



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการพัฒนาองค์การ แนวทางการบริหารที่จะนำองค์การไปสู่ความก้าวหน้านั้น เจริญ วัชรรังสี (2533 : 5) กล่าวว่า คุณภาพของคนในองค์การเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากคนจะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ คนจะต้องมีความสามารถ มีจิตสำนึกที่ดี มีแนวความคิดที่ถูกต้อง มีความเต็มใจตั้งใจในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในตำแหน่งบริหาร ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ประสานให้ผู้ปฏิบัติงานมีปฏิสัมพันธ์กัน ในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดด้วยความเต็มใจ ผู้บริหารที่ไม่มีความสามารถจะเป็นผู้ทำลายขวัญและความพึงพอใจของบุคลากร ทำให้งานล่าช้าต่าง ๆ ขาดประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม หากผู้บริหารมีความสามารถจะมีผลทำให้บุคลากรขยันขันแข็ง และมีความพึงพอใจในงาน ดังที่แท้จริงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การควรตระหนัก และใช้วิธีการส่งเสริมสนับสนุน ให้ผู้บริหารมีความสามารถอยู่ในระดับสูงเสมอ

ในโรงพยาบาล หัวหน้างานและผู้ป่วยเป็นบุคคลสำคัญในการดำเนินการให้บริการพยาบาลบรรลุวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์การทั้งนี้เพราะหัวหน้างานและผู้ป่วยเป็นพยาบาลระดับบริหารที่ปฏิบัติภารกิจใกล้ชิดกับผู้ป่วย และกับพยาบาลระดับปฏิบัติการมากกว่าผู้บริหารระดับอื่น ๆ ทำให้ทราบดีว่าจะดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น จะต้องใช้ทรัพยากรเพียงใด และจะใช้วิธีการอย่างไรในการดำเนินงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการปรับนโยบายหรือแผนงานขององค์การ มาเป็นแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ หัวหน้างานและผู้ป่วย ยังเป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพยาบาลระดับปฏิบัติการ และพยาบาลระดับปฏิบัติการกับผู้รับบริการด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ต่อระบบบริหารการพยาบาลเป็นอันมาก (Clark and Shea 1979 : 157) ฉะนั้นพยาบาลหัวหน้างานและผู้ป่วย จะต้องเป็นผู้บริหารที่ดี ที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถกระตุ้นจิตใจ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติที่ต่อการบริการแก่ผู้ป่วย และวิชาชีพ เพราะสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อภารกิจ ลาป่วย การลาออก โทษร้าย และต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติการพยาบาล ให้กระทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ มี

สัมพันธภาพที่ดี และมีความพึงพอใจในงาน และเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญ ต่อคุณภาพของการบริการ
พยาบาล (Johnston 1983 : 22-26)

มินทซ์เบอร์ก (Mintzberg 1973 : 96) โจนส์ และ โจนส์ (Jones and Jones 1979 : 45-49) กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของหัวหน้างานหอผู้ป่วยพอสรุปได้คือ เป็นผู้ที่มีบทบาทใน
ด้านการตัดสินใจ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างมีแบบแผน
ซึ่งต้องอาศัยความรู้ ความสามารถในการวางแผนเลือกใช้ และจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เหมาะสม
และการจัดการต่อสถานการณ์ที่เป็นปัญหา ซึ่งเกิดขึ้นทั้งในส่วนในที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ผู้บังคับบัญชา
และผู้ร่วมงาน อันเป็นผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์โดยทั่วไป และงานด้านริเริ่ม
สร้างสรรค์ โดยใช้การ ไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรองตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่
ส่วนรวม ในฐานะของผู้ที่มีบทบาทเป็นหัวหน้าผู้นำ และผู้ติดต่อประสานงานของหอผู้ป่วย โดยอาศัย
สัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานทุกระดับ และความสามารถในการสื่อสารข้อมูลเพื่อรับและตรวจสอบข้อมูล
ให้ถูกต้อง รวมทั้งทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลภายในหอผู้ป่วยและเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลแก่หน่วยงาน
อื่น ๆ

จากบทบาทหน้าที่ของหัวหน้างานหอผู้ป่วยดังกล่าว จะเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ต้องใช้
ความสามารถหลายด้าน คือ ความสามารถในการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ และการส่งข้อมูล ซึ่ง
ในท่วงงานบริการสุขภาพนั้นเป็นองค์การที่มีความยุ่งยาก สลับซับซ้อน ยากต่อการปรับปรุงและแก้
ปัญหา พยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วย เป็นผู้บริหารที่สำคัญ ความสามารถในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่ง
จำเป็นมาก การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างานหอผู้ป่วย จะทำให้คุณภาพการทำงานของ
หน่วยงานอยู่ในระดับสูง บุคลากรในหน่วยงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประหยัดทรัพยากร
และวิชาชีพได้รับการพัฒนา อาจกล่าวได้ว่า การที่จะพัฒนาคุณภาพการพยาบาลนั้น สามารถกระทำ
ได้ โดยการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วย

ในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาของ วันเพ็ญ เลิศมงคลนาม
(2530 : 76) พบว่า ความสามารถในการตัดสินใจสั่งการของหัวหน้างานหอผู้ป่วย อยู่ในระดับ
ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 69.0 ซึ่งความสามารถในการตัดสินใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ แสดง

ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เพราะสอดคล้องกับทุกขั้นตอนของการบริหาร ดังที่
ไซมอน (Simon 1976 : 8) กล่าวว่า กระบวนการบริหารก็คือกระบวนการตัดสินใจ จึงกล่าว
ได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหรือผู้ช่วยในโรงพยาบาลของรัฐ เขต
กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น การเพิ่มความสามารถของหัวหน้างานหรือผู้ช่วย จึง
เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาลให้สูงขึ้น

ความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถวัดได้โดยพิจารณาจากคุณภาพ และปริมาณของ
งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน (สมพงษ์ เกษมสัน 2516 : 210) การปฏิบัติงานของหัวหน้างานหรือผู้ช่วย
เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และการตัดสินใจต่อการดำเนินการให้บริการการดูแลรักษา
ซึ่งจะต้องมุ่งไปสู่การสร้างเสริมคุณภาพงาน กิจกรรมที่หัวหน้างานหรือผู้ช่วยปฏิบัติ จึงต้องเป็น
กิจกรรมที่จะส่งผลต่อคุณภาพการพยาบาล และการปฏิบัติกิจกรรมที่ส่งผลต่องานอย่างสม่ำเสมอ
เป็นความสามารถเชิงปริมาณ ดังที่การวัดความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหรือผู้ช่วย
จึงประเมินได้จากปริมาณและคุณภาพพร้อมกันไป

การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานจะต้องทราบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถ
ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ ซึ่งเมคกินสัน (Megginson 1977 : 358-359)
เชื่อว่าขึ้นอยู่กับความสามารถ (Abilities) และแรงจูงใจ (Motivation) ส่วนพอร์เตอร์ และ
ลอเลอร์ (Porter and Lawler 1973 : 24) เชื่อว่าการรับรู้ทางด้านบทบาท (Role
perception) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน กราฟฟ์ (Graff อ้าง
ถึงใน สกุลพร สัจวารกาญจน์ 2518 : 18-19) เชื่อว่า ความสามารถ (Abilities) เป็นผล
ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน อาทิ ค่านิยม ความเชื่อ ทักษะ ประสบการณ์
ความรู้และความเข้าใจ สำหรับ เมคกินสัน (Megginson 1977 : 358-359) เชื่อว่า ความ
สามารถในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับชนิดและขนาดของแรงจูงใจ กล่าวคือถ้าแรงจูงใจ
ทางบวกมาก ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลจะสูง ที่ใดที่มีแรงจูงใจทางลบ หรือมีแรง
จูงใจทางบวกน้อย ความสามารถในการปฏิบัติงานก็จะลดต่ำลง ทั้งนี้ไม่คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลง
ความสามารถและซูเตอร์มิสเตอร์ (Sutermeister 1969 : 3) เชื่อว่า แรงจูงใจในผลการ
ปฏิบัติงานที่ดีเกิดขึ้นได้จากความพึงพอใจในงาน จึงกล่าวได้ว่า ระดับความพึงพอใจในงานสัมพันธ์

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ออร์ทีย์ ที่แมนุษย์ (2518 : 38) ได้กล่าวถึงจูเวียและเกลฮอร์นว่า "จากการทดลองของจูเวียและเกลฮอร์น พบว่า คนที่มีความเครียดสูง จะทำให้วิจรรย์านการใช้เหตุผลมีประสิทธิภาพน้อยลง ทำให้เกิดความบกพร่องของระบบประสาทซิมพาเทติก กับพาราซิมพาเทติก มีผลต่อเนื่องทำให้เกิดความผิดปกติของสมองส่วนกลางส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของผู้ที่มีความเครียด จะทำให้เอนไม่หลับ อ่อนเพลีย ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ ผลเสียเหล่านี้มีผลกระทบต่อการดูแลผู้ป่วย และการปฏิบัติงานของบุคคล" การวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงานที่มีการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ แต่การศึกษาถึงผลกระทบจากความพึงพอใจและความเครียดต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ยังไม่เคยมีผู้ใดทำมาก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นสมควรว่าน่าจะศึกษาปัจจัยเหล่านี้ว่ามีความสัมพันธ์ และสามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วย ได้

ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐานได้รับการสนองตอบ ความต้องการพื้นฐานของคนมีอยู่หลายระดับ เรียงจากต่ำไปหาสูงได้ ดังนี้ คือ ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกกลุ่มทั้งในสังคมที่ตนมีชีวิตรอยู่ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง และความต้องการสูงสุดคือ ความต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จด้วยตนเอง (Maslow 1954 : 80-81) นอกจากนี้ ความต้องการในรูปแบบอื่น ได้แก่ ความสำเร็จ การที่คนอื่นยอมรับผลงานของตน ความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น งานที่ท้าทายความเจริญก้าวหน้า นโยบายขององค์การ การบริหาร การควบคุมงาน สถานะการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงิน สถานภาพ และความมั่นคงใ้แก่ที่ทำงาน (Herzberg 1950 : 1-150) เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจจะประพฤติปฏิบัติบางอย่างที่เหมาะสม และดีกว่าที่เป็นอยู่ (วชิษฐ์ จ้างรงค์ 2522 : 237) ในการทำงานเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงาน จะส่งผลสู่ความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ ความสนใจ ความกระตือรือร้น ความตั้งใจ และเต็มใจอุทิศเวลาร่างกายและความคิดของตนเพื่อสนองตอบความต้องการของหน่วยงานจะเพิ่มมากขึ้น (จ้างง สมประสงค์ 2518 : 109, Green 1972 : 31-41)

ความเครียดเกิดขึ้นได้จากสิ่งกระตุ้น (Stressor) สิ่งกระตุ้นที่สำคัญคือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน เนื่องจากการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของชีวิต ความเครียดในงานจึงควรนำมา

ศึกษา สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ การบริหารงานในหน่วยงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในวิชาชีพ (Brown and Moberg 1980 : 170-172) เมื่อบุคคลมีความเครียด สภาพของร่างกายและจิตใจจะขาดสมดุล (Luckman and Sorenson 1980 : 10) และส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ บุคคลที่มีร่างกายอ่อนเพลีย มีอารมณ์อ่อนไหว ขวัญในการทำงานต่ำ รู้สึกหมดหวัง ท้อแท้ (Browner 1989 : 94) และหากบุคคลมีความเครียดเป็นเวลานาน จะเกิดอาการเบิร์นเอาท์ (Burn out) ต่อการปฏิบัติงาน (จินตนา ญาติบรรทุง 2528 : 40) ทำให้ความสนใจ ความเอาใจใส่ต่องานลดน้อยลง นอกจากนี้ความท้อแท้ ความเห็นอกเห็นใจต่อบุคคลอื่นลดลงด้วย

สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับบุคลิก ผู้วิจัยได้เลือกเอาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถของบุคคล และแรงจูงใจมาศึกษาคือ อายุ เนื่องจากในคนปกติเมื่อมีอายุมากขึ้น ระดับสติปัญญาจะเจริญสูงขึ้นตามวัย ประสบการณ์มากขึ้น ความคิดอ่านและการมองปัญหาจะชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น ความคิดและการกระทำจะค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนไปตามวัย (ทัศนยา บุญทอง 2529 : 190) ความสามารถบางอย่างของบุคคลสามารถเรียนรู้ได้ในระหว่างที่อยู่ในวัยต่าง ๆ (สมยศ นาวิการ 2521 : 141) อายุจึงนับเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงาน

ประสบการณ์ทางการพยาบาล และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ท้งข้างกล่าว ผู้ป่วย เนื่องจากว่า ประสบการณ์หรือระยะเวลาทำงานจะทำให้บุคคลมีโอกาสได้เรียนรู้ ทำความเข้าใจ มองเห็นปัญหาชัดเจนถูกต้องตามเป็นจริงมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะ และทัศนคติที่ดีในท้งปฏิบัติงาน (สกุลพร สังวรกาญจน์ 2529 : 19) ซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ในที่สุด

การอบรมทางการบริหาร เนื่องจากการฝึกอบรมจะช่วยให้บุคคลได้รับความรู้เพิ่ม และหากเป็นการอบรมเรื่องใดโดยเฉพาะแล้ว การมีความรู้ในเรื่องนั้น จะช่วยให้บุคคลสามารถประเมินสถานการณ์ในเรื่องนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถแยกแยะได้ว่าสิ่งใดดีไม่ดีอย่างไร สามารถเลือกได้ว่า อะไรคือปัจจัยที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานดีขึ้น (Corcoran 1981 : 174)

สถานภาพสมรส เนื่องจากว่าครอบครัวเป็นแหล่งของปัญหา และเป็นแหล่งของความรัก มีการสับสุมซึ่งกันและกัน ช่วยให้ความเครียดลดน้อยลง ไม่รบกวนการปฏิบัติงาน และยังก่อให้เกิดแนวคิดภาวะทางอารมณ์มากขึ้น

ด้วยเหตุที่สภาพสังคม สิ่งแวดล้อม เป็นสาเหตุจากภายนอกองค์การ ที่ก่อให้เกิดความกดดันแก่บุคคล ทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นเขตชุมชนเมือง มีลักษณะทางสังคมสิ่งแวดล้อมต่างจากชนบท คือ แต่ละครอบครัวมักจะมีความเป็นอยู่เฉพาะครอบครัวตน ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ที่อยู่รอบข้าง จึงมีโอกาสสัมผัสกับผู้อื่นน้อย ทำให้ไม่มีโอกาสระบายความเครียด และขาดการเรียนรู้ในการปรับตัวต่อความเครียด ประกอบกับการคมนาคมในเขตเมืองไม่สะดวก เนื่องจากการจราจรคับคั่ง ทำให้ต้องใช้เวลาในการเดินทางนาน ต้องเร่งรีบ นอกจากนี้ค่าครองชีพในเขตชุมชนเมือง สูงกว่าชนบททำให้ต้องมีการจัดการทางการเงินที่ดี ซึ่งหากมีการจัดการที่ไม่ดีแล้ว อาจก่อให้เกิดความเครียดได้

เมื่อพิจารณาถึงหน่วยงานที่หัวหน้างานเฝ้าผู้ป่วยปฏิบัติอยู่ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐและเอกชน จะเห็นว่าหัวหน้างานเฝ้าผู้ป่วยมีเงินเดือนแตกต่างกัน ซึ่งเงินเดือนนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำรงชีวิต ซึ่งหากมีไม่เพียงพอ อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อตัวแปรที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงานและภูมิหลัง กับความสามารถในการปฏิบัติของหัวหน้างานเฝ้าผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของตนเอง การศึกษาคั้งนี้จะเป็นการทางหนึ่ง ที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลมาเพื่อให้ผู้บริหารทางการพยาบาล ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา งาน เพื่อส่งเสริมความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานเฝ้าผู้ป่วยให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อชื่อเสียงขององค์การและวิชาชีพโดยรวม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงานและความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานเฝ้าผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร

2. เปรียบเทียบ ความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานและผู้ช่วยโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน และภูมิหลัง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงานและภูมิหลัง กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานและผู้ช่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกับพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของ หัวหน้างานและผู้ช่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

ปัญหาการวิจัย

1. ความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงานและความสามารถในการปฏิบัติงานของ หัวหน้างานและผู้ช่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร
2. หัวหน้างานและผู้ช่วยที่มีระดับความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงานและมีภูมิ หลังแตกต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ต่างกันหรือไม่
3. ความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน และภูมิหลังซึ่ง ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ ทางการพยาบาล ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานและผู้ช่วย การอบรมทางการบริหาร และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานและผู้ช่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร หรือไม่
4. ความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน อายุ ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานและผู้ช่วย การอบรมทางการบริหาร และสถานภาพสม รส สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานและผู้ช่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ได้หรือไม่

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะพยาบาลหัวหน้างานและผู้ช่วยใน โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรเกณฑ์ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน

ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานของผู้ป่วย การอบรมทาง
การบริหาร อายุและสถานภาพสมรส

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

หัวหน้างานของผู้ป่วย เป็นตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นของฝ่ายการพยาบาล ผู้บริหารที่ดี
ต้องมีความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ คัมมิงส์และสแควบ (Comings and Schwab อ้างถึง
ใน อุกฤษ ธีรวิโต 2531 : 356) เชื่อว่ามิติทางด้านกายภาพและจิตใจทุกอย่าง คนจะแสดงออก
ให้เห็นแตกต่างกัน สมรรถภาพในการทำงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะถูกกำหนดโดยปัจจัยต่าง ๆ
คือ ปัจจัยด้านสถานภาพ การรับรู้ ทางด้านบทบาท ความสามารถและทักษะ และการจูงใจ ปัจจัย
ทางด้านสถานภาพเมื่อมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านทางความสามารถและทักษะ การรับรู้
บทบาทและการจูงใจ จะไม่เป็นปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องโดยตรง ต่อ ความสามารถในการปฏิบัติ
งานของบุคคล ส่วนการรับรู้ทางด้านบทบาท ความสามารถและทักษะ และการจูงใจจะเกี่ยวพัน
ระหว่างกัน และมีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสามารถและทักษะของบุคคล ใน
ระยะสั้นจะไม่เปลี่ยนแปลงและถูกกระทบโดยปัจจัยด้านสถานภาพ ในระยะยาวอาจมีการ
เปลี่ยนแปลงได้ โดยการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล ส่วนการจูงใจจากทฤษฎีการจูงใจที่ว่า บุคคล
ใดบุคคลหนึ่งจะเลือกพฤติกรรมที่เป็นทางเลือกที่มีผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวัง และให้ความ
พึงพอใจที่สูงที่สุด ความพึงพอใจจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมเช่นใด
เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (สมยศ นาวิการ 2521 : 143-144)
จากแนวคิดเกี่ยวกับคนและสิ่งแวดล้อม นอร์เบค (Norbeck 1985 : 254) เชื่อว่าการขาดความ
เหมาะสมของคนและสิ่งแวดล้อม จะเป็นเหตุให้เกิดความเครียดซึ่งจะมีผลกลับมามีความสัมพันธ์กับ
งาน ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ติดกับงานและความเครียดมีผลกับงานเนื่องจากเป็นผลร้ายต่อสุขภาพ
กายและใจ

ปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาศึกษาครั้งนี้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถ และการจูงใจ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทางการพยายามและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งอายุและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากขึ้น จะทำให้บุคคลมีประสบการณ์เพิ่มขึ้น ประสบการณ์ในอดีต เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลนั้นรู้ว่าภาวะอะไรบ้างที่เสี่ยงและไม่เสี่ยงมีความกล้าจะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้ดี ประสบการณ์มากจะช่วยพัฒนาความคิด สามารถเลือกทางเลือกได้ดีและเหมาะสม เกิดทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน และจากผลการวิจัยของคอร์โคราน (Corcoran 981:147) พบว่า ประสบการณ์จะช่วยให้ทักษะทางการตัดสินใจของหัวหน้างานของผู้ป่วยเพิ่มขึ้น การตัดสินใจเป็นหัวใจสำคัญของกิจกรรมการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหาร

การอบรมทางการบริหาร การฝึกอบรมจะช่วยให้คุณได้รับความรู้เพิ่ม และหากการอบรมเป็นเรื่องใดโดยเฉพาะแล้ว การมีความรู้ในเรื่องนั้น จะช่วยให้คุณสามารถประเมินสภาพการณ์ในเรื่องนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม สามารถแยกแยะได้ว่า สิ่งใดดีหรือไม่ดี อย่างไรสามารถเลือกได้ว่า อะไรคือปัจจัยที่จะช่วยให้คุณปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

สถานภาพสมรส เนื่องจากครอบครัวเป็นแหล่งของปัญหาและเป็นแหล่งของความรัก มีการสับสุมซึ่งกันและกัน ช่วยให้ความเครียดน้อยลง ไม่รบกวนการทำงาน และยังก่อให้เกิดมั่วฉิวภาวะทางอารมณ์มากขึ้นทำให้เป็นคนมีเหตุผล ไม่หวั่นไหวง่าย ทำงานด้วยสติปัญญาที่สุ่มรอบคอบ (ละออ พุททากร 2528:80)

ความพึงพอใจในงาน เนื่องจากว่า ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของแต่ละบุคคล และลักษณะงานเข้ากันได้ เมื่อบุคคลเกิดความพอใจในงาน จะแสดงความตั้งใจ และเต็มใจอุทิศเวลา ภาย ความคิดของตนเอง เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน (Green 1972:31-41) จากผลการวิจัยของวอร์นวิไล จันทรานา (2523:268) พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในสถานการณ์ปฏิบัติงาน จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง ส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะมีผลสัมฤทธิ์ในการทำงานต่ำ และจากการศึกษาของเซว่ง ชี้นประ โดโย (2528:108) พบว่าตัวประกอบด้านขวัญและความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของครู เป็นอันดับหนึ่ง

ความเครียดในงาน เนื่องจากความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ความรู้สึก ความคิด และการเปลี่ยนแปลงทางจิตทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนไป การใช้เหตุผลและ วิจารณ์งานจะมีประสิทธิภาพลดลงมีอาการอ่อนไหว อ่อนเพลีย เบื่ออาหาร และเกิดการเจ็บป่วย ทางกาย (Browner 1987:94) และพยาบาลที่มีความเครียดในงานจะมีความเบื่อหน่ายในการ ปฏิบัติงาน (จินตนา ญาติบรรทุง 2529 : 40)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวสามารถที่จะ พัฒนาได้ จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. หัวหน้างานและผู้ป่วยที่มีระดับความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน และมีภูมิหลัง แยกต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานแยกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในงาน และภูมิหลัง (ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งหัวหน้างานผู้ป่วย สถานภาพสมรส อายุ และการอบรมทางการบริหาร) มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานและผู้ป่วย
3. ความเครียดในงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการปฏิบัติงานของ หัวหน้างานและผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน และภูมิหลังของหัวหน้างานและผู้ป่วย สามารถร่วมกันทำนาย ความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานและผู้ป่วย

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงาน ของหัวหน้างานและผู้ป่วย สามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
2. ตัวอย่างประชากร คือ หัวหน้างานและผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร
ตอบคำถามตามความเป็นจริงที่ผู้ตอบรับรู้และปราศจากอคติ

คำจำกัดความที่ใช้ในทฤษฎี

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกด้วยตนเองว่าการทำงานตามขอบเขตหน้าที่ที่มีอยู่นั้นทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจอย่างไรต่อสิ่งนั้น โดยความพอใจหมายถึงสิ่งนั้นได้ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน ในลักษณะ เป็นตัวกระตุ้น ให้ทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์การได้ องค์ประกอบที่ใช้วัดในการศึกษาคั้งนี้คือ

1. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การมีโอกาสนี้จะมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วางแผนและดำเนินงาน ภายในหน่วยงานได้ใช้ทักษะ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและมีอิสระเป็นตัวของตัวเอง ในการตัดสินใจ ในงานที่ได้รับมอบหมาย
2. การติดต่อสื่อสารในองค์การ หมายถึง กระบวนการส่งข่าวสารระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน โดยผ่านสื่อหรือขั้นตอนที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว มีข้อมูลที่จำเป็นในการส่งเสริมทักษะและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคคลอยู่ร่วมกันด้วยความเข้าใจอันดี และสามารถปฏิบัติภาระ ได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์กันทั้งในด้านการงานและส่วนตัว การช่วยเหลือสนับสนุน เกื้อกูลกัน การปรึกษาหารือ และบรรยากาศที่เป็นมิตร
4. สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดความคล่องตัวและมีความสะดวกสบาย
5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การ ได้มี โอกาสเลื่อนตำแหน่งขั้นทั้งทางตำแหน่งบริหารและวิชาการ รวมถึงการ ได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน โดยอาจได้วุฒิเพิ่มหรือไม่ก็ตาม

ความเครียดในงาน หมายถึง ความรู้สึกต่อการทำงานว่ามีภาวะกดดันต่อร่างกายและจิตใจ ทำให้มีความวิตกกังวล มีความคับข้องใจ เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ที่มีอยู่ องค์ประกอบที่ใช้วัดในการศึกษาคั้งนี้คือ

1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง งานที่ปฏิบัติก็ต้องเกี่ยวข้องกับคนซึ่งมีความต้องการที่ซับซ้อน เป็นงานที่ต้องใช้ความพยายามสูงต้องตัดสินใจและปฏิบัติด้วยความรวดเร็วเสี่ยงต่อสุขภาพและชีวิตการต้องทำงานให้มีคุณภาพ และการมีปริมาณงานที่มากเกินไป

2. การบริหารงานในหน่วยงาน หมายถึง ความไม่ชัดเจนในนโยบายและบทบาทหน้าที่ มีการสื่อสารและการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ได้ บุคคลากรขาดโอกาสใช้ความรู้ความสามารถ และไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานต่อผู้ปฎิบัติ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่ทำให้เกิดความไว้วางใจและการช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ

4. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ การมีกฎเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป และการมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ

5. ความก้าวหน้าในวิชาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้

ภูมิหลัง หมายถึง ภูมิหลังของหัวหน้างานต่อผู้ปฎิบัติ 5 ด้าน คือ

1. อายุ
2. ประสบการณ์ทางการพยาบาล หมายถึง ระยะเวลานับเป็นปีในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานต่อผู้ปฎิบัติ นับตั้งแต่จบการศึกษาทางด้านพยาบาล จนถึงวันที่ตอนแบบสอบถาม
3. ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่ง หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ตอนแบบสอบถามปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานต่อผู้ปฎิบัติ โดยนับเป็นจำนวนปีเต็ม เศษของปีถ้าเกิน 6 เดือน ให้นับเป็นหนึ่งปี และถ้าโอนย้ายจากหน่วยงานอื่นก็นับเวลารวมด้วย
4. การอบรมทางการบริหาร หมายถึง การศึกษาทางการบริหารหลังการศึกษาพยาบาลพื้นฐาน เป็นหลักสูตรระยะสั้นที่ใช้เวลาในการอบรมตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป แต่ไม่เกินรวมระยะเวลาการศึกษาเพื่อปริญญาชั้นสูง
5. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพดำรงอยู่ของผู้ตอนแบบสอบถาม โดยแยกเป็น โสด คู่ หย่า และแยกกันอยู่

ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้างานต่อผู้ปฎิบัติแต่ละคนในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดย หัวหน้า

งานของผู้ป่วย และวัด ได้จากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติจริงตามขอบเขตงานของหัวหน้างานของหัวหน้างานของผู้ป่วย 3 กิจกรรม ดังนี้

1. กิจกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจในเหตุการณ์เฉพาะในภาระปฏิบัติงาน เช่นการริเริ่มสร้างสรรค์ การจัดการเกี่ยวกับการพยาบาลและทรัพยากรในหน่วยงาน โดยการวางแผน จัดระบบงาน อำนวยการ และควบคุมให้เหมาะสม และการจัดการต่อสถานการณ์ที่เป็นปัญหาต่อผู้ป่วย ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

2. กิจกรรมเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ หมายถึง กิจกรรมที่หัวหน้างานของผู้ป่วยต้องปฏิบัติในฐานะผู้มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบอย่างเป็นทางการในการดำเนินงานในหอผู้ป่วย เช่นการทำหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยการเข้าร่วมประชุม การแนะนำผู้เข้าชมกิจการ แนะนำทำความเข้าใจกับผู้ป่วยใหม่ การทำหน้าที่ผู้นำ เช่นการเป็นตัวอย่างที่ดี มีทักษะในการพยาบาล การให้กำลังใจ การประเมินผลเพื่อพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและการทำหน้าที่ผู้ประสานงานในและนอกหอผู้ป่วย โดยการเข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย การกำหนดวิธีการปฏิบัติและตรวจสอบทางการพยาบาล การเข้าร่วมประชุมกับชมรมทางวิชาชีพ รวมทั้งการเข้าร่วมประชุมสังสรรค์ หรือร่วมงานกับกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ

3. กิจกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารข้อมูล หมายถึง การติดต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในหน่วยงานกับผู้ได้บังคับบัญชา และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ โดยการสอบถามและรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาถ่ายทอดให้บุคคลากรทราบ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในหน่วยงานและความต้องการของผู้ป่วยแก่หน่วยงานอื่น ๆ กิจกรรมเหล่านี้ได้แก่ การหาข้อมูลทางการพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับทักษะ วิธีการ และเทคโนโลยีจากวารสารวิชาการนำข้อมูลมาถ่ายทอดในการประชุมปรึกษาหารือวางแผนการพยาบาล การชี้แจงนโยบายและวิธีการใหม่ให้แก่บุคคลากร การให้ข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นของบุคคลากรแก่ผู้บริหารระดับสูง หรือผู้ร่วมงาน เช่น ความต้องการด้านอัตรากำลังและเครื่องมือเครื่องใช้ เป็นต้น การสอนและการให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย ครอบครัว บุคคลกรทางการพยาบาล และนักศึกษาเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย การรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับผู้ป่วยและรายงานให้แพทย์ทราบ

หัวหน้างานหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่มีตำแหน่งและความรับผิดชอบในการบริหารหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งอย่างน้อย 1 ปี โดยนับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

โรงพยาบาลของรัฐ หมายถึง โรงพยาบาลทั่วไปที่ให้บริการของสุขภาพด้านต่าง ๆ ซึ่ง
อยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และ
สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารการพยาบาลจะได้ใช้ข้อมูลจากการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง
ความพึงพอใจในงาน และลดความเครียดในงานของหัวหน้างานและผู้ป่วย
2. ผู้บริหารการพยาบาล จะได้นำปัจจัยพยากรณ์ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ
การ เพื่อเน้นมาตรฐานการให้บริการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วย หน่วยงาน
และวิชาชีพ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย