บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารองค์กรนั้น บุคลากรนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดเพราะเป็น“เครื่องมือ” หรือ“กลไก” สำคัญที่จะทำให้องค์กรนั้นๆ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุจุดมุ่งหมายที่ได้วางไว้ และสิ่งสำคัญในการบริหารงานเกี่ยวกับบุคลากรขององค์กรนั้น นอกจากจะต้องสรรหา คัดเลือกบุคคลผู้มีความสามารถเหมาะกับงานที่จะปฏิบัติแล้ว ยังจะต้องรักษาและพัฒนาบุคลากรของตน ให้ปฏิบัติงานเป็นประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรของตน นานเท่าที่จะเป็นไปได้ (อุทัย หิรัญโต, 2525) ซึ่งในการบริการสุขภาพแก่ประชาชนเช่นโรงพยาบาลก็เช่นเดียวกัน จำเป็นที่จะต้องมีบุคลากรในทีมสุขภาพที่มีประสบการณ์และความสามารถสูง และมีจำนวนที่เหมาะสมเพียงพอ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน เป็นการจูงใจให้ประชาชนพึงพอใจในบริการที่ได้รับ แต่ในสภาพการณ์ปัจจุบัน ผลของการพัฒนาประเทศ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทั้งทางร่างกาย จิตใจ และ สังคม ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตและภาวะสุขภาพของประชาชน รวมทั้งปัญหาสภาพมลภาวะ การเกิดอุบัติเหตุ ยาเสพติด การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโรคเอดส์ (Human immunodeficiency Virus -HIV) การเพิ่มจำนวนผู้สูงอายุจากการพัฒนาทางการแพทย์ ประกอบกับความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมทำให้คนไทยมีเศรษฐฐานะดีขึ้นและสนใจสุขภาพของตนเพิ่มขึ้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้เกิดความต้องการบริการสุขภาพมากขึ้น (สมจิต หนุเจริญกุล, 2537) ทำให้เกิดการขยายตัวของสถาน บริการสุขภาพทั้งภาครัฐและเอกชน (บุปผา อิทธิมณฑล, 2537) โดยเฉพาะในภาคเอกชน มีการขยายตัวของโรงพยาบาลเอกชนทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็กอย่างรวดเร็ว ซึ่งจากรายงานสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (2534-2538) พบว่าในปี 2534-2538 มีโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนมีจำนวนถึง 199 โครงการ โดยปัจจุบันมีจำนวน

โรงพยาบาลเอกชนทั่วประเทศ 294 แห่ง และมีจำนวนเตียง 16,601 เตียง แต่เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครมีโรงพยาบาลเอกชน 137 แห่ง มีจำนวนเตียง 12,340 เตียง คิดเป็นร้อยละ 74.33 ของจำนวนเตียงโรงพยาบาลเอกชนทั่วประเทศ (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข,กองการประกอบโรคศิลปะ,2538) สภาพดังกล่าว ทำให้ความต้องการบุคลากรในทีมสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งพยาบาลเป็นบุคลากรในทีมสุขภาพที่มีจำนวนมากที่สุด และมีบทบาทสำคัญในการให้การบริการดูแลสุขภาพแก่ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง การเพิ่มจำนวนความต้องการพยาบาลจึงส่งผลกระทบต่อการบริการสาธารณสุขโดยรวม

ในขณะที่มีความต้องการพยาบาลเพิ่มขึ้น แต่สถาบันการศึกษาไม่สามารถผลิตพยาบาลได้ตามจำนวนที่คาดไว้ (สมจิต หนุเจริญกุล, 2537) ส่งผลกระทบต่อโรงพยาบาลของรัฐ เพราะพยาบาลมีโอกาสเลือกเปลี่ยนงานเพิ่มขึ้น (ยุวดี เกตุสัมพันธ์, 2537) ประกอบกับงานการพยาบาลนั้น พยาบาลผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพนั้นจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีความเสียสละอดทน มีความรับผิดชอบสูง สนใจและเข้าใจผู้ป่วยอย่างแท้จริงเพราะต้องให้การดูแลและรับผิดชอบชีวิตมนุษย์ทั้งในภาวะปกติจนถึงภาวะวิกฤติ มีความต้องการการดูแลที่แตกต่างกัน ทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา พยาบาลจึงต้องปฏิบัติงานผลัดเปลี่ยน หมุนเวียนกันเป็นเวรตลอด 24 ชั่วโมง ต้องเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรค บางครั้งต้องรับภาระเกินขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ เช่น การทำหน้าที่แทนแพทย์ แทนพนักงานเจาะเลือด (บุปผา อิทธิมณฑล, 2537) ซึ่งล้วนแต่เป็นงานที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง (จินตนา ยูนิพันธุ์, 2534) การที่บุคคลต้องเผชิญความเครียดเป็นเวลานาน มีความวิตกกังวลต่องานสูง ย่อมทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ง่าย (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536ข) ซึ่งจะก่อให้เกิดอัตมโนทัศน์ (Self-concept) ทัศนคติต่อวิชาชีพต่อการปฏิบัติงานและหน่วยงานเป็นไปในทางลบ ทำให้พยาบาลจะพยายามลดการติดต่อกับผู้ป่วย ให้การพยาบาลโดยตรงกับผู้ป่วยลดน้อยลง ขาดงานบ่อยขึ้น เกิดอาการทางร่างกาย จนในที่สุดเกิดความต้องการการเปลี่ยนแปลงและโยกย้ายงานได้ (Krammer, 1978 ; Pines and Kafry, 1978 ; Yee, 1981 อ้างถึงใน พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536ข) ประกอบกับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานของภาครัฐต่ำกว่าเอกชน และไม่เสมอภาคกับวิชาชีพที่ขาดแคลนเมื่อเทียบกับวิชาชีพอื่น ๆ รวมทั้งความก้าวหน้าในสายงานที่จำกัดเป็นสาเหตุของการลาออกของพยาบาลจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชน ทำให้ปัญหาการขาดแคลนพยาบาลเป็นปัญหาสำคัญของประเทศในขณะนี้ (บุปผา อิทธิมณฑล ,2537; สมจิต หนุเจริญกุล,

2537) การขาดแคลนพยาบาลทำให้พยาบาลที่ยังอยู่ในระบบราชการต้องทำงานโดยมีปริมาณงานเพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการการพยาบาลที่ประชาชนควรได้รับลดลง (บุปผา อิทธิมณฑล, 2537)

จากรายงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาสมองไหลตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2534 - 31 มีนาคม 2537 (มติชน, 2538) พบว่ามีแนวโน้มที่ข้าราชการจะลาออกเพิ่มมากขึ้นอย่างน่าตกใจ และสายงานพยาบาลนับเป็น ลำดับที่ 2 รองจากแพทย์ที่ลาออกมากที่สุด โดยในปีงบประมาณ 2535 มีข้าราชการลาออก 1,034 คน เป็นพยาบาลวิชาชีพ 100 คน (9.67 %) ปีงบประมาณ 2536 ข้าราชการลาออก 1,288 คน เป็นพยาบาลวิชาชีพ 199 คน (15.45 %) ในปีงบประมาณ 2537 (มีนาคม 2537) ข้าราชการลาออก 677 คน แต่เป็นพยาบาลวิชาชีพถึง 138 คน (20.38 %) รวมทั้งสิ้นในช่วง 3 ปี มีข้าราชการลาออก 2,999 คน เป็นพยาบาลวิชาชีพ 437 คน (14.57 %) และจากการรายงานของกระทรวงสาธารณสุข พบว่า โรงพยาบาลทุกระดับในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีอัตรากำลังปฏิบัติงานจริง 24,411คน (ร้อยละ 51.65 %) จากกรอบอัตรา 47,254คน (บุปผา อิทธิมณฑล, 2537) นอกจากนี้จากการสำรวจข้อมูลของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่าปัญหาจากการขาดแคลนอัตรากำลังและการสูญเสียกำลังคน ทำให้โรงพยาบาลราชวิถี ซึ่งเป็นโรงพยาบาลแม่ข่าย ต้องปิดหรืองดให้บริการในบางตึกหรือลดจำนวนเตียงลง เนื่องจากพยาบาลไม่เพียงพอ (คณะกรรมการเอกสารวิชาการ, 2537)

ทางด้านทบวงมหาวิทยาลัย จากการสำรวจข้อมูลของโรงพยาบาลรามาธิบดี เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2537 พบว่าจากกรอบอัตรากำลังของสายงานพยาบาลทั้งหมด 973 ตำแหน่ง มีผู้ปฏิบัติงานอยู่จริง 739 ตำแหน่ง มีอัตราว่าง 234 ตำแหน่ง (24.07) และจากการศึกษาเบื้องต้นที่โรงพยาบาลศิริราช พบว่า ในปี พ.ศ. 2528 - 2531 มีพยาบาลประจำการลาออกปีละ 50 - 90 คน แต่ในปี พ.ศ. 2532 มีผู้ลาออกถึง 115 คน และในปี 2533 ในช่วง 5 เดือนแรก มีผู้ลาออกถึง 79 คน (อารีย์ พฤกษราชและคณะ, 2534) นอกจากนี้จากสถิติของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2534 จำนวนพยาบาลที่ลาออกมีจำนวนมากกว่าพยาบาลบรรจุใหม่ และในช่วง 1 มกราคม - 5 กรกฎาคม 2536 มีพยาบาลลาออก โอน ย้าย แล้วถึง 108 คน และกำลังรอคำสั่งอนุมัติให้ออกถึง 41 คน (ยุวดี เกตุสัมพันธ์, 2537)

ส่วนโรงพยาบาลในสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในช่วงปี พ.ศ. 2534 - 2538 มีอัตราการโอน ย้าย ลาออก ของพยาบาลวิชาชีพ ในวชิรพยาบาล คิดเป็น ร้อยละ 3.81, 7.41, 8.90, 5.46 และ3.93ตามลำดับ โรงพยาบาลกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.50, 4.50, 9.46, 9.20, 7.75 โรงพยาบาลตากสิน คิดเป็นร้อยละ 3.01, 5.26, 2.97, 1.44 และ 10.19 ส่วนโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์คิดเป็นร้อยละ10.75, 8.66, 10.45, 8.95 และ 12.65 ตามลำดับ (สำนักการแพทย์, 2538)

ผลจากการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าสถานบริการสุขภาพของรัฐรวมทั้งโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอัตราผู้มารับบริการโดยเฉพาะผู้ป่วยในสูงขึ้นทุกปีนั้น (สำนักการแพทย์, 2536) มีอัตราการลาออกของพยาบาลสูงและมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ทำให้คุณภาพการบริการการพยาบาลที่ประชาชนควรได้รับลดลง จึงเป็นปัญหาที่สำคัญของผู้บริหารโดยเฉพาะผู้บริหารทางการพยาบาลจะต้องหาแนวทางแก้ไข โดยศึกษาสาเหตุหรือปัจจัยที่ส่งเสริมให้พยาบาลลาออก นำมาปรับปรุงพัฒนาการบริหารงาน เพื่อลดหรือยับยั้งมิให้พยาบาลลาออกเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาที่เกี่ยวกับการลาออกของพยาบาล พบว่าสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากความไม่พึงพอใจในงานเป็นอันดับแรก (Neumann, 1973; Wandelt,1980 ; White, 1981 อ้างถึงใน Wolf, 1981) ตรงกับ Kanter (1977 อ้างถึงใน Lavandero, 1981) และ Rowland and Rowland (1992) ที่กล่าวว่าความไม่พึงพอใจในงานจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนงานหรือลาออก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในประเทศไทย ดังนี้

อารีย์ พฤกษราช และคณะ (2534) ได้รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจในวิชาชีพและความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการลาออกจากงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 500 ราย พบว่า ร้อยละ 40.7 มีความไม่พึงพอใจในวิชาชีพ โดย ระบุสาเหตุจากค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในวิชาชีพ เงินเดือนน้อย งานหนัก งานจำเจ ปัญหาผู้บังคับบัญชา และปัญหาผู้ร่วมงาน ตามลำดับ และร้อยละ 83.4 คิดที่จะลาออกจากงาน โดยระบุเหตุผลเพราะการอยู่เวรงานหนักเงินเดือนน้อย ไม่มีความก้าวหน้า เบื่องาน สวัสดิการไม่ดี มีปัญหาทางครอบครัว มีปัญหาทางการบริหารและความต้องการศึกษาต่อ ตามลำดับ

วงเดือน ศิริรักษ์ และคณะ (2536) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานพยาบาลที่ โรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี ได้อภิปรายผลที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงาน

ในระดับร้อยละ 63.0 โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าพยาบาลไม่ค่อยได้รับการสนับสนุนและส่งเสริม ให้ไปศึกษาหรือดูงานเมื่อมีโอกาส การเลื่อนขั้นตำแหน่งของพยาบาลในหน่วยงานเป็นไปอย่างไม่ยุติธรรม และงานที่ทำอยู่ขณะนี้ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

สุภารัตน์ ไวยชีตา, สมจิต หนุเจริญกุล และ สุจินต์ วิจิตรกาญจน์ (2536) ได้ศึกษาพยาบาลประจำการ 554 คน ในโรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่า จำนวนร้อยละ 66.6 มีความตั้งใจที่จะย้ายสถานที่ทำงานใหม่ และต้องการออกจากวิชาชีพร้อยละ 65.1 ปัจจัยที่ทำนายการลาออก โอน ย้าย ของพยาบาล คือ สภาพการทำงาน ค่าจ้าง และการสนับสนุนของ ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ

ทัศนา บุญทอง และคณะ (2537) ได้ศึกษาจากกลุ่มพยาบาลที่ลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 9 จำนวน 595 คน พบว่า ร้อยละ 80.3 ต้องการลาออกจากวิชาชีพพยาบาล โดยต้องการลาออกถ้ามีโอกาสมากที่สุด ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ต้องการลาออกจากวิชาชีพพยาบาลคือ เงินเดือน ปัญหาการบริหาร งานหนัก ฯลฯ

ยุวดี เกตุสัมพันธ์ (2537) ได้ทำการสัมภาษณ์ระดับลึกกับพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลศิริราช ที่ยื่นใบลาออกและกำลังรอคำสั่งอนุมัติ จำนวน 36 คน พบว่าสาเหตุของการลาออก โอน ย้าย มีหลายสาเหตุ แต่สาเหตุร่วมส่วนใหญ่ที่พยาบาลกล่าวถึงมากที่สุด สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โดยไม่พอใจระบบการควบคุมบังคับบัญชามากที่สุด

จากการศึกษาต่าง ๆดังที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยหรือปัญหาที่ทำให้พยาบาลไม่พึงพอใจในงานมีหลายประการ ทั้งในด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้า เงินเดือน ระบบการบริหาร และปัญหาที่เกิดจากผู้บริหาร และการควบคุมบังคับบัญชาเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้ ลาออก โอน ย้าย ตามมา ซึ่งแนวคิดของ Herzberg (1959,1993) ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย ครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจึงได้นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

แต่ในการบริหารงานนั้น ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารที่มีความสามารถทางการบริหาร จะต้องมีวิธีการจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรักผูกพันและพึงพอใจในงานของตน และบุคคลสำคัญที่เป็นผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดกับพยาบาลทุกระดับ และมีโอกาสสัมผัสกับผู้รับบริการมากที่สุดก็คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารงานในหอผู้ป่วยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงเป็นบทบาทที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะรักษาพยาบาลให้คงอยู่ในหน่วยงาน เพราะการที่พยาบาลออกจากหอผู้ป่วย

จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับ (Friss, 1991) โดยการศึกษาถึงปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้พยาบาลไม่คงอยู่ในงาน ซึ่งในเรื่องนี้ Wolf (1981) กล่าวว่า เหตุที่ทำให้พยาบาลคงอยู่หรือไม่ เกิดจากปัจจัย 4 ด้าน คือ ตัวพยาบาลเอง สภาพการทำงานและความรับผิดชอบในงาน ผู้นิเทศและการประสานงาน รวมทั้งระบบบริหาร และนำมาหาแนวทางป้องกันหรือแก้ไข เพื่อที่จะรักษาพยาบาลให้คงปฏิบัติงานในหน่วยงานต่อไป เพราะหน่วยงานที่สามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่ในหน่วยงานได้นานเท่าใด ก็จะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น เนื่องจากการที่บุคคลจะเรียนรู้ สร้างสมประสบการณ์ ความชำนาญ จนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลานานและทรัพยากรต่าง ๆจำนวนมากมาสนับสนุน (Marriner - Tomer, 1992) ปัญหาการขาดแคลนจึงเป็นปัญหาสำคัญในการบริหารการพยาบาล ดังนั้นในการควบคุมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพนั้น นอกจากจะต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการพยาบาลแล้ว จะต้องคำนึงถึงความต้องการของพยาบาลผู้ปฏิบัติงาน จูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติการพยาบาล (Gillies, 1989) โดยให้พยาบาลมีความสุข มีความมั่นคงทางจิตใจ มีความพร้อมที่จะก้าวหน้าและพัฒนาวิชาชีพตนเอง เพราะในการปฏิบัติงาน ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน ก็จะเกิดความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย และ ลดความต้องการลาออกจากงานได้ (ณัฐพร ลัทธยาพร, 2535)

การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะสามารถบริหารงานบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้นั้น จะต้องมีความเข้าใจในพื้นฐาน และความต้องการของพยาบาลวิชาชีพแต่ละบุคคล ที่ต้องมาปฏิบัติงานร่วมกันในหน่วยงานที่ตนบริหาร โดยนำพื้นฐานความรู้ด้านคุณค่า ความสำคัญและความเข้าใจในการดูแลบุคคล ซึ่งเกิดจากแนวคิดและประสบการณ์การดูแลผู้ป่วยมาใช้ในการบริหารงานบุคคล โดยเปลี่ยนเป้าหมายการแสดงพฤติกรรมดูแลจากผู้ป่วยมาเป็นพยาบาลวิชาชีพ (Evans, 1990) เนื่องจากพยาบาลก็เป็นบุคคลหนึ่งที่ต้องการได้รับการดูแล เช่นเดียวกับผู้ป่วยและบุคคลอื่น ๆ (Marz, 1986) ดังที่ Dunham (1989) กล่าวว่า ผู้บริหารทางการพยาบาลควรแสดงพฤติกรรมการดูแลต่อพยาบาล ซึ่งจะส่งผลต่อการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพยาบาล อันเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีผลต่อการขาดงาน ความเหนื่อยหน่าย และการลาออก (ธงชัย สันติวงษ์, 2535) Thompson (1986) และ Miller (1987) ก็ได้สนับสนุนว่าแนวคิดในการดูแลเป็นพื้นฐานของผู้นำและการบริหารทางการพยาบาล เพราะจะทำให้พยาบาลวิชาชีพที่รับรู้การดูแลเกิดความประทับใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติการพยาบาล มีอิสระในการคิด การปฏิบัติงาน

ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาและเติบโตทางวิชาชีพ และรับรู้คุณค่าของตนเองที่ได้รับการยอมรับนับถือของบุคคลอื่น(Douglass, 1992) ทำให้เกิดความเชื่อมั่น เกิดความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป (Ganong and Ganong, 1980 ; Tappen, 1989) ดังที่ผลการศึกษาของ Duffy (1990) พบว่า พฤติกรรมการดูแลของผู้บริหารทางการพยาบาลต่อพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .0067$) และความพึงพอใจในงานนั้นมีความสำคัญต่อการลาออกของพยาบาล (Seybolt, 1986 ; Kramer and Schmalenberg, 1988) สิ่งต่าง ๆดังกล่าว แสดงถึงความสำคัญของการแสดงพฤติกรรมการดูแลในการบริหารงานบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งพฤติกรรมการดูแลที่หัวหน้าหอผู้ป่วยควรแสดงแก่พยาบาลวิชาชีพนั้น Nyberg (1989) ได้เสนอองค์ประกอบ 5 ด้าน ในการแสดงพฤติกรรมดูแลของผู้บริหารทางการพยาบาล โดยการแสดงความยึดมั่นผูกพันที่จะดูแลพยาบาลอย่างจริงใจและต่อเนื่อง ให้การยอมรับความมีคุณค่าของบุคคล การจัดลำดับความสำคัญของการดูแล การยอมรับฟังข้อมูลหรือความคิดเห็นต่าง ๆของพยาบาลอย่างเปิดใจ และสามารถที่จะนำศักยภาพของพยาบาลวิชาชีพออกมาใช้ประโยชน์ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวคิดของ Nyberg มาประยุกต์ให้เหมาะสมกับลักษณะและสภาพของวิชาชีพพยาบาลในไทย โดยแบ่งเป็น 4 ด้านคือ ความยึดมั่นผูกพันต่อผู้ร่วมงาน การสร้างคุณค่าในตน การเปิดใจ และการนำศักยภาพของบุคคลออกมาใช้ประโยชน์

โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่มีบทบาทความรับผิดชอบในการให้การบริการดูแลภาวะสุขภาพของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีประชากรพักอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ที่ต้องดำรงชีวิตในสังคมเมืองใหญ่ ที่เต็มไปด้วยการแข่งขันเร่งรัดแก่งแย่งกันต้องเผชิญกับสภาพมลภาวะและสาเหตุต่าง ๆ ที่คุกคามต่อภาวะสุขภาพ ทำให้ประชากรในเมืองหลวงมีความต้องการการบริการทางด้านสุขภาพอนามัยสูง นอกจากนี้โดยที่กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางความเจริญทางเทคโนโลยี ประชาชนทั้งจากในเขตปริมณฑลและนอกเขต จึงเข้ามารับบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาล ในสังกัดกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก แต่ในการดำเนินการนั้น โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีโครงสร้างและการบริหารงาน โดยเฉพาะการบริหารการพยาบาลนั้น มีรูปแบบเฉพาะของตนเอง ก็ต้องเผชิญกับปัญหาการลาออก โอน ย้ายของพยาบาล โดยไม่สามารถผลิตพยาบาลแทนที่ได้ทัน จึงทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนพยาบาลเช่นเดียวกับโรงพยาบาลของ

รัฐแห่งอื่น ๆ โดยจากการสำรวจของสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานครพบว่าในปี 2536 มีอัตราพยาบาลวิชาชีพว่างอยู่ 143 ตำแหน่งจากอัตราเต็ม 2058 ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ต้องรับผิดชอบภาระงานที่หนักมาก และจากการศึกษาของจุฑามาศ พุทธพิทักษ์และวนิดา มงคลสินธุ์ (2535) พบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตากสินซึ่งเป็นโรงพยาบาลหลักแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีสาเหตุที่ทำให้ลาออก โอน ย้าย เกิดจากปัญหาด้านผู้บังคับบัญชา การอยู่เวร สวัสดิการและค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในวิชาชีพ และระบบบริหารปรับปรุงคุณภาพงาน อัตรากำลัง การพิจารณาความดีความชอบ และปัญหาอื่น ๆตามลำดับ โดยไม่ได้เกิดจากความบกพร่อง หรือด้อยประสิทธิภาพของบุคลากรพยาบาลเหล่านี้ และในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครเป็นเวลานานพอสมควร ได้สัมผัสกับปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งมีโอกาสสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพที่ลาออกจากงาน และกำลังเตรียมจะลาออกจำนวนหนึ่งพบว่า สาเหตุสำคัญก็คือปัญหาที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหารและการปกครองบังคับบัญชา จึงสนใจที่จะศึกษาการแสดงพฤติกรรมการดูแลต่อพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโดยเฉพาะพยาบาลที่ยังคงอยู่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ทั้งนี้ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารทางการพยาบาล โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ตระหนัก ถึงความสำคัญของการแสดงพฤติกรรมการดูแลต่อพยาบาลวิชาชีพ และการสร้างเสริมให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความพึงพอใจในงานของตน โดยนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการบริหารงานบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถรักษาพยาบาลวิชาชีพให้คงอยู่ในงานของตน ซึ่งจะนำไปสู่การพยาบาลอย่างมีคุณภาพตามจุดมุ่งหมายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับการคงอยู่ในงาน ตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพ

2. เปรียบเทียบพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และเงินเดือน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย และความพึงพอใจในงานกับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ

4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกสูตินรีเวชกรรม ศัลยกรรม โอสถกรรม กุมารเวชกรรม และผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ ในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง คือ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ จำนวน 1,786 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วย ความยึดมั่นผูกพันต่อผู้ร่วมงาน การสร้างคุณค่าในตน การเปิดใจ การนำศักยภาพของบุคคลออกมาใช้ประโยชน์

ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัย

ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

ปัจจัยอนามัย (Hygiene Fortors) ประกอบด้วย เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ การคงอยู่ในงาน

แนวเหตุผลและสมมติฐานของการวิจัย

หัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้นที่ใกล้ชิดกับพยาบาลวิชาชีพมากที่สุดนั้น นอกจากจะต้องคำนึงถึงการบริหารงานให้เกิดคุณภาพการบริการการพยาบาลแล้ว ยังต้องคำนึงถึงความต้องการของพยาบาลผู้ปฏิบัติงาน โดยนำพื้นฐานความเข้าใจในตัวบุคคล ประสบการณ์ และความเข้าใจในการดูแลผู้ป่วยมาดูแลพยาบาลวิชาชีพ (Evans, 1990) เพื่อจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการพยาบาล เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานก็จะพยายามที่จะปฏิบัติงานต่อไปให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย (ณัฐพร ลัทธยาพร, 2535) และปัจจัยที่จะมีส่วนก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานก็คือ บุคลิกภาพและพฤติกรรมของผู้บริหารทางการพยาบาล (Kramer and Schmalenberg, 1988) ซึ่งผู้บริหารทางการพยาบาล โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วย ควรนำแนวคิดของการดูแลเป็นพื้นฐานในการบริหารงานบุคคล (Thompson, 1986 ; Miller, 1987) โดยใช้เวลาในการเรียนรู้สร้างสัมพันธภาพและดูแลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พยาบาลเกิดความเข้าใจและไว้วางใจ (Mayeroff, 1971 ; Nyberg, 1989) เพราะการแสดงพฤติกรรมการดูแลต่อพยาบาล จะมีผลต่อการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพยาบาล (Dunham, 1989 ; Duffy,1990) และผลจากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลคงอยู่ปฏิบัติต่อไป (ธงชัย สันติวงษ์, 2535; Seybolt, 1986; Cavanangh, 1989; Evans, 1990; Goehner, 1993)

ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลได้เรียนรู้ และตัดสินใจในการทำงานของตน ซึ่ง Harrell (1964 อ้างถึงใน กรองแก้ว สรนันท์, 2537) ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระยะเวลาในการทำงานได้ เพราะผู้มีระยะเวลาการทำงานนาน จะมีผลต่อการได้รับตำแหน่งที่พอใจได้รับรางวัลจากงานสูง มีเพื่อนสนิทมาก จึงมีความพอใจที่จะอยู่องค์การมากกว่า (Gaertner and Nollen, 1989 ; Mowday และคณะ, 1992 อ้างถึงใน สอาด วงศ์อนันต์นนท์, 2538) สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าพยาบาลที่มีอายุการทำงานมาก มีความสัมพันธ์กับการลาออกลดลง (Jones, 1993)

พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยแต่ละแผนก มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันตามลักษณะเฉพาะของผู้ป่วย (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2525) ทั้งทางด้านโรค อาการ อายุ ความต้องการการได้รับการดูแลรักษาพยาบาล ซึ่งมีผู้ศึกษาพบว่า ลักษณะของ

งานในหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ในงานของพยาบาล (Barber,1992)

นอกจากนี้ ค่าจ้างและเงินเดือนก็มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในงานมาก (สมยศ นาวีการ, 2533 ; Barnard, 1972) เพราะสามารถสนองตอบความต้องการของบุคคลได้หลายสิ่ง และช่วยเสริมสร้างสถานภาพและฐานะทางสังคม เงินเดือนจึงเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงานได้ (ชลิดา ศรมณีและพูนศรี สงวนชีพ ,2534)

ดังนั้นจากแนวคิด เหตุผล และผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และกับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ

2. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ

3. พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาก จะรายงานระดับพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ในงานมากกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์น้อย

4. พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกแตกต่างกัน รายงานพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่แตกต่างกัน

5. พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ในงานแตกต่างกัน

6. พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับเงินเดือนมาก จะรายงานพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ในงานมากกว่าพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับเงินเดือนน้อย

7. พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้งโดยรวมและรายด้าน ความพึงพอใจในงาน รวมทั้งองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ในปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย สามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือหน่วยพิเศษอื่น ๆเช่น ห้องคลอด ห้องผ่าตัด ฯลฯ รับผิดชอบในการบริหารงานทั้งด้านบริการและวิชาการภายในหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลที่ได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ ชั้น 1 ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานสังกัดฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการดูแล หมายถึง การกระทำใด ๆของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่แสดงต่อพยาบาลวิชาชีพ ที่พยาบาลรับรู้ได้ ตามองค์ประกอบเฉพาะ 4 ด้าน ดังนี้

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อผู้ร่วมงาน หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงออกถึงความสนใจ ความเข้าใจ และความรู้จักในตัวพยาบาลวิชาชีพ

2. การสร้างคุณค่าในตน หมายถึง การแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่แสดงถึงการยอมรับต่อความสำคัญ มโนทัศน์ และความต้องการสำเร็จในงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาล โดยการให้เวลาพยาบาลวิชาชีพในการปรึกษาหารือ รับฟังความคิดเห็นและให้โอกาสในการแก้ไขปัญหาเพื่อส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในงานของพยาบาลวิชาชีพ

3. การเปิดใจ หมายถึง การแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วยถึงความเต็มใจ ตั้งใจ และจริงใจ ในการให้พยาบาลวิชาชีพได้ร่วมปฏิบัติงานและแก้ปัญหา เพื่อสร้างเสริมทักษะและความเจริญก้าวหน้าของพยาบาลวิชาชีพ

4. การนำศักยภาพของบุคคลออกมาใช้ประโยชน์ หมายถึง การแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ให้ความเชื่อมั่นในความสามารถของพยาบาลวิชาชีพ โดยการกระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพได้แสดงออกซึ่งความสามารถ ช่วยเหลือให้พยาบาลวิชาชีพได้ใช้ความสามารถ และแสดงความชื่นชมในความสามารถของพยาบาลวิชาชีพเพื่อสร้างเสริมความเจริญก้าวหน้าของงาน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การรายงานความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของพยาบาลวิชาชีพที่มีผลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเป็นผลจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัย ตามแนวคิดของ Herzberg ซึ่งมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในงานหมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติการพยาบาลหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จตามเป้าหมาย รู้สึกถึงคุณค่าและความสามารถในการปฏิบัติงานของตน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพได้รับการยอมรับในความสามารถทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคลากรอื่น ๆ ในทีมสุขภาพ

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานการพยาบาลที่ต้องปฏิบัติมีการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน การหมุนเวียนปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องให้พ้นจากอาการเจ็บป่วย ตามสภาพของผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤตและไม่วิกฤต โดยมีความหลากหลายในสภาพและโรค

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ขอบข่ายและปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติให้สำเร็จเหมาะกับความรู้ความสามารถ มีอิสระในการปฏิบัติงานของตนอย่างเต็มที่ สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางานที่ปฏิบัติอยู่ได้

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับอำนาจความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นตามความรู้ความสามารถ และการได้รับการส่งเสริมความรู้ความสามารถ

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้มีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

2.1 เงินเดือน หมายถึง ระบบเงินเดือน การเลื่อนขั้นเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่น ๆ เป็นที่น่าพอใจ

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง พยาบาลวิชาชีพรับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่จะพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านทักษะ และวิชาชีพให้มีความก้าวหน้าในสายงานได้สูงสุด ทัดเทียมกับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในสังกัดอื่น หรือ บุคลากรในวิชาชีพอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลที่มีต่อกัน ในการปฏิบัติงานร่วมกัน

2.4 สถานะทางอาชีพ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากสังคมต่อวิชาชีพพยาบาลว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติ มั่นคงเช่นเดียวกับวิชาชีพอื่นๆ มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพของประชาชน

2.5 นโยบายและการบริหาร หมายถึง จุดยึดหลักการหรือแนวทางในการบริหารจัดการ และการติดต่อสื่อสารในโรงพยาบาล ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการพยาบาล รวมถึงสวัสดิการที่จัดให้แก่พยาบาลวิชาชีพ

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง ความเหมาะสมของสิ่งแวดล้อมและสภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เช่น จำนวนบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ แสง เสียง พื้นที่ เป็นต้น

2.7 ชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่สามารถปฏิบัติกิจกรรมส่วนตัว หรือกับครอบครัวในชีวิตประจำวัน ในขณะที่ปฏิบัติงานการพยาบาลในโรงพยาบาล

2.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีความมั่นใจในสถานภาพของตนในการปฏิบัติวิชาชีพการพยาบาล และสถานภาพของหน่วยงานที่สังกัดอยู่

2.9 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถและวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการบริหารงานในหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ ความยุติธรรมและท่าทีของผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติต่อพยาบาลวิชาชีพ

<u>การคงอยู่ในงาน</u> หมายถึง ความตั้งใจของพยาบาลวิชาชีพที่จะปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานเติมต่อไปตามสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันฯ และสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปซึ่งเชื่อมโยงถึงสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยไม่มีการเตรียมการที่จะโอน ย้าย หรือ ลาออกจากหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานนั้น โดยคำนึงถึงสภาพปัจจุบัน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านส่วนตัว หมายถึง ภาระที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว ส่วนตัว และ การปฏิบัติงาน ตามที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2. ด้านสภาพงานและความรับผิดชอบ หมายถึง จำนวนบุคลากรทางการพยาบาลที่ร่วมปฏิบัติงานในปัจจุบัน การปฏิบัติงานในความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติหมุนเวียนเป็นเวรในหอผู้ป่วย การยอมรับในกลุ่มผู้ร่วมงาน

3. ด้านการนิเทศงาน หมายถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้นิเทศและผู้ถูกนิเทศ ลักษณะการนิเทศและการปฏิบัติงานของผู้นิเทศงาน

4. ด้านระบบบริหารและการประสานงาน หมายถึง ระบบการบริหารทั่วไป ระบบเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ สวัสดิการและความก้าวหน้าในวิชาชีพ รวมทั้งการประสานงานและการยอมรับในวิชาชีพข้างเคียงที่ร่วมปฏิบัติงานด้วย

โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร หมายถึง โรงพยาบาลที่สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนเตียงเกิน 200 เตียง รวม 4 แห่ง คือ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนระยะเวลาที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาล โดยเศษของเดือนนั้น 6 เดือนขึ้นไปคิดเป็น 1 ปี แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน1 - 5 ปี, 6 - 10 ปี และมากกว่า 11 ปีขึ้นไป

แผนกที่ปฏิบัติงาน หมายถึง ประเภทของแผนกที่ปฏิบัติงาน จำแนกตามโครงสร้าง นโยบายและเป้าหมายของการให้บริการการพยาบาล ซึ่งทั้งหมด 5 แผนก คือ แผนกสูตินรีเวชกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกโอสถกรรม แผนกกุมารเวชกรรม และแผนกผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ ในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

เงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่พยาบาลวิชาชีพได้รับจากการปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพประจำแต่ละเดือน โดยไม่รวมเงินพิเศษอื่นๆ เช่น เงินค่าเวรนอกเวลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผลการวิจัย สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ เพื่อพัฒนาอัตราการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ และในการเตรียมความพร้อมแก่ผู้เข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการดำเนินการของโรงพยาบาลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาตนเองของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในการให้การดูแลพยาบาลวิชาชีพอย่างเหมาะสมกับกับสถานการณ์และบุคคล เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศ และสัมพันธภาพที่ดีในหน่วยงาน และจูงใจให้พยาบาลวิชาชีพสามารถให้การดูแลแก่ผู้ร่วมงานและผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้พยาบาลวิชาชีพพึงพอใจในงานและคงอยู่ในงานเพิ่มขึ้น

3. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ในงานต่อไป