ใบงาน 2

ข้อที่ 1 กรณีที่พนักงานได้รับมอบหมายงานพิเศษ และจำเป็นต้องส่งให้หัวหน้าภายใน 1 สัปดาห์ท่านจะมีแนวทางอย่างไร เพื่อให้สามารถทำงานให้เสร็จตรงตามเป้าหมายกับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยให้ท่านตอบคำถามดังต่อไปนี้

1.1 ท่านมีวิธีการหรือแนวทางอย่างไร (3 คะแนน)

.....

.....

.....

.....

1.2 หากท่านพบปัญหาท่านจะดำเนินการอย่างไร (3 คะแนน)

.....

.....

.....

.....

1.3 วิธีการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา (3 คะแนน)

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
(.....)

หัวหน้าแผนก

วันที่...../...../.....

ใบงานที่ 3

ข้อที่ 2 ให้ท่านอ่านข้อความด้านล่าง ซึ่งเป็นกรณีศึกษา พร้อมทั้งให้ท่านวิเคราะห์และตอบคำถาม ดังนี้

กรณีศึกษาที่ 1 กรณีที่พนักงานการเงินได้รับแจ้งจากผู้ใช้บริการว่าต้องการให้พนักงานการเงินระบุข้อความเพิ่มเติมหรือแก้ไขจำนวนวันที่ผลงานในใบรับรองแพทย์ ท่านจะปฏิบัติอย่างไรและดำเนินการอย่างไร (3 คะแนน)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

กรณีศึกษาที่ 2 กรณีที่พนักงานขึ้นไปแจ้งยอดค่ารักษาพยาบาลประจำวันในห้องผู้ป่วยในรายที่ยอดค่ารักษาสูงท่านจะปฏิบัติและมีวิธีการดำเนินการอย่างไร (3 คะแนน)

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

หัวหน้าแผนก

วันที่...../...../.....

สมุดบันทึกการเรียนรู้
ขั้นตอนที่ 3 การตัดสินใจและลงมือปฏิบัติ

ชื่อ – สกุล แผนก.....

สัปดาห์ที่ 4 กิจกรรมที่ 4

ลำดับที่	หัวข้อ/งาน	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข

ผู้ประเมิน.....

(.....)

หัวหน้าแผนก

วันที่...../...../.....

ขั้นที่ 4 การลงไว้ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

สัปดาห์ที่ 5

กิจกรรมครั้งที่ 5	การนำเสนอผลงาน
แนวคิด/ทฤษฎี	ผลการปฏิบัติงาน
วัตถุประสงค์	1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยรู้สึกมั่นใจในความสำเร็จที่ตนสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
ระยะเวลา	2 ชั่วโมงแบบรวมกลุ่มทั้งหมด
ผู้ร่วมกิจกรรม	สมาชิกทุกคนในหน่วยงาน จำนวน 16 คน
อุปกรณ์	1. โปสเตอร์งาน 3. บันทึกการเรียนรู้ 4. แบบฟอร์มใบติดตามงาน 5. แบบฟอร์มตัวชี้วัด
กิจกรรม	1. ผู้วิจัยกล่าวทักทายกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัย และเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยทักทายกันเอง 2. ผู้วิจัยนำกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยติดตามงานและซักถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการทำงานที่ผ่านมา 3. สร้างแรงจูงใจภายในโดยให้มีการนำเสนองาน ซึ่งผู้วิจัยแสดงออกให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเห็นว่าผู้วิจัยมีความเชื่อมั่นและภูมิใจในตัวของผู้เข้าร่วมวิจัย ที่สามารถทำงานที่ได้มอบหมายจนสำเร็จ ผู้วิจัยกล่าวชมเชยและชี้แจงให้กลุ่มผู้เข้าร่วมงานวิจัยเห็นผลงานของแต่ละคน โดยให้เห็นความสำคัญของงานที่ผู้เข้าร่วมงานวิจัยทำและเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และความสำคัญในการส่งงานตามกำหนดเวลา เพื่อให้สมาชิกกลุ่มเห็นกันทุกคน และให้กลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยเกิดความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถทำงานให้เสร็จส่งตามกำหนด และทบทวนสิ่งที่เคยกระทำสำเร็จมาแล้ว 4. ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยนำเสนอให้เพื่อนร่วมงานฟัง และกล่าวกับผู้เข้าร่วมวิจัยโดยให้กำลังใจแก่กลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัย เป็นการสร้างและสนับสนุนความเชื่อว่าตนเองสามารถปฏิบัติได้ดีและกล่าวชมโดยแสดงสีหน้าบ่งบอกความพอใจ “คุณเริ่มงานได้รวดเร็ว และทันต่อเวลาหวังว่าคุณจะทำได้ดีต่อไปอีก” 5. ชี้แจงให้กลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยรับทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนำไปกำหนดเป็นตัวชี้วัดรายบุคคล และผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด ส่งผลต่อคะแนนประเมินผลงานประจำปีเพื่อให้พนักงานตระหนักในการส่งงานตามกำหนด 6. ผู้วิจัยให้กำลังใจในการนำไปปฏิบัติงานต่อ โดยติดตามอย่างต่อเนื่องพร้อมแนะนำให้ผู้เข้าร่วมวิจัยติดตามสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง

7. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและชื่นชมในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการทำงานของ
กลุ่มผู้เข้าร่วมงานวิจัย และนัดหมายการประชุมครั้งต่อไปอีก 1 สัปดาห์

เกณฑ์การประเมินผล

1. ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถปฏิบัติงานและส่งได้ตามกำหนดเวลา และเป้าหมายที่ตั้งไว้



[illegible]

ใบติดตามงาน

วันที่ประชุม/เวลา :	
ผู้รับผิดชอบ :	
ผู้ตรวจสอบงาน:	

[illegible]

ผู้ตรวจสอบ :

หัวหน้าแผนก.....

วันที่:

วันที่:

ขั้นที่ 4 การคงไว้ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

สัปดาห์ที่ 6

กิจกรรมครั้งที่ 6 เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

แนวคิด ผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยตระหนักถึงวิธีการทำงานเพื่อลดการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์
2. เพื่อให้สมาชิกมีทักษะในการทบทวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงของผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองและวางแผนทางป้องกันอย่างเหมาะสม

ระยะเวลา แบ่งเป็น 6 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน ใช้เวลากลุ่มละ 2 ชั่วโมง

ผู้ร่วมกิจกรรม พนักงานการเงิน จำนวน 16 คน

อุปกรณ์

1. สมุดบันทึกการเรียนรู้
2. เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์
3. ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
4. แบบฟอร์มการวิเคราะห์ความเสี่ยง Risk Profile
5. แบบฟอร์ม Risk Matrix

กิจกรรม

1. ผู้วิจัยได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบรวบรวมเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ของแผนกการเงินในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมาบันทึกในแบบฟอร์ม Risk Profile นำเสนอเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เหล่านั้นให้เพื่อนร่วมงานร่วมกันพิจารณา

2. ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยร่วมกันนำรายการ Risk Profile และระดับความเสี่ยงของเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์มาใส่ในแบบฟอร์ม Risk Matrix แล้วนำมาวิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และหาแนวทางแก้ไขป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

3. นำผลที่ได้จากการประเมินความเป็นไปได้และผลกระทบ มาจัดทำแผนผังประเมินความเสี่ยง แล้วนำรายการความเสี่ยงของแต่ละระดับความเสี่ยงที่ได้จัดเรียงลำดับไว้ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อแก้ไขเรื่องที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนก่อน และหาแนวทางการแก้ไขร่วมกัน

4. ร่วมกันหาวิเคราะห์กับปัญหาและเหตุการณ์ที่รุนแรงมากมี โอกาสเกิดขึ้นบ่อยมากที่สุด โดยลดหลั่นกันลงมา

5. นำข้อคิดเห็นที่ได้จากการระดมสมองร่วมกัน มาระบุเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา

6. ผู้วิจัยกำหนดวันนัดหมายในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป อีก 1 สัปดาห์

เกณฑ์การประเมินผล

1. ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถวิเคราะห์ปัญหา ความเสี่ยง และหาแนวทางป้องกันปัญหาได้
2. จำนวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และจำนวนข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงลดลง



ใบรายงานความเสี่ยง

วันที่.....เลขที่.....

ชื่อผู้ป่วย.....HN/AN.....วันที่เกิดเหตุ.....เวลา.....

ผู้ที่ออกไปรายงานเหตุการณ์.....ผู้ที่ถูกรายงาน.....ระดับ.....

สรุปเหตุการณ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิเคราะห์สาเหตุ

.....

.....

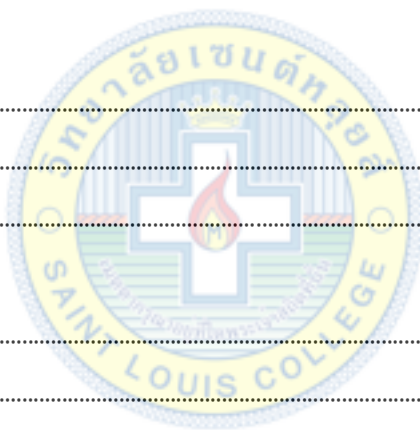
.....

แนวทางการแก้ไข

.....

.....

.....



ระดับความเสี่ยง

ระดับ A ไม่เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้

ระดับ B เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น แต่ยังไม่ถึงลูกค้า/ญาติ/พนักงาน/โรงพยาบาล

ระดับ C เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น แต่ยังไม่เป็นอันตรายต่อลูกค้า/ญาติ/พนักงาน

ระดับ D เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น แต่ไม่เป็นอันตรายต่อลูกค้า/ญาติ/พนักงาน/องค์กร แต่ไม่จำเป็นต้องมีการเฝ้าระวังเพิ่มเติม

ระดับ E เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น และเป็นอันตรายต่อลูกค้า/ญาติ/พนักงาน/องค์กร เพียงชั่วคราว

ระดับ F เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น และเป็นอันตรายต่อลูกค้า/ญาติ/พนักงาน/องค์กร เพียงชั่วคราว และส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ หรือกรณีที่โรงพยาบาลต้องสูญเสียรายได้

ระดับ F เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น และเป็นอันตรายต่อลูกค้า/ญาติ/พนักงาน/องค์กร เพียงชั่วคราว แต่ต้องได้รับการแก้ไขแบบเร่งด่วนทันที หรือกรณีที่โรงพยาบาลต้องสูญเสียรายได้

ระดับ G เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น และเป็นอันตรายต่อลูกค้า/ญาติ/พนักงาน/องค์กรเสียหายมาก และต้องสูญเสียรายได้

ระดับ H เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น และเป็นอันตรายต่อลูกค้า/ญาติ/พนักงานเกือบถึงแก่ชีวิต/องค์กรเสียหายรุนแรงและต้องสูญเสียรายได้

ระดับ I เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น และเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย/ญาติ/พนักงานถึงแก่ชีวิต/องค์กรเสียหายรุนแรงมาก และต้องสูญเสียรายได้

Risk Profile ของแผนก.....ประจำเดือน..... ปี.....

ลำดับ ที่	รายการความเสี่ยง	ความถี่	ระดับความ รุนแรง	สรุป	แนวทางการแก้ไข
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

การแทนค่าระดับความถี่และค่าความรุนแรง

ระดับความถี่ของอุบัติการณ์

คะแนน

พบทุกสัปดาห์ / ทุกเดือน	5
พบทุก 2-5 เดือน / ครั้ง	4
พบทุกปี / ครั้ง	3
พบทุก 2 – 5 ปี / ครั้ง	2
พบนาน ๆ มากกว่า 5 ปี / ครั้ง	1

ระดับความรุนแรง

คะแนน

ระดับความรุนแรง A	1
ระดับความรุนแรง BCD	2
ระดับความรุนแรง F	3
ระดับความรุนแรง GH	4
ระดับความรุนแรง I	5

ตารางประเมินความเสี่ยง (Risk Matrix)

Risk Matrix			ความถี่ของการเกิดเหตุการณ์				
			น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	สูง	สูงมาก
			1	2	3	4	5
ผลกระทบ/ระดับความรุนแรง		สูงมาก (I)	5	10	15	20	25
		สูง (G,H)	4	8	12	16	20
		ปานกลาง(E,F)	3	6	9	12	15
		น้อย (B,C,D)	2	4	6	8	10
		น้อยมาก (A)	1	2	3	4	5
			ระดับความเสี่ยง				

ตารางประเมินความเสี่ยง Risk Matrix ประยุกต์มาจากคู่มือการบริหารความเสี่ยง

องค์การสวนพฤกษศาสตร์ ปี 2551

ค่าความสัมพันธ์ของโอกาสที่จะเกิดและผลกระทบ (Risk Assessment Matrix) สามารถกำหนดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้เป็น 5 ระดับ คือ

ระดับสี	ระดับความเสี่ยง	ระดับคะแนน	ระดับการแก้ไข
สีขาว	น้อยมาก	1, 2	ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ไม่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงาน ซึ่งไม่ต้องดำเนินการใดๆ เพิ่มเติม
สีเทา	น้อย	3, 4	ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายใต้การควบคุมที่มีอยู่ในปัจจุบัน แต่ต้องมีการจัดการเพิ่มเติม
สีเหลือง	ปานกลาง	5, 6, 8, 9 และ 10	ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ แต่ต้องมีการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม
สีส้ม	สูง	12, 15 และ 16	ความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ ต้องดำเนินการแก้ไขร่วมกับทีมคุณภาพ จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อให้ลดลง
สีแดง	สูงมาก	20 และ 25	ความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ ต้องมีการกำหนดนโยบายป้องกันการเกิดซ้ำ เพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ขั้นที่ 4 การคงไว้ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

สัปดาห์ที่ 7

กิจกรรมครั้งที่ 7	ประเมินผลและปิดกระบวนการ
แนวคิด/ ทฤษฎี	การเสริมสร้างพลังอำนาจ
วัตถุประสงค์	1. เพื่อประเมินผลกิจกรรมที่ได้รับจากกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ
ระยะเวลา	2. ชั่วโมงแบบรวมกลุ่มทั้งหมด
ผู้ร่วมกิจกรรม	พนักงานการเงิน จำนวน 16 คน
อุปกรณ์	1. Power point
กิจกรรม	1. ผู้วิจัยกล่าวทักทายกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัย 2. ผู้วิจัยทบทวนกิจกรรมและวัตถุประสงค์จากการเข้าร่วมการเสริมสร้างพลังอำนาจ 3. ผู้วิจัยสรุปการเสริมสร้างพลังอำนาจแก่กลุ่มทดลองและความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรม โดยนำเสนอเป็นภาพนิ่ง และกล่าวกับผู้เข้าร่วมวิจัยโดยให้กำลังใจแก่กลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัย เป็นการสร้างและสนับสนุนความเชื่อว่าตนเองสามารถปฏิบัติได้ดีและกล่าวชมโดยแสดงสีหน้าบ่งบอกความพอใจ “คุณเริ่มงานได้รวดเร็ว และทันต่อเวลาหวังว่าคุณจะทำได้ดีต่อไปอีก” 4. เพื่อให้เกิดแรงจูงใจภายใน ในการที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป็นการคงไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยสร้างแรงจูงใจภายในแก่ผู้เข้าร่วมวิจัยโดยการกล่าวชื่นชมกับผู้ที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จก่อนเวลาที่กำหนด สามารถที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเอง สามารถที่จะกำหนดวิธีการ กำหนดระยะเวลาการทำงานของตนเองได้ และสามารถเสร็จตามเวลาที่กำหนด 5. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณผู้เข้าร่วมวิจัยที่ตระหนักและให้ความสำคัญในการทำงานส่งตามกำหนด เพื่อให้งานของแผนกสามารถดำเนินได้ตามแบบแผนที่ตั้งไว้ และขอให้คงไว้ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์การประเมิน

1. คะแนนแบบสอบถาม Pre-test Post-test

ภาคผนวก ง

เอกสารหนังสือแสดงความยินยอมการเข้าร่วมโครงการวิจัย



หนังสือแสดงความยินยอมการเข้าร่วมโครงการวิจัย (INFORMED CONSENT FORM)

การวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีต่อคุณลักษณะทางจิต ทักษะการคิด และผลการปฏิบัติงานของ

พนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา

สถานที่ทำวิจัย.....แผนกการเงิน.....วันที่ให้คำยินยอม วันที่.....เดือน.....พ.ศ

.....

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี.....เดือน.....
อยู่บ้านเลขที่.....ซอย.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....
เขต / อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

ข้าพเจ้าลงนามในใบยินยอมให้ทำการวิจัยเรื่องนี้ โดยข้าพเจ้าได้รับทราบจากเอกสาร และคำอธิบายจากผู้วิจัยถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีวิจัย ผลที่อาจเกิดขึ้นจากการวิจัย รวมทั้งประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการวิจัย โดยตลอดแล้ว มีความเข้าใจดี อีกทั้งผู้วิจัยได้ตอบคำถามต่างๆ ที่ข้าพเจ้าสงสัย ด้วยความเต็มใจ ไม่ปิดบัง ไม่ซ่อนเร้น จนข้าพเจ้าพอใจ ข้าพเจ้าจึงอนุญาตให้ผู้วิจัยนำข้อมูลจากข้าพเจ้าไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยนี้ ข้าพเจ้าเข้าร่วมโครงการนี้ด้วยความสมัครใจ และขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ได้ทุกเมื่อ

ผู้วิจัยได้ให้คำรับรองว่าจะเก็บข้อมูลความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้าพเจ้าไว้เป็นความลับ และจะเปิดเผยเฉพาะในรูปที่เป็นสรุปผลการวิจัย โดยไม่ระบุตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของข้อมูล

ในการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ หากเกิดอันตรายหรือความเสียหายที่มีอาจคาดการณ์ได้ ซึ่งพิสูจน์ได้ในภายหลังว่าเป็นผลสืบเนื่องมาจากการวิจัย ผู้วิจัยจะจัดการรักษาพยาบาลตามที่ตกลงกัน

ผู้วิจัยแจ้งด้วยว่าข้าพเจ้าสามารถติดต่อกับผู้วิจัย นางกัญยรัตน์ เหมือนชาติ ได้ที่หมู่บ้านอาศัยสุข 277/49 หมู่ที่ 2 ต.หมื่นไวย อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000 โทรศัพท์ 085-0275071

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นแล้ว และมีความเข้าใจดีทุกประการ จึงได้ลงนามในใบยินยอมนี้ต่อหน้าพยาน

ลงนาม.....ผู้เข้าร่วมเป็นตัวอย่างในโครงการ

(.....)

ลงนาม.....ผู้วิจัย

(.....)

ลงนาม.....พยาน

(.....)

ลงนาม.....พยาน

(.....)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย

นางกันยรัตน์ เหมือนชาติ

วัน เดือน ปีเกิด

วันที่ 8 มิถุนายน 2526

สถานที่เกิด

จังหวัดนครราชสีมา ประเทศไทย

ประวัติการศึกษา

ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พ.ศ. 2542-2546

สาขา พณิชยการ วิทยาลัยอาชีวศึกษา นครราชสีมา

บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) พ.ศ. 2545-2549

วิชาเอก การบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน

หัวหน้าแผนกการเงิน ฝ่ายการเงินและทรัพย์สิน

โรงพยาบาลเซนต์แมรี

