

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนพัฒนาสาธารณสุขแห่งชาติ เพื่อดำเนินไปจนสามารถบรรลุเป้าหมายได้นั้น โรงพยาบาลย่อมเป็นสถานที่สำคัญแห่งหนึ่ง ตามคำจำกัดความในพจนานุกรมของดอร์แลนด์ (Dorland) กล่าวไว้ว่า "โรงพยาบาลเป็นสถาบันที่ได้มีการจัดเตรียมอาคารสถานที่ บุคลากร และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อการบริการในด้านการป้องกัน การวินิจฉัยและการรักษาโรค แก่ผู้ป่วยและประชาชนทั่วไป" นอกจากนี้โรงพยาบาลยังเป็นที่รวมของบุคลากรในทีมสุขภาพซึ่งจะร่วมมือประสานงานกันในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ โรงพยาบาลใหญ่ ๆ จึงย่อมจะมีประชาชนผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลมากด้วยเหตุผลที่มีแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ผู้ทรงคุณวุฒิประจำอยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งยังให้บริการโดยใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นการสนองความต้องการของบุคคลที่เจ็บป่วย ได้เป็นอย่างดี

โรงพยาบาลเป็นองค์การสุขภาพที่ให้บริการด้านการป้องกันโรค การตรวจรักษาดูแล และให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่ผู้ป่วยในการปรับตัวต่อปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคมอย่างปกติสุข นอกจากนี้ยังเป็นสถานที่สำหรับการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยต่าง ๆ อีกด้วย (Barett, Gessner, and Phelps, 1975)

หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน คือหน่วยหนึ่งของโรงพยาบาล ที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงแก่ประชาชนในกรณีที่มีปัญหาทางสุขภาพเร่งด่วนเกิดขึ้น การที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีความจำเป็นที่หน่วยงานจะต้องได้รับการออกแบบที่ดีให้สอดคล้องกับกิจกรรมที่ปฏิบัติเป็นพื้นฐานประกอบกับการฝึกฝนบุคลากรประจำหน่วยให้มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนมีความสามารถในการค้นหาปัญหา ประเมินสภาพรับรู้ต่อสภาวะการเจ็บป่วยในระยะเฉียบพลัน ภาวะการบาดเจ็บตลอดจนการบริหารจัดการ การสอน การวิจัยที่จะส่งผลโดยตรงต่อผู้ป่วยภาวะฉุกเฉิน (Jenkins and John, 1978)

สิ่งที่สำคัญของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน คือ การกำหนดนโยบายและขั้นตอนของการปฏิบัติโดยการระบุไว้ เป็นลายลักษณ์อักษร มีการกำหนดวัตถุประสงค์และลักษณะเฉพาะของหน่วยงาน หน้าที่ความรับผิดชอบตลอดจนกฎระเบียบของบุคลากรประจำหน่วย และการที่หน่วยงานจะให้บริการผู้ป่วย ได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับ บุคลากร อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ของหน่วยงาน กล่าวคือ บุคลากรประจำหน่วยจะต้องได้รับการฝึกฝนอยู่เสมอ โดยเฉพาะในเรื่องของการช่วยชีวิต อาคารสถานที่จะต้องเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติตลอดจนความพร้อม และควรมีประสิทธิภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ การผสมผสานของปัจจัยทั้ง 3 อย่างนี้จะส่งผลให้บริการของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นไปด้วยความสะดวกและคล่องตัวยิ่งขึ้น (Cosgriff and Anderson, 1975)

ประเทศไทยเป็นประเทศกำลังพัฒนาไปสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรม ดังจะเห็นจากสถิติกระทรวงสาธารณสุขปี 2532 พบผู้ป่วยอุบัติเหตุจำนวนสูงถึง 28,314 ราย จากสถิติดังกล่าว กระทรวงสาธารณสุขได้ตระหนักถึงปัญหาในเรื่องนี้จึงได้มีนโยบายที่จะป้องกันภาวะการสูญเสียและป้องกันความทุพพลภาพที่จะเกิดขึ้นกับผู้ป่วยและผู้ที่ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ จึงมีนโยบายบรรจุเรื่องการป้องกันและการรักษาพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ ไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 ว่าด้วยการปรับปรุงคุณภาพ และประสิทธิภาพของสถานบริการทุกระดับ โดยพัฒนาสถานบริการระดับล่างให้สามารถรักษาผู้ป่วยที่พบ่อยและโรคฉุกเฉิน เพื่อลดความแออัดของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในเมือง พัฒนาสถานบริการระดับจังหวัดให้สามารถเป็นจุดรับส่งต่อและปรับปรุงระบบการส่งต่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับมอบหมายจากกระทรวงสาธารณสุข ให้เป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินงานศึกษาและพัฒนารูปแบบในการป้องกันและให้การดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุซึ่งถือเป็นโรคไม่ติดต่อโรคหนึ่ง (Non Communicable Disease) โดยมีกองวิชาการทำหน้าที่ประสานงานดำเนินการร่วมกับโรงพยาบาล และสถานที่รับผิดชอบโดยตรง โดยการร่วมประสานงานของ 7 กระทรวง คือ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงคมนาคม และทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งวิธีการป้องกันและรักษาพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ระยะตั้งแต่เกิดเหตุจนกระทั่งก่อนถึงโรงพยาบาล ระยะที่ 2 เป็นระยะตั้งรับที่โรงพยาบาล และหน่วยงานที่สำคัญที่สุดในการตั้งรับผู้ป่วยอุบัติเหตุคือหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน การที่หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะให้บริการผู้ป่วยดังกล่าว ได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุง

คุณภาพของสถานบริการให้มีขีดความสามารถสูงสุด โดยให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 และเนื่องจากกรมการแพทย์เป็นผู้รับผิดชอบโครงการอุบัติเหตุดังกล่าว จึงต้องร่วมมือกับโรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ ซึ่งประกอบด้วย โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในการที่จะปรับปรุงหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ให้มีประสิทธิภาพในการที่จะรองรับผู้ป่วยอุบัติเหตุที่มีจำนวนมากขึ้นทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและการส่งต่อจากส่วนภูมิภาค ในลักษณะที่มีความซับซ้อนของโรค (Tertiary Care) รวมทั้งมีความพร้อมในการที่จะเป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลง (change agent) และจะต้องร่วมในการพัฒนาหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินของโรงพยาบาลในส่วนภูมิภาค ให้มีศักยภาพสูงขึ้นเพื่อสามารถรองรับผู้ป่วยอุบัติเหตุที่มีแนวโน้มจะสูงขึ้นในอนาคต ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7

นอกจากนี้ โรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์จะต้องให้การส่งเสริมสนับสนุนประสานงานทางวิชาการแพทย์รวมทั้งการกำหนดหลักสูตรและการสอน โดยทำการจัดอบรมบุคลากรทางการแพทย์ในแขนงวิชาต่าง ๆ จัดนิเทศงานวิชาการแพทย์แก่หน่วยงานที่มีลักษณะเดียวกันในส่วนภูมิภาค เฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ในสาขาวิชาการแพทย์ การสาธารณสุข การบริหาร วิทยาศาสตร์และสิ่งของที่เกี่ยวข้อง

การบริหารการพยาบาลในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้งานบริการพยาบาลมีประสิทธิภาพ อเล็กซานเดอร์ (Alexander, 1972) ได้กล่าวไว้ว่าบริการพยาบาลเป็นบริการที่สำคัญยิ่งของบริการด้านสุขภาพอนามัยทั้งในและนอกโรงพยาบาล คุณภาพของการพยาบาลและการให้บริการต่าง ๆ สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ทุกระดับในหน่วยงานอันจะส่งผลให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการพยาบาลผู้ป่วยให้สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น สมิธ (Smith, 1971) กล่าวว่า พยาบาลหัวหน้าตึกจำเป็นต้องมีทักษะในด้านการบริหารพอ ๆ กับความสามารถในด้านการพยาบาล ส่วนครีเกิล (Kriegel, 1974) กล่าวว่า การพยาบาลมักจะถูกละเลย ทั้ง ๆ ที่เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดให้มีการบริการพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง แต่ก็มีได้มีการยอมรับ (regonition) และมีการฝึกฝนงาน (Training) มากเท่าที่ควร รวมทั้งมิได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมด้วย และสมิธ (Smith, 1971) มีความเห็นตรงกันว่าหัวหน้าตึกเป็นผู้ทำหน้าที่บริหารการพยาบาลในตึก โดยแท้จริงจึงจำเป็นต้องมีทักษะทั้งในด้านการบริหารงานและการพยาบาลโดยตรง ซึ่งการบริหารงานนั้นนับว่าเป็นกิจกรรมการพยาบาลอย่างหนึ่งที่สำคัญยิ่ง

เช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจึงควรได้รับการเตรียมให้มีความรู้ในด้านการบริหารงาน เป็นอย่างดี จึงจะสามารถดำเนินงานและรับผิดชอบกิจกรรมการพยาบาล ได้ดีด้วย

การบริหาร (Administration) คือการใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรการบริหาร (Administrative resource) มาประกอบกันอย่างมีระเบียบแบบแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ที่วางไว้ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2511)

องค์ประกอบสำคัญของการบริหาร (Administrative resources) เป็นการนำเอา ทรัพยากรการบริหาร (Administrative resources) มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (Administrative process) เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ ทรัพยากรบริหาร กระบวนการบริหาร และ วัตถุประสงค์ของการบริหารงานดังมีข้อสังเขปของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

ทรัพยากรการบริหารหรือปัจจัยการบริหาร (Administrative resources) ได้แก่ คนหรือบุคลากร (Man) เงินหรืองบประมาณ (Money) วัสดุและอุปกรณ์ (Material) ทั้ง 3 อย่างนี้เป็นทรัพยากรพื้นฐานของการบริหาร

กระบวนการบริหาร (Administrative processes) นักบริหารได้กำหนด รายละเอียดของขั้นตอนการบริหารซึ่งมีสาระที่คล้ายคลึงกันตามที่ อานท์ และ ฮัคคาเบย์ (Arant and Huckabay, 1980) ไดวีเซนติ (Divencenti, 1972) และไรน์ฮาร์ท (Rinehart, 1969) ได้กำหนดกระบวนการบริหารทางการพยาบาลไว้สอดคล้องกัน 4 ขั้นตอน ดังนี้คือ การวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุมงาน

การพัฒนาการบริหารการพยาบาลในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีนั้นควรที่จะต้องประกอบด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายดังที่ วรณวิไล จันทราภา (2527) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารการพยาบาลของหน่วยอุบัติเหตุและ ฉุกเฉินจะมีประสิทธิภาพได้นั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากฝ่ายต่าง ๆ เนื่องจากระบบงานของ หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นงานที่ต้องประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากมายและควรจะต้อง จัดตั้ง ในรูปของคณะกรรมการบริหารหน่วยงานเพื่อช่วยให้การบริการเป็นไปด้วยดี

หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นหน่วยที่อยู่ใกล้ชิดและเปิดบริการ โดยตรงแก่ผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้คณะกรรมการบริหารหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินหรือพยาบาลหัวหน้างานหน่วยอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน จะต้องเป็นผู้ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างการบริหารและบริการโดยมีนโยบาย วัตถุประสงค์ แนวคิด และเป้าหมายไปสู่กิจกรรมการปฏิบัติในสถานที่เป็นจริง (Steven, 1974)

การที่พยาบาลหัวหน้างานหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะบริหารงานภายในหน่วย เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่พยาบาลหัวหน้างานหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะในการบริหาร ภาระหน้าที่ความสำคัญของการให้บริการพยาบาล ซึ่งเป็นบริการที่ต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง เป็นผู้ที่มีความสามารถในการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ และนำมาผสมผสานเพื่อจัดระบบการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักเกณฑ์และรูปแบบของการปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับสามารถถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องพร้อมทราบเหตุผลของการปฏิบัติซึ่งจะมีผลให้การพยาบาลฉุกเฉินที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ต้องการความรวดเร็ว และมีคุณภาพนั้นดำเนินไปอย่างราบรื่นก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

จากประเด็นปัญหาและความสำคัญของการบริหารงานหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะวิเคราะห์การบริหารการพยาบาลของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารการพยาบาลของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ซึ่งจะส่งผลให้การรักษายาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินมีคุณภาพสูงสุดอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลสืบไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์การวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยการ และการควบคุมงานของพยาบาลหัวหน้างานหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ในปัจจุบัน 3 ด้านคือ
  - 1.1 ด้านบุคลากร
  - 1.2 ด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่
  - 1.3 ด้านงบประมาณ
2. เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยการ และการควบคุมงานของพยาบาลหัวหน้างานหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ในปัจจุบัน 3 ด้านคือ

- 2.1 ด้านบุคลากร
- 2.2 ด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่
- 2.3 ด้านงบประมาณ

### ปัญหาการวิจัย

1. พยาบาลหัวหน้างานหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข มีการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยการ และการควบคุมงานด้านบุคลากร ด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ และด้านงบประมาณโดยส่วนรวมและรายด้านอยู่ในระดับใด
2. พยาบาลหัวหน้างานหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข มีความต้องการการพัฒนากาการบริหารการพยาบาลเกี่ยวกับการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยการ และการควบคุมงานในด้านบุคลากร ด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ และด้านงบประมาณเรื่องใดบ้าง

### ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. วิเคราะห์การบริหารการพยาบาลของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยการ และการควบคุมงาน
2. ประชากรที่ศึกษา คือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ ที่เกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี และพยาบาลหัวหน้างานหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน รายละเอียดเป็นดังนี้

#### 2.1 เอกสาร สิ่งพิมพ์ ซึ่งได้แก่

##### 2.1.1 แผนบุคลากร

- 1) สถิติการให้บริการผู้ป่วย
- 2) แผนอัตรากำลังบุคลากร
- 3) การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งทุกระดับ
- 4) การกำหนดระเบียบการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

- 5) แผนการปฐมนิเทศบุคลากรของหน่วยทุกระดับ
- 6) คู่มือปฐมนิเทศที่เป็นปัจจุบัน
- 7) แผนการประเมินผลการปฐมนิเทศ
- 8) แผนการประชุมวิชาการ
- 9) แผนการดำเนินงาน
- 10) แผนจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมและศึกษาต่อเนื่อง
- 11) คู่มือปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบัน
- 12) เอกสารและหรือตำราที่เกี่ยวกับผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
- 13) ระเบียบสวัสดิการของหน่วยงาน

#### 2.1.2 แผนวัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่

- 1) สถิติการให้บริการผู้ป่วย
- 2) แผนวัสดุ ครุภัณฑ์
- 3) รายละเอียดของมาตรฐานวัสดุ ครุภัณฑ์
- 4) ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง
- 5) แผนการสำรวจวัสดุ ครุภัณฑ์
- 6) แผนการปฐมนิเทศวิธีการใช้และบำรุงรักษาเบื้องต้น
- 7) แผนการก่อสร้างและปรับปรุงอาคารสถานที่
- 8) รายละเอียดของมาตรฐานอาคารของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
- 9) แผนการทำความสะอาดและซ่อมบำรุงอาคาร

#### 2.1.3 แผนงบประมาณ

- 1) สถิติการให้บริการผู้ป่วย
2. แผนงบประมาณ

#### 2.1.4 การจัดระบบงานด้านบุคลากร

- 1) การกำหนดปรัชญา วัตถุประสงค์ นโยบาย และลักษณะ
- 2) แผนภูมิสายการบังคับบัญชา
- 3) การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรทุกระดับใน

บริการของหน่วยงาน

หน่วยงาน

- 4) คู่มือหรือเอกสารการปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ
- 5) การจัดการเกี่ยวกับศพหรือผู้เสียชีวิต
- 6) วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับผู้ป่วยคดีและทรัพย์สิน
- 7) วิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ประจำหน่วย
- 8) วิธีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ประจำหน่วย
- 9) ระเบียบวินัยของหน่วยงาน
- 10) ตารางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
- 11) แบบฟอร์มการแลกเปลี่ยนเวร
- 12) การมอบหมายงาน
- 13) ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
- 14) การจัดทีมช่วยชีวิตของหน่วย
- 15) แผนอุบัติเหตุหมู่
- 16) รายละเอียดการรับ-ส่งเวร
- 17) ระเบียบวิธีปฏิบัติในการรับและส่งต่อผู้ป่วย
- 18) ระเบียบการใช้รถพยาบาลฉุกเฉิน
- 19) ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ดูแลรถพยาบาล
- 20) ตารางเวรพนักงานขับรถพยาบาลฉุกเฉิน
- 21) แบบฟอร์มการใช้รถพยาบาลฉุกเฉิน
- 22) การกำหนดแนวทางในการประสานงานกับแผนกอื่น ๆ

#### 2.1.5 การจัดระบบงานด้านวัสดุ ครุภัณฑ์

- 1) รายการและจำนวนอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ประจำหน่วย
- 2) บันทึกปัญหาการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ประจำหน่วย
- 3) บัญชีรับ-ส่งสิ่งส่งซ่อม
- 4) วิธีการส่งซ่อม
- 5) การกำหนดรายละเอียดวิธีการทำความสะอาดและทำลายเชื้อ
- 6) การผสมน้ำยาฆ่าเชื้อ
- 7) วิธีการกำจัดขยะ

อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้



## แผนอุบัติเหตุหมู่

- 8) วิธีการจัดเก็บผ้าเปื้อน
- 9) รายการและจำนวนของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับ
- 10) รายการและจำนวนของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ในรถฉุกเฉิน
- 11) หลักและวิธีการจัดรถฉุกเฉิน

## 2.1.6 การจัดระบบงานด้านอาคารสถานที่

- 1) การกำหนดโครงสร้างภายในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
- 2) วิธีการป้องกันอัคคีภัยของหน่วย
- 3) การจัดระบบไฟฟ้าฉุกเฉิน
- 4) การทำความสะอาดและบำรุงรักษาอาคารสถานที่
- 5) การกำหนดบริเวณที่ใช้สำหรับแผนอุบัติเหตุหมู่

## 2.1.7 การอำนวยความสะดวกด้านบุคลากร

- 1) แผนการนิเทศงานการพยาบาล
- 2) การบันทึกปัญหาและข้อแก้ไขในการประสานงาน
- 3) บันทึกการประชุมภายในและนอกหน่วยงานเกี่ยวกับปัญหาและ

## แนวทางการประสานงาน

## 2.1.8 การอำนวยความสะดวกด้านวัสดุ ครุภัณฑ์

- 1) แผนการนิเทศอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

## 2.1.9 การควบคุมงานด้านบุคลากร

- 1) แผนปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าหน่วยงาน
- 2) วิธีการประเมินผล

## 2.1.10 การควบคุมด้านวัสดุ ครุภัณฑ์

- 1) ทะเบียนคุมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ของหน่วย
- 2) วิธีการตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
- 3) สมุดขึ้นรับ-ส่งอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
- 4) สมุดเบิก-จ่ายเวชภัณฑ์
- 5) สมุดเบิก-จ่ายวัสดุ งานบ้าน สำนักงาน

2.2 พยาบาลหัวหน้างานหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ หัวหน้างานหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินทั้ง 3 โรงพยาบาล เฉพาะในกรณีที่มีข้อมูลไม่ปรากฏเป็น ลายลักษณ์อักษร และรายงานความต้องการการพัฒนากิจการบริการงานการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยการและการควบคุมงานในปีวิจัย 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ อาคาร-สถานที่ และด้านงบประมาณของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

### ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกันในการเก็บข้อมูลในโรงพยาบาลแต่ละโรงพยาบาล ไม่มีผลต่อข้อมูลที่ปรากฏ
2. คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์พยาบาลหัวหน้างานหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เชื่อถือได้

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. กิจกรรมการบริหารการพยาบาลคือ รายงานการวางแผน การจัดระบบ การอำนวยการ และการควบคุมงานด้านบุคลากร ด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ และด้านงบประมาณของคณะกรรมการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินของโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี เพื่อเป้าหมายการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพสอดคล้องได้โดยเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นคือ แบบตรวจสอบรายการจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ และแบบสัมภาษณ์ พยาบาลหัวหน้าหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

1.1 การวางแผน หมายถึง กิจกรรมที่คณะกรรมการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ปฏิบัติการวางแผนซึ่งครอบคลุมการวางแผนของบุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ และงบประมาณที่เกี่ยวข้องทางด้านพยาบาล

เอกสารที่เกี่ยวกับการวางแผน ได้แก่ การบันทึกสถิติการให้บริการผู้ป่วย แผนอัตรากำลังบุคลากร การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งทุกระดับ การกำหนดระเบียบการสรรหา และคัดเลือกบุคลากร แผนการปฐมนิเทศบุคลากรของหน่วยทุกระดับ คู่มือปฐมนิเทศที่เป็นปัจจุบัน แผนการประเมินผลการปฐมนิเทศ แผนการประชุมวิชาการ แผนการดูงาน แผนจัดส่งบุคลากรเข้า

รับการอบรมและศึกษาต่อเนื่อง คู่มือปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบัน เอกสารและหรือตำราที่เกี่ยวกับผู้ป่วย อุบัติเหตุและฉุกเฉิน ระเบียบสวัสดิการของหน่วยงาน แผนวัสดุ ครุภัณฑ์ รายละเอียดของมาตรฐาน วัสดุ ครุภัณฑ์ ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง แผนการสำรวจวัสดุ ครุภัณฑ์ แผนการปฐมพยาบาลวิธีการใช้ และบำรุงรักษาเบื้องต้น แผนการก่อสร้างและปรับปรุงอาคารสถานที่ รายละเอียดของมาตรฐาน อาคารของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แผนการทำความสะดวก และซ่อมบำรุงอาคาร แผนงบประมาณ

1.2 การจัดระบบงาน หมายถึง กิจกรรมที่คณะกรรมการหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จัดระเบียบการปฏิบัติงานเพื่อให้งานดำเนินไปตามแผน ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้คือ การกำหนด สายการบังคับบัญชา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การมอบหมายงานในการให้บริการพยาบาล ผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน การดูแลจัดวัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ และจัดงบประมาณในการให้บริการแก่ผู้ป่วยอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

เอกสารที่เกี่ยวกับการจัดระบบงาน ได้แก่ การกำหนดปรัชญา วัตถุประสงค์ นโยบาย และลักษณะบริการของหน่วย แผนภูมิสายการบังคับบัญชา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ของบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน คู่มือหรือเอกสารการปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ การจัดการเกี่ยวกับ ศพหรือผู้เสียชีวิต วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับผู้ป่วยคดีและทรัพย์สิน วิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ประจำหน่วย วิธีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ประจำหน่วย ระเบียบวินัยของ หน่วยงาน ตารางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ แบบฟอร์มการแลกเปลี่ยนเวร การ มอบหมายงาน ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ การจัดทีมช่วยชีวิตของหน่วย แผนอุบัติเหตุหมู่ รายละเอียดการรับ-ส่งเวร ระเบียบวิธีปฏิบัติในการรับและส่งต่อผู้ป่วย ระเบียบ การใช้รถพยาบาลฉุกเฉิน ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ดูแลรถพยาบาล ตารางเวรพนักงาน ชีวรถพยาบาลฉุกเฉิน แบบฟอร์มการใช้รถพยาบาลฉุกเฉิน การกำหนดแนวทางในการประสานงาน กับแผนกอื่น ๆ รายการและจำนวนอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ประจำหน่วย บันทึกปัญหาการใช้ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ประจำหน่วย บันทึกรับ-ส่งสิ่งส่งซ่อม วิธีการส่งซ่อม การกำหนด รายละเอียดวิธีการทำความสะอาดและทำลายเชื้ออุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ การผสมน้ำยาฆ่าเชื้อ วิธีการกำจัดขยะ วิธีการจัดเก็บผ้าเปื้อน รายการและจำนวนอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สำหรับแผนอุบัติเหตุหมู่ รายการและจำนวนของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ในรถฉุกเฉิน หลักและวิธีการ จัดรถฉุกเฉิน การกำหนดโครงสร้างภายในหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน วิธีการป้องกันอัคคีภัยของหน่วย การจัดการระบบไฟฟ้าฉุกเฉิน การทำความสะอาดและบำรุงรักษาอาคารสถานที่ การกำหนดบริเวณที่ ใช้สำหรับแผนอุบัติเหตุหมู่

1.3 การอำนวยความสะดวก หมายถึง กิจกรรมของคณะกรรมการบริหารหน่วยอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน ในการให้การสนับสนุนในการนำแผน การจัดระบบไปสู่การปฏิบัติให้เป็นไปด้วยดี ซึ่งคณะกรรมการบริหารหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะต้องปฏิบัติโดยใช้ภาวะผู้นำ การวินิจฉัยสั่งการ ความคุมดูแลการปฏิบัติงาน การนิเทศตามสายการบังคับบัญชาที่กำหนดไว้ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์และการจูงใจ

เอกสารที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก แผนการนิเทศงานการพยาบาล การบันทึกปัญหาและข้อแก้ไขในการประสานงาน บันทึกการประชุมภายในและนอกหน่วยงานเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการประสานงาน แผนการนิเทศอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

1.4 การควบคุมงาน หมายถึง กิจกรรมของคณะกรรมการบริหารหน่วยอุบัติเหตุ และฉุกเฉินในการใช้กระบวนการของกฎเกณฑ์ ให้ดำเนินงานไปตามแผน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทำการตรวจสอบการปฏิบัติในอดีตและปัจจุบัน ค้นหาอุปสรรคข้อขัดข้องเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแผนในการปฏิบัติงานและแผนควบคุมให้มีประสิทธิภาพ

เอกสารที่เกี่ยวกับการควบคุมงาน ได้แก่ แผนปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าหน่วยงาน วิธีการประเมินผล ทะเบียนคุมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ของหน่วยงาน วิธีการตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สมุดเซ็นรับ-ส่งครุภัณฑ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สมุดเบิก-จ่ายเวชภัณฑ์ สมุดเบิก-จ่ายวัสดุ งานบ้าน และสำนักงาน

1.5 บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ซึ่งประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค เจ้าหน้าที่พยาบาล พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานทำความสะอาดและพนักงานเปล

1.6 วัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนอาคารสถานที่ของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

1.7 งบประมาณ หมายถึง การเงินที่จะต้องนำมาใช้ในการบริหารหน่วยอุบัติเหตุ และฉุกเฉินของโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี เพื่อช่วยให้การปฏิบัติในการให้บริการผู้ป่วย เป็นไปอย่างมีคุณภาพมากที่สุด

2. คณะกรรมการบริหารงานหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน คือคณะกรรมการที่ทางโรงพยาบาลแต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและให้บริการฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาล แพทย์หัวหน้าหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล พยาบาลหัวหน้างานหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ฯลฯ

3. หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน คือหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ซึ่งเป็นโรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ จัดไว้ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง แก่ผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินทั้งผู้ป่วยที่มีภาวะการเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุง การบริหารการพยาบาลในกิจกรรมการบริหาร เรื่อง การวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุมงานด้านบุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ และงบประมาณ ของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

2. เป็นแนวทางในการบริหารงาน และการวิจัยเพื่อพัฒนางานของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

3. เป็นแนวทางในการวิจัยเรื่องกิจกรรมการบริหารการพยาบาลในหอผู้ป่วยอื่น ๆ

ต่อไป