

การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก

JOB COMPETENCY ASSESSMENT OF CENTRAL STERILE SUPPLY PERSONNEL AT THE ROYAL THAI ARMY HOSPITALS

อรสา สุขดี * พีระ ครีกครั้นจิตร** ปิยธิดา ตรีเดช*** วลลภา บุญรอด****

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงอรรถาธิบายแบบภาคตัดขวาง เพื่อประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก จากการประเมินโดยตนเองและหัวหน้างานจ่ายกลางหรือผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานจ่ายกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่ม ประกอบด้วย บุคลากรระดับหัวหน้างาน 25 คน และระดับผู้ปฏิบัติงาน 158 คน ในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ขนาด 150 เตียงขึ้นไป รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 26 มี.ค.- 30 เม.ย. 52 สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน paired t-test , Fisher 's exact test การทดสอบไคสแควร์และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย พบว่า หัวหน้างานจ่ายกลาง มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานจ่ายกลางตามการประเมินโดยตนเอง และโดยผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานจ่ายกลาง ส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 48.0 และ 44.0 ตามลำดับ) และไม่แตกต่างกันทางสถิติ นอกจากนี้พบว่าประสบการณ์ในโรงพยาบาล และแรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามการประเมินโดยตนเองส่วนมากอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 46.4) และประเมินโดยหัวหน้างานจ่ายกลาง ส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 50.3) และไม่แตกต่างกันทางสถิติ พบว่ารายได้ ค่านิยมและแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารควรมีนโยบายที่แสดงให้เห็นว่างานจ่ายกลางเป็นงานที่มีความสำคัญ มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและควรมีการยกย่องชมเชย เมื่อปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์และให้คำแนะนำตักเตือนเป็นการส่วนตัว เมื่อปฏิบัติงานบกพร่อง ตลอดจนสนับสนุนความก้าวหน้าในงาน การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มค่าตอบแทนหรือสวัสดิการ การได้รับการฝึกอบรมด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อและควรพิจารณาหัวหน้างานจ่ายกลางที่เหมาะสมทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานจ่ายกลาง เนื่องจากหัวหน้างานมีบทบาทสำคัญในการนำทีมงานให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร

คำสำคัญ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน บุคลากรงานจ่ายกลาง

* พันโทหญิง, นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

*** รองศาสตราจารย์, ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

**** พันโทหญิง, รองหัวหน้าภาควิชาการพยาบาลเบื้องต้น วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก

ABSTRACT

This cross-sectional explanatory research aimed to assess the job competency of central sterile supply personnel at the Royal Thai Army hospitals. Research subjects consisted of 25 head personnel and 158 practitioners at the Royal Thai Army hospitals with more than 150 beds. The data collection used questionnaires, it was done from 26 March, 2009 to 30 April, 2009. The data was analyzed using percentage, means, standard deviation, paired t-test, Fisher's exact test, Chi-square test and Pearson's product moment correlation coefficient.

The results showed that the majority of head personnel had medium level of job competency as assessed by themselves, and by the commander of head personnel, but the difference was not at a significant level. Experience in hospital and motivation at work were positively correlated to job competence at the .05 significance level. The majority of practitioners had high level of job competency as assessed by themselves, and when assessed by head personnel, the majority of them had medium level of job competency, but the difference was not at a significant level. Salary, value and motivation at work were correlated to job competence at the .05 significance level.

The recommendations from this study are that the administrators foster awareness of the important contribution of the central sterile supply personnel work in the continuum of patient care. They should also praise the personnel's achievements and give some personal advice to them when their work is flawed. Furthermore, the administrators should provide the central sterile supply personnel with advancement, promotion opportunities and salary increases as well as encourage ongoing education such as via training courses on recent modern disinfection and sterilization techniques. The administrators should nominate persons who have appropriate knowledge, skills and abilities in central sterile supply work as head personnel because they must lead their groups to reach the goals of the organization.

Keywords: central sterile supply personnel, job competency

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบกได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล โดยพยายามปรับปรุงตามเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการภาครัฐและเกณฑ์จากสถาบันพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งปัจจุบันสามารถผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแล้ว 6 แห่งจากทั้งหมด 37 แห่ง ในการประเมินคุณภาพ หน่วยงานจ่ายกลางเป็นหน่วยงานสำคัญในกระบวนการสนับสนุนบริการ ที่ต้องพัฒนาให้ถูกต้องตามมาตรฐาน เนื่องจากการทำงานเชื่อมโยงและทำให้ปราศจากเชื้อ หากไม่ได้ตามมาตรฐานจะส่งผลโดยตรงต่อผู้รับบริการ เกิดการติดเชื้อที่สัมพันธ์กับการรักษาพยาบาล (Healthcare-associated infection) นอกเหนือจากนี้ยังทำให้เกิดการแพร่กระจายเชื้อสู่บุคลากรและสิ่งแวดล้อม

ปัญหาที่พบในปัจจุบัน คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการทำความสะอาดและทำให้ปราศจากเชื้อ มีหลายหน่วยงานที่รับผิดชอบและมีคุณภาพค่อนข้างต่ำ คือ จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จนถึงมัธยมศึกษาและทำงานตามประสบการณ์ ความเคยชิน บางคนไม่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจาก

เชื้อ ทำให้คุณภาพของผลงานไม่ได้ตามมาตรฐาน เช่น การทำความสะอาดเครื่องมือ พบว่ามีการล้างไม่สะอาด มีคราบสกปรกติดอยู่ การใส่อุปกรณ์ป้องกันตนเองไม่ครบถ้วน นอกจากนี้การขนส่งเครื่องมือมายังหน่วยงานจ่ายกลางไม่ได้มาตรฐาน คือ ไม่ใส่ในกล่องหรือภาชนะที่ปิดมิดชิด ซึ่งอาจทำให้เกิดการแพร่กระจายเชื้อ การตรวจสอบประสิทธิภาพการทำให้ปราศจากเชื้อต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน การจัดระบบงานไม่ถูกต้อง เหมาะสม มีการค้างจ่ายเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์ให้หน่วยงาน ตลอดจนยังไม่มีกรรวมเป็นศูนย์กลางของงานจ่ายกลางทั้งโรงพยาบาลและปฏิบัติไม่ได้มาตรฐานเดียวกัน

ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก เพื่อจะได้ทราบวาระดับสมรรถนะของบุคลากรงานจ่ายกลางอยู่ในระดับใดและมีโอกาสพัฒนาในด้านใดบ้าง เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงเพิ่มเสริมทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นต้องงานจ่ายกลาง โดยสามารถนำไปเปรียบเทียบกับ (benchmark) และเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรและงานจ่ายกลางให้กับสถาบันต่างๆ ในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วัดระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ในระดับหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานจ่ายกลางและระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง ตามการประเมินโดยตนเองและโดยหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานจ่ายกลาง

2. เปรียบเทียบระดับของการประเมินสมรรถนะของบุคลากรงานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัด กองทัพบก ในระดับหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานจ่ายกลางและระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง ตามการประเมินโดยตนเองและโดยหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานจ่ายกลาง

3. อธิบายปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและการสนใจในการทำงานของบุคลากรงานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ในระดับหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานจ่ายกลางและระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง

4. หาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และการสนใจในการทำงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามการประเมินตนเองของบุคลากรงานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ในระดับหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานจ่ายกลางและระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ในระดับหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานจ่ายกลางและระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง ตามการประเมินโดยตนเองและโดยหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานจ่ายกลางมีความแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานจ่ายกลางในระดับหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานจ่ายกลางและระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ตามการประเมินโดยตนเอง

3. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานจ่ายกลางในระดับหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานจ่ายกลางและระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ตามการประเมินโดยตนเอง

4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานจ่ายกลางในระดับหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานจ่ายกลางและระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ตามการประเมินโดยตนเอง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงอธิบายแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional explanatory research) ประชากร คือ

บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ทั้งหมด 37 แห่ง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) เนื่องจากโรงพยาบาลบางแห่งไม่มีกระบวนการด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อที่ครบถ้วน หรือไม่มีแผนกเวชบริกภัณฑ์กลางหรือมีเฉพาะห้องผ่าหนึ่ง ให้พลทหารหมุนเวียนมาปฏิบัติงาน โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ขนาด 150 เตียงขึ้นไปด้วยเฉพาะทำงานที่แผนกเวชบริกภัณฑ์กลางหรือห้องผ่าตัด โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม บุคลากรระดับหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานจ่ายกลาง จำนวน 25 คน และกลุ่มบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง จำนวน 158 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 10 ข้อ 2) ค่านิยมต่อการปฏิบัติงานจ่ายกลาง จำนวน 6 ข้อ 3) แรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 15 ข้อ 4) แบบทดสอบความรู้ด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อ จำนวน 30 ข้อ 5) แบบประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานจ่ายกลาง โดยดัดแปลงจากแบบประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานจ่ายกลาง (ฉบับร่าง) ของชมรมงานจ่ายกลางแห่งประเทศไทย¹ ในระดับหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานจ่ายกลาง ประเมิน 4 ด้าน จำนวน 29 ข้อ และระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลางประเมิน 4 ด้าน จำนวน 37 ข้อ ประเมินสมรรถนะโดยหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานจ่ายกลางประเมินตนเอง (ชุด A) และโดยผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานฯ (ชุด B) ส่วนผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง ประเมินสมรรถนะตนเอง (ชุด C) และโดยหัวหน้างานฯ (ชุด D) กำหนดหมายและแบบสอบถามตรงกัน

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน นำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรงานจ่ายกลางของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช จำนวน 30 คน และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ความเชื่อมั่นดังนี้ คือ ค่านิยมต่อการปฏิบัติงานจ่ายกลาง 0.855 แรงจูงใจในการทำงาน 0.896 สมรรถนะในการปฏิบัติงาน 0.855 ส่วนความรู้ด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อ ทดสอบความง่ายของข้อสอบโดยใช้สูตรของ คูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson: KR 20) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.615 ซึ่งต่ำกว่า 0.7 เกิดจากการได้รับการอบรมด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อ ในบางประเด็นแตกต่างจากโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ผู้วิจัยได้ปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเรียงลำดับข้อคำถาม คำตอบ ปรับปรุงความชัดเจน ความครอบคลุมและความถูกต้องในเนื้อหา

เก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากได้รับการอนุมัติรับรองจริยธรรมจากคณะกรรมการพิจารณาโครงการวิจัย กรมแพทยทหารบกและคณะกรรมการพิจารณาการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 26 มี.ค.52 -30 เม.ย.52 การวิเคราะห์ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน paired t-test Fisher's exact test การทดสอบไครสเคิร์ฟและการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

กลุ่มที่ 1 บุคลากรระดับหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงาน
ทำงานในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ขนาด 150 เตียงขึ้นไป

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 88.0 มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ร้อยละ 60.0 เป็นพยาบาลร้อยละ 72.0 ปฏิบัติงานที่ห้องฉุกเฉินร้อยละ 56.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.0 สถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 52.0 มีรายได้ อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 44.0 ระยะเวลาในการทำงานในโรงพยาบาลตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 56.0 ประสบการณ์ในการทำงานจ่ายกลาง 1-10 ปี ร้อยละ 44.0 เมื่อหาความสัมพันธ์พบว่า เพศ อายุ การปฏิบัติหน้าที่ หน่วยงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์ในการทำงานจ่ายกลางไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับหัวหน้างานจ่ายกลาง ระยะเวลาในการทำงานโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับหัวหน้างานจ่ายกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.400, p = .05$)

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีความรู้ด้านการทำลายเชื้อ ทำให้ปราศจากเชื้อ ระดับปานกลาง ร้อยละ 76.0 โดยมีความรู้ที่ถูกต้องด้านการจัดเก็บและแจกจ่ายอุปกรณ์ปราศจากเชื้อ ร้อยละ 89.3 และความรู้ที่น้อยที่สุด ด้านการป้องกันความ

เสี่ยงในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 61.3 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า การทำสปอร์เทสต์ (spore test) ในการตรวจสอบประสิทธิภาพของการนึ่งด้วยไอน้ำ ตอบถูกต้อง ร้อยละ 12.0 บุคลากรระดับหัวหน้างานจ่ายกลางทุกคนมีค่านิยมต่อการปฏิบัติงานจ่ายกลางในระดับสูง ร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า งานที่ให้ความสำคัญและเป็นประโยชน์ทั้งผู้รับบริการโดยตรงและญาติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การทำงานเติมกำลังความสามารถและเคยได้รับการอบรมเพิ่มเติมด้านการทำลายเชื้อ และทำให้ปราศจากเชื้อ ร้อยละ 56.0 เมื่อหาความสัมพันธ์พบว่า ค่านิยม ความรู้และการได้รับการอบรมเพิ่มเติมด้านการทำลายเชื้อ และทำให้ปราศจากเชื้อไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับหัวหน้างานจ่ายกลาง

แรงจูงใจในการทำงานจ่ายกลาง โดยรวมอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 68.0 โดยด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนทำให้การทำงานต่างๆ ในหน่วยงานลุล่วงไปได้ด้วยดีและด้านความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การได้รับโอกาส การสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งและสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงาน เมื่อหาความสัมพันธ์พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับหัวหน้างานจ่ายกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.426, p = .03$)

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับหัวหน้างานจ่ายกลาง ตามการประเมินโดยตนเอง ส่วนใหญ่มีระดับสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.0 ($\bar{X} = 3.47$) และรองลงมาระดับสูง ร้อยละ 28.0 และการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานจ่ายกลาง ส่วนใหญ่มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.0 และรองลงมาระดับสูง ร้อยละ 36.0 รายละเอียดดังแสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับหัวหน้างานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ตามการประเมินโดยตนเองและประเมินโดยผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานจ่ายกลาง ในภาพรวม (n=25)

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับ หัวหน้างานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก	ผลการประเมินสมรรถนะ			
	โดยตนเอง		โดยผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานจ่ายกลาง หรือผู้ควบคุมงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สูง	7	28.0	9	36.0
ปานกลาง	12	48.0	11	44.0
ต่ำ/ปรับปรุง	6	24.0	5	20.0
Mean $\pm$ S.D.	3.47 $\pm$ 0.81		3.70 $\pm$ 0.75	
Min.- Max.	1.77 - 4.81		2.12 - 4.88	



การประเมินสมรรถนะรายด้านตามการประเมินตนเอง พบว่าหัวหน้างานจ่ายกลางมีสมรรถนะสูงสุดในด้านการควบคุมกำกับต่ำสุดในด้านการบริหารทรัพยากรและเครื่องมือ

หัวหน้างานจ่ายกลางประเมินสมรรถนะโดยตนเองต่ำกว่าประเมินโดยผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานจ่ายกลางแต่ไม่แตกต่างกันสถิติ ยกเว้นด้านการจัดการบริการจ่ายกลางเท่านั้น ที่การประเมินสมรรถนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .03$) รายละเอียดดังแสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรระดับหัวหน้างานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ระหว่างการประเมินโดยตนเองและประเมินโดยผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานจ่ายกลาง จำแนกตามสมรรถนะรายด้าน ($n=25$)

สมรรถนะ	ผลการประเมิน				t	p-value
	โดยตนเอง		โดยผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างาน			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านการควบคุมกำกับ	3.50	0.88	3.80	0.75	-1.948	0.063
ด้านการบริหารงานบุคคล	3.47	0.81	3.61	0.78	-1.142	0.265
ด้านการจัดการบริการจ่ายกลาง	3.45	0.83	3.77	0.82	-2.307	0.030*
ด้านการบริหารทรัพยากรและเครื่องมือ	3.40	0.84	3.61	0.80	-1.366	0.185
สมรรถนะโดยรวม	3.47	0.81	3.70	0.75	-1.897	0.070

* $p < .05$

กลุ่มที่ 2 บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลางในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ขนาด 150 เตียงขึ้นไป

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.2 มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไปร้อยละ 39.7 เป็นลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 31.8 ปฏิบัติงานที่แผนกเวชบริกณฑ์กลาง ร้อยละ 60.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 68.2 สถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 59.6 มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 49.7 ระยะเวลาในการทำงานในโรงพยาบาลตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 39.1 ประสบการณ์ในการทำงานจ่ายกลาง 1-10 ปี ร้อยละ 41.1 เมื่อหาความสัมพันธ์พบว่า เพศ อายุ การปฏิบัติหน้าที่ หน่วยงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงานโรงพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงานจ่ายกลางไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ยกเว้นรายได้มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .042$)

บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง ส่วนใหญ่มีความรู้ด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อ ระดับดี ร้อยละ 46.4 โดยมีความรู้ที่ถูกต้องด้านการจัดเก็บและแจกจ่ายอุปกรณ์ปราศจากเชื้อมากที่สุด ร้อยละ 79.9 และความรู้น้อยที่สุด ด้านนโยบาย ตัวชี้วัดอาคารสถานที่ ในเรื่องการจัดอาคารสถานที่ของหน่วยจ่ายกลางตอบถูกต้อง ร้อยละ 16.6 ผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง ส่วนใหญ่มีค่านิยมต่อการปฏิบัติงานจ่ายกลางในระดับสูง ร้อยละ 97.4 เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ยินดีที่จะสนับสนุนและพัฒนางาน

จ่ายกลางให้เจริญก้าวหน้าและเคยได้รับการฝึกอบรมด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อ ร้อยละ 62.3 เมื่อหาความสัมพันธ์พบว่า ความรู้ การได้รับการฝึกอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ส่วนค่านิยมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.22, p = .007$)

แรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 88.8 โดยด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในหน่วยงานกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจนและด้านความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การได้รับโอกาส การสนับสนุนเลื่อนตำแหน่งและสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงาน และเมื่อหาความสัมพันธ์ พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.20, p = .02$)

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง ตามการประเมินโดยตนเอง ส่วนใหญ่มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 46.4 ($\bar{X} = 3.66$) การประเมินโดยหัวหน้างานจ่ายกลาง ส่วนใหญ่มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.0 และรองลงมาระดับสูง ร้อยละ 30.5 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3



ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ตามการประเมินโดยตนเองและการประเมินโดยหัวหน้างานจ่ายกลาง ประเมินในภาพรวม (n=151)

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลางโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก	ผลการประเมินสมรรถนะ			
	โดยตนเอง		หัวหน้างานจ่ายกลาง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รู้	70	46.4	46	30.5
ปานกลาง	42	27.8	76	50.3
ควรปรับปรุง	39	25.8	29	19.2
Mean $\pm$ S.D.	3.66 $\pm$ 0.90		3.53 $\pm$ 0.82	
Min.- Max.	1.38 - 5.00		1.26 - 5.00	

การประเมินสมรรถนะรายด้านตามการประเมินตนเอง พบว่าผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง มีสมรรถนะสูงสุดในการการจัดเก็บและแจกจ่ายอุปกรณ์ปราศจากเชื้อ และต่ำสุดในด้านการใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์และวัสดุทางการแพทย์ ส่วนหัวหน้างานประเมินผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลางมีสมรรถนะต่ำสุดในด้านการป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง ส่วนใหญ่ประเมินสมรรถนะตนเองสูงกว่าประเมินโดยหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานจ่ายกลาง แต่ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ยกเว้นด้านการป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่ประเมินสมรรถนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .009$) รายละเอียดดังแสดงไว้ในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ระหว่างการประเมินโดยตนเองและโดยหัวหน้างานจ่ายกลาง จำแนกตามสมรรถนะรายด้าน (n=151)

สมรรถนะ	ผลการประเมิน				t	p-value
	โดยตนเอง		โดยหัวหน้างานจ่ายกลาง			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านการจัดเก็บและแจกจ่ายอุปกรณ์ปราศจากเชื้อ	3.92	0.97	3.81	0.86	1.289	0.199
ด้านการกระบวนการทำความสะอาดการทำลายเชื้อ และทำให้ปราศจากเชื้อ เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์	3.79	0.97	3.71	0.92	0.920	0.359
ด้านการป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน	3.50	0.95	3.27	0.81	2.655	0.009**
ด้านการใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์และวัสดุทางการแพทย์	3.46	0.98	3.37	0.87	1.093	0.276
สมรรถนะโดยรวม	3.66	0.90	3.53	0.82	1.686	0.094

* $p < .01$

บุคลากรทั้งสองกลุ่มเห็นว่า ควรให้บุคลากรได้รับการอบรมด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อ ตลอดจนระบบงานจ่ายกลางทั้งในและนอกหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำความรู้มาพัฒนางานจ่ายกลาง และควรพาไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับหน่วยงานจ่ายกลาง

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า รายได้ ค่านิยมและแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ผู้บริหารควรมีนโยบาย

ที่ทำให้เกิดค่านิยมและแรงจูงใจในการทำงาน โดยการเสริมสร้างงานจ่ายกลางให้เป็นงานที่มีคุณค่า มีเกียรติ มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและยกย่องชมเชย เมื่อปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ ให้คำแนะนำตักเตือนเป็นการส่วนตัว เมื่อปฏิบัติงานบกพร่อง ตลอดจนให้การสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่ง มีความก้าวหน้าในงานและมีรายได้ที่สูงขึ้น เช่น เพิ่มค่าตอบแทนในรูปของเงินเดือนหรือค่าเวรล่วงเวลาในอัตราที่เทียบเท่าหรือสูงกว่าโรงพยาบาลสังกัดอื่นๆ

จากการวิจัยพบว่า บุคลากรระดับหัวหน้างานจ่ายกลาง โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก มีระดับแรงจูงใจในการทำงานจ่ายกลาง



โดยรวมอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 68.0 โดยด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนทำให้การทำงานต่างๆในหน่วยงานลุล่วงไปได้ด้วยดี ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การได้รับโอกาส การสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งและสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงาน อธิบายได้ว่า หัวหน้างานจ่ายกลางส่วนใหญ่เห็นว่า ตนเองมีบทบาทในการบริหารจัดการงานจ่ายกลาง และมีส่วนในการทำให้งานสำเร็จ ซึ่งทองหล่อ เดชไทย⁴ ให้ความหมายของการบริหารจัดการ คือ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้คนมาทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องประสานกลมเกลียว เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ตลอดจนการบริหารหรือการจัดการจำเป็นต้องเรียนรู้จากประสบการณ์ด้วย ผู้บริหารจะต้องวิเคราะห์ถึงสาเหตุและวิธีการแก้ไข ซึ่งต้องใช้ความรู้ทางวิชาการและประสบการณ์มาพิจารณาร่วมกัน⁴ และจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรระดับหัวหน้างานจ่ายกลางและระดับปฏิบัติงานไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อ ร้อยละ 44.0 และ 37.7 ตามลำดับ ตลอดจนความรู้ด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อในบางหัวข้อตอบถูกต้องน้อยมาก ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรงานจ่ายกลางได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทั้งทฤษฎีและปฏิบัติด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อ ตลอดจนระบบงานจ่ายกลางอย่างสม่ำเสมอทั้งในและนอกหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยเน้นส่วนที่มีความรู้น้อยและสมรรถนะต่ำก่อน คือ ด้านการป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุทางการแพทย์ การทำสปอร์เทสต์ (spore test) ในการตรวจสอบประสิทธิภาพของการทำให้ปราศจากเชื้อ การจัดอาคารสถานที่ของหน่วยจ่ายกลางและควรพาไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับหน่วยจ่ายกลาง เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และการสร้างเครือข่าย ซึ่งพาร์รี⁵ กล่าวว่าสมรรถนะสามารถพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ด้วยการฝึกอบรมหรือการพัฒนาและพบว่า บุคลากรระดับหัวหน้างานจ่ายกลางมีความรู้ด้านการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 76.0 รองลงมาในระดับสูง ร้อยละ 16.0 ควรปรับปรุง ร้อยละ 8.0 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.0 เป็นพยาบาล ร้อยละ 72.0 ซึ่งตามแนวทางพัฒนางานหน่วยจ่ายกลางของกระทรวงสาธารณสุข⁶

ระบุว่า หัวหน้าหน่วยงานจ่ายกลางควรเป็นพยาบาลวิชาชีพหรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่ผ่านการอบรมด้านหน่วยจ่ายกลาง ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาหัวหน้างานจ่ายกลางที่เหมาะสมทั้งระดับความรู้ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานจ่ายกลาง เนื่องจากหัวหน้างานมีบทบาทสำคัญในการนำทีมงานให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์การ ตลอดจนนโยบายสำหรับหน่วยจ่ายกลางในระดับประเทศและควรมีการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานจ่ายกลาง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานจ่ายกลางของโรงพยาบาลสังกัดอื่นๆ
2. ควรมีการวิจัยในเชิงเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานจ่ายกลางทั้งก่อนและหลังการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านที่ควรพัฒนา เช่น ความรู้ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. ควรมีการวิจัยในระดับประเทศ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางและสามารถนำมาเปรียบเทียบ (benchmark) ได้ในโรงพยาบาลระดับเดียวกัน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณ ผศ.พระ ศรีครื้นจิตร รศ.ดร.ปิยะตริเดช พ.ท.หญิง ดร. วัลลภา บุญรอด และพ.ท.หญิง ดร. เพ็ญภักดีวงศ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และคุณปลื้มฤดี ภูโสภา ประธานชมรมศูนย์กลางการปราศจากเชื้อแห่งประเทศไทย ที่อนุญาตให้ใช้แบบประเมินสมรรถนะบุคลากรงานจ่ายกลาง(ฉบับร่าง)และตรวจสอบเครื่องมือ

กราบขอบพระคุณ รศ.ดร.สุชาติ ณ หนองคาย คุณอรอนงค์ โทณะสุต ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชและผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบกทั้ง ๓ แห่ง บุคลากรงานจ่ายกลางและผู้ช่วยเก็บข้อมูล โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบกและโรงพยาบาลภูมิพล อดุลยเดช ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการวิจัย ตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้



เอกสารอ้างอิง

1. สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลปี 2546-2551. [online]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.ha.or.th> [2 ธ.ค.51].
2. ชะรงมงานจ่ายกลางแห่งประเทศไทย. แบบประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร งานจ่ายกลาง (ฉบับร่าง). เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ: CSSD Competency and Standard, 2550.
3. สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. แนวทางการพัฒนางานหน่วยจ่ายกลาง. กรุงเทพฯ:บริษัท ชงเอียร์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด, 2551.
4. ทองหล่อ เดชไทย. หลักการบริหารงานสาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัทสามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด, 2542.
5. Parry, S.B. The quest for competencies. Training, 1996: 33 (7).