



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข

ประณมวัน เกษสัญชัย พย.ม.*

วิภาพร วรหาญ ค.ม.**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชน เขต 12 กระทรวงสาธารณสุข ศึกษาจากประชากรทั้งหมด ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จำนวน 395 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับการการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ลักษณะงาน การทำงานเป็นทีม และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้เท่ากับ .97; .96; .98 และ .96 ตามลำดับ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ 371 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.9

ผลการวิจัย พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยรวมอยู่ระดับสูง ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.44) ปัจจัยการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างาน ลักษณะงาน และการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ($r = .57$, $r = .59$ และ $r = .65$) ตามลำดับ ตัวแปรที่สามารถทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ คือ ลักษณะงาน (ด้านความหลากหลายของทักษะ และด้านความมีอิสระในการทำงาน) และตัวแปรการทำงานเป็นทีม (ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และด้านการประสานงาน) โดยสามารถทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุขได้ร้อยละ 54.2

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน การบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างาน ลักษณะงาน การทำงานเป็นทีม

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นหน่วยงานสำคัญของโรงพยาบาล เพราะเป็นด่านแรกที่ให้บริการผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉิน ซึ่งต้องปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานเพื่อเป็นการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพและปรากฏผลลัพธ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ¹ อีกทั้งยังต้องสอดคล้องกับเกณฑ์ที่จัดการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล HA (Hospital Accreditation) ที่เน้นการดูแลรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดประสิทธิผลและมีการประเมินประสิทธิผลการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานการพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้สอดคล้องกับทิศทางในการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน² การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ปริมาณงาน 2) คุณภาพของผลงาน 3) ความทันเวลา 4) ผลสัมฤทธิ์ของงาน และ 5) การประหยัดทรัพยากร ซึ่งการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ของพยาบาลวิชาชีพซึ่งต้องให้บริการผู้ป่วยแต่ละคนตามที่ได้รับมอบหมายและคุณภาพของผลงาน เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยผู้รับบริการและญาติมีความปลอดภัย

*นักศึกษายาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



สามารถให้การช่วยเหลือผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉินได้ทันเวลา และรวดเร็ว ผลสัมฤทธิ์ของงานคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ต้องมีคุณภาพต่อวิชาชีพ และใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับผลผลิตของงานที่เกิดขึ้น

จากการศึกษานำร่องโดยการสัมภาษณ์หัวหน้างานและพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินจำนวน 87 คน ในโรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานพบว่ามีความล่าช้าในการให้บริการ วินิจฉัยและการรักษา ทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ล่าช้าไม่ทันเวลา และมีอาการทรุดลงซึ่งมีผลต่อคุณภาพของผลงาน โดยพบความเสี่ยงการร้องเรียนในเรื่องผู้ป่วยและญาติไม่พอใจในการให้บริการและการรักษาทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและวาจา การประหยัทธิพยากรพบความเสี่ยงขาดความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการช่วยฟื้นคืนชีพผู้ป่วย และการทำหัตถการอื่นๆ ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน การปฏิบัติงานที่สร้างองค์ความรู้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่ประจักษ์ได้ไม่มาก หรือพบน้อย

จากการทบทวนองค์ความรู้ การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารด้วยการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้ได้มาตรฐาน โดยเรียกว่าการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ของอาร์ทเลย์ เอลลิสัน และเคนเนดี้ที่กล่าวถึงการนำกระบวนการบริหารแบบมุ่งผลงานซึ่งพยาบาลวิชาชีพผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ได้ว่า หัวหน้างานใช้การบริหารแบบมุ่งผลงานเป็นเครื่องวัดความก้าวหน้าของการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับเป้าหมาย หากผลงานต่ำกว่าเป้าหมาย หัวหน้างานได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ทันเวลาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพบริการ ลักษณะงาน⁴ อุบัติเหตุและฉุกเฉินที่พยาบาลปฏิบัติ มีคุณลักษณะเป็นผู้ที่สามารถรวมทักษะและความเชี่ยวชาญในทุกๆ สาขา เข้าด้วยกันในการทำงาน การปฏิบัติกรพยาบาลจึงต้องเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีความสามารถในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ จะเห็นได้ว่าลักษณะงานในงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการทำงานเป็นทีม⁵ และการทำงานเป็นทีมก่อให้เกิดปริมาณของผลงานและงานที่ได้มีคุณภาพสำหรับการปฏิบัติงานภายใต้

สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาที่สมาชิกทีมให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ความสามารถร่วมกันของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้างาน งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข ให้ความสำคัญในการประเมินผลปฏิบัติงานว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้ประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยด้านการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างานซึ่งมีระบบของการบริหารงานเป็นขั้นตอน ปัจจัยด้านลักษณะงาน การที่พยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน รับรู้ลักษณะงานที่น่าสนใจ งานมีความหมาย และมีความท้าทาย จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจ ส่งผลต่อความสามารถและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานสูง และปัจจัยการทำงานเป็นทีม ซึ่งประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม เพราะการทำงานเป็นทีมเป็นกลยุทธ์การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพที่สุดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการบริการในงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินสู่การมีประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในวางแผนการพัฒนางานและพัฒนาบุคลากรในส่วนที่รับผิดชอบให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างาน ลักษณะงานและการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ และศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายการมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงทำนาย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างาน ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดพันธกิจ



ขององค์กรและวัตถุประสงค์ 2) การกำหนดวิธีการวัดผลการปฏิบัติงาน 3) การสร้างพันธะผูกพันต่อผลการปฏิบัติงาน 4) การรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน 5) การรายงานผลการปฏิบัติงาน และ 6) การนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานไปใช้เพื่อพัฒนางาน

ลักษณะงาน ประกอบด้วย 1) ความหลากหลายของทักษะ 2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน 3) ความสำคัญของงาน 4) ความมีอิสระในการทำงาน

การทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 1) การติดต่อสื่อสาร 2) ความร่วมมือ 3) การประสานงาน 4) ความคิดสร้างสรรค์ และ 5) การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ประกอบด้วย 1) ปริมาณงาน 2) คุณภาพของผลงาน 3) ความทันเวลา 4) ผลสัมฤทธิ์ของงาน และ 5) การประหยัดทรัพยากร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงทำนาย (Predictive study) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีระยะเวลาปฏิบัติงานในงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ผู้วิจัยศึกษาแบบเชิงทำนายซึ่งมีตัวแปรย่อย 15 ตัว ขนาดประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คำนวณโดยใช้การพิจารณาจำนวนตัวแปรซึ่งต้องมีขนาดตัวอย่างน้อย 20 เท่าของตัวแปร เท่ากับ 300 คน⁶ ในการศึกษานี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน

เครื่องมือในการวิจัย แบ่งเป็น 5 ชุด ประกอบด้วย ชุดที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ชุดที่ 2 แบบสอบถามเรื่องการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จำนวน 29 ข้อ ชุดที่ 3 แบบสอบถามเรื่องลักษณะงานจำนวน 19 ข้อ ชุดที่ 4 แบบสอบถามเรื่องการทำงานเป็นทีมจำนวน 24 ข้อ และ ชุดที่ 5 แบบสอบถามเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ของ

แบบสอบถามชุดที่ 2 – ชุดที่ 5 ให้คะแนน 1–5 จากการรับรู้ในระดับต่ำมาก ถึงระดับสูงมาก

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ตรวจสอบความตรงเนื้อหาของแบบสอบถามทุกชุดโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน และหาความเที่ยงโดยการทดลองใช้เครื่องมือในพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินในเขต 11 กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ จังหวัดสกลนคร จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างาน ลักษณะงาน การทำงานเป็นทีมและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้เท่ากับ 0.97; 0.96; 0.98 และ 0.96 ตามลำดับ

การเก็บข้อมูล โดยขออนุญาตจากนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด และผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข และจัดส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ พร้อมเอกสารคำชี้แจง วัตถุประสงค์ของงานวิจัย และวิธีการตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามจำนวน 395 ฉบับในวันที่ 20 มีนาคม – 20 เมษายน 2555 โดยขอรับคืนภายในระยะเวลา 2 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนจำนวน 371 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.9

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ 2) วิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารแบบมุ่งผลงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างาน ลักษณะงาน และการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และ 4) วิเคราะห์ปัจจัยที่ร่วมกันทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

จริยธรรมในการวิจัย โครงการวิจัยเรื่องนี้ได้รับการยกเว้นที่เข้าข่ายไม่ต้องขอรับรองด้านจริยธรรมตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 99/2550 ข้อ 4.3 หมายเลขสำคัญโครงการ HE552004 เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2555



ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า เป็นเพศหญิงมีอายุเฉลี่ย 34.34 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 95.4 มีประสบการณ์การทำงานในงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินระหว่าง เฉลี่ย 7.6 ปี เคยอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาล เพียงร้อยละ 77.1 ซึ่งเป็นการอบรมเพิ่มเติมในสาขาพยาบาลเวชปฏิบัติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.76

การบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.06$, S.D.=0.58) และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($r = .57$) ได้แก่ 1) การกำหนดพันธกิจขององค์กรและวัตถุประสงค์ ($\bar{x} = 4.28$, S.D.=0.56, $r = .46$) 2) การกำหนดวิธีการวัดผลการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.00$, S.D.=0.69, $r = .49$) 3) การสร้างพันธะผูกพันต่อผลการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.14$, S.D.=0.65, $r = .56$) 4) การรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.95$, S.D.=0.66, $r = .52$) 5) การรายงานผลการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.94$, S.D.=0.67, $r = .50$) และ 6) การนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานไปใช้เพื่อพัฒนางาน ($\bar{x} = 4.05$, S.D.=0.70, $r = .52$) ตามลำดับ

ลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.68$, S.D.=0.35) และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($r = .59$) ได้แก่ 1) ความหลากหลายของทักษะ ($\bar{x} = 4.61$, S.D.=0.51, $r = .50$) 2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน ($\bar{x} = 4.49$, S.D.=0.52, $r = .49$) 3) ความสำคัญของงาน ($\bar{x} = 4.64$, S.D.=0.47, $r = .51$) และ 4) ความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{x} = 4.38$, S.D.=0.57, $r = .49$) ตามลำดับ

การทำงานเป็นทีม ของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.08$, S.D.=0.56) และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .65$) ได้แก่ 1) การติดต่อสื่อสาร ($\bar{x} = 4.04$, S.D.=0.62, $r = .54$) 2) ความร่วมมือ ($\bar{x} = 4.52$, S.D.=0.63, $r = .60$) 3) การประสานงาน ($\bar{x} = 4.13$, S.D.=0.59, $r = .59$) 4) ความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{x} = 3.93$, S.D.=0.572, $r = .51$) และ 5) การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.14$, S.D.=0.56, $r = .65$) ตามลำดับ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.29$, S.D.=0.44) ได้แก่ 1) ด้านปริมาณงาน ($\bar{x} = 4.13$, S.D.= 0.50) 2) ด้านคุณภาพของผลงาน ($\bar{x} = 4.39$, S.D.= 0.50) 3) ด้านความทันเวลา ($\bar{x} = 4.42$, S.D.= 0.53) 4) ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ($\bar{x} = 4.08$, S.D.=0.53) และ 5) ด้านการประหยัดทรัพยากร ($\bar{x} = 4.38$, S.D.=0.52) ตามลำดับ

ตัวแปรหลัก ได้แก่ ตัวแปรการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างาน ลักษณะงาน การทำงานเป็นทีม ไม่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ จากปัญหา Multicollinearity จึงได้นำตัวแปรย่อยจำนวน 15 ตัวแปรเข้าสมการพยากรณ์ พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 คือ ลักษณะงาน (ด้านความหลากหลายของทักษะและด้านความมีอิสระในการทำงาน) และตัวแปรการทำงานเป็นทีม(ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และด้านการประสานงาน) โดยสามารถทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต12 กระทรวงสาธารณสุขได้ร้อยละ 54.2

การอภิปรายผล

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินผลการศึกษ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.06$, S.D.=0.58) ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายกำหนดให้การปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน ซึ่งเป็นการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน และต้องปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลทั้งใน ความทันเวลาซึ่งต้องรับผิดชอบ



เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยวิกฤตและฉุกเฉินช่วยเหลือผู้ป่วยที่ต้องช่วยฟื้นคืนชีพเบื้องต้นได้อย่างทันเวลาในเรื่องของความรวดเร็วทันเวลา สอดคล้องกับการศึกษาของ กาญจนา แสนทวี⁷ พบว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปอยู่ในระดับสูง และพบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปรับทราบนโยบายและให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด และให้เกิดประโยชน์สูงสุดคุ้มค่าตามที่หน่วยงานและองค์กรกำหนด สอดคล้องกับการศึกษาของมยุรา สำเร็จกิจ⁸ พบว่า มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มาซื้อตามลำดับการใช้ก่อนและหลัง

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างาน กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุขการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .57$) แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานมีการใช้การบริหารแบบมุ่งผลงาน ซึ่งจะประเมินผลงานตามแผนยุทธศาสตร์ และผลลัพธ์ เทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน รับผิดชอบต่อผู้รับบริการซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตติมา จำนงเลิศ⁹ และสมพรรณ ไกรสร¹⁰ พบว่า หัวหน้าหรือผู้ป่วยมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และพันธกิจ

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุขลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .59$) แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่่าเป็นงานที่มีความสำคัญที่ส่งผลต่อชีวิตผู้ป่วยต้องใช้ทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงานสูงสามารถให้การช่วยเหลือผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉินได้ทัน

เวลารอดพ้นจากภาวะวิกฤติของชีวิต และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และการปฏิบัติงานจะต้องพบปะผู้ป่วยหลายรูปแบบซึ่งเป็นงานที่ท้าทายความสามารถต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้าน และเทคนิคการทำงานใหม่อยู่เสมอ ใช้ความรู้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดูแลผู้ป่วยสอดคล้องกับการศึกษาของนลินี เกิดประสงค์¹¹ และพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินสามารถใช้ความรู้และทักษะปฏิบัติงานและเลือกวิธีปฏิบัติการพยาบาลภายใต้ขอบเขตมาตรฐานวิชาชีพได้โดยอิสระ และมีความคิดสร้างสรรค์ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอภิวันต์ ไทยงามศิลป์¹² และอุทัยวรรณ จันทรประเทพ¹³ พบว่า ลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล

ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข การทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .65$) แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพ มีกระบวนการทำงานเป็นทีม เนื่องจากการปฏิบัติงานของพยาบาลนั้นต้องเกี่ยวข้องกับผู้ร่วมงานหลายฝ่าย¹⁴ มีการประชุมเพื่อวิเคราะห์ปัญหา หรือปรับปรุงแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้มีความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่การทำงานที่อย่างชัดเจนมีการระดมสมอง ในปรับกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น มีการนำข้อมูลเชิงประจักษ์หรือผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น CQI HA การปรับปรุงคุณภาพงานที่เกิดขึ้นและทำให้คุณภาพของหน่วยงาน สอดคล้องกับการศึกษาของกาญจนา แสนทวี⁷ พบว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลผลิตของงาน

ปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข



การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข ได้เป็นอันดับแรก ร้อยละ 42.5 ($Beta = .395$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 อภิปรายได้ว่า ทีมพยาบาลมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานมีการร่วมกันแก้ปัญหาหรือปรับปรุงงาน โดยการคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานใหม่ที่แตกต่างกันจากการปฏิบัติงานเดิมมีการปรับปรุงคุณภาพงานเกิดขึ้นและทำให้ประสิทธิผลของงานสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธัญญาภรณ์ ปิ่นแก้ว¹⁵ การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง สามารถทำนายผลการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย ด้านคุณภาพ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความหลากหลายของงาน ทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข ได้เป็นอันดับสอง ร้อยละ 50.8 ($Beta = .238$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย อภิปรายได้ว่า ความหลากหลายของงาน เป็นแรงจูงใจให้พยาบาลวิชาชีพรู้สึกอยากทำงาน เกิดความต้องการทุ่มเทและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการทำงาน เพื่อให้งานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลลักษณะงานที่มีความหลากหลายทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่ต่างกันไป และจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความชำนาญและความสามารถหลายๆ อย่างในอันที่จะปฏิบัติให้เป็นผล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกัญญาวิมล สุวิทยวรกุล¹⁶ พบว่า ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร

การประสานงาน ทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข ได้เป็นอันดับที่สาม ร้อยละ 52.8 ($Beta = .238$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยอภิปรายได้ว่า ทีมพยาบาลมีการรับรู้และมีการทำงานเป็นทีมใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทำให้สามารถสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นในทีมและระหว่างทีม เนื่องจากในการทำงาน งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินจำเป็นจะต้องทำการประสานงาน

กับบุคคลจำนวนมากทั้งภายในและภายนอก และจะต้องมีการประสานงานทุกกิจกรรมในงานและประสานให้เจ้าหน้าที่ทุกวิชาชีพในองค์กรมาทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจรรยา สันตยากร¹⁷ พบว่าการประสานงานสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักศูนย์สุขภาพชุมชนได้

ความมีอิสระในการทำงาน ทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข ได้เป็นอันดับสุดท้าย ร้อยละ 53.7 ($Beta = .126$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการ 2 อภิปรายได้ว่า หากพยาบาลมีความมีอิสระในงานส่งผลให้คุณภาพบริการของงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินสูง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินต้องการความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานเนื่องจากลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินต้องใช้การตัดสินใจและความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพนมมาล สมิตานนท์¹⁸ พบว่า ความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ($r = .42, p < .001$)

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารทางการพยาบาลควรนำเรื่องการทำงานเป็นทีมมาปลูกฝังค่านิยมในการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนางานออกแบบลักษณะงานเพื่อให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดระเบียบหน้าที่ชัดเจน และควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการทำงานควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำวิจัยและการนำผลการวิจัยมาประยุกต์ให้มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน ใช้ในทางการพยาบาล เพื่อให้เกิดประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากขึ้น ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในเชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบข้อมูลที่จะเอื้อและชัดเจนมากขึ้น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลต่อไป



กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ พยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คณาจารย์สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัย ขอนแก่น ที่ให้ความรู้และคำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้และขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำชี้แนะและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

References

1. สำนักงานพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. การประกันคุณภาพการพยาบาล: การประเมินคุณภาพการบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน. กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิชย์; 2554.
2. คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงาน. มาตรการที่ 3 มาตรการพัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน; 2547.
3. Artery W, Ellison DJ, Kennedy B. The Performance-Based Management Handbook: Volume One establishing and maintaining a Performance-Based Management Program; 2001 [database on the Internet]. 2011 [cited 2011 April 20]. Available from <http://www.orau.gov/pbm>.
4. Hackman JR, Oldham GR. Work redesign. Massachusetts: Addison-Wesley; 1980.
5. Romig DA. Break though team work: Outstanding results using structured teamwork. Chicago, IL: Irwin; 1996.
6. Juntachum W. Ethnic communities. Component analysis. Reading's methods. Statistics for Nursing Research Department of Medical Education Research and Management. Khon Kaen: Faculty of Nursing, Khon Kaen University; 2008.
7. Santawee K. Relationships among exemplary leadership of head nurses, nursing teamwork, and productivity as perceived by staff nurses in general hospitals. (Thesis). Bangkok: Chulalongkorn University; 2004.
8. Samretkit M. Relationships between self-development, job characteristics, transformational leadership of head nurses, and work efficacy and effectiveness as perceived by professional nurses, private hospitals, Bangkok metropolis. (Thesis). Bangkok: Chulalongkorn University; 2008.
9. Jumnglert T. Relationships between strategic leadership of head nurses, organizational climate and effectiveness of patient units as perceived by professional nurses at governmental university hospitals. (Thesis). Bangkok: Chulalongkorn University; 2008.
10. Kraison S. The Relationships among Personal Factors of Professional nurses, Transformational Leadership of Head Nurses and Nursing Quality Assurance Performance of Professional nurses in Community Hospitals, Chaiyaphum Province. Journal of Nurses' Association of Thailand North-Eastern Division 2012; 30(2): 32-38.
11. Keardphasong N. Relationships among job characteristics, emotional quotient, and job performance of professional nurses, primary care units, lower northern region. (Thesis). Bangkok: Chulalongkorn University; 2004.
12. Thaingsamslip A. The Relationships between nurse work environment nurse characteristic, and nurse – sensitive indicator: nurse jobs satisfaction, inpatient care units general hospitals, Northeastern Thailand. Journal of Nurses' Association of Thailand North-Eastern Division 2010; 28(1): 40-47.
13. Chantrapraparp U. Perception of job characteristic, perceived of self-efficacy, achievement motivation in related to job performance of hospital work: Mettprachark (Wat Rakhing). (Thesis). Bangkok: Kasetsart University; 2004.



14. Sritaso K. Organizational Factors affecting Nurses' Burnout in Thai University Hospitals. *Journal of Nurses' Association of Thailand North-Eastern Division* 2009; 27(4): 67-72.
15. Pinkaeo T. The relationships between team working and empowerment with quality management of ward as perceived by professional nurse in general hospital in eastern region, Thailand. (Thesis). Chonburi: Burapha University; 2010.
16. Sawitworakal K. Effects of perception of organization culture and quality of work life on job performance of professional nurse, governmental hospital, in Bangkok. (Thesis). Bangkok: Mahidol University; 2008.
17. Suntayakorn C. The influence of professional nurse' management on the core process performance at primary care units in region 2, the ministry of public health. (Thesis). Bangkok: Sukhothai Thammathirat Open University; 2007.
18. Smitanonda P. Relationships between emotional intelligence, quality of work life and job performance of professional nurse, private hospitals, Bangkok metropolis. (Thesis). Bangkok: Chulalongkorn University; 2008.



Factors Influencing Work Effectiveness of Nurses in Emergency Units in Community Hospitals, District 12, Ministry of Public Health

Pranomwan Ketsanchai M.N.S.*

Wiphaporn Vorahan M.Ed.**

Abstract

The purpose of this study was to correlation research and investigate factors influencing work effectiveness of nurses in emergency units in community hospitals based in district 12, ministry of public health. The study sample comprised of 395 individuals. A five – point The questionnaires scale of stationeries were approved for content validity by experts. Cronbach's alpha coefficient was used to test their reliabilities performance-based management of head nurse, job characteristic, teamwork and work effectiveness (.97; .96; .98 and .96, respectively). Questionnaires were completed by 371 respondents with a 93.96% response rate.

Study results were as follows; the work effectiveness of nurses in emergency units in community hospitals, district 12, was at a high level ($\bar{x} = 4.29$, S.D.= 0.44). What's more factors influencing performance-based management of head nurse, job characteristic and teamwork had statistically significant moderate positive correlations with work effectiveness ($p\text{-value} < .01$). Factors which could significantly work effectiveness of nurses in emergency units in community hospitals, district 12, ministry of public health were job characteristic (skill variety and autonomy) and teamwork (continuous breakthrough and coordination). These predictors explained the total 54.2 percent.

Keywords: work effectiveness, performance-based management of head nurse, job characteristic, teamwork

* Student of Master of Nursing Science (Nursing Administration), Faculty of Nursing, Khon Kaen University

**Assistant Professor, Faculty of Nursing, Khon Kaen University