



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา

เปรมฤดี ศรีวิชัย พย.ม.*

พินทอง ปิ่นใจ พย.ม.*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ในเชิงทำนาย เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรโรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย การรับรู้บทบาทความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง ทักษะในการสื่อสาร ความผูกพันต่อองค์กร วุฒิกวาระทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงาน และ 2) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน การทำงานเป็นทีม

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลหัวหน้าเวรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดพะเยาจำนวน 203 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยภายนอก ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามดังนี้ การรับรู้บทบาท ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง ทักษะในการสื่อสารความผูกพันต่อองค์กร วุฒิกวาระทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.88, 0.85, 0.81, 0.88, 0.92, 0.82, 0.92, 0.98 และ 0.92 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มเติมตัวแปรเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดพะเยาอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม วุฒิกวาระทางอารมณ์ ($r=0.70$ and $r=0.64$, $r=0.63$ respectively) และ 3) ปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม วุฒิกวาระทางอารมณ์ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 59.1 โดยทักษะการสื่อสารมีอำนาจการทำนายได้สูงสุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ทักษะในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และวุฒิกวาระทางอารมณ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร ผู้บริหารควรพัฒนาปัจจัยเหล่านี้เป็นรูปธรรมและต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ทักษะในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม วุฒิกวาระทางอารมณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพยาบาลหัวหน้าเวร

*พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา



Factors Influencing Performance of Incharge Nurses in General Hospital, Phayao*

Premrudee Sriwichai M.N.Sc.*

Pinthong Pinjai M.N.Sc.*

Abstract

This predictive correlational research aimed to study performance effectiveness of in-charge nurses and to investigate factors influencing their performance at a general hospital in Phayao. The factors were divided into two groups, including 1) personal factors, such as role, confliction, communication skills, attachment, emotional quotient, and job satisfaction; and 2) external factors, such as working environment and team work.

The subjects consisted of 203 in-charge nurses working in the general hospital of Phayao. The research tools for collecting the data were questionnaires comprising 3 sections: 1) personal factors, 2) external factors, and 3) in-charge nurses' performance effectiveness. Reliabilities of the questionnaires were tested with Cronbach alpha coefficients of role, confliction, communication skills, attachment, emotional quotient, job satisfaction, working environment, team work, and performance effectiveness equaled 0.88, 0.85, 0.81, 0.88, 0.92, 0.82, 0.92, 0.98, and 0.92, respectively. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson product moment correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis.

Study results were as follows: 1) the performance effectiveness of in-charge nurses was at high level ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.60$); 2) the factors correlated to the performance effectiveness at the high level included communication skill, team work, and emotional quotient ($r = 0.70$, $r = 0.64$, and $r = 0.63$, respectively); and 3) the factors influencing their performance effectiveness were communication skill, team work, and emotional quotient. These predictors accounted for 59.1%.

From the results of this study, factors influencing in-charge nurses' performance effectiveness were communication skill, team work, and emotional quotient. Nurses administrates should improve these factors tangibly and consistently to improve in-charge nurses' performance.

Keywords : communication skill, team work, emotional quotient, performance effectiveness of in-charge nurses

*Registered Nurse (Senior Specialist), Boromarajonani Nursing College at Phayao



บทนำ

วิชาชีพพยาบาลอาศัยการทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วยในหอผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเกือบทุกคนได้ผลิตกันทำหน้าที่ในบทบาทต่างๆ เช่น หัวหน้าเวร หัวหน้าทีม สมาชิกทีม ในบทบาทของหัวหน้าเวรนั้น ต้องรับผิดชอบทุกอย่างในเวร เป็นผู้รับผิดชอบแทนหัวหน้าหอผู้ป่วย บทบาทของหัวหน้าเวรนั้น มีความสำคัญมากเนื่องจากต้องรับผิดชอบทั้งคนไข้ และกิจกรรมทางการพยาบาลทั้งหมดในทีม และต้องทำงานร่วมกับร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ ได้แก่ แพทย์ เภสัชกรทันตแพทย์ เทคนิคการแพทย์ เป็นต้นสำหรับหน้าที่โดยตรงคือการทำหน้าที่ร่วมกับแพทย์ที่รักษาคนไข้ การทำหน้าที่ในฐานะหัวหน้าเวรต้องอาศัยสมรรถนะหลายอย่าง ทั้งความรู้เกี่ยวกับโรคและอาการต่างๆ ของคนไข้ ความรู้ด้านการบริหารจัดการทั้งคนในทีมสุขภาพ และสหสาขาวิชาชีพ พยาบาลหัวหน้าเวรต้องปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานเพื่อเป็นการประกันคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและปรกฏผลลัพ์ที่ดี แก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังต้องสอดคล้องกับทิศทางในการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน¹ ซึ่งมีเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำนวน 5 ด้านได้แก่ 1) ปริมาณงาน 2) คุณภาพของผลงาน 3) ความทันเวลา 4) ผลสัมฤทธิ์ของงาน และ 5) การประหยัดทรัพยากร ผลสัมฤทธิ์ของงานคำนึงถึงผลลัพ์ที่ได้ต้องมีคุณภาพต่อวิชาชีพ และใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับผลผลิตของงานที่เกิดขึ้น

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ หลายด้าน ดังนี้ 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทพยาบาลวิชาชีพ ห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานตามบทบาทคือ การรับรู้บทบาท บรรยากาศองค์กร และประสบการณ์การทำงาน² 2) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล วุฒิภาวะทางอารมณ์ กับวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าผู้ป่วยและพยาบาลหัวหน้าเวร ในโรงพยาบาลระดับจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าลักษณะส่วนบุคคลคือ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความขัดแย้ง ระยะเวลาของการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความ

ขัดแย้ง การรับรู้นโยบายการจัดการความขัดแย้ง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ทักษะการสื่อสาร การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับการใช้วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลวิชาชีพหัวหน้าเวร โรงพยาบาลระดับจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงใต้ และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน โรงพยาบาลชุมชน เขต 11 พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน ขนาดโรงพยาบาล อายุราชการ และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง อายุ ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน สามารถร่วมกันอธิบายการปฏิบัติงานของหัวหน้างานได้ร้อยละ 45.00⁴ และ 4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยรวมอยู่ระดับสูงปัจจัยการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างานลักษณะงานและการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตัวแปรที่สามารถทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพคือลักษณะงาน (ด้านความหลากหลายของทักษะและด้านความมีอิสระในการทำงาน) และตัวแปรการทำงานเป็นทีม (ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องและด้านการประสานงาน) โดยสามารถทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 54.20⁵

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ 2 ด้าน ดังนี้ 1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 6 รายการ ได้แก่ 1) ด้านการรับรู้บทบาท ใช้กรอบแนวคิดของ Fairchild⁶ 2) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งใช้แนวคิดของ Howat&London⁷ 3) ด้านทักษะในการสื่อสาร ใช้แนวคิดของ O'Shea⁸ 4) ความผูกพันต่อองค์กรใช้แบบวัดความเห็นหรือความรู้สึกของ Likert scale⁹ 5) วุฒิภาวะทางอารมณ์ ใช้แนวคิดของ Daniel Goleman¹⁰ และ 6) ด้านความพึงพอใจในงานใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริกเฮอิร์ชเบิร์ก¹¹

2. ด้านปัจจัยภายนอก แบ่งออกเป็น 2 รายการ ได้แก่

1) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ใช้แนวคิด



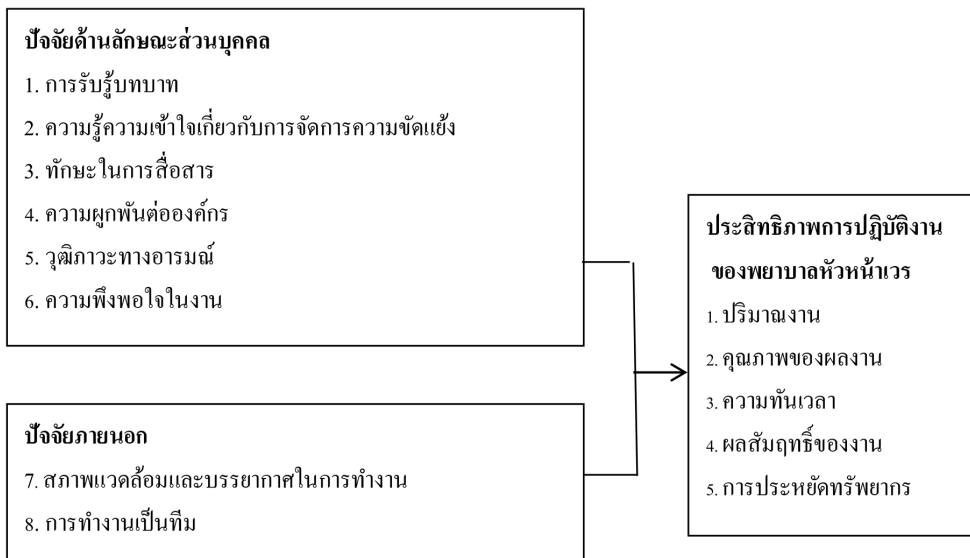
ของ Stringer¹²) 2) การทำงานเป็นทีมใช้แนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Romig¹³ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการพยาบาลของหัวหน้าเวร โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรโรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรโรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา

2. เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย การรับรู้บทบาท ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง ทักษะในการสื่อสาร ความผูกพันต่อองค์กร วุฒิภาวะทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงาน และ ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน การทำงานเป็นทีม

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ในเชิงทำนาย (predictive correlational research) ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไปในจังหวัดพะเยา จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลพะเยา และโรงพยาบาลเชียงคำ จำนวน 463 คน ซึ่งมีประสบการณ์ในการเป็นพยาบาลหัวหน้าเวรมาอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 1 ปี ไม่รวมผู้บริหารได้แก่หัวหน้าหอผู้ป่วย ไม่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ ลาคลอด และลาฝึกอบรมระยะสั้นในช่วงที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูล ศึกษา

ตั้งแต่ มิถุนายน 2558 ถึงพฤษภาคม 2559 คำนวนหาขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรคำนวณจำนวนตัวอย่าง จากประชากรที่ทราบจำนวน (Taro Yamane)¹⁴ ได้จำนวน 215 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสถานที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล (stratified random sampling) โดยในแต่ละชั้นจะทำการสุ่มอย่างง่ายได้แบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 203 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.42

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้ ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 7 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่



อายุ ประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาล หัวหน้าเวรส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้บทบาทของพยาบาลหัวหน้าเวร ปรับมาจาก แบบสอบถามของเดือนฉายอ้วนเจริญกุล³ ใช้กรอบแนวคิดของ Fairchild⁶ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ คำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แปลผลคะแนนตามเกณฑ์ของ Best¹⁵ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึงปฏิบัติตามบทบาทในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึงปฏิบัติตามบทบาทในระดับมากคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึงปฏิบัติตามบทบาทในระดับปานกลางคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึงปฏิบัติตามบทบาทในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึงปฏิบัติตามบทบาทในระดับน้อยที่สุด ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการใช้วิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งปรับมาจาก แบบสอบถามของเดือนฉายอ้วนเจริญกุล³ ใช้แนวคิดของ Howat&London⁷ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แปลผลคะแนนตามเกณฑ์ของ Best¹⁵ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึงใช้วิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเป็นประจำ คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึงใช้บ่อยครั้งคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึงใช้บางครั้งคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึงใช้น้อยคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึงใช้น้อยที่สุดส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะในการสื่อสารปรับมาจาก แบบสอบถามของเดือนฉายอ้วนเจริญกุล³ ตามแนวคิดหลักของ O'Shea⁸ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ คำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แปลผลคะแนนตามเกณฑ์ของ Best¹⁵ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึงใช้ทักษะการสื่อสารในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึงใช้ทักษะการสื่อสารในระดับมากคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึงใช้ทักษะการสื่อสารในระดับปานกลางคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึงใช้ทักษะการสื่อสารในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึงใช้ทักษะการสื่อสารในระดับน้อยที่สุด ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ปรับมาจากแบบสอบถามของเดือนฉายอ้วนเจริญกุล³ ใช้แบบวัดความเห็นหรือความรู้สึกของ Likert scale⁹ ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 10 ข้อคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แปลผลคะแนนตามเกณฑ์ของ Best¹⁵ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึงมีความผูกพันในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึงมีความผูกพันในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึงมีความผูกพันในระดับปานกลางคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึงมีความผูกพันในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึงมีความผูกพันในระดับน้อยที่สุดส่วนที่ 6 แบบสอบถามวุฒิภาวะทางอารมณ์ ปรับมาจาก แบบสอบถามของเดือนฉายอ้วนเจริญกุล³ ใช้แนวคิดของ Daniel Goleman¹⁰ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 14 ข้อคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แปลผลคะแนนตามเกณฑ์ของ Best¹⁵ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึงมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึงมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึงมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ในระดับปานกลางคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึงมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึงมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ในระดับน้อยที่สุดแบบสอบถามตอนที่ 1 ส่วนใหญ่ปรับมาจากแบบสอบถามของเดือนฉาย อ้วนเจริญกุล โดยการปรับให้เข้ากับบริบทการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรโรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยาส่วนที่ 7 แบบสอบถามความพึงพอใจงานปรับมาจาก แบบสอบถามของเปรมฤดี ศรีวิชัย¹⁶ ใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดเดอริกเฮอริซเบิร์ก¹¹ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 21 ข้อคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แปลผลคะแนนตามเกณฑ์ของ Best¹⁵ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลางคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ปัจจัยภายนอก แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดของ Stringer¹² ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แปลผลคะแนนตามเกณฑ์ของ Best¹⁵ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึงรับรู้ ว่าสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานในระดับดีที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึงรับรู้ในระดับดี คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึงรับรู้ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึงรับรู้ในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึงรับรู้ในระดับน้อยที่สุดส่วนที่ 2



แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Romig¹³ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ คำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แปลผลคะแนนตามเกณฑ์ของ Best¹⁵ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึงมีการทำงานเป็นทีมในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึงมีการทำงานเป็นทีมในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึงมีการทำงานเป็นทีมในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึงมีการทำงานเป็นทีมในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึงมีการทำงานเป็นทีมในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปรับมาจากแบบสอบถามของประนอมวัน เกษสัญชัย⁶ โดยใช้มาตรการพัฒนาและบริหารกำลังคน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบราชการ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน¹ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ คำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แปลผลคะแนนตามเกณฑ์ของ Best¹⁵ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึงมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึงมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึงมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึงมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึงมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ได้คำตัดสินความตรงเชิงเนื้อหา (CVI) ของแบบสอบถามการรับรู้บทบาท ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง ทักษะในการสื่อสารความผูกพันต่อองค์กร วุฒิภาวะทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เท่ากับ 1.00; 0.89; 0.97; 0.88; 0.94; 0.81; 0.94; 0.99 และ 0.96 ตามลำดับและนำไปทดลองใช้กับพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลพะเยา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.88; 0.85; 0.81; 0.88; 0.92; 0.82; 0.92; 0.98 และ 0.92 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อโครงร่างวิจัยผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์โรงพยาบาลพะเยา ผู้วิจัยดำเนินการขอเก็บข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผู้วิจัยมีผู้ช่วยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ข้อมูล เมื่อผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว กำหนดเวลาในการส่งกลับคืน ใช้ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 3 สัปดาห์

วิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บทบาท ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง ทักษะในการสื่อสารความผูกพันต่อองค์กร วุฒิภาวะทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) และสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยครั้งนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์โรงพยาบาลพะเยา

ผลการวิจัย

1. การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพที่ดำรงตำแหน่งพยาบาลหัวหน้าเวร จำนวน 203 คน พบว่าอายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 38.07 ปี ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 36 – 42 ปี (ร้อยละ 40.0) รองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 43–49 ปี (ร้อยละ 21.0) ส่วนน้อยที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 7.0) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งพยาบาลหัวหน้าเวร 1–5 ปี (ร้อยละ 25.2) รองลงมา 16-20 ปี (ร้อยละ 22.0) ส่วนน้อย 25-30 ปี (ร้อยละ 4.0) ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 97.1)
2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าเวรโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.06 คะแนน (S.D. = 0.60) รายด้านคุณภาพของผลงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.14 คะแนน (S.D. = 0.60) รองลงมาด้าน



ความทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.10คะแนน (S.D. = 0.61) ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 4.01คะแนน (S.D.= 0.58)

3. จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร พบว่ามีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล 2 รายด้านคือ ทักษะในการสื่อสาร และวุฒิภาวะทางอารมณ์ ปัจจัยภายนอก มี 1 รายด้าน คือการทำงานเป็นทีม ดังนี้

3.1 ทักษะในการสื่อสารตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าเวรโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.04 คะแนน (S.D.=0.59) รายด้านทักษะการฟังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.26 คะแนน (S.D.= 0.60) รองลงมาเป็นรายด้านทักษะในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 4.03 คะแนน (S.D.= 0.61) ส่วนด้านรายทักษะในการสื่อสารแบบเปิดมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.94 คะแนน (S.D.= 0.58)

3.2 การทำงานเป็นทีมตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าเวรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 คะแนน (S.D.= 0.63) รายด้านความร่วมมือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.02 คะแนน (S.D.= 0.61) รองลงมาเป็นรายด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.00 คะแนน (S.D. = 0.62) รายด้านความคิดสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.85 คะแนน (S.D.= 0.67)

3.3 วุฒิภาวะทางอารมณ์ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าเวรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 คะแนน (S.D.= 0.65) รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยินดีรับฟังและให้คำแนะนำเมื่อเพื่อน / บุคคลรอบข้างมีปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.16 คะแนน (S.D.= 0.58) รองลงมา คือรายข้อสามารถบอกถึงความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวท่านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.13 คะแนน (S.D.= 0.64) รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือรายข้อ สามารถทำให้คนที่กำลังโกรธใจเย็นลงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.61 คะแนน (S.D.= 0.66)

4. ทักษะในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และวุฒิภาวะทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง ($r = 0.70, 0.64$ และ 0.63 ตามลำดับ)

5. การพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน พบว่า ทักษะในการสื่อสารสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($P < 0.01$) โดยสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ($R^2 = .485$) เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ การทำงานเป็นทีม

เข้าไปค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เพิ่มขึ้นเป็น 57.1 ($R^2 = .571$) และเมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์วุฒิภาวะทางอารมณ์เข้าไปค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 59.1 ($R^2 = .591$)

การอภิปรายผล

1. ทักษะในการสื่อสารของพยาบาลหัวหน้าเวรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งอธิบายได้ว่า ในการปฏิบัติงานที่มการพยาบาลมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างอิสระ ได้รับข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการประชุมปรึกษาหารือเพื่อแก้ปัญหาหรือป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ผลการวิจัยรายด้าน พบว่า ด้านทักษะในการฟังมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอธิบายได้ว่า การทำงานของพยาบาลหัวหน้าเวรต้องใช้ทักษะการฟังเป็นอย่างมากทั้งการรับฟังผู้รับบริการและทีมสหสาขาวิชาชีพ สอดคล้องกับ O'Shea⁸ กล่าวว่า การฟังเป็นทักษะที่สัมพันธ์กับการสื่อสารมากที่สุดถ้าสมาชิกที่มงานไม่รับฟังซึ่งกันและกันย่อมเป็นการยากที่จะรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีหรือวิธีแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

2. การทำงานเป็นทีมของพยาบาลหัวหน้าเวรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งอธิบายได้ว่า พยาบาลหัวหน้าเวรต้องรับผิดชอบสูงสุดในการปฏิบัติการพยาบาลในทีมและมีการปฏิบัติงานเป็นทีมตลอดเวลา สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า การทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลผลิต¹⁷⁻²⁰ รายด้านความร่วมมือมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อธิบายได้ว่า ความร่วมมือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการบรรลุผลสำเร็จของทีมงานการพยาบาลส่วนรายด้านความคิดสร้างสรรค์เป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดอาจเป็นเพราะว่า จากบรรยากาศภายในหน่วยงานไม่เอื้อต่อการเปิดโอกาสให้สมาชิกกล้าคิดกล้าแสดงความคิดเห็นเท่าที่ควร สอดคล้องกับ Romig¹³ กล่าวว่า องค์การที่ประสบความสำเร็จนั้น สมาชิกในองค์การจะต้องมีความคิดที่แตกต่างไปจากวิธีการเดิมๆ โดยนำวิธีการนั้นๆ ไปปฏิบัติ และความคิดสร้างสรรค์นี้จะนำไปสู่การปรับปรุงงานในทิศทางที่ถูกต้อง เนื่องจากความรู้มีส่วนสัมพันธ์กับจินตนาการ

3. วุฒิภาวะทางอารมณ์ของพยาบาลหัวหน้าเวรโดยรวมอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า เนื่องจากการให้บริการทางการพยาบาลต้องพบปะกับคนจำนวนมาก บางครั้งอาจทำให้เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง กระทบกระทั่งกันวุฒิภาวะทาง



อารมณ์ก่อให้เกิดความอดทนต่อผู้อื่น ภาวะทางอารมณ์ มีความสำคัญเป็นสองเท่าของความฉลาดทางสติปัญญา (IQ) ร่วมกับทักษะทางเทคนิคในการช่วยให้ทำงานได้สำเร็จ เป็นตัวขับเคลื่อนความคิดและการตัดสินใจมีผลทำให้เกิดผลลัพธ์การพยาบาลที่เป็นเลิศ^{10,21}

4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรโดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า รายงานคุณภาพของผลงานมีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมากที่สุดอธิบายได้ว่าการปฏิบัติงานทางการพยาบาลต้องทำให้ถูกต้องทุกกระบวนการทำให้คุณภาพของผลงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานต้องสอดคล้องกับทิศทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐ¹

5. ทักษะในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในระดับสูง อธิบายได้ว่า ในการปฏิบัติงานมีการสื่อสารแบบสองทางได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างอิสระ ในฐานะบุคลากรที่มีสุขภาพการรับฟังความคิดเห็นจะช่วยให้สัมพันธภาพในที่มสุขภาพบรรลุเป้าหมายและเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาทางการปฏิบัติกรพยาบาล⁶

6. การทำงานเป็นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในระดับมาก อธิบายได้ว่า การทำงานเป็นที่มของพยาบาลเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Campion et al.¹⁹ ที่พบว่า กระบวนการทำงานเป็นที่ม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของทีม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Romig¹³ กล่าวว่า การพัฒนาทีมให้มีการทำงานเป็นที่มที่มีประสิทธิผล เป็นการเพิ่มความสามารถของทีมและผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

7. ทักษะในการสื่อสาร การทำงานเป็นที่มและภาวะทางอารมณ์สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรโรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยาได้อธิบายได้ว่า หากบุคคลมีการทำงานเป็นที่มที่ดีมีการสื่อสารแบบสองทาง มีการสื่อสารแบบเปิด โดยมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินการ มีการรับผิดชอบผลของการปฏิบัติร่วมกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจในงานของบุคคลากรกลุ่มที่ได้รับการพัฒนาการทำงานเป็นที่มสูงกว่ากลุ่มก่อนได้รับพัฒนาการทำงานเป็นที่ม^{23,8} สำหรับภาวะทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากการ

ให้การพยาบาลเป็นงานที่ต้องพบปะกับคนทั้งในที่มการพยาบาล ผู้ป่วยญาติ ตลอดจนทีมสหสาขาวิชาชีพ ภาวะทางอารมณ์เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำ²⁴

8. ปัจจัยที่ไม่สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร ได้แก่ 1) การรับรู้บทบาทข้อค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า การรับรู้บทบาทสามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานตามบทบาทได้อธิบายได้ว่า เนื่องจากพยาบาลหัวหน้าเวร ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในบางบทบาทไม่ชัดเจนและได้รับการส่งเสริมแสดงบทบาทน้อย ทำให้การรับรู้บทบาทอาจไม่มากพอที่จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ 2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง เนื่องจากการปฏิบัติงานมักประสบกับความขัดแย้งเป็นประจำ และประกอบกับไม่ได้รับการอบรมเรื่องการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แดเนียล โบริลิ่ง และเดวิด เอ. ฮอฟฟ์แมน ว่า นักไกลเกลี่ยต้องมีการพัฒนาตนเอง ต้องศึกษาเทคนิค เรียนรู้ จึงทำให้ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งมีไม่มากพอที่จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้³ 3) ความผูกพันต่อองค์กรข้อค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดที่กล่าวว่าคุณค่าที่ไ้ลงทุนแรงกาย แรงสติปัญญาไว้กับองค์กรใดแล้ว บุคคลนั้นจะเกิดความยึดมั่นผูกพันมากขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาลงทุนไปกับองค์กรนั้น⁹ อธิบายได้ว่าจากการศึกษาด้านความยึดมั่นผูกพันรายด้านมีคะแนนต่ำ จึงทำให้ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันมีไม่มากพอที่จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ 4) ความพึงพอใจในงานข้อค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า การสร้าง ความพึงพอใจในงานโดยการเปิดโอกาสให้พยาบาลได้ทำงานที่ท้าทาย ให้โอกาสในการตัดสินใจ ทำให้พยาบาลรู้สึกมีความสามารถและตั้งใจทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด²⁴ อธิบายได้ว่า จากผลการวิจัยด้านความพึงพอใจในงานมีคะแนน อยู่ในระดับต่ำ จึงทำให้ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีไม่มากพอที่จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ 5) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ข้อค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่าบรรยากาศองค์การสามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพ^{25,26} อธิบายได้ว่า จากผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานของท่านมีสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและ



ปลอดภัยต่อการปฏิบัติงานมีคะแนนต่ำสุด จึงทำให้ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน มีไม่มากพอที่จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย พบว่า ทักษะการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และวุฒิภาวะทางอารมณ์สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้บริหารของโรงพยาบาล ควรวางมาตรการที่จะดำรงไว้ เช่น จัดกิจกรรมส่งเสริมในด้านทักษะการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม วุฒิภาวะทางอารมณ์อย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

2. จากผลการวิจัยพบว่า รายด้านความคิดสร้างสรรค์ เป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผู้บริหารควรมีนโยบายสร้างสรรค์บรรยากาศที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ เช่น มีการให้รางวัลหรือไปประกาศ กับบุคคลที่สามารถคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ซึ่งมีผลให้ทำงานสะดวกและรวดเร็ว และคุณภาพบริการดีขึ้น จะเป็นการกระตุ้นและส่งเสริมให้พยาบาลเกิดแรงบันดาลใจในการคิดสร้างสรรค์มากขึ้น

3. ควรทำวิจัยพัฒนารูปแบบ ด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และวุฒิภาวะทางอารมณ์ เพื่อส่งเสริมให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณ รศ.ดร.มุกดา หนูยศศรี ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนให้แนวคิดที่เป็นประโยชน์จนทำให้การทำวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ที่ตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ

References

1. Civil service commission office. Measures 3 manpower development and management measures to optimize the system. Bangkok: Civil Service Commission office; 2004.
2. Weekunya Lueluang and Wiphaporn Vorahan. Factors influencing role practices of professional nurses at operating room in regional hospitals,

- northeast region. Graduate Research Conference. KhonKaen University; 2012.
3. Duenchay Ouanjareankul. Factors related to conflict management methods of head nurses and incharge nurses among provincial hospitals under the Jurisdiction of Ministry of Public Health. Chonburi Hospital Journal 2013; 207-14.
4. Thasanee Khamronrithisorn. Relationships between personal characteristics, leadership, job satisfaction, and job performance among head nurses of community hospitals, region 11. Master. Science (Public Health Nursing). Mahidol University. Bangkok; 1967.
5. Pranomwan Ketsanchai and Wiphaporn Vorahan. Factors influencing work effectiveness of nurses in emergency units in community hospitals, district 12 Ministry of Public Health. Journal of Association of Thailand, North-Eastern Division 2012; 31(3): 24-32.
6. Fairchild SS. Perioperative Nursing: Principle and practice. 2nded. Boston: Little, Brown and Company; 1996.
7. G.Hawat and M. Lond "Attribution of conflict management strategies in supervisor subordinate Dyads." Journal of Applied Psychology 1980; 65 (1): 172-175.
8. O' Shea DJ. Relationship-building skills. 7th ed. Boston: McGraw; 1998.
9. Likert R. The human organization. New York: McGraw-hill; 1967.
10. Goleman D, et. al. The New Leaders. UK: Time Warner Books; 2002.
11. Herzberg F, Mausner B. Syndermn BB. The motivation to work. 2nded. New York: Wiley & Son; 1959
12. Stringer RA. Leadership and organization climate: The cloud chamber effect. New Jersey: Printice Hall; 2002.



13. Romig DA. Break though team work: Outstanding results using structured teamwork. Chicago, IL:Irwin; 1996.
14. Yamane Taro. Statistics: An introductory analysis.3rded. New york: Harper and Row Publication; 1973.
15. Best John. Research in education. 3rded.New Jersey: Prentice Hall; 1977.
16. Premrudee Sriwichai. The Relationship between participative management, constructive organization culture, and Job Satisfaction as perceived by nursing Instructors of Boromarajonani College of Nursing, Northern region. SukhothaiThammathirat Open University Journal 2012; 25(1): 93-109.
17. Mott PE. The characteristics of effective organization. New York: Harper & Row; 1972.
18. Hackman R, Oldham GR. Work design. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing; 1980.
19. Campion MA, Papper EM, Medsker GJ. Relationships between work team characteristics and effectiveness: replication and extension. Personnel Psychology 1996; 49(2): 429-52.
20. Hyatt DE, Ruddy TM. An examination of relationship between work group characteristics and performance : into breech. Personnel Psychology 1997; 50(4): 553-85.
21. Kanika Ku Kudrua, Prasan Malakul, Somtawin Wijitwana. Positive organizational scholarship affecting professional nursing service excellence in outpatient department: A multilevel analysis. Journal of Nursing and Health Care 2014; 32(4): 25-32.
22. Nauwarat Satalalai and Areewan Oumtanee.The effect of the development team working on the job satisfaction of nurses Agencies, labor room. Journal of the Royal Thai army nurses 2006; 7(2): 37-46.
23. Yuraporn Sutharat. Organizational learning. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House; 2009.
24. Wanchanok Juntachum, Buntip Mimsad, Wannapa Niwasawat. An analytic of information technology in the implementation of the administrative roles of the head nurses. Journal of Nursing and Health Care 2551; 26(4): 23-31.
25. Ladda Patcharavipas.The impact of organizational Climate on the work motivation and work effectiveness: A case study of temporary staff-True Corporation Pcl,. (Thesis). Bangkok: Human Resources and Organization Development; 2550.
26. Pompan Suntornsut and Prachak Bouphan.The influence of the organizationl climate and organizational support on the core competency ofregistered nurses in the community hospital of the Udon Thai Province. KKU Res J 2011; 16(5): 551-562.