



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

"คน" เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดสำหรับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน (ธงชัย สันติวงษ์, 2535) จึงทำให้ทุกองค์การต้องการ "คน" ที่มีประสิทธิภาพเข้าร่วมงาน เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการบริหารงานตามจุดมุ่งหมายขององค์การ พัฒนาการขององค์การให้ไปเป็นไปตามจุดมุ่งหมายในทางการบริหารงานบุคคลมีแนวคิดที่ต้องรักษาคนดีไว้ ปรับปรุงที่ยังมีจุดบกพร่องให้ดีขึ้นรวมทั้งการให้ความก้าวหน้าแก่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การต้องมีการประเมินบุคคลเหล่านี้โดยใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องชี้วัดว่าบุคคลมีการปฏิบัติในระดับใด เพื่อวัดผลการทำงาน ความสำเร็จหรือหาสาเหตุของการทำงานที่ไม่ได้ผลตามเป้าหมายของงาน รวมทั้งเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงงานและหาทางแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น (ปรียาพร วงศ์อนุโรจน์, 2543) ดังนั้นการประเมินผลปฏิบัติงานจึงจัดทำขึ้นเพื่อหาคุณค่าในการปฏิบัติงานของบุคคลว่าการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด ซึ่งสอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2535) ที่ให้ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็นกิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัด ว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

การพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มุ่งเน้นการปฏิบัติ (รัตนา ทองสวัสดิ์, 2541) จึงทำให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลมีความสำคัญยิ่งต่อการให้บริการในระบบสุขภาพที่มีคุณภาพ เพราะพยาบาลเป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดในทีมสุขภาพโดยมีจำนวนร้อยละ 70 ของบุคลากรทั้งหมด พยาบาลจึงมีบทบาทและความรับผิดชอบในการให้บริการสุขภาพแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การช่วยเหลือดูแลเมื่อเจ็บป่วย และการฟื้นฟูสภาพทั้งในโรงพยาบาลและในชุมชน โดยครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ (วิจิตร ศรีสุพรรณ และคณะ, 2540) ความสำเร็จของการพยาบาลอยู่ที่การปฏิบัติ จึงทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการพยาบาล และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เหล่านั้นแก่ผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม (ฟาริดา อิบราฮิม, 2524) ดังนั้นพยาบาลทุกคนต้องมีหน้าที่ในการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพสูงสุดต่อสังคม มีความสำนึกในความรับผิดชอบ และมีพฤติกรรมในการปฏิบัติต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลโดยทั่วไปจะแสดงออกในการปฏิบัติงานการดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมของพยาบาลที่ปฏิบัติด้วยความตั้งใจตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ (Schneider, 1979 อ้างใน สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพิสุทธิ, 2539) การที่จะทราบว่าพยาบาลมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใดนั้น พยาบาลต้องได้รับการประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบ ซึ่ง Schwirian (1978) ได้สร้างแบบประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาล (The Six-Dimension Scale Nursing Performance = Six - D Scale) วัดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาล 6 ด้าน คือ การวางแผนและการประเมินผลการพยาบาล การดูแลผู้ป่วยในระยะวิกฤต การติดต่อสื่อสารและการสัมพันธภาพ การสอนและการให้ความร่วมมือ การพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ และการเป็นผู้นำ Schwirian (1978) กล่าวว่า การปฏิบัติดังกล่าวนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้การพยาบาล เพราะสามารถประยุกต์ใช้ได้กับกระบวนการพยาบาลทุกขั้นตอนสามารถนำไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลได้อย่างกว้างขวางในทุกสถานการณ์ และยังเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จของการให้การพยาบาล การประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาล จะเป็นเครื่องบ่งชี้สัมฤทธิ์ผลของบริการสุขภาพ เพราะความสามารถในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อคุณภาพบริการพยาบาลและต่อชีวิตของผู้ป่วย

จากการศึกษาการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในปัจจุบัน พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (วนิภา ว่องวัจนะ, 2534; สมลักษณ์ สุวรรณมาลี, 2540) และจากการศึกษาการปฏิบัติงานในบทบาทด้านวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง (เพ็ญศรี ปางสุวรรณ, 2541; กรรณิการ์ สุวรรณศักดิ์ชัย, 2543) อยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง (รัชณี โกศลวัฒน์, 2543) วิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพเชิงบริการที่ต้องปฏิบัติต่อมนุษย์ การบริการทุกอย่างต้องใช้ความรู้แนวคิดและทฤษฎี ซึ่งมีการพัฒนาขึ้นตลอดเวลา ทั้งในศาสตร์การพยาบาลและศาสตร์สุขภาพ การปฏิบัติงาน จึงต้องปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาอยู่เสมอ การใช้กระบวนการวิจัยเป็นวิธีการพัฒนาที่ให้ประโยชน์อย่างยิ่งในการปฏิบัติวิชาชีพการพยาบาล (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536) ในการปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานนั้น ต้องอาศัยการวิจัยเป็นหลักในการชี้บอกและกำหนดแนวทาง (รัตนา ทองสวัสดิ์, 2541) บทบาทด้านการวิจัยนับว่าเป็นบทบาทที่สำคัญสำหรับพยาบาลในปัจจุบัน เพราะผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพยาบาลที่มีคุณภาพ อันจะส่งผลต่อการปรับปรุงสุขภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชน และให้สังคมทั่วไปยอมรับสถานภาพวิชาชีพพยาบาลว่าเป็นวิชาชีพที่สมบูรณต์ต่อไป (สมจิต หนูเจริญกุล, 2543: 56)

ในปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น วิชาชีพพยาบาลก็เช่นกันที่ได้รับผลกระทบในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดูแลผู้ป่วยเพื่อประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย (ยุพิน อังสุโรจน์, 2542) อีกทั้งในสังคมปัจจุบันที่ขอบเขตของการปฏิบัติงานของพยาบาลมีกว้างขวางและซับซ้อนตามลักษณะงานที่พยาบาลรับผิดชอบ จึงทำให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติการพยาบาลของ WHO (1995 อ้างใน สมจิต หนูเจริญกุล, 2539) ได้กำหนดขอบเขตการพยาบาลในด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีต่างๆไว้เป็นด้านหนึ่งของขอบเขตการพยาบาล เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลในอนาคต จึงทำให้พยาบาลต้องมีความรู้ในการใช้งานเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทั้งในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และใช้ในการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการ เพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน (ปราณี กาญจนวรรณศรี, 2540) ดังนั้นในการประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่เหมาะสมกับวิชาชีพพยาบาลในปัจจุบัน จึงควรนำพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการทำวิจัยและด้านการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาเพิ่มเติมในการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อให้ครอบคลุมบทบาทหน้าที่ที่จำเป็น และมีความสำคัญสำหรับการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อการดูแลสุขภาพของประชาชนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

พฤติกรรมในการทำงานของบุคคลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงาน (อรุณ รักธรรม, 2537: 220) ในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลตามแนวคิดของ Schermerhorn, Hunt and Osborn (1991) มีองค์ประกอบ คือ 1) คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Individual attributes) 2) ความพยายามในการทำงานของบุคคล (Work effort) และ 3) การสนับสนุนจากองค์การ (Organization support) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลประกอบด้วยปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านบุคคล คือ คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลและความพยายามในการทำงานของบุคคล และปัจจัยด้านองค์การ คือ การสนับสนุนจากองค์การ และในการทำงานนั้นต้องประกอบด้วยทรัพยากรการบริหารที่สำคัญอีก คือ Man (คน), Money (เงิน), Material (สิ่งของ) และ Management (การจัดการ) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปเช่นกันว่า "คน" เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะคนเป็นหน่วยพื้นฐานที่สำคัญยิ่งขององค์การ และเป็นที่มาของประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดของงาน และคนยังเป็นต้นเหตุของปัญหาการทำงานที่ยากต่อการแก้ไข เนื่องจากคนเป็นสิ่งที่มีความต้องการ มีความรู้สึก มีอารมณ์ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2541) จึงนับได้ว่าปัจจัยด้านบุคคลมีความสำคัญในการดำเนินงานขององค์การเพราะพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคลไม่สามารถควบคุมหรือกำหนดได้ตามที่องค์การคาดหวัง (อรุณ รักธรรม, 2537)

จึงทำให้องค์การต้องการคนที่มีการบูรณาการ (Innovation) และทำกิจกรรมขึ้นมาเอง (Spontaneous activity) มาทำงานในองค์การ เพื่อการดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ (Katz, 1964 quoted in Smith, Organ and Near, 1983) ดังนั้นถ้าผู้บริหารสามารถคัดเลือกพนักงานที่ดีเข้ามาทำงาน มีการฝึกอบรม มีการบำรุงรักษาบุคคลที่ดีไว้ในองค์การ ตลอดจนมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งจากผลงานและคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานก็จะทำให้องค์การสามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นมีปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน ปัจจัยที่สำคัญสิ่งหนึ่งคือทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน เพราะทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญในองค์การ ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานมี 3 ชนิด คือ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ความผูกพันกับองค์การ (Organizational commitment) และการมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) (Robbin, 1998: 142) ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานทั้ง 3 ชนิดต่างก็ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน แต่จากการศึกษาของ Methieu and Farr (1991 quoted in Keller, 1997) พบว่า การมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน และการศึกษาของ Keller (1997) พบว่าการมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีกว่าความผูกพันกับองค์การ (Organizational commitment) ซึ่งแสดงว่าการมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) เป็นทัศนคติที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

Lodahl and Kejner (1965) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ว่างานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิต เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ความเชื่อในคุณค่าของงาน ความรับผิดชอบต่องาน การทุ่มเทและเสียสละให้กับงาน เวลาที่ให้กับงาน และการมีส่วนเกี่ยวข้องในงาน การมีส่วนร่วมในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ผูกพันในงาน มีความสุขในการทำงาน ทำให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ว่างานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับชีวิต เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

การที่องค์กรจะดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้นั้น บุคคลในองค์กร ต้องมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความอดทนอดหยิ่ง ซึ่งก็คือมีพฤติกรรมตาม บทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดให้ปฏิบัติ แต่ใช้ว่าพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ของบุคคลเท่านั้น ที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แต่มีอีกสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อการดำเนินงานของ องค์กร คือ พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role behavior) (Organ and Bateman, 1991: 276) ซึ่ง Katz and Kanh (1978) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่องค์กรต้องการและ มีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้นั้นต้องมี 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมตาม บทบาทหน้าที่ (In-role behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ บุคคลอย่างชัดเจน เช่น Job description และ พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่บุคคลได้ปฏิบัติขึ้นมาเองโดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานในองค์กรเพื่อการคงอยู่และประสิทธิภาพ ขององค์กร ซึ่งต่อมา Organ (1988 quoted in Organ and Bateman, 1991) ได้ทำการศึกษา พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทนี้และได้กำหนดขึ้นเป็น "พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร" (Organizational citizenship behavior) โดยให้นิยามว่าเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติให้องค์กรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร Organ (1991) ได้กำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรว่าต้องประกอบด้วยรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ 5 ลักษณะ คือ การให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Altruism) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) การให้ความร่วมมือ (Civic virtue) และความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

ในต่างประเทศมีการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational citizenship behavior) กับผลในการปฏิบัติงาน (Performance) (Podsakoff and MacKenzie, 1994) พบว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ คือ ผู้ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมากกว่า จะมีแนวโน้มได้รับการประเมินผล การปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรน้อยกว่า ส่วนในประเทศไทย เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานใน องค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์กัน ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย เพราะเมื่อบุคคลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ขององค์กรแล้ว ก็จะมีพฤติกรรมในปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ให้เวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น และตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้นและความอดทนอดหยิ่งพยายาม

โรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลที่มีขีดความสามารถในการรักษาพยาบาลได้ในระดับทุติยภูมิและตติยภูมิ จึงทำให้พยาบาลในระดับทุติยภูมิและตติยภูมิ มีขอบเขตการปฏิบัติการพยาบาลที่เน้นการแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วย และผลจากการเจ็บป่วยที่ซับซ้อนรุนแรงจนถึงวิกฤติ จึงทำให้ต้องมีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการสืบค้น การบันทึกข้อมูลของผู้ป่วย การช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ป้องกันการเจ็บป่วยซ้ำ การฟื้นฟูสภาพภายหลังการเจ็บป่วย มีการดูแลต่อเนื่องและการส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ และมีการถ่ายทอดเทคโนโลยีระหว่างกัน (สมจิต หนูเจริญกุล, 2543) จากการศึกษาของ ทศนา บุญทอง (2543) ที่ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพและบริการพยาบาลในสังคมไทย พบว่า ความต้องการของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพและบริการพยาบาลในระดับทุติยภูมิและตติยภูมิ ประชาชนต้องการการดูแลที่สอดคล้องกับความเจ็บป่วย การให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติตนตามแผนการรักษา และสามารถดูแลตนเองได้เมื่อจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล แต่นานมาแล้วมีการศึกษาการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ของ วนิภา ว่องวัจนะ (2534) พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาของเขมารดี มาสิงบุญ (2535) พบว่า การปฏิบัติงานในด้านการสอนและการให้ความร่วมมือของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นในปัจจุบันจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้พยาบาลมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าพยาบาลปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและเต็มความสามารถก็จะเกิดประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยต่อไป (ศิริพรตันติพูลวินัย, 2538)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ให้ผู้บริหารทางการพยาบาลได้ใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานบุคคล สำหรับประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่มีความทุ่มเทเสียสละให้กับงานและองค์การ เพื่อเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเงินเดือนหรือตำแหน่ง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพให้มีคุณภาพ อันเป็นแนวทางในการพัฒนาวิชาชีพให้ก้าวหน้า ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในตอบสนองความต้องการของประชาชนและการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์การพยาบาลมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการบริหารงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาตัวแปรพยากรณ์ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ที่ร่วมกันทำนายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

ปัญหาการวิจัย

1. พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาล ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพและการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร หรือไม่
3. การมีส่วนร่วมในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร หรือไม่
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร หรือไม่
5. ตัวแปรพยากรณ์ใดที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร
2. ตัวแปรที่จะศึกษามีตัวแปรพยากรณ์ 3 ตัว คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพและการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาล การมีส่วนร่วมในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

แนวเหตุผลและสมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพ บุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมานาน ย่อมมีประสบการณ์ที่มีส่วนช่วยให้บุคคลสามารถจินตนาการได้อย่างกว้างไกล รอบคอบ มีเหตุผล และช่วยให้สามารถเลือกวิธีในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆได้อย่างรวดเร็ว (Roger, 1961 อ้างในสมลักษณ์ สุวรรณมาลี, 2540) จากการศึกษาของ นงพงา บั้นทองพันธุ์ (2542) พบว่า ประสบการณ์การทำงานของพยาบาลประจำการหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก

2. การได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาล ความรู้ที่ได้รับจากการได้รับการฝึกอบรม จะทำให้เกิดการพัฒนาในบุคคลขึ้นซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นมีความมั่นใจและสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535) จากการศึกษาของ สมลักษณ์ สุวรรณมาลี (2540) ที่ศึกษาความสามารถในพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลศูนย์พระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี พบว่าการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

การมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement)

Lodahl and Kejner (1965) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมในงาน ว่าเป็นความรู้สึกรักของบุคคลที่มีต่องานว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตของตน และเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเชื่อในคุณค่าของงาน ความรับผิดชอบต่องาน การทุ่มเทและเสียสละให้กับงาน เวลาที่ให้กับงาน และการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน จากการศึกษาของ Keller (1997) ซึ่งใช้แนวคิด การมีส่วนร่วมในงานของ Lodahl and Kejner (1965) ศึกษาการผลการปฏิบัติงานของนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรในบริษัทวิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรม 4 แห่ง พบว่า การมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน (Job performance) ดังนั้นการที่พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติการมีส่วนร่วมในงานของตนเองมากจะทุ่มเทเวลากำลึงกายและกำลึงใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational citizenship behavior)

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การหมายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ในการปฏิบัติ แต่บุคคลมีความเต็มใจทำเพื่อองค์การและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การ ประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ การให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ
 เผื่อ (Altruism) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ความอดทนอดกลั้น (Sportmanship) การให้ความร่วมมือ
 (Civic virtue) และความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) (Organ, 1991) จากการศึกษาของ
 เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ได้ศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การกับความสามารถใน
 การปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง และการศึกษาของ Podsakoff and
 MacKenzie (1994) ได้ศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การกับความสามารถในการปฏิบัติงาน
 ของพนักงานบริษัทประกันภัยชั้นนำ ทั้ง 2 งานวิจัย พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การมี
 ความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยและความหมายของพฤติกรรม
 การเป็นสมาชิกขององค์การ อาจพอสรุปได้ว่า พยาบาลที่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การ
 จะมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตนเพื่อประโยชน์ขององค์การ
 ซึ่งจะนำไปสู่การมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใน
 การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาลมีความสัมพันธ์
 กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
3. การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของ
 พยาบาลวิชาชีพ
4. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมใน
 การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพและการได้รับการฝึกอบรม
 เพิ่มเติมทางการพยาบาล การมีส่วนร่วมในงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การ
 สามารถทำนายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (Job performance) หมายถึง พฤติกรรมกรแสดงออก
 ของพยาบาลวิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในวิชาชีพ ตามการรับรู้
 ของพยาบาลวิชาชีพ ตามแนวคิดของ Schwirian (1978) ฟารีดา อิบราฮิม (2536) รัตนา ทองสวัสดิ์

(2541) และ WHO (1995 อ้างใน สมจิต หนูเจริญกุล, 2539) เพื่อความเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในปัจจุบัน ดังนั้นพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การวางแผนและการประเมินผลการพยาบาล หมายถึง พฤติกรรมการรวบรวมข้อมูล การกำหนดปัญหาและกิจกรรมล่วงหน้า เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและการรักษาของแพทย์รวมทั้งการติดตามผลและปรับปรุงแผนการพยาบาลให้เหมาะสมกับผู้ป่วย

2. การดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤต หมายถึง พฤติกรรมการตัดสินใจให้การพยาบาล ช่วยชีวิตผู้ป่วยหรือแก้ไขปัญหาในภาวะฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงภาวะฉุกเฉินทางจิตใจของ ผู้ป่วยและครอบครัว

3. การติดต่อสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ หมายถึง พฤติกรรมการสร้างความไว้วางใจ และยอมรับให้เกิดขึ้นกับผู้ป่วยและผู้ร่วมงาน รวมทั้งการทำให้ผู้ป่วยและผู้ร่วมงานเกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการดูแลให้การพยาบาล

4. การสอนและการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมในการสอนผู้ป่วยและครอบครัวให้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ รวมทั้งการใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคนิคที่เหมาะสมการที่จะเอื้อให้พฤติกรรมสุขภาพของผู้ป่วยมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น และให้ความร่วมมือในการสอนของเจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพในการสอนผู้ป่วย

5. การพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกทั้งการกระทำ คำพูด และทัศนคติในด้านบวกต่องานที่ได้รับมอบหมาย รักษามาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลที่สูง มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพและจริยธรรมของการพยาบาล

6. การเป็นผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมในการชี้แนะ ใ้มนำให้ผู้อื่นและกลุ่มเข้าใจ การดำเนินงานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน

7. การวิจัยทางการพยาบาล หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในการทำวิจัยทางการพยาบาลโดยให้ความร่วมมือหรือเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินการวิจัย ติดตามอ่านผลงานวิจัยทางการพยาบาลและนำความรู้ที่ได้นั้นมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนและหน่วยงาน

8. การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการทำงาน ใช้ในการค้นคว้าหาข้อมูลหรือความรู้ทางการพยาบาล และการติดต่อประสานงานระหว่างวิชาชีพ หน่วยงานหรือโรงพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยหรือการส่งต่อผู้ป่วย

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

1. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพ หมายถึง จำนวนเต็มปีของระยะเวลาของการปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ตั้งแต่สำเร็จการศึกษาจนถึงปัจจุบัน ในกรณีที่เศษของเวลาในการปฏิบัติงานเกิน 6 เดือน ให้คิดเป็น 1 ปี ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

2. การได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่เคยได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลที่ตนรับผิดชอบอยู่ เช่น การพยาบาลเฉพาะทาง การพยาบาลเฉพาะสาขา การฝึกอบรมฟื้นฟูวิชาการ การบริหารทางการพยาบาล เป็นต้น ที่มีใบประกาศนียบัตรออกรับรองในการอบรมในแต่ละครั้ง ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา

การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่องานว่างานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับชีวิต เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งนี้ แนวคิดการมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) ของ Lodahl and Kejner (1965) ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเชื่อในคุณค่าของงาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพจะมีความรู้สึกว่างานเป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในชีวิต การทำงานทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

2. ความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพจะมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำงาน มีความซื่อสัตย์ สนใจและเอาใจใส่กล้าเผชิญหน้ากับสิ่งที่ทำผิดพลาดในการทำงาน ไม่หลบหลีกการทำงาน ตลอดจนพยายามที่จะปรับปรุงงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม

3. การทุ่มเทและการเสียสละให้กับงาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพจะให้ความสำคัญ ความสนใจ ทุ่มเทและคิดว่าตนเหมาะสมกับงาน โดยที่พยาบาลจะทุ่มเทและเสียสละกำลังกายและกำลังใจ ในงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

4. เวลาที่ให้กับงาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพจะมีความรู้สึกว่างานที่ทำนั้น คุ้มค่างกับเวลาที่เสียไป โดยที่จะให้เวลากับงานมาก และทำงานนอกเวลาทำงานโดยไม่สนใจว่าจะได้รับค่าตอบแทนหรือรางวัลใดๆ

5. การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่มีความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน จะนำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับการทำงานในฐานะผู้มีส่วนร่วมในงานนั้น โดยจะเสนอความคิดวิธีการเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ และจะมีความพึงพอใจที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงานนั้น

พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพที่องค์การไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พยาบาลเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกขององค์การตามแนวคิดของ Organ (1991) ประกอบด้วย

1. การให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Altruism) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน
2. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีความเกรงใจ สุภาพอ่อนน้อม เคารพสิทธิของผู้อื่น พยายามไม่มีปัญหากระทบกระทั่งกับผู้ร่วมงาน
3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรค ความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้
4. การให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีความรับผิดชอบ และสนใจเต็มใจ ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เช่น สนใจเข้าร่วมประชุม เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์การ มีการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อองค์การ
5. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติตามระเบียบและสนงนโยบายขององค์การ ตรงต่อเวลา ช่วยดูแลทรัพย์สินขององค์การ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลแก่ผู้บริหารการพยาบาล ได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาล
2. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคล ให้ผู้บริหารการพยาบาลได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพนำไปประกอบการพิจารณา และประเมินผลในการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งใจให้พยาบาลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ