

ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน  
ในประเทศไทย

โดย

นางนพมาศ ศรีอนุชิต  
มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน

ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2549

ISBN 974 - 11 - 5773 - 8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**JOB PERFORMANCE OF MEDICAL RECORD TECHNICIAN  
IN COMMUNITY HOSPITAL, THAILAND**

**By**

**Noppamas Srianuchit**

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree**

**MASTER OF ARTS**

**Department of Psychology and Guidance**

**Graduate School**

**SILPAKORN UNIVERSITY**

**2006**

**ISBN 974 -11-5773-8**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย” เสนอโดย นางนพมาศ ศรีอนุชิต เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

1. อาจารย์ ดร.นงนุช โรจนเลิศ
2. รองศาสตราจารย์ ลิจิต กาญจนารมณ์
3. รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล พยอมแย้ม

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์  
คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.กานดา พุ่มพุด)

..... / ..... / .....

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.นงนุช โรจนเลิศ)

..... / ..... / .....

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ลิจิต กาญจนารมณ์)

..... / ..... / .....

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล พยอมแย้ม)

..... / ..... / .....

กรรมการ

(อาจารย์ ชัยวัฒน์ พันธุ์รัมย์)

..... / ..... / .....

K 46256308 : สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน

คำสำคัญ : ความสามารถในการปฏิบัติงาน / เจ้าหน้าที่เวชสถิติ / การรับรู้บทบาทหน้าที่ / ความเชื่อมั่นในตนเอง / ทักษะการสื่อสาร / แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

นพมาศ ศรีอนุชิต : ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย (JOB PERFORMANCE OF MEDICAL RECORD TECHNICIAN IN COMMUNITY HOSPITAL, THAILAND) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ : อ. ดร. นงนุช โรจนเลิศ, รศ. ถิจิต กาญจนภรณ์ และ รศ. ดร. สุรพล พยอมรัมย์. 141 หน้า. ISBN 974-11-5773-8

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน 2) เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์ฝึกอบรม และขนาดของโรงพยาบาลชุมชน และ 3) ศึกษาการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย จำนวน 185 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติอยู่ในระดับมาก การรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร ความเชื่อมั่นในตนเอง และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย อยู่ในระดับมาก

2. เจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน ที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์ฝึกอบรม ต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. การรับรู้บทบาทหน้าที่ และทักษะการสื่อสารสามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน ได้ร้อยละ 42.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

---

ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว      บัณฑิตวิทยาลัย      มหาวิทยาลัยศิลปากร      ปีการศึกษา 2549

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ 1.....2.....3.....

K 46256308 : MAJOR : COMMUNITY PSYCHOLOGY

KEY WORD : JOB PERFORMANCE / MEDICAL RECORD TECHNICIANS / PERCEPTION OF ROLE PERFORMANCE / SELF-CONFIDENCE / COMMUNICATION SKILL / ACHIEVEMENT MOTIVE

NOPPAMAS SRIANUCHIT : JOB PERFORMANCE OF MEDICAL RECORD TECHNICIAN IN COMMUNITY HOSPITAL, THAILAND. THESIS ADVISORS : NONGNUCH ROJJANALERT, Ed.D., ASSOC. PROF. LIKHIT KARNCHANAPORN, AND ASSOC. PROF. SURAPOL PAYOMYAM, Ph.D. 141 pp. ISBN 974-11-5773-8

The purposes of this research were to study the levels of job performance, perception of role performance, self-confidence, communication skills and achievement motive , to compare job performance as classified by sex, age, working experience, training experience and size of hospital, and to study perception of role performance, self-confidence, communication skills and achievement motive as the predictors of job performance of Medical record technicians in community hospital, Thailand.

The sample consisted of 185 medical record technicians in community hospital, Thailand, derived by a stratified random sampling.

The instruments used in this study were rating scale questionnaires. Data were analyzed for percentage (%), mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation(S.D.), t-test, One-way ANOVA, and the Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results of study were:

1. The samples' job performance, perception of role performance, self-confidence, communication skills and achievement motivation were at the high level.
2. There were no statistically difference in job performance of medical record technicians when compared by sex, age, working experience and training experience.
3. Perception of role performance and communication skills predicted job performance at 42.6 %, with statistical significant at .001.

---

Department of Psychology and Guidance Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2006

Student's signature.....

Thesis Advisors' signature 1.....2.....3.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.นงนุช โรจนเลิศ อาจารย์  
ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ และให้กำลังใจอย่างสม่ำเสมอ

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ลิขิต กาญจนภรณ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล  
พยอมแย้ม และอาจารย์ ดร. กานดา พุ่มพู่ ที่ให้คำแนะนำ และตรวจสอบความถูกต้องของ  
วิทยานิพนธ์ ทำให้ผู้วิจัยมีความรู้ความเข้าใจในการทำวิจัย ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการ  
ทำงานวิจัยในครั้งนี้และครั้งต่อไป

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ชัชวัฒน์ พันธุ์ศรี อาจารย์ จากวิทยาลัยเทคโนโลยีทาง-  
การแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ และช่วยเหลือในการ  
ให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาในการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาใน  
การตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และบุคลากรทุกท่านของวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์  
และสาธารณสุข กาญจนภิเษก ที่ให้ความกรุณาส่งเสริมและสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัว ทุกคน โดยเฉพาะคุณแม่ส้มเกลี้ยง แซ่เอี้ยว ที่ให้  
การช่วยเหลือและดูแลเป็นอย่างดีตลอดเวลา ขอขอบคุณที่ ๆ คุณอรชร โวทวี และเพื่อนๆ จิตวิทยา  
ชุมชน (ภาคพิเศษรุ่น 3 ) ที่ให้การช่วยเหลือ ความหวังใจและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณบุคคลที่เป็นผู้มีพระคุณสำหรับผู้วิจัย ที่ให้คำปรึกษา ความหวังใจ  
ความเอื้ออาทร และให้กำลังใจทำให้ผู้วิจัยได้มาถึงวันนี้

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงจะเกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอบูชาพระคุณบิดา  
มารดา และคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความกรุณาอบรมสั่งสอน แนะนำและช่วยเหลือจนทำให้ผู้วิจัย  
ประสบความสำเร็จได้สมดังที่ปรารถนา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	9
คำถามการวิจัย .....	10
สมมติฐานการวิจัย .....	10
ขอบเขตการวิจัย .....	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	11
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	12
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	15
1. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	16
1.1 ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	16
1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	18
1.3 งานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามตัวแปรด้านข้อมูล ส่วนบุคคล.....	24
2. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่.....	29
2.1 ความหมายของการรับรู้.....	29
2.2 ความหมายของการรับรู้บทบาทหน้าที่.....	30
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่.....	32
2.4 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่กับความสามารถในการ ปฏิบัติงาน.....	36
3. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง.....	36
3.1 ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเอง .....	36

บทที่	หน้า
3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง.....	39
3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเองกับความสามารถในการปฏิบัติงาน	46
4. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร.....	46
4.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร .....	46
4.2 ความหมายของทักษะการสื่อสาร .....	50
4.3 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร.....	51
4.4 งานวิจัยเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารกับความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	53
5. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์.....	54
5.1 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ .....	54
5.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ .....	56
5.3 งานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	63
6. ลักษณะงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ.....	64
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	66
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	67
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	67
2. ตัวแปรที่ศึกษา .....	69
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	70
4. การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ .....	74
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	74
6. การวิเคราะห์ข้อมูล .....	75
4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	76
ตอนที่ 1 การศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ของ โรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย.....	77
ตอนที่ 2 การศึกษาระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะ การสื่อสาร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความสามารถในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ โรงพยาบาลชุมชน .....	79
ตอนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เวชสถิติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน .....	81



บทที่	หน้า
ตอนที่ 4 การศึกษาการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ โรงพยาบาลชุมชน.....	85
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	87
สรุปผลการวิจัย .....	88
อภิปรายผลการวิจัย .....	89
ข้อเสนอแนะ .....	98
ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย .....	98
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป .....	99
บรรณานุกรม .....	101
ภาคผนวก .....	113
ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย .....	113
ภาคผนวก ข ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับของแบบสัมภาษณ์ประวัติผู้วิจัย .....	130
ประวัติผู้วิจัย .....	141

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบแห่งความสำเร็จในงาน .....	59
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตามขนาดของ โรงพยาบาล.....	68
3	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาล ชุมชนในประเทศไทย .....	78
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับ จำแนกตามตัวแปรต้นที่ศึกษา .....	79
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับ ของความสามารถในการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ.....	81
6	เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตาม เพศ	89
7	เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตาม ประสบการณ์ประกอบม.....	81
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความสามารถในการ ปฏิบัติงาน จำแนกตาม อายุ .....	82
9	การทดสอบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตาม อายุ .....	82
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความสามารถในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน.....	83
11	การทดสอบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน .....	83
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความสามารถในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตาม ขนาดของโรงพยาบาล .....	84
13	การทดสอบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาลชุมชน .....	84
14	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ และความสามารถในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ .....	85

ตารางที่		หน้า
15	การศึกษาการถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระ การรับรู้บทบาทหน้าที่ ความ เชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน...	86
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับ การรับรู้บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน .....	131
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับ ความเชื่อมั่นในตนเองของเจ้าหน้าที่ เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน .....	132
18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับ ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน.....	134
19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่ เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน .....	136
20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับ ความสามารถในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน .....	139

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้กำหนดแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานด้านสุขภาพสำหรับประชาชนโดยได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้ 6 ด้าน คือ 1) เร่งสร้างสุขภาพเชิงรุก 2) การสร้างหลักประกันการเข้าถึงบริการสุขภาพถ้วนหน้า 3) การปฏิรูประบบโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการระบบสุขภาพ 4) การสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาสังคมเพื่อสุขภาพ 5) การบริหารจัดการความรู้และภูมิปัญญาเพื่อสุขภาพ และ 6) การพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงให้เกิดระบบสุขภาพแบบใหม่

สำหรับนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของกระทรวงสาธารณสุขนั้น มีหลักการคือเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกันภายใต้คุณภาพที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด นโยบายดังกล่าวได้มุ่งเน้นการกระจายอำนาจด้านการบริหารจัดการ และการบริการสุขภาพสู่ส่วนภูมิภาค โดยการจัดสรรเงินในการดูแลสุขภาพประชาชนตามรายหัวของประชากร นโยบายดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ เพราะกำลังคนเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของระบบบริการสุขภาพที่จะนำนโยบายสู่การปฏิบัติจริง การพัฒนาและบริหารจัดการกำลังคนอย่างเหมาะสมให้กำลังคนในองค์กรเป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บังเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงาน โดยเฉพาะส่วนภูมิภาคจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญในแง่บทบาทหน้าที่ และภาระใหม่ในระยะเปลี่ยนผ่านนี้

จากนโยบายดังกล่าวก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อโครงสร้างระบบบริการสุขภาพ โดยเฉพาะการบริหารจัดการด้านกำลังคน ดังนั้น การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา กำลังคนด้านสุขภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงให้เกิดระบบสุขภาพแบบใหม่ จึงเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งในอันที่จะผลักดันงานพัฒนาสาธารณสุขด้านต่างๆ ให้สัมฤทธิ์ผล ทั้งนี้ หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรด้านสาธารณสุขจะต้องดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ทางสาธารณสุขทุกสาขา เพื่อรองรับกับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงต่างๆ ของระบบสุขภาพทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

เจ้าหน้าที่เวชสถิติซึ่งเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการจัดทำ รวบรวม วิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสถานะสุขภาพการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการในสถานพยาบาล ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสถานพยาบาลได้ใช้ในการวางแผนพัฒนาการให้บริการขององค์กร และส่วนกลางเองได้ใช้ในการวางแผนด้านสุขภาพของประชาชนในระดับประเทศ เนื่องจากในปัจจุบันแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติได้ให้ความสำคัญด้านการสร้างหลักประกันการเข้าถึงบริการสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อเป็นหลักประกันการเข้าถึงบริการสุขภาพของประชาชน โดยมุ่งพัฒนาคุณภาพ ระบบและวิธีการบริหารจัดการของระบบการให้บริการ ระบบควบคุมเฝ้าระวังป้องกันโรคและระบบการเงินการคลัง และกลไกการกำกับดูแล ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นเอกภาพในการจัดการรวมทั้งสร้างเครือข่ายระบบสุขภาพ จากแนวทางของนโยบายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าข้อมูลด้านสุขภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อมูลในเบื้องต้นจึงมีความสำคัญ เพราะนำข้อมูลสารสนเทศไปวางแผนและกำหนดนโยบาย ซึ่งข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้ประกอบด้วยข้อมูลด้านส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสุขภาพ และการป้องกันโรค บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารดังกล่าวของโรงพยาบาลชุมชนคือเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ซึ่งต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดจึงจะได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้และสามารถนำไปวางแผนและกำหนดนโยบายได้

โรงพยาบาลชุมชนจัดอยู่ในสายการสนับสนุนของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานบริการสาธารณสุขเทียบเท่าระดับแผนก มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ 2545 : 57) รับผิดชอบการให้บริการแก่ประชาชนในเขตของอำเภอที่โรงพยาบาลนั้นตั้งอยู่ กระทรวงสาธารณสุขได้จัดแบ่งขนาดของโรงพยาบาลชุมชน ออกเป็น 5 ขนาด (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย 2548 : 20) ได้แก่ 1) โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 10 เตียง 2) โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง 3) โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 60 เตียง 4) โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 90 เตียง 5) โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 120-160 เตียง ซึ่งมีเจ้าหน้าที่เวชสถิติปฏิบัติงานในงานเวชระเบียนและสถิติ ตามกรอบอัตรากำลัง 1 อัตรา

ลักษณะงานทั่วไปตามตำแหน่งเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับสถิติทางการแพทย์ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดทำ จัดเก็บ รวบรวมข้อมูลและตัวเลขสถิติที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยซึ่งป่วยด้วยโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ การรักษาพยาบาล การวิเคราะห์โรคเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการรักษาพยาบาล

การปรับปรุงและขยายกิจการของโรงพยาบาลและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล และเพื่อประโยชน์แก่การศึกษา ค้นคว้าวิจัยและวางมาตรการในการป้องกันโรค ตลอดจนวางแผน เกี่ยวกับการสาธารณสุขของประเทศในด้านอื่นๆ ด้วย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง (สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2537)

ซึ่งสามารถสรุปการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนได้ดังนี้

1. ด้านการจัดทำ จัดเก็บ สืบค้น ดูแลรักษา และทำลาย เวชระเบียนผู้ป่วย
2. ด้านการให้รหัสโรค จากการวินิจฉัยของแพทย์ ตามหลักการการให้รหัสตามบัญชี

จำแนกโรคระหว่างประเทศ (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) เพื่อการจัดทำสถิติโรค สาเหตุการเกิดโรค การให้บริการด้านสุขภาพและการทำ หัตถการต่างๆ

3. ด้านการจัดทำสถิติและรายงานทางการแพทย์ ได้แก่ การจัดเก็บ รวบรวม ข้อมูล จัดทำสถิติและรายงานเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและการให้บริการต่างๆ แก่ผู้มารับบริการด้านสุขภาพ ให้บริการแก่ผู้ป่วย ประเภทโรค อุบัติเหตุ โดยจำแนกด้วยการให้รหัสตามหลักการการให้รหัสตาม บัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) และรายงานประจำปี

4. ด้านอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร เช่น ควบคุม กำกับดูแล พัฒนาระบบ บริการด้านเวชระเบียน ฝึกอบรมบุคลากรในโรงพยาบาล ให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้รหัสโรคตาม หลักการของบัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) อำนวยความสะดวกแก่แพทย์และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่ประสงค์จะศึกษา วิจัย เกี่ยวกับสถิติข้อมูลทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลในเวชระเบียนผู้ป่วย

ด้วยบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่กล่าวมาข้างต้น ล้วนแต่มีส่วนสนับสนุนให้การ ดำเนินงาน การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขแก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จสูงสุด ทั้งนี้เพราะเวชระเบียนที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติรับผิดชอบดำเนินการอยู่ เป็นสื่อกลางในการติดต่อประสานงานระหว่างแพทย์กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดูแลรักษาผู้ป่วย เป็นหลักฐาน เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และประเมินคุณภาพของการรักษาที่โรงพยาบาลได้ บริการแก่ผู้ป่วยเป็นหลักฐานอ้างอิงทางกฎหมายสำหรับผู้ป่วย แพทย์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย และโรงพยาบาล ทั้งใช้เพื่อการศึกษา วิจัยทางการแพทย์และสาขาวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

ในการปฏิบัติงาน การรับรู้บทบาทหน้าที่ของคนในองค์กร จะมีผลต่อพฤติกรรมของ คน บุคคลที่แตกต่างกันในองค์กร ใต้อำนาจหนึ่ง ย่อมมีความเข้าใจหรือการรับรู้ที่แตกต่างกัน ถ้า บุคคลมีการรับรู้อย่างถูกต้องในบทบาทหน้าที่ ย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น เพราะ การ

รับรู้ของบุคคล เป็นการเลือกรับต่อสิ่งเร้าที่มีความหมายและประโยชน์ต่อตนเองมากกว่า แล้วบุคคลจะจัดระเบียบและแปลความสิ่งเร้าต่างๆ โดยอาศัยการเรียนรู้และจากประสบการณ์เดิมของตน ซึ่งมีความแตกต่างกัน สำหรับเจ้าหน้าที่เวชสถิติ กระทรวงสาธารณสุข ได้ถูกกำหนดบทบาทหน้าที่ให้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยสนับสนุนการบริการด้านสุขภาพ โดยปฏิบัติงานในงานเวชระเบียน แต่เมื่อไปปฏิบัติจริงในโรงพยาบาลชุมชน พบว่า มีงานอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ทำนอกเหนือจากที่ได้เรียนรู้มาตามหลักสูตรที่กำหนด (วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก 2545) เช่น งานควบคุม กำกับ ดูแล และพัฒนาระบบงานเวชระเบียน งานฝึกอบรมบุคลากร ฉะนั้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน ที่มีภาระงานตามที่ได้รับมอบหมายในหลายด้าน หากมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนได้เป็นอย่างดี ย่อมทำให้สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนซึ่งเป็นงานบริการเกี่ยวกับการจัดทำประวัติผู้ป่วย งานการจัดทำสถิติและรายงานของโรงพยาบาล และการนำเสนอข้อมูลให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง การปฏิบัติงานในส่วนนี้จำเป็นต้องเป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง เพราะเป็นงานที่ต้องพบปะพูดคุยกับผู้มารับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง และบางครั้งต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน แต่จากการสรุปผลการสำรวจข้อมูลเพื่อการพัฒนาหลักสูตรประกาศนียบัตรเวชระเบียน (เวชสถิติ) ในระดับผู้บริหาร (วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก 2545) พบว่า เจ้าหน้าที่เวชสถิติขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน เพราะทำให้ไม่สามารถทำงานในส่วนนั้นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่น ไม่กล้าให้ข้อเสนอแนะ ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าซักถาม ซึ่งในเรื่องของความเชื่อมั่นในตนเองนั้น มีแนวคิดจากผู้รู้หลายท่านสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นบุคลิกภาพของบุคคล ที่มีความมั่นใจ กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ กล้าหาญ ที่จะเผชิญเหตุการณ์ต่างๆ หรือเผชิญความจริง ตลอดจนกระทำการต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้ตามที่บุคคลมั่นใจ แม้เหตุการณ์อื่นใดเป็นอุปสรรคก็ไม่ย่อท้อ ยังคงกล้าเผชิญเหตุการณ์นั้นๆ หรือกระทำการนั้นๆ ต่อไป โดยแน่ใจว่าตนสามารถกระทำการที่กำลังกระทำอยู่ให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเองของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ใน 3 ด้าน ที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ คือ ในด้านความกล้า ได้แก่ กล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็น กล้ากระทำ กล้าซักถามข้อสงสัย กล้ารับผิดชอบ เมื่อกระทำผิด กล้าเป็นผู้นำ ด้านการพึ่งตนเอง ได้แก่ แก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ทำงานให้ประสบความสำเร็จได้เอง มีความเพียรพยายาม และด้านความเป็นตัวของตัวเอง ได้แก่ มีความพอใจและ

ภูมิใจในตนเองและวิชาชีพ ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ไม่ปล่อยให้คนอื่นโดยไร้เหตุผล และมีความคิดสร้างสรรค์ ทั้งนี้โดยพิจารณาตามความสอดคล้องของลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้วยกรอบอัตราค่าจ้างที่มีเพียงคนเดียว การที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติจะต้องบุคลิกภาพความเชื่อมั่นในตนเองในด้านต่างๆ ที่กล่าวมา อันน่าจะส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการได้

ในการปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการจัดทำเวชระเบียนจะต้องมีการซักประวัติผู้ป่วย ทั้งประวัติทั่วไปและประวัติการเจ็บป่วยเบื้องต้นที่เป็นสาเหตุมาตรวจรักษาหรือมารับบริการที่โรงพยาบาล เพื่อสามารถส่งไปพบแพทย์ได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ฉะนั้น เจ้าหน้าที่เวชสถิติต้องมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ป่วยเพื่อให้สามารถ ดำเนินการให้บริการจัดทำเวชระเบียนผู้ป่วยได้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีงานเก็บรวบรวมข้อมูล จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำสถิติและรายงานในลำดับต่อไป ในกรณีนี้เจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ในการประสานงานขอความร่วมมือให้ผู้เกี่ยวข้องส่งข้อมูลให้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

ทักษะการสื่อสารเป็นความสามารถในการสื่อสารของบุคคลในการสื่อความหมายกับผู้ที่ต้องการสื่อสารด้วย ทั้งนี้ประกอบด้วยภาษาที่เป็นถ้อยคำ ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน และภาษาที่ไม่เป็นถ้อยคำ เช่น การแสดงทางใบหน้า กิริยาอาการที่เคลื่อนไหวมือและนิ้ว การใช้สัญญาณ น้ำเสียง และการแต่งกาย ซึ่งในการปฏิบัติงานหากเจ้าหน้าที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้สามารถทำงานให้สำเร็จได้ง่ายขึ้น ย่อมมีโอกาสที่จะสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้สูงยิ่งขึ้น

สำหรับเจ้าหน้าที่เวชสถิติมีจุดประสงค์ในการสื่อสารเพื่อความรู้ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานทั้งกับผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ฉะนั้นถ้าเจ้าหน้าที่เวชสถิติมีทักษะการสื่อสาร ในการซักถามประวัติทั่วไป และประวัติการเจ็บป่วยได้ดี นั่นคือ น้ำเสียงสุภาพชัดเจนถามกระชับตรงประเด็น เป็นลำดับขั้นตอน สนใจฟังคำตอบที่ผู้ป่วยตอบ จะทำให้งานให้บริการจัดทำเวชระเบียนผู้ป่วยบรรลุวัตถุประสงค์เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ในการเข้าไปประสานงานขอความร่วมมือผู้เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลต่างๆ หากใช้คำพูดขอความร่วมมือที่สุภาพ ชี้แจงถึงข้อมูลที่ต้องการ กำหนดการส่งข้อมูลที่ชัดเจน มีโอกาสที่จะได้รับความร่วมมือและได้รับข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำสถิติและรายงานทันเวลาเป็นผลให้งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามเป้าหมาย นอกจากนี้ การนำเสนอรายงานต่างๆ ต่อผู้บริหาร รูปแบบการนำเสนอต้องน่าสนใจ ข้อความกระชับ สรุปลงความชัดเจน น้ำเสียงที่กล่าวนำเสนอ หรือกล่าวรายงานมีจังหวะ ชัดเจน ซึ่งทักษะการสื่อสารที่กล่าวมานี้เป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ที่จะสามารถดำเนินงานการให้บริการ



จัดทำประวัติผู้ป่วย และการจัดทำสถิติและรายงาน ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปแล้วมนุษย์มิได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถเสมอไป เพราะบางครั้งอาจเกิดความเบื่อหน่ายหรือย่อท้อต่ออุปสรรค ซึ่งแรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งที่เป็นพลังทำให้บุคคลมีกำลังใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรค ฝ่าฟันให้สามารถปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นพลังที่ชี้และนำไปสู่เป้าหมายของการทำงานขององค์กร และเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงานภายในตน ฉะนั้นในการปฏิบัติงานบางครั้งต้องมีแรงจูงใจในการทำงาน จากการศึกษาวิจัยพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยภายในตัวพนักงานเอง จะทำงานได้ดี และมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย การจูงใจเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ทำให้บุคคลต้องปฏิบัติงานเต็มศักยภาพของตนด้วยใจรักงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้มีขึ้นในตัวบุคคลขององค์กรต่างๆ เพื่อเป็นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคคลในที่สุด

จากแนวคิดต่างๆ สรุปได้ว่าบุคคลที่มี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จะเป็นบุคคลที่ต้องการความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความมานะบากบั่น โดยมีการแสดงความพยายามแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับมาตรฐานอันดีเลิศ มีความพยายามมากเป็นพิเศษที่จะทำกิจกรรมหรืองานที่ปฏิบัติให้ดีกว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยความสามารถเฉพาะตนและมีการวางโครงการระยะยาวที่สัมพันธ์กับความต้องการความสำเร็จ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในการปฏิบัติงาน เนื่องจากด้วยภาระงานที่มีหลายด้าน แต่ค่าตอบแทนที่ได้รับถูกจำกัดด้วยระดับตำแหน่ง ทำให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติเกิดความรู้สึกเบื่องานและลาออกไป ฉะนั้นเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ น่าจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการสรุปผลการสำรวจการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีการศึกษา 2537 – 2545 โดยใช้แบบสอบถาม ถามความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ผู้บังคับบัญชาในระดับต้น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล พบปัญหาที่สำคัญ ดังนี้ (วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก 2545) ได้แก่

- 1) มีภาระงานมาก ต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา
- 2) องค์กรมีความคาดหวังสูงในบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ
- 3) ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากเทคโนโลยีและนโยบายมีการเปลี่ยนแปลง

ตลอดเวลา

- 4) เจ้าหน้าที่เวชสถิติขาดความเชื่อมั่นในตนเอง
- 5) เจ้าหน้าที่เวชสถิติขาดภาวะผู้นำและการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- 6) การสื่อสารกับผู้มารับบริการทั้งภายนอกและภายในโรงพยาบาล

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้เกิดผลกระทบกับองค์กรในที่สุด คือเจ้าหน้าที่เวชสถิติลาออกจากราชการหรือเปลี่ยนสายงาน ซึ่งจากการสำรวจการสูญเสียกำลังคนสาขาเวชสถิติของงานกองการเจ้าหน้าที่ กระทรวงสาธารณสุข ตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2536-2540 พบว่า เจ้าหน้าที่เวชสถิติของโรงพยาบาลชุมชน มีการสูญเสียมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 (วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก 2541) ทำให้ประเทศต้องสูญเสียงบประมาณในการลงทุนผลิตบุคลากรกลุ่มนี้ประมาณ 40,000 บาท ต่อคนตลอดหลักสูตร (วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก 2547)

นอกจากนี้ยังพบว่าสาเหตุการร้องเรียนของกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านศูนย์ร้องเรียน (ตุลาคม 2545 – กันยายน 2546) จำนวน 3,686 เรื่อง ด้านการออกบัตรและการขึ้นทะเบียนถูกร้องเรียนเป็นอันดับ 1 มีจำนวน 2,010 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 54.53 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด สาเหตุของการร้องเรียน ส่วนหนึ่งเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (บรรพต ดันธีรวงศ์ 2548) ซึ่งในงานการให้บริการเวชระเบียนผู้ป่วยเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ หากมีการสื่อสารที่ดีจะทำให้สามารถปฏิบัติงานบริการได้เป็นอย่างดี

จากนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของกระทรวงสาธารณสุข และปัญหาที่พบของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน จะเห็นว่าสำหรับเรื่องของการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพแนวใหม่นั้น ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลมีความสำคัญ เนื่องจากการทำงานให้ได้ผลผลิตที่ต้องการขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจของบุคคล รวมทั้งเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการทำงาน งานจึงประสบผลสำเร็จ (สมพงษ์ เกษมสิน 2526 : 310) ในความจริงที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ความมีประสิทธิภาพขององค์กรจะมีได้ก็ต่อเมื่อคนที่ทำงานทุกคนจะต้องได้รับมอบหมายให้ทำงาน ซึ่งตรงกับความสามารถที่แต่ละคนที่จะทำงานนั้นได้ ดังปรากฏให้เห็นเสมอเช่นกันว่ากลยุทธ์จำนวนไม่น้อยที่กำหนดขึ้นมาส่วนใหญ่อ้างอิงถึงพื้นฐานมาจากค่านึงถึงความสามารถของบุคคลและความยากง่ายของงานควบคู่กันตลอดเวลา (ชงชัย สันติวงษ์ 2535 : 54) นอกจากนี้ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่อการทำงานที่แตกต่างกันและในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ในระดับเดียวกัน มีเชี่ยวชาญปัญหาพอๆ กันก็ยังสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานก็ย่อมแตกต่างกัน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2535 : 94) ซึ่งความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นเป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญในการทำงานสามารถนำมาวัดและประเมินได้ว่าแต่ละบุคคลมีมากน้อยเพียงใดและแตกต่างกัน

อย่างไร เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุง แก้ไขให้บุคคลมีความสามารถดีขึ้น (Kendler 1974 : 480, อ้างถึงใน ถนนอมสัคคี อิศรภาพ 2541 : 29)

ฉะนั้นการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะพบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการด้วยกัน ดังนั้นหากต้องการให้เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลชุมชนสามารถปฏิบัติงานได้ดี จำเป็นต้องมีการเสริมสร้างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยในฐานะศึกษาอยู่ในสาขาจิตวิทยาชุมชนและปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรที่มีบทบาทในการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ได้เห็นความจำเป็นที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน โดยสนใจศึกษาปัจจัยดังต่อไปนี้ 1) การรับรู้บทบาทหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากการรับรู้บทบาทไม่ถูกต้องแล้วผลการปฏิบัติงานจะเท่ากับศูนย์แม้ว่าแรงจูงใจจะอยู่ในระดับสูงก็ตาม (Porter and Lawer 1975, อ้างถึงใน ถนนอมสัคคี อิศรภาพ 2541 : 20) ซึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีงานในความรับผิดชอบหลายด้าน ทั้งที่งานตามบทบาทและตามที่ได้รับมอบหมายหากการรับรู้บทบาทหน้าที่ชัดเจนถูกต้องน่าจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ 2) ความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะมีความกล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ และมีความมั่นใจที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จได้ตามที่ต้องการ (จงใจ ขจรศิลป์ 2532 : 27) ซึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีเพียงคนเดียวในโรงพยาบาลความเชื่อมั่นในตนเองน่าจะเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน 3) ทักษะการสื่อสาร เป็นความสามารถในการการถ่ายทอดข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติจากคนหนึ่งไปอีกคนหนึ่ง (Roger and Shoemaker 1971 : 11, อ้างถึงใน ดาวใจ จีเพชร 2547 : 35) ในการปฏิบัติงานด้านบริการเวชระเบียนผู้ป่วย ซึ่งเป็นงานด้านหน้าเจ้าหน้าที่เวชสถิติทำหน้าที่ให้บริการจัดทำเวชระเบียนให้แก่ผู้มารับบริการของโรงพยาบาลและงานติดต่อประสานงานด้านการจัดทำสถิติและรายงานและงานบริการข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน ฉะนั้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติทักษะการสื่อสารน่าจะเป็นปัจจัยที่ควรจะมีเพื่อให้สามารถการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นลักษณะของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จ โดยการแสดงความพยายามแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเลิศ พยายามทำงานให้ดีกว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อาศัยความสามารถเฉพาะ และมีการวางโครงการระยะยาวที่สัมพันธ์กับความต้องการความสำเร็จ (ลิขิต กาญจนภรณ์ 2514 : 13) เนื่องจากตำแหน่งเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เป็นตำแหน่งที่มีภาระงานในหลายด้าน แต่ตามกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนเป็นได้เพียง เจ้าหน้าที่เวชสถิติ

ระดับ 5 ฉะนั้นผู้วิจัยคิดว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์น่าจะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนให้สามารถต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง

สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติจะศึกษาถึงความสามารถในการปฏิบัติ ตามบทบาทของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ตามที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด โดยให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติประเมินการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ส่งเสริมความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติให้มีแนวทางในการพัฒนาความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติให้สามารถปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ได้เต็มศักยภาพ มีทักษะการสื่อสารในงานบริการ และการทำงานร่วมกับผู้อื่น และสร้างเสริมให้เกิดแรงจูงใจจากภายในตนเอง มีความพยายามและมีกำลังใจต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันการเปลี่ยนสายงานของบุคลากร ซึ่งส่งผลให้เกิดการสูญเสียงบประมาณการผลิตบุคลากร เพราะการที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติสามารถปฏิบัติงานได้ดีย่อมส่งผลให้ได้มาซึ่งงานบริการที่มีประสิทธิภาพ และได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ ซึ่งสารสนเทศที่ได้จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติส่วนหนึ่งนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแผนงานสำหรับส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพประชาชนในลำดับต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนโดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์ฝึกอบรม และขนาดของโรงพยาบาลชุมชน

4. เพื่อศึกษาว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน

#### คำถามการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเป็นแนวทางในการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้กำหนดข้อคำถามในการแสวงหาคำตอบสำหรับการวิจัยดังกล่าวข้างต้นไว้ดังนี้

1. ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับใด
2. ระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับใด
3. เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์ฝึกอบรมและขนาดของโรงพยาบาลชุมชนแตกต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร
4. การรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนหรือไม่ อย่างไร

#### สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยและเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์เชิงสถิติ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

1. เจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์ฝึกอบรมและขนาดของโรงพยาบาลชุมชน ต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. การรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน

### ขอบเขตในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย จึงได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่เวชสถิติของโรงพยาบาลชุมชนที่ปฏิบัติงาน อยู่ในปี พ.ศ. 2548 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เวชสถิติมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยผู้วิจัยสำรวจจำนวนเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนจำนวน 412 คน เมื่อ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2548

#### 2. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ในปี พ.ศ. 2548 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามสัดส่วนประชากร (Probability proportionate to size sampling) ในทะเบียนรายชื่อโรงพยาบาลชุมชนที่มีเจ้าหน้าที่เวชสถิติปฏิบัติงานทั้งหมด 412 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามขนาดของโรงพยาบาล ได้จำนวน 203 คน

#### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร ที่ใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความสามารถในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

##### 1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์ฝึกอบรม ขนาดของโรงพยาบาลชุมชนที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติปฏิบัติงาน

1.2 การรับรู้บทบาทหน้าที่

1.3 ความเชื่อมั่นในตนเอง

1.4 ทักษะการสื่อสาร

1.5 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

##### 2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเวชระเบียน เพื่อที่ผู้บริหารจะได้ตระหนักและสามารถ

ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและเสริมสร้างความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติให้ดียิ่งขึ้น อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติและหน่วยงานทราบว่า ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การรับรู้ บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน เพื่อที่หน่วยงานต้นสังกัดสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางการวางแผนในการเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนมีระดับความสามารถในการการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

3. เพื่อวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน้าที่ผลิตและพัฒนาบุคลากรกลุ่มนี้ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาหลักสูตร การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน จัดกิจกรรมพัฒนาประสบการณ์และจรรยาบรรณวิชาชีพ และจัดทำหลักสูตรอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่เวชสถิติ เพื่อส่งเสริมให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ตรงกัน ผู้วิจัยได้นิยามความหมายของคำต่างๆ ไว้ดังนี้

1. ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ โดยมีความรู้ความเข้าใจและสามารถทำได้ถูกต้อง ด้วยใจรักงานและเห็นคุณค่าของงานในวิชาชีพ โดยวัดระดับความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่อไปนี้

1) ด้านการจัดทำ จัดเก็บ สืบค้น ดูแลรักษา และทำลายเวชระเบียนผู้ป่วย

2) ด้านการให้รหัสโรค จากการวินิจฉัยของแพทย์ ตามหลักการการให้รหัสตามบัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) เพื่อการจัดทำสถิติโรค สาเหตุการเกิดโรค การให้บริการด้านสุขภาพและการทำหัตถการต่างๆ

3) ด้านการจัดทำสถิติและรายงานทางการแพทย์ ได้แก่ การจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล จัดทำสถิติและรายงานเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและการให้บริการต่างๆ แก่ผู้มารับบริการด้านสุขภาพ ให้บริการแก่ผู้ป่วย ประเภทโรค อุบัติเหตุ โดยจำแนกด้วยการให้รหัสตามหลักการการให้รหัสตามบัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) และรายงานงานประจำปี

4) ด้านอื่นๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับดูแล พัฒนาระบบบริการด้านเวชระเบียน ฝึกรวมบุคลากรในโรงพยาบาล ให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้รหัสโรคตามหลักการของบัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problem) อำนวยความสะดวกแก่แพทย์และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่ประสงค์จะศึกษา วิจัย เกี่ยวกับสถิติ ข้อมูลทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลในเวชระเบียนผู้ป่วย

2. การรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ (Perception of role performance) หมายถึง ความคิด ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีต่องานที่จะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ที่รับรู้ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ด้านแผนงานและนโยบาย ด้านการบริการตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานและด้านอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3. ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) หมายถึง บุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเองของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ใน 3 ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน คือ 1) ด้านความกล้า ได้แก่ กล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็น กล้ากระทำ กล้าซักถามข้อสงสัย กล้าเผชิญความจริง กล้ารับผิดชอบเมื่อกระทำผิด กล้าเป็นผู้นำ 2) ด้านการพึ่งตนเอง ได้แก่ แก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ทำงานให้ประสบความสำเร็จได้เอง มีความเพียรพยายาม และ 3) ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ได้แก่ มีความพอใจ และภูมิใจในตนเองและวิชาชีพ ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง และมีความคิดสร้างสรรค์

4. ทักษะการสื่อสาร (Communication skills) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่เวชสถิติเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะการพูด การฟัง และการแสดงท่าทางในการซักประวัติ สอบถามข้อมูล หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ และการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนทักษะการเขียนเพื่อการทำงานประจำและการนำเสนอหรือรายงานข้อมูลต่างๆ ต่อผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง

5. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) หมายถึง ความต้องการความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความมานะบากบั่น โดยการแสดงความพยายามแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับมาตรฐานอันดีเลิศ มีความพยายามมากเป็นพิเศษที่จะทำกิจกรรมหรืองานที่ปฏิบัติให้ดีกว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความสามารถเฉพาะตนและมีการวางแผนการระยะยาวที่สัมพันธ์กับความต้องการความสำเร็จ

6. ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเฉพาะของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์ฝึกกอบรม และขนาดของโรงพยาบาลชุมชน

6.1 อายุ หมายถึงอายุเต็มของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ นับเป็นจำนวนเต็มปี กรณีมากกว่า 6 เดือน นับเป็น 1 ปี



6.2 ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง จำนวนปีของระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติตั้งแต่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่เวชสถิติ นับเป็นจำนวนเต็มปี ในกรณีที่เป็นเศษของระยะเวลาในการปฏิบัติงานเกิน 6 เดือน ให้คิดเป็น 1 ปี ในกรณีนี้จะศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เวชสถิติตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

6.3 ประสบการณ์ฝึกอบรม หมายถึง จำนวนเรื่องที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลได้ไปอบรมในเรื่องเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมา อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี

6.4 ขนาดของโรงพยาบาลชุมชน หมายถึง ขนาดของโรงพยาบาลชุมชนที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้จัดแบ่งขนาดของโรงพยาบาลชุมชนออกเป็น 5 ขนาด ดังนี้ 1) โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 10 เตียง 2) โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง 3) โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 60 เตียง 4) โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 90 เตียง และ 5) โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 120-160 เตียง (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย 2548 : 40)

7. เจ้าหน้าที่เวชสถิติ หมายถึง บุคคลที่ได้ประกาศนียบัตรเวชสถิติ จากโรงเรียนเวชสถิติสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข หรือประกาศนียบัตรเวชระเบียน (เวชสถิติ) จากวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก และปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศโดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการเวชระเบียนผู้มารับบริการ รวบรวมผลงาน สถิติ ข้อมูลจากฝ่ายหรืองานต่างๆ รายงานผลงาน สถิติ ข้อมูลรวมของโรงพยาบาล วิเคราะห์ข้อมูล และประเมินผลงานเพื่อพัฒนางาน นำเสนอข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลในรูปแบบต่างๆ ประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2537) ตามกรอบอัตรากำลังโรงพยาบาลชุมชนมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่เวชสถิติแห่งละ 1 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2525)

8. โรงพยาบาลชุมชน หมายถึง หน่วยงานบริการสาธารณสุขเทียบเท่าระดับแผนกมีสายบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2533 : 30) รับผิดชอบการให้บริการแก่ประชาชนในเขตอำเภอที่โรงพยาบาลนั้นตั้งอยู่ โดยกระทรวงสาธารณสุขได้แบ่งขนาดของโรงพยาบาลชุมชน ออกเป็น 5 ขนาด (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย 2548 : 40)

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน
  - 1.1 ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงาน
  - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน
  - 1.3 งานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามตัวแปรด้านข้อมูลส่วนบุคคล

บุคคล

2. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่
  - 2.1 ความหมายของการรับรู้
  - 2.2 ความหมายของการรับรู้บทบาทหน้าที่
  - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่
  - 2.4 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง
  - 3.1 ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเอง
  - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง
  - 3.3 งานวิจัยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเองกับความสามารถในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการทักษะการสื่อสาร
  - 4.1 ความหมายของการสื่อสาร
  - 4.2 ความหมายของทักษะการสื่อสาร
  - 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร
  - 4.4 งานวิจัยเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารกับความสามารถในการปฏิบัติงาน
5. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
  - 5.1 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

- 5.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 5.3 งานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน
6. ลักษณะงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ

## 1. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

### 1.1 ความหมายของ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ในการที่จะปฏิบัติงานใดๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายนั้นสิ่งสำคัญคือบุคคลที่รับผิดชอบงานนั้นๆ จะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นได้เป็นอย่างดี องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่เป็นปัจจัยของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรนั้นคือความสามารถ จะเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ความสามารถเป็นอิทธิพลที่มีผลต่อลักษณะของตัวบุคคล ผลงานขององค์กรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับความสามารถของตัวบุคคลในองค์กร (J.W.Hunt 1979 : 1, อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์ 2536 : 54)

ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาถึงระดับความสามารถของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน โดยศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติตามที่กำหนดในหลักสูตรประกาศนียบัตรเวชระเบียน (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2547 : 19)ในด้านต่อไปนี้

1. ความสามารถในการจัดทำ จัดเก็บ สืบค้น ให้บริการยืม คืนเวชระเบียนผู้ป่วย
2. ความสามารถในการให้รหัสโรค รหัสผ่าตัดและหัตถการ
3. ความสามารถในการจัดทำสถิติและรายงานโรงพยาบาล
4. ความสามารถในด้านอื่นๆ ได้แก่ การบริหารจัดการหน่วยงานเวชระเบียน การควบคุมคุณภาพเวชระเบียน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 773, 801) ได้กล่าวถึงความสามารถไว้ว่า หมายถึง คุณสมบัติที่เหมาะสมในการปฏิบัติกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกับความสามารถในภาษาไทยหลายคำ ได้แก่ สมรรถภาพ หรือ สมรรถนะ เป็นต้น

พจนานุกรมภาษาอังกฤษฉบับ เอ.ยู.เอ. (Longman Dictionary of American English, A.U.A. Edition, อ้างถึงใน ขวัญเรือน วัฒนา 2534 : 19) ได้ให้ความหมายว่า ความสามารถคือ พลังและความชำนาญหรือทักษะที่จะทำ ที่จะคิด หรือจะทำอะไรๆ ก็ตาม (Ability : power and

skill especially to do, think, make.) ส่วน “Performance” คือ การปฏิบัติงานที่มุ่งให้เกิดผลของงาน (Performance : the action of doing or carrying out a piece of work)

เคลนค์เลอร์ (Klender 1974 : 480, อ้างถึงใน ถนอมศักดิ์ อิศระภาพ 2541 : 26) อธิบายว่า ความสามารถ (Ability) หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมของคนที่มีแนวโน้มแสดงให้เห็นถึงความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนั้น

ฟุง และแวกนาลิส (Funk and Wagnalis 1974 : 3, อ้างถึงใน ถนอมศักดิ์ อิศระภาพ 2541 : 26) อธิบายความหมายของ ความสามารถ ในเชิงจิตวิทยาว่า ความสามารถ (Ability) หมายถึง สิ่งที่บุคคลสามารถปฏิบัติ หรือกระทำได้โดยเป็นผลมาจากการพัฒนาและรับการฝึกอบรม

ชาญชัย อาจินสมาจาร ( 2521 : 82) กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องกำหนดการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

อมร นนทสุด (2548) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งความสามารถของมนุษย์เป็นผลมาจากสิ่ง 3 ประการ คือ

1. ความสามารถด้านสติปัญญา
2. ประสบการณ์การศึกษา
3. การฝึกอบรม เพื่อให้เกิดพัฒนาการและทักษะ

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ (2527 : 97) ได้ให้ความหมายของ “การปฏิบัติ” ว่าเป็น ปฏิกริยา หรือกิจกรรมทุกชนิดของสิ่งที่มีชีวิต จะสังเกตได้หรือไม่ได้ก็ตาม รวมทั้งที่มีอยู่ภายใน และแสดงออกมามีภายนอก และ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 10-11) ได้ให้ข้อคิดว่า “พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ” เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย รวมทั้งการปฏิบัติและพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ในสภาวะการณ์หนึ่งๆ หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่ล่าช้า คือ บุคคลไม่ได้ปฏิบัติทันที แต่คาดคะเนว่าอาจจะปฏิบัติในโอกาสต่อไปนี้เป็นพฤติกรรมสุดท้ายที่เป็นเป้าหมายของการศึกษา ต้องอาศัยพฤติกรรมระดับต่างๆ เป็นส่วนประกอบทั้งทางความรู้และทัศนคติ สามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการในการที่จะก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมนี้ต้องอาศัยเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน

จากหลักการและแนวคิดที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ ความคิด และเข้าใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ และสามารถทำสิ่งนั้นได้อย่างถูกต้องโดยมีใจรักในงานและเห็นคุณค่าของงานในวิชาชีพที่ตนทำ ซึ่งเป็นผลจากการที่บุคคลเรียนรู้ ได้ประสบการณ์ หรืออบรมจนพัฒนาตนเองได้ และแสดงออกอย่างเหมาะสมในการที่จะกระทำ หรือแก้ปัญหาการทำงานของตนเอง ตามบทบาทที่เป็นอยู่

## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

เฟลสแมนกับบาร์ทเลท (Fleiseman and Barlett 1969 : 349-380, อ้างถึงใน ลิขิต กาญจนารณ์ 2548 : 1 ) ได้ทำการสำรวจงานวิจัยทางจิตวิทยา การศึกษาเกี่ยวกับความสามารถของมนุษย์แล้วสรุปว่า ความสามารถของมนุษย์ จะมี 5 ลักษณะ คือ

1. ความสามารถเป็นผลผลิตของวุฒิภาวะและการเรียนรู้ วุฒิภาวะจะเป็นตัวกำหนดขอบเขตความจำกัดของความสามารถที่จะเรียนรู้หรือพัฒนาไปได้ การฝึกหัด การได้มีประสบการณ์จะช่วยส่งเสริมให้สิ่งที่ถึงวุฒิภาวะแล้วเกิดความเจริญขึ้นมา

2. ความสามารถมีลักษณะคงที่และยากต่อความเปลี่ยนแปลงในวัยผู้ใหญ่ เช่น ความคล่องของการใช้มือ จะพัฒนาได้ดีในวัยเด็กตอนปลายและวัยรุ่น แต่เมื่อถึงวัยผู้ใหญ่ตอนปลายแทบจะไม่มีเปลี่ยนแปลง

3. ความสามารถในสภาพปัจจุบันจะมีผลต่ออัตราความก้าวหน้าของการเรียนรู้งานใหม่บางงาน หมายความว่าความสามารถของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสามารถชนิดหนึ่งจะเป็นพื้นฐานของความสามารถอีกชนิดหนึ่งได้

4. ความสามารถในสภาพปัจจุบันจะมีผลต่ออัตราเร็วในการเรียนงานใหม่

5. เมื่อระบุถึงความสามารถหมายถึงความสามารถในภาพรวมไม่เฉพาะเจาะจง จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าความสามารถจะเกิดได้จากผลของการมีวุฒิภาวะและการฝึกฝนหรือได้รับการพัฒนาทักษะในด้านนั้นๆ ซึ่งในที่นี้หากเจ้าหน้าที่เวชสถิติได้มีการฝึกฝนหรือพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ มา จะทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีเมื่อได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในหน้าที่ นอกจากนี้ตัวเจ้าหน้าที่เวชสถิติเองก็จะต้องมีการศึกษาเรียนรู้ความรู้ใหม่และฝึกฝนพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเช่นกันซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่จำแนกรายด้าน

ลิขิต กาญจนารณ์ (2548 : 2) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถของมนุษย์ มี 4 ประการ คือ

1. ความสามารถทางปัญญาความรู้ ความคิด การสร้างสรรค์ โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นกิจกรรมของสมองและระบบประสาท

2. ความสามารถของระบบจิตประสาทการเคลื่อนไหว ซึ่งหมายถึงความสามารถในการเคลื่อนไหวของอวัยวะส่วนต่างๆ ของร่างกาย เพื่อการทำกิจกรรม และการเคลื่อนไหวของร่างกายนี้เป็นผลมาจากความสมบูรณ์ของระบบประสาท

3. ความสามารถที่เป็นคุณธรรม การเห็นคุณค่าของความดีงาม การมีทัศนคติที่ดี เป็นเรื่องของความสูงส่งของสภาพจิตใจ การมีสัมปชัญญะ รู้จักรับผิดชอบชั่วดี เป็นสภาพแห่งจิตใจที่คอยควบคุมการกระทำ การตัดสินใจของคนให้เป็นไปในทางที่มีเหมาะสม

4. ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เรียกว่า ทักษะทางสังคม หมายถึง การเห็นคุณค่าของการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ความสามารถในการยอมรับตนเอง และการยอมรับผู้อื่น สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างปกติและมีความสุข

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2522 : 131-132) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์ว่า มาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษา และการอบรม การมีประสบการณ์ และรู้จักจัดความสามารถของตนเองได้ ย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานมาไม่ได้เป็นเครื่องประกันว่าคนที่ทำงานนานกว่าจะมีประสบการณ์มากกว่าคนที่ทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมมีประสบการณ์ต่างกัน

ชม ภูมิภาค (2526 : 13) กล่าวว่า บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งสติ ปัญญา สมรรถภาพทางร่างกายที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมจากยีนในโครโมโซม และด้านสิ่งแวดล้อมจากการอบรมเลี้ยงดูที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานจึงแตกต่างกันไป และทำให้ประสบผลสำเร็จแตกต่างกัน

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า เมื่อเจ้าหน้าที่เวชสถิติได้ศึกษาเรียนรู้มาแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้กับงานที่ตนปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องปรับเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารด้วย โดยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติจะต้องสามารถปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ที่มีลักษณะงานเกี่ยวกับการบริการเวชระเบียนผู้ป่วย การให้รหัสโรค การจัดทำสถิติและรายงานทางการแพทย์ และการควบคุม กำกับ และพัฒนาระบบงานเวชระเบียน ตลอดจนสามารถใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้ เช่นการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้อุปกรณ์การจัดเก็บเอกสารต่างๆ นอกจากเจ้าหน้าที่เวชสถิติจะมีทักษะในการปฏิบัติงานแล้วจะต้องมีหลักคุณธรรมและยึดถือจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกับผู้อื่นให้อย่างมีความสุข

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติ มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด ซึ่งให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนประเมินระดับความสามารถในการปฏิบัติงานตามลักษณะงานในบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามของผู้วิจัย

## 1.2.1 การวัดและประเมินผลความสามารถในการปฏิบัติงาน

### 1) การวัดความสามารถในการปฏิบัติงาน

ในการวัดความสามารถด้านความสำเร็จนี้จำเป็นต้องแยกการวัดเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่หนึ่งเป็นการวัดความถนัด (Aptitude) เป็นการวัดว่าบุคคลสามารถเรียนรู้หรือพัฒนาตนเองที่จะทำอะไรได้บ้างเมื่อใช้ความพยายามอย่างเต็มที่และเต็มกำลังความสามารถ และอีกส่วนหนึ่งเป็นการวัดความสำเร็จ (Achievement) เป็นการวัดว่าบุคคลนั้นได้เรียนรู้การทำอะไรมาบ้างและสามารถทำได้เป็นปกติวิสัยในชีวิตจริงได้แค่ไหน (Thorndike and Hagen 1961 : 22-23, อ้างถึงใน ขวัญเรือน วัฒนา 2534 : 20)

ในด้านความแตกต่างระหว่างการวัดความถนัด (Aptitude) กับ การวัดความสำเร็จ (Achievement) นั้น ทองหล่อ วิภาวิน (2523 : 17-19) กล่าวเปรียบเทียบไว้ดังนี้คือ

1. ต่างกันที่จุดมุ่งหมาย การวัดความสำเร็จก็เพื่อดูว่า การที่บุคคลนั้นจะมีความสามารถปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด ในช่วงระยะเวลาที่รับผิดชอบหรือเรียนรู้มา ส่วนการวัดความถนัดนั้น ก็เพื่อดูว่า บุคคลจะสามารถเรียนรู้ได้มากน้อยเพียงใดซึ่งผลที่ได้จะนำไปคาดคะเนอนาคตของผู้ปฏิบัติงานได้ว่า มีความสามารถไปได้ไกลเท่าไร

2. ต่างกันที่การนำผลการวัดไปใช้ การวัดความถนัดนั้นมักใช้ผลการวัดในการคาดคะเนจึงมักจะใช้ทดสอบก่อนการเรียนหรือก่อนการปฏิบัติงาน แต่การวัดความสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์มักใช้วัดหลังจากเรียนแล้วหรือหลังจากการปฏิบัติงานไปแล้วในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

3. ต่างกันที่เนื้อหาของแบบทดสอบ เนื้อหาของแบบทดสอบความสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์จะมีแนวการวัดไปในด้านความรู้ วิชาการต่างๆ แต่แนวการถามแบบทดสอบความถนัดนั้น ผู้ตอบต้องใช้ความสามารถด้านการสังเกต การแก้ปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้า การวิเคราะห์หาเหตุผล และการเปรียบเทียบคาดคะเน ตลอดจนอุปมาอุปมัย โดยที่ผู้ตอบต้องอาศัยความสามารถที่สะสมกันมาโดยไม่รู้ตัวตั้งแต่เด็กๆ แล้วมาคิดตอบ

### 2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผล (Evaluation) เป็นกระบวนการที่เป็นระบบเพื่อการเก็บรวบรวมวิเคราะห์ อธิบายข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ทราบถึงบุคคลมีความก้าวหน้า หรือได้รับการพัฒนาขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการมากน้อยเพียงใด

สำหรับการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ดีของการประเมินดังนี้

1. ครอบคลุมลักษณะงานที่ต้องการประเมิน
2. มีความถูกต้อง

3. ควรใช้แบบฟอร์มเดียวกันในการประเมิน
  4. แบบฟอร์มที่ใช้ในการประเมินควรเป็นแบบฟอร์มที่ง่ายแก่การบันทึกตอบ คือ ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ไม่ต้องใช้เวลาในการเขียนมากเกินไป
  5. เป็นการประเมินทั้งของผู้ทำหน้าที่ประเมินและผู้ถูกประเมิน
  6. ผลสรุปที่ได้สามารถอธิบายข้อสงสัยหรือบรรล่วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- (Quick 1981 : 171, อ้างถึงใน ขวัญเรือน วัฒนา 2534 : 22)

เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานมีแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางเป็นกิจกรรมสำคัญในการที่จะประเมินบุคคลว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานได้เพียงใด มีผู้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

เสนาะ ดิยาวี (2516 : 177) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ระบบที่จัดทำขึ้น เพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงาน และสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง ผู้ที่จะประเมินผลงานก็คือ ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของบุคคลนั้นเป็นส่วนใหญ่

อรุณ รักธรรม (2531 : 675) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการวัดผลงานหรือดีค่า หรือประเมินงานของบุคคลเพื่อให้ทราบความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคล

## มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

### 3) ประเภทของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลความสามารถของผู้ปฏิบัติงานนั้น แบ่งเป็น 2 ประเภท (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2539 : 259-270) คือ

1. การประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นการประเมินคุณลักษณะของบุคคลที่ต้องการประเมิน ได้แก่ คุณลักษณะที่มีผลต่อความสำเร็จ หรือล้มเหลวในการทำงาน เช่น ปริมาณการผลิต คุณภาพการผลิต ความคิดริเริ่ม เป็นต้น
2. การประเมินผลงานที่ปฏิบัติไปแล้ว เป็นการประเมินผลงานทั้งเชิงคุณภาพ และปริมาณงานที่เคยปฏิบัติ โดยเทคนิควิธีต่างๆ เช่น การวิเคราะห์หน้าที่ และความรับผิดชอบตามตำแหน่ง

### 4) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 221-224) กล่าวว่า “เทคนิคการประเมินผลการปฏิบัติงานมีมากมายหลายวิธี แต่การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง (Self appraisal) จะเป็นวิธีที่ประนีประนอมให้ผู้ปฏิบัติงานได้พิจารณาตนเอง และในอีกด้านหนึ่งก็ให้ผู้บังคับบัญชา



ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย เพื่อช่วยให้เกิดความเป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น”

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2530 : 129-130) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีนั้นจะต้องพยายามให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลที่ตรงตามความเป็นจริงและมีความน่าเชื่อถือได้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านปริมาณ ความเอาใจใส่ในการทำงาน ระเบียบวินัยในการทำงานหรือคุณภาพของผลงาน ผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานอาจจะ

1. ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา
2. ผู้นิเทศงาน หรือหัวหน้างาน
3. เพื่อนร่วมงาน
4. ผู้ปฏิบัติงานเอง (ประเมินตนเอง)

ธนชัย ยมจินดา (2538 : 214) ได้กล่าวว่า การประเมินการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) เป็นการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ในแง่ของผลการปฏิบัติงานและในแง่ของโอกาสที่จะได้รับการพัฒนา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ได้ดีขึ้น ซึ่งบุคคลที่จะเป็นผู้ทำหน้าที่ในการประเมินการปฏิบัติงานนี้มีหลายระดับต่างๆ กันดังนี้

1. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง
2. ผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน เพราะเป็นผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน

ซึ่งมีโอกาสร่วมกันอย่างใกล้ชิด

3. คณะกรรมการ จะทำให้ผลการประเมินน่าเชื่อถือได้ดีกว่าและขจัด

ความลำเอียง

4. ตนเอง เพราะเชื่อว่าผู้ถูกประเมินจะสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนดีและส่วนไม่ดี ของตนได้ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงมากกว่าผู้อื่น

อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิศย์ (2538 : 24) ได้เสนอถึงความเหมาะสมของผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผลไว้ดังนี้

1. คุณภาพของผู้ประเมิน

1.1 ผู้ประเมินต้องมีโอกาสเห็น และสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมิน เพื่อที่จะรวบรวมข้อมูลในการประเมินผล ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

1.2 ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เข้าใจถึงมาตรฐานของงาน วัตถุประสงค์และรูปแบบของการประเมินผล

2. ตำแหน่งบุคคลที่ทำหน้าที่ประเมินผล อาจประกอบด้วยบุคคลหลายตำแหน่งดังนี้

- 2.1 ผู้บังคับบัญชาโดยตำแหน่ง
- 2.2 ผู้ร่วมงาน
- 2.3 ผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2.4 ตนเอง
- 2.5 คณะกรรมการ

แพเตอร์สัน (Paterson 1972 : 41-42, อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ 2521 : 401) แบ่งวิธีการประเมินผลออกเป็น 3 ประการด้วยกัน คือ

1. ประเมินเฉพาะด้านเดียว ได้แก่ วิธีการแบ่งชั้นของงาน เปรียบเทียบงานของคนหนึ่งกับอีกคนหนึ่ง และจัดค่าของงานตามความยากง่าย หรือ ได้แก่ วิธีการจำแนกงานขึ้นอยู่กับระดับ หน้าที่ความรับผิดชอบและความต้องการทักษะ

2. ประเมินจากปริมาณและคุณภาพของงานทั้งหมด ว่าเป็นงานชนิดใด องค์ประกอบของการทำงานต้องใช้ทักษะ ความอดทน ความรับผิดชอบ ฯลฯ และเงื่อนไขที่กำหนด โดยวัดเป็นระดับคะแนน ร้อยละ หรืองานที่ได้ อยู่ในชั้น ดี ไม่ดี เพียงใด และดูจากการเปรียบเทียบการใช้องค์ประกอบในการทำงานแต่ละอย่าง เช่น จำนวนแรงงาน เครื่องมือที่ใช้ คู่มือการทำงาน

3. โดยเปรียบเทียบดูการตัดสินใจที่แตกต่างกัน เช่น ใช้เวลานานเพียงใด ขอบข่ายของวิธีการถูกต้องหรือไม่ มีเวลาในการเตรียมการแก้ปัญหาอย่างน้อยเพียงใด

ฝ่ายมาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2520 : 3-5) สรุปวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นวิธีหลักๆ ไว้ 4 ประการ คือ

1. วิธีจัดบันทึกการปริมาณงาน ใช้กับงานประจำที่ทำตามแผน ทำซ้ำๆ กัน โดยผู้ปฏิบัตินับจำนวนงานของคนที่ทำได้ต่อวันหรือต่อสัปดาห์หรือต่อเดือน แล้วหัวหน้าเก็บรายงานของแต่ละคนไว้ เมื่อจะประเมินก็นำผลงานที่ทำได้เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่หวังว่าจะทำได้ ซึ่งได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว โดยเทคนิคการวัดงาน

2. วิธีพิจารณาตามเครื่องวัด กำหนดรายการคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติที่จะประเมินเอาไว้แล้วจำแนกแต่ละคุณลักษณะออกเป็นระดับตามความมากน้อย อาจจะให้คะแนนสำหรับแต่ละระดับก็ได้

3. วิธีพิจารณาโดยตรวจรายการ วิธีนี้ ผู้ประเมินพิจารณาตอบคำถามเกี่ยวกับลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน โดยกาเครื่องหมายลงในช่องคำตอบที่เตรียมไว้แล้ว

4. วิธีเปรียบเทียบบุคคล เหมาะสำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานจำนวนไม่มาก ผู้ประเมินเปรียบเทียบคนทำงานทีละคู่

ด้วยเหตุนี้ การประเมินความสามารถจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน ในการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย ได้ใช้แนวคิดของ ธนชัย ยมจินดา (2538) และของ อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิตย์ (2538) โดยเป็นการประเมินตนเอง นั่นคือเจ้าหน้าที่เวชสถิติเป็นผู้ทำการประเมินตนเอง ซึ่งมีแนวคิดที่ว่าตนเองจะสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนดีและส่วนไม่ดีของผู้ถูกประเมินได้ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงมากกว่าผู้อื่น โดยใช้แบบสอบถามในการประเมินหรือเป็นการรายงานตนเอง (Self-report technique) ซึ่งผู้ประเมินเป็นผู้ตอบให้ความเห็น ความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ของตนเองและข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ตนเองสัมผัสรับรู้เห็นในการปฏิบัติงาน ในการประเมินความสามารถสามารถประเมินได้ง่าย สะดวกและสามารถเปรียบเทียบคะแนนของผู้ได้รับการประเมินได้จำนวนมาก (ธนชัย ยมจินดา 2538 : 224) ซึ่งผลการประเมินจากการประเมินความสามารถจะสามารถใช้เป็นแนวทางแก้ไข และปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตัวเจ้าหน้าที่เวชสถิติเองและต่อองค์กร

## มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

### 1.3 งานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามตัวแปรด้านข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ ความแตกต่างของเพศนั้นส่งผลถึงการมีพฤติกรรมต่างๆ สุพัฒนา เดชาดิวงษ์ ณ อรุชยา (อ้างถึงใน ไพเราะ ไตรติลานันท์ 2534 : 41) กล่าวว่า ลักษณะของเพศชายมีการริเริ่มสร้างสรรค์วิเคราะห้แยกแยะ มีความมั่นใจในตนเองมากกว่าเพศหญิง แต่เพศชายก็จะสมยอมหรือจ้านนต่อกฎเกณฑ์ต่างๆ ได้น้อยกว่าเพศหญิง และประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 95) กล่าวว่า เพศหญิงมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้ความแตกต่างทางเพศทำให้ความสนใจด้านงานแตกต่างกัน และเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและมีความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2535 : 92, 146)

พรทิพย์ อุณโกมล (2532 : 74) ศึกษาถึงการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ด้านบริหารของหัวหน้าฝ่ายสุขภาพและป้องกันโรค โรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ด้านบริหารของหัวหน้าฝ่ายสุขภาพและป้องกันโรค และการศึกษาของ ภคินี ศรีสารคาม (2538 : 128) พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการบริหารจัดการด้านบริหารและรวมทุกด้านของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จังหวัดมหาสารคาม เช่นเดียวกับการศึกษา

ของ นรินทร์ สังข์รักษา (2536 : 81) พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลเพศหญิงมีสภาพขวัญดีกว่าเพศชาย ในการปฏิบัติงานที่สถานีอนามัยในจังหวัดนครปฐม

บัคเคียรี (Bucciari 1992, อ้างถึงใน สมศักดิ์ นิรัญทวิ 2532 : 48) ได้ศึกษาในกลุ่มพัฒนาบริษัทจำนวน 641 คน ในรัฐนิวยอร์ก พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ (2532 : 2) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูเพศชาย มีพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำ

วงศกร ภูทอง (2539 : 5, อ้างถึงใน นาดยา ชัยชื่อ 2545 : 30) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่า เพศ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ

อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีความแตกต่างในเรื่องของความคิดเห็น และพฤติกรรม เนื่องจากคนในวัยต่างๆ กัน ย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2528 : 29) ได้กล่าวว่า ในทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และวัฒนธรรมเกี่ยวกับเรื่องอายุในเรื่องการยอมรับสิ่งใหม่ๆ ใ้ว่า กลุ่มคนที่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จะมีการรับสิ่งใหม่ๆ ได้เร็วกว่ากลุ่มคนที่มีอายุเกิน 50 ปีขึ้นไป และปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 146) ได้กล่าวอีกว่าอายุจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปลายมาศ ขุนภักดี (2533 : ก-ข) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ด้านบริหารบริการ วิชาการและการประสานงานของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป

ไดเออร์ (Dyer 1972 : 294 -304, อ้างถึงใน สุพัตรา จึงสง่าสม 2541 : 57) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพยาบาล จำนวน 200 คน ในโรงพยาบาล 4 แห่ง เมืองยูทาห์ พบว่า ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาล ซึ่งตรงข้ามกับการศึกษาของวันเพ็ญ ตั้งสะสม (2532 : 118) พบว่าอายุมีผลในการจำแนกผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของหัวหน้าสถานีอนามัย โดยผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี มีผลการปฏิบัติงานดีกว่าผู้ที่มีอายุ 50 – 60 ปี เช่นเดียวกับการศึกษาของ ไพเราะ ไตรติลลันท์ (2534 : 100) พบว่า อายุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลมีความสัมพันธ์ในทางลบกับคุณภาพงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมของสถานีอนามัย ในจังหวัดฉะเชิงเทรา และการศึกษาของฮอสแมนน์และคณะ (Hausmann et al. 1976 : 76-77, อ้างถึงใน สุพัตรา จึงสง่าสม 2541 : 113) ซึ่งทำการศึกษาเพื่อการสนับสนุนรูปแบบการทำนายการปฏิบัติงานของพยาบาลสาธารณสุข พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงาน

**ประสบการณ์ในการทำงาน** ประสบการณ์จากสิ่งทีพบเห็นที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ และคนที่มีความประสบการณ์ในการทำงานเป็นเวลานานย่อมได้เปรียบในด้านความชำนาญงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2535 : 93)

การมีประสบการณ์ใดก็ตามย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี เพราะประสบการณ์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์มาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษา และการอบรม (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ 2522 : 131-132)

วิลเลียมส์ (Williams 1993 : 3633, อ้างถึงใน สุพัตรา จึงสง่าสม 2541 : 60) ศึกษาในกลุ่มลูกจ้างและผู้บริหารจำนวน 366 คน พบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันจะมีการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มิมีระยะเวลาในการทำงานมากมีการปฏิบัติงานดี

วิรุจเทพ ถิ่นน้ำโขง (2539, อ้างถึงใน นาดยา ชัยชื่อ 2545 : 30) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน โดยกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนนาน มีผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนดีกว่ากำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาชุมชนน้อยหรือไม่เคยปฏิบัติงานมาก่อน

สมพร อิทธิเดชพงศ์ (2530 : 56) ศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ อายุ ราชการ และระยะเวลาการดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของไดเออร์และคณะ (Dyer et al. 1972 : 294-304, อ้างถึงใน สุพัตรา จึงสง่าสม 2541 : 57) พบว่าประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน (Job Performance) ของพยาบาล และจากการศึกษาของคอเนอร์ (Koernor 1981 : 43-44, อ้างถึงใน สุพัตรา จึงสง่าสม 2541 : 112) พบว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงานของพยาบาลสาธารณสุข ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฮอสแมนน์และคณะ (Hausman et al. 1976 : 76-77, อ้างถึงใน สุพัตรา จึงสง่าสม 2541 : 113) ที่พบว่า ประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงานของพยาบาลสาธารณสุขเช่นเดียวกัน และการศึกษาของ ปลายมาศ ชุนภักดี (2533 : 91) พบว่าประสบการณ์ในการทำงานของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคมของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงานด้านบริการ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงาน คือระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติปฏิบัติงานในหน้าที่ตามบทบาทที่เป็น ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานย่อมทำให้เกิดทักษะและความชำนาญ อันจะทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**ประสบการณ์ฝึกอบรม** การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่เป็นระเบียบแบบแผนซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะขององค์กรและหน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมรวมถึงการทำงานด้วยมือ การรู้จักใช้เทคนิคต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหาและมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

การฝึกอบรมถือเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล และเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นการสอนให้คนได้เรียนรู้และเข้าใจถึงหลักวิทยาการและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องทันสมัยและเหมาะสม ซึ่งเป็นการสร้างเสริมคุณวุฒิและสมรรถภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และช่วยให้เข้าใจบทบาทของตนเองและงานต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติ (อุทัย หิรัญโต 2523 : 15) ทั้งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจชัดเจนถึงบทบาทของตนเองและงานต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติ การศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้คนมีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย (สุรชาติ ฌ หนองคาย 2529 : 5) ทั้งนี้ บัญชา แก้วเกตุทอง (2523 : 160) ได้กล่าวถึงความจำเป็นที่หัวหน้างานทุกระดับจะต้องมีการเพิ่มพูนวิชาการและหาความชำนาญอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การฝึกอบรมและการศึกษาต่อจึงเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา

สมพร อิทธิเดชพงศ์ (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพบว่า ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนที่ได้รับการศึกษาหรือฝึกอบรมด้านบริหาร จะมีคะแนนผลการปฏิบัติงานด้านบริหารดีขึ้น ต่อมาการศึกษาของ อิศเรศ ธรรมวิทย์กุล (2534 : 64) พบว่า การอบรมหลักสูตรการบริหารของผู้จัดการโรงงานผลิตยา มีความสัมพันธ์กับการได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานการผลิตยา และการศึกษาของ ประณีตศิลป์ วงษ์ชมภู (2534 : 65) พบว่าการได้รับการอบรมด้านสุขภาพจิตของบุคลากรฝ่ายการพยาบาลและฝ่ายส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานสุขภาพจิตชุมชน จากการศึกษาของ รุ่งเรือง เด่นดวงใจ (2540 : 90) พบว่า การอบรมด้านสุขภาพโภชนาการมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของครูผู้รับผิดชอบงานสุขภาพโภชนาการในโรงเรียน ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ วันเพ็ญ ตั้งสะสม (2532 : 118) พบว่า การฝึกอบรมของหัวหน้าสถานีอนามัยไม่มีผลในการจำแนกผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐาน

สมนึก ปัญญาสิงห์ (2533, อ้างถึงใน นาดยา ชัยชื่อ 2545 : 30) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการออมทรัพย์เพื่อการผลิต ผลการศึกษา พบว่าการได้รับการฝึกอบรมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ

ประณีตศิลป์ วงษ์ชมภู (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานสุขภาพจิตชุมชนของโรงพยาบาลชุมชน ในภาคเหนือของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างเป็น

หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพที่ดำรงตำแหน่งมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี จำนวน 138 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการอบรม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานสุขภาพจิตชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วงศ์กร กุ่ทอง (2539 : 5, อ้างถึงใน นาดยา ชัยชื่อ 2545 : 30) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่า การฝึกอบรม เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ประสบการณ์ฝึกอบรม คือการที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติได้มีการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพในปัจจุบัน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องศึกษาเรื่องความสามารถในการปฏิบัติงานในกลุ่มของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ แต่พบการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าพยาบาล โดย สุขประเสริฐ เวชรังสี (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานบริหารการพยาบาลของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน ที่ดำรงตำแหน่งมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 228 คน พบว่า ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานบริหารการพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เฉลี่ยร้อยละ 66.13 มีความสามารถด้านการบริหารงานบริการระดับสูงที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 73.70 ส่วนปัจจัยด้านขนาดโรงพยาบาลชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

เพ็ญศรี ปรางสุวรรณ (2541 : 110-114) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคใต้ ประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดภาคใต้ อย่างน้อย 1 ปี จำนวน 399 คน ผู้ประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพประเมินตนเอง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาชั้นต้น พบว่าระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่ประเมินตนเอง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ประเมินแตกต่างกัน โดยพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ประเมินตนเองว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.69$ ) แต่เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาประเมินว่าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.41$  และ 3.25)

จากหลักการและแนวคิดที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ ความคิด และเข้าใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ และสามารถทำสิ่งนั้นได้อย่าง

ถูกต้องโดยมีใจรักในงานและเห็นคุณค่าของงานในวิชาชีพที่ตนทำ ซึ่งเป็นผลจากการที่บุคคลเรียนรู้ได้ประสบการณ์ หรืออบรมจนพัฒนาตนเองได้ และแสดงออกอย่างเหมาะสมในการที่จะกระทำ หรือแก้ปัญหาการทำงานของตนเอง ตามบทบาทที่เป็นอยู่

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ฝึกอบรม และขนาดโรงพยาบาลต่างกัน ความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## 2. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่ (Perception of role performance)

### 2.1 ความหมายของการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่คนรับรู้ในสิ่งเร้าและให้ความหมายกับสิ่งนั้นตามที่ตนเองเข้าใจ ซึ่งสิทธิดิซค วรานูสันติกุล (2524 : 60-62) อธิบายถึงขั้นตอนของการรับรู้ ต้องประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. การเลือกรับ (Selection) เป็นกระบวนการเลือกเพื่อที่จะรับรู้สิ่งเร้าบางอันจากบรรดาสีสิ่งเร้าทั้งหลาย เช่น เมื่อเราเห็นผู้มารับบริการเราไม่ได้สัมผัสเขาหมดทั้งตัวแต่เราเลือกมองในสิ่งที่เราสนใจซึ่งอาจเป็น เสื้อ กางเกง ไบหน้่า ทรงผม เป็นต้น

2. การจัดระบบสิ่งเร้า (Organization) โดยปกติคนเรามักจัดระบบสิ่งเร้าภายนอก 2 วิธี คือ

2.1 ภาพและพื้น (Figure and Ground) คนเรานั้น เมื่อเลือกจะรับสิ่งเร้ายังแยกสิ่งเร้าที่เลือกออกเป็นส่วนที่น่าสนใจไปยังส่วนนั้นเป็นพิเศษ ส่วนที่ได้รับความพอใจเป็นพิเศษเรียกว่า “ภาพ (Figure)”

2.2 การทำให้ง่าย (Simplification) แนวโน้มการรับรู้ของบุคคลโดยทั่วไปอีกลักษณะหนึ่งคือการจัดสิ่งเร้าให้อยู่ในรูปที่ง่ายขึ้น ตัดสิ่งที่เป็นรายละเอียดซับซ้อนสับสนทิ้งไป ตัวอย่างในการทำงานเมื่อเราต้องการทราบวิธีการปฏิบัติงาน ถ้าคนอธิบายในรายละเอียดเราจะสนใจฟังเฉพาะสิ่งที่เราต้องการทราบเท่านั้น และคนเรามักจะมีลักษณะที่จะรวบรัดในสิ่งที่ไม่ปะติดปะต่อให้เป็นสิ่งเดียวกัน

3. การแปลความหมาย (Interpretation) เป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการรับรู้ ขั้นนี้คนเราจะอาศัยคุณสมบัติที่มีอยู่ในตนเอง เช่น เจตคติ ค่านิยม ความต้องการ ฯลฯ เพื่อช่วยในการพัฒนาสิ่งเร้าภายนอก โดยการผสมผสานสิ่งเร้าภายนอกกับคุณสมบัติภายใน ดังนั้นการแปลความ



จึงขึ้นอยู่กับอัตวิสัย (Subjective) ของการรับรู้ ฉะนั้น สิ่งเร้าเดียวกันเสนอต่อบุคคลต่างกัน บุคคลเหล่านั้น อาจแปลความหมายแตกต่างกัน กระบวนการแปลความหมายนี้เป็นกระบวนการ 2 ลักษณะ คือการเทียบเคียง และการประเมินผล กระบวนการทั้งสองลักษณะนี้ จะเกิดขึ้นในเวลาใกล้เคียงกันมาก

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (ม.ป.ป. : 73-76, อ้างถึงใน ศักดิ์ไชย สุรกิจบวร 2545 : 85-86) กล่าวว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีหลายอย่าง ดังนี้

1. ลักษณะประจำตัวของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้า อิทธิพลของลักษณะประจำตัวของบุคคลที่แสดงออกมามีผลต่อการรับรู้อย่างมาก เช่น บุคลิกภายนอกที่เป็นตัวดึงดูดความสนใจจากผู้อื่น
2. สถานการณ์แวดล้อมของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้า สถานการณ์รอบๆ ตัวเรามีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล
3. คุณลักษณะของผู้รับรู้ สภาพภายในด้านบุคคลในขณะที่ทำการรับรู้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลด้วย ซึ่งได้แก่ เจตคติ ความหิว ประสบการณ์ เป็นต้น

## 2.2 ความหมายของการรับรู้บทบาทหน้าที่

การรับรู้บทบาทหน้าที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นจะปฏิบัติตามหน้าที่ตามตำแหน่งและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย คนที่ปฏิบัติงานในองค์กรควรมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองซึ่งจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงตามเป้าหมายของงานในองค์กรนั้นๆ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการรับรู้บทบาทหน้าที่ไว้ดังนี้

“บทบาท” เป็นแนวคิดที่สำคัญในสังคมวิทยา มานุษยวิทยา วัฒนธรรมและจิตวิทยา นักสังคมศาสตร์ได้ให้ความสนใจมากจนทำให้แนวคิดของบทบาทกลายเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้านสังคมศาสตร์มากขึ้น และมีผู้ให้ความหมายของบทบาทไว้ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

ฟินนิแกน (Finnegan 1975 : 823, อ้างถึงใน ถนอมทรัพย์ อิศระภาพ 2541 : 20) ได้ให้คำจำกัดความของบทบาทไว้ในพจนานุกรมของเวบสเตอร์ 2 ประการ คือ

1. บทบาทที่ได้รับมอบหมายให้แสดง เช่น บทบาทของพระเอก นางเอก ผู้ร้าย ฯลฯ
2. หน้าที่ คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือตามลักษณะของงานที่กำหนดไว้

วุฒิชัย จานง (2523 : 36) กล่าวว่า การที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทใดๆ บทบาทหนึ่งปัจจัยหนึ่งที่มาเกี่ยวข้องก็คือ การรับรู้บทบาท เพราะการรับรู้เป็นพื้นฐานพฤติกรรมของบุคคลเมื่อบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรแล้ว ก็ต้องเข้าใจในบทบาทที่ตนแสดงนั้น โดยพยายามทำความเข้าใจรับรู้บทบาทที่ตนแสดง

พอร์เตอร์ และลอว์เออร์ (Porter and Lawer 1975, อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน 2521 : 40) กล่าวว่า การรับรู้บทบาทเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากการรับรู้บทบาทไม่ถูกต้องแล้วผลของการปฏิบัติงานจะเท่ากับศูนย์ถึงแม้ว่าแรงจูงใจจะอยู่ในระดับสูงก็ตาม แกร์ริสัน และมากูน (Garrinsan and Magoon 1972 : 607, อ้างถึงใน สุเมธ ทิพยชาติ 2533 : 17) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึงกระบวนการที่สมองแปลความหรือตีความหมายที่ได้จากการสัมผัสนั้นเป็นอะไร ฯลฯ การที่เราแปลความหรือตีความจากสิ่งเรานั้น ต้องอาศัยประสบการณ์เดิมของเขาเป็นเครื่องช่วยในการทำงาน

อลบานส์ และฟลีท (Albanses and Fleet 1983 : 51, อ้างถึงใน ถนนมทรัพย์ อิศระภาพ 2541 : 21) กล่าวว่า การรับรู้บทบาท หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ต้องกระทำ ที่แต่ละบุคคลเชื่อว่ามีเหมาะสมในการที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ

ออร์แกน และ เบทแมน (Organ and Batrman 1986 : 267, อ้างถึงใน ถนนมทรัพย์ อิศระภาพ 2541 : 21) กล่าวว่า การรับรู้บทบาท หมายถึง ความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็นต้องปฏิบัติในงานของบุคคลนั้น

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 6, อ้างถึงใน สุเมธ ทิพยชาติ 2533 : 18) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ หมายถึง กระบวนการเลือกรับ จัดระเบียบ และแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับในสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ

สมยศ นาวิกาน และสุสติ รุยาคม (2520 : 116, อ้างถึงใน สุเมธ ทิพยชาติ 2533 : 19) กล่าวว่า การรับรู้ในบทบาทของคนในองค์กรจะมีผลต่อพฤติกรรมของคน บุคคลที่แตกต่างกันในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ย่อมมีความเข้าใจหรือการรับรู้ที่แตกต่างกัน ถ้าบุคคลมีการรับรู้อย่างถูกต้องในบทบาท ย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร บุคคลที่มีการรับรู้ต่างๆ ในบทบาทเดียวกัน โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งในบทบาทจะมีมากขึ้น บุคคลที่มีบทบาทในองค์กรมีการรับรู้ในบทบาทของตนเอง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้หรือความเข้าใจในบทบาทของเขาคือ ภูมิหลังของบุคคลและฐานะทางด้านสังคม ซึ่งถ้าเขาติดตัวเข้ามาในองค์กรย่อมมีผลกระทบต่อการเรียนรู้ในบทบาทของเขาภายในองค์กร

จากความหมายที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่ หมายถึง ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่องานที่จะต้องปฏิบัติตามสภาพหรือตำแหน่งที่บุคคลนั้นดำรงอยู่

สำหรับการศึกษาคั้งนี้การรับรู้บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติหมายถึงความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีต่องานที่ได้รับมอบหมายและจะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ที่รับรู้ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผู้บังคับบัญชา ได้แก่ด้านแผนงานและนโยบาย

ด้านการบริการ โดยให้บริการตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน และด้านอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่

การรับรู้บทบาทหน้าที่ของบุคคลในองค์กรเป็นความเข้าใจของบุคคลที่มีต่องานที่ต้องปฏิบัติตามหน้าที่ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่ไว้ ดังนี้

การรับรู้ในบทบาทของคนในองค์กรจะมีผลต่อพฤติกรรมของคน บุคคลที่แตกต่างกันในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ย่อมมีความเข้าใจหรือรับรู้ที่แตกต่างกัน ถ้าบุคคลมีการรับรู้อย่างถูกต้องในบทบาท ย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร บุคคลที่มีการรับรู้ต่างๆ ในบทบาทเดียวกัน โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งในบทบาทจะมีมากขึ้น (สมยศ นาวิการ และสุสติ รุบาทม 2520 : 116)

บทบาทของบุคคลนั้นมีหลายลักษณะ ซึ่งได้มีแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทไว้ดังนี้

บรูม และเซลส์เนค (Broom and Selnick 1973 : 36, อ้างถึงใน สุพัตรา จึงสง่าสม 2541 : 51) กล่าวว่า ลักษณะของบทบาทของบุคคลนั้น ได้แบ่งลักษณะออกเป็นลักษณะต่างๆ 3 ประการ ได้แก่

1. บทบาทในอุดมคติหรือสิ่งที่สังคมกำหนดไว้ (The Socially Prescribed or Ideal Role) เป็นบทบาทในอุดมคติที่มีการกำหนดสิทธิหน้าที่ตามตำแหน่งทางสังคมไว้ซึ่งบุคคลจะต้องปฏิบัติ เช่น บทบาทของคนที่เป็นบิดา บทบาทของคนที่เป็นครู เป็นต้น

2. บทบาทที่รับรู้ (The Perceived Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรกระทำตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ ซึ่งอาจจะไม่เหมือนบทบาทในอุดมคติหรืออาจแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

3. บทบาทที่กระทำจริง (The Perform Role) เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำไปจริง ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความคาดหวัง และการรับรู้ของแต่ละบุคคล ตลอดจนความกดดันและโอกาสในแต่ละสังคมในระยะเวลาหนึ่งๆ และยักรวมถึงบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

การแสดงบทบาทของบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 อย่าง (Allport 1961 : 184, อ้างถึงใน สุพัตรา จึงสง่าสม 2541 : 51)

1. ความคาดหวังในบทบาท (Role Expectation) เป็นบทบาทของบุคคลนั้นตามความคาดหวังของผู้อื่นหรือเป็นบทบาทที่สถาบัน องค์กร หรือกลุ่มสังคมคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ที่บุคคลนั้นครองตำแหน่งอยู่

2. การรับรู้บทบาท (Role Perception) เป็นการรับรู้ในบทบาทของตนว่าควรจะมองเห็นบทบาทของตนเองได้ตามการรับรู้ที่ (Perceived Role) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับความต้องการของบุคคลนั้น ทั้งนี้การรับรู้บทบาทและความต้องการของบุคคล ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานของบุคคล ตลอดจนเป้าหมายในชีวิต และค่านิยมของบุคคลที่สวมบทบาทนั้น

3. การยอมรับบทบาทของบุคคล (Role Acceptance) จะเกิดขึ้นเมื่อมีความสอดคล้องกับบทบาทตามความคาดหวังของสังคมและบทบาทที่ตนเองรับรู้อยู่ การยอมรับในบทบาทเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเข้าใจในบทบาท การสื่อสารระหว่างสังคมและบุคคลนั้น ทั้งนี้เพราะทุกคนไม่ได้ยินดียอมรับบทบาททุกบทบาทเสมอไป แม้ว่าจะถูกคัดเลือกหรือถูกแรงผลักดันจากสังคมให้รับตำแหน่งและมีบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติก็ตาม เพราะถ้าหากว่าบทบาทที่ได้รับนั้นทำให้ได้รับผลเสียหายหรือเสียผลประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าขัดแย้งกับความต้องการหรือ ค่านิยมของบุคคลนั้น ผู้ครองตำแหน่งอยู่ก็จะพยายามหลีกเลี่ยงบทบาทนั้น ไม่ยอมรับบทบาทนั้น

4. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของบุคคล (Role Performance) เป็นบทบาทที่เจ้าของสถานภาพแสดงจริง (Actual Role) ซึ่งอาจจะเป็นบทบาทที่สังคมคาดหวังหรือเป็นการแสดงบทบาทตามการรับรู้และตามความคาดหวังของตนเอง การที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่เพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับการยอมรับบทบาทนั้นๆ ของบุคคลที่ครองตำแหน่งอยู่ ซึ่งเนื่องมาจากความสอดคล้องกันของบทบาทตามความคาดหวังของสังคม และการรับรู้บทบาทของตนเอง

ทัศนา บุญทอง (2525 : 95) กล่าวถึงมโนทัศน์ของทฤษฎีบทบาทว่า บทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งนั้นได้ถูกคาดหวังจากสังคมรอบด้าน เช่น จากผู้อยู่ในตำแหน่งอื่นรอบตัว (ผู้ร่วมงาน) รวมทั้งตัวเราเองด้วย จากกระบวนการทางสังคม (Socialization) ถ้าความคาดหวังของทุกฝ่ายไม่ตรงกันและผู้ดำรงอยู่ในบทบาทไม่สามารถปรับให้มีความพอดีได้ ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท และผลที่ตามมาคือ ความล้มเหลวของงาน ดังนั้น การแสดงบทบาทของบุคคลตามตำแหน่งหน้าที่จะเป็นไปได้อย่างถูกต้องเหมาะสมเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญหลายอย่าง ได้แก่

1. ความเข้าใจในบทบาทที่ตนต้องแสดงหรือต้องปฏิบัติ
2. ประสิทธิภาพของผู้ที่ต้องการแสดงบทบาท
3. บุคลิกภาพของผู้แสดงบทบาทนั้น

ผะอบ นะมาตร (2526 : 43) กล่าวว่า บทบาทเป็นการปฏิบัติหน้าที่หรือการ แสดงออกตามความคิดหรือคาดหวังเมื่ออยู่ภายใต้สถานการณ์ทางสังคมอย่างหนึ่ง โดยถือเอาฐานะ หรือหน้าที่ทางสังคมของเขาเป็นมูลฐาน และได้สรุปปัญหาเกี่ยวกับบทบาทไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ปัญหาเกิดจากผู้สวมบทบาท (Role Impairment) สวมบทบาทไม่ดี แม้จะกำหนด บทบาทไว้อย่างชัดเจนและแน่นอนก็ตาม ผู้สวมบทบาทรู้สึกเป็นการยากลำบากหรือหมด ความสามารถที่จะกระทำตามบทบาทของตน หรือขาดความเคยชินและเข้าใจบทบาทของตนได้พอ แต่แสดงบทที่ไม่ชำนาญ จะทำความเสียหายและเป็นภัยร้ายแรง กระทบกระเทือนต่อคนอื่นยิ่งนัก เช่น ไม่ถนัดตำแหน่งปีกของทีมฟุตบอล แต่ต้องมาเล่นเป็นปีก อาจทำให้เกมส์เสียได้

2. ปัญหาเกิดจากความสับสนของบทบาท (Role Confusion) ทั้งที่ผู้สวมบทบาทดี พร้อม แต่สังคมกำหนดบทบาทของคนไว้ไม่ดี เช่น กำหนดบทบาทไม่ชัดเจน หรือมีความขัดแย้ง ระหว่างบทบาทหรือการที่สังคมไม่มีบทบาทให้ เป็นต้น จึงทำให้ผู้สวมบทบาทตัดสินใจไม่ถูกว่า จะแสดงบทบาทใดเพียงใด เช่น เกี่ยวกับความรักและการเลือกคู่ครอง

3. ปัญหาเกิดจากการละเมิดบทบาท (Role Violation) คือ การที่คนไม่ปฏิบัติตาม บทบาทอันชอบของตนแต่ได้ปฏิบัตินอกแบบแผน เช่น การกระทำอันเป็นอาชญากรรม การค้า ขนเสพติด การเปิดบ่อนการพนัน โสเภณี ฯลฯ บุคคลเหล่านี้จะปฏิบัติตามบทบาทที่ขัดกับบรรทัด ฐานของสังคม ย่อมกลายเป็นผู้สร้างปัญหาให้แก่สังคมมากมาย

ลินตัน (Linton 1956 : 42-56, อ้างถึงใน สุพัตรา จึงสง่าสม 2541 : 54) ได้ให้แนวคิด เรื่อง ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ไว้ว่า การที่บุคคลจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ถูก กำหนดไว้ได้ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ลักษณะเฉพาะของสังคมหรือ ชุมชน วัฒนธรรม ประเพณีและความปรารถนาของสังคมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งบุคลิกภาพและความ จำเป็นของเจ้าของบทบาท

เลวินสัน (Levinson 1971 : 11, อ้างถึงใน สุพัตรา จึงสง่าสม 2541 : 55) ได้สรุป ความหมายของบทบาทไว้ 3 ประการคือ

1. บทบาท หมายถึง ปทัสถาน ความคาดหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบ และอื่นๆ ซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดให้

2. บทบาท หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่ดำรงตำแหน่งเองจะคิดและทำเพื่อ ตำแหน่งนั้น ๆ

3. บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคน ที่จะกระทำโดยให้สัมพันธ์กับ โครงสร้างของสังคม

แกร์ริสันและมากูน (Garrinsan and Magoon 1972 : 607, อ้างถึงใน สุขเมธ ทิพยชาติ 2533 : 17) ให้คำจำกัดความของการรับรู้ไว้ดังนี้ การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่สมองแปลความหรือตีความหมายที่ได้จากการสัมผัสนั้นเป็นอะไร ฯลฯ การที่เราแปลความหรือตีความจากสิ่งเร้านั้น ต้องอาศัยประสบการณ์เดิมของเขาเป็นเครื่องช่วยในการทำงาน

โดยสรุป บทบาท หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (Status) เมื่อคนเข้าดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ตามการรับรู้ของตนเองและความคาดหวังจากบุคคลในสังคม ในบุคคลเดียวกันนี้อาจมีได้หลายบทบาท เช่น บทบาทของผู้บังคับบัญชาและหรือบทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น บทบาทและหน้าที่จึงมีความสัมพันธ์กัน

โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ในด้านอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ตามแผนงานและนโยบายของโรงพยาบาล ทั้งด้านบริหาร และบริการในบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ

## 2.4 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่ กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

รุ่งเรือง เคนดวงใจ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครูผู้รับผิดชอบงานสุขาภิบาลอาหาร ในโรงเรียน จังหวัดราชบุรี โดยศึกษาปัจจัยลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุด ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน การอบรมด้านสุขาภิบาลอาหาร การรับรู้ในบทบาท ความรู้ด้านสุขาภิบาล แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การตรวจแนะนำของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข การสนับสนุนของผู้บริหารโรงเรียน ชั่วโมงสอนนักเรียน การได้รับสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ ความร่วมมือของผู้ประกอบอาหาร สถานภาพสมรส การรับรู้บทบาท ความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหาร อายุ เพศ และการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหาร

สุพัทธา จึงสง่าสม (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข เทศบาลเมือง พบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุขด้านบริหาร บริการ วิชาการ และรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ด้านบริหารมีความสัมพันธ์กับ สถานภาพสมรส การรับรู้ในบทบาท และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านบริการมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านวิชาการมีความสัมพันธ์กับการฝึกอบรม การรับรู้บทบาท และรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการฝึกอบรม สถานภาพสมรส แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้บทบาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยที่สามารถทำนายการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่าย

บริหารงานสาธารณสุข ด้านบริหาร ได้แก่ สถานภาพสมรส การศึกษาต่อ การรับรู้ในบทบาทและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านวิชาการ ได้แก่ การรับรู้บทบาท

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้บทบาท ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การรับรู้บทบาทเป็นความคิด ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีต่องานที่จะต้องปฏิบัติตามตำแหน่งเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ โดยศึกษาถึงบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา นอกเหนือจากหน้าที่ตามตำแหน่งของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด โดยได้แบ่งออกเป็นด้านๆ ได้แก่ ด้านบริหาร ด้านบริการ ด้านวิชาการและด้านอื่นๆ หรือการปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งหากเจ้าหน้าที่เวชสถิติ มีการรับรู้ในบทบาทของตนเองอย่างชัดเจนแล้ว ก็จะเป็นแนวทางที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานตามระบบบริการสุขภาพแนวใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

#### 3.1 ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเอง

ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นบุคลิกภาพหนึ่งของบุคคล ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปความหมายของความเชื่อมั่นในตนเองได้ ดังนี้

สมิธ (Smith 1961 : 185, อ้างถึงใน สัมพันธ์ บุญเกิด 2523 : 25) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเองว่า หมายถึง ความพึงพอใจในตนเอง ความภูมิใจในตนเอง หรือการยอมรับตนเอง บุคคลจะมีความเชื่อมั่นในตนเองมากน้อยเพียงใดสามารถพิจารณาได้จากความขัดแย้งระหว่างตนตามความเป็นจริง (Real Self) กับตนตามอุดมคติ (Ideal Self) ถ้าความขัดแย้งเกิดขึ้นมากจะเป็นเหตุทำให้ตนมีความรู้สึกว่ามีค่า ไม่เหมาะสมและไม่พึงพอใจ อันหมายถึงขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เกิดความวิตกกังวล ขาดความอบอุ่นใจและชอบพึ่งผู้อื่น

แบลร์ (Blair 1968 : 138) กล่าวว่าไว้ว่าคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึงคนที่ยอมรับสภาพการณ์ใหม่ๆ ที่ตนประสบโดยปราศจากความกลัวความล้มเหลว จะเป็นบุคคลที่มีความกล้าที่จะเผชิญต่อสถานการณ์ต่างๆ ด้วยความมั่นใจว่าสภาพการณ์นั้นๆ จะไม่ทำให้เขาได้รับความเดือดร้อน ไม่สบายใจ บุคคลใดก็ตามที่กระทำตามความต้องการ หรือคุณธรรมที่สังคมวางไว้ ย่อมสบายใจมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าสิ่งที่ตนกระทำไปนั้นเป็นสิ่งที่ดีงาม

ซูชีพ อ่อน โคนสูง (2516 : 7) ให้ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเองไว้ว่า หมายถึงความแน่ใจ หรือมั่นใจ หรือความกล้าหาญของบุคคลที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้ตามที่

บุคคลนั้นตั้งใจไว้ แม้จะมีเหตุการณ์หรือสิ่งอื่นใดเป็นอุปสรรคก็ไม่บังเกิดความย่อท้อแต่อย่างไร ยังคงตั้งใจกระทำสิ่งนั้นต่อไปด้วยความมั่นใจ ตนสามารถกระทำสิ่งที่กระทำอยู่นั้นสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความถูกต้องเหมาะสม

สมพงษ์ ตรีพัฒน์ (2517 : 6) ได้ให้ความหมายความเชื่อมั่นในตนเองไว้ว่า หมายถึง ความมั่นใจที่จะกระทำการใดๆ อย่างองอาจ ซึ่งถ้าตั้งใจกระทำสิ่งใดแล้วจะไม่มีกังวลหรือวิตกกังวลในความสามารถของตนเอง และไม่มีการหวั่นไหวกลัวว่าจะถูกคนอื่นติเตียน

อารีย์ เศรษฐชัย (2520 : 4) ได้กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในตนเอง คือ ความมั่นใจที่จะกระทำการใดๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามที่ตั้งใจไว้โดยไม่มีกังวล หวั่นวิตกหรือกังวลหรือกลัวถูกตำหนิแม้จะมีอุปสรรคก็กล้าเผชิญโดยไม่ย่อท้อ หรือเลิกล้มความตั้งใจ

สมพร พลอยงาม (2525 : 115) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเองไว้ว่า หมายถึง ความแน่ใจ ความมั่นใจหรือความกล้าหาญของบุคคลที่จะเผชิญต่อเหตุการณ์ต่างๆ หรือเผชิญต่อความจริง ตลอดจนมีความตั้งใจในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จแม้จะมีเหตุการณ์หรือสิ่งใดมาเป็นอุปสรรคก็ไม่บังเกิดความย่อท้อแต่อย่างไร ยังคงตั้งใจกระทำสิ่งที่กระทำอยู่ให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้ต้องไม่ยึดมั่นในความคิดเห็นของตนโดยไม่ฟังความเห็นของผู้อื่น

มาลี วงษ์แก้ว (2526 : 6) ได้ให้ความหมาย ความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลซึ่งจะออกมาในรูปของพฤติกรรมต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. กล้าพูด กล้ากระทำ กล้าแสดงความคิดเห็น
2. มีความวิตกกังวลน้อย สามารถควบคุมอารมณ์ให้อยู่ในสภาพปกติได้
3. สามารถกระทำสิ่งใดๆ ให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย
4. สามารถช่วยเหลือผู้อื่น
5. สามารถทำสิ่งต่างๆ ด้วยความคิดเห็นของตนเองอย่างไม่ลังเล และไม่หวั่นไหวต่อคำติชมของผู้อื่น

6. มีความพอใจในความสามารถของตนเอง

7. สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

8. สามารถคิดกระทำสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ด้วยความมั่นใจ

วินัย ธรรมศิลป์ (2527 : 4) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเองว่า หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีความมั่นใจหรือกล้าที่กระทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามที่ตนตั้งใจไว้ ถึงแม้จะมีเหตุการณ์หรือสิ่งอื่นใดมาเป็นอุปสรรคก็ไม่ย่อท้อยังคงตั้งใจกระทำสิ่งนั้นๆ ต่อไปอีก โดยมีความมั่นใจว่าตนเองสามารถทำได้ด้วยความสำเร็จลุล่วงและถูกต้อง เหมาะสม



แบ่งออกเป็นองค์ประกอบด้านจิตใจมั่นคง กล้าแสดงออกเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ กล้าเผชิญความจริง และด้านความคิดสร้างสรรค์

ทัศนิตมา ระเบียบคดี (2529 : 5) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในตนเองหมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกด้วยการกระทำและคำพูดที่เหมาะสมซึ่งแบ่งเป็นลักษณะต่างๆ คือ ความกล้าแสดงออก การไม่คล้อยตามผู้อื่น โดยไร้เหตุผล ความคิดสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ความรับผิดชอบในการร่วมมือกับผู้อื่นในการทำงาน ความเพียรพยายามสู่เป้าหมาย และความสามารถในการแก้ปัญหา

สมเดช อารีสวัสดิ์ (2530 : 7) ได้กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึงความแน่ใจหรือความกล้าหาญของบุคคลที่จะเผชิญเหตุการณ์ต่างๆ หรือเผชิญความจริง ตลอดจนกระทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้ตามที่บุคคลมั่นใจ แม้จะมีเหตุการณ์อื่นใดมาเป็นอุปสรรคก็ไม่ท้อถอยยังคงกล้าเผชิญเหตุการณ์นั้นๆ หรือกระทำสิ่งนั้นๆ ต่อไปโดยแน่ใจว่าตนสามารถกระทำสิ่งที่กำลังกระทำอยู่ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความถูกต้องเหมาะสม

จงใจ ขจรศิลป์ (2532 : 27) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในตนเองหมายถึง การกล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ และมีความมั่นใจที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จได้ตามที่ต้องการ

มานะ พ่วงความสุข (2536 : 8) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความกล้าคิดกล้าพูด กล้ากระทำ สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง และมีเหตุผลไม่คล้อยตามผู้อื่น โดยปราศจากการไตร่ตรอง

จากความหมายของความเชื่อมั่นในตนเองที่กล่าวมาแล้วนั้น พอสรุปได้ว่าความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองอย่างเหมาะสมกับสภาพของตนในลักษณะที่มีความกล้าที่จะพูด กระทำ แสดงออก เผชิญความจริงอย่างถูกต้องและเป็นตัวของตัวเอง รู้จักพึ่งตนเองสามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข ซึ่งประกอบด้วยด้านความมั่นคงทางด้านจิตใจ ด้านความกล้า ด้านการพึ่งตนเอง ด้านความเป็นตัวของตัวเอง และด้านความสามารถในการปรับตัว ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น กล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็น ด้านวิชาการ กล้ากระทำในงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความเชื่อมั่นในจริยธรรมบริการ ด้านการพึ่งตนเอง เช่น การแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ทำงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง มีความเพียรพยายาม ด้านความเป็นตัวของตัวเอง

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง

สมพร พลอยงาม (2525 : 115) กล่าวว่า บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะมีความมั่นใจหรือความกล้าที่จะเผชิญต่อเหตุการณ์ต่างๆ หรือกล้าเผชิญความจริงตลอดจนมีความตั้งใจในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จแม้จะมีเหตุการณ์หรือสิ่งใดมาเป็นอุปสรรคก็ไม่ท้อถอย ยังคงตั้งใจที่จะกระทำสิ่งที่กำลังกระทำอยู่ให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างถูกต้อง

สมาคมการศึกษาเรื่องเด็กแห่งอเมริกา (Child Study Association of America 1952 : 125-186, อ้างถึงใน อัจฉรา เนตรล้อมวงส์ 2535 : 41) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความเชื่อมั่นในตนเองจะเกิดขึ้นกับเด็กที่ประสบผลสำเร็จในการกระทำสิ่งต่างๆ เสมอๆ บุคคลที่ประสบผลสำเร็จมากเท่าไรย่อมทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้นเท่านั้น เมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นในตนเองเขาจะรู้สึกว่าเขาไม่ถูกข่มขู่จากคนอื่น ทำให้ความยุ่งยากใจต่างๆ ลดลงไปในอันเป็นผลทำให้มีความสามารถที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น สามารถรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นได้ด้วยลักษณะของบุคคลที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์

ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นบุคลิกภาพอย่างหนึ่งของบุคคลซึ่งสามารถสรุปตามแนวทฤษฎีโครงสร้างของบุคลิกภาพของกิลฟอร์ด และทฤษฎีการจัดระบบบุคลิกภาพของไอเซนเบิร์ก (อ้างถึงใน สมเดช อารีสวัสดิ์ 2530 : 62) ได้ดังนี้

1. ด้านความมั่นคงทางจิตใจ
  - 1.1 จิตใจหนักแน่น ไม่ลังเล
  - 1.2 มีการควบคุมอารมณ์ให้อยู่ในสภาพปกติ
  - 1.3 ไม่วิตกกังวลเกินไป
  - 1.4 ไม่หวั่นไหวต่อคำติชม
2. ด้านความกล้า
  - 2.1 กล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็น
  - 2.2 กล้ากระทำ
  - 2.3 กล้าซักถามข้อสงสัย
  - 2.4 กล้าเผชิญความจริง
  - 2.5 กล้ารับผิดชอบเมื่อกระทำผิด
  - 2.6 กล้าเป็นผู้นำ
  - 2.7 ชอบการต่อสู้แข่งขัน
  - 2.8 ไม่ขี้อาย ไม่ประหม่า ไม่เคอะเขิน
3. ด้านการพึ่งตนเอง

- 3.1 แก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง
- 3.2 ทำงานให้ประสบความสำเร็จได้เอง
- 3.3 มีความเพียรพยายาม
4. ด้านความเป็นตัวของตัวเอง
  - 4.1 มีความพอใจและภูมิใจในตนเอง
  - 4.2 ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง
  - 4.3 ไม่คล้อยตามผู้อื่นโดยไร้เหตุผล
  - 4.4 ความคิดสร้างสรรค์
5. ด้านความสามารถในการปรับตัว
  - 5.1 มีมนุษยสัมพันธ์
  - 5.2 ช่วยเหลือผู้อื่น
  - 5.3 ให้ความร่วมมือกับหมู่คณะ
  - 5.4 ยอมรับสภาพใหม่ๆ
  - 5.5 มองโลกในแง่ดี
  - 5.6 มีความรับผิดชอบ

### 3.2.1 ความสำคัญของความเชื่อมั่นในตนเอง

ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นบุคลิกภาพอย่างหนึ่ง ซึ่งมีผลทำให้บุคคลนั้น แสดงออกต่อบุคคลหรือต่อการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน สำหรับในการปฏิบัติงานถ้าบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองย่อมทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายเป็นอย่างดี ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของความเชื่อมั่นในตนเองไว้ดังนี้

เคลย์ และแลมปี (Kelly and Lamp 1957 : u.pag., อ้างถึงในนิพนธ์ แจ่มเอี่ยม 2526 : 26 ) กล่าวถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ว่าความเชื่อมั่นในตนเองมีความสำคัญต่อบุคคลคือ ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะเป็นผู้ที่ตัดสินใจได้ดี และมีความสามารถต่อต้านกับแรงผลักดันที่จะทำให้เกิดความคล้อยตามได้มากกว่าบุคคลที่ไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง

ออร์ลิก (Orlick 1978 : u.pag., อ้างถึงใน มานิดา ทองทวี 2526 : 35) ว่าเด็กที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จะเป็นเด็กที่มีความอาย หรือแยกตัวออกห่าง ขาดความรัก ความมั่นคง ปลอดภัย หรือมีทักษะทางสังคมไม่เพียงพอ มีการลังเลในการคบหาผู้อื่น ซึ่งจะต่างจากเด็กที่มีความเชื่อมั่นในตนเองเพราะผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะมีพฤติกรรมความร่วมมือ ทำให้เกิดพฤติกรรม การแข่งขัน จะทำให้เด็กได้พัฒนาอัตมโนทัศน์ (Self-concept) และมีความภาคภูมิใจในตนเอง (self-Esteem) มากขึ้น

เดโช สวานานนท์ (2510 : 127, อ้างถึงใน อารยา สุวะมาตย์ 2540 : 25) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความเชื่อมั่นในตนเองว่า บุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเองย่อมกระทำการสิ่งใดสำเร็จได้ยาก เพราะความเชื่อมั่นในตนเองจะมีพฤติกรรมที่ดี มองโลกในแง่ดี และมีความปลอดภัย กล้าแสดงออก และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้

พรสวรรค์ สีมันตร (2524 : 41, อ้างถึงใน วินัย ธรรมศิลป์ 2527 : 13) พบว่า คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะเป็นคนที่รู้จักยอมรับความจริง ยอมรับข้อผิดพลาดของตน รู้จักที่จะพิจารณาถึงความจริงของเหตุการณ์ต่างๆ ด้วยความรอบคอบ

จึงสรุปได้ว่าความเชื่อมั่นในตนเองมีความสำคัญต่อความสำเร็จในชีวิตดังนี้

1. ทำให้มองโลกในแง่ดี มีความมั่นคงทางอารมณ์
2. สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้
3. กล้าคิดกล้าแสดงออก ไม่เฉยเมยต่อสถานการณ์ต่างๆ ในสังคม
4. สามารถเข้าสังคม และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีความสามารถในการควบคุมตัวเอง มีความรับผิดชอบต่อตนเองและ

สังคม

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การมีความเชื่อมั่นในตนเองนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์ตั้งแต่เด็กจนถึงผู้ใหญ่ เพราะความเชื่อมั่นในตนเองเป็นพื้นฐานของการเป็นผู้นำ เป็นพื้นฐานที่จะกล้าแสดงความคิดเห็น กล้ากระทำ กล้าเผชิญความจริง และเป็นพื้นฐานสำคัญส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข โดยเฉพาะวัยทำงานเป็นช่วงชีวิตที่สำคัญ บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีด้วย

### 3.2.2 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

เดโช สวานานนท์ (2516 : 335) ได้เสนอแนวทางปฏิบัติเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตนเองไว้ดังนี้

1. ไม่แหย่แสดต่ออดีตที่ผิดพลาด และเริ่มต้นใหม่ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป
2. ไม่ใช่คำพูดและพูดในเรื่องที่ก่อให้เกิดความรู้สึกท้อแท้ ท้อถอย
3. เชื่อในความสามารถพิเศษที่มีอยู่ในตนเอง ความสามารถในส่วนที่ยังปิดบังซ่อนเร้นในตัวของเราแล้วยังมีอยู่อีก
4. จงคิดแต่ในด้านที่ไม่เป็นอุปสรรค หรือพึงคิดถึงอุปสรรคที่พอประมาณเท่านั้น
5. สร้างภาพความเป็นผู้มีชัยในความคิดเสมอ

6. สะสมความสำเร็จเล็กๆ น้อยๆ ในชีวิตเพื่อเป็นบันไดก้าวไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเองอย่างแท้จริงในบั้นปลาย

ส. สายสุเมธ (2519 : 37-38, อ้างถึงใน พชรมนต์ เพียงคงชด 2533 : 45) กล่าวถึงการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ไว้ดังนี้

1. ศึกษาความรู้อย่างไม่ลดละ การศึกษาเป็นบ่อเกิดแห่งความรู้ เป็นพลังอันยิ่งใหญ่ของมนุษย์ คนที่รักความก้าวหน้าจะต้องเป็นนักศึกษา นักค้นคว้า คนที่ยิ่งฉลาดมากยิ่งเกิดความเชื่อมั่นในตนเองมาก คนที่ไม่ยอมศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ก็ไม่มีทางที่จะก้าวหน้าไปได้ไกล อนาคตก็จะไม่แจ่มใส การศึกษาอาจปฏิบัติได้ดังนี้ คือ อ่านให้มาก ฟังให้มาก บันทึกให้มาก และคิดให้มาก

2. แผนงานที่ดี ใครก็ตามทำงานโดยไม่มีแผน จะทำงานใหญ่ให้สำเร็จไม่ได้ ดังคำกล่าวที่ว่า “ในการทำงานทุกชนิด หากมีการวางแผนที่ดีไว้ก่อนงานนั้นก็เท่ากับว่าสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง”

3. ยอมรับได้เมื่อภัยมา เช่น ในการพูดต่อที่ชุมชน เมื่อผู้ใดเกิดความประหม่าไม่มีความมั่นใจในตนเอง วิธีแก้คือ ปลุกใจตนเองให้เข้มแข็ง ทำใจดีสู้เสือ

4. ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง สิ่งสุดท้ายที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองก็คือลงมือปฏิบัติ การที่เราเรียนรู้สิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะละเอียดหรือหยาบเพียงใดก็ตาม ถ้าเราไม่เคยปฏิบัติแล้วก็เปรียบเสมือนคนที่เรียนแต่ทฤษฎี

วิสันต์ บัณฑะวงศ์ (2523 : 38-45, อ้างถึงใน มานะ พ่วงความสุข 2536 : 40) กล่าวว่า การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ตนเองจนเกิดเป็นนิสัยนั้น ปฏิบัติดังนี้

1. สำรวจข้อบกพร่องของตนเองด้วยใจบริสุทธิ์ เพื่อเงื่อนใจ  
2. พยายามหักแก้ไขอุปสรรคทีละเล็กน้อย เรื่อยไป  
3. ใช้เวลาแก่ตัวเองตามสมควรในการที่จะกระทำให้สำเร็จผลตามประสงค์

4. แสวงหาภาวะการณ์ที่จะทำให้เกิดอุปสรรคอยู่เสมอ เพื่อเป็นการบริหารจิตใจให้เกิดความแข็งแกร่งอยู่เสมอ

ละเอียด จงกลณี (2529 : 14-15, อ้างถึงใน อัจฉรา เนตรล้อมวงศ์ 2531 : 26) ได้เสนอแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นในตนเองสำหรับบุคคลที่ต้องการปรับปรุงพัฒนาตนเองไว้ดังนี้

1. กล้าเป็นตัวของตัวเอง รับสภาพความเป็นจริงทั้งหมดเกี่ยวกับตนเองว่าเด่น ค้อย ด้านใด กล้าหาญในการตัดสินใจ และเป็นตัวของตัวเอง

2. สร้างความสามารถให้กับตน เมื่อรู้ว่าตนขาดความเชื่อมั่นด้านใด เพราะอะไรก็ควรศึกษาหาความรู้ ฝึกฝนให้รู้และเชี่ยวชาญยิ่งขึ้น เพราะยังมีความรู้มากก็มีคนมาขอคำแนะนำปรึกษามีคนนิยมเชื่อถือมากขึ้นจะก่อให้เกิดความรู้สึกพอใจ และภูมิใจในตนเองซึ่งเป็นพื้นฐานของความเชื่อมั่นในตนเอง

3. สะสมความสำเร็จ ผลความสำเร็จของงานที่เราสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ หรือคำยกย่องชมเชยจากผู้อื่น จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้นในทางตรงข้ามงานที่เราทำไม่ค่อยสำเร็จ ความผิดพลาดต่างๆ ตลอดจนคำตำหนิเตือนจากผู้อื่นจะเป็นสิ่งที่ทำให้ความเชื่อมั่นในตนเองลดน้อยลงไปได้เช่นกัน บางครั้งการติชมอาจเชื่อถือไม่ได้นัก ถ้าคนอื่นมีความลำเอียงจึงควรใช้วิจารณญาณเลือกรับคำชมที่เป็นประโยชน์ และสมเหตุสมผลไว้เป็นรากฐานสร้างความเชื่อมั่นต่อไป

4. ปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่เป็นปัญหาที่สำคัญต่ออาชีพ หรือชีวิตประจำวัน ปัญหาที่เล็กน้อยไม่สำคัญควรตัดทิ้งไป ไม่เอามาวิตกกังวลและเป็นปมด้อย ถ้าปัญหานั้นสำคัญต่ออาชีพ หรือชีวิตประจำวันของเราก็ควรปรับปรุงแก้ไขเสีย ถ้าสามารถแก้ไขได้ เราจะรู้สึกภูมิใจและมีความเชื่อมั่นในตนเองยิ่งขึ้น

5. เห็นคุณค่าที่ดีที่ตนมีอยู่ เราควรมองเห็นคุณค่าตนเองเพราะเราเป็นผู้เดียวที่มองเห็นความสามารถและความเจริญเติบโตของตัวเรามาตลอด ใช้สิ่งที่เป็นข้อดีที่เรามีอยู่นั้นให้เป็นประโยชน์ พร้อมกับศึกษาหาทางปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป เพื่อจะได้สร้างความเชื่อมั่นในตนเองให้สูงๆ ขึ้น

ดังนั้นในการสร้างความเชื่อมั่นในตนเองของแต่ละบุคคลจะเกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้นๆ ได้ประสบผลสำเร็จในการกระทำสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ บุคคลยิ่งประสบผลสำเร็จมากเท่าไรก็ย่อมมีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้นเท่านั้น

### 3.2.3 ปัจจัยในการส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง

ปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ได้แก่ สถาบันครอบครัว และสถาบันทางการศึกษา

สถาบันครอบครัว มีความสำคัญต่อพัฒนาการของเด็ก นับเป็นสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากและมีอยู่ตลอดเวลา ครอบครัวจะมีบทบาทมากต่อพัฒนาการด้านบุคลิกภาพของเด็ก การสร้างลักษณะเฉพาะหรืออุปนิสัยของเด็กแต่ละคนเกิดจากการเลียนแบบผู้ใหญ่ หรือการที่แสดงพฤติกรรมออกมาแล้วคนอื่นในครอบครัวยอมรับ พอใจ ลักษณะเช่นนี้เด็กจะเรียนรู้ และแสดงออกเสมอ เพราะว่าการที่คนอื่นยอมรับนั้นเป็นการได้รับรางวัลอย่างหนึ่งของเด็ก จนในที่สุดลักษณะเช่นนี้จะกลายเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองไป นอกจากนี้ ประเพณี ความเชื่อ ค่านิยมในสังคม

ศาสนา และระบบสังคม เป็นสิ่งที่เด็กได้รับถ่ายทอด โดยผ่านทางครอบครัว ทั้งสิ้น (กวินทร์ ธรรมนุต 2522 : 17-18) ฟรอยด์ (Freud 1965 : 26-29, อ้างถึงใน กวินทร์ ธรรมนุต 2522 : 52) ได้เน้นถึงความสำคัญของการปลูกฝังบุคลิกภาพในวัยเด็กเล็กมากที่สุด โดยกล่าวว่าในช่วง 1-5 ปีแรกของชีวิต เป็นช่วงที่สำคัญที่สุดของพัฒนาการบุคลิกภาพ การอบรมเลี้ยงดูเด็กและการกระทำตัวอย่างให้แก่เด็กเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะเด็กๆ จะเลียนแบบบิดามารดาและผู้ใกล้ชิด นอกจากนั้น การที่เด็กจะมีความเชื่อมั่นในตนเองก็ต่อเมื่อได้รับความรัก ความสนใจจากพ่อแม่ ได้รับการส่งเสริมให้ได้แสดงความคิดเห็นและมีอิสระในการตัดสินใจ ดังที่ เฮอร์ล็อก (Hurlock 1964 : 661, อ้างถึงใน วินัย ธรรมศิลป์ 2526 : 35) ที่ได้ทำการศึกษาพบว่าผลของการอบรมเลี้ยงดูลูกโดยให้ความรัก ความสนใจและเห็นความสำคัญของเด็ก จะทำให้เด็กมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีเพื่อนมาก เป็นมิตร ซื่อสัตย์ คล่องแคล่ว ร่าเริง มีอารมณ์มั่นคง มีความคิดริเริ่ม พึ่งพาตนเองได้ สามารถเผชิญชีวิตด้วยความมั่นใจ และทำให้เด็กรู้จักรับผิดชอบ ส่วนการเลี้ยงดูแบบให้ลูกทำตามกฎอย่างเคร่งครัด จะทำให้เด็กขาดความรู้สึกปลอดภัย ขาดความคิดริเริ่ม ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และขาดความรับผิดชอบ เพราะเด็กไม่เคยได้ฝึกตัดสินใจด้วยตนเอง

สถาบันทางการศึกษา เป็นอีกสถาบันหนึ่งที่นอกเหนือจากสถาบันครอบครัวที่จะช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นในตนเองให้กับเด็ก โดยครูซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับเด็กที่รับช่วงแล้วจากบ้าน การส่งเสริมความเชื่อมั่นในตนเองของเด็กสำหรับครูในระยะแรกเริ่มก็คือ การสร้างบรรยากาศที่ช่วยให้เด็กทุกคนรู้สึกอบอุ่นเมื่ออยู่กับครูด้วยการแสดงความเป็นมิตรกับเด็ก พูดคุยกับเด็กอย่างเป็นกันเอง อดทนที่จะฟังเขาพูดอย่างตั้งใจ เปิดโอกาสให้เด็กแสดงออกอย่างเต็มที่และยอมรับความสามารถที่เด็กมีอยู่ต่างกันโดยไม่เอาความสามารถที่เหนือกว่าของเด็กคนหนึ่งไปเปรียบเทียบกับอีกคนหนึ่ง แล้วทำให้เด็กคนหลังรู้สึกว่าตนไม่สามารถทำได้เท่าเทียม แต่ควรยกย่องหรือชี้ให้เด็กแต่ละคนเห็นว่าทุกคนนั้นต่างก็มีความสามารถพิเศษเฉพาะอย่างต่างกัน เด็กแต่ละคนควรแสดงความสามารถของตนให้เต็มที่ (แจ่มจันทร์ เกียรติกุล 2530 : 23-24)

ดังนั้นในการส่งเสริมความเชื่อมั่นในตนเอง สถาบันครอบครัวมีบทบาทสำคัญในการเลี้ยงดูและให้โอกาสเด็กกระทำสิ่งต่างๆ ส่วนสถาบันการศึกษามีบทบาทสำคัญในการจัดบรรยากาศและจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เด็กเกิดทักษะและความสามารถสูงในที่สุดจะเกิดความเชื่อมั่นในตนเองขึ้น

### 3.2.4 ลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง

ลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ได้มีผู้กล่าวไว้หลายท่าน ผู้วิจัยขอนำมากล่าวเฉพาะส่วนสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำไปศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ไซมอนด์ (Symond 1961 : 85-86, อ้างถึงใน ชัยลิจิต สุทธาจารย์เกษม 2530 : 23) ได้กล่าวถึงลักษณะการกระทำของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ว่าประกอบด้วย

1. รู้ในสิ่งที่ต้องการจะกระทำ
2. คิดในสิ่งที่เห็นว่าจะสามารถกระทำให้สำเร็จ
3. ลงมือกระทำสิ่งที่ตนตัดสินใจแล้ว

อุดม ล้าองค์กุล (2519 : 20) กล่าวว่า ผู้ที่มีความมั่นใจในตนเองจะมีความมั่นใจ มีความเพียรพยายาม และมีความกล้าหาญที่จะทำอะไรให้สำเร็จ ตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้โดยไม่หวั่นต่ออุปสรรค

ทัศนิตา ระเบียบดี (2529 : 5) กล่าวว่า ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะมีพฤติกรรมกล้าแสดงออก ไม่คล้อยตามผู้อื่นโดยไร้เหตุผล มีความคิดแปลกๆ ใหม่ๆ มีความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความเพียรพยายามสู่เป้าหมาย และมีความสามารถในการแก้ปัญหา

สมเดช อารีสวัสดิ์ (2530 : 7) ได้กล่าวว่า ผู้ที่มีความมั่นใจในตนเองจะเป็นบุคคลที่มีความแน่วแน่หรือมั่นใจหรือมีความกล้าหาญที่จะเผชิญต่อเหตุการณ์ต่างๆ หรือกล้าเผชิญความจริง ตลอดจนสามารถกระทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้ตามที่บุคคลมั่นใจ แม้จะมีเหตุการณ์อื่นใดมาเป็นอุปสรรคก็ไม่ท้อถอย ยังคงกล้าเผชิญเหตุการณ์นั้นๆ หรือกระทำสิ่งนั้นๆ ต่อไปโดยแน่ใจว่าคนสามารถกระทำสิ่งที่กำลังกระทำอยู่ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความถูกต้อง

อัจฉรา เนตรล้อมวงษ์ (2531 : 4) ได้กล่าวว่า ผู้ที่มีความมั่นใจในตนเองจะมีพฤติกรรมดังนี้

1. กล้าแสดงออก
2. พึ่งตนเอง
3. เป็นตัวของตัวเอง
4. มีความรับผิดชอบ
5. มีความสามารถในการปรับตัว

จงใจ ขจรศิลป์ (2532 : 27) กล่าวว่า ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะมีพฤติกรรมกล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ และมีความมั่นใจที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จได้ตามที่ต้องการ

ฉันทนา ภาคบงกช (2533 : 1) กล่าวว่า ลักษณะของผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองโดยทั่วไปจะมีความกล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ และมีความมั่นใจที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จได้ตามที่ต้องการ มองโลกในแง่ดี และปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้และมีความรับผิดชอบสูง



สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาบุคลิกภาพทางด้านความเชื่อมั่นในตนเองของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ในด้านต่างๆ ที่คิดว่าควรจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้ามีแล้วจะส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิตินั้นเป็นงานบริการด้านข้อมูลทางการแพทย์ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายทั้งผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล มีความจำเป็นต้องกล้าแสดงออก กล้าที่จะนำเสนอ กล้าตัดสินใจและมีความเป็นตัวของตัวเอง เพราะบางครั้งงานที่ต้องแข่งกับเวลา ซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่เวชสถิติมีความเชื่อมั่นในตนเองและมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานดังกล่าวอาจจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงความเชื่อมั่นในตนเองของเจ้าหน้าที่เวชสถิติใน 5 ด้าน คือ

1. ด้านความมั่นคงทางจิตใจ
2. ด้านความกล้า
3. ด้านการพึ่งตนเอง
4. ด้านความเป็นตัวของตัวเอง
5. ด้านความสามารถในการปรับตัว

### 3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเองกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

จากผลงานวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการ (2528 : 254) พบว่าข้าราชการเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในเรื่องของจิตลักษณะความเชื่อมั่นในตน การมุ่งอนาคต และการควบคุมตน ซึ่งส่งผลถึงพฤติกรรมต่างๆ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นในตนเองหมายถึง บุคลิกภาพของบุคคลที่กล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็น กล้ากระทำ กล้าซักถามข้อสงสัย กล้าเผชิญความจริง กล้ารับผิดชอบเมื่อกระทำผิด กล้าเป็นผู้นำ ชอบการต่อสู้แข่งขัน ไม่ขี้อาย ไม่ประหม่า ไม่เคอะเขิน แก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ทำงานให้ประสบความสำเร็จได้เอง มีความเพียรพยายาม มีความพอใจและภูมิใจในตนเอง ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ไม่คล้อยตามผู้อื่นโดยไร้เหตุผล และมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาบุคลิกภาพความเชื่อมั่นในตนเอง ใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านความกล้า 2) ด้านการพึ่งตนเอง 3) ด้านความเป็นตัวของตัวเอง

## 4. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร (Communication skill)

### 4.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

การทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้นสมาชิกในองค์กรจะต้องมีเป้าหมาย และ

เข้าใจในเป้าหมายเดียวกัน มีการร่วมมือกันในการทำงาน ช่วยกันปรับปรุงและพัฒนางาน มีการยอมรับและเชื่อถือกัน และมีการสื่อสารสองทางในบรรยากาศที่เปิดเผยมื้อ ทั้งความคิด และความรู้สึก (สิทธิโชค วรานุสิทธิกุล 2546 : 254) จะเห็นว่าหน้าที่สมาชิกในองค์กรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นสมาชิกในองค์กรจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารเพื่อสื่อความหมายให้สมาชิกหรือผู้เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ ซึ่งจะทำให้สมาชิกมีความเข้าใจเป้าหมายในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

#### 4.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล พบว่า มีผู้ให้ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้หลายแนวคิด ผู้วิจัยได้รวบรวม ดังนี้

การสื่อสาร (Communication) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Communis ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Common แปลว่า เหมือนกัน ร่วมกัน หรือคล้ายคลึงกัน เราสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราวต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในความหมายของสารที่ตรงกัน (วาสนา จันทร์สว่างและทัศนีย์ อินทรสุขศรี. 2532 : 2)

โรเจอร์และชูเมกเกอร์ (Roger and Shoemaker 1971 : 11, อ้างถึงใน พรพิมล ผดุงสงฆ์ 2546 : 33) กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร จากผู้ส่งไปยังผู้รับ” นิตยา ศรีญาณลักษณ์ (2545, อ้างถึงใน พรพิมล ผดุงสงฆ์ 2546 : 34) ได้ให้

ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้ว่า คือกระบวนการถ่ายทอดข้อมูล และความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยช่องทางติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อให้ถึงผู้รับอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง อาจจะเป็นคำพูดหรือไม่ใช่คำพูดก็ได้ เช่น การแสดงสีหน้าและอารมณ์ การแสดงสายตา ลักษณะท่าทาง น้ำเสียง เป็นต้น การสื่อสารเกิดได้หลายลักษณะ เช่นตัวต่อตัว กลุ่มคนในองค์กร ประชาชนและสาธารณชนทั่วไป

#### 4.1.2 แนวคิดทางจิตวิทยาและทางการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

จาร์เนน แกล โกลส (2535 : 553) ได้กล่าวถึงแนวคิดทางจิตวิทยาเกี่ยวกับตนเองกับการสื่อสาร ไว้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self concept) เป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล และเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดตนเองออกติดต่อกับผู้อื่น การย้อนมองตนเอง สรุปว่าตนเองเป็นคนอย่างไร วิเคราะห์ด้วยใจเป็นกลางจะช่วยให้เรา รู้จักตนเองได้มากขึ้น อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น อีกทั้งยังช่วยปูแนวทางให้

เราสามารถสื่อสารกับคนอื่น หรือเปิดตนเองออกติดต่อกับผู้อื่นได้ดีขึ้น แนวทางการปรับปรุงการเปิดตนเองออกสู่การสื่อสารกับผู้อื่น

1) การรู้ตนเอง (Self-Awareness) การรู้จักตนเองว่าเราเป็นอย่างไร เป็นแนวคิดที่เกิดจากประสบการณ์และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การมีประสบการณ์ในเรื่องเดียวกันหลายๆครั้ง หรือหลายๆแง่ช่วยให้เราสามารถปรับปรุงและเรียบเรียงแนวคิดเกี่ยวกับตนเองขึ้นได้ คนที่มีความคิดเกี่ยวกับตนในลักษณะหนึ่งจากการที่เปิดตนเองออกสู่การติดต่อกับผู้อื่นแล้ว อาจเปลี่ยนแนวคิดที่มีอยู่เกี่ยวกับตนเองไปได้ จากที่เคยมองอย่างไม่ถูกต้องเป็นถูกต้อง จากที่ไม่เคยรู้จักตนเองอย่างกระจ่างแจ้ง เป็นรู้จักตนเองมากขึ้น แต่อย่างไรก็ดี การเปิดตัวออกติดต่อกับผู้อื่น อาจทำให้คนเราเปลี่ยนความคิดที่เคยมีเกี่ยวกับตนเองไปในทางที่ไม่พึงปรารถนาได้เช่นกัน แนวคิดสำคัญที่จะช่วยให้เรา รู้เกี่ยวกับตนเองอยู่เสมอ ได้แก่ การคาดหมายความสำเร็จเกี่ยวกับตน และการสร้างความคิดต่อตนเองในเชิงลบและเชิงบวก

2) การยอมรับตนเอง (Self -Acceptance) การที่เรามีแนวคิดเกี่ยวกับตนเองเกิดขึ้น ทำให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ซึ่งในการรับรู้นี้อาจพอใจในลักษณะบางอย่างและไม่พอใจในลักษณะบางอย่างที่รับรู้มา การรับรู้ในธรรมชาติและเงื่อนไขต่างๆ และยอมรับในข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวเรา เป็นบันไดเบื้องต้นเพื่อนำไปสู่การสร้างลักษณะอย่างอื่นๆ ที่จะเป็นแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างบุคคลของเราให้ดีขึ้นต่อไป

3) การรู้จักตนเอง (Self-Actualization) การรู้จักตนเป็นผลมาจากการรู้ตนและยอมรับตน คนที่รู้จักตนมักจะรู้จักความสามารถหรือพลังของตนด้วย โดยสามารถเทียบเคียงได้ว่า อะไรที่ตนสามารถทำได้ อะไรที่ตนทำไม่ได้ อะไรควรทำ อะไรไม่ควร ซึ่งคนที่รู้จักตนเองจะมีลักษณะสำคัญ 3 อย่างคือ

- เต็มใจที่จะยื่นหยัดอยู่ด้วยตนเอง คือ พยายามใช้ความสามารถและพลังเท่าที่มีอยู่เพื่อดูแลตนเอง
- ไว้ใจตนเอง คือ เชื่อในการตัดสินใจของตนเอง เชื่อว่าทุกครั้งที่ตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใดลงไปนั้น เป็นการสนองความสนใจของตนเองอย่างดีที่สุดแล้ว
- เป็นคนที่มีความยืดหยุ่น ความยืดหยุ่นของบุคคลเป็นที่มาของความเต็มใจในอันที่จะขยายขอบข่ายของความสนใจของตนให้กว้างขวางออกไป เพื่อจะได้มีประสบการณ์ในสิ่งต่างๆ รอบตัวให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และเป็นคนที่พร้อมที่จะเปลี่ยนเมื่อพบว่าการตัดสินใจของตนเป็นสิ่งผิด

4) การเปิดเผยตัวเอง (Self-disclosure) การเปิดตัวของคู่สื่อสารในการสื่อสารระหว่างบุคคล ช่วยให้เราสื่อสารกันได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากขึ้นเนื่องจากการ

เปิดเผยตัวเองเกี่ยวข้องกับการเปิดเผยความรู้สึก การเปิดเผยตนเองจะช่วยให้เรารู้จักคนอื่น ได้ดีขึ้น และคนอื่นก็รู้จักเรามากขึ้นเช่นกัน ความคุ้นเคยระหว่างคู่สื่อสารเป็นปัจจัยจูงใจให้มีการสื่อสารระหว่างกันมากขึ้นช่วยขยายแวงวงของการสื่อสารระหว่างบุคคลกว้างขึ้น เปิดโอกาสให้การสื่อสารดำเนินไปบนพื้นฐานแห่งความถูกต้องและความเป็นจริงมากขึ้น

#### 4.1.3 องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร

การจะศึกษาทักษะการสื่อสารควรทำความเข้าใจถึงกระบวนการสื่อสารจากความหมายของกระบวนการสื่อสารที่หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เป็น การรับรู้และแปลความหมายของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ผู้ส่งข่าวสาร เป็นผู้ส่งข้อมูลไปยังบุคคลอื่น อาจเป็นคนเดียวหรือหมู่คณะก็ได้
- 2) ข่าวสาร อาจจะเป็นความคิด คำสั่ง รายงาน คำอธิบาย คำแนะนำที่จะถ่ายทอดไปยังผู้รับ
- 3) ผู้รับสาร คือบุคคลที่รับสารจากผู้ส่งข่าวสาร โดยผ่านการฟัง การเห็น และ ความรู้สึกอื่นๆ
- 4) ช่องทางสื่อสาร เป็นช่องทางที่ข่าวสารจะเดินจากผู้ส่งไปยังผู้รับ อาจเป็นช่องทางหนึ่งทางใดหรือหลายๆ ทาง จะเป็นข้อความหรือสัญลักษณ์ เช่น คลื่นแสง เสียง วิทยุ จดหมาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์

#### 4.1.4 ประเภทของภาษาในการสื่อสาร

การสื่อความหมายเป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มและองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน โครงสร้างที่สำคัญประกอบด้วย แหล่งข่าวสาร ผู้ส่งสาร ข่าวสาร ช่องสำหรับนำสาร และผู้รับสาร ซึ่งในการสื่อสารกันนั้นมีวิธีการสื่อความหมายให้ผู้รับรู้ความหมายที่ต้องการ โดยการใช้ภาษาเป็นสื่อ ซึ่งภาษาในที่นี้จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 1) วจนภาษาหรือภาษาด้วยคำ (Verbal Language) ซึ่งใช้สื่อความหมายทั่วไป ภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่ใช้แทนสรรพสิ่งต่างๆ ซึ่งภาษาแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ภาษาทางตรง คือ ภาษาที่ทุกคนเข้าใจได้โดยตรงตามภาษา กับภาษาโดยนัย หมายถึงภาษาที่แสดงความหมายเพิ่มขึ้น ดังนั้นการสื่อความหมายจึงขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความหมายทั้งโดยตรงและโดยนัยภาษาที่ผู้ส่งสาร เข้ารหัสมาที่สารด้วย

- 2) อวจนภาษาหรือภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ (Nonverbal Language) ได้แก่ การแสดงท่าทาง สีหน้า น้ำเสียง การใช้ระยะห่างและอาณาเขตของการสื่อความหมาย สิ่งเหล่านี้สามารถสื่อความหมายได้ ซึ่งภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ แตกต่างจากภาษาที่ใช้ถ้อยคำตรงที่ว่า ภาษาที่ไม่

ใช้ถ้อยคำให้ความสำคัญแก่การแสดงอารมณ์ ส่วนภาษาที่ใช้ถ้อยคำให้ความสำคัญแก่การแสดงออกทางนามธรรมและความคิดมากกว่า ซึ่งลิขิต กาญจนารักษ์ (อ้างถึงใน ศักดิ์ไชย สุรกิจบวร 2545 : 99) สรุปภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำมีขอบเขต 3 ส่วน คือ

- 1) Para language ได้แก่ น้ำเสียง ความเงียบ ฯลฯ
- 2) Proxemics ได้แก่ การใช้ที่ว่าง อาณาเขตส่วนตัว และสัมผัส
- 3) Body movement ได้แก่ ท่าทาง การสบตา การแสดงสีหน้า บุคลิกภาพ

ภายนอก

#### 4.2 ความหมายของทักษะการสื่อสาร

การสื่อสารถือเป็นเครื่องมือที่องค์กรใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทักษะการสื่อสารเป็นปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยหนึ่ง ซึ่งแต่ละคนจะมีทักษะที่แตกต่างกัน ทำให้มีการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร ดังนั้นทักษะในการสื่อสาร นับเป็นคุณลักษณะพื้นฐานสำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานควรมี

สำหรับเจ้าหน้าที่เวชสถิติแล้วการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำประวัติผู้ป่วยซึ่งต้องมีทักษะการพูด การฟัง และทักษะการแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางประกอบการอธิบาย และทักษะด้านการเขียน การนำเสนอ เพราะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง

ทักษะการสื่อสารเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายทักษะการสื่อสารไว้ดังนี้

องค์การอนามัยโลก (WHO 1994 : 1, อ้างถึงใน พิชัย ไทยอุดม 2540 : 60) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร (Communication skills) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการใช้คำพูดและภาษาท่าทาง เพื่อแสดงถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับขนบธรรมเนียม ประเพณี และสถานการณ์ต่างๆ โดยสามารถที่จะแสดงความคิดเห็น ความต้องการ การขอร้อง ตักเตือนช่วยเหลือ และขอความช่วยเหลือ

วิริยา ขุนพรหม (2543) ได้สรุปความหมายของทักษะการสื่อสารไว้ว่า เป็นความสามารถในการตีความให้ตรงกับความประสงค์ของกลุ่มสนทนาและสามารถส่งสารให้กลุ่มสนทนาได้เข้าใจอย่างเหมาะสม

Haris and cronen (1979, อ้างถึงใน พรพิมล ผดุงสงฆ์ 2546 : 35) ได้อธิบายทักษะการสื่อสารว่าเป็นทักษะที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นมีความรู้ในการสื่อสาร ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลนั้นสามารถตีความสิ่งต่างๆ ในองค์กรได้ถูกต้องอันนำไปสู่ความเข้าใจ ซึ่งสิ่งนี้เป็นเครื่องชี้แนะให้

บุคคลสามารถตอบโต้กับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม นอกจากนี้ยังรวมถึงทักษะในการเลือกวิธีการสื่อความหมายได้อย่างเหมาะสมและเข้าใจได้ตรงกันอีกด้วย

Paul and James (1996, อ้างถึงใน พรพิมล ผดุงสงฆ์ 2546 : 35) ให้ความหมายของทักษะการสื่อสาร ว่าเป็นความสามารถที่จะนำความรู้เกี่ยวกับการใช้รูปแบบวิธีการสื่อสารในสถานการณ์หนึ่งๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

#### 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร

บิทเทอร์ (Bitter, อ้างถึงใน รัฐจวน คำฉิริพิทักษ์ 2538 : 30) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารคือความสามารถของบุคคลที่กระทำให้เข้าใจสัญลักษณ์ร่วมกัน โดยสัญลักษณ์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ วจนภาษา และอวจนภาษา และสัญลักษณ์ต่างๆ รวมกันเป็นสารของกระบวนการสื่อสาร เพื่อทำความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของการสื่อสาร ให้บรรลุเป้าหมาย

Gomez-Mejai and Balkin (2002, อ้างถึงใน พรพิมล ผดุงสงฆ์ 2546 : 35) ได้เสนอแนวคิดของทักษะในการสื่อสารไว้ว่า เป็นทักษะที่ใช้ส่งและรับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีปัจจัยหลักอยู่ 3 ประการ ได้แก่

1) ทักษะการนำเสนอ เป็นทักษะที่จำเป็นในการนำเสนอผลงาน การรายงานความคืบหน้าด้านคุณภาพ การเสนอแนะความคิดเห็น การนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือผลผลิตแก่ผู้รับบริการ แก่ลูกค้าหรือแม้กระทั่งเพื่อนร่วมงานและเสนอแก่ระดับผู้บริหาร แนวทางการพัฒนาให้การนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีหลักพื้นฐานดังนี้ คือ

- มีทักษะที่จะทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับสาร และพยายามสร้างแรงจูงใจโดยนำเสนอตามความต้องการ
- สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้รับสาร
- พยายามใช้ทักษะในการนำเสนอให้เป็นธรรมชาติ เป็นลักษณะนำเสนอที่ออกมาจากความจำ จะสร้างบรรยากาศที่ดีกว่าการนำเสนอในลักษณะของการอ่าน ซึ่งเป็นทักษะที่ต้องการการฝึกฝน
- ควรทำการประเมินผลย้อนกลับเพื่อให้ทราบถึงทักษะที่มีอยู่ หากเป็นไปได้องค์กรควรจะทำให้มีการฝึกฝนการนำเสนออยู่เป็นประจำ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์
- ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ช่วยในการนำเสนออย่างเหมาะสม

2) ทักษะการสื่อสารที่ไม่ใช้วาจา เป็นทักษะการสื่อสารที่จำเป็นอย่างหนึ่ง สำหรับการรับและส่งสาร ได้แก่ การเคลื่อนไหวร่างกายในการสื่อสาร การใช้สายตา การแสดงความรู้สึกทางสีหน้า การแสดงออกทางโทนของเสียง

3) ทักษะการฟัง ทักษะการฟังมีความสำคัญทั้งในฐานะผู้ส่งสารและผู้รับสาร การฟังเพื่อทำความเข้าใจในสารและเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสารได้แสดงออกมา โดยขณะที่ฟังต้องสังเกตอาการปฏิกิริยาผู้ส่งสารร่วมด้วย

O' Shea (1998, อ้างถึงใน พรพิมล ผดุงสงฆ์ 2546 : 35) ได้เสนอแนวคิดของทักษะการสื่อสาร ที่สร้างความสำเร็จแก่บุคคลว่าจะต้องมีทักษะในด้านการรับและถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร โดยครอบคลุม 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ทักษะในการฟัง หมายถึง ความสามารถในการฟังข้อมูลข่าวสาร ในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง การฟังเป็นทักษะที่อาจฝึกฝนและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาดังนี้

- การฟังแต่ละครั้งต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน พยายามอย่าฟังเฉพาะเรื่องที่ยากฟัง เพราะการฟังไม่ทำให้ใครเสียประโยชน์ และบางครั้งอาจมีประโยชน์ในอนาคตได้
- รับฟังข้อมูลเรื่องราวต่างๆ ทั้งหมดก่อนที่จะตัดสินใจ ไม่ควรรีบเร่งการตัดสินใจโดยรับรู้ข้อมูลเพียงครึ่งๆ กลางๆ
- ให้ความสนใจกับบุคคลที่กำลังพูด ไม่ควรด่วนสรุป หรือขัดจังหวะ โดยรอให้ผู้พูด พูดจบก่อนแล้วจึงสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือแสดงข้อโต้แย้ง
- ควรยอมรับความรู้สึกของผู้พูดในขณะที่ฟัง ควรพยายามปรับตัวให้เข้าใจถึงแนวคิด รวมทั้งความรู้สึกของผู้พูดในขณะนั้นด้วย เป็นการฟังทั้งสาระและความรู้สึก ไม่ควรจับผิดผู้พูด
- แสดงความสนใจและกระตือรือร้นที่จะฟัง ซึ่งจะช่วยให้ผู้พูดมีกำลังใจที่จะถ่ายทอดสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้เราฟัง
- พยายามขจัดสิ่งรบกวนต่างๆ ที่จะเป็นเครื่องทำลายสมาธิในการฟังให้หมดไป เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น
- ควรฟังโดยใช้วิจารณญาณ และควรสังเกตภาษาท่าทางประกอบที่ผู้พูดสื่อ เพราะภาษาท่าทางนั้นช่วยบอกนัยสำคัญของการพูดนั้นๆ ด้วย
- ผู้ฟังควรมีความพยายามและความอดทนพอสมควร เพราะเมื่อเราฟังถึงตอนที่ยากมีความซับซ้อนแล้วหากเรามีความพยายามและอดทนจะทำให้เราสามารถเอาชนะอุปสรรคนั้นได้
- ผู้ฟังควรจะต้องจับประเด็นความคิดที่เป็นสาระสำคัญ และสามารถสรุปความคิดรวบยอดในเรื่องนั้นได้

2) ทักษะการให้ข้อมูลที่ชัดเจน หมายถึง ทักษะหรือความสามารถในการที่นำความรู้ การสื่อสารมาใช้ในการให้ข้อมูลข่าวสาร ไม่ว่าจะป็นรูปแบบใดก็ตามได้อย่างชัดเจน สมบูรณ์ มีลำดับขั้นตอนที่ดี ทั้งด้วยวิธีการสื่อสารที่ใช้วาจา และไม่ใช้วาจา ให้สารออกมาได้ชัดเจน รวมทั้ง การรักษาสัมพันธภาพ การให้เกียรติและให้ความไว้วางใจแก่กัน เพื่อผลลัพธ์ที่ดีของการสื่อสาร ระหว่างบุคคล

3) ทักษะการรับข้อมูลข่าวสารที่ปราศจากการลำเอียง หมายถึง ทักษะหรือความสามารถในการที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องโดยอาจใช้การสื่อสารทางตรง มีทักษะของการสื่อสารให้ทราบถึงข้อมูลย้อนกลับ เพื่อยืนยันความเข้าใจในข่าวสารที่ตรงกัน บางกรณีผู้รับสารคือผู้ฟังก็อาจใช้ทักษะการถามเพื่อย้ำความเข้าใจ มีการใช้ภาษาร่างกายช่วยสื่อสารความเข้าใจ

4) ทักษะการสื่อสารแบบเปิด หมายถึง ทักษะหรือความสามารถในการสื่อสารที่ช่วยให้สามารถแสดงความรู้สึก ความคิดเห็นของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ มีการส่งผ่านข้อมูลไปสู่ผู้อื่นได้อย่างราบรื่น

จากแนวคิดของทักษะการสื่อสาร ผู้วิจัยได้สรุปและให้ความหมาย ทักษะการสื่อสาร คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่เวชสถิติเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารและรับรู้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มารับบริการและผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ด้วยคำพูด การฟัง ซักถาม อธิบาย การสรุปความ การเขียน หรือแสดงท่าทางประกอบให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ และเข้าใจที่ผู้อื่นสื่อสารมาให้ทราบ

#### 4.4 งานวิจัยเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

เขมารดี มาสิงบุญ (2534) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการ จำนวน 370 คน พบว่า ลักษณะการสื่อข้อมูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

สุพรรณิ วงคำจันทร์ (2541 : 85) ศึกษาสมรรถนะของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น โดยใช้แนวคิด ของ แคส (Chase 1955 : 33-42) ศึกษาในประเด็นของความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติและการนำไปใช้ โดยศึกษาจาก ผู้บริหารทางการพยาบาลของสหรัฐอเมริกาทั้งจากโรงพยาบาลขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ จำนวน 211 คน ศึกษาสมรรถนะที่นำเป็นที่ทำให้งานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ตามการรับรู้ของตนเอง ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ความรู้ และความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ เป็นทักษะที่จะเป็นมากที่สุดต่อผู้บริหารการ



พยาบาล อย่างมีนัยสำคัญและความสามารถที่จำเป็นมาก ได้แก่ ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง การประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้างทีมงาน และการมอบหมายงาน ส่วนความรู้ในเรื่องของกระบวนการเปลี่ยนแปลงและความสามารถในการใช้วิชาความรู้ต่างๆ ได้รับการยอมรับว่าเป็นความสามารถที่มีความจำเป็น ความสามารถที่มีความจำเป็นน้อยที่สุด คือ ในส่วนของความสามารถในการปฏิบัติและนำไปใช้ พบว่า การนำกระบวนการวิจัยไปใช้ พบมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ทฤษฎีการพยาบาล เป็นอันดับที่ 2 ในเรื่องของความรู้ ทฤษฎีการพยาบาลอยู่ในอันดับต่ำที่สุด

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ทักษะการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ เป็นการศึกษาทักษะการใช้ภาษา และการแสดงท่าที ในการติดต่อกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการซักประวัติ สอบถามข้อมูลเพื่อจัดทำประวัติผู้ป่วย ให้คำแนะนำ หรืออธิบายขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ และการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการนำเสนอหรือรายงานข้อมูลต่างๆ ต่อผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง

## 5. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นความปรารถนาในตัวบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลงานที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามไปด้วย ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 113) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นพลังที่ชี้แนะไปสู่เป้าหมายของการทำงานขององค์กร องค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงาน คือแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation at Work) จากงานพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยภายในตัวพนักงานเอง จะทำงานได้ดี และมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย

โดยทั่วไปแล้วมนุษย์มิได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถเสมอไป การจูงใจเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ทำให้บุคคลต้องปฏิบัติงานเต็มศักยภาพของตนด้วยในร้งงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้มีขึ้นในตัวบุคคลขององค์กรต่างๆ เพื่อเป็นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคคลในที่สุด (ขงยุทธ เกษสาคร 2541 : 63)

### 5.1 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นความปรารถนาอย่างหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลยอมรับที่จะทำงานอย่างมานะบากบั่น ฝ่าฟันอุปสรรค เพื่อที่จะให้การทำงานหรือการแก้ปัญหาบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน

แมคเคลลแลนด์ ได้ให้คำจำกัดความของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยแข่งขันกันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยมหรือทำให้ได้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ความรู้สึกสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลใจเมื่อไม่ประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลว (ยงยุทธ เกษสาคร 2541 : 63)

สติกการ์ด ได้ให้คำจำกัดความ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์คือ แรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกระทำการเพื่อบรรลุเป้าหมายด้วยมาตรฐานอันยอดเยี่ยม เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้ดีว่าการกระทำของตนจะต้องได้รับการประเมินผลจากตัวเองหรือบุคคลอื่น โดยเทียบเคียงกับมาตรฐานอันยอดเยี่ยม ผลการประเมินอาจเป็นที่พอใจ เมื่อกระทำการจนประสบผลสำเร็จหรือไม่เป็นที่พอใจเมื่อกระทำการไม่ประสบผลสำเร็จ (วุฒิชัย จานง 2522 : 28 )

ลิขิต กาญจนภรณ์ (2514 : 13) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการความสำเร็จ โดยการแสดงความพยายามแข่งขันกับมาตรฐานของความดีเลิศ ซึ่งความต้องการในลักษณะนี้อาจไม่ได้แสดงออกมาโดยตรงในลักษณะภายนอก แต่ก็มีหลักฐานอื่นๆ ที่สามารถพิจารณาถึงความเห็นได้ว่าการแข่งขันกับมาตรฐานเดิมที่มีอยู่แล้ว การแข่งขันกับมาตรฐานของความดีเลิศนั้น หมายถึง ลักษณะใดลักษณะหนึ่งของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน ซึ่งจะต้องมีการเอาชนะหรือพยายามที่จะทำให้ได้ดีกว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งการแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเลิศนี้เป็นหลักฐานที่แสดงว่าบุคคลมีความต้องการความสำเร็จ นอกจากนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ยังอาจเห็นได้จากลักษณะงานที่เป็นเอกลักษณ์ งานที่ต้องทำให้มีความสำเร็จและอาศัยความสามารถเฉพาะตน เช่นงานการประดิษฐ์ งานทางศิลปะ งานวิชาชีพชั้นสูง เป็นต้น ลักษณะอีกอย่างหนึ่งที่แสดงถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์คือการวางโครงการระยะยาวที่สัมพันธ์กับความต้องการความสำเร็จ เช่น ความต้องการจะเป็นแพทย์ ศิลปิน นักกฎหมาย เป็นต้น

กุญชร ศรีสุทธิสะอาด (2516 : 32, อ้างถึงใน ปริญญา ณ วัจนินทร์ 2536 : 25) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง กิจกรรมของมนุษย์ในอันที่จะพยายามไปสู่เป้าหมายอย่างมีระบบ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเป็นแรงขับเคลื่อนระดับสูงของมนุษย์ที่จะไปให้ถึงเป้าหมายอันเป็นความสำเร็จส่วนตัว ทั้งนี้จะเป็นผลเนื่องมาจากความวิตกกังวลว่าจะล้มเหลว ความต้องการที่จะเอาชนะและเป็นผู้นำในสิ่งแวดล้อม ความต้องการมีพลังในสังคมเหนือผู้อื่น หรือความต้องการที่จะแข่งขันเพื่อให้บรรลุมาตรฐานอันดีเลิศ

จรรยา เรื่องประพันธ์ (2531 : 46, อ้างถึงใน สิริรัตน์ สวยศม 2546 : 39) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า หมายถึง ความปรารถนาที่บุคคลต้องการจะได้รับผลสำเร็จในงานที่ยุ่ยากซับซ้อน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ขัดขวาง พยายามที่จะหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ปัญหา มีความ

ทะเยอทะยานสูงเพื่อนำไปอยู่ความสำเร็จ มีความต้องการเป็นอิสระในการทำงานและแสดงออก ต้องการชนะในการแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเยี่ยมหรือทำดีกว่าบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง รู้สึกสบายใจ เมื่อประสบผลสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความไม่สำเร็จหรือล้มเหลว

## 5.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ทฤษฎีในเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลลแลนด และของแอทกินสัน

**ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคลลแลนด (McClelland's Achievement Motivation Theory)** เดวิด แมคเคลลแลนด (David McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคม ผลของการศึกษาสรุปได้ว่า คนเรามีความต้องการอยู่ 3 ประการ คือ (David C. McClelland 1961 : 100-110)

1) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement : nAch) เป็นความปรารถนาจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ เป็นแรงขับเพื่อที่จะให้งานที่ทำนั้นประสบความสำเร็จดีที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน เป็นแรงขับเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จหรือเป็นแรงจูงใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีกว่าและมีประสิทธิภาพสูงกว่าและมีผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

2) ความต้องการความรักความผูกพัน (Need for Affiliation : nAff) เป็นความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ความเป็นพวกพ้อง เป็นความปรารถนาเพื่อความเป็นมิตรภาพและความสัมพันธ์ที่สนิทชิดชอบ เป็นความต้องการเพื่อสร้างและรักษาสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3) ความต้องการมีอำนาจบารมี (Need for Power : nPow) เป็นความต้องการรับผิดชอบบุคคลอื่น ต้องการควบคุมและให้ผู้อื่นให้โทษแก่ผู้อื่น ต้องการที่จะทำให้อื่นอื่นมีความประพฤติหรือพฤติกรรมตามที่ต้องการ ไม่ให้มีพฤติกรรมเป็นไปอย่างอื่นหรือผิดไปจากที่ต้องการ

แมคเคลลแลนด (McClelland 1969 : 207-256) ได้กำหนดหลักการในการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ 4 ประการคือ

1) กำหนดจุดมุ่งหมายที่เหมาะสม (Goal Setting) หมายความว่าในการทำงานอะไรก็ตามบุคคลจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไว้อย่างเหมาะสมว่าจะทำอะไร ให้เสร็จแก่ไหนซึ่งจะต้องเป็นจุดมุ่งหมายที่สอดคล้องกับความเป็นจริง และปฏิบัติได้เมื่อทำได้สำเร็จแล้วค่อยทำงานที่ยากขึ้นต่อไป

2) ยึดถือภาษาของผลสัมฤทธิ์เป็นตัวนำ (Language of Achievement) หมายความว่าในการทำงาน บุคลากรยึดถือแบบอย่างของผู้ที่ทำงานดีเป็นตัวนำความคิด หรือประสบความสำเร็จในการทำงานเพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการทำงาน เหมือนการใช้ภาษาของผลสัมฤทธิ์นั่นเอง

3) กำหนดข้อสนับสนุนทางความคิด (Cognitive Supports) หมายความว่า ในการทำงานบุคคลจะต้องรู้จักตนเองและสิ่งแวดล้อม จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และพยายามปรับปรุงวิถีชีวิตและวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อจะได้พบกับความสำเร็จข้างหน้า

4) กำหนดข้อสนับสนุนของกลุ่ม (Group Support) หมายความว่า ในการทำงานควรใช้ประสบการณ์ในการเข้าร่วมกลุ่ม และการร่วมอภิปรายในกลุ่มย่อย เพื่อให้เกิดความยอมรับและเกิดกำลังใจในผลงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลลแลนด์ (McClelland 1965 : 103-105) ได้ให้คำจำกัดความของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยแข่งขันกันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยมหรือทำได้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ความรู้สึกสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จและมีความวิตกกังวลใจเมื่อไม่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว (ขงยุทธ เกษสาคร 2541 : 63)

แมคเคลลแลนด์ (McClelland 1969 : 207-256) เชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ก็คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จึงให้ความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจอื่นๆ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จจะต้องมีแรงจูงใจในระดับสูง ความสำเร็จของงานจะทำได้โดยการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสำคัญ เมื่อบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงก็จะสามารถทำงานได้สำเร็จและช่วยให้ผลการปฏิบัติงานที่ได้ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

### ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแอตคินสัน (Atkinson)

แอตคินสัน (Atkinson 1964 : 108-110) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ว่าสิ่งที่กระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลประกอบกิจกรรมต่างๆ เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Ta) นั้นขึ้นอยู่กับผลบวกขององค์ประกอบ 3 ประการ คือ (สิริรัตน์ สวขสม 2546 : 40-41)

1. แนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ (Ts) ซึ่งได้มาจากผลคูณของ

1.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Ms)

1.2 การรับรู้โอกาสที่จะประสบผลสำเร็จ (Ps)

1.3 ค่าของสิ่งล่อใจที่เป็นเป้าหมายของความสำเร็จ (Is)

$$Ts = \text{แนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ} = Ms \times Ps \times Is$$

$$\text{เมื่อ } Ms = \text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive Success)}$$

Ps = โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ (Probability Success)

Is = สิ่งล่อใจ ที่เป็นเป้าหมายของความสำเร็จ (Incentive Success)

2. แนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลว (Tf) ซึ่งได้จากผลคูณของ

2.1 แรงจูงใจที่หลีกเลี่ยงความล้มเหลว (Maf)

2.2 การรับรู้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ (Pf ซึ่ง เท่ากับ 1-Ps)

3. องค์ประกอบซึ่งเป็นอิทธิพลจากภายนอก (Extrinsic tendency = Text ) ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น ดังนั้น สูตรของเอทคินสัน คือ

$$Ta = Ts + Tf + Is = (Ms \times Ps \times Is) + (Maf \times Pf \times Iext)$$

เมื่อ Ta = แนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์

Ms = แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

Maf = ความกลัวความล้มเหลว

Ps = การรับรู้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ

Text = แนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมที่มีอิทธิพลมาจากภายนอก

ในสมการนี้ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของความมุ่งหวัง ความพยายาม ความอดทน เมื่อบุคคลคิดว่าจะมีการประเมินการทำงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานอันดีเลิศ การแสดงพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เรียกว่า พฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Oriented Behavior) ในที่นี้ความกลัวความล้มเหลว หมายถึง ความวิตกกังวลว่าผลของการกระทำพฤติกรรมนั้น จะประสบความสำเร็จ ทำให้ได้รับความอับอาย พฤติกรรมของผู้ที่กลัวความล้มเหลวจึงออกมาในลักษณะของการหลีกเลี่ยงความล้มเหลว คือ ไม่ยอมกระทำพฤติกรรมหรือกระทำพฤติกรรมที่ยากมากๆ ที่ไม่มีโอกาสสำเร็จได้ การรับรู้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นว่าการกระทำพฤติกรรมนั้นๆ มีความเป็นไปได้ หรือโอกาสที่จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด หรือมีความยากง่ายที่จะประสบความสำเร็จเพียงใด สิ่งชักจูงหรือผลประโยชน์ที่เป็นผลพลอยได้จากการกระทำพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ เช่น การได้รับการยอมรับจากสังคม เงินทอง หรือการได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น

จากสมการข้างต้น จะพบว่าแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น จะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผลต่างของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความกลัวความล้มเหลว ถ้าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีค่าสูงกว่าก็สามารถทำนายได้ว่าจะแสดงพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ นอกจากนั้นพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ยังเกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงโอกาสที่จะประสบความสำเร็จ และอิทธิพลจากภายนอกหรือผลประโยชน์ต่างๆ อีกด้วย

### ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้มีลักษณะสัมพันธ์กันดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบแห่งความสำเร็จในงานดังนี้

ลักษณะงาน	Ms	Ps	Is	Ts
งานง่าย	ภูมิใจน้อย	สำเร็จง่าย	มีค่าน้อย	มากที่สุด
งานปานกลาง	ภูมิใจปานกลาง	สำเร็จง่าย	มีค่ากลางๆ	มาก
งานยาก	ภูมิใจมาก	สำเร็จง่าย	มีค่าน้อย	น้อย

สรุปได้ว่า บุคคลที่มีผลของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงชอบงานที่มีระดับความยากปานกลางมากกว่า ในขณะที่บุคคลที่มีผลของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำชอบงานที่ทั้งง่ายและยาก เพราะกลัวความล้มเหลว จึงมักจะตั้งจุดมุ่งหมายไว้สูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง

ดังนั้นหลักการของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ก็คือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่ได้เกิดจากบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลเท่านั้น แต่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยมาประกอบกันอย่างน้อยที่สุดก็ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือความต้องการประสบความสำเร็จ และการกลัวความล้มเหลวของมนุษย์ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกันก็เพราะบุคคลนั้นมีความเชื่อมโยงปัจจัยทั้งสองอย่างนี้แตกต่างกัน (หัตถยา ชื่นอารมณ 2545 : 18)

#### ลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

เมห์ราเบียน (Mehrabian 1968 : 493-499) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวัดแนวโน้มความต้องการความสำเร็จทางเพศหญิงและเพศชาย ทำการศึกษากับกลุ่มนักศึกษาในมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย จำนวน 339 คน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ มีการสร้างข้อคำถาม 34 ข้อเพื่อใช้วัด และจำแนกระหว่างผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ซึ่งมีข้อคำถามในเชิงบวกและในเชิงลบ ถ้าผู้ตอบเห็นด้วยกับคำถามเชิงบวกแสดงว่ามีแนวโน้มมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และถ้าผู้ตอบไม่เห็นด้วยกับข้อคำถามเชิงลบก็แสดงว่ามีแนวโน้มมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ตัวอย่างข้อคำถามในเชิงบวก เช่น ข้าพเจ้าชอบทำสิ่งที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน แต่น่าสนใจ แม้ว่าผลจะออกมาไม่ได้มากกว่าเป็นสิ่งที่คุ้นเคยและให้ผลออกมาดี ตัวอย่างข้อคำถามในเชิงลบ เช่น “เมื่อข้าพเจ้าไม่สบายและพักอยู่ที่บ้านจะใช้เวลาพักผ่อนอยู่เฉยๆ มากกว่าที่จะพยายามทำงาน ข้าพเจ้าชอบทำในสิ่งที่ทำให้รู้สึกสนุกสนานมากกว่าสิ่งคุ้มค้ำกับเวลาที่เสียไป แต่ไม่รู้สึกสนุก” เป็นต้น

ในการศึกษาเพื่อจำแนกผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปโครงสร้างของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ได้เป็น 8 ส่วน ได้แก่

1) มีความอิสระในการทำงาน (Independence) ชอบที่จะรับผิดชอบทำงานนั้นให้สำเร็จโดยตนเองคนเดียวมากกว่าร่วมกันทำหลายๆ คน

2) การเลือกกิจกรรมที่แสดงความสำเร็จ หรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ (Achieve Oriented) มีเป้าหมาย มีโอกาสเป็นไปได้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความพยายาม

3) ความรู้สึกด้านความต้องการความสำเร็จ มากกว่าหลีกเลี่ยงความล้มเหลว (Achieve / Failure Feeling) ความสำเร็จของตัวงานเป็นตัวกระตุ้นที่ดีให้พยายามทำงานนั้นต่อไป ไม่ใช่เพราะหลีกเลี่ยงความล้มเหลว และมีความสุขเมื่อทำได้สำเร็จ

4) การเลือกเสี่ยงในระดับที่เหมาะสม ระดับปานกลาง มีโอกาสที่จะสำเร็จหรือล้มเหลวได้พอๆ กัน มีระดับความคาดหวังตรงกับสภาพความเป็นจริง (Intermediate Risk/Realistic Aspiration Level)

5) การเลือกงานที่ยากและท้าทายความสามารถ (Worth-While/Difficult Work) เช่นงานที่ตนไม่เคยทำมาก่อน และเห็นว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจ โดยไม่คำนึงถึงผลที่ออกมาว่าจะดีหรือไม่ดี เพื่อที่ตนจะได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่

6) การเลือกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน และฝึกความชำนาญ (Skill /Competition) มองว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย และทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง

7) ความสามารถที่จะรับผลระยะยาว (Delay Gratification) ยินดีที่จะให้เวลากับงานนั้นอย่างเต็มที่ แม้ต้องเผชิญกับอุปสรรคที่ยินดีที่จะรอแล้วได้ความสำเร็จของงาน

8) ความผูกพันกับอนาคต มากกว่าอดีต และปัจจุบัน (Distant Future Perspective) มองการไกล คำนึงถึงผลที่จะได้รับในระยะยาว เชื่อว่าจะต้องดีกว่าที่ผ่านมา

แมกเคลลแลนด์ (McClelland 1961 : 207-256) ได้เลือกศึกษาเฉพาะลักษณะของนักธุรกิจจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงและกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ เพื่อศึกษาว่าความต้องการสัมฤทธิ์ผลทำให้เกิดความต้องการดั่งนักธุรกิจหรือไม่ ซึ่งทำให้ได้ข้อมูล ที่ระบุว่าพฤติกรรมของนักธุรกิจหรือพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ 6 ลักษณะ คือ

1) กล้าเสี่ยงพอสมควร (Moderate Risk-Taking) ในเหตุการณ์ที่ต้องใช้ความสามารถ โดยไม่ขึ้นอยู่กับโชคชะตาจะมีการตัดสินใจเด็ดเดี่ยว ไม่ลังเล บุคคลที่ต้องการสัมฤทธิ์สูง มักไม่พอใจที่จะทำงานง่ายๆ แต่ต้องการทำงานที่ยากลำบากพอสมควรเพราะมีความมั่นใจในความสามารถของตน เพราะการทำงานที่ยากให้ลุล่วงไปได้ก็นำความพอใจมาสู่ตน ซึ่งตรงข้าม

กับบุคคลที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำมักจะหลบเลี่ยงงานที่ต้องเสี่ยงเพราะกลัวความล้มเหลว หรือมีเจตนาที่มักจะยอมเสี่ยงจนเกิดเหตุผล ทั้งๆ ที่รู้ว่าจะไม่ประสบความสำเร็จโดยเชื่อถือใน โชคชะตาว่าจะเข้าข้างตน

2) ขยันขันแข็ง (Energetic) หรือ มีพลังในการกระทำ มีความวิริยะ เอาจริงเอาจังทุ่มเท และชอบกระทำการแปลกๆ ใหม่ๆ ที่จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงไม่จำเป็นต้องเป็นคนขยันขันแข็งในทุกกรณีไปแต่จะมานะพากเพียร ต่อสิ่งท้าทาย หรือช่วยความสามารถของตนและทำให้ตนเกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานสำคัญลุล่วงไป แล้ว ผู้ที่ต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักจะไม่ใช่ขยันขันแข็งในงานอันเป็นกิจวัตรประจำวัน แต่จะทำงาน ขยันขันแข็งเฉพาะงานที่ต้องใช้สมอง และเป็นงานที่ไม่ซ้ำแบบใคร หรือสามารถจะค้นคว้าหา วิธีการใหม่ๆ ที่จะแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไป

3) รับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility) ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักจะพยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจในตนเอง มิใช่หวังให้คนอื่นยกย่อง มีความ ต้องการเสรีภาพในการคิดและการกระทำไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการ

4) ต้องการทราบแน่ชัดถึงผลการตัดสินใจของตนเอง (Knowledge of Results of Decision) โดยไม่ใช่เพียงการคาดคะเนเอาว่าจะต้องเป็นเอกลักษณ์อย่างนี้ จากผู้ที่มี ต้องการความสัมฤทธิ์สูงยังพยายามที่จะทำตัวให้ดีขึ้นกว่าเดิมอีก เมื่อทราบว่าผลการกระทำของ ตัวเองเป็นอย่างไร

5) มีการทำนายหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibilities) ผู้ที่มีความ ต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักเป็นคนที่มีแผนระยะยาว เพราะเล็งเห็นผลการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีความ ต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ

6) มีทักษะในการจัดระบบงาน (Organizational Skills) เป็นสิ่งที่แมคเคลลแลนด์ เห็น ว่าควรจะมีแต่หลักยังมีหลักฐานการค้นคว้ามาสนับสนุนได้ยังไม่เพียงพอ

ลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้มีการรวบรวมลักษณะของผู้มีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ โดยบุคคลจากศาสตร์สาขาต่างๆ ดังเช่น เฮอร์แมน ได้รวบรวมลักษณะของผู้ที่มี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ 10 ประการ ดังนี้ (ยงยุทธ เกษสาคร 2541 : 52)

- 1) บุคคลที่มีความทะเยอทะยานสูง
- 2) ต้องเป็นผู้มีความหวังอย่างมากกว่าตนเองจะประสบผลสำเร็จ ถึงแม้การกระทำนั้น ขึ้นอยู่กับโอกาสก็ตาม
- 3) มีความพยายามไปที่จะมุ่งสู่สถานะที่สูงขึ้นไปเป็นลำดับ
- 4) มีความอดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน



- 5) ถึงแม้งานที่ทำถูกขัดจังหวะ หรือถูกรบกวนจะพยายามทำต่อไปให้สำเร็จ
- 6) รู้สึกว่าเวลาเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งและสิ่งต่างๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว
- 7) คิดคำนึงถึงเหตุการณ์ในอนาคตมากกว่าอดีตและปัจจุบัน
- 8) มีความคิดพิจารณาเลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก
- 9) ต้องการให้เป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่น โดยพยายามปรับปรุงงานตนเองให้ดีขึ้น
- 10) พยายามปฏิบัติสิ่งต่างๆ ของตนเองให้ดีที่สุดเสมอ

จะเห็นว่าลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงนั้นจะเป็นผู้ที่มีความมานะบากบั่นเพื่อเอาชนะความล้มเหลว พยายามที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทาง การปฏิบัติงานมีการวางแผนและเป้าหมาย พยายามที่จะเพิ่มความสามารถของตนเองในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ให้สูงขึ้นเท่าที่จะสามารถทำได้

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยให้ความสนใจต่อเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าเรื่องแรงจูงใจด้านอื่น เพราะบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นคนที่ต้องการประสบความสำเร็จในงานและมีความมานะบากบั่น ขยันขันแข็ง ซึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีภาระงานหลายด้านและต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวบางครั้งอาจเกิดความย่อท้อได้ ฉะนั้นถ้าเจ้าหน้าที่เวชสถิติเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ย่อมจะทำให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติสามารถฝ่าฟันอุปสรรคและปัญหาไปได้ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี

### การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จัดได้ว่าเป็นการวัดบุคลิกภาพด้านหนึ่งซึ่งการวัดบุคลิกภาพเป็นเรื่องที่วัดได้ค่อนข้างยาก นักวิจัยได้พยายามสร้างเครื่องมือขึ้นมาเพื่อวัดบุคลิกภาพหรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สรุปได้ว่ามีอยู่ 5 วิธี (สุพจน์ สิ้นสุวงศ์วัฒน์ 2527 : 31) คือ

- 1) วิธีการสังเกต
- 2) วิธีการทดสอบ ประกอบด้วยข้อความต่างๆ ที่ผู้ทดสอบตั้งขึ้นโดยถือเอาเกณฑ์ปกตินิสัยคนทั่วไป เป็นมาตรฐานซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับความกลัว ความวิตกกังวล ความสนใจในสิ่งต่างๆ หรือปฏิบัติหน้าที่ตนทำอยู่เสมอๆ เมื่อตกอยู่ในสภาพนั้น
- 3) การประมาณค่า โดยเลือกคุณลักษณะบุคลิกภาพที่เป็นเครื่องมือเช็ดหูให้บุคลิกภาพเด่น สะดุดตา เช่น ความสงบเสงี่ยม แล้วหลายๆ คนช่วยกันประมาณค่าว่าบุคลิกภาพของผู้ถูกประมาณค่าอยู่ในขั้นไหน

4) การวิเคราะห์ตนเอง คือการประมาณตนเอง แบบวิเคราะห์ตนเอง จะเป็นคำถามแบบปรนัย จะเป็นประโยชน์ในการเลือกอาชีพให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตน

5) การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์มีหลักคล้ายๆ กับการวิเคราะห์ตัวเองต่างกันที่ว่าผู้สัมภาษณ์มาตั้งคำถามให้เราคิดตามเพื่อให้เราวิเคราะห์ตัวเอง ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้จัดบันทึกและประเมินค่าบุคลิกภาพของเขา ผู้ถูกสัมภาษณ์จะมีรู้ว่าตนถูกสอบบุคลิกภาพ

ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ โดยใช้แบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติประเมินตนเองซึ่งสอบถามพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความต้องการความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะดังนี้ คือ เป็นคนที่ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความบากบั่น โดยการแสดงความพยายามแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับมาตรฐานอันดีเลิศ มีความพยายามมากเป็นพิเศษที่จะทำกิจกรรมหรืองานที่ปฏิบัติให้ดีกว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความสามารถเฉพาะตนและมีการวางโครงการระยะยาวที่สัมพันธ์กับความต้องการความสำเร็จ

### 5.3 งานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าน่าสนใจดังนี้ ไนท์และซานเซนรัท (Knight and Sassenrath 1965 : 14-17, อ้างถึงใน แสวง จันทร์ถนอม 2538 : 40) ได้ศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยจำนวน 139 คน โดยใช้ข้อสอบที่ใช้วัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ Iowa Picture Interpretation Test ส่วนผลสัมฤทธิ์นั้นวัดโดย Achievement Pretest โดยสรุปผลการศึกษาค้นคว้าว่าคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นผู้ที่ทำงานผิดพลาดน้อยที่สุด ทำงานเรียบร้อย ได้ใช้เวลาในการทำงานน้อยและมีความจำดีกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ และไวเนอร์ (Irving B. Wiener 1965 : 165-168, อ้างถึงใน แสวง จันทร์ถนอม 2538 : 41) กล่าวว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเป็นผู้ที่มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ในการทำงานได้สำเร็จ นอกจากนี้ ธงชัย สันติวงษ์ ได้กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วมนุษย์ไม่ได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถเสมอไป การจูงใจเพื่อให้ปฏิบัติงานเต็มความสามารถเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคลทำให้บุคคลต้องปฏิบัติงานและทำงานด้วยความเต็มใจ ดังนั้นการจูงใจเพื่อให้บุคคลต้องการปฏิบัติงานจึงมีความจำเป็นและต้องการมีขึ้นในองค์กรต่างๆ เป็นอย่างยิ่ง และปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 105) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยเฉพาะแรงจูงใจในตัวพนักงานเอง จะมีผลต่อการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพสูง

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือความต้องการความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความมานะบากบั่น โดยการแสดงความพยายามในการทำงาน

มากเป็นพิเศษและเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานอันดีเลิศ โดยอาศัยความสามารถเฉพาะตนและมีการวางแผนโครงการระยะยาวที่สัมพันธ์กับความต้องการความสำเร็จ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสายงานต่างๆ แต่ไม่พบการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ แต่พอสรุปได้ว่า มีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายงานต่างๆ ในการวิจัยครั้งนี้เนื่องจากอยู่ในระยะเปลี่ยนผ่านของการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกสาขาจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงไป ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์ฝึกอบรม ขนาดของโรงพยาบาลชุมชน และปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ การรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

## 6. ลักษณะงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

เจ้าหน้าที่เวชสถิติ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนของงานเวชระเบียนของโรงพยาบาล ซึ่งสำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรเวชสถิติเดิม หรือ ประกาศนียบัตรเวชระเบียน (เวชสถิติ) จากวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษกสถาบันพระบรมราชชนกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สายงานเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2537) มีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดทำ จัดเก็บ รวบรวมข้อมูลและตัวเลขสถิติที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ซึ่งป่วยด้วยโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ การรักษาพยาบาลและการวิเคราะห์โรคเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการรักษาพยาบาล การปรับปรุง และขยายกิจการของโรงพยาบาลและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลและเพื่อประโยชน์แก่การศึกษา ค้นคว้า วิจัยและวางมาตรการในการป้องกันโรค ตลอดจนการวางแผนเกี่ยวกับสาธารณสุขของประเทศในด้านอื่นๆ ด้วยและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

สรุปลักษณะงานหลักของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเกี่ยวกับการบริการเวชระเบียนผู้ป่วย ได้แก่ การจัดทำเวชระเบียนผู้ป่วย ซึ่งจะต้องซักประวัติทั่วไป ประวัติการเจ็บป่วย การลงทะเบียนรับคนไข้ หรือผู้มารับบริการ การ

จัดเก็บเวชระเบียนให้เป็นระบบสะดวกในการสืบค้น การดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้ และทำลายเวชระเบียนเมื่อครบอายุของเอกสารตามระเบียบงานสารบัญ

2. ด้านการให้รหัสโรค จากการวินิจฉัยของแพทย์ ตามหลักการการให้รหัสตามบัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) เพื่อการจัดทำสถิติโรค สาเหตุการเกิดโรค การให้บริการด้านสุขภาพและการทำหัตถการต่างๆ

3. ด้านการจัดทำสถิติและรายงานทางการแพทย์ ได้แก่ การจัดเก็บ รวบรวม ข้อมูลจัดทำสถิติและรายงานเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและการให้บริการต่างๆ แก่ผู้มารับบริการด้านสุขภาพ ให้บริการแก่ผู้ป่วย ประเภทโรค อุบัติเหตุ โดยจำแนกด้วยการให้รหัสตามหลักการการให้รหัสตามบัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) และรายงานงานประจำปี

4. ด้านอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร เช่น ควบคุม กำกับดูแล พัฒนาระบบบริการด้านเวชระเบียน ฝึกอบรมบุคลากรในโรงพยาบาล ให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้รหัสโรคตามหลักการของบัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) อำนวยความสะดวกแก่แพทย์และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่ประสงค์จะศึกษาวิจัย เกี่ยวกับสถิติข้อมูลทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลในเวชระเบียนผู้ป่วย

จากการเปลี่ยนแปลงของระบบบริการสุขภาพแนวใหม่ทำให้มีการปรับเปลี่ยนลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, กองการเจ้าหน้าที่ 2540) คือ

1. ให้บริการข้อมูลสถิติผู้ป่วยแก่แพทย์ พยาบาล นักวิชาการต่างๆ และหน่วยงานอื่นๆ
2. ดูแลระบบหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในงานเวชระเบียน และแก้ไขปัญหาที่ไม่ซับซ้อน

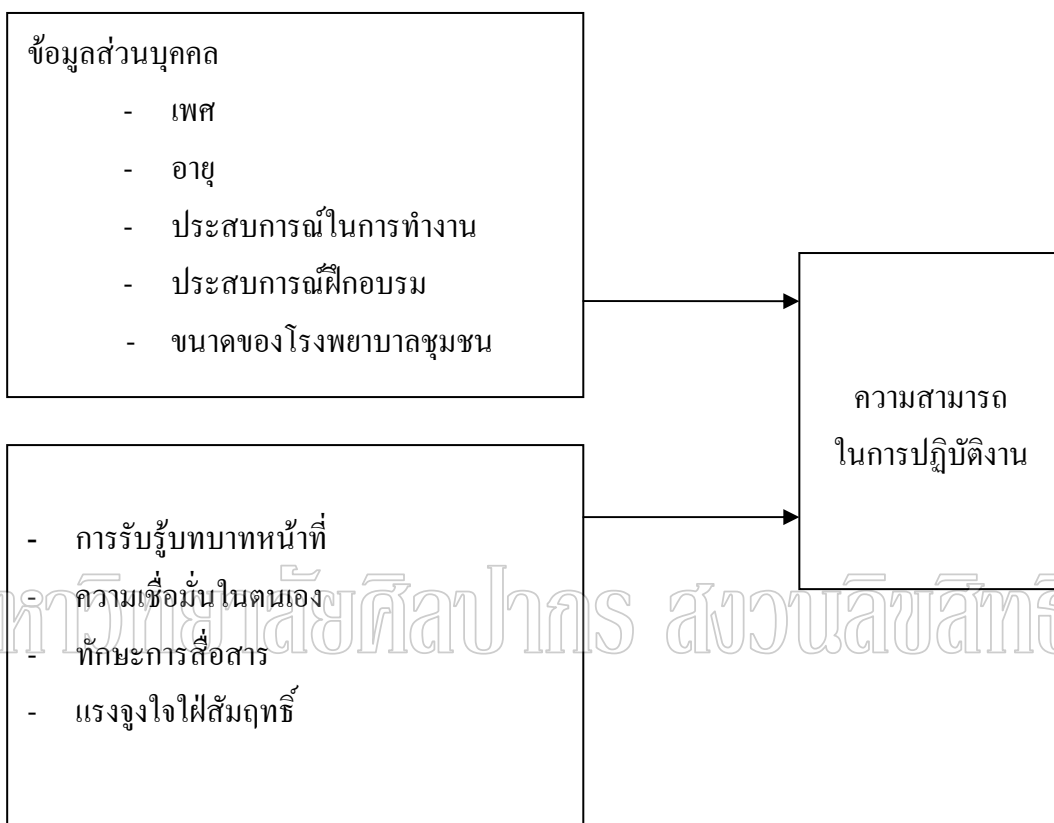
3. ตรวจสอบข้อมูลในเวชระเบียนทั้งที่เป็นเอกสารและที่เก็บอยู่ในรูปแบบอื่น เช่น ไมโครฟิล์ม ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย ให้ถูกต้องครบถ้วนมีประสิทธิภาพ

4. วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านเวชสถิติ วางแผนกำหนดแนวทางการปฏิบัติทางเวชสถิติ สำหรับโรงพยาบาลชุมชนจะมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ตั้งแต่ระดับ 2 ถึงระดับ 5 ซึ่งปฏิบัติงานครอบคลุมตามลักษณะงานดังกล่าวข้างต้น

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยมีเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย เป็นหน่วยของการวิเคราะห์ (Unit of analysis) และเพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย ในปีงบประมาณ 2548 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เวชสถิติมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวนเจ้าหน้าที่เวชสถิติทั้งสิ้น 412 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ในปี 2548 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามสัดส่วนประชากร (Probability proportionate to size sampling) โดยดำเนินการดังนี้

1. กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของยามานะ (Yamane, อ้างถึงใน ประคอง วรรณสูตร 2542 : 11) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่าง เป็นเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนทั้งหมด จำนวน 203 คน ดังนี้

$$N = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{412}{1 + 412(.05)^2}$$

$$n = 203$$

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 203 คน

2. สุ่มตัวอย่างให้ได้ตัวอย่างทั้งหมดตามสัดส่วนที่คำนวณได้ของแต่ละระดับโรงพยาบาล โดยการสุ่มอย่างเป็นชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เวชสถิติจำแนกตามขนาดของโรงพยาบาล

ขนาดโรงพยาบาล	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	12	6
30	215	106
60	121	59
90	42	21
120-160	22	11
รวมทั้งหมด	412	203

ที่มา : วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก, ภาควิชาเวชระเบียน, รายงานสรุปผลการสำรวจจำนวนเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน ปีงบประมาณ 2548 (นนทบุรี : 2548), 1.

## 2. ตัวแปรที่ศึกษา

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ขนาดโรงพยาบาลชุมชน และปัจจัยทางจิตวิทยา ตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

#### 1.1.1 เพศ แบ่งเป็น

- เพศชาย
- เพศหญิง

#### 1.1.2 อายุ แบ่งเป็น

- อายุ 21 – 26 ปี
- อายุ 27 – 32 ปี
- อายุ 33 – 38 ปี
- อายุ มากกว่า 38 ปีขึ้นไป

#### 1.1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน แบ่งเป็น

- ประสบการณ์ น้อยกว่า 6 ปี
- ประสบการณ์ 7 – 10 ปี
- ประสบการณ์ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

#### 1.1.4 ประสบการณ์การฝึกอบรมในรอบปีที่ผ่านมา แบ่งเป็น

- ไม่เคยฝึกอบรมในรอบปีที่ผ่านมา
- เคยฝึกอบรม

#### 1.1.5 ขนาดของโรงพยาบาลชุมชนที่ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น

- โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 10 เตียง
- โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง
- โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 60 เตียง
- โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 90 เตียง
- โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 120-160 เตียง

### 1.2 การรับรู้บทบาทหน้าที่

### 1.3 ความเชื่อมั่นในตนเอง

### 1.4 ทักษะการสื่อสาร



### 1.5 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

## 2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม จำนวน 5 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การฝึกอบรม ขนาดของโรงพยาบาลชุมชนที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติปฏิบัติงาน ทั้งหมด จำนวน 5 ข้อ แบบเลือกตอบ 3 ข้อ ได้แก่ เพศ ประสบการณ์ ฝึกอบรม และขนาดของโรงพยาบาลชุมชน และแบบเติม 2 ข้อ ได้แก่ อายุ และประสบการณ์ทำงาน

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ซึ่งข้อความแต่ละข้อเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามการรับรู้บทบาทหน้าที่ เป็นการสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการรับรู้บทบาทหน้าที่ ข้อคำถามมีความหมายในด้านบวก และแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบปฏิบัติในเรื่องนั้นมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบปฏิบัติในเรื่องนั้นมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบปฏิบัติในเรื่องนั้นปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์ในการประเมิน ระดับการรับรู้การรับรู้บทบาทหน้าที่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การประเมินแบบอิงเกณฑ์ โดยใช้การแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของเบสท์ (Best 1981 : 172) แปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึงผู้ตอบมีการรับรู้ในบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึงผู้ตอบมีการรับรู้ในบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึงผู้ตอบมีการรับรู้ในบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึงผู้ตอบมีการรับรู้ในบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึงผู้ตอบมีการรับรู้ในบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามนิยามศัพท์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยสอบถามวัดความเชื่อมั่นในตนเอง มีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นการสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ข้อคำถามมีความหมายในด้านบวก 22 ข้อ และแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อยที่สุด

สำหรับข้อความเชิงนิเสธมี 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 5 ข้อ 19 และข้อ 21 โดยให้คะแนนกลับกัน กำหนดเกณฑ์ในการประเมิน ระดับความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การประเมิน

แบบอิงเกณฑ์ โดยใช้การแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของเบสท์ (Best 1981 : 172) แปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึงผู้ตอบมีความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึงผู้ตอบมีความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึงผู้ตอบมีความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงผู้ตอบมีความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึงผู้ตอบมีความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามทักษะการสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น มีข้อคำถามทั้งสิ้น 21 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามทักษะการสื่อสาร เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการพูดจา แสดงท่าทาง แนะนำ อธิบาย ติดต่อบริการงาน ข้อคำถามมีความหมายในด้านบวก และแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องน้อย

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์ในการประเมิน ระดับทักษะการสื่อสาร ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การประเมินแบบอิงเกณฑ์ โดยใช้การแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของเบสท์ (Best 1981 : 172) แปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึงผู้ตอบมีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึงผู้ตอบมีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึงผู้ตอบมีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงผู้ตอบมีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึงผู้ตอบมีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 5** แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองตามนิยามศัพท์ของการวิจัยครั้งนี้ มีข้อคำถามทั้งสิ้น 30 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นการสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ข้อคำถามมีความหมายในด้านบวก และแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์ในการประเมิน ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การประเมินแบบอิงเกณฑ์ โดยใช้การแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของเบสท์ (Best 1981 : 172) แปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึงผู้ตอบมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึงผู้ตอบมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึงผู้ตอบมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงผู้ตอบมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึงผู้ตอบมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 6** แบบวัดความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ เป็นการวัดระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ โดยมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถทำได้ถูกต้อง โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ตามนิยามศัพท์ของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 35 ข้อ

ลักษณะของแบบวัดความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ซึ่งข้อคำถามเป็นทางบวกทั้งหมดแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- |   |       |         |   |
|---|-------|---------|---|
| 5 | คะแนน | หมายถึง | ผู้ตอบสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นด้วยตนเองมากที่สุด โดยไม่ต้องมีผู้กำหนดงานให้ทำหรือให้คำแนะนำ             |
| 4 | คะแนน | หมายถึง | ผู้ตอบสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นด้วยตนมาก โดยต้องได้รับคำแนะนำเพียงเล็กน้อย                               |
| 3 | คะแนน | หมายถึง | ผู้ตอบสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นด้วยตนเองปานกลาง โดยต้องมีผู้กำหนดงานให้ทำหรือให้คำแนะนำที่เหมาะสมมากขึ้น |
| 2 | คะแนน | หมายถึง | ผู้ตอบสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นด้วยตนเองน้อย โดยต้องมีผู้กำหนดงานให้ทำหรือให้คำแนะนำอย่างมาก             |
| 1 | คะแนน | หมายถึง | ผู้ตอบไม่เคยสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นด้วยตนเอง จนกว่าจะมีผู้กำหนดงานให้ทำหรือต้องให้คำแนะนำตลอดเวลา      |

กำหนดเกณฑ์ในการประเมิน ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การประเมินแบบอิงเกณฑ์ โดยใช้การแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของเบสท์ (Best 1981 : 172) แปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 | หมายถึงผู้ตอบมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 | หมายถึงผู้ตอบมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก       |
| ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 | หมายถึงผู้ตอบมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง   |
| ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 | หมายถึงผู้ตอบมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย      |

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึงผู้ตอบมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ  
น้อยที่สุด

#### 4. การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเป็นแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กับการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามภายใต้คำปรึกษาของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถามการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ จำนวน 18 ข้อ ความเชื่อมั่นในตนเอง 25 ข้อ ทักษะการสื่อสาร จำนวน 21 ข้อ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จำนวน 30 ข้อ และแบบวัดระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำนวน 35 ข้อ

3. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากนั้นนำผลการตรวจสอบไปปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try-out) กับเจ้าหน้าที่เวชสถิติซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อดูความชัดเจนในเนื้อหา การใช้สำนวนภาษา ตลอดจนการเรียงลำดับของข้อคำถาม

5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) การรับรู้ในบทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแบบวัดความสามารถการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ โดยใช้วิธีการของ ครอนบาค (Cronbach' alpha coefficient) หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\infty$ -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังต่อไปนี้

5.1 การรับรู้บทบาทหน้าที่	ได้ค่าความเชื่อมั่น = .9109
5.2 ความเชื่อมั่นในตนเอง	ได้ค่าความเชื่อมั่น = .8711
5.3 ทักษะการสื่อสาร	ได้ค่าความเชื่อมั่น = .8965
5.4 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ได้ค่าความเชื่อมั่น = .9225
5.5 ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ได้ค่าความเชื่อมั่น = .9622

#### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือนำเสนอและส่งแบบสอบถามส่งไปให้กับเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 203 คน
2. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดของการตอบแบบสอบถามไว้ทุกตอน พร้อมทั้งแจ้งสถานที่ติดต่อของผู้วิจัยไว้ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อได้ตลอดเวลา ถ้ามีปัญหาสงสัยในข้อคำถาม
3. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ผู้ตอบส่งกลับมาให้ผู้วิจัยทางไปรษณีย์ โดยมีส่งกลับมาจำนวน 190 ชุด
4. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม ซึ่งมีความถูกต้องสมบูรณ์เพียง 185 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด แล้วลงรหัสในแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ในด้าน เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ฝึกอบรม และขนาดของโรงพยาบาลชุมชน ใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติของโรงพยาบาลชุมชน จำแนกตาม เพศ ประสบการณ์ฝึกอบรม โดยใช้ t-test
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนจำแนกตาม อายุ ประสบการณ์การทำงาน ขนาดของโรงพยาบาลชุมชน โดยใช้ F-test ซึ่งหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe'
4. การวิเคราะห์ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และความแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ทำนายความสามารถการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย เรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ที่ได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 91 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยจำแนกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** การศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ของโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย โดยการแสดงจำนวนและร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 3

**ตอนที่ 2** การศึกษาระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน โดยการแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับ ดังแสดงในตารางที่ 4 และตารางที่ 5

**ตอนที่ 3** การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีเพศ และประสบการณ์ฝึกอบรม ต่างกัน โดยใช้ค่าการทดสอบ ค่าที (t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างของความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้สูงอายุที่มี อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดโรงพยาบาล ต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ' ดังแสดงในตารางที่ 6 ตารางที่ 7 ตารางที่ 8 ตารางที่ 9 ตารางที่ 10 ตารางที่ 11 ตารางที่ 12 และตารางที่ 13

**ตอนที่ 4** การศึกษา การรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Stepwise Multiple regression Analysis) ดังแสดงในตารางที่ 14 และตารางที่ 15

## สัญลักษณ์ที่ใช้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
df	แทน	องศาอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่ากำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนกำลังสอง (Mean square)
Multiple R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R square	แทน	ประสิทธิภาพในการทำนาย
Adjusted R square	แทน	สัมประสิทธิ์ในการทำนายที่ปรับแล้ว
R <sup>2</sup> Change	แทน	ค่า R <sup>2</sup> ที่เพิ่มขึ้นเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอย
SE <sub>est</sub>	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error of the Estimate)
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficients)
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standard Regression Coefficients)
constant	แทน	ค่าคงที่
X <sub>1</sub>	แทน	การรับรู้บทบาทหน้าที่
X <sub>2</sub>	แทน	ความเชื่อมั่นในตนเอง
X <sub>3</sub>	แทน	ทักษะการสื่อสาร
X <sub>4</sub>	แทน	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
Y <sub>total</sub>	แทน	ความสามารถในการปฏิบัติงาน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ของโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย โดยการแสดงจำนวนและร้อยละ



ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย จำนวน 185 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์ฝึกอบรม ขนาดของโรงพยาบาล วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	62	33.51
หญิง	123	66.49
<b>อายุ</b>		
21 – 26 ปี	75	40.54
27 – 32 ปี	71	38.38
33 – 38 ปี	26	14.05
มากกว่า 38 ปี	13	7.03
<b>ประสบการณ์ทำงาน</b>		
น้อยกว่า 6 ปี	97	52.43
7 - 10 ปี	46	24.86
มากกว่า 10 ปี	42	22.71
<b>ประสบการณ์ฝึกอบรม</b>		
ไม่เคย	14	7.57
เคย	171	92.43
<b>ขนาดโรงพยาบาลชุมชน</b>		
10 เตียง	4	2.16
30 เตียง	97	52.43
60 เตียง	53	28.65
90 เตียง	20	10.81
120 เตียง	11	5.95
<b>รวม</b>	<b>185</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 66.49 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-26 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมาแล้วน้อยกว่า 6 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 52.43 ประสบการณ์ฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่เคยผ่านการฝึกอบรม จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 92.43 และเจ้าหน้าที่เวชสถิติส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 52.43

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความสามารถในการปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน โดยการแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับดังแสดงใน ตารางที่ 4 และตารางที่ 5

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับ จำแนกตามตัวแปรต้นที่ศึกษา

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
การรับรู้บทบาทหน้าที่	4.021	.407	มาก
ความเชื่อมั่นในตนเอง	3.908	.340	มาก
ทักษะการสื่อสาร	3.798	.426	มาก
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	3.854	.4512	มาก

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปรที่ศึกษา พบว่าการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก คือ มีค่า  $\bar{X} = 4.021$ ,  $\bar{X} = 3.908$ ,  $\bar{X} = 3.798$  และ  $\bar{X} = 3.854$  ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความสามารถในการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.077	.489	มาก
- ด้านการจัดทำจัดเก็บ สืบค้น ดูแล รักษา ทำลาย ควบคุมคุณภาพ เวชระเบียน	4.326	.793	มาก
- ด้านการให้รหัสโรค	4.210	.742	มาก
- ด้านการจัดทำสถิติ รายงาน และการนำเสนอ	4.040	.925	มาก
- ด้านอื่น ๆ ได้แก่ ควบคุม กำกับดูแล พัฒนาระบบให้บริการ และให้ ความรู้ ผู้เกี่ยวข้อง	3.693	.914	มาก

จากตารางที่ 5 จากการวิเคราะห์ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่  
เวชสถิติ พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ มีค่า  $\bar{X} = 4.077$  และจำแนกเป็น  
รายด้านพบว่าระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ด้านการจัดทำ จัดเก็บ  
สืบค้น ดูแลรักษา ทำลายควบคุมคุณภาพเวชระเบียน ด้านการให้รหัสโรค ด้านการจัดทำสถิติ  
รายงานและการนำเสนอ ด้านอื่น ๆ ได้แก่ ควบคุม กำกับดูแล พัฒนาระบบให้บริการ และให้  
ความรู้ผู้เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก คือ มีค่า  $\bar{X} = 4.326$ ,  $\bar{X} = 4.210$ ,  $\bar{X} = 4.040$ , และ  $\bar{X} = 3.693$   
ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีเพศ และประสบการณ์ฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา ต่างกัน โดยใช้ค่าการทดสอบ ค่าที (t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างของความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีอายุ ประสบการณ์ ในการทำงาน และขนาดโรงพยาบาล ต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ' ดังแสดงในตารางที่ 6 ตารางที่ 7 ตารางที่ 8 ตารางที่ 9 ตารางที่ 10 ตารางที่ 11 ตารางที่ 12 และตารางที่ 13

3.1 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีเพศ และประสบการณ์ฝึกอบรม ต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้ค่าการทดสอบ ค่าที (t-test)

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตาม เพศ

ข้อมูลส่วนบุคคล	n	$\bar{X}$	S.D.	t
เพศ				
ชาย	62	4.136	.569	1.087
หญิง	123	4.046	.642	

จากตารางที่ 6 พบว่า เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีเพศ ต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตาม ประสบการณ์ฝึกอบรม

ข้อมูลส่วนบุคคล	n	$\bar{X}$	S.D.	t
ประสบการณ์ฝึกอบรม				
ไม่เคย	14	3.916	.477	-1.280
เคย	171	4.090	.489	

จากตารางที่ 7 พบว่า เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีประสบการณ์ฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาที่ต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.2 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดโรงพยาบาล ต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe'

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าระดับของความสามารถในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตาม อายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
21 – 26 ปี	75	4.017	.435	มาก
27 – 32 ปี	71	4.103	.479	มาก
33 – 38 ปี	26	4.144	.650	มาก
มากกว่า 38 ปี	13	4.143	.488	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติมีอายุ 21 - 26 ปี , 27 – 32 ปี , 33 - 38 ปี และมากกว่า 38 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

โดยที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีอายุระหว่าง 33 - 38 ปี มีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงสุด ( $\bar{X} = 4.144$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีอายุมากกว่า 38 ปี ( $\bar{X} = 4.143$ ) อายุ 27 – 32 ปี ( $\bar{X} = 4.103$ ) และอายุ 21 - 26 ปี ( $\bar{X} = 4.017$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 การทดสอบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	.490	.163	.680
ภายในกลุ่ม	181	43.453	.240	
รวม	184	43.943		

จากตาราง 9 การทดสอบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติจำแนกตามอายุ พบว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีอายุต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความสามารถในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
น้อยกว่า 6 ปี	97	4.011	.473	มาก
7 - 10 ปี	46	4.156	.482	มาก
มากกว่า 10 ปี	42	4.143	.521	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 6 ปี, 7-10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีประสบการณ์การทำงาน 7-10 ปี มีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานสูงสุด ( $\bar{X} = 4.156$ ) รองลงมาคืออายุมากกว่า 10 ปี ( $\bar{X} = 4.143$ ) และอายุน้อยกว่า 6 ปี ( $\bar{X} = 4.010$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 การทดสอบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	.896	.448	1.894
ภายในกลุ่ม	182	43.047	.237	
รวม	184	43.943		

จากตารางที่ 11 การทดสอบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ พบว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสามารถในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่  
เวชสถิติ จำแนกตาม ขนาดโรงพยาบาลชุมชน

ขนาดของโรงพยาบาล	n	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 เตียง	101	4.022	.455	มาก
60 เตียง	53	4.109	.543	มาก
90-160 เตียง	31	4.199	.489	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดของโรงพยาบาลน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 เตียง, 60 เตียง และ 90-160 เตียง มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชนขนาด 90-160 เตียง มีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานสูงสุด ( $\bar{X} = 4.199$ ) รองลงมาคือปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชนขนาด 60 เตียง ( $\bar{X} = 4.109$ ) และปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 เตียง ( $\bar{X} = 4.022$ ) ตามลำดับ  
หมายเหตุ เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาด 10 เตียงมีจำนวนน้อย จึงนำมารวมกับโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง และขนาด 120-160 เตียง ก็มีน้อยจึงนำมารวมกับ 90 เตียง

ตารางที่ 13 การทดสอบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่เวชสถิติ จำแนกตามขนาดโรงพยาบาลชุมชน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	.823	.411	1.736
ภายในกลุ่ม	182	43.120	.237	
รวม	184	43.943		

จากตาราง 13 การทดสอบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ พบว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 การศึกษา การรับรู้บทบาทหน้าที่ ( $X_1$ ) ความเชื่อมั่นในตนเอง ( $X_2$ ) ทักษะการสื่อสาร ( $X_3$ ) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ( $X_4$ ) ที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ( $Y_{total}$ ) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับ ความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Stepwise Multiple regression Analysis) ดังแสดงในตารางที่ 13 และตารางที่ 14

ตารางที่ 14 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บทบาทหน้าที่ ( $X_1$ ) ความเชื่อมั่นในตนเอง ( $X_2$ ) ทักษะการสื่อสาร ( $X_3$ ) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ( $X_4$ ) และความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ( $Y_{total}$ )

ตัวแปร	$X_1$	$X_2$	$X_3$	$X_4$	$Y_{total}$
$X_1$	1.0				
$X_2$	.618**	1.00			
$X_3$	.596**	.763**	1.00		
$X_4$	.551**	.626**	.747**	1.00	
$Y_{total}$	.568**	.722**	.760**	.737**	1.00

\*\*  $P < .01$

จากตารางที่ 14 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กันทางบวก โดยที่การรับรู้บทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .618, .596, .551$ , ตามลำดับ) ความเชื่อมั่นในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทักษะการสื่อสาร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .763, .626$ , ตามลำดับ) และทักษะการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .747$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม พบว่าการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .568, .722, .760$ , และ .737 ตามลำดับ)



ตารางที่ 15 การศึกษาการถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระ การรับรู้บทบาทหน้าที่ ( $X_1$ ) ความเชื่อมั่นในตนเอง ( $X_2$ ) ทักษะการสื่อสาร ( $X_3$ ) และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ( $X_4$ ) ที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ( $Y_{total}$ ) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Stepwise Multiple regression Analysis)

ลำดับที่ของตัวแปร ที่ได้รับคัดเลือกเข้าสมการ	R	R <sup>2</sup>	Adj R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> change	b	Beta	t
การรับรู้บทบาทหน้าที่ ( $X_1$ )	.618	.381	.378	.381	.539	.499	3.746***
ทักษะการสื่อสาร ( $X_3$ )	.653	.426	.419	.044	.309	.270	
Constant = .736		S.E. est = .372		F overall = 67.471***			

\*\*\* P < .001

จากตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการพบว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่ ( $X_1$ ) เป็นตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการเป็นลำดับที่ 1 มีประสิทธิภาพในการทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ( $Y_{total}$ ) ร้อยละ 38.1

ทักษะการสื่อสาร ( $X_3$ ) เป็นตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการเป็นลำดับที่ 2 มีประสิทธิภาพในการทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ( $Y_{total}$ ) เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.5 โดยที่การรับรู้บทบาทหน้าที่ ( $X_1$ ) กับทักษะการสื่อสาร ( $X_3$ ) สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ( $Y_{total}$ ) ร้อยละ 42.6

ในลักษณะนี้ การรับรู้บทบาทหน้าที่ ( $X_1$ ) และทักษะการสื่อสาร ( $X_3$ ) เป็นตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ( $Y_{total}$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการทำนายเท่ากับ .372

ซึ่งสามารถเขียนสมการทำนายในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$Y_{total} = .763 + .539 (X_1) + .390 (X_3)$$

และสามารถเขียนสมการการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{total} = .499 (X_1) + .270 (X_3)$$

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย” ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน การรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน 2) เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนโดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์ฝึกอบรม และขนาดของโรงพยาบาล และ 3) ศึกษาการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน

ประชากรที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย 412 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากรีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, อ้างถึงใน ประคอง วรรณสูตร 2542 : 11) โดยใช้ขนาดตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 203 คน และตอบแบบสอบถาม 185 คน คิดเป็นร้อยละ 91.13 ของกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 1 ฉบับ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและคณาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ แบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้บทบาทหน้าที่ ได้ค่าความเชื่อมั่น .9109 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง ได้ค่าความเชื่อมั่น .8711 ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร ได้ค่าความเชื่อมั่น .8965 ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้ค่าความเชื่อมั่น .9225 และ ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ค่าความเชื่อมั่น .9622

การรวบรวมข้อมูล ใช้การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติตอบและส่งกลับ แล้วนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์

พร้อมลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที่ (t – test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย สรุปเป็นประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 185 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.49 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 21-26 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.54 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.43 ประสบการณ์ฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่เคยผ่านการอบรม คิดเป็นร้อยละ 92.43 เจ้าหน้าที่เวชสถิติส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง คิดเป็นร้อยละ 52.43

2. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า

2.1 เจ้าหน้าที่เวชสถิติมีระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.021$ )

2.2 เจ้าหน้าที่เวชสถิติมีระดับความเชื่อมั่นในตนเอง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.908$ )

2.3 เจ้าหน้าที่เวชสถิติมีระดับทักษะการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.798$ )

2.4 เจ้าหน้าที่เวชสถิติมีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.854$ )

3. การวิเคราะห์ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.077$ )

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย ที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์ฝึกอบรม และขนาดของโรงพยาบาลต่างกัน พบว่า

4.1 เจ้าหน้าที่เวชสถิติเพศชายและเพศหญิงมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4.2 เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีอายุต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4.3 เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความสามารถในการทำงานไม่แตกต่างกัน

4.4 เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีประสบการณ์ฝึกอบรมในรอบปีที่ผ่านมา กับไม่มีประสบการณ์ฝึกอบรมในรอบปีที่ผ่านมา มีความสามารถในการอบรมไม่แตกต่างกัน

4.5 เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5. การวิเคราะห์การรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ พบว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่ และทักษะการสื่อสาร สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน ได้ร้อยละ 42.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยการรับรู้บทบาทหน้าที่เป็นตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการเป็นลำดับที่ 1 มีประสิทธิภาพในการทำนายความสามารถในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 38.1 และทักษะการสื่อสารเป็นตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการเป็นลำดับที่ 2 มีประสิทธิภาพในการทำนายเพิ่มขึ้น ร้อยละ 4.5

## มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์ อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสารแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ คือ

1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.021$ ) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เช่น การยึดนโยบายของหน่วยงานเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การจัดระบบการทำงานของตนเองให้สอดคล้องกับเป้าหมาย นโยบายของหน่วยงาน การยินดีรับมอบหมายงานเพิ่มเติมจากผู้บังคับบัญชาถึงแม้จะมีงานที่ต้องทำอยู่แล้วหลายอย่าง การกำหนดเป้าหมายการทำงานในแต่ละวันอย่างชัดเจน การให้ความสำคัญว่าต้องทำงานให้ได้คุณภาพมากกว่าปริมาณ ( $\bar{X} = 4.19, 4.18$  และ  $4.08, 3.94$  และ  $3.77$  ตามลำดับ) เป็นต้น จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติ มีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ และสุสติ รุชาคม (2520, อ้างถึงใน สุเมธ ทิพย์ชาติ 2533) ที่กล่าวว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่ของคนในองค์กร จะมีผลต่อพฤติกรรมของคน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลที่ยืนยันการรับรู้บทบาท

หน้าที่ที่ดีของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน ในการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายของโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่เวชสถิติจึงให้ความสำคัญต่อบทบาทหน้าที่ของตนเองอยู่ในระดับมาก

1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นในตนเองของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.908$ ) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่า ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เช่น ความเชื่อมั่นในตนเองในเรื่องการกล้าตัดสินใจ ดังข้อความที่ว่า ข้าพเจ้าใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 4.19$ ) ความเชื่อมั่นในตนเองเรื่องกล้าแสดงความคิดเห็น ดังข้อความที่ว่า ข้าพเจ้าเสนอแนะแนวทางการทำงานใหม่ๆ ที่ได้เรียนรู้มาแก่ผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.65$ ) ความเชื่อมั่นในตนเองในเรื่องกล้ากระทำ ดังข้อความที่ว่า ข้าพเจ้ายินดีปฏิบัติหน้าที่เมื่อได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำทีมหรือผู้นำกลุ่มในการทำกิจกรรมต่างๆ ( $\bar{X} = 3.78$ ) ข้าพเจ้านำทีมพัฒนาหน่วยงานจนได้รับคำชมจากผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.75$ ) ความเชื่อมั่นในตนเองเรื่อง กล้ารับผิดชอบ ดังข้อความที่ว่า ข้าพเจ้ารับผิดชอบในความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า ( $\bar{X} = 4.45$ ) ความเชื่อมั่นในตนเองในเรื่องการพึ่งพาตนเอง ดังข้อความที่ว่า ข้าพเจ้าเชื่อว่าความพยายามอยู่ที่ไหนความสำเร็จอยู่ที่นั่น ( $\bar{X} = 4.34$ ) เมื่อข้าพเจ้าพบปัญหาในการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าจะหาแนวทางการแก้ไขเสมอ ( $\bar{X} = 4.29$ ) ข้าพเจ้าจะค้นคว้าข้อมูลประกอบ การทำงานให้มากที่สุดเมื่อต้องทำงานใหม่สำหรับข้าพเจ้า ( $\bar{X} = 4.17$ ) เมื่อข้าพเจ้าไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายข้าพเจ้าจะศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองก่อนที่จะถามผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.97$ ) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามภาระงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่เกี่ยวข้องกับระบบข้อมูลและสถิติต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการวางแผนงาน โครงการของหน่วยงาน ดังนั้นเจ้าหน้าที่เวชสถิติมีความเชื่อมั่นในตนเองในทุกๆ ด้านเพื่อให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานเกิดผลดีและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นในโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มาลี วงษ์แก้ว (2526 : 6) ที่กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมต่างๆ เช่น กล้าพูด กล้ากระทำ กล้าแสดงความคิดเห็น สามารถกระทำในสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง สามารถทำสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ด้วยความมั่นใจ และ ไชมอนด์ (Synmond 1961 : 85-86, อ้างถึงใน ชัยลิจิต สุทธาจารย์เกษม 2530 : 23) ได้กล่าวว่าการกระทำของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองว่า เป็นบุคคลที่รู้ในสิ่งที่ต้องการจะทำ และคิดในสิ่ง ที่เห็นว่าสามารถทำให้สำเร็จและลงมือกระทำในสิ่งที่ตนเองตัดสินใจแล้วว่าสามารถทำให้งานสำเร็จได้

1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.798$ ) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามพบว่าทักษะด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่เวชสถิติอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการเขียนซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลที่ได้จาก

แบบสอบถามที่แสดงว่าทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่เวชสถิติอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทักษะการสื่อสารด้วยคำพูดเมื่อปฏิบัติงานให้บริการผู้มารับบริการ ดังข้อความที่ว่า ข้าพเจ้าเรียกสรรพนามของผู้รับบริการเพื่อให้เกียรติและแสดงความเคารพ เช่น คุณลุง คุณป้า แทนการเรียกค่านำหน้านายหรือนาง ( $\bar{X} = 4.37$ ) ข้าพเจ้าพูดหรืออธิบายแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.10$ ) เมื่อผู้รับบริการไม่เข้าใจในสิ่งที่ข้าพเจ้าพูด ข้าพเจ้าจะปรับคำพูดใหม่เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ ( $\bar{X} = 4.08$ ) เป็นต้น และทักษะการสื่อสารด้วยท่าทาง ดังข้อความที่ว่า ขณะที่ข้าพเจ้าพูดอยู่กับบุคคลอื่นข้าพเจ้าจะขานรับเป็นช่วงๆ เพื่อแสดงความสนใจต่อผู้ที่พูดด้วย ( $\bar{X} = 4.08$ ) เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจมากยิ่งขึ้นข้าพเจ้าจะใช้มือประกอบการพูดหรือการอธิบาย เช่น การบอกทางซ้ายทางขวา ( $\bar{X} = 4.05$ ) ข้าพเจ้าพยักหน้ารับเป็นช่วงๆ ขณะที่พูดคุยกับผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.01$ ) ซึ่ง ธีธัญญา พับลิเคชั่น (2543 : 41) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบการสื่อสาร ในเชิงพฤติกรรมในตัวบุคคลที่สำคัญ ได้แก่ เสียงพูด และลักษณะการใช้เสียง การหยุดวรรค การสื่อสารทางสายตา การดึงผู้ฟังมีส่วนร่วม การเป็นตัวตนตามธรรมชาติ สิ่งเหล่านี้จะเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคล และจาระไน แกลโกศล (2535 : 547-549) ให้แนวคิดของการสื่อสารไว้ว่า มนุษย์ทุกคนต้องทำการสื่อสาร เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ และจำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น เจ้าหน้าที่เวชสถิติก็เช่นกันเมื่อต้องการให้ผู้มารับบริการทราบข้อมูลต่างๆ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ ก็ต้องมีการสื่อสารด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ทำประกาศ หรือพูดให้คำแนะนำ หรือเมื่อต้องการทำสถิติผู้ป่วยนอก จะต้องประสานงานกับคลินิกผู้ป่วยนอกทุกแผนกเพื่อให้ได้ข้อมูลมาจัดทำสถิติและรายงาน ด้วยเหตุนี้เจ้าหน้าที่เวชสถิติจึงมีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับมาก

1.4 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.854$ ) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่เวชสถิติ พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติอยู่ในระดับมากในทุกๆ เรื่อง ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเรื่องการมีความพยายามแข่งขันในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ เช่น เมื่อข้าพเจ้าลงมือทำงานได้แล้วเกิดความล้มเหลวข้าพเจ้าจะลองทำใหม่จนสามารถทำได้ ( $\bar{X} = 3.99$ ) และเมื่อข้าพเจ้าทำงานตามแผนแล้วข้าพเจ้าจะประเมินผลแล้วพัฒนาได้ดีกว่าเดิม ( $\bar{X} = 3.72$ ) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเรื่องความมีมานะบากบั่น เช่น ข้าพเจ้าจะปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบจนกว่าจะสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ ( $\bar{X} = 4.32$ ) เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ข้าพเจ้าศึกษาวิธีการปฏิบัติงานหรือศึกษาจากคู่มือก่อนลงมือปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.19$ ) และข้าพเจ้าปรารถนาอย่างยิ่งที่จะทำงานอย่างยากๆ ให้สำเร็จ ( $\bar{X} = 3.90$ ) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเรื่องการแสดงผลการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานอันเลิศ เช่น เมื่อข้าพเจ้าทำงานสำเร็จข้าพเจ้าจะเปรียบเทียบผลงานของข้าพเจ้ากับมาตรฐานหรือตัวชี้วัดคุณภาพในเรื่องนั้นขององค์กรเสมอ ( $\bar{X} = 3.65$ ) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเรื่องการมีความพยายามมากเป็น

พิเศษ เช่น แม้ว่าในตอนแรกๆ ผลงานของข้าพเจ้าจะไม่เป็นที่พอใจของผู้บริหารข้าพเจ้ายินดีจะทำใหม่ และพยายามทำใหม่ให้ดีกว่าเดิม ( $\bar{X} = 4.11$ ) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเรื่องการไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในการทำงาน เช่น แม้ว่าจะงานที่ทำจะยากไปบ้างในบางครั้งแต่ข้าพเจ้าก็เต็มใจทำเพราะเป็นงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.08$ ) ถ้าข้าพเจ้าสามารถเอาชนะอุปสรรคในชีวิตและอุปสรรคในการทำงานได้ลุล่วงก็แสดงว่าข้าพเจ้าประสบความสำเร็จในชีวิต ( $\bar{X} = 3.95$ ) และแม้ว่าจะมีอาการเจ็บป่วยไม่สบายแต่ถ้ามีงานค้ำข้าพเจ้าจะทำให้เสร็จ ( $\bar{X} = 3.82$ ) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของไวเนอร์ (Irving B. Wiener 1965 : 165-168, อ้างถึงใน แสง จันทร์นอม 2538 : 41) ที่กล่าวว่า ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเป็นผู้ที่มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ในการทำงานให้สำเร็จ และ ฮิลการ์ด (อ้างถึงใน วุฒิชัย จานง 2514 : 28) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกระทำการเพื่อบรรลุเป้าหมายด้วยมาตรฐานอันยอดเยี่ยม และเป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้ว่าการกระทำของตนจะต้องได้รับการประเมินจากตนเองหรือบุคคลอื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายของโรงพยาบาล ด้วยเหตุนี้เจ้าหน้าที่เวชสถิติจึงมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก

1.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.077$ ) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุด ความสามารถในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้าน จัดทำ จัดเก็บ สืบค้น ดูแลและทำลายเวชระเบียน เช่น ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสืบค้นข้อมูลผู้ป่วย หรือลงทะเบียนประวัติผู้ป่วยได้ ( $\bar{X} = 4.63$ ) ให้ยืมคืนเวชระเบียนได้ ( $\bar{X} = 4.56$ ) ลงทะเบียนการเข้ารับบริการผู้ป่วยนอกได้ ( $\bar{X} = 4.52$ ) ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านการให้รหัสโรค รหัสผ่าตัด และหัตถการต่างๆ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับมาก เช่น การให้รหัสสาเหตุ การเกิดโรค ( $\bar{X} = 4.44$ ) การให้รหัสโรคที่เป็นโรคหลักและโรคร่วมได้ ( $\bar{X} = 4.40$ ) การตรวจสอบความถูกต้องของการให้รหัส ( $\bar{X} = 4.24$ ) ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านการจัดทำสถิติและรายงานทางการแพทย์ เช่น การทำรายงาน 504 ( $\bar{X} = 4.36$ ) การทำรายงาน 505 ( $\bar{X} = 4.26$ ) การจัดทำสถิติผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.16$ ) ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านการควบคุม กำกับ ดูแล พัฒนาระบบบริการด้านเวชระเบียน เช่น พัฒนาระบบบริการด้านเวชระเบียนได้ ( $\bar{X} = 3.99$ ) การจัด โครงสร้างและออกแบบหน่วยงานเวชระเบียน ( $\bar{X} = 3.82$ ) และการจัดระบบให้บริการข้อมูลแก่แพทย์ พยาบาลและผู้เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.76$ ) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เคลนเดอร์ (Klender 1974 : 480, อ้างถึงใน ถนนมศักดิ์ อิศรภาพ 2541 : 29) ที่กล่าวว่า ความสามารถเป็นรูปแบบของพฤติกรรมของคนที่มีแนวโน้มแสดงให้เห็นถึงความชำนาญในการ

ปฏิบัติงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ จากข้อมูลที่ได้จากการสอบถามแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน มีความรู้ ความเข้าใจในงาน และแนวทางในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามนโยบายของโรงพยาบาล ซึ่งในปัจจุบันพบว่าโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีการนำระบบคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้เจ้าหน้าที่เวชสถิติจึงมีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์ฝึกอบรม และขนาดของโรงพยาบาล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า เจ้าหน้าที่เวชสถิติหญิงและเจ้าหน้าที่เวชสถิติชายมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่าลักษณะการทำงานในงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลไม่จำเป็นต้องอาศัยลักษณะเฉพาะด้านเพศ เนื่องจากการกำหนดแนวทางการทำงานหรือนโยบายของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร ได้กำหนดตามลักษณะและหน้าที่ความรับผิดชอบของงานนั้น ซึ่งเมื่อได้กำหนดเกณฑ์หรือตัวชี้วัดแล้ว ก็มีแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดนั้นๆ ดังนั้นเจ้าหน้าที่เวชสถิติไม่ว่าจะเป็นเพศหญิง หรือเพศชายก็ต้องปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีเพศต่างกันจึงมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเฟอร์แลน (อ้างถึงใน ผอบเขียว วงศ์ภักดี 2537 : 38) ที่ทำการศึกษาในกลุ่มพนักงานบริษัท พบว่าผู้ที่มีเพศต่างกันมีการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนที่มีประสบการณ์ฝึกอบรม ต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ได้รับการอบรมและไม่ได้รับการอบรมในเรื่องเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติในรอบปีที่ผ่านมา มีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่าถึงแม้ว่าการฝึกอบรมจะเป็นปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพราะการฝึกอบรมจะเป็นการเสริมสร้างคุณวุฒิและสมรรถภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (อุทัย หิรัญโต 2523 :15) แต่ทั้งนี้เนื่องจากส่วนหนึ่งเจ้าหน้าที่เวชสถิติมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้นข้อมูลอยู่แล้ว จึงทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ (Internet) เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ และส่วนหนึ่งได้พัฒนาตนเองโดยไปศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีภาคพิเศษ เจ้าหน้าที่เวชสถิติเหล่านี้ได้นำความรู้



มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีประสบการณ์ฝึกอบรม และไม่มีประสบการณ์ ฝึกอบรมมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.3 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีอายุแตกต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมการแสดงออก เนื่องจากบุคคลในวัยต่างกันจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 146) ได้กล่าวว่า อายุจะสัมพันธ์กับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน แต่ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติเป็นงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ ได้แก่ การจัดทำข้อมูลด้านเวชระเบียน การจัดเก็บข้อมูลด้านเวชระเบียน การจัดทำสถิติและรายงานด้านเวชระเบียนของโรงพยาบาล แต่วิธีการทำงานในทุกๆ ด้านมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับแผนการพัฒนาด้านสาธารณสุข ถูกต้อง และรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากการทำงานส่วนหนึ่งต้องใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติต้องเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่อยู่เสมอเพื่อให้ทันตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีอายุต่างกัน จึงมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.4 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนที่มี ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า การที่บุคคลมีประสบการณ์ในการทำงานนั้นๆ มาแล้วจะทำให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่ทำงานไม่ได้เป็นเครื่องประกันว่าจะทำงานนั้นได้ดีกว่าคนที่ทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้สอดคล้องกับที่ เสริมศักดิ์ วิชาลากรณ์ (2522 : 131-132) กล่าวว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์มาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษา และการอบรม การมีประสบการณ์ใดก็ตามย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานไม่ได้เป็นเครื่องประกันว่าคนที่ทำงานนานกว่าจะมีประสบการณ์มากกว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมมีประสบการณ์ต่างกัน ซึ่งทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากงานที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติปฏิบัติเป็นงานที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตั้งแต่เรื่องของเทคโนโลยีที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน การให้รหัสโรคที่มีโรคเกิดขึ้นใหม่และวิธีการรักษาที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่ วิธีการจัดเก็บข้อมูลและการจัดทำรายงานมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของระบบบริการ

สุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข เจ้าหน้าที่เวชสถิติจึงต้องมีการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่มีประสบการณ์ทำงานซึ่งหมายถึงระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน จึงมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.5 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดของโรงพยาบาลชุมชนต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่าเจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่แล้วมีเพียงคนเดียว ซึ่งต้องรับผิดชอบงานในทุกด้าน ได้แก่ งานด้านเวชระเบียน การให้รหัสโรค รหัสผ่าตัดและหัตถการ การจัดทำสถิติ รายงาน และการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านเวชระเบียน ตลอดจนงานบริหารจัดการหน่วยงานเวชระเบียน จึงจำเป็นต้องเรียนรู้งานในหน้าที่รับผิดชอบในทุกเรื่องและลงมือปฏิบัติในทุกงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดแตกต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของ การรับรู้บทบาทหน้าที่ ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย สรุปผลได้ดังนี้

### 3.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามพบว่า

การรับรู้บทบาทหน้าที่ กับ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .568$ ) แสดงว่าเมื่อเจ้าหน้าที่เวชสถิติมีการรับรู้บทบาทหน้าที่อยู่ในระดับมาก มีแนวโน้มว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานมากด้วย ซึ่งเจ้าหน้าที่เวชสถิติต้องมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองในการกำหนดภาระงานที่ชัดเจน เนื่องจากภาระงานในความรับผิดชอบมักมีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยๆ ตามนโยบายของกระทรวง ซึ่งการกำหนดภาระงานจะทำให้ทราบแนวทางปฏิบัติ และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกระบวนการของงานต่างๆ ซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

ความเชื่อมั่นในตนเอง กับ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .722$ ) แสดงว่า เมื่อเจ้าหน้าที่เวชสถิติมีความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับมาก มีแนวโน้มว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานมากด้วย ความเชื่อมั่นในตนเองเกิดจากการกล้าคิดหาและความยอมรับสิ่งใหม่ๆ มาช่วยให้การทำงานเร็วขึ้น และยึดถือหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อความถูกต้อง ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

ทักษะการสื่อสาร กับ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .760$ ) แสดงว่าเมื่อเจ้าหน้าที่เวชสถิติ มีทักษะการสื่อสารดี มีแนวโน้มว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานดีด้วย ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติต้องใช้ทักษะการสื่อสารตลอดเวลา ทั้งการสื่อสารกับผู้มารับบริการในการซักประวัติเพื่อทำเวชระเบียนผู้ป่วย และการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง เพราะภาระงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติอีกด้านหนึ่งเกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลสถิติและรายงานด้านเวชระเบียน เป็นต้น ซึ่งต้องมีทักษะการสื่อสารในทุกด้าน ทั้งการพูด การเขียนเพื่อนำเสนอข้อมูลด้านเวชระเบียน การฟัง ตลอดจนจนภาษาท่าทางที่แสดงออกไป มีความสำคัญอย่างมากที่จะส่งผลให้สามารถทำงานเกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุด

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติมีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $r=.737$ ) แสดงว่าเมื่อเจ้าหน้าที่เวชสถิติมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก มีแนวโน้มว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานมากด้วย เนื่องจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติเกิดจากความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะทำงานยากๆ ให้สำเร็จ และจะปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบจนกว่าจะสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ดังนั้น เจ้าหน้าที่เวชสถิติต้องปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น เพื่อให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีมาตรฐาน ทั้งนี้เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติมีความสามารถในการปฏิบัติงานนั่นเอง

3.2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการพบว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่ และทักษะการสื่อสาร มีอิทธิพลร่วมกันในการทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชนได้ร้อยละ 42.6 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาสามารถอภิปรายได้ ดังนี้

การรับรู้บทบาทหน้าที่ ถูกเลือกเข้าสมการเป็นลำดับที่ 1 มีอิทธิพลในการทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 38.1 ซึ่งอธิบายได้ว่า ในการที่จะส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ดีนั้นต้องส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองตามหน้าที่และภาระงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนก่อน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วุฒิชัย จำนง (2523 : 36) ที่ว่า การที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทใดๆ ก็ตาม ปัจจัยหนึ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ การรับรู้บทบาทหน้าที่ เพราะการรับรู้บทบาทหน้าที่เป็นพื้นฐานพฤติกรรมของบุคคล เมื่อบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรแล้วต้องเข้าใจในบทบาทที่ตนแสดงนั้น โดยพยายามทำความเข้าใจและรับรู้บทบาทหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย และ สมยศ นาวิกกร และสุสดี รุบาคม (2520 : 116) กล่าวว่า การรับรู้บทบาทของคนในองค์กรจะมีผลต่อพฤติกรรมของคน

ถ้าบุคคลมีการรับรู้อย่างถูกต้องในบทบาทย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กร และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามพบว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เช่น การจัดระบบงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.21$ ) ซึ่งจะเห็นได้ว่าภาระงานที่มีมากหลายด้านและมีบุคลากรเพียงคนเดียวถ้าไม่กำหนดแนวทางหรือนโยบายให้ชัดเจนหรือไม่จัดลำดับความสำคัญของงานก็จะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ดังนั้น การที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนได้ชัดเจนจะทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติได้สอดคล้องกับความต้องการของโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่

ทักษะการสื่อสาร ถูกเลือกเข้าสมการเป็นลำดับที่ 2 มีอิทธิพลในการทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.5 โดยการรับรู้บทบาทหน้าที่และทักษะการสื่อสารมีอิทธิพลร่วมกันในการทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ได้ร้อยละ 42.6 ซึ่งอธิบายได้ว่าหากเจ้าหน้าที่เวชสถิติมีทักษะการสื่อสารจะทำให้สามารถสื่อความหมายที่ตนเองต้องการให้ผู้อื่นรับทราบได้ดี เพราะการสื่อสารมีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในงานเวชระเบียน เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติในหน่วยงานเวชระเบียนต้องมีการสื่อสารกับผู้มารับบริการและติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นในองค์กรตลอดเวลาในเรื่องเกี่ยวกับการจัดทำข้อมูล การนำเสนอรายงาน ซึ่งภาระงานแต่ละอย่างต้องใช้ทักษะการสื่อสาร ทั้งการพูด การเขียน การฟัง การแสดงออกทางท่าทางเพื่อให้ผู้อื่นได้รับทราบ และจากข้อมูลที่ได้จากข้อคำถามพบว่า ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่เวชสถิติอยู่ในระดับมาก เช่น ข้าพเจ้าสวดาผู้มารับบริการขณะที่เขาซักถามข้อสงสัย ( $\bar{X} = 4.11$ ) เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจมากยิ่งขึ้นข้าพเจ้าจะใช้มือประกอบการพูดหรือการอธิบาย เช่น การบอกทางซ้าย หรือทางขวา ( $\bar{X} = 4.05$ ) ดังนั้น การที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติสื่อสารให้ผู้อื่นได้รับทราบความหมายที่ตนต้องการให้ทราบ และรับรู้ในข้อมูลหรือความหมายที่ผู้อื่นต้องการให้รับทราบได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้มีความเข้าใจในงานที่จะปฏิบัติอันทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติได้ ถึงแม้ว่าความเชื่อมั่นในตนเองจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากงานที่เจ้าหน้าที่เวชสถิติต้องปฏิบัติที่มีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายระบบบริการสุขภาพอยู่ตลอดเวลา ฉะนั้นยังมีส่วนอื่นที่จะทำให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติสามารถปฏิบัติงานได้ดี เช่น การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม การเป็นผู้ที่ใฝ่รู้ ความเชื่อมั่นในตนเองอย่างเดียวยังไม่สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติได้

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ไม่สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ถึงแม้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติก็ตาม ถึงแม้ว่าในการทำงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติจะมีการกำหนดแผนงานไว้ชัดเจน และตั้งใจที่จะทำให้ได้ดีที่สุด แต่ปัญหาที่พบคือมีภาระงานหลายด้านทำให้บางครั้งไม่สามารถทำงานให้ทันเวลาตามที่กำหนด

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ทั้งนี้เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่และทักษะการสื่อสารส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่เวชสถิติให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน จึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1.1 การรับรู้บทบาทหน้าที่ สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ซึ่งพบว่าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติส่วนใหญ่แล้วจะยึดนโยบายของหน่วยงานเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และปรับเปลี่ยนวิธีทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย การให้บริการขององค์กร ฉะนั้น โรงพยาบาลที่รับเจ้าหน้าที่เวชสถิติเข้าทำงานควรมีการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติทราบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองให้ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการจัดการเรียนการสอนสำหรับเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ควรจัดการเรียนการสอน ที่เน้นให้เจ้าหน้าที่เวชสถิติได้เห็นถึงความสำคัญของวิชาชีพ เพราะพบว่าในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่เวชสถิติมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีโดยยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ให้นักศึกษาได้เห็นถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ และได้มีการฝึกทักษะการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น การเรียนรู้จากปัญหาในการปฏิบัติงานและหาแนวทางแก้ปัญหาและแนวทางการป้องกันปัญหาในการปฏิบัติงาน การวางแผนในการปฏิบัติงาน ฝึกรการทำงานมือในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่เวชสถิติ เนื่องจากรับรู้บทบาทหน้าที่ของบุคคลเกิดจากการยอมรับหรือเห็นว่าสิ่งที่ตนเองจะทำนั้นมีความสำคัญ นอกจากนี้ประสบการณ์ที่ได้รับจะทำให้มีความรู้และความเข้าใจในงานที่จะปฏิบัติอันจะส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

นั้น ฉะนั้นเจ้าหน้าที่เวชสถิติเองจะต้องเป็นบุคคลที่ใฝ่รู้ ศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อที่จะได้มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

1.2 ทักษะการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ สามารถทำนายความสามารถของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน

ข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่เวชสถิติ เนื่องจากทักษะการสื่อสารส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ฉะนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะความสามารถในการสื่อสารเจ้าหน้าที่เวชสถิติควรศึกษาและเรียนรู้ที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งได้แก่ การพูดกับผู้มารับบริการ การพูดในที่ประชุม การพูดเพื่อประสานงานหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการแสดงทางสีหน้า และท่าทางที่ใช้ประกอบเมื่อมีการสื่อสารกับผู้อื่น

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารในโรงพยาบาลชุมชน เนื่องจากเจ้าหน้าที่เวชสถิติเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในด้านหน้าของโรงพยาบาลซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้บริการที่จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งควรเป็นบุคคลที่สามารถสื่อสารกับผู้มารับบริการแล้วเกิดความเข้าใจอันดีในขั้นตอนการรับบริการ จึงสมควรจัดอบรมพัฒนาทักษะการสื่อสารให้กับเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้ เพื่อให้สามารถสื่อสารกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการเรียนการสอน เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ทักษะการสื่อสารด้านการเขียนของเจ้าหน้าที่เวชสถิติอยู่ในระดับปานกลาง แต่การเขียนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ฉะนั้นในการจัดการเรียนการสอนควรมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ที่ส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาทักษะการสื่อสารด้านการเขียน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการสื่อสารเมื่อต้องใช้การสื่อสารด้วยการเขียน และส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะด้านการพูด การแสดงออก เพื่อเป็นการฝึกให้มีความเชื่อมั่นในตนเองกล้าพูดในที่ชุมชน เช่น ส่งเสริมให้มีการฝึกพูดในชั้นเรียนควรมีการแสดงผลละครบทบาทสมมติของผู้ให้บริการ การประสานงานกับผู้อื่น การประชุมโดยสมมติบทบาทต่างๆ และให้ฝึกปฏิบัติในสถานที่จริง และมีการประเมินผลให้ทราบ เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงตนเอง

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่เวชสถิติให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร จึงมีข้อเสนอสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

2.1 ควรให้มีการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ จากผู้เกี่ยวข้องด้วย เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เพื่อจะได้ข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโดยจำแนกเป็นรายด้านตามลักษณะงานหลักของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความสามารถด้านต่างๆ และหากพบปัญหาในด้านใดจะได้พัฒนาในด้านนั้นๆ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กรณีการ์ สุวรรณศักดิ์ชัย. “ประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดกาญจนบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543.
- กระทรวงสาธารณสุข. คณะกรรมการจัดทำแผน 9. หนังสือสรุปแผน 9 ของกระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2545.
- กวินทร์ ธรรมนุด. “การศึกษาเปรียบเทียบพัฒนาการทางการคิด โดยยึดตนเองเป็นศูนย์กลางของเด็กที่มีความแตกต่างกันในด้านการอบรมเลี้ยงดูและการยอมรับของกลุ่มเพื่อน.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2522.
- ขวัญเรือน วัฒนา. “ความสามารถในการบริหารเวชภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดชลบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534.
- เขมรดี มาสิงบุญ. “ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรัฐ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9. แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549. นนทบุรี : โรงพิมพ์สงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2544.
- จงใจ ขจรศิลป์. “การศึกษาลักษณะการจัดกิจกรรมศิลปะสร้างสรรค์และการเล่นตามมุมที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์และความเชื่อมั่นในตนเองของเด็กปฐมวัย.” วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532.
- จระไน แกนโกศล. เอกสารการสอนชุดวิชา หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.



- ฉันทนา ภาคบงกช. “การสำรวจคุณลักษณะทางวินัยที่พึงประสงค์ในสังคมไทย.” รายงานการวิจัย ฉบับที่ 56. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533.
- ชม ภูมิภาค. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. พฤติกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซต, 2521.
- ชูชีพ อ่อน โคนสูง. “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแสดงตัว ความวิตกกังวล ความเชื่อมั่นในตนเองกับคุณธรรมแห่งพลเมืองดี.” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2516.
- จิตติพัฒน์ สงบกาย. “ผลของการกำกับตนเองต่อความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- ดาวใจ จีเพชร. “ผลของการฝึกทักษะการสื่อสารสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- เดโช สนวนานนท์. จิตวิทยาสำหรับครูและผู้ปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2510.
- ถนอมศักดิ์ อิศรภาพ. “ความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนเขต 7.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.
- ทองหล่อ วิภาวิน. การวัดความถนัด. กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2523.
- ทัศนทิมา ระเบียบดี. “ผลการใช้เทคนิคแม่แบบโดยใช้สไลด์การ์ดุนเพื่อพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนฤทธิยะวรรณาลัย กรุงเทพมหานคร.” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529.
- ทัศนยา บุญทอง. “ทฤษฎีบทบาท : แนวคิด และการนำไปใช้ในวิชาชีพพยาบาล.” วารสารพยาบาล 10, 4 (ตุลาคม – ธันวาคม 2525) : 95.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :  
ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

ธงชัย สันติวงษ์. หลักการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2533.

\_\_\_\_\_. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2536.

ธนชัย ยมจินดา. “การประเมินการปฏิบัติงาน.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 214. พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพมหานคร :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538.

ธัญญา พับลิเคชั่น. สื่อสารอย่างชาญฉลาด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธัญญา พับลิเคชั่น, 2534.

นรินทร์ สังข์รักษา. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าสถานีนอมัย  
ในภาคกลาง ตามโครงการทศวรรษพัฒนาสถานีนอมัย (ทสอ.) พ.ศ. 2535- 2544.”

วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.

บรรพต ต้นธีรวงศ์. “การจัดการกับความขัดแย้ง.” เอกสารในการอบรมการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย,  
15-17 พฤศจิกายน 2547. (อัดสำเนา)

บัญชา แก้วกุดทอง. ผู้นำการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เรือนแก้ว, 2523.

ประคอง วรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข). พิมพ์ครั้งที่ 3.

กรุงเทพมหานคร : บริษัท ด้านสุทธนาการพิมพ์ จำกัด, 2542.

ประณีตศิลป์ วงษ์ชมภู. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานสุขภาพจิตชุมชนของโรงพยาบาล  
ชุมชนในภาคเหนือของประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาบริหารงานสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2520.

ปราการ กุฎิคง. “ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่าย  
ปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต  
วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2544.

ปริญญา ณ วันจันทร์. “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาใน  
จังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์  
ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สหมิตร  
ออฟเซต, 2535.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (ฉบับปรับปรุง 2539). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สหมิตรออฟเซต, 2539.

ปลายมาศ ชุนภักดี. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคม โรงพยาบาล ศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารงานสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533.

ผอบเชียร วงศ์ภักดี. “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ ไทย.” ปริญญาานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540.

ผะอบ นมะมาตร. สังคมวิทยาเบื้องต้น. นครปฐม : แผนกบริการกลาง สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัย ศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, 2526.

พรทิพย์ อุ้นโกมล. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่าย สุขากิจบาลป้องกันโรคของโรงพยาบาลชุมชน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของ ประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารงาน สาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.

พรพิมล ผดุงสงฆ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสาร ความมีอิสระในงาน กับการจัดการเพื่อ ความปลอดภัยของผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

พิชญา ศรีเกลื่อนกิจ. “แบบของผู้นำและความสามารถในการบริหารงานตามการรับรู้ของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.

พิสมัย เสรีจจรกิจเจริญ. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าสถานี อนามัย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534.

เพ็ญศรี ปรางสุวรรณ. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคใต้ ของประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.

ไพเราะ ไตรติลนนท์. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมของเจ้าหน้าที่  
สาธารณสุขในสถานอนามัยจังหวัดฉะเชิงเทรา.” วิทยานิพนธ์  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารงานสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534.

ภคินี ศรีสารคาม. “ระดับความสามารถในการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ระดับตำบล  
ในการดำเนินงานป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อจังหวัดมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารงานสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2538.

ภรณ์ กীরดีบุตร. การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2529.  
มานะ พ่วงความสุข. “ผลของการฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้น  
มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนหาดอมราลัยวิทยาสังเคราะห์ จังหวัดสมุทรปราการ.”  
วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536.

มานิดา ทองทวี. “การเปรียบเทียบผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและรายบุคคลที่มีต่อความ  
เชื่อมั่นในตนเอง.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์  
ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2526.

ขงยุทธ เกษสาคร. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร :สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2541.

เยาวลักษณ์ ตรีชัยฤทธิ์ “การประยุกต์ทฤษฎีความสามารถของตนในการปรับเปลี่ยน  
พฤติกรรมด้านทันตสุขภาพของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น อำเภอบางใหญ่ จังหวัด  
นนทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกสุขศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2525.

รุ่งเรือง เต๋นดวงใจ. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของครูผู้รับผิดชอบสุขาภิบาลอาหารใน  
โรงเรียนจังหวัดราชบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหาร  
สาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540.

ลิขิต กาญจนภรณ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับรูปแบบของแรงจูงใจ.”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2514.

ลิขิต กาญจนารักษ์. จิตวิทยาการศึกษา : จิตวิทยาประยุกต์เพื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพ.

พิมพ์ครั้งที่ 3. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548.

เลขา ปิยะจักริยะ. “การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง” เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาพฤติกรรม

เด็ก : หน่วยที่ 1-7. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2526.

วันเพ็ญ ตั้งสะสม. “อิทธิพลของสภาพส่วนบุคคล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำที่มีต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของหัวหน้าสถานีอนามัย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารงานสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.

วาสนา ผดุงทรง. “ผลของการอภิปรายภาพวาด ต่อการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนปัญญาวรคุณ กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529.

วิจิตร วรตรบางกูร. “ศิลปศาสตร์นำรู้สำหรับผู้นำ.” ม.ป.ท., ม.ป.ป. (อัคราณา)

วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนากิเยก. “รายงานการประชุม

คณะกรรมการบริหารวิทยาลัย.” ตุลาคม 2541. (อัคราณา)

\_\_\_\_\_ . “รายงานการประชุมระดมความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ/หน่วยงานผู้ใช้/ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง.”

2545. (อัคราณา)

\_\_\_\_\_ . “รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารวิทยาลัย” ตุลาคม 2547. (อัคราณา)

วินัย ธรรมศิลป์. “การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพความเชื่อมั่นในตนเอง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2526.

วิริยา ขุนพรหม. “การสร้างแนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กรประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษาและการสื่อสารแสดง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

วุฒิชัย จำนงค์. การบริหารสำหรับผู้จัดการและหัวหน้าหน่วยงานระดับกลาง. กรุงเทพมหานคร : อมรการพิมพ์, 2522.

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. “ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร.”

วิทยานิพนธ์ การศึกษาศาสตรบัณฑิต วิชาเอกพัฒนศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2532.

ศักดิ์ชัย สุรกิจบวร. จิตวิทยาสังคม ทฤษฎีและปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2545.

สงวน สุทธิเลิศวรุณ. ชุดการสอนวิชาทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรพัฒนาพานิช, 2527.

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์. “พฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลง.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสุขศึกษา เล่มที่ 1 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 97. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2527.

สมเดช อารีสวัสดิ์. “การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความสนใจที่มีต่อวิชาภาษาไทยและความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5.” ปริญญาานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัย สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2516.

สมพงษ์ ตรีพัฒน์. “ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการอบรมเลี้ยงดู ความเชื่อมั่นในตนเองและความรู้สึก รับผิดชอบ.” ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2517.

สมพร พลอยงาม. “การทดลองสอนความเชื่อมั่นในตนเองแก่เด็กที่มีระดับพัฒนาการทางสติปัญญา ต่างกัน โดยวิธีกลุ่มสัมพันธ์.” ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2517.

สมพร อธิเดชพงษ์. “ปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารงานสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.

สมยศ นาวิการ. การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล, 2521.

สมลักษณ์ พรหมมีเนตร. “การนำเสนอเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศน์ กรมสามัญศึกษา ประจำเขตการศึกษา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. สังคมไทยแนวทางการวิจัยและพัฒนา. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2533.

สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย. ปฏิทินสาธารณสุข พุทธศักราช 2548. กรุงเทพมหานคร : สหประชาพานิช, 2548.

สมุท ศิริโช. วิธีการสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ประมวลสาส์น, 2531.

สวนา พรพัฒน์กุล. ความสำนึกในหน้าที่พลเมืองของเด็กไทย. รายงานการวิจัยฉบับที่ 22 .

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520.

สวัสดี สุคนธ์ชัย. การวัดในการจัดงานบุคคล. โครงการตำราสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2517.

สัมพันธ์ บุญเกิด. “ความเชื่อเกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูที่มีต่อความเชื่อมั่นในตนเองของเด็กวัยก่อน

เรียนในจังหวัดภาคเหนือ.” ปรินุญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัย

พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2517.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. จิตวิทยาสังคม ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น,

2546.

สิริรัตน์ สวยศม. “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่ง

ประเทศไทยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.” ปรินุญานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหา

บัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

สิริวรรณ อัสกุล. “ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในงานที่กำหนดกับผลสัมฤทธิ์ทางการ

เรียน.” ปรินุญานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

สุขประเสริฐ เวชรัมย์. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานบริหารการพยาบาลของ

หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน.” ปรินุญานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร-

มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.

สุพจน์ สิ้นสูงศ์วัฒน์. “การสร้างแบบทดสอบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับชั้นมัธยมศึกษาที่ 3 ใน

จังหวัดบุรีรัมย์.” ปรินุญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาแนะแนว

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

สุพัตรา จึงสง่าสม. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่าย

บริหารงานสาธารณสุข เทศบาลเมือง.” ปรินุญานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.

- สุพรรณณี วงคำจันทร์. “ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังของบุคคล คุณลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในหน่วยงานกับสมรรถนะของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลตามการรับรู้ของตนเอง โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- สุนทร อุทริการ ฦ อุษยา. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารงานสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540.
- สุนทรินทร์ ธนโกไสย. มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดชนะการพิมพ์, 2538.
- สุนิรัตน์ ฤทธิ์รัชชัยเลิศ. “ผลการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ในการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่แตกต่างกัน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- สุเมธ ทิพย์ชาติ. “การปฏิบัติงานและการรับรู้ในบทบาท การให้บริการสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพิษณุโลก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533.
- สุรชาติ ฦ หนองคาย. “พฤติกรรมกรรมการเลือกตั้ง ของกรมชยในเขตจังหวัดหนองคาย.” หนองคาย : 2529. (อัดสำเนา)
- แสวง จันทร์ถนอม. “ปัจจัยแวดล้อมในการสร้างบรรยากาศการปฏิบัติงานและจงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของโรงเรียนมัธยมศึกษาในโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา : กรณีศึกษาจังหวัดพะเยา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2538.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2521.
- เสนาะ ดิเยาว์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2516.



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. “มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง.” ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ 1, :1มิถุนายน 2527. (อัดสำเนา)

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. คู่มือปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป.

กรุงเทพมหานคร : สำนักข่าวการพิมพ์, 2525.

\_\_\_\_\_ . คู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2533.

\_\_\_\_\_ . มาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่เกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2537.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. กองการเจ้าหน้าที่. ลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบ ปริมาณ และคุณภาพของงานที่เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญตาม ว 23/2540 และ ว 24/2540.

นนทบุรี : กระทรวงสาธารณสุข, 2540.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน. แผนยุทธศาสตร์การดำเนินสุขภาพภาคประชาชน. พิมพ์ครั้งที่ 2 .กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, 2546.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. สถาบันพระบรมราชชนก. คู่มือการจัดทำแผนกำลังคนด้านสุขภาพ ระดับจังหวัด ประจำปี 2546-2549. (ฉบับปรับปรุง). นนทบุรี : บริษัท

ยุทธรินทร์การพิมพ์ จำกัด, 2545.

\_\_\_\_\_ . หลักสูตรประกาศนียบัตรเวชระเบียน ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2547. นนทบุรี : บริษัทยุทธรินทร์การพิมพ์ จำกัด, 2547.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. การปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างของกระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร : บริษัทยุทธรินทร์การพิมพ์, 2545.

หัตยา ชื่นอารมณ. “การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานขาย.” สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.

อมร นนทสุด. “แนวคิดเรื่องความสามารถของคน” เอกสารในการบรรยายเรื่อง ความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์สันติวิธี กระทรวงสาธารณสุข, 2548. (อัดสำเนา)

อรุณ รักธรรม. หลักมนุษยสัมพันธ์และการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.

- อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิตย์. “การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยใน  
โรงพยาบาลของรัฐ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ  
บริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- อัจฉรา เนตรล้อมวงศ์. “ผลของการใช้บทบาทสมมติที่มีต่อความเชื่อมั่นในตนเอง ของนักเรียนชั้น  
มัธยมศึกษา ปีที่ 1 โรงเรียนนนทรีวิทยา กรุงเทพมหานคร.” ปริญญานิพนธ์การศึกษา-  
มหาบัณฑิต วิชาเอกการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2535.
- อารยา สุวะมาตย์. “การวิเคราะห์องค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเอง.”  
ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการวัดผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540.
- อารีย์ เศรษฐชัย. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า  
ความรู้สึกรับผิดชอบ และความเชื่อมั่นในตนเอง.” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหา  
บัณฑิต สาขาวิชาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2520.
- อิสเรศ ชรรณวิทย์กุล. “การบริหารจัดการในโรงงานผลิตยาแผนปัจจุบันที่ได้รับและไม่ได้รับ  
หนังสือรับรองมาตรฐานการผลิตยา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533.
- อุทัย หิรัญโต. หลักการบริหารบุคคล. กรุงเทพมหานคร : พีระพัฒนา, 2523.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหาร ทักษะ และการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์,  
2530.

### ภาษาต่างประเทศ

- Akinson, J.W. An Introduction to Motivation. Princeton : Van Nostrand, 1964.
- \_\_\_\_\_. Motive in Fantasy Action and Social. New Delhi : East-West Press, Avy.Ltd.,  
1966.
- Akinson, J.W. , and N.T. Feather. A Theory of Achievement Motivation. New York : Robert E.  
Krieger Publishing Co,Inc. ,1974.
- Bandura, A. Socail Learning Theory.New Jersey : Prentice Hall,Inc., 1977.
- Caplan, G. Support System and Community Mental Heath : Lecture on Concept Development.  
Behavioral Publication. New York : Human Science Press,1967.

Caplan, R.D. et. al. Adhering to Medical Regiments : Pilot Experimental in Patient Education and Social Support. Ann Arbour : University of Michigan,1967.

Cobb,S. “Social Support as Moderate of Life stress” Psychosomatic Medicine 38,5 (September-October 1972) : 300-314.

Glenn Myers,Blair. Education Psychology. New York : Macmillan Company, 1968.

Gronlund, Norman E. Measurement and Evaluation in Teaching. New York : Macmillan Publishing Company, 1985.

Hunt, J.W. Management People at Work. New York : McGraw-Hill Book Company, 1979.

John W, Best. Reserch in Education. New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1981.

Klendlr, Howard.H. Basic Psychology. 3<sup>rd</sup> ed. California : W.A.Banjamin Inc.,1974.

McClelland, D.C., and D.C. Winter. Motivation Ecxonomic.New York : The Free Press, 1969.

Robert C, Lowery. Supervision Management Guidelines for Application. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall,1985.

Thomson L,Quick. Managing People at Work Desk Guide. Thailand : Temple Publicity Service Limited, under licence from Executive Enterprise Publication Co.,Inc.,1983.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลาวิทยาเขต

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามการวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

### แบบสอบถามงานวิจัย

## เรื่อง “ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย”

### คำอธิบายประกอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย” โดยมีคณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

2. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านขอให้ท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลแต่ละข้อมีความสำคัญในการวิจัยนี้เป็นอย่างยิ่ง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถือเป็นความลับและใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์เท่านั้น ผู้ตอบไม่ต้องเขียน ชื่อนามสกุล ที่อยู่

3. โปรดตอบแบบสอบถามตามคำอธิบายในแต่ละตอน ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มี 6 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน 5 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่	จำนวน 18 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง	จำนวน 25 ข้อ
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร	จำนวน 21 ข้อ
ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	จำนวน 30 ข้อ
ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน	จำนวน 35 ข้อ

หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับแบบสอบถามนี้ ท่านสามารถสอบถามได้จากผู้ที่แจกแบบสอบถามนี้แก่ท่านและเมื่อท่านตอบแบบสอบถามครบทุกข้อแล้ว โปรดส่งคืนให้กับผู้ที่แจกแบบสอบถามนี้แก่ท่าน

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามนี้

นางนพมาศ ศรีอนุชิต

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน

ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

## หนังสือนำส่งแบบสอบถาม

วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก

วันที่ 31 มีนาคม 2549

เรียน เจ้าหน้าที่เวชสถิติ

ตามที่ ข้าพเจ้า นางนพมาศ ศรีอนุชิต อาจารย์ประจำภาควิชาเวชระเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก ซึ่งกำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ในโรงพยาบาลชุมชน” โดยศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ ทั้งนี้ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับส่วนหนึ่งจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะนำมาพัฒนาการจัดการเรียนการสอน และพัฒนาบุคลากรในกลุ่มวิชาชีพเวชสถิติ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพในปัจจุบัน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถาม ตามความเป็นจริงที่ท่านเป็น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สูงสุดในการศึกษาวิจัย และกรุณาส่งกลับภายในวันที่ 20 เมษายน 2549 ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ มา ณ โอกาสนี้

นพมาศ ศรีอนุชิต

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาชุมชน

ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

หมายเหตุ : หากมีข้อสงสัยหรือข้อเสนอแนะสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 01-5558951

หรือ 02-5254149-50 ต่อภาควิชาเวชระเบียน

รหัสข้อมูล

--	--	--

1 - 3

### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำอธิบาย ขอให้ท่านตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

#### 1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็น

( ) 1. เพศชาย

4

( ) 2. เพศหญิง

#### 2. ปัจจุบันท่านมีอายุ .....ปี

5

#### 3. ท่านมีประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี

6

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

#### 4. ท่านมีประสบการณ์ฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา

( ) 1. ไม่เคยฝึกอบรมในรอบปีที่ผ่านมา

7

( ) 2. เคยฝึกอบรม

#### 5. ท่านปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาด

( ) 1. โรงพยาบาลชุมชนขนาด 10 เตียง

8

( ) 2. โรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง

( ) 3. โรงพยาบาลชุมชนขนาด 60 เตียง

( ) 4. โรงพยาบาลชุมชนขนาด 90 เตียง

( ) 5. โรงพยาบาลชุมชนขนาด 120-160 เตียง

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่

คำอธิบาย ขอให้ท่านตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับ

ตัวท่าน

รับรู้มากที่สุด หมายถึง ผู้ตอบรับรู้ในเรื่องนั้นว่าเป็นบทบาทหน้าที่ของตนที่ต้องปฏิบัติมากที่สุด

รับรู้มาก หมายถึง ผู้ตอบรับรู้ในเรื่องนั้นว่าเป็นบทบาทหน้าที่ของตนที่ต้องปฏิบัติมาก

รับรู้ปานกลาง หมายถึง ผู้ตอบรับรู้ในเรื่องนั้นว่าเป็นบทบาทหน้าที่ของตนที่ต้องปฏิบัติปานกลาง

รู้น้อย หมายถึง ผู้ตอบรับรู้ในเรื่องนั้นว่าเป็นบทบาทหน้าที่ของตนที่ต้องปฏิบัติ

รู้น้อยที่สุด หมายถึง ผู้ตอบรับรู้ในเรื่องนั้นว่าเป็นบทบาทหน้าที่ของตนที่ต้องปฏิบัติ

ท่านปฏิบัติในสิ่งต่อไปนี้เป็นอย่างไร	ระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ข้าพเจ้ายึดนโยบายของหน่วยงานเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน					
2. ข้าพเจ้าได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน					
3. ข้าพเจ้าจัดระบบการทำงานของตัวเองให้สอดคล้องกับเป้าหมาย/นโยบายของหน่วยงาน					
4. ข้าพเจ้ายินดีรับมอบหมายงานเพิ่มเติมจากผู้บังคับบัญชาแม้ว่าข้าพเจ้ามีงานต้องทำอยู่แล้วหลายอย่าง					
5. ข้าพเจ้ากำหนดเป้าหมายการทำงานในแต่ละวันไว้ชัดเจน					
6. ในการปฏิบัติงานข้าพเจ้าให้ความสำคัญว่าต้องทำงานให้ได้คุณภาพมากกว่าปริมาณ					



ท่านปฏิบัติในสิ่งต่อไปนี้เป็นอย่างไ	ระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ข้าพเจ้าปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการจรรยาบรรณวิชาชีพ					
8. ในการปฏิบัติงานข้าพเจ้าให้ความสำคัญผู้มารับบริการ					
9. การจัดลำดับความสำคัญของงานเป็นสิ่งที่ข้าพเจ้าปฏิบัติประจำวันเสมอว่าควรทำงานไหนก่อนหลัง					
10. ข้าพเจ้าระมัดระวังมิให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
11. ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์กร					
12. ข้าพเจ้าปรับเปลี่ยนวิธีทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการขององค์กร					
13. ข้าพเจ้าหาความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับงาน เพื่อใช้พัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย					
14. ข้าพเจ้าจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในสำหรับผู้เกี่ยวข้อง					
15. ข้าพเจ้าให้ความรู้และคำแนะนำในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง					
16. ข้าพเจ้าเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาดำเนินการป้องกันปัญหาในการปฏิบัติงาน					
17. ข้าพเจ้าเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ/กิจกรรม สันทนาการที่หน่วยงานจัด					
18. ข้าพเจ้าทบทวนวิธีการทำงานและปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้ได้วิธีการทำงานที่ดี					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง

คำอธิบาย ขอให้ท่านตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับ

ตัวท่าน

เชื่อมั่นในตนเองมากที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นมากที่สุด
เชื่อมั่นในตนเองมาก	หมายถึง	ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นมาก
เชื่อมั่นในตนเองปานกลาง	หมายถึง	ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นปานกลาง
เชื่อมั่นในตนเองน้อย	หมายถึง	ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อย
เชื่อมั่นในตนเองน้อยที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อยที่สุด

ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองด้านต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความเชื่อมั่นในตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เมื่อข้าพเจ้าได้รับทราบข้อมูลหรือข่าวสารใหม่ ๆ ข้าพเจ้าได้บอกเล่าให้บุคคลในหน่วยงานทราบด้วย					
2. ข้าพเจ้าแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ข้าพเจ้า ทราบและมีข้อมูล ให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ					
3. ในการประชุมของหน่วยงาน ข้าพเจ้าซักถามในสิ่งที่ ข้าพเจ้าไม่ทราบ ไม่เข้าใจ					
4. ข้าพเจ้าเคยเสนอแนะหรือขอคิดเห็นแก่หัวหน้าหรือ ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้า					
5. ข้าพเจ้าประหม่าเมื่อต้องพูดในที่ชุมชน หรือในที่ ประชุม					
6. ข้าพเจ้าเสนอแนะแนวทางการทำงานใหม่ ๆ ที่ได้ เรียนรู้มาแก่ผู้บังคับบัญชา					
7. ข้าพเจ้าได้นำเสนอผลงานหรือผลการปฏิบัติงานแก่ บุคลากรในหน่วยงานของข้าพเจ้า					
8. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
9. ข้าพเจ้ายินดีปฏิบัติหน้าที่เมื่อได้รับการคัดเลือกให้ เป็นผู้นำทีมหรือผู้นำกลุ่มในการทำกิจกรรมต่าง ๆ					

ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองด้านต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความเชื่อมั่นในตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ข้าพเจ้านำทีมงานพัฒนาหน่วยงานจนได้รับคำชมจากผู้มารับบริการ					
11. ข้าพเจ้าเชื่อว่าความพยายามอยู่ที่ไหนความสำเร็จอยู่ที่นั่น					
12. การเปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการเป็นสิ่งที่ดีจรรยาบรรณวิชาชีพ					
13. ข้าพเจ้าให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความเจ็บป่วย หนักมากน้อย					
14. ข้าพเจ้าใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจแก้ปัญหา					
15. ข้าพเจ้าให้บริการโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ป่วย					
16. ข้าพเจ้ารับผิดชอบในความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า					
17. เมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าจะหาแนวทางการแก้ไขเสมอ					
18. เมื่อข้าพเจ้าไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย ข้าพเจ้าจะศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองก่อนที่จะถามผู้อื่น					
19. ข้าพเจ้าจะซักถามและเรียนรู้การทำงานจากผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าข้าพเจ้าอยู่เสมอ ๆ					
20. ข้าพเจ้าจะค้นคว้าข้อมูลประกอบการทำงานให้ได้มากที่สุดเมื่อต้องทำงานที่เป็นงานใหม่สำหรับข้าพเจ้า					
21. ข้าพเจ้าจะล้มเลิกงานนั้นทันทีถ้าลองทำแล้วรู้สึกว่างานนั้นยาก					
22. ข้าพเจ้าคิดว่างานที่ข้าพเจ้าทำมีความสำคัญต่อองค์กร					

ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองด้านต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความเชื่อมั่นในตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23. ข้าพเจ้ามีความภูมิใจในผลงานที่ได้นำเสนอต่อผู้บริหาร					
24. ข้าพเจ้าเชื่อว่าคนที่ขยันและทำความดีต้องได้รับผลตอบแทนที่ดี					
25. ข้าพเจ้าชอบคิดหาวิธีใหม่ ๆ มาช่วยให้การทำงานเร็วขึ้น					

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร

คำอธิบาย ขอให้ท่านตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับ

ตัวท่าน

มีทักษะการสื่อสารมากที่สุด หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นมากที่สุด

มีทักษะการสื่อสารมาก หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นมาก

มีทักษะการสื่อสารปานกลาง หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นปานกลาง

มีทักษะการสื่อสารน้อย หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อย

มีทักษะการสื่อสารน้อยที่สุด หมายถึง ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อยที่สุด

พฤติกรรมด้านการสื่อสาร	ระดับทักษะการสื่อสาร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ข้าพเจ้าพูดหรืออธิบายแก่ผู้มารับบริการอย่างชัดเจน					
2. ข้าพเจ้าทวนคำพูดเพื่อตรวจสอบว่าผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่ข้าพเจ้าพูดเมื่อสังเกตเห็นว่าผู้ฟังไม่เข้าใจ					
3. ข้าพเจ้าเรียกสรรพนามของผู้รับบริการเพื่อให้เกียรติและแสดงความเคารพ เช่น คุณลุง คุณป้า แทนการเรียกค่านาน้านายหรือนาง					
4. เมื่อต้องการสื่อสารกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าจะพูดอย่างกระชับรัด เข้าใจง่าย ไม่เยิ่นเย้อ					
5. ข้าพเจ้าจะอธิบายซ้ำหลาย ๆ ครั้งได้โดยไม่เบื่อเมื่อต้องอธิบายเกี่ยวกับการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงาน					
6. ข้าพเจ้าสบตาผู้มารับบริการขณะที่เขาซักถามข้อสงสัย					
7. ข้าพเจ้าพยักหน้ารับฟังเป็นช่วง ๆ ขณะที่พูดคุยกับผู้อื่น					
8. ข้าพเจ้าพยายามฟังและจับประเด็นที่สำคัญเพื่อสรุปความสำคัญของเรื่องที่ได้รับฟัง					
9. ขณะที่ข้าพเจ้าพูดอยู่กับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าจะขานรับเป็นช่วง ๆ เพื่อแสดงความสนใจต่อผู้ที่พูดด้วย					

พฤติกรรมด้านการสื่อสาร	ระดับทักษะการสื่อสาร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ข้าพเจ้าพูดหรืออธิบายกับผู้มารับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส					
11. เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจมากยิ่งขึ้นข้าพเจ้าจะใช้มือประกอบการพูดหรือการอธิบาย เช่น การบอกทางซ้าย หรือทางขวา					
12. ข้าพเจ้าพูดโทรศัพท์ที่เหมือนด้วยความยิ้มแย้มเพื่อให้ น้ำเสียงนุ่มนวล					
13. ไม่ว่าจะเหตุการณ์อะไรขึ้น ข้าพเจ้าสามารถควบคุมตนเองให้พูดโดยมีน้ำเสียงเป็นปกติได้					
14. ข้าพเจ้าจะสรุปข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำเสนออย่างกระชับไม่ยืดเยื้อ					
15. ข้าพเจ้าพูดให้คำใส่ใจผู้อื่นเสมอ					
16. เมื่อผู้มารับบริการไม่เข้าใจในสิ่งที่ข้าพเจ้าพูด ข้าพเจ้าจะปรับคำพูดใหม่เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ					
17. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการให้บริการหรือแนวทางการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าแจ้งให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบโดยการติดประกาศ หรือหนังสือบันทึกข้อความพร้อมทั้งอธิบายด้วยวาจาอีกครั้ง					
18. ข้าพเจ้าเขียนหนังสือราชการด้วยตนเอง					
19. ข้าพเจ้าเขียนด้วยลายมือที่สะดวกในการอ่าน					
20. ข้าพเจ้าบันทึกสรุปผลการปฏิบัติงานประจำวัน					
21. ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้เป็นผู้บันทึกรายงานการประชุม					

### ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

คำอธิบาย ขอให้ท่านตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับ

ตัวท่าน

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นมากที่สุด
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มาก	หมายถึง	ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นมาก
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ปานกลาง	หมายถึง	ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นปานกลาง
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์น้อย	หมายถึง	ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อย
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์น้อยที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบได้ปฏิบัติในเรื่องนั้นน้อยที่สุด

พฤติกรรมด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ถ้ามีโอกาสเลือกงานข้าพเจ้าจะเลือกงานที่ตนถนัดและชอบงานที่จะทำเพื่อทำให้งานนั้นสำเร็จได้โดยดี					
2. ข้าพเจ้าปรารถนาอย่างยิ่งที่จะทำงานยาก ๆ ให้สำเร็จ					
3. เมื่อข้าพเจ้าลงมือทำงานใดแล้วเกิดความล้มเหลวข้าพเจ้าจะลองทำใหม่จนสามารถทำได้					
4. ข้าพเจ้าจะปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบจนกว่าจะสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้					
5. เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ข้าพเจ้าศึกษาวิธีการปฏิบัติงานหรือศึกษาจากคู่มือก่อนลงมือปฏิบัติ					
6. เมื่อข้าพเจ้าทำงานสำเร็จข้าพเจ้าจะเปรียบเทียบผลงานของข้าพเจ้ากับมาตรฐานหรือตัวชี้วัดคุณภาพในเรื่องนั้น ๆ ขององค์กรเสมอ					
7. เมื่อข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานข้าพเจ้าจะกำหนดแผนในการทำงานและดำเนินงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้					
8. ข้าพเจ้ากำหนดผู้รับผิดชอบและมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างชัดเจนก่อนลงมือปฏิบัติ					

พฤติกรรมด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. เมื่อข้าพเจ้าทำงานตามแผนแล้วข้าพเจ้าจะประเมินผลแล้วพัฒนาให้ดีกว่าเดิมอีก					
10. ข้าพเจ้าตั้งใจไว้ว่าในอนาคตข้าพเจ้าจะต้องเป็นวิทยากรสอนงานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภายในโรงพยาบาลของข้าพเจ้า					
11. เมื่อพบปัญหา ข้าพเจ้าพยายามแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบมากกว่าการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น					
12. ข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายในการทำงานของข้าพเจ้าต้องทำงานให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ					
13. เมื่อพบว่างานที่ทำยุ่งยากและมีปัญหา ข้าพเจ้าจะทบทวนวิธีการทำงานและปรับปรุงการทำงานใหม่					
14. ถ้าข้าพเจ้าสามารถเอาชนะอุปสรรคในชีวิตและอุปสรรคในการทำงานได้ลุล่วง ก็แสดงว่าข้าพเจ้าประสบความสำเร็จในชีวิต					
15. แม้ว่าจะมีอาการเจ็บป่วยไม่สบายแต่ถ้ามีงานค้าง ข้าพเจ้าจะทำให้เสร็จ					
16. เมื่อมีงานเข้ามาหลายอย่างในเวลาเดียวกันข้าพเจ้าจะจัดลำดับความสำคัญของงานแล้วลงมือทำ					
17. แม้ว่าในตอนแรก ๆ ผลงานของข้าพเจ้าจะไม่เป็นที่พอใจของผู้บริหาร ข้าพเจ้ายินดีที่จะทำใหม่และพยายามทำใหม่ให้ดีกว่าเดิม					
18. ข้าพเจ้าไม่ปฏิเสธงานที่ยากเพราะจะได้พิสูจน์ความสามารถของข้าพเจ้า					
19. ข้าพเจ้ายินดีรับคำติชม เพื่อนำมาปรับปรุงผลงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น					
20. เมื่อถูกตำหนิข้าพเจ้าจะไม่ยอมแพ้แต่จะทำตั้งใจทำใหม่จนกว่าจะได้รับการยอมรับ					



พฤติกรรมด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21. แม้ว่าการทำงานจะพบข้อผิดพลาด แต่ข้าพเจ้าจะคิดว่าเป็นโอกาสที่ข้าพเจ้าจะได้ศึกษาแนวทางใหม่ที่ดีกว่าเดิม					
22. ข้าพเจ้าจะไม่โทษตัวเองเมื่อทำงานผิดพลาด					
23. แม้ว่าจะยากไปบ้างในบางครั้งแต่ข้าพเจ้าก็เต็มใจทำเพราะเป็นงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ					
24. ข้าพเจ้าเชื่อว่าการได้รับมอบหมายให้ทำงานหลายอย่างจากผู้บังคับบัญชาเป็นการได้รับความไว้วางใจในความสามารถ					
25. ทุกครั้งที่ลงมือทำงานข้าพเจ้าจะทำงานจนสำเร็จและต้องทำให้ดีกว่าของคนอื่น					
26. ข้าพเจ้าจะได้ยินคนอื่นพูดเสมอว่าผลงานนี้ต้องเป็นของข้าพเจ้าเพราะทำได้ดีทุกครั้งที่พบเห็น					
27. ข้าพเจ้ารู้สึกว่ายังไม่พอใจในผลงานถ้าผลงานที่ประเมินได้อยู่ในระดับดียังไม่ใช่ออกเยี่ยม					
28. ในการทำงานข้าพเจ้ามักจะคิดวิธีการทำงานที่แตกต่างจากคนอื่นเพื่อให้เหมาะสมกับความสามารถของข้าพเจ้าเอง					
29. ข้าพเจ้าศึกษาค้นคว้าเรื่องใหม่ ๆ อยู่ตลอดเพื่อตนเองและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น					
30. ข้าพเจ้าพยายามหาเทคนิคเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อช่วยให้การทำงานมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด					

## ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

คำอธิบาย ขอให้ท่านตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ความสามารถในการปฏิบัติงานมากที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นด้วยตนเองมากที่สุด โดยไม่ต้องมีผู้กำหนดงานให้ทำหรือให้คำแนะนำ
ความสามารถในการปฏิบัติงานมาก	หมายถึง	ผู้ตอบสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นด้วยตนเองมาก โดยต้องได้รับคำแนะนำเพียงเล็กน้อย
ความสามารถในการปฏิบัติงานปานกลาง	หมายถึง	ผู้ตอบสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นด้วยตนเองปานกลาง โดยต้องมีผู้กำหนดงานให้ทำหรือให้คำแนะนำที่เหมาะสมมากขึ้น
ความสามารถในการปฏิบัติงานน้อย	หมายถึง	ผู้ตอบสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นด้วยตนเองน้อย โดยต้องมีผู้กำหนดงานให้ทำหรือให้คำแนะนำอย่างมาก
ความสามารถในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบ ไม่เคยสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นด้วยตนเอง จนกว่าจะมีผู้กำหนดงานให้ทำหรือต้องให้คำแนะนำตลอดเวลา

ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ชักประวัติเพื่อทำบัตรตรวจโรคผู้ป่วย (OPD.Card) ได้ถูกต้อง ครบถ้วน					
2. บันทึกข้อมูลประวัติผู้ป่วยได้ถูกต้อง ครบถ้วน					
3. ลงทะเบียนการเข้ารับบริการผู้ป่วยนอกได้					
4. ลงทะเบียนการเข้ารับบริการผู้ป่วยในได้					
5. จัดเก็บเวชระเบียน ได้ถูกต้อง					
6. ค้นหาเวชระเบียนที่ไม่อยู่ในที่เก็บได้					
7. ให้ยืม คืน เวชระเบียนได้					

ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสืบค้นข้อมูลผู้ป่วย หรือ ลงทะเบียนประวัติผู้ป่วยได้					
9. ตรวจสอบเวชระเบียนออกและเข้าหน่วยงาน เวชระเบียนได้ถูกต้อง ครบถ้วน					
10. ตรวจสอบคุณภาพการบันทึกเวชระเบียนผู้ป่วย นอกและผู้ป่วยในได้ (Medical Record Audit)					
11. ตรวจสอบคุณภาพการจัดเก็บเวชระเบียนผู้ป่วย นอกและผู้ป่วยในได้					
12. ทำลายเวชระเบียนได้					
13. ให้รหัสโรคที่เป็นโรคหลักและโรคร่วมได้					
14. ให้รหัสสาเหตุการเกิดโรค (External cause) ได้					
15. ให้รหัสผ่าตัดและหัตถการได้					
16. ระบุสาเหตุการตายได้					
17. จัดกลุ่มวินิจฉัยโรคร่วม(DRGs)ได้					
18. ตรวจสอบความถูกต้องการให้รหัส					
19. ทำรายงาน 504					
20. ทำรายงาน 505					
21. ทำรายงานอุบัติเหตุได้ถูกต้อง ทันเวลา					
22. ทำรายงานกิจกรรมสำคัญของโรงพยาบาล (0110-11-รง5)ได้ถูกต้อง ทันเวลา					
23. จัดทำรายงานประจำปี					
24. จัดทำสถิติผู้มารับบริการ					
25. นำเสนอข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่นตาราง กราฟ					
26. จัดทำสถิติรายงานผลงานบริการแก่แพทย์และ พยาบาล					
27. จัดโครงสร้างและออกแบบหน่วยงานเวชระเบียน					
28. จัดการคน ในหน่วยงานเวชระเบียนได้					

ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความสามารถ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
29. จัดการงบประมาณในหน่วยงานเวชระเบียน					
30. จัดการพัสดุในหน่วยงานเวชระเบียนได้					
31. จัดทำแผนงานการดำเนินงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน เวชระเบียนได้					
32. กำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานต่าง ๆ ตามแผนงานในหน่วยงานเวชระเบียนได้					
33. จัดระบบให้บริการข้อมูลแก่แพทย์ พยาบาล และ ผู้เกี่ยวข้อง					
34. พัฒนาระบบบริการด้านเวชระเบียนได้					
35. ฝึกอบรมหรือให้คำปรึกษาด้านการให้รหัสโรคแก่ ผู้เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน					

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ข

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับ การรับรู้บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่  
เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน

ท่านปฏิบัติในสิ่งต่อไปนี้เป็นอย่างไ	ระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้ายึดนโยบายของหน่วยงานเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน	4.19	.66	มาก
2. ข้าพเจ้าได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน	3.49	.96	ปานกลาง
3. ข้าพเจ้าจัดระบบการทำงานของตัวเองให้สอดคล้องกับเป้าหมาย/นโยบายของหน่วยงาน	4.08	.65	มาก
4. ข้าพเจ้ายินดีรับมอบหมายงานเพิ่มเติมจากผู้บังคับบัญชา แม้ว่าข้าพเจ้ามีงานต้องทำอยู่แล้วหลายอย่าง	3.94	.84	มาก
5. ข้าพเจ้ากำหนดเป้าหมายการทำงานในแต่ละวันไว้ชัดเจน	3.77	.80	มาก
6. ในการปฏิบัติงานข้าพเจ้าให้ความสำคัญว่าต้องทำงานให้ได้คุณภาพมากกว่าปริมาณ	4.18	.62	มาก
7. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานโดยยึดหลักการจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.50	.60	มากที่สุด
8. ในการปฏิบัติงานข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	4.45	.56	มาก
9. การจัดลำดับความสำคัญของงานเป็นสิ่งที่ข้าพเจ้าปฏิบัติประจำวันเสมอว่าควรทำงานไหนก่อนหลัง	4.21	.67	มาก
10. ข้าพเจ้าระมัดระวังมิให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	4.37	.64	มาก
11. ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์กร	4.12	.54	มาก
12. ข้าพเจ้าปรับเปลี่ยนวิธีทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการขององค์กร	3.95	.66	มาก
13. ข้าพเจ้าหาความรู้และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อใช้พัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย	4.08	.69	มาก
14. ข้าพเจ้าจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในสำหรับผู้เกี่ยวข้อง	3.56	.90	มาก

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ท่านปฏิบัติในสิ่งต่อไปนี้เป็นอย่างไ	ระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
15. ข้าพเจ้าให้ความรู้และคำแนะนำในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง	3.89	.80	มาก
16. ข้าพเจ้าเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาดำเนินการป้องกันปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.76	.71	มาก
17. ข้าพเจ้าเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ/กิจกรรมสันตนาการที่หน่วยงานจัด	3.90	.83	มาก
18. ข้าพเจ้าทบทวนวิธีการทำงานและปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้ได้วิธีการทำงานที่ดี	3.94	.66	มาก

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับ ความเชื่อมั่นในตนเองของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน

ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองด้านต่อไปนี้เป็นอย่างไ	ระดับความเชื่อมั่นในตนเอง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เมื่อข้าพเจ้าได้รับทราบข้อมูลหรือข่าวสารใหม่ ๆ ข้าพเจ้าได้บอกเล่าให้บุคคลในหน่วยงานทราบด้วย	4.02	.69	มาก
2. ข้าพเจ้าแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ข้าพเจ้าทราบและมีข้อมูล ให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ	3.87	.69	มาก
3. ในการประชุมของหน่วยงาน ข้าพเจ้าซักถามในสิ่งที่ข้าพเจ้าไม่ทราบไม่เข้าใจ	3.78	.77	มาก
4. ข้าพเจ้าเคยเสนอแนะหรือขอความเห็นแก่หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้า	4.03	.72	มาก
5. ข้าพเจ้าประหม่าเมื่อต้องพูดในที่ชุมชน หรือในที่ประชุม	3.07	.93	ปานกลาง

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองด้านต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความเชื่อมั่นในตนเอง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6. ข้าพเจ้าเสนอแนะแนวทางการทำงานใหม่ ๆ ที่ได้เรียนรู้มาแก่ผู้บังคับบัญชา	3.65	.74	มาก
7. ข้าพเจ้าได้นำเสนอผลงานหรือผลการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในหน่วยงานของข้าพเจ้า	3.52	.82	มาก
8. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	3.86	.66	มาก
9. ข้าพเจ้ายินดีปฏิบัติหน้าที่เมื่อได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำทีมหรือผู้นำกลุ่มในการทำกิจกรรมต่าง ๆ	3.78	.77	มาก
10. ข้าพเจ้านำทีมงานพัฒนาหน่วยงานจนได้รับคำชมจากผู้มารับบริการ	3.75	.69	มาก
11. ข้าพเจ้าเชื่อว่าความพยายามอยู่ที่ไหนความสำเร็จอยู่ที่นั่น	4.34	.67	มาก
12. การเปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการเป็นสิ่งที่ผิศจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.62	.79	มากที่สุด
13. ข้าพเจ้าให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความเจ็บป่วยหนักมากน้อย	4.36	.73	มาก
14. ข้าพเจ้าใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจแก้ปัญหา	4.19	.67	มาก
15. ข้าพเจ้าให้บริการโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ป่วย	3.96	.87	มาก
16. ข้าพเจ้ารับผิดชอบในความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า	4.45	.57	มาก
17. เมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าจะหาแนวทางการแก้ไขเสมอ	4.29	.59	มาก
18. เมื่อข้าพเจ้าไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายข้าพเจ้าจะศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองก่อนที่จะถามผู้อื่น	3.97	.77	มาก
19. ข้าพเจ้าจะซักถามและเรียนรู้การทำงานจากผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าข้าพเจ้าอยู่เสมอ ๆ	1.88	.69	น้อย



ตารางที่ 17 (ต่อ)

ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองด้านต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความเชื่อมั่นในตนเอง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
20. ข้าพเจ้าจะค้นคว้าข้อมูลประกอบการทำงานให้ได้มากที่สุดเมื่อต้องทำงานที่เป็นงานใหม่สำหรับข้าพเจ้า	4.17	.64	มาก
21. ข้าพเจ้าจะล้มเลิกงานนั้นทันทีถ้าลองทำแล้วรู้สึกว่ามันยาก	3.91	.82	มาก
22. ข้าพเจ้าคิดว่างานที่ข้าพเจ้าทำมีความสำคัญต่อองค์กร	4.48	.65	มาก
23. ข้าพเจ้ามีความภูมิใจในผลงานที่ได้นำเสนอต่อผู้บริหาร	4.15	.68	มาก
24. ข้าพเจ้าเชื่อว่าคนที่ขยันและทำความดีต้องได้รับผลตอบแทนที่ดี	4.05	1.01	มาก
25. ข้าพเจ้าชอบคิดหาวิธีใหม่ ๆ มาช่วยให้การทำงานเร็วขึ้น	4.03	.71	มาก

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับ ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่

เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน

พฤติกรรมด้านการสื่อสาร	ระดับทักษะการสื่อสาร		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้าพูดหรืออธิบายแก่ผู้มารับบริการอย่างชัดเจน	4.10	.66	มาก
2. ข้าพเจ้าทวนคำพูดเพื่อตรวจสอบว่าผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่ข้าพเจ้าพูดเมื่อสังเกตเห็นว่าผู้ฟังไม่เข้าใจ	3.95	.72	มาก
3. ข้าพเจ้าเรียกสรรพนามของผู้รับบริการเพื่อให้เกียรติและแสดงความเคารพ เช่นคุณลุง คุณป้า แทนการเรียกค่านำหน้า นายหรือนาง	4.37	.74	มาก
4. เมื่อต้องการสื่อสารกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าจะพูดอย่างกระชับรัด เข้าใจง่าย ไม่เยิ่นเย้อ	4.02	.67	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

พฤติกรรมด้านการสื่อสาร	ระดับทักษะการสื่อสาร		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5. ข้าพเจ้าจะอธิบายซ้ำหลาย ๆ ครั้งได้โดยไม่เบื่อเมื่อต้องอธิบายเกี่ยวกับการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงาน	3.59	.80	มาก
6. ข้าพเจ้าสบตาผู้มารับบริการขณะที่เขาซักถามข้อสงสัย	4.11	.68	มาก
7. ข้าพเจ้าพยักหน้ารับฟังเป็นช่วง ๆ ขณะที่พูดคุยกับผู้อื่น	4.01	.76	มาก
8. ข้าพเจ้าพยายามฟังและจับประเด็นที่สำคัญเพื่อสรุปความสำคัญของเรื่องที่ได้รับฟัง	4.11	.60	มาก
9. ขณะที่ข้าพเจ้าพูดคุยอยู่กับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าจะขานรับเป็นช่วง ๆ เพื่อแสดงความสนใจต่อผู้ที่พูดด้วย	4.08	.67	มาก
10. ข้าพเจ้าพูดหรืออธิบายกับผู้มารับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	4.04	.69	มาก
11. เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจมากยิ่งขึ้น ข้าพเจ้าจะใช้มือประกอบการพูดหรือการอธิบาย เช่น การบอกทางซ้าย หรือทางขวา	4.05	.77	มาก
12. ข้าพเจ้าพูดโทรศัพท์เหมือนด้วยความยิ้มแย้ม เพื่อให้ น้ำเสียงนุ่มนวล	3.96	.67	มาก
13. ไม่ว่าจะเหตุการณ์อะไรขึ้น ข้าพเจ้าสามารถควบคุมตนเองให้พูดโดยมีน้ำเสียงเป็นปกติได้	3.39	.68	มาก
14. ข้าพเจ้าจะสรุปข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำเสนออย่างกระชับไม่ยืดเยื้อ	3.69	.63	มาก
15. ข้าพเจ้าพูดให้กำลังใจผู้อื่นเสมอ	3.90	.65	มาก
16. เมื่อผู้มารับบริการไม่เข้าใจในสิ่งที่ข้าพเจ้าพูด ข้าพเจ้าจะปรับคำพูดใหม่เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ	4.08	.60	มาก
17. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการให้บริการหรือแนวทางการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าแจ้งให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบโดยการติดประกาศ หรือหนังสือบันทึกข้อความพร้อมทั้งอธิบายด้วยวาจาอีกครั้ง	3.89	.77	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

พฤติกรรมด้านการสื่อสาร	ระดับทักษะการสื่อสาร		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
18. ข้าพเจ้าเขียนหนังสือราชการด้วยตนเอง	3.62	1.15	มาก
19. ข้าพเจ้าเขียนด้วยลายมือที่สะดวกในการอ่าน	3.51	.99	มาก
20. ข้าพเจ้าบันทึกสรุปผลการปฏิบัติงานประจำวัน	2.64	1.12	ปานกลาง
21. ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้เป็นผู้บันทึกรายงานการประชุม	2.65	1.28	ปานกลาง

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่  
เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน

พฤติกรรมด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์		
	X	S.D.	ระดับ
1. ถ้ามีโอกาสเลือกงานข้าพเจ้าจะเลือกงานที่ตนถนัดและชอบงานที่จะทำเพื่อทำให้งานนั้นสำเร็จได้โดยดี	4.48	.73	มาก
2. ข้าพเจ้าปรารถนาอย่างยิ่งที่จะทำงานยาก ๆ ให้สำเร็จ	3.90	.78	มาก
3. เมื่อข้าพเจ้าลงมือทำงานใดแล้วเกิดความล้มเหลว ข้าพเจ้าจะลองทำใหม่จนสามารถทำได้	3.99	.66	มาก
4. ข้าพเจ้าจะปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบจนกว่าจะสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้	4.32	.60	มาก
5. เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ข้าพเจ้าศึกษาวิธีการปฏิบัติงานหรือศึกษาจากคู่มือก่อนลงมือปฏิบัติ	4.19	.68	มาก
6. เมื่อข้าพเจ้าทำงานสำเร็จข้าพเจ้าจะเปรียบเทียบผลงานของข้าพเจ้ากับมาตรฐานหรือตัวชี้วัดคุณภาพในเรื่องนั้น ๆ ขององค์กรเสมอ	3.65	.78	มาก

ตารางที่ 19 (ต่อ)

พฤติกรรมด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7. เมื่อข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานข้าพเจ้าจะกำหนดแผนในการทำงานและดำเนินงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้	3.83	.77	มาก
8. ข้าพเจ้ากำหนดผู้รับผิดชอบและมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างชัดเจนก่อนลงมือปฏิบัติ	3.85	.74	มาก
9. เมื่อข้าพเจ้าทำงานตามแผนแล้วข้าพเจ้าจะประเมินผลแล้วพัฒนาให้ดีกว่าเดิมอีก	3.72	.76	มาก
10. ข้าพเจ้าตั้งใจไว้ว่าในอนาคตข้าพเจ้าจะต้องเป็นวิทยากรสอนงานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภายในโรงพยาบาลของข้าพเจ้า	3.23	1.08	มาก
11. เมื่อพบปัญหา ข้าพเจ้าพยายามแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบมากกว่าการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น	3.67	.76	มาก
12. ข้าพเจ้าตั้งใจเป้าหมายในการทำงานของข้าพเจ้าต้องทำงานให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.74	.72	มาก
13. เมื่อพบว่างานที่ทำยุ่งยากและมีปัญหา ข้าพเจ้าจะทบทวนวิธีการทำงานและปรับปรุงการทำงานใหม่	3.96	.65	มาก
14. ถ้าข้าพเจ้าสามารถเอาชนะอุปสรรคในชีวิตและอุปสรรคในการทำงานได้ลุล่วง ก็แสดงว่าข้าพเจ้าประสบความสำเร็จในชีวิต	3.95	.83	มาก
15. แม้ว่าจะมีอาการเจ็บป่วยไม่สบายแต่ถ้ามีงานค้างข้าพเจ้าจะทำให้เสร็จ	3.82	.78	มาก
16. เมื่อมีงานเข้ามาหลายอย่างในเวลาเดียวกันข้าพเจ้าจะจัดลำดับความสำคัญของงานแล้วลงมือทำ	4.29	.67	มาก
17. แม้ว่าในตอนแรก ๆ ผลงานของข้าพเจ้าจะไม่ใช่เป็นที่พอใจของผู้บริหาร ข้าพเจ้ายินดีที่จะทำใหม่และพยายามทำใหม่ให้ดีกว่าเดิม	4.11	.71	มาก

ตารางที่ 19 (ต่อ)

พฤติกรรมด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
18. ข้าพเจ้าไม่ปฏิเสธงานที่ยากเพราะจะได้พิสูจน์ความสามารถของข้าพเจ้า	4.05	.72	มาก
19. ข้าพเจ้ายินดีรับคำติชม เพื่อนำมาปรับปรุงผลงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น	4.20	.68	มาก
20. เมื่อถูกตำหนิข้าพเจ้าจะไม่ยอมแพ้แต่จะทำตั้งใจทำใหม่จนกว่าจะได้รับการยอมรับ	3.94	.71	มาก
21. แม้ว่าในการทำงานจะพบข้อผิดพลาด แต่ข้าพเจ้าจะคิดว่าเป็นโอกาสดีที่ข้าพเจ้าจะได้ศึกษาแนวทางใหม่ที่ดีกว่าเดิม	4.04	.69	มาก
22. ข้าพเจ้าจะไม่โทษตัวเองเมื่อทำงานผิดพลาด	3.16	.92	ปานกลาง
23. แม้ว่างานที่ทำจะยากไปบ้างในบางครั้งแต่ข้าพเจ้าก็เต็มใจทำเพราะเป็นงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.08	.66	มาก
24. ข้าพเจ้าเชื่อว่าการได้รับมอบหมายให้ทำงานหลายอย่างจากผู้บังคับบัญชาเป็นการได้รับความไว้วางใจในความสามารถ	4.09	.76	มาก
25. ทุกครั้งที่ลงมือทำงานข้าพเจ้าจะทำงานจนสำเร็จและต้องทำให้ดีกว่าของคนอื่น	3.63	.68	มาก
26. ข้าพเจ้าจะได้ยินคนอื่นพูดเสมอว่าผลงานนี้ต้องเป็นของข้าพเจ้าเพราะทำได้ดีทุกครั้งที่พบเห็น	3.19	.86	ปานกลาง
27. ข้าพเจ้ารู้สึกว่ายังไม่พอใจในผลงานถ้าผลงานที่ประเมินได้อยู่ในระดับดียังไม่ใช่อยอดเยี่ยม	3.25	.76	ปานกลาง
28. ในการทำงานข้าพเจ้ามักจะคิดวิธีการทำงานที่แตกต่างจากคนอื่นเพื่อให้เหมาะสมกับความสามารถของข้าพเจ้าเอง	3.55	.72	มาก
29. ข้าพเจ้าศึกษาค้นคว้าเรื่องใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลาเพื่อตนเองและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น	3.75	.72	มาก
30. ข้าพเจ้าพยายามหาเทคนิคเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อช่วยให้การทำงานมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด	4.00	.66	มาก

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับ ความสามารถในการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน

ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านต่อไปนี้ได้อย่างไร	ระดับความสามารถ ในการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ชักประวัติเพื่อทำบัตรตรวจโรคผู้ป่วย (OPD.Card) ได้ ถูกต้อง ครบถ้วน	4.40	.90	มาก
2. บันทึกข้อมูลประวัติผู้ป่วยได้ถูกต้อง ครบถ้วน	4.44	.83	มาก
3. ลงทะเบียนการเข้ารับบริการผู้ป่วยนอกได้	4.52	.79	มากที่สุด
4. ลงทะเบียนการเข้ารับบริการผู้ป่วยในได้	4.44	.88	มาก
5. จัดเก็บเวชระเบียน ได้ถูกต้อง	4.49	.73	มาก
6. ค้นหาเวชระเบียนที่ไม่อยู่ในที่เก็บได้	4.24	.81	มาก
7. ให้ยืม คืน เวชระเบียนได้	4.50	.72	มากที่สุด
8. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสืบค้นข้อมูลผู้ป่วย หรือลงทะเบียน ประวัติผู้ป่วยได้	4.63	.67	มากที่สุด
9. ตรวจสอบเวชระเบียนออกและเข้าหน่วยงานเวชระเบียนได้ ถูกต้อง ครบถ้วน	4.10	.70	มาก
10. ตรวจสอบคุณภาพการบันทึกเวชระเบียนผู้ป่วยนอกและ ผู้ป่วยในได้ (Medical Record Audit)	4.19	.76	มาก
11. ตรวจสอบคุณภาพการจัดเก็บเวชระเบียนผู้ป่วยนอกและ ผู้ป่วยในได้	4.13	.74	มาก
12. ทำลายเวชระเบียนได้	3.83	.98	มาก
13. ให้รหัสโรคที่เป็นโรคหลักและโรคร่วมได้	4.40	.65	มาก
14. ให้รหัสสาเหตุการเกิดโรค (External cause) ได้	4.44	.65	มาก
15. ให้รหัสผ่าตัดและหัตถการได้	4.17	.78	มาก
16. ระบุสาเหตุการตายได้	3.89	.89	มาก
17. จัดกลุ่มวินิจฉัยโรคร่วม(DRGs)ได้	4.12	.80	มาก
18. ตรวจสอบความถูกต้องการให้รหัส	4.24	.68	มาก

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความสามารถ ในการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
19. ทำรายงาน 504	4.36	.90	มาก
20. ทำรายงาน 505	4.26	.98	มาก
21. ทำรายงานอุบัติเหตุได้ถูกต้อง ทันเวลา	3.92	1.10	มาก
22. ทำรายงานกิจกรรมสำคัญของโรงพยาบาล (0110-11-รง5) ได้ถูกต้อง ทันเวลา	4.10	.91	มาก
23. จัดทำรายงานประจำปี	3.81	.92	มาก
24. จัดทำสถิติผู้มารับบริการ	4.16	.77	มาก
25. นำเสนอข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่นตาราง กราฟ	3.87	.96	มาก
26. จัดทำสถิติรายงานผลงานบริการแก่แพทย์และพยาบาล	3.84	.86	มาก
27. จัดโครงสร้างและออกแบบหน่วยงานเวชระเบียน	3.82	.85	มาก
28. จัดการคนในหน่วยงานเวชระเบียนได้	3.65	.96	มาก
29. จัดการงบประมาณในหน่วยงานเวชระเบียน	3.25	1.03	ปานกลาง
30. จัดการพัสดุในหน่วยงานเวชระเบียนได้	3.57	1.03	มาก
31. จัดทำแผนงานการดำเนินงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน เวชระเบียนได้	3.72	.91	มาก
32. กำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานต่าง ๆ ตาม แผนงานในหน่วยงานเวชระเบียนได้	3.72	.89	มาก
33. จัดระบบให้บริการข้อมูลแก่แพทย์ พยาบาล และ ผู้เกี่ยวข้อง	3.76	.83	มาก
34. พัฒนาระบบบริการด้านเวชระเบียนได้	3.99	.75	มาก
35. ฝึกอบรมหรือให้คำปรึกษาด้านการให้รหัสโรคแก่ ผู้เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน	3.76	.98	มาก

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางนพมาศ ศรีอนุชิต
ที่อยู่	บ้านเลขที่ 63 ถนน หมู่บ้านสระแก้ววิว ตำบล พระประโทน อำเภอ เมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000
สถานที่ทำงาน	วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก ตำบลราษฎร์นิยม อำเภอ ไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรเวชสถิติ โรงเรียนเวชสถิติ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
พ.ศ. 2537	สำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา
พ.ศ. 2546	ศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2530	เจ้าหน้าที่เวชสถิติ 2 โรงพยาบาลตรัง จังหวัดตรัง
พ.ศ. 2532	เจ้าหน้าที่เวชสถิติ 3 โรงพยาบาลนครปฐม จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2541	นักสถิติ 6 โรงพยาบาลนครปฐม จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2545-	วิทยาจารย์ 6 ว. ภาควิชาเวชระเบียน ฝ่ายวิชาการ
ปัจจุบัน	วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก