

การเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีต่อคุณลักษณะทางจิต ทักษะการคิด และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานการเงินเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา

Empowerment on Mental Properties, Thinking Skills and Performance of Private Hospital Financial Staff in Nakhonratchasima

กันยารัตน์ เหมือนชาติ และ ดวงเดือน ศาสตรภักดิ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

E-Mail: Patnada@outlook.co.th, E-mail: duangduen@slc.ac.th.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบคะแนนคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง 2) เปรียบเทียบคะแนนทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง 3) เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงานการเงิน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานการเงินของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 16 คน เครื่องมือ คือ แบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่าคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ผู้วิจัยได้พัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างพลังอำนาจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่า t-test แบบ Dependent ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสามารถในการแก้ปัญหา หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.01 แต่ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การเสริมสร้างพลังอำนาจ, คุณลักษณะทางจิต, ทักษะการคิด

Abstract

This quasi-experimental research aimed to 1) compare the scores of mental attributes, self-efficacy and self-esteem, before and after the empowerment of private hospital's financial staff, 2) compare the scores of thinking skills, the ability to solve problems, before and after the empowerment of such staff, 3) compare the performance, the issues of adverse events and the complaints and suggestions for improvement, before and after empowerment of such staff. The samples consisted of 16 financial officers of a private hospital in the year 2017. The instruments were the questionnaire for evaluations of mental attributes, self-efficacy, and self-esteem as well as thinking and problem solving skills. The empowerment program used in this study was developed

by the researcher. Data acquired from this study were analyzed by using Dependent t-test. The results found that, after empowerment, the staff's self-efficacy, self-esteem and ability to solve the problem were shown to be higher than that before the empowerment at the statistical significance of .01. Moreover, after empowerment, the issue of adverse events was found to be lower than that before the empowerment at the statistical significance of .01., and the complaints and suggestions for improvement were also shown to be lower than that before the empowerment, but not statistically significant at .01.

Keywords: Empowerment, Mental Properties, Thinking Skills

1. บทนำ

องค์กรจะประสบความสำเร็จและก้าวไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของพนักงาน พนักงานสามารถใช้ประสบการณ์และแสดงศักยภาพในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงเป็นความท้าทายความสามารถของหัวหน้างานในการดึงเอาศักยภาพของพนักงานที่มีอยู่ นำขึ้นมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเสริมสร้างพลังอำนาจตามแนวคิดของ Chandler อ้างถึงใน กษิตตา พานทอง [1] ที่กล่าวว่า การที่บุคคลจะสามารถเข้าสู่กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจของบุคคลนั้น ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยภายในและภายนอกบุคคล ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม ประสบการณ์ และการตัดสินใจ ปัจจัยภายในต่างๆ นี้มีอิทธิพลอย่างสูงในการช่วยให้บุคคลสามารถจัดการกับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น มั่นใจในความสามารถของตนเองว่าจะทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้

การเสริมสร้างพลังอำนาจตามแนวคิดของกิบสัน Gibson อ้างถึงใน กิตติยาภรณ์ โชคสวัสดิ์ภิญโญ และ สุภาดา เจริญสวัสดิ์ [2] เป็นกระบวนการทางสังคม การแสดงการยอมรับและชื่นชมการส่งเสริมรวมถึงจะช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ตลอดจนพัฒนาความสามารถของตนเองในการตอบสนองความต้องการ การแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และการแสวงหาและการใช้ทรัพยากรหรือแหล่งประโยชน์ ควบคุมควบคุมสถานการณ์ในชีวิตของตนเอง เพื่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองและรู้สึกว่ามีอำนาจและควบคุมความเป็นอยู่หรือวิถีชีวิตของตนเองได้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การค้นพบสภาพการณ์จริง 2) การ

สะท้อนความคิดอย่างมีวิจารณญาณ 3) การตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมกับตนเอง และ 4) การคงไว้ซึ่งการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยในฐานะเป็นหัวหน้าแผนกการเงินสังเกตเห็นว่าปัญหาของการทำงาน คือ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานรับรู้ว่าคุณภาพการทำงานเพิ่มขึ้น มีความเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้าจากการทำงานที่มีภาระงานมากขึ้น ทำให้พนักงานสูญเสียพลังอำนาจในตัว ไม่เห็นคุณค่าใน งานของตัวเอง ไม่กล้าตัดสินใจ ขาดความสามารถในการแก้ปัญหาและแก้ปัญหาไม่ทันต่อเหตุการณ์ ส่งผลให้งานไม่มีประสิทธิภาพ และผู้บริการไม่พึงพอใจ ทำให้งานของแผนกไม่บรรลุเป้าหมายขององค์กร เนื่องจากได้รับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และไปรับความคิดเห็นทั้งผู้ใช้บริการภายในและภายนอก ผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาต่างๆ ของพนักงานควรได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งน่าจะเป็นแนวทางที่สามารถแก้ปัญหา และส่งผลต่อคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา และผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อให้เกิดศักยภาพ และสามารถทำงานได้เต็มความสามารถ ผลที่ได้จากการวิจัยนี้จะช่วยให้งานของแผนกการเงินมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ อันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อเปรียบเทียบคะแนนคุณลักษณะทางจิตของพนักงานการเงิน ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบคะแนนทักษะการคิดของพนักงานการเงินด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ

2.3 เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ

3. สมมุติฐานการวิจัย

3.1 คะแนนคุณลักษณะทางจิตของพนักงานการเงินด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเองหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ

3.2 คะแนนทักษะการคิดของพนักงานการเงิน ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ

3.3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากึ่งทดลอง (Quasi-experimental research) ชนิดกลุ่มเดียว โดยวัดก่อนและหลังการทดลอง (one group pretest - posttest design) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานการเงินของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา ในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 18 คน ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซีและมอร์แกนเลือกมาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งมีรูปแบบการทดลอง ดังนี้

4.1 ก่อนลงมือทดลองนำแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิต แบ่งเป็น 2 ด้านคือ ด้านที่ 1 คือ การรับรู้ความสามารถในตนเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วัดการรับรู้ความสามารถในตนเองมีค่าเท่ากับ .76 ด้านที่ 2 คือ การเห็นคุณค่าในตนเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบ สอบถาม วัดการเห็นคุณค่าใน

ตนเองมีค่าเท่ากับ .84 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะการคิด ของพนักงานการเงิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา มี 1 ด้านคือ คือ ความสามารถในการแก้ปัญหา โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบ สอบถาม วัดความสามารถในการแก้ปัญหามีค่าเท่ากับ .91 เก็บข้อมูลก่อนการทดลองกับพนักงานการเงินโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พร้อมกับผลการปฏิบัติงานด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงของลูกค้ำ จากการเก็บข้อมูลในช่วงเวลา ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-เดือนกันยายน 2560

4.2 ขั้นตอน ดำเนินการทดลองตามขั้นตอนการเสริมสร้างพลังอำนาจที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยประยุกต์มาจากแนวคิด / ทฤษฎีการเสริมสร้างพลังอำนาจของกิบสัน อ้างถึงใน กิตติยาภรณ์ โชคสวัสดิ์ภักดิ์ และ สุภาดา เจริญสวัสดิ์ [2] 4 ขั้นตอน โดยการจัดกิจกรรมเดี่ยวและกิจกรรมกลุ่มให้กับพนักงานการเงินโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมี 7 กิจกรรม ใช้เวลา 7 สัปดาห์ ๆ แบ่งเป็นกิจกรรมเดี่ยว 8 ชั่วโมง กิจกรรมกลุ่ม 52 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 60 ชั่วโมง โดยเลือกช่วงเวลาการเสริมสร้างพลังอำนาจในช่วงเดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม 2560 บันทึกการติดตามงานโดยมีการกำหนดระยะเวลาและมีการติดตามงานกับพนักงานตามแผนที่มีการนัดหมายไว้

4.3 หลังการทดลอง เมื่อสิ้นสุดการทดลองผู้วิจัยนำแบบสอบถาม เก็บ ข้อมูลของพนักงานการเงินโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง และดูบันทึกการติดตามงานกับพนักงานตามแผนที่มีการนัดหมายไว้ พร้อมดูการบันทึกในแบบฟอร์มกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อดูว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

4.4 ผู้วิจัยนำแบบประเมินมาบันทึกข้อมูลลงรหัสและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5. ผลการวิจัย

5.1 คะแนนคุณลักษณะทางจิตของพนักงานการเงินด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็น

คุณค่าในตนเอง หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.2 คะแนนทักษะการคิด ของพนักงานการเงิน ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.3 ผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานการเงิน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ ต่ำกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ

	คุณลักษณะทางจิต		ก่อนจัดกิจกรรม		หลังจัดกิจกรรม		t	df	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1. ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง	40.134	4.79	49.00	3.01	-8.25*	15	.01		
2. การเห็นคุณค่าในตนเอง	1.06	4.92	46.50	3.56	-4.91*	15	.01		

จากตารางที่ 1 แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ และหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ พบว่า คะแนนการรับรู้ความสามารถในตนเอง

และคะแนนการเห็นคุณค่าในตนเอง ของพนักงานการเงิน หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ

	ทักษะการคิด		ก่อนจัดกิจกรรม		หลังจัดกิจกรรม		t	df	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1. ความสามารถในการแก้ปัญหา	49.69	6.44	58.63	5.10	-6.04*	15	.01		

จากตาราง 2 แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ และหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ พบว่า คะแนน

ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงานการเงิน หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ

	ผลการปฏิบัติงาน		ก่อนจัดกิจกรรม		หลังจัดกิจกรรม		t	df	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1. เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์	11.25	5.55	8.81	4.53	4.27	15	.01		
2. ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง	.25	.77	.06	.25	1.37	15	.18		

จากตารางที่ 3 แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่

พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ และหลัง

การเสริมสร้างพลังอำนาจ พบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. การอภิปรายผล

6.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลต่อคุณลักษณะทางจิต ของพนักงานการเงิน มี 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมุติฐาน ผลที่พบนี้สามารถอธิบายได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถในตนเอง เนื่องจากพนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่และเป็นอิสระจากกิจกรรมการเปิดใจรายบุคคล โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ซักถามข้อสงสัยหรือประเด็นที่สนใจ ผู้วิจัยแสดงความเอาใจใส่ การให้คำแนะนำ ช่วยสอนงาน โดยพนักงานได้เล่าถึงประสบการณ์ในการทำงานของตนเองว่าเป็นอย่างไร งานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญอย่างไรต่อระบบงานพนักงานสามารถค้นหาปัญหาและค้นหาวิธีการบริหารจัดการการทำงานของตนเองได้ มีการวางแผนในการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามเวลา ซึ่งพนักงานได้แสดงความคิดเห็นต่ออีกว่า การที่พนักงานได้แจ้งปัญหาต่างๆ และร่วมแก้ปัญหาอย่างมีส่วนร่วมในองค์กร เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ทำให้มีความเชื่อมั่นในตนเองและรู้ว่าตนมีความสามารถที่จะทำงานได้ด้วยตนเองอย่างเต็มที่ และมีความพร้อมที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งผลของงานวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับสมรชันญา ภาชา และคณะ [3] การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจเพื่อพัฒนาสมรรถนะการทำบัญชีของนักบัญชี แสดงให้เห็นว่า รูปแบบการเสริมพลังอำนาจมีประสิทธิภาพต่อการเพิ่มสมรรถนะด้านบัญชีให้กับผู้เข้าอบรม เนื่องจากการจัดกิจกรรมฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนี้ เน้นให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ที่เกิดจากการแก้ปัญหาในงานของตนอย่างแท้จริงซึ่งจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน โดยปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ

ทำงานจะเป็นตัวกำหนดว่าจะต้องเรียนรู้โดยตรงผ่านกระบวนการทำงาน จำลองสถานการณ์ ในการเรียนรู้ และยังมีกิจกรรมจากการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนั้น ได้จัดกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าอบรมเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ได้เห็นคุณค่าในตนเอง และเชื่อในความสามารถของตนเอง เมื่อเกิดความเชื่อมั่นในตนเองแล้ว ก็จะทำให้ผู้เข้าอบรมมีพลังในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่านักบัญชีผู้เข้าอบรมมีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านบัญชีหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ของพนักงานการเงิน หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่า ก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน ผลที่พบนี้สามารถอธิบายได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง เนื่องจากพนักงานยอมรับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อนำมาพัฒนางานขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งและมีคุณค่าต่อองค์กร มีความรู้สึกว่างานที่ตนเองได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อองค์กรสามารถทำงานของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความความตั้งใจและมีประสิทธิภาพมีการวางแผนในการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามเวลา มีความพร้อมในการทำงาน มีกำลังใจในการทำงาน ซึ่งพนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า และมีความภาคภูมิใจที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งผลของงานวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับสุนทร โสภณอัมพรเสนีย์ [4] ที่ได้ศึกษาถึงการพัฒนาพฤติกรรม การดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ โดยกระบวนการสร้างเสริมพลังอำนาจ บ้านหนองพลวง ตำบลหนองพลวง อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้สูงอายุมีความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกมีคุณค่าต่อบุตรหลาน ได้แสดงความสามารถในการทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพของตนเองได้ กล้าแสดงความคิดเห็นและกล้าแสดงออก มีความคล่องแคล่วในการทำงานของตนเอง และรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น ซึ่งการรับรู้พลังอำนาจของตนเองและพฤติกรรม การดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง หลังดำเนินการและก่อนดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลต่อทักษะการคิดของพนักงานการเงินด้านความสามารถในการแก้ปัญหา หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจสูงกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สอดคล้องกับสมมุติฐาน ผลที่ได้นี้อธิบายได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลต่อความสามารถในการแก้ไขปัญหาเนื่องจากเมื่อพนักงานได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเองและการเห็นคุณค่าในตนเองแล้วผลจากการเสริมสร้างพลังอำนาจได้ส่งผลต่อความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน ซึ่งพนักงานสามารถค้นหาสาเหตุของปัญหาและมีวิธีการแก้ปัญหาของตนเองเมื่อพบปัญหาพนักงานสามารถแก้ปัญหาได้ทันทีและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติและพนักงานมีความสามารถในการกล้าตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งผลของงานวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับชนิษฐา สุระเดชาวุธ และคณะ [5] ที่ได้ศึกษากระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจผู้ป่วยเบาหวานแบบรายบุคคล พบว่า กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดกระบวนการเรียนรู้โดยผู้ป่วยสามารถทบทวนสาเหตุของปัญหาและประเมินผลการปฏิบัติของวิธีการต่างๆ ที่เคยกระทำมาแล้วถึงประสพการณ์การปฏิบัติที่ผ่านมา และมีความมั่นใจในการแก้ปัญหาสุขภาพตนเองโดยรวมแล้ว กระบวนการที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยเบาหวาน ได้แก่ การรับรู้ปัญหาของผู้ป่วย การแสวงหาข้อมูล การตระหนักและยอมรับปัญหา การกำหนดเป้าหมาย การระบุแนวทางปฏิบัติ ซึ่งขั้นตอนและกระบวนการตามแนวทางการเสริมสร้างพลังอำนาจเกิดขึ้นครบทุกขั้นและกระบวนการ แม้จะแตกต่างกันในผู้ป่วยแต่ละราย เมื่อสามารถสนับสนุนให้ผู้ป่วยตระหนักและยอมรับปัญหาได้ ผู้ป่วยจะเกิดกระบวนการเรียนรู้และมีความมั่นใจในการแก้ปัญหาสุขภาพด้วยตนเอง

6.3 การเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมี 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมุติฐาน ผลที่ได้นี้อธิบายได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเนื่องจากเมื่อพนักงานได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจแล้วส่งผลให้พนักงานรับรู้ความสามารถในตนเองและเห็นคุณค่าในตนเอง แล้วพนักงานเกิดความมุ่งมั่น เกิดความมั่นใจ ทำให้มีความสามารถในการแก้ปัญหา พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงลดลง ซึ่งได้

นำจำนวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์มาเปรียบเทียบก่อนและหลังการเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งผลของงานวิจัยครั้งนี้ และยังสอดคล้องกับวรวิทย์ฯ แสงไพบุลย์ [6] ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของอาสาสมัครสาธารณสุข เทศบาลเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของอาสาสมัครสาธารณสุขสืบเนื่องจากอาสาสมัครสาธารณสุขได้ให้ความสำคัญในการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานมากขึ้น การได้เรียนรู้การติดตามประเมินผลแผนงานและโครงการ การได้เรียนรู้และทักษะการเป็นผู้นำชุมชน พบว่า การได้รับการเสริมพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สำหรับ 2) ด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจต่ำกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างไม่มีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลที่พบนี้ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าดูจากจำนวนข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงลดลง แต่ลดลงยังไม่มากพอที่จะมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .18$) ผลที่ได้นี้อธิบายได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในการวิจัยในครั้งนี้ อาจมีเวลาการเสริมสร้างพลังอำนาจและการเก็บข้อมูลการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงจากผู้รับบริการที่สั้น เพราะผู้รับบริการที่มารับการรักษาบางคนมาบ่อยครั้ง แต่บางคนก็ไม่บ่อย ดังนั้น การพบเห็นอะไรที่จะเสนอแนะได้ คงต้องใช้เวลาอย่างน้อยก็ต้องดูเวลาประมาณ 1 ปี ทั้งนี้เพื่อให้ผลการทำงานของพนักงานที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจเกิดประสิทธิภาพ ส่งผลเป็นที่ประจักษ์ที่จะทำให้ข้อร้องเรียนลดลง ดังนั้น ผู้วิจัยเชื่อว่าถ้าได้ยืดเวลาในการเสริมสร้างพลังอำนาจและการเก็บข้อมูลให้นานกว่านี้ ก็น่าจะได้ผลเป็นไปตามสมมุติฐาน ส่วนที่ว่าผลการวิจัยนี้จะไปสอดคล้องกับงานวิจัยของใครนั้นยังไม่สามารถหามาสนับสนุนได้

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

7.1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า การใช้กิจกรรมเดี่ยว และกิจกรรมกลุ่มของพนักงานการเงินโดยใช้การเสริมสร้างพลังอำนาจ สามารถส่งผลกระทบต่อคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา และผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ของพนักงานการเงินได้

7.1.2 ควรจัดทำคู่มือในการใช้กิจกรรมการเสริมสร้างพลังอำนาจเพื่อให้สามารถเป็นแนวทางให้หัวหน้านำไปใช้เป็นกิจกรรมเสริมสร้างพลังอำนาจ

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรได้ศึกษาการติดตามผลในระยะยาวเพื่อดูความคงทนและใช้กิจกรรมการเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีต่อการรับรู้ความสามารถในการเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการแก้ปัญหา และผลการปฏิบัติงานของพนักงานการเงินอย่างน้อย 3 เดือน เพื่อติดตามผลของการเปลี่ยนแปลง การใช้กิจกรรมเดี่ยวและกิจกรรมกลุ่มจากผลการวิจัยพบว่า ด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง หลังการเสริมสร้างพลังอำนาจน้อยกว่าก่อนการเสริมสร้างพลังอำนาจ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผลที่พบนี้ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน ผู้วิจัยเสนอให้การวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มระยะเวลาในการทดลองให้นานมากขึ้น และวัดดูเป็นระยะวาระเวลานานเท่าใด ที่ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงลดลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7.2.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจตามแนวคิดของกิบบัน ส่งผลกระทบต่อคุณลักษณะทางจิต ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง และด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการคิด ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา และผลการปฏิบัติงาน ด้านเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนั้น ควรมีการนำกิจกรรมไปใช้วิจัยกับพนักงานแผนกอื่นๆ เพื่อจะได้เสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงานขององค์กรต่อไป

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] กชิตตา พานทอง, “กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านสุขภาพของผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวชุมชนบ้านเวียงสวรรค์ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง,” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย, 2551.
- [2] กิตติยาภรณ์ โชคสวัสดิ์ภิญโญ และ สุภาดา เจริญสวัสดิ์, “การทดลองใช้ พลังอำนาจเยาวชนต่อการแก้ไขปัญหายาสูบ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี,” สนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ(สสส.), (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข และศูนย์วิจัยปัญหายาสูบ), (ม.ป.ป.).
- [3] สมรัชนาภา ภาษา และคณะ, “การพัฒนา รูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจ เพื่อพัฒนาสมรรถนะการทำบัญชีของนักบัญชี,” วารสารศึกษาศาสตร์, เดือน ก.ย.- ธ.ค., ปีที่ 26 ฉบับที่ 3, หน้า 175, 2558.
- [4] สุนทร โสภณอัมพรเสนีย์, “การพัฒนาพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุโดยกระบวนการสร้างเสริมพลังอำนาจ บ้านหนองพลวง ตำบลหนองพลวง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา,” วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสนาชุมชน, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2551.
- [5] ชนิษฐา สุระเดชาวุธ และคณะ, “กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจผู้ป่วยเบาหวานแบบรายบุคคล,” วารสารเภสัชศาสตร์ อีสาน เดือนพ.ค - ส.ค. ปีที่ 7, ฉบับที่ 2, หน้า 64, 2554.
- [6] วริทธิ์ศา แสงไพบูลย์, “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจกับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน,” วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต บริหารสาธารณสุข, 2550.