

บทความวิจัย

โมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาล
หัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไปเขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง
A Causal Model of Factors Influencing Job Performance
of In-charge Nurses at General Hospitals
in Health Region 8, Mekhong Basin

นภาพิพย์ ตั้งตรีจักร* สมสมร เรืองวรบูรณ์

Napatip Tungtrijuk* Somsamorn Rueangworaboon¹¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม จังหวัดนครพนม¹Assistant Professor, Boromarajonani College of Nursing Nakhon Phanom, Nakhon Phanom University, Nakhon Phanom, Thailand.

*ผู้รับผิดชอบหลัก: napatip.maple@gmail.com

*Corresponding author: napatip.maple@gmail.com

Received 22 January 2022 • Revised 30 May 2022 • Accepted 2 June 2022

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: การวิจัยเชิงพรรณนาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและทดสอบโมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง **วิธีการ:** กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง 4 แห่ง จำนวน 263 คน โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามภาวะผู้นำให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้สมรรถนะแห่งตน ความผูกพันในงาน และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร มีค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ .80-1.00 และค่าความเที่ยงเท่ากับ .86 .87 .97 และ .94 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมลิสเรล **ผลการศึกษา:** พบว่า 1) ภาวะผู้นำให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้สมรรถนะแห่งตน มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร 2) ภาวะผู้นำให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้สมรรถนะแห่งตน มีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านความผูกพันในงานต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร 3) โมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 73.66$, $df = 57$, $p = .06$, $RMSEA = .03$, $GFI = .96$, $AGFI = .93$) **สรุป:** ผู้บริหารควรเพิ่มภาวะผู้นำให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้สมรรถนะแห่งตน และความผูกพันในงาน ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร และพัฒนาคุณภาพการพยาบาลได้

คำสำคัญ: พยาบาลหัวหน้าเวร; ภาวะผู้นำให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย; การรับรู้สมรรถนะแห่งตน; ความผูกพันในงาน; ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

Objective: This descriptive research aimed to test a causal model of job performance of in-charge nurses at general hospitals in Health Region 8, Mekhong Basin. **Methods:** The research samples were 263 in-charge nurses in 4 hospitals in Health Region 8, Mekhong Basin recruited by simple random sampling technique. The research instruments were servant leadership of head nurses, self-efficacy, work engagement and job performance questionnaires. The IOC was between .80–1.00, and the reliability yielded .86, .87, .97, and .94, respectively. Data were analyzed using descriptive statistics and Structural Equation Modeling by LISREL programe. **Results:** The findings of the study showed that: 1) Servant leadership of head nurses and self-efficacy had a direct effect on the job performance of in-charge nurses, 2) Servant leadership of head nurses and self-efficacy were mediated by work engagement with the job performance of in-charge nurses, and 3) The causal model of job performance of in-charge nurses was in accordance with the empirical data ($\chi^2 = 73.66$, $df = 57$, $p = .06$, $RMSEA = .03$, $GFI = .96$, $AGFI = .93$). **Conclusion:** To develop job performance of in-charge nurses and nursing quality, nursing administrators should promote servant leadership of head nurses, self-efficacy, and work engagement.

Keywords: in-charge nurses; servant leadership of head nurses; job performance; work engagement; self-efficacy

ความสำคัญขอปัญหา

ประเทศไทยประสบปัญหาภาวะการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพเรื่อยมา ทำให้พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่นั้นมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้โรงพยาบาลในเขตสุขภาพที่ 8 ซึ่งมีพื้นที่รับผิดชอบ 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี สกลนคร นครพนม เลย หนองบัวลำภู หนองคาย และบึงกาฬ ก็ประสบปัญหาการขาดแคลนพยาบาลเป็นอย่างมากเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงพยาบาลแถบลุ่มน้ำโขงประกอบด้วย 4 จังหวัด คือ จังหวัดนครพนม บึงกาฬ หนองคาย และจังหวัดเลย มีสัดส่วนของพยาบาลวิชาชีพต่อประชากรเท่ากับ 1:642 1:670 1:536 และ 1:543 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์อัตราส่วนที่พึงมีของโรงพยาบาลในเขตสุขภาพที่ 8 คือ 1:433¹ นอกจากพยาบาลจะให้บริการประชาชนในแถบพื้นที่จังหวัดรอบ ๆ แล้ว ยังมีผู้ป่วยชาวต่างชาติมารับบริการจำนวนมาก จากข้อมูลในปี พ.ศ. 2562 โรงพยาบาลเลยมีผู้ป่วยชาวต่างชาติมารับบริการจำนวน 6,016 คน² โรงพยาบาลหนองคายมีผู้ป่วยชาวต่างชาติมารับบริการจำนวน 6,125 คน³ และโรงพยาบาลนครพนมมีผู้ป่วยชาวต่างชาติมารับบริการจำนวน 7,240 คน⁴ ทำให้ภาระงานของพยาบาลแถบลุ่มน้ำโขงยิ่งเพิ่มมากขึ้น จากภาระงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลเขตสุขภาพที่ 8 ในปีงบประมาณ 2562

พบว่า การบริหารจัดการชั่วโมงการทำงานของพยาบาลตามเกณฑ์เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมาย ร้อยละ 80 และความสำเร็จขององค์กรพยาบาลที่มีการบริหารจัดการชั่วโมงการทำงานของพยาบาลตามเกณฑ์เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์เป้าหมายร้อยละ 70⁵ ซึ่งจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นทำให้ระยะเวลาในการดูแลผู้ป่วยแต่ละรายลดลงและชั่วโมงการทำงานยาวนานเกินมาตรฐาน ต้องปฏิบัติงานเพิ่มนอกเวลา ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพและผลลัพธ์ทางการพยาบาล เช่น การดูแลผู้ใช้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน มีภาวะแทรกซ้อนเพิ่มมากขึ้น เกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน อัตราการตายในโรงพยาบาลสูงขึ้น เสี่ยงต่อการติดเชื้อในโรงพยาบาล ระยะเวลาการนอนในโรงพยาบาลนานขึ้น อัตราการตายในโรงพยาบาลสูงขึ้น และสูญเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมากขึ้น^{6,7}

งานบริการพยาบาลเป็นการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานเป็นเวรเช้า เวรบ่าย และเวรดึก พยาบาลหัวหน้าเวร (In-charge nurses) เป็นผู้รับผิดชอบแทนหัวหน้าหอผู้ป่วยและเป็นเสมือนแม่ทัพที่อยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุขกับสมาชิกทีมให้ร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อบรรลุพันธกิจของหอผู้ป่วย โดยเป็นหัวหน้าและเป็นศูนย์กลางในการทำงานในแต่ละเวร มีบทบาท

ในการมอบหมายงาน วางแผนการปฏิบัติงานรายวันของบุคลากรในทีมพยาบาล ติดต่อดสื่อสาร ประสานงานกับบุคลากรทั้งภายใน ภายนอกและระหว่างหน่วยงาน ตัดสินใจในภาวะฉุกเฉินเร่งด่วน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาพยาบาลอย่างมีคุณภาพทันเวลาและเหตุการณ์ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเวร ร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุพันธกิจของหอผู้ป่วยที่ตั้งไว้ รวมทั้งเป็นที่ปรึกษา ช่วยเหลือและควบคุมดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานเพื่อเป็นการประกันคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและปรากฏผลลัพธ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ^{8,9} ดังนั้นพยาบาลหัวหน้าเวรจึงเป็นบุคคลที่สำคัญและมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย

ผลการปฏิบัติงานเป็นผลการทำงานของบุคคลในองค์กร ซึ่งแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงานให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคคล วัดได้โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ตั้งองค์กรได้กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคคลมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร^{10,11} และจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยภาวะผู้นำไปบริการเป็นแบบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลสำหรับองค์กรสมัยใหม่ โดยเน้นความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลทุกคนในองค์กร การช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา ลดอัตรา อ่อนแอต่อตนเอง รับฟังและให้บริการผู้ใต้บังคับบัญชาแทนการใช้อำนาจ มีความรัก มีความอบอุ่น ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว มีวิสัยทัศน์ มีความไว้วางใจ มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ และมีการบริการประสิทธิผลของภาวะผู้นำเหล่านี้ส่งผลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้พัฒนาและมีความก้าวหน้า มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา และประสิทธิผลขององค์กร^{12,13} ซึ่งภาวะผู้นำไปบริการมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวิชาชีพพยาบาลเพราะต้องดูแลและให้บริการผู้อื่น ได้แก่ ผู้ป่วย ครอบครัวหรือบุคลากรในทีมพยาบาล¹⁴ ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ภาวะผู้นำไปบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ($r = .811$)¹⁵

การรับรู้สมรรถนะแห่งตนเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน การรับรู้สมรรถนะแห่งตนเป็นการตัดสินใจของบุคคลต่อความสามารถของตนเองในการจัดการและ

ดำเนินการกระทำพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้¹⁶ การที่บุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองสูง เขาจะเชื่อว่าเขามีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานให้สำเร็จได้ และจะถูกจูงใจให้ถึงความมานะพยายามในการทำงาน บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองต่ำจะเชื่อว่าตนเองไม่สามารถที่จะทำงานให้สำเร็จลงได้ จึงทำให้ตนเองไม่มีแรงกระตุ้นที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน ดังนั้น การรับรู้สมรรถนะแห่งตนจะเป็นแรงกระตุ้นที่นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานได้¹⁷ ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า การรับรู้สมรรถนะแห่งตนของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 67.9¹⁷

นอกจากนี้ผลการปฏิบัติงานยังขึ้นกับความผูกพันในงาน ซึ่งความผูกพันในงานเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานในเชิงบวก รู้สึกว่างานมีคุณค่า เต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงานและรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีความคงทน โดยจะแสดงออกในลักษณะที่มีความขยันทุ่มเททำงานให้สำเร็จ ทำงานอย่างมีความสุข และรู้สึกภาคภูมิใจว่างานนั้นเป็นส่วนสำคัญของชีวิต ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นทำให้เกิดพลังกาย พลังใจในการทำงาน เกิดการพัฒนาและสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ¹⁸ ทั้งนี้จากผลการศึกษา พบว่าความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในระดับสูง ($r = .507$)¹⁰ และเป็นตัวคั่นกลางที่รับอิทธิพลจากปัจจัยการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล แล้วส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน¹⁹ อีกด้วย

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา พบว่า ยังไม่พบการศึกษาที่มีการสร้างโมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โดยเฉพาะปัจจัยภาวะผู้นำไปบริการ สมรรถนะแห่งตนและความผูกพันในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงปัจจัยความสามารถและแรงจูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังไม่พบการศึกษาผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลเขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง และยังไม่มีการศึกษาผลการปฏิบัติงานโดยเฉพาะของพยาบาลหัวหน้าเวร ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นการรวมพยาบาลใหม่ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี ดังนั้นการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลเขตบริการสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง จึงเป็นสิ่งสำคัญ

เพื่อสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาบุคลากร และเสริมสร้างศักยภาพของพยาบาลหัวหน้าเวรและหัวหน้าหอผู้ป่วย เนื่องจากบุคคลทั้งสองกลุ่มนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาหอผู้ป่วยในการให้บริการที่ดีให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้บริหารของโรงพยาบาลหรือเขตสุขภาพสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการวางแผนงานด้านการพัฒนาบุคลากร ทำให้มีทิศทางในการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

1. โมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขงเป็นอย่างไรและมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่
2. ภาวะผู้นำเฝบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้สมรรถนะแห่งตน ความผูกพันในงานมีอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขงกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง ทางอ้อมและอิทธิพลรวมของภาวะผู้นำเฝบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้สมรรถนะแห่งตน ความผูกพันในงานต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง

รูปแบบการศึกษา

สมมติฐาน

1. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขงที่พัฒนามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. ภาวะผู้นำเฝบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้สมรรถนะแห่งตน ความผูกพันในงานมีอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง

ตามรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นที่พัฒนาขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ใช้กรอบแนวคิด คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ Snell and Bohlander²⁰ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถ แรงจูงใจ และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน จากกรอบแนวคิดอธิบายได้ว่าการที่บุคคลจะมีผลการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การรับรู้สมรรถนะแห่งตน ความผูกพันในงาน และภาวะผู้นำเฝบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยการรับรู้สมรรถนะแห่งตนจัดเป็นองค์ประกอบด้านความสามารถ ความผูกพันในงานจัดเป็นองค์ประกอบด้านแรงจูงใจ และภาวะผู้นำเฝบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยจัดเป็นองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งจากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ภาวะผู้นำเฝบริการ¹⁵ เป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับการรับรู้สมรรถนะแห่งตน¹⁷ และพบว่า ความผูกพันในงานเป็นตัวคั่นกลางที่รับอิทธิพลจากปัจจัยการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน²⁰ ดังนั้น ปัจจัยเหล่านี้สามารถส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นได้ ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยทั้งหมดมาสร้างโมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง โดยการรับรู้สมรรถนะแห่งตน ภาวะผู้นำเฝบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นตัวแปรต้นและความผูกพันในงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง (mediator) เนื่องจากความผูกพันในงานเป็นหัวใจของความสำเร็จและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ทำให้บุคคลเกิดการกระทำ อยากที่จะทำงาน มีความขยันขันแข็งในการทำงานทุ่มเททุกตัว ใช้ความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อสร้างผลงานที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น¹⁸

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรหลายตัว

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พยาบาลหัวหน้าเวรของโรงพยาบาลทั่วไป ในเขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขงจำนวน 4 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลบึงกาฬ เลย หนองคาย และนครพนม จำนวน 168 383 365 390 คน ตามลำดับ รวม 1,306 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเป็นหัวหน้าเวรทั้ง 4 โรงพยาบาล โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10-20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้²¹ งานวิจัยนี้ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกต คือ 14 ตัวแปร คำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 280 คน แบ่งเป็นพยาบาลหัวหน้าเวรโรงพยาบาลบึงกาฬ เลย หนองคาย และนครพนม จำนวน 36 82 78 และ 84 คน ตามลำดับ การดำเนินการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายด้วยวิธีการจับสลากแบบไม่แทนที่จากทะเบียนรายชื่อของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วย คำนวณตามสัดส่วนประชากรเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีการกระจายตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละโรงพยาบาล เลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์คุณสมบัติ คือ 1) เป็นพยาบาลวิชาชีพมากกว่า 3 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง และ 2) มีประสบการณ์ในการเป็นหัวหน้าเวร

จริยธรรมในการวิจัย

การวิจัยนี้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยของโรงพยาบาลนครพนม ใบรับรองการอนุมัติ เลขที่ NP-EC11-No.6/2563 และโรงพยาบาลบึงกาฬ ใบรับรองการอนุมัติ เลขที่ BKHEC2020-03 ส่วนโรงพยาบาลหนองคายและเลยใช้ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของโรงพยาบาลนครพนม ในการขออนุมัติจากผู้อำนวยการโรงพยาบาล โดยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการเข้าร่วมวิจัย และเชิญเข้าร่วมวิจัยตามความสมัครใจ ข้อมูลที่ผู้เข้าร่วมวิจัยตอบแบบสอบถามจะถือเป็นความลับและนำเสนอในภาพรวม ข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายภายใน 2 ปี ภายหลังจากผลการวิจัยได้รับการเผยแพร่แล้ว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลพร้อมแนบหนังสือการรับรองจริยธรรมการวิจัยเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยติดต่อขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการงานด้านการวิจัยของโรงพยาบาลในการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนผู้วิจัยในระยะเวลาที่กำหนดทางไปรษณีย์ โดยระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน พฤษภาคม-มิถุนายน 2563 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 274 ฉบับ จากตัวอย่างที่กำหนดจำนวน 280 ฉบับ ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 263 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.93

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในการเป็นพยาบาลหัวหน้าเวร และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร ได้แก่

2.1 แบบสอบถามภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าเวร ซึ่งผู้วิจัยได้รับอนุญาตในการดัดแปลงจากแบบวัดภาวะผู้นำใฝ่บริการของ Viseshoochatkul²² ที่สร้างตามแนวคิดของ Barbuto and Wheeler²³ ประกอบด้วยการวัด 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ การเยียวยาทางอารมณ์ มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ การมีภูมิปัญญา มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ การวางแผนในการโน้มน้าว มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ และการเป็นเสมือนผู้รับใช้องค์กร มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมด 26 ข้อ ลักษณะเชิงบวกแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

2.2 แบบสอบถามการรับรู้สมรรถนะแห่งตน ซึ่งผู้วิจัยได้รับอนุญาตในการดัดแปลงจากแบบวัดการรับรู้สมรรถนะแห่งตนของ Panitwattana²⁴ ที่สร้างตามแนวคิดของ Bandura¹⁶ ประกอบด้วยการวัด 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ และความคาดหวังในผลลัพธ์ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ลักษณะเป็นข้อคำถามเชิงบวกแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

2.3 แบบสอบถามความผูกพันในงาน ซึ่งผู้วิจัยได้รับอนุญาตในการดัดแปลงจากแบบวัดความผูกพันในงานของ Tungritjuk¹¹ ที่สร้างตามแนวคิดของ Schaufeli and Bakker¹⁸ ประกอบด้วยการวัด 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความขยันขันแข็ง มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ การอุทิศตัว มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ และการจดจ่ออยู่กับงาน มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ ลักษณะเป็นข้อคำถามเชิงบวกแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โดยผู้วิจัยสร้างตามแนวคิดผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ที่มีประสบการณ์ทางการพยาบาลหรือพยาบาลหัวหน้าเวรของกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข²⁵ ประกอบด้วย การวัด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การปฏิบัติการ มีข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ การวางแผน มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ การประสานงานมีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ และการบริการมีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมด 34 ข้อ ลักษณะเป็นข้อคำถามเชิงบวกแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

เกณฑ์การแปลผลคะแนนในแต่ละข้อคำถามใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติตรงสภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติตรงสภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติตรงสภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติตรงสภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติตรงสภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าเวร แบบสอบถามการรับรู้สมรรถนะแห่งตน แบบสอบถามความผูกพันในงาน และแบบสอบถามผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร ได้รับการพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ นิยามเชิงปฏิบัติการ และตัวชี้วัดของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 ท่าน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล จำนวน 1 ท่าน หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 1 ท่าน พยาบาลวิชาชีพจำนวน 1 ท่าน อาจารย์สาขาการบริหารการพยาบาล จำนวน 1 ท่าน อาจารย์ทางการวิจัย จำนวน 1 ท่าน คำนวณค่าความสอดคล้องของข้อคำถาม

กับจุดประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) อยู่ระหว่าง .80-1.00

2. การวิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถาม (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับพยาบาลหัวหน้าเวร ในโรงพยาบาลที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ของแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้สมรรถนะแห่งตน ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความผูกพันในงาน และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร เท่ากับ .87 .86 .97 และ .94 ตามลำดับ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้สมรรถนะแห่งตน ความผูกพันในงาน และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์หิทธิพลของตัวแปรใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation modeling: SEM) ด้วยโปรแกรม LISREL version 8.52 ได้แก่ การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โดยดัชนีที่ใช้วัดระดับความกลมกลืน (goodness of fit measures) มีเกณฑ์ในการพิจารณา ได้แก่ ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square statistics) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $p > .05$ ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (Chi-Square/df) มีค่าน้อยกว่า 2 ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าต่ำกว่า .05 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) มากกว่า .90 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มากกว่า .90 จึงจะแสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีอายุในช่วง 26-35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา ช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.60 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 95.93 รองลงมา มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 3.73 มีตำแหน่งพยาบาล

วิชาชีพชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาเป็นพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 41.70 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.98 รองลงมาจำนวน 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.19 ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าเวรเป็นระยะเวลา 3-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.83 รองลงมาเป็นระยะเวลา 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.53 ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรม คิดเป็นร้อยละ 26.78 รองลงมาปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 21.36

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงในการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำไฟบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ เรียงค่าน้ำหนักจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการวางแผนในการโน้มน้าว ด้านการมีภูมิปัญญา ด้านการเยียวยาทางอารมณ์ ด้านการเป็นเสมือนผู้รับใช้องค์กร และการให้การช่วยเหลือ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .94 .93 .91 .90 และ .81 ตามลำดับ

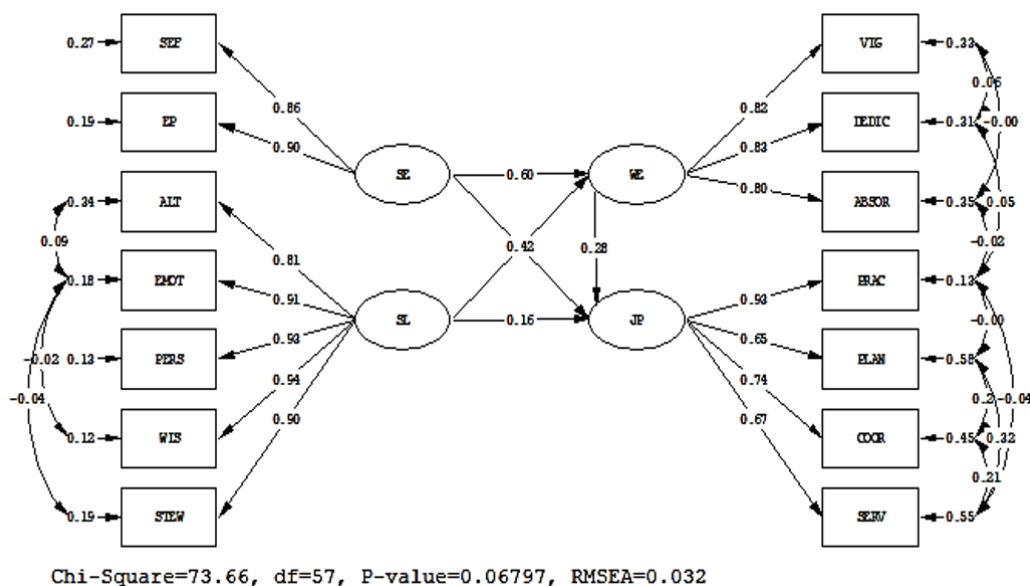
การรับรู้สมรรถนะแห่งตน ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ เรียงค่าน้ำหนักจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความคาดหวังในผลลัพธ์และด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .90 และ .86 ตามลำดับ

ความผูกพันในงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ เรียงค่าน้ำหนักจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการอุทิศตัวด้าน

ความขยันขันแข็ง และด้านการจดจ่อกับงาน มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .83 .82 และ .80 ตามลำดับ

ผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ เรียงค่าน้ำหนักจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการประสานงาน ด้านการบริการ และด้านการวางแผน มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .93 .74 .67 และ .65 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการ ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square statistics) = 73.66 องศาแห่งความอิสระ (degree of freedom: df) = 57 ค่าความน่าจะเป็น (probability value: P-value) = .06 ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (root mean square Error of approximation: RMSEA) = .032 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (goodness of fit Index: GFI) = .96 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (adjusted goodness of fit index: AGFI) = .93 ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 โมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของ ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้สมรรถนะแห่งตน และความผูกพันในงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง (N= 263)

ตัวแปรแฝงภายใน	ตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน								
	ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย (SL)			การรับรู้สมรรถนะแห่งตน(SE)					
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ความผูกพันในงาน (WE)	.31**	-	.31**	.60**	-	.60**	-	-	-
ผลการปฏิบัติงาน (JP)	.16**	.09**	.25**	.42**	.17**	.59**	.28**	-	.28**

** p < .01 DE = อิทธิพลทางตรง (direct effect) IE = อิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) TE = อิทธิพลรวม (total effect)

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรแฝงที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ได้แก่ ตัวแปรแฝงการรับรู้สมรรถนะแห่งตน ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย และความผูกพันในงาน โดยตัวแปรแฝงภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยส่งผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .15 ตัวแปรแฝงการรับรู้สมรรถนะแห่งตนส่งผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .42 และตัวแปรแฝงความผูกพันในงานส่งผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .28 นอกจากนี้ ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการรับรู้สมรรถนะแห่งตนส่งผลทางอ้อมโดยผ่านความผูกพันในงานต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .09 และ .17 ตามลำดับ ดังนั้น ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยส่งผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .25 และการรับรู้สมรรถนะแห่งตนส่งผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .59

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง ($\beta = .16$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงว่า หากหัวหน้าหอผู้ป่วยมีภาวะผู้นำใฝ่บริการสูงจะส่งผลให้พยาบาลหัวหน้าเวรมีผลการปฏิบัติงานที่สูงด้วย ทั้งนี้เนื่องจากภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง โดยมีการแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการและคำนึงถึงผลประโยชน์ของพยาบาลหัวหน้าเวร มีการเสียสละผลประโยชน์

ส่วนตัว ดูแลเอาใจใส่และรับฟังปัญหาของพยาบาลหัวหน้าเวรด้วยความใส่ใจ ช่วยเหลือในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น รับรู้ไวต่อการแสดงออกของพยาบาลหัวหน้าเวรเมื่อมีปัญหาในการทำงาน มีการวางแผนในการทำงานและพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในหอผู้ป่วย มีการโน้มน้าวใจให้พยาบาลหัวหน้าเวรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จของงาน สร้างแรงบันดาลใจและเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับผู้ร่วมงานโดยเฉพาะหัวหน้าเวรนำสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งภาวะผู้นำใฝ่บริการจัดเป็นภาวะผู้นำที่ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้มีโอกาสในการพัฒนาและประสบความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน มีอิทธิพลทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความร่วมมือเต็มใจในการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน^{26,27} และจากการศึกษาของ Viseshchochatkul²² พบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการผลิต มีประสิทธิภาพในการให้บริการ มีความสามารถในการปรับตัวและการพัฒนาเพิ่มขึ้น รวมทั้งการศึกษาของ Kaewpetch²⁷ พบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถพยากรณ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 28.70 ซึ่งความสามารถเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล²¹ จึงอนุมานได้ว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร สอดคล้องกับการศึกษาของ Nithananon¹⁵ พบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการมีความสัมพันธ์กับผลปฏิบัติงานในระดับสูง ($r = .81$)

2. การรับรู้สมรรถนะแห่งตนมีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง ($\beta = .42$) ซึ่งสอดคล้อง

กับสมมติฐาน แสดงว่า หากพยาบาลหัวหน้าเวรมีการรับรู้สมรรถนะแห่งตนสูงจะส่งผลให้พยาบาลหัวหน้าเวรมีผลการปฏิบัติงานที่สูงด้วย ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของพยาบาลหัวหน้าเวรต้องเป็นผู้ที่มีการรับรู้สมรรถนะแห่งตนสูง โดยต้องอาศัยสมรรถนะหลายอย่างในการทำงาน ได้แก่ สมรรถนะด้านจริยธรรมจรรยาบรรณและกฎหมาย สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลและผดุงครรภ์ สมรรถนะด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ สมรรถนะด้านวิชาการและวิจัย สมรรถนะด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพ สมรรถนะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร และสมรรถนะด้านสังคม²⁷ การที่บุคคลรับรู้สมรรถนะแห่งตนสูงก็จะเชื่อว่าตนเองมีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานให้สำเร็จได้¹⁷ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของพยาบาลหัวหน้าเวรจะเป็นหัวหน้าและรับผิดชอบทุกอย่างในเวร มอบหมายงาน วางแผนการปฏิบัติงานรายวันของบุคลากรในทีมพยาบาล ติดต่อสื่อสาร ประสานงานกับบุคลากรทั้งภายใน ภายนอกและระหว่างหน่วยงาน ตัดสินใจในภาวะฉุกเฉินเร่งด่วน แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเวร เป็นที่ปรึกษา ช่วยเหลือและควบคุมดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน^{8,9} ดังนั้น การรับรู้สมรรถนะแห่งตนจึงมีอิทธิพลที่จะทำให้หัวหน้าเวรบริหารจัดการตามบทบาทหน้าที่ในเวรได้สำเร็จ สอดคล้องกับการศึกษาของ Intarawong¹⁷ พบว่า การรับรู้สมรรถนะแห่งตนมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน ($\beta = .22$)

3. ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้สมรรถนะแห่งตน มีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านความผูกพันในงานต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง ($\beta = .09$, $\beta = .17$ ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงว่าความผูกพันในงานเป็นตัวแปรที่เชื่อมโยงเพื่อถ่ายทอดอิทธิพลของภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการรับรู้สมรรถนะแห่งตนสู่ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร ทั้งนี้เนื่องจากวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานเขตสุขภาพที่ 8 มุ่งหวังให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง สร้างความเจริญทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน บริการตั้งแต่ระดับปฐมภูมิจนถึงศูนย์ความเป็นเลิศ มีคุณภาพไร้รอยต่อ¹ ซึ่งการดำเนินงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยพยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นบุคลากรทางสุขภาพกลุ่มใหญ่ที่สุดของแต่ละโรงพยาบาลที่มีความผูกพันในงาน เพราะจะเป็นผู้ที่มีพลังกาย-ใจ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความขยันทุ่มเททำงานให้สำเร็จ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น

และอุทิศตนให้แก่งาน เกิดการพัฒนาและสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นความผูกพันในงาน จึงเปรียบเสมือนตัวแปรแรงจูงใจอันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีความผูกพันในงานสูงพนักงานในองค์กรนั้นย่อมมีแนวโน้มผลการปฏิบัติงานที่สูงตามไปด้วย^{18,28} ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Wongcharoen, et al.²⁸ ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความผูกพันในงานในระดับมากและความผูกพันในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ($\beta = .48$) และความผูกพันในงานยังเป็นตัวคั่นกลางที่รับอิทธิพลจากปัจจัยการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคลแล้วส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน¹⁹ รวมทั้งเป็นตัวคั่นกลางระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุกับผลการปฏิบัติงานอีกด้วย²⁹

ข้อจำกัดของการศึกษา

การวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 263 คน จากจำนวนที่กำหนด 280 คน คิดเป็นร้อยละ 93.93 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็ก อาจมีข้อจำกัดในการนำผลการวิจัยไปใช้สรุป

ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้สมรรถนะแห่งตน มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านความผูกพันในงานของพยาบาลหัวหน้าเวรในโรงพยาบาลทั่วไป เขตสุขภาพที่ 8 แถบลุ่มน้ำโขง ดังนั้น หากเพิ่มภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้สมรรถนะแห่งตนและความผูกพันในงาน จะช่วยในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้

1. ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีด้านการวางแผนในการโน้มน้าว มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดรองลงมา ได้แก่ ด้านการมีภูมิปัญญา แสดงให้เห็นว่าพยาบาลหัวหน้าเวรต้องการหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีความความเห็นอกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสามารถชักจูงหรือกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีทักษะในการวางแผนเพื่อความสำเร็จของงาน และต้องการหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีความรู้ ความสามารถ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้ดี มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ และภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร ดังนั้น การที่จะพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร หัวหน้าหอผู้ป่วยควรจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริหารของตนให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา

และพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยให้เพิ่มขึ้น

2. การรับรู้สมรรถนะแห่งตน มีด้านความคาดหวังในผลลัพธ์ น้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าพยาบาลมีการมุ่งหวังในสิ่งที่จะเกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่ได้กระทำในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี และการรับรู้สมรรถนะแห่งตนมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร ดังนั้นผู้บริหารควรพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพยาบาลหัวหน้าเวร เช่น สมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะปฏิบัติการพยาบาล ด้านการตัดสินใจและแก้ปัญหา เป็นต้น เพื่อจะได้เกิดผลลัพธ์ที่ดีจากการปฏิบัติงานและเกิดผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น

3. ความผูกพันในงาน มีด้านการอุทิศตัว น้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความขยันขันแข็ง แสดงให้เห็นว่า พยาบาลให้ความสำคัญกับงาน ทุมเททั้งร่างกายแรงใจ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความภาคภูมิใจในการทำงาน และมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน มีพลังและเต็มใจในการทำงานให้สำเร็จแม้ว่าจะเผชิญกับความยากลำบากของสถานการณ์ในการทำงานต่าง ๆ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้และเพิ่มขวัญกำลังใจให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ให้รางวัล ให้สวัสดิการเพิ่มขึ้นเพื่อจูงใจรักษาไว้ซึ่งพยาบาลที่มีการอุทิศตัว ขยันและพร้อมจะทำงานเพื่อองค์กร

4. ผลการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการมีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการประสานงาน แสดงให้เห็นว่า พยาบาลต้องการมีการปฏิบัติการพยาบาลที่ดีตามมาตรฐานการพยาบาล และมีการประสานงานกับทีมการพยาบาลและทีมสหวิชาชีพในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติการพยาบาล โดยจัดให้พยาบาลได้รับการเพิ่มพูนความรู้ทางการพยาบาลในคลินิกและมีการทำแนวปฏิบัติที่ดีทางการพยาบาล (Clinical Nursing Practice Guideline: CNPG) เพื่อเป็นมาตรฐานในการดูแลผู้ป่วย และพัฒนาระบบและกลไกในการประสานงานของทีมการพยาบาลและทีมสหวิชาชีพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล อันจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรต่อไป

ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

1. ควรศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โดยเลือกตัวแปร

อื่น ๆ มาเป็นตัวแปรสาเหตุ เช่น ความสามารถ แรงจูงใจ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำแบบอื่น ๆ เป็นต้น และควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น

2. ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกเพิ่มเติมในกลุ่มผู้บริหารและพยาบาลหัวหน้าเวร ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่จะขยายผลไปใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติได้มากยิ่งขึ้น

การมีส่วนร่วมในการเขียนบทความ

ผู้มีส่วนร่วมในงานวิจัยนี้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตั้งแต่การเขียนโครงร่างวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการเขียนผลงานวิจัยเพื่อการตีพิมพ์

การมีผลประโยชน์ทับซ้อน

งานวิจัยนี้ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

แหล่งทุนสนับสนุน

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ขอขอบคุณพยาบาลหัวหน้าเวรทุกท่านในการเข้าร่วมการวิจัยและขอขอบคุณวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม ในการสนับสนุนงบประมาณงานวิจัย

เอกสารอ้างอิง

1. Department of health region 8. Annual report B.E. 2019 [Internet]. Udonthani: Strategy and Information Division; 2019 [cited 2019 Sep 19]. Available from: <https://r8way.moph.go.th/report-2562/%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B8%9B%E0%B8%B5%202562.pdf>
2. Loei Hospital. Patient statistics. Loei: Medical Record Unit; 2019. Thai.
3. Nong khai Hospital. Patient statistics. Nong khai: Medical Record Unit; 2019. Thai.
4. Nakhon Phanom Hospital. Patient statistics. Nakhon Phanom: Medical Record Unit; 2019. Thai.
5. Taechapairoj K. Performance for improve service quality of health region 8 in fiscal year 2019. Udonthani: Development of Health Service System Division; 2019. Thai.

6. Sawaengdee K. Working time directives. Nonthaburi: Thailand Nursing and Midwifery Council; 2017. Thai.
7. Khunthar A. The impacts and solutions to nursing workforce shortage in Thailand. *J Nurs Sci.* 2014; 32(1): 81-90. Thai.
8. Sriwichai P, Pinjai P. Factors influencing performance of incharge nurses in general hospital, Phayao. *Journal of Nursing and Health Care.* 2017; 35(3): 155-64. Thai.
9. Daengthern. Decision making of professional nurses: The role of in-charge nurses. *Journal of Nursing and Health Sciences.* 2017; 11(2): 61-9. Thai.
10. Jaemtim N, Sanongyard J. Factors influencing job engagement that effect on job performance of nursing instructors of Boromarajonani College of Nursing, The Ministry of Public Health. *Journal of Education Research Faculty of Education, Srinakharinwirot University.* 2016; 11(1): 51-62. Thai.
11. Tungtrijuk N. A causal model of servant leadership of administrators and teacher skills in the 21st Century with work engagement as mediator, affecting job performance of nursing instructors in nursing education institutions, the Office of the Higher Education Commission [dissertation]. [Bangkok]: Kasetsart University; 2019. 170 p. Thai.
12. Patterson K. *Servant leadership: A theoretical model.* London: Regent University; 2003.
13. Chantaramee S. The development of servant leadership training program for private school administrators in Chonburi. *CUEDUJ.* 2016; 44(2): 220-36. Thai.
14. O'Brien ME. *Servant leadership in nursing spirituality and practice in contemporary health care.* Ontario: Jones and Bartlett Publishers, LLC; 2011.
15. Nithananon M. Relationships between servant leadership and job performance of coordinating teachers of the World Morality Revival Project [master's minor thesis]. [Bangkok]: Kasetsart University; 2014. 122 p. Thai.
16. Bandura A. *Social foundations of thought and action.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc; 1986.
17. Intarawong S. Influence of perceived self-efficacy, job characteristics and quality of working life on job performance of staff in new university association [master's minor thesis]. [Bangkok]: Rajamangala University of Technology Thanyaburi; 2017. 237 p. Thai.
18. Schaufeli WB, Bakker AB. *UWES-Utrecht work engagement scale: Test manual.* Utrecht, Netherland: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University; 2004.
19. Choochom O. An analysis of work engagement construct. *UMT Poly J.* 2014; 11(2): 75-9. Thai.
20. Snell S, Bohlander G. *Managing human resources.* 16th edition. South Western; 2013.
21. Vanichbuncha K. *Analysis structural equation modeling: SEM with AMOS.* Bangkok: Samlada; 2014. Thai.
22. Viseshchochatkul N, Nonthanathorn P. The influence of servant leadership and organizational citizenship behavior on effectiveness of patient units as perceived by registered Nurses, Pramongkutklao Hospital. *ART.* 2016; 21(3): 75-84. Thai.
23. Barbuto JE, Wheeler WD. Scale development and construct clarification of servant leadership. *GOM.* 2006; 31(3): 300-26. doi: 10.1177/1059601106287091.
24. Panitwattana S. Self-efficacy, job resources, work engagement, and challenge job demands as moderator [master's minor thesis]. [Bangkok]: Thammasat University. 2017. 201 p. Thai.
25. Ministry of Health. *Professional nurse's role.* Bangkok: Publishing of Suetawan Company; 2018.
26. Watcharakate S. Ten principles of servant leadership for nurse leaders. *JRTAN.* 2014; 15(3): 44-8. Thai.
27. Kaewpetch U, Kaewsarn P, Siritharungsri B. Influence of servant leadership of head nurses on professional nurse competencies of staff Nurses at community hospitals in Nakhonratchasima Province. *JBCNM.* 2019; 25(1): 108-22. Thai.
28. Wongcharoen W, Singchungchai P, Wongkhomthong J, et al. The structural equation model of leadership of in-patient unit head nurses as perceived by professional nurses, nurses' work engagement, and job performance of professional nurses in community hospitals. *JRTAN.* 2018; 18(3): 97-106. Thai.
29. Sawadsaringkan P. *Employee engagement Creation.* Publication Document for education and development; 2017. Thai.