Performance Efficiency of Nursing Assistants in Private Hospitals in Bangkok and Metropolitan Region
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Krittinat Navaphongpaveen[1]* Orathai Duangkaew[2] and Tanapati Pakham[3]
กฤติณัฏฐ์ นวพงษ์ปวีณ[1]* อรไทย ดวงแก้ว[2] และ ธนปติ ผาคำ[3]
[1]Faculty of Public Health, Bangkokthonburi University
[1]คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
*Corresponding Author, E-mail: krittinat.nav@bkkthon.ac.th

Article Info
- Received: March 28, 2023
- Revised: July 4, 2023
- Accepted: July 4, 2023
- Available Online: July 30, 2023

Abstract

This research sought to 1) study the performance efficiency of nursing assistants in private hospitals in Bangkok and metropolitan region, and 2) to study factors affecting their performance efficiency. The two-hundred and forty-eight samples were nurse assistants working in private hospitals who were selected by multi-stage random sampling method. The online questionnaire was used for data collection. Descriptive statistics and inferential statistics were used to analyze the data. The research results show that the performance efficiency of nursing assistants was at moderate level in overall. Salary was found to be a personal factor affecting the performance efficiency. Organizational management factors such commanding, controlling, and planning also affected their performance efficiency. These four factors could all predict overall performance efficiency of nursing assistants at 55.40% and at .01 level of significance. These research findings suggest that private hospital administrators make use of the predictive factors to design policies to enhance the performance efficiency of nurse assistants in Bangkok and metropolitan region.

Keywords: Nursing Assistants, Performance Efficiency, Private Hospitals

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล และ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 248 คน คัดเลือกโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลคือรายได้ต่อเดือน ส่วนปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร ได้แก่ การสั่งการ การควบคุมและการวางแผน โดยทั้ง 4 ปัจจัยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลได้ร้อยละ 55.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงเสนอแนะให้ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนใช้ข้อมูลปัจจัยพยากรณ์ไปออกแบบนโยบายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำสำคัญ: เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, โรงพยาบาลเอกชน

บทนำ

โลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การใช้ชีวิตประจำวันของคนในสังคมดำเนินแบบเร่งรีบมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังหลายโรคและจำเป็นต้องเข้ารับบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล โดยประชาชนส่วนใหญ่ในประเทศไทยเข้ารับบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐานในโรงพยาบาลรัฐ แต่เนื่องจากผู้รับบริการแต่ละวันมีจำนวนมากทำให้การบริการของโรงพยาบาลรัฐมีความล่าช้า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จึงไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร ทำให้ปัจจุบันผู้รับบริการที่มีเศรษฐานะที่ดีและมีความคาดหวังสูงในการรับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย จึงเลือกใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น (Ruangnam, 2015)

ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนมีจำนวนมากขึ้น จากการสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากการสำรวจในปี พ.ศ. 2560 พบว่าจำนวนโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศเพิ่มขึ้นเป็น 399 แห่ง จากเดิมที่มีจำนวน 347 แห่ง จำนวนที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดมากกว่า 100 เตียง จำนวน 132 แห่ง จากเดิมที่มีจำนวน 118 แห่ง แม้ว่าในช่วงหลายปีที่ผ่านมาต้องเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 และภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน โรงพยาบาลเอกชนยังคงมีแนวโน้มการขยายตัว ตลอดจนเร่งพัฒนาขีดความสามารถและจัดสรรจำนวนบุคลากรเพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการและเตรียมพร้อมสู่การเป็นศูนย์กลางการดูแลสุขภาพแห่งเอเชีย (Asis's Healthcare Hub) จำนวนบุคลากรจึงเพิ่มขึ้นเป็น 213,153 คน จากเดิมที่มีจำนวนบุคลากรเพียง 179,966 คน (National Statistical Office, 2022) โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่างให้ความสำคัญและได้เร่งพัฒนาในด้าน 1) ด้านการรักษาและบริการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการที่ได้มาตรฐาน มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการแพทย์ที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการตรวจวินิจฉัยเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและช่วยให้การรักษามีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อที่ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และ 2) ด้านบุคลากรโดยให้ความสำคัญกับความรู้ ความเข้าใจในการบริการและความกระตือรือร้นของบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่งทั้ง 2 ด้านนี้ต่างก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร (Naewkhamdee & Piakson, 2018) การปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วย มีการเตรียมความพร้อมบุคลากรให้มีจำนวนเพียงพอ จะเห็นได้จากการจัดสรรให้มีบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่รักษาพยาบาล ประกอบด้วย แพทย์ทั่วไป แพทย์เฉพาะทาง ทันตแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล และพนักงานพยาบาลอื่น ๆ เช่น พนักงานเวรเปล ซึ่งบุคลากรเหล่านี้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการตรวจและรักษาโรค (National Statistical Office, 2022) จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล (Nurse Aid: N.A.) เป็นหนึ่งในเจ้าหน้าที่รักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชน โดยมีคุณสมบัติเป็นผู้จบการศึกษาหลักสูตรการดูแลเด็ก/การดูแลผู้สูงอายุ/การดูแลผู้สูงอายุในภาวะพึ่งพิงจากโรงเรียนบริบาล ซึ่งเป็นโรงเรียนเอกชนนอกระบบประเภทวิชาชีพอยู่ภายใต้การควบคุมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) กระทรวงศึกษาธิการ (Office of the Private Education Commission, 2023) จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลจึงเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการดูแลและทำความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลให้พร้อมใช้การช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน การให้อาหารทางสายให้อาหารทางจมูก การประเมินสภาพร่างกายเบื้องต้นอย่างง่าย เช่น การใช้เครื่องมือดิจิทัลในการวัดสัญญาณชีพ และการฟื้นฟูสภาพตามแผนการรักษาพยาบาล เช่น การช่วยพยาบาลวิชาชีพในการทำหัตถการ ดังนั้นจึงเป็นบุคลากรที่โรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญและมีความต้องการให้เข้ามาปฏิบัติงานในบทบาทของเจ้าหน้าที่รักษาพยาบาล ซึ่งจะเห็นได้จากผลการสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2565 จำนวนบุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาลเอกชนพบว่าเป็นเจ้าหน้าที่รักษาพยาบาลจำนวน 128,132 คน จากเดิมที่มีจำนวน 109,920 ในปี พ.ศ. 2560 (National Statistical Office, 2022)

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนนั้นยึดถือตามประกาศของสภาการพยาบาล ที่ได้ให้การรับรองเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลว่าเป็นผู้ช่วยในการดูแลผู้ป่วย โดยสามารถปฏิบัติงานได้ทั้งในสถานพยาบาล บ้าน ชุมชน สถานดูแลผู้สูงอายุ และสถานบริการสุขภาพอื่น ๆ แต่จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งลักษณะงานที่มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลสามารถปฏิบัตินั้นได้มี 2 ลักษณะ คือ งานที่มอบหมายให้กระทำเป็นประจำ ได้แก่ การดูแลและทำความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลให้พร้อมใช้ตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น เครื่องพ่นยา การป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อตามหลักการควบคุมและป้องกันการติดเชื้อ การช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน และงานที่มอบหมายให้กระทำ โดยปฏิบัติร่วมกับพยาบาลวิชาชีพหรือผู้ที่พยาบาลวิชาชีพมอบหมาย ได้แก่ การให้อาหารทางสายให้อาหารทางจมูก การประเมินสภาพร่างกายเบื้องต้นอย่างง่าย เช่น การใช้เครื่องมือดิจิทัลในการวัดสัญญาณชีพ การฟื้นฟูสภาพตามแผนการรักษาพยาบาล เช่น การช่วยพยาบาลวิชาชีพในการทำหัตถการ (Thailand Nursing & Midwifery Council, 2018)

ลักษณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลต้องทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการดูแลผู้ป่วย โดยจะต้องมีพื้นฐานความรู้จากศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในทางการแพทย์ ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบและปราศจากความผิดพลาด การปฏิบัติงานต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้อง สำเร็จตรงเวลาและปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ อีกทั้งต้องปฏิบัติงานในลักษณะของการเวียนกะ (Shift Work) ต้องทำงานล่วงเวลา โดยไม่สามารถกำหนดวันหยุดเป็นวันเสาร์ - อาทิตย์ ไม่สามารถกำหนดวันหยุดในรอบสัปดาห์ที่ชัดเจนได้ ต้องทำงานต่อเนื่องยาวนานมากกว่า 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ เหมือนกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งนับว่าเป็นงานที่หนักมากและเวลาพักผ่อนไม่เพียงพอ จนเกิดปัญหาความเหนื่อยล้าทางกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าความเหนื่อยล้าเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้งหรือคงอยู่เป็นเวลานาน และเหนื่อยล้าสะสมมากขึ้นจะส่งผลต่อความสามารถในการรับรู้ การตัดสินใจแก้ปัญหา ซึ่งจะรบกวนการทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการดูแลผู้ป่วยและอาจเกิดความผิดพลาดในการดูแลผู้ป่วย (Rattananon, 2014) นอกจากนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลต้องปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันสูง ปฏิบัติงานแข่งกับเวลา ต้องปฏิบัติงานเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Customer Focus) ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนสูง อีกทั้งยังมีความต้องการการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและมีมาตรฐาน ดังนั้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลจึงต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ปฏิบัติงานให้สำเร็จตรงเวลา และปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเครียดและเกิดความเหนื่อยล้าทางจิตใจจะรบกวนการทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการดูแลผู้ป่วย (Srimangkala & Wannasri, 2020) จะเห็นได้ว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลต้องมีการเวียนกะ ปฏิบัติงานต่อเนื่องยาวนานภายใต้ความกดดันสูง ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทางกายและทางจิตใจ หากความเหนื่อยล้าสะสมมากขึ้นจนเกิดอาการไม่สุขสบาย ไม่มีความสุข หมดเรี่ยวหมดแรงและหมดกำลังจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ลดลง หรือมีโอกาสที่เกิดความผิดพลาดในการดูแลผู้ป่วย (Yamma & Lueboonthavatchai, 2013)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าความสำเร็จของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในด้านการรักษาและบริการทางการแพทย์เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการนั้นจะต้องอาศัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล ซึ่งเป็นกำลังคนในทีมสุขภาพที่มีบทบาทของการรักษาพยาบาล ปฏิบัติงานในการดูแลผู้ป่วยภายใต้การควบคุมดูแลของพยาบาลวิชาชีพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อค้นหาคำตอบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด โดยมุ่งเน้นความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ปฏิบัติงานสำเร็จตรงเวลา และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนนำไปใช้กำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีนักวิชาการอธิบายความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อาทิ Lapwuttirot (2015) อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และ Pengwonplug (2017) อธิบายว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือการกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม ความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน ขณะที่ Millet (1984) ได้อธิบายความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในมิติขององค์กรไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นผลของการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้นเป็นความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยจะพิจารณาถึงความมีประสิทธิภาพได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) การที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้นั้น DuBrin (1984) ได้เสนอแนวคิดว่า ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทักษะและเทคนิคในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) การตั้งวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานให้ชัดเจน 2) การจัดลำดับความสำคัญก่อน - หลังของการปฏิบัติงาน 3) การเน้นการปฏิบัติงานในภารกิจที่ให้ผลผลิตสูง 4) การขจัดการปฏิบัติงานในภารกิจที่จะให้ผลผลิตต่ำ 5) การจัดเวลาสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจเอาไว้ให้เหมาะสม 6) การเผื่อเวลาเอาไว้สำหรับการปฏิบัติงานภารกิจที่อาจจะกินเวลานาน 7) การปฏิบัติภารกิจที่คล้ายคลึงกันในช่วงเวลาเดียวกัน 8) การปฏิบัติภารกิจแต่ละประเภทต่อหนึ่งครั้ง 9) การขจัดปัญหาที่กวนใจเล็กน้อย ๆ ให้หมดไป 10) การมอบอำนาจให้ผู้อื่นปฏิบัติแทน 11) การปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด 12) การใช้คอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดตารางการปฏิบัติงาน 13) การแบ่งย่อยงานออกเป็นส่วน ๆ เพื่อสะดวกในการปฏิบัติงาน 14) การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์สูงสุด 15) การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงานเอาไว้ และ 16) การเลือกหยุดปฏิบัติงานเมื่อเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลผลิตต่ำ นอกจากนี้ Harrington (1996) ได้เสนอแนวคิดว่า ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจำเป็นต้องอาศัยหลัก 12 ประการ ประกอบด้วย 1) การทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดวิธีการทำงานให้กระจ่างแจ้ง (Clearly Defined Ideals) 2) การใช้หลักสามัญสำนึกในการวิเคราะห์ความน่าจะเป็นไปได้ของงาน (Common Sense) 3) การให้คำแนะนำที่ดี ที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent Counsel) 4) การรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน (Discipline) 5) การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair Deal) 6) การมีข้อมูลที่พร้อมปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Information) 7) งานเป็นลักษณะที่ต้องแจ้งให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานอย่างทั่วถึงและชัดเจน (Dispatching) 8) การปฏิบัติงานฉับไว สำเร็จทันเวลา (Standard and Schedule) 9) งานที่ปฏิบัติต้องได้มาตรฐาน (Standardized Condition) 10) งานที่ปฏิบัติสามารถนำมาเป็นมาตรฐานได้ (Standardized Operation) 11) การกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องสำหรับการฝึกสอนงานได้ (Written

Standard - Practice Instructions) และ 12) การให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ (Efficiency Reward) หลักทั้ง 12 ประการนี้ เป็นทฤษฎีการบริหารเชิงพฤติกรรม ซึ่งสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งผลของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาอธิบายว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลหมายถึงความสามารถในการทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการดูแลผู้ป่วยของโรงพยาบาลเอกชนภายใต้การควบคุมดูแลของพยาบาลวิชาชีพ โดยพิจารณาประสิทธิภาพจากความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการภายในองค์กร (Management Theory) มีนักวิชาการที่ได้รับการขนานนามว่าบิดาแห่งทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ นั่นคือ Fayol (1949) ได้เสนอทฤษฎีการบริหาร POCCC (Planning - Organizing - Commanding - Coordinating - Controlling) ซึ่งเป็นหลักการจัดการองค์กรสู่ความสำเร็จ โดยมีหัวใจสำคัญคือความเป็นเอกภาพ (Unity) เน้นการบริหารจัดการรอบด้านและครอบคลุม จึงเป็นที่นิยมนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรที่มีบุคลากรจำนวนมาก เพราะครอบคลุมตั้งแต่การมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน การมีทิศทางเดียวกัน การบังคับบัญชาที่มีความเป็นเอกภาพ ความสามัคคีกันและการมุ่งไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน (HR NOTE.asia, 2020)

ทฤษฎีการบริหาร POCCC ประกอบด้วยหน้าที่ทางด้านการจัดการ 5 กระบวนการ ดังนี้ 1) การวางแผน เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อองค์กร แล้วนำมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติงานไว้เป็นแนวทางสำหรับการทำงานในอนาคต ซึ่งการวางแผนจะเกิดขึ้นจากวิสัยทัศน์และจินตนาการในการบริหารจัดการที่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าไว้ 2) การจัดองค์กร เป็นการจัดหน่วยงานภายในองค์กรให้มีความเหมาะสม โดยการกำหนดตำแหน่งงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนจำนวนคนเพื่อให้ครอบคลุมการทำงานครบทุกกระบวนการ 3) การสั่งการ เป็นการมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงานนำแผนปฏิบัติการที่ได้กำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติ โดยการจัดโครงสร้างสายบังคับบัญชาที่ชัดเจนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น การมีอำนาจหน้าที่ในการสั่งการช่วยให้เกิดการตัดสินใจได้ทันท่วงที ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงและบรรลุตามแผนที่วางไว้ 4) การประสานงาน เป็นการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรให้ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และกำกับให้มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน การประสานงานนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากขาดการประสานงานที่ดีจะทำให้เกิดความล้มเหลวได้ และ 5) การควบคุม เป็นการกำกับและควบคุมเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานให้สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จตามแผนที่วางไว้ ภายในเวลาและกรอบค่าใช้จ่ายที่กำหนด เพราะหากปราศจากการควบคุมแล้วอาจไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ทฤษฎีการบริหาร POCCC เป็นหลักการจัดการองค์กรสู่ความสำเร็จ โดยมีหัวใจสำคัญคือความเป็นเอกภาพ (Unity) ซึ่งถือได้ว่ามีความสอดคล้องกับรูปแบบการบริหารของโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งเป็นการบริหารการให้บริการสุขภาพ (Health Service Management) โดยมีการจัดการองค์กรด้วยความเป็นเอกภาพอย่างชัดเจน เช่น การมีผู้บริหารสูงสุดเพียงคนเดียวที่มีอำนาจในการจัดการองค์กร (Unity of Command) การมีจุดมุ่งหมายร่วมกันและมีทิศทางเดียวกัน (Unity of Direction) คือ มุ่งเน้นการบริการสุขภาพที่ยึดลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Focus) มีการรับฟังเสียงจากลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Voice of Customer) เพื่อที่จะเฟ้นหาความปรารถนาของและตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และการจัดโครงสร้างองค์กรตามแนวดิ่งซึ่งเป็นรูปแบบโครงสร้างที่เอื้อต่อการสั่งการได้ทันท่วงที (Yoovidhya, Pinthapataya, Roopsing,

& Suppradit, 2021) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีการบริหาร POCCC มาใช้ในการศึกษาการบริหารจัดการภายในองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

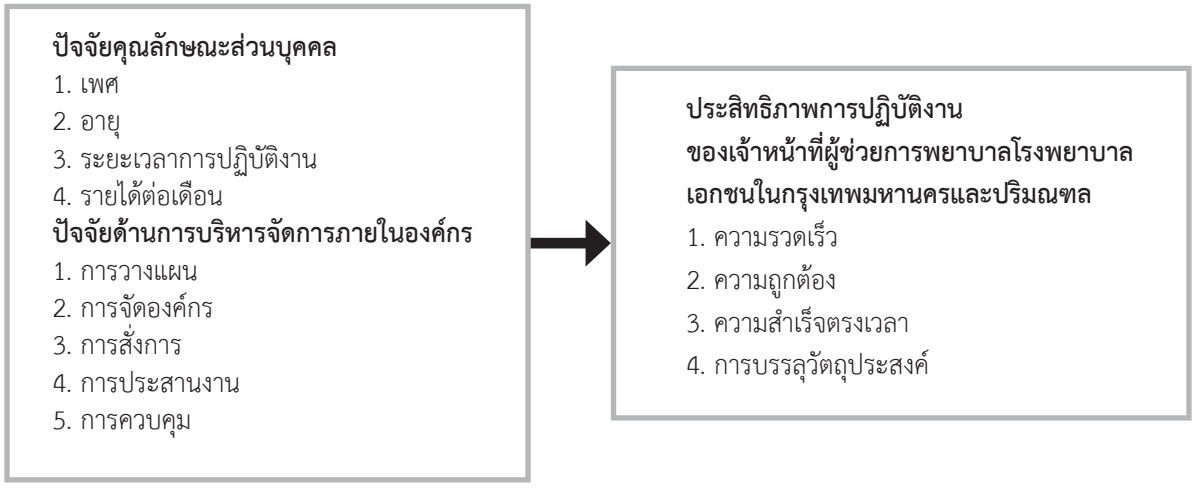
การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อยู่ในระดับใด และปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลและสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงแบ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โดยภาพรวม ซึ่งมีหลายงานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าบุคลากรทางการแพทย์มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เช่น บุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา (Loeknok, 2016) บุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลพระนารายณ์มหาราช (Thongngok, 2017) พยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา (Sriwichai & Pinjai, 2017) และผู้ช่วยเหลือคนไข้ ซึ่งในโรงพยาบาลเอกชนเรียกชื่อตำแหน่งนี้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล (Chaowangkong, 2012) ด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นจะมีความแตกต่างกัน เช่น การรับรู้ลักษณะของงานเป็นด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุดของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา (Loeknok, 2016) และบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลพระนารายณ์มหาราช (Thongngok, 2017) คุณภาพของงานเป็นด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุดของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา (Sriwichai & Pinjai, 2017) และการประหยัดเป็นด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุดของผู้ช่วยเหลือคนไข้ (Chaowangkong, 2012) ดังนั้น แม้ว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่ด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นจะเห็นว่ามีความแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ว่าวัดผลการปฏิบัติงานในมิติด้านใดบ้าง ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลในมิติด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน 2) ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน 3) ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และ 4) การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุผลว่าการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในมิติต่าง ๆ 4 ด้านนี้ มีความสอดคล้องกับลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล โดยเห็นว่าน่าจะเป็นตัวสะท้อนถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งตรงกับจุดมุ่งหมายของโรงพยาบาลเอกชนที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย

2. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานซึ่งมีงานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการภายในองค์กรตามทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Nuntagowat, 2015) และปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร ได้แก่ การสั่งการ (β = 0.532) และการจัดองค์กร (β = 0.233) โดยทั้ง 2 ตัวแปร สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ร้อยละ 53.6 (R^2 = 0.536) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Thong - Um, 2021) ผู้วิจัยจึงตั้งข้อสังเกตว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรตามทฤษฎีการบริหาร POCCC อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเห็นว่าจะเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยนำทฤษฎีการบริหาร POCCC ของ Fayol (1949) มากำหนดตัวแปรอิสระ และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Harrington (1996) มากำหนดตัวแปรตาม ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
ที่มา: ผู้เขียน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง (Cross - sectional Analytical Research) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิธีการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนทั่วไปขนาดใหญ่ 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ขนาด 258 เตียง และโรงพยาบาลเอกชนในปริมณฑล ขนาด 250 เตียง จำนวน 395 คน

กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนทั่วไปขนาดใหญ่ 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ขนาด 258 เตียง และโรงพยาบาลเอกชนในปริมณฑล ขนาด 250 เตียง จำนวน 248 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แต่เพื่อลดความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 25 การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi - stage Sampling) ดังนี้ 1) การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาเลือกเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ขนาด 258 เตียง ที่ได้รับการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลตามมาตรฐานสากล JCI (Joint Commission International) และโรงพยาบาลเอกชนในปริมณฑล ขนาด 250 เตียง ที่ได้รับการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลตามมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) 2) การสุ่มตามชั้นภูมิ โดยใช้สถานที่ตั้งของแต่ละโรงพยาบาลเป็นชั้นในการสุ่ม ได้แก่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเก็บข้อมูลตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละโรงพยาบาล (Proportional Stratified Random Sampling) และ 3) การสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลที่สะดวกตอบแบบสอบถามออนไลน์และรวบรวมข้อมูลให้ได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ในรูปแบบ Google Forms ซึ่งสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด ให้เลือกตอบตามแบบสำรวจรายการ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในองค์กร จำนวน 15 ข้อ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการบริหาร POCCC ของ Fayol (1949) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด โดยใช้มาตรวัดประมาณค่าตามวิธีของ Likert ให้เลือกตอบ 5 ระดับ ตามการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากเห็นด้วยน้อยที่สุด (1 คะแนน) ไปจนถึงเห็นด้วยมากที่สุด (5 คะแนน)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล จำนวน 15 ข้อ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลัก 12 ประการ สำหรับการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington (1996) และงานวิจัยของ Nuntagowat (2015) ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสำเร็จตรงเวลา และการบรรลุวัตถุประสงค์ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า ตามวิธีของ Likert ที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จากเห็นด้วยน้อยที่สุด (1 คะแนน) ไปจนถึงเห็นด้วยมากที่สุด (5 คะแนน) โดยนำคะแนนรวมของข้อคำถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มาแปลความหมายเพื่อจัดระดับแบบอิงเกณฑ์ตามวิธีของ Bloom and James (1975) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับมากได้คะแนนร้อยละ 80 ขึ้นไประดับปานกลางได้คะแนนร้อยละ 60 - 79 และระดับน้อยได้คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 60 ตามลำดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยด้วยการทดสอบ 2 ด้าน ดังนี้

1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของข้อคำถาม สำนวน ภาษาที่ใช้ ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยข้อคำถามทั้งหมดมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.70 - 1.00 ซึ่งเป็นค่าที่ Ongiem and Vichitvejpaisal (2018) ได้เสนอว่า ค่าที่มากกว่า 0.50 ขึ้นไป ถือว่ามีความเที่ยงตรงของเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยได้

2. ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองเก็บข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง (Try Out) จำนวน 30 คน แล้วคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาคเท่ากับ 0.93 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ 0.90 และด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรมีค่าเท่ากับ 0.93 ซึ่งเป็นค่าที่ Hair (2010) ได้เสนอว่าหากมากกว่า 0.70 ขึ้นไป ถือว่ามีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยได้

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์การวิจัยและแจ้งขั้นตอนการดำเนินการวิจัย โดยขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมโครงการวิจัยตามความสมัครใจ ผู้ที่สมัครใจทุกรายได้ลงนามในหนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย และมีสิทธ์ถอนตัวออกจากการวิจัยได้หากต้องการ ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจะถูกเก็บเป็นความลับ การนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอโดยภาพรวมเท่านั้น

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ และขออนุญาตเก็บข้อมูล โดยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลตามที่สุ่มได้ 2 แห่ง เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยจึงจัดเตรียม

แบบสอบถามออนไลน์พร้อมกับแนบเอกสารคำชี้แจงและหนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย โดยสร้างเป็น QR Code แล้วส่งไปให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละโรงพยาบาลทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานและส่งต่อให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลจำนวน 248 คน โดยผู้วิจัยแจ้งกำหนดนัดหมายการส่งกลับคืนภายใน 4 สัปดาห์ ซึ่งได้รับข้อมูลกลับคืนจากเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลจำนวน 248 คน คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Rate) ร้อยละ 100.00 เมื่อผู้วิจัยได้รับข้อมูลกลับคืนแล้วได้ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ เพื่อพรรณนาคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

2. สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบไคสแควร์ (Chi - square Test) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และแบ่งระดับความสัมพันธ์ตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากมีค่า 0.70 ขึ้นไปถือว่า มีความสัมพันธ์สูง ค่า 0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์ปานกลาง และค่าต่ำกว่า 0.50 มีความสัมพันธ์ต่ำ (Elifson, 1990) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 86.29 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 13.71 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.80 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.06 และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 74.19

ตาราง 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวม (n = 248)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับมาก (12 - 35 คะแนน)	37	14.92
ระดับปานกลาง (36 - 47 คะแนน)	182	73.39
ระดับน้อย (48 - 60 คะแนน)	29	11.69
รวม	248	100.00

$\bar{X}$ = 40.90, S.D. = 5.57, Max = 53, Min = 24

จากตาราง 1 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 73.39 ($\bar{X}$ = 40.90, S.D. = 5.57) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 14.92 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 11.69 ตามลำดับ

ตาราง 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รายด้าน (n = 248)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ความรวดเร็ว		
ระดับมาก (13 - 15 คะแนน)	6	2.42
ระดับปานกลาง (9 - 12 คะแนน)	215	86.69
ระดับน้อย (1 - 8 คะแนน)	27	10.89
รวม	248	100.00
$\overline{X}$ = 10.18, S.D. = 1.60, Max = 14, Min = 6		
ความถูกต้อง		
ระดับมาก (13 - 15 คะแนน)	5	2.01
ระดับปานกลาง (9 - 12 คะแนน)	213	85.88
ระดับน้อย (1 - 8 คะแนน)	30	12.11
รวม	248	100.00
$\overline{X}$ = 10.13, S.D. = 1.56, Max = 14, Min = 6		
ความสำเร็จตรงเวลา		
ระดับมาก (13 - 15 คะแนน)	6	2.42
ระดับปานกลาง (9 - 12 คะแนน)	209	84.27
ระดับน้อย (1 - 8 คะแนน)	33	13.31
รวม	248	100.00
$\overline{X}$ = 10.11, S.D. = 1.64, Max = 15, Min = 6		
การบรรลุวัตถุประสงค์		
ระดับมาก (13 - 15 คะแนน)	13	5.24
ระดับปานกลาง (9 - 12 คะแนน)	218	87.91
ระดับน้อย (1 - 8 คะแนน)	17	6.85
รวม	248	100.00
$\overline{X}$ = 10.48, S.D. = 1.55, Max = 14, Min = 6		

จากตาราง 2 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์คิดเป็นร้อยละ 87.91 ($\overline{X}$ = 10.48, S.D. = 1.55) 2) ด้านความรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 86.69 ($\overline{X}$ = 10.18, S.D. = 1.60) 3) ด้านความถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 85.88 ($\overline{X}$ = 10.13, S.D. = 1.56) และ 4) ด้านความสำเร็จตามเวลาคิดเป็นร้อยละ 84.27 ($\overline{X}$ = 10.11, S.D. = 1.64) ตามลำดับ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จตามเวลาคิดเป็นร้อยละ 13.31 2) ด้านความถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 12.11 3) ด้านความรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 10.89 และ 4) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์คิดเป็นร้อยละ 6.85 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (n = 248)

ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			p-value
	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	
เพศ				.299
ชาย	3 (8.82)	23 (67.65)	8 (23.53)	
หญิง	26 (12.15)	159 (74.29)	29 (13.56)	
อายุ				<.001
น้อยกว่า 30 ปี	29 (15.43)	142 (75.53)	17 (9.04)	
31 ปีขึ้นไป	0 (0.00)	40 (66.67)	20 (33.33)	
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน				<.001
1 - 5 ปี	26 (18.05)	105 (72.92)	13 (9.03)	
6 ปีขึ้นไป	3 (2.88)	77 (74.03)	24 (23.09)	
รายได้ต่อเดือน				<.001
น้อยกว่า 20,000 บาท	27 (14.67)	145 (78.80)	12 (6.53)	
20,001 บาทขึ้นไป	2 (3.13)	37 (57.81)	25 (39.06)	

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (n = 248)

การบริหารจัดการภายในองค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
การบริหารจัดการภายในองค์กร	0.714	<.001	สูง
การวางแผน	0.593	<.001	ปานกลาง
การจัดองค์กร	0.548	<.001	ปานกลาง
การสั่งการ	0.682	<.001	ปานกลาง
การประสานงาน	0.594	<.001	ปานกลาง
การควบคุม	0.654	<.001	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = 0.714) เมื่อพิจารณารายด้าน จะเห็นว่าการบริหารจัดการภายในองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ด้านการสั่งการ (r = 0.682) 2) ด้านการควบคุม (r = 0.654) 3) ด้านการประสานงาน (r = 0.594) 4) ด้านการวางแผน (r = 0.593) และ 5) ด้านการจัดองค์กร (r = 0.548) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติจะต้องตรวจสอบว่าเกิดปัญหา Multicollinearity ของตัวแปรอิสระหรือไม่โดยพิจารณาจากค่า Variance inflation factors (VIFs) และค่า Tolerance ผลการตรวจสอบ มีค่า VIFs ตั้งแต่ 1.75 - 2.67 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 และมีค่า Tolerance ตั้งแต่ 0.37 - 0.57 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.20 แสดงว่า ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity นั่นคือตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน (Hair, 2010) จึงสามารถวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนระหว่างตัวแปรพยากรณ์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (n = 248)

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		p-value
	B	Std. Error	β	t	
ค่าคงที่	10.801	2.058		5.247	<.001
ด้านการสั่งการ	1.071	0.264	0.294	4.064	<.001
ด้านการวางแผน	0.866	0.234	0.211	3.703	<.001
ด้านการควบคุม	0.934	0.250	0.257	3.737	<.001
รายได้ต่อเดือน	1.921	0.594	0.151	3.235	.001

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ 1) ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลจำนวน 1 ตัวแปร ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 2) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการสั่งการ ด้านการวางแผน และด้านการควบคุม โดยทั้ง 4 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้ร้อยละ 55.40 (R^2 = 0.554) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีอิทธิพลมากไปน้อย คือ การสั่งการ (β = 0.294) การควบคุม (β = 0.257) การวางแผน (β = 0.211) และรายได้ต่อเดือน (β = 0.151) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้ค่อนข้างเป็นที่น่าพอใจ ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อผู้บังคับบัญชาได้ทันท่วงที ความถูกต้องในการปฏิบัติงานสามารถการปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จ มีความถูกต้อง ครบถ้วนและเรียบร้อย ความสำเร็จ

ตรงเวลาในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้ทันตามเวลาที่กำหนด และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานซึ่งผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์จนเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ Loeknok (2016) และงานวิจัยของ Thongngok (2017) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครราชสีมา และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลพระนารายณ์มหาราช อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Sriwichai and Pinjai (2017) ที่พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ Chaowangkong (2012) ที่พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ช่วยเหลือคนไข้หรือที่โรงพยาบาลเอกชนเรียกชื่อตำแหน่งว่าเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลอยู่ในระดับมาก

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสำเร็จตรงเวลา และด้านความถูกต้อง สามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลสามารถปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์จนเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา ผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์ โดยใช้ทรัพยากรอย่างสมดุล และเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามนโยบายของผู้บังคับบัญชามอบให้เสมอ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ Chaowangkong (2012) ที่พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ช่วยเหลือคนไข้หรือที่โรงพยาบาลเอกชนเรียกชื่อตำแหน่งว่าเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล ประสิทธิภาพรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านประหยัด สามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ รองลงมาคือ ด้านความทันเวลา สามารถทำงานตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด และด้านปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายทำได้สำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Loeknok (2016) ที่พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา ประสิทธิภาพรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงาน และงานวิจัยของ Thongngok (2017) พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลพระนารายณ์มหาราช ประสิทธิภาพรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการรับรู้ลักษณะงานของบุคลากร รองลงมาคือด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความต้องการความก้าวหน้า และงานวิจัยของ Sriwichai and Pinjai (2017) พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา ประสิทธิภาพรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของผลงาน รองลงมาคือด้านความทันเวลา และด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนพบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล สามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลที่มีอายุมากขึ้น จะมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ยาวนาน และมีรายได้ต่อเดือนสูง ดังนั้นจึงถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีทักษะและความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ Chaowangkong (2012) พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลคือ รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Loeknok (2016) พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศและอายุไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลเอกชน ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = 0.714) สามารถอธิบายได้ว่า โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความเป็นเอกภาพของกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรตามแนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC ของ Fayol (1949) โดยมีหัวใจสำคัญ คือ ความเป็นเอกภาพ (Unity) เน้นการบริหารจัดการรอบด้านและครอบคลุมของโรงพยาบาลเอกชนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nuntagowat (2015) พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (r = 0.583)

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ 1) ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 1 ตัวแปร ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 2) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการสั่งการ ด้านการวางแผน และด้านการควบคุม โดยทั้ง 4 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ร้อยละ 55.4 (R^2 = 0.554) สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรและปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thong - Um (2021) พบว่าตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ร้อยละ 53.6 (R^2 = 0.536) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การบริหารจัดการภายในองค์กร ได้แก่ การสั่งการ และการจัดองค์กร

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุดคือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนควรสนับสนุนให้ธำรงรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ไม่ให้ลดลง เช่น การกล่าวชื่นชมเมื่อผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์เป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ ด้านความถูกต้อง ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนควรมีนโยบายส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความถูกต้องให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาล เช่น การฝึกอบรมด้านการบริการที่เป็นเลิศเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

3. จากประเด็นที่ค้นพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิต ความเหนื่อยล้า เป็นต้น ซึ่งอาจจะเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ได้ข้อมูลปัจจัยเชิงสาเหตุที่จะใช้เป็นแบบจำลองสมการโครงสร้างเพื่อการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

References

Bloom, B.S., & James, H.B. (1975). *Mastery learning: Theory and practice.* New York: Holt, Rinchart & Winston.

Chaowangkong, T. (2012). *Performance assessment of temporary employees, Jom Thong Hospital, Chiang Mai Province* (Master of Public Administration program). Chiang Mai University. https://doi.org/10.14457/CMU.res.2012.42

DuBrin, A.J. (1984). *Foundations of organization behavior*. Englewood Cliffs: Prentice - Hall.

Elifson, K.W. (1990). *Fundamental of social statistics*. Singapore: McGraw - Hill.

Fayol, H. (1949). *General and industrial management*. London: Sir Isaac Pitman & Sons.

Hair, J.F. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Harrington, E. (1996). *Organization's structure and its goals*. New York: Elservier Scientific.

HR NOTE.asia. (2020). *POCCC Principles and organizational principles for the desired success of Henri Fayol*. Retrieved April 3, 2023, from https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190626-poccc-henri-fayol/

Lapwuttirot, K. (2015). *The relationship between work administrative processes and work efficiency of personnel working for Wang Nam Yen Municipality, Sa - Kaeo Province* (Master of Public Administration program). Burapha University.

Loeknok, P. (2016). Psycological factors affecting performance of the medical personnel in private hospital in Nakhon Ratchasima Municipality. *SSRU Graduate Studies Journal, 9*(1), 104 - 112.

Millet, J.D. (1984). *Management the public service*. New York: McGraw-Hill.

Naewkhamdee, N., & Piakson, P. (2018). Factors influencing the decision on the service, a private hospital, Bangkok Metropolis. *Journal of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University, 5*(1), 162 - 172.

National Statistical Office. (2022). *The 2022 private hospital survey*. Retrieved April 3, 2023, from http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/home.aspx

Nuntagowat, K. (2015). *A study of relationship between satisfaction to management with efficiency in working performances of employees Turnbull Designs Co., ltd. in Amphoe Mueang, Nakhon Ratchasima Province* (Master of Business Administration). Nakhon Ratchasima Rajabhat University. http://fms.nrru.ac.th/home/research/public_html/images/stories/PaperResearch2558/Student/student74.pdf

Office of the Private Education Commission. (2023). *Non-formal education curriculum*. Retrieved April 3, 2023, from https://nfe.opec.go.th/course/procurriculum/

Ongiem, A., & Vichitvejpaisal, P. (2018). Validation of the tests. *Thai Journal of Anesthesiology, 44*(1), 36 - 42. https://he02.tci-thaijo.org/index.php/anesthai/article/view/116944

Pengwonplug, N. (2017). *Motivations factors affecting performance efficiency of the Royal Thai Army Officers in the 1st Infantry Battalion, the 7th Infantry Regiment* (Master of Management). Chiang Mai Rajabhat University.

Rattananon, H. (2014). Nursing assistant: Health care which invisible work. *Journal of Sociology and Anthropology, 33*(2), 159 - 176.

Ruangnam, K. (2015). A comparative study of medical service between public and private hospital. *Journal of Nakhon Ratchasima College, 9*(2), 64 - 75.

Srimangkala, M., & Wannasri, A. (2020). Factors related to stress among nurse aids in the out patient department at tertiary hospital under the Department of Medical Service. *Thai Journal of Nursing, 69*(3), 27 - 34. https://he02.tci-thaijo.org/index.php/TJN/article/view/245159

Sriwichai, P., & Pinjai, P. (2017). Factors influencing performance of incharge nurses in general hospital, Phayao. *Journal of Nursing and Health Care, 35*(3), 155 - 164. https://he01.tci-thaijo.org/index.php/jnat-ned/article/view/101809

Thailand Nursing and Midwifery Council. (2018). *Nursing and midwifery act.* Retrieved March 1, 2023, from https://www.tnmc.or.th/images/userfiles/files/003(1).pdf

Thongngok, B. (2017). The relationship between working environment and efficiency of personnel in King Narai Hospital. *Singburi Hospital Journal, 26*(1), 1 - 13. https://he01.tci-thaijo.org/index.php/shj/article/view/257137

Thong - Um, N. (2021). Factors affecting the performance of the personnel office of the Finance Administration Division, Permanent Secretary, Ministry of Public Health. *Journal of Dual Master Degree Program in Public and Business Administration, 14*(1), 1 - 13. http://www.mpa-mba.ru.ac.th/images/Project/treatise_bangkok14_09092021/6217950019.pdf

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.

Yamma, C., & Lueboonthavatchai, P. (2013). Sleep problems, fatigue and work efficiency among registered nurse at King Chulalongkorn Memorial Hospital. *Journal of Psychiatric Association of Thailand, 58*(2), 183 - 196.

Yoovidhya, S., Pinthapataya, S., Roopsing, T., & Suppradit, T. (2021). Health service management development model of private hospital in Thailand. *Technical Education Journal: King Mongkut's University of Technology North Bangkok, 12*(3), 75 - 84. http://journal.fte.kmutnb.ac.th/download/v12n3/7.pdf