

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ การมีจำนวนคนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมแก่หน้าที่การงาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพย่อมเป็นไปได้สูง และสิ่งหนึ่งที่ควรให้ความสนใจในคนทำงานนั้นคือความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน ถือว่าเป็นสิ่งที่พิเศษสำหรับบุคคลในการทำงาน ทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงองค์กรหรือหน่วยงานให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อมาพิจารณาถึงการทำงานพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีจำนวนบุคลากรมากที่สุดในทีมสุขภาพ ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นตายของผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีสุขภาพกาย และจิตที่สมบูรณ์ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ตามศักยภาพแห่งตน แต่ในปัจจุบัน พบว่ามีพยาบาลจำนวนมากลาออกจากวิชาชีพ ก่อให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรพยาบาล จำนวนพยาบาลจึงไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ทำให้คุณภาพการพยาบาลด้อยลง (Wolf, 1981) ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย ซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญของประเทศ จากการศึกษาของบริฟ (Brief, 1976) พบว่าการลาออกจากงานของพยาบาลสาเหตุที่สำคัญที่สุดคือความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของเฟลด์แมน (Feldman, 1983) และคูบริน (Dubrin, 1984) ที่ว่าการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เนื่องจากบุคคลที่มีความไม่พึงพอใจในงานจะเกิดความตั้งใจ และเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย และความคิดของตนเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน (Green, 1972) มีขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Dessler, 1987) การขาดงานการลาออกหรือเปลี่ยนงาน จะก่อให้เกิดปัญหาหลายประการแก่หน่วยงาน ได้แก่ ขวัญในการปฏิบัติงานต่ำลง มีการโยกย้าย ลาออก หยุดงานสูง เกิดปัญหาในการควบคุม เมื่อจำนวนพยาบาลไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนผู้ป่วย พยาบาลที่เหลืออยู่ต้องรับภาระหน้าที่เกินขีดความสามารถ ก่อให้เกิดความเครียด และความเหนื่อยหน่ายขึ้น (Scully, 1980; Muldary, 1983) ความสนใจ ความคิดสร้างสรรค์ และความตั้งใจในงานลดลง หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานต่อผู้ป่วย ส่งผลให้คุณภาพการพยาบาลด้อยลง (Wolf, 1981) นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดการสูญเปล่า และสิ้นเปลืองงบประมาณในการผลิตบุคลากรเพื่อทดแทน (Pigor and Myer, 1973; McConnell, 1982) บุคลากรที่ผลิตขึ้นมาทดแทนไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากขาดประสบการณ์ การตัดสินใจแก้ปัญหาไม่เด็ดขาด การพยาบาลยังด้อยซึ่งคุณภาพ ทำให้การยอมรับของสังคม และทัศนคติของบุคคลทั่วไปต่อวิชาชีพการพยาบาลต่ำลง ความสนใจที่จะเข้าสู่วิชาชีพการ

พยาบาลของบุคคลภายนอกลดน้อยลง (McConnell, 1982) ทำให้วิชาชีพการพยาบาลขาดความก้าวหน้า และการพัฒนา

นอกจากนี้ยังพบว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน (Pickens and Tayback, 1957; Pincus, 1986) จากการศึกษาของสุกัญญา แสงมุกข์ (2530) และประชิด ศราชนันท์ (2532) พบว่าการสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน บุคคลจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการตัดสินใจ วางแผน เพื่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในงานพยาบาลนั้น ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และชัดเจนมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ และวางแผนให้การพยาบาลเป็นอย่างมาก (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2530) เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความเจ็บป่วย และคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย นอกจากนี้ การสื่อสาร ยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างหัวหน้า และผู้ใต้บังคับบัญชา (กริช สืบสนธิ์, 2525) โดยเฉพาะภายในหอผู้ป่วยเนื่องจากเป็นส่วนในการสร้างสัมพันธภาพระหว่าง หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาล รวมทั้งยังช่วยขจัดความขัดแย้งอันอาจเกิดขึ้นได้ (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2530) โดยที่เมื่อพยาบาลมีข้อสงสัย หรือคับข้องใจในข้อมูลที่ได้รับสามารถสอบถามหรือพบปะพูดคุยได้ในทันทีเป็นการป้อนกลับ ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ทราบถึงการสื่อสารของตนว่าเหมาะสมหรือไม่ พยาบาลผู้รับข้อมูลมีความเข้าใจตรงกันเพียงใด ซึ่งวิธีนี้ถือว่าเป็นการสื่อสารแบบเปิด ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอันมาก (James and Charles, 1986) นอกจากนี้บรรยากาศการสื่อสารที่ดี และมีประสิทธิภาพนี้ยังมีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร และส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ด้วย (วุฒิชัย จ่านงค์, 2526; Pincus, 1986)

ในสภาพความเป็นจริงงานพยาบาลเป็นงานที่ต้องพบเห็นความตาย ความสูญเสีย การพลัดพราก และในบางครั้งต้องพบกับปัญหาเศรษฐกิจของผู้ป่วยและครอบครัว ตลอดจนความไม่คงที่ของสภาวะทางอารมณ์ของผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และบุคลากรในทีมสุขภาพ สภาพการทำงานของพยาบาลต้องร่วมงานกับบุคคลหลายฝ่ายในทีมสุขภาพ ซึ่งมีบุคลากรหลายสาขาวิชาชีพ โดยมีพยาบาลเป็นคนกลางหรือผู้ประสานงาน ซึ่งต้องมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในงาน มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับบุคลากรอื่น ๆ ในทีมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานในการให้บริการผู้ป่วยที่ดีที่สุด

นอกจากนี้พยาบาลยังต้องทำงานหนัก เนื่องจากปริมาณงานมาก จำนวนบุคลากรมีจำกัด โดยพบว่าเมื่อเปรียบเทียบจำนวนบุคลากรพยาบาลที่มีอยู่โดยเฉลี่ยกับจำนวนบุคลากรที่ต้องการโดยเฉลี่ย แล้วพบว่า โรงพยาบาลทุกระดับมีจำนวนบุคลากรพยาบาลที่ต้องการประมาณ 1.5-2 เท่าของจำนวนบุคลากรที่มีอยู่จริง (กองงานวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข, 2531) จากสภาพการขาดแคลนพยาบาลเช่นนี้ ทำให้พยาบาลต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำงานในหลายด้าน

โดยตรง และยังรวมไปถึงสิ่งที่ไม่ใช่หน้าที่พยาบาลโดยตรง เช่น พยาบาลต้องใช้เวลาบางส่วน ไปถึงสิ่งที่ไม่ใช่หน้าที่ด้านการพยาบาลโดยตรง เช่น พยาบาลทำหน้าที่แพทย์ (นันทา วสุนิธร 2517 : 47) นอกจากนี้ งานธุรการติดต่อประสานงาน ทั้งบุคลากรในทีมสุขภาพ ตลอดจนผู้ป่วย และญาติ รวมไปถึงยังต้องดูแลพัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในงานรักษาพยาบาล ตลอดจนการเก็บเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ป่วยอีกด้วย จนทำให้พยาบาลไม่มีเวลาหยุดพัก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าสภาพการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลต้องดำเนินการติดต่อกันตลอด 24 ชั่วโมง โดยที่พยาบาลจะต้องให้การพยาบาลที่สมบูรณ์แบบแก่ผู้ป่วย เพื่อสนองความต้องการของผู้ป่วยอย่างแท้จริงทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และสังคม (พวงรัตน์ บุญญาสมรักษ์ 2522 : 43) จึงทำให้พยาบาลขาดการพักผ่อนตามรูปแบบเวลาปกติเช่นคนทั่วไป เนื่องจากต้องปฏิบัติงานผลัดเปลี่ยนกันในเวลาต่าง ๆ ทั้งเวรเช้า บ่าย และดึก เพื่อให้การบริการแก่สังคมได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุดราชการเช่นเดียวกับวิชาชีพอื่น

จะเห็นว่าสภาพ การทำงานของพยาบาลแตกต่างจากสภาพการทำงานอื่น ๆ ขาดองค์ประกอบแวดล้อมที่จะสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดความสดชื่นรื่นรมย์

อาจกล่าวได้ว่า สภาพการทำงานหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการมีความสามารถในการทำงานของมนุษย์ ซึ่งคนแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ทำงานได้ไม่เหมือนกัน ถึงแม้จะได้รับการศึกษาเท่ากันก็ตาม ก็อาจมีความสามารถในการทำงานแตกต่างกันได้ (เสริมศักดิ์ วิสาธากรณ์, 2521) นอกจากนั้น Fletcher(1975) ยังระบุว่า สภาพการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานอีกด้วย จากการศึกษาวิจัยของต่างประเทศต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลในประเทศไทย พบว่า สภาพการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยผู้ที่พอใจสภาพการปฏิบัติงานจะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง ส่วนผู้ที่ไม่พอใจสภาพการปฏิบัติงานจะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานต่ำ (วรรณวิไล จันรภา และคณะ, 2533) และนอกจากนี้แล้ว สภาพการทำงานที่ดีจะเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยจูงใจ เสริมสร้างกำลังใจ กำลังขวัญ ให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี แต่จากการวิจัยพบว่า พยาบาลมีความรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพการทำงานน้อย (ละออ ดันติศิริพันธ์, 2521) พยาบาลประจำการต้องทำงานเป็นผลัด มีการเปลี่ยนเวลาการปฏิบัติงาน ต้องทำงานในยามวิกาล ทำให้อนอนหลับไม่เป็นเวลา นอนหลับได้น้อยกว่าปกติ และประสิทธิภาพการทำงานลดลง (บุญเพียร จันทวัฒนา, 2533)

Clerc (1985) ได้ให้แนวคิดว่า การที่บุคคลจะปฏิบัติงานให้แก่องค์กรโดยเต็มกำลังความสามารถนั้น มีปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานนั้นคือ สภาพการทำงานที่ดี ซึ่งถ้ามีการ

จัดสภาพการทำงานให้ดีขึ้นก็จะเกิดประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ความสามารถ จึงช่วยให้หน่วยงานสามารถเพิ่มการปฏิบัติงาน และปริมาณผลผลิตได้มากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามนั้น ถ้าสภาพการทำงานไม่ดี มีลักษณะเสี่ยงอันตราย หรือมีสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมจะเป็นสาเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีกำลังใจในการทำงานและทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

นอกจากสภาพการทำงานที่ดีแล้ว การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานครบถ้วนยังเป็นปัจจัยสำคัญในการกระตุ้นให้คนทำงานได้ดีอีกด้วย (บุญสร้าง เจียมปรีชา 2509 : 45) ซึ่งการทำงานในปัจจุบันนี้ มีการนำเอาเทคโนโลยีและวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ เข้ามาร่วมปฏิบัติ ก่อให้เกิดผลที่ตามมาได้แก่การบาดเจ็บ โรคภัยไข้เจ็บ ความเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ (Clerc, 1985) การพยาบาลได้มีการพัฒนาการมุ่งหน้าต่อไป ตามความต้องการด้านเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อทั้งชีวิตส่วนตัวและชีวิตในวิชาชีพของพยาบาล บทบาทของพยาบาลที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ป่วยได้มากที่สุด เริ่มตั้งแต่ได้รับการวินิจฉัย ให้การบำบัดรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ ซึ่งพยาบาลควรใช้เทคโนโลยีให้มีความกลมกลืนกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงจะเกิดประสิทธิภาพ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2525)

ในเรื่องที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ไม่ดีนั้น มีหลายทัศนะด้วยกัน ได้แก่ Clerc (1985) ได้ให้แนวคิดที่ว่า สภาพการทำงานที่ไม่ดี ได้แก่ สุขภาพที่ทรุดโทรม สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่อันตราย ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป ตารางการทำงานที่ไม่ดี จะเป็นสาเหตุของการเกิดโรค ความเหนื่อยอ่อน อุบัติเหตุ เกิดการขาดงาน การโยกย้ายและความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งการลางาน เกียจงาน หลีกงานบ่อย ๆ เป็นสาเหตุที่ทำให้ความสามารถให้บริการพยาบาลลดลงได้ Maslach (1982) และ Barhyte (1978) ได้ให้แนวคิดที่ว่า สภาพการทำงานที่ไม่ดีเป็นสาเหตุสำคัญของการสูญเสียบุคลากรทางการพยาบาลได้อีกด้วย นอกจากนี้ ยังเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติการพยาบาลและเป็นปัญหาในด้านการบริหาร ที่จะขัดขวางการปฏิบัติการพยาบาลไม่ให้บรรลุเป้าหมายอีกด้วย (นงคราญ ผาสุข, 2519)

Norbeck (1985) ได้ให้แนวคิดที่ว่า การขาดความเหมาะสมระหว่างคนและสิ่งแวดล้อม จะเป็นเหตุให้เกิดความเครียด ซึ่งจะมีผลเกี่ยวข้องกับงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องานและการที่ความเครียดมีผลกระทบต่องานเนื่องจากความเครียดเป็นผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของคนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ความรู้สึก ความคิดและการเปลี่ยนแปลงทางจิต ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป การใช้เหตุผลและวิจารณญาณจะลดประสิทธิภาพลง มีอารมณ์อ่อนไหว อ่อนเพลีย เบื่ออาหาร และเกิด

การเจ็บป่วยทางกาย (Browner, 1987) และพยาบาลที่มีความเครียดในงานและมีความเหนื่อยหน่ายใน
การทำงาน (จินตนา ญาติบรรพต, 2529) ทำให้ทำงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ

ความเหนื่อยหน่ายเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในวิชาชีพที่ต้องทำงานกับคน ในการช่วยเหลือเพื่อน
มนุษย์ เช่น แพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ ครู โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พยาบาลมักเกิดความเหนื่อยได้มาก (Kim
1978 : 23) และพยาบาลที่เกิดความเหนื่อยหน่าย จะเกิดความรู้สึกท้อแท้ใจ (Emotional Exhaustion)
ขาดความเห็นอกเห็นใจ ขาดความนับถือต่อผู้ป่วย (Depersonalization) เกิดความรู้สึกว่าตนประสบ
ความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ (Lessened Sense of Personal Accomplishment : Maslach and
Jackson 1982 in Communication Research Vol. 17 1990 : P. 301) นอกจากนี้ยังเกิดความรู้สึกช่วยตน
เองไม่ได้ (Helplessness) หมดหวัง ขาดความสนใจ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และการ
ดำเนินชีวิต (Pines and Aronson 1981) ให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยน้อยลง เกิดการขาดงาน เปลี่ยนงาน
บ่อย หรือบางรายอาจถึงกับลาออกจากวิชาชีพไป (Duxbury, et a/ 1982 : Muldary 1983 : Constable
and Russell 1986)

ความเหนื่อยหน่ายก่อให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน ความเป็นบุคคลของผู้ป่วยและตัวพยาบาลเอง
การขาดงาน การลาออกจากการงานของพยาบาลเป็นต้นเหตุให้เกิดการขาดแคลนพยาบาล (Mc. Connell
1982) ซึ่งนอกจากงานจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายแก่กว้างไปยังหน่วยงาน (Group Bunout) แล้ว
(Johnson 1987 : 34) ยังทำให้ผู้ป่วยได้รับบริการและความเป็นบุคคลลดลง การสื่อสารระหว่างพยาบาล
กับผู้ป่วยและครอบครัวเป็นไปอย่างเห็นห่าง (Harris 1989) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย พบว่า ความ
เหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับเงื่อนไขทางลบของความพึงพอใจในงาน แต่พยาบาลจะเกิดความพึง
พอใจในงานได้จาก สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรและผู้ร่วมงาน การยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน
นโยบายการบริหารงานของโรงพยาบาลและหน่วยงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน สภาพแวดล้อมการทำ
งานที่เอื้อต่อการปฏิบัติในงาน (Mc. Connell 1982 : 140)

ดังนั้นจะเห็นว่า ความกดดัน ความเครียดจากสภาพการทำงานนั้น เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้
พยาบาลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ไม่เพียงพอใจในการทำงานและนำไปสู่ผลกระทบในด้าน
คุณภาพการบริการ ตลอดจนการลาออกของพยาบาลได้มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลแต่ละบุคคลก็
จะมีแนวทางหรือการปรับตัวในการที่จะป้องกันหรือแก้ไขภาวะกดดัน หรือภาวะความเครียดที่เกิดขึ้น
กับตนเองด้วยวิธีการที่แตกต่างกันไป ตลอดจนการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะมาจากบุคคลที่เขาได้
สัมพันธ์ด้วย หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เครือข่ายทางสังคมของแต่ละบุคคลนั่นเอง โดยเครือข่ายทาง
สังคมนี้เองเป็นสัมพันธภาพของบุคคลในสังคม โดยที่บุคคลจะมีการติดต่อและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของบุคคล (Gallo, 1984 : 13) ซึ่งในหน่วยงานหรือองค์กรก็เช่นกัน เป็นระบบสังคมที่มีปฏิสัมพันธ์หลายรูปแบบระหว่างคนที่อยู่ในระบบสังคม และนอกจากจะมีปฏิสัมพันธ์ภายในแล้วยังมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม (กรองแก้ว อยู่สุข : P. 8-9) นั่นคือ สัมพันธภาพของบุคคลในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นสัมพันธภาพในเครือข่ายสังคมของบุคคลคนนั้น เช่น สัมพันธภาพของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพของเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับพ่อแม่ คู่สมรส เป็นต้น ซึ่งปัจจัยหนึ่ง ในการที่จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพอันดีก็คือ การติดต่อสื่อสาร (กริช สืบสนธิ์, 2525) โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานพยาบาลที่ต้องทำงานเป็นทีมสุขภาพ การติดต่อสื่อสารของบุคคลในเครือข่ายนี้ เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน (Pickens and Tayback, 1957; Pincus, 1986) และจากการศึกษาของสุกัญญา แสงมุกข์ (2530) และประชิด ศรารพันธ์ (2532) พบว่า การสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยที่บุคคล เมื่อได้รับข่าวสารหรือข้อมูลโดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน บุคคลจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการตัดสินใจ วางแผน เพื่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในงานพยาบาลนั้นข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และชัดเจนมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ และวางแผนให้การพยาบาลเป็นอย่างมาก (สุกัญญา มีชูทรัพย์, 2530) เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความเจ็บป่วยและคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าเครือข่ายทางสังคมเป็นสื่อกลางที่ทำให้บุคคลมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ เพราะการติดต่อกับบุคคลอื่น ทำให้บุคคลได้รับการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ และเกิดความพึงพอใจ (Jeger and Slomick, 1982 : 319-320) ดังนั้นจะเห็นว่าในการทำงานที่ต้องเผชิญกับสภาวะเครียดหรือความกดดันในการทำงานนั้น สิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้ลดความเครียดได้คือ การติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ในเครือข่ายสังคมของคน เพราะบุคคลต่าง ๆ ในเครือข่ายของคนนั้นจะให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสังคม อารมณ์ และจิตใจ ในอันที่จะสนองความต้องการของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งเรียกว่า การสนับสนุนทางสังคม จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ช่วยลดผลกระทบของความเครียดต่อความเหนื่อยหน่ายของบุคคลได้ (Thoits 1982; Well 1982; Mc.Farlane, et al 1983, Etzion 1984; Constable and Rnsell 1986; Firth, et al.1986A) เพราะการสนับสนุนทางสังคมเป็นการติดต่อของบุคคลต่าง ๆ ในสังคม ที่ทำให้บุคคลได้รับความพึงพอใจและได้รับการตอบสนองความต้องการ (Kaplan,et al. 1977 : 50-51) อาจกล่าวได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมนั้นเกิดจากบุคคลที่อยู่ในเครือข่ายทางสังคมมีการติดต่อสัมพันธ์ต่อกัน และการที่บุคคลในกลุ่มเครือข่ายทางสังคมมีการพบปะพูดคุยกันมาก ก็ย่อมทำให้การสนับสนุนทางสังคมมีมากขึ้น Mc. Elveen 1987 : 321) ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บุคคลในความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นผลให้ผู้ป่วยได้รับการที่มีคุณภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่า สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญและมีผลต่อผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลตลอดไปจนถึงคุณภาพการพยาบาลซึ่งส่งผลต่อผู้ที่เจ็บป่วย ซึ่งเป็นภาวะวิกฤตของสภาพการพยาบาลที่

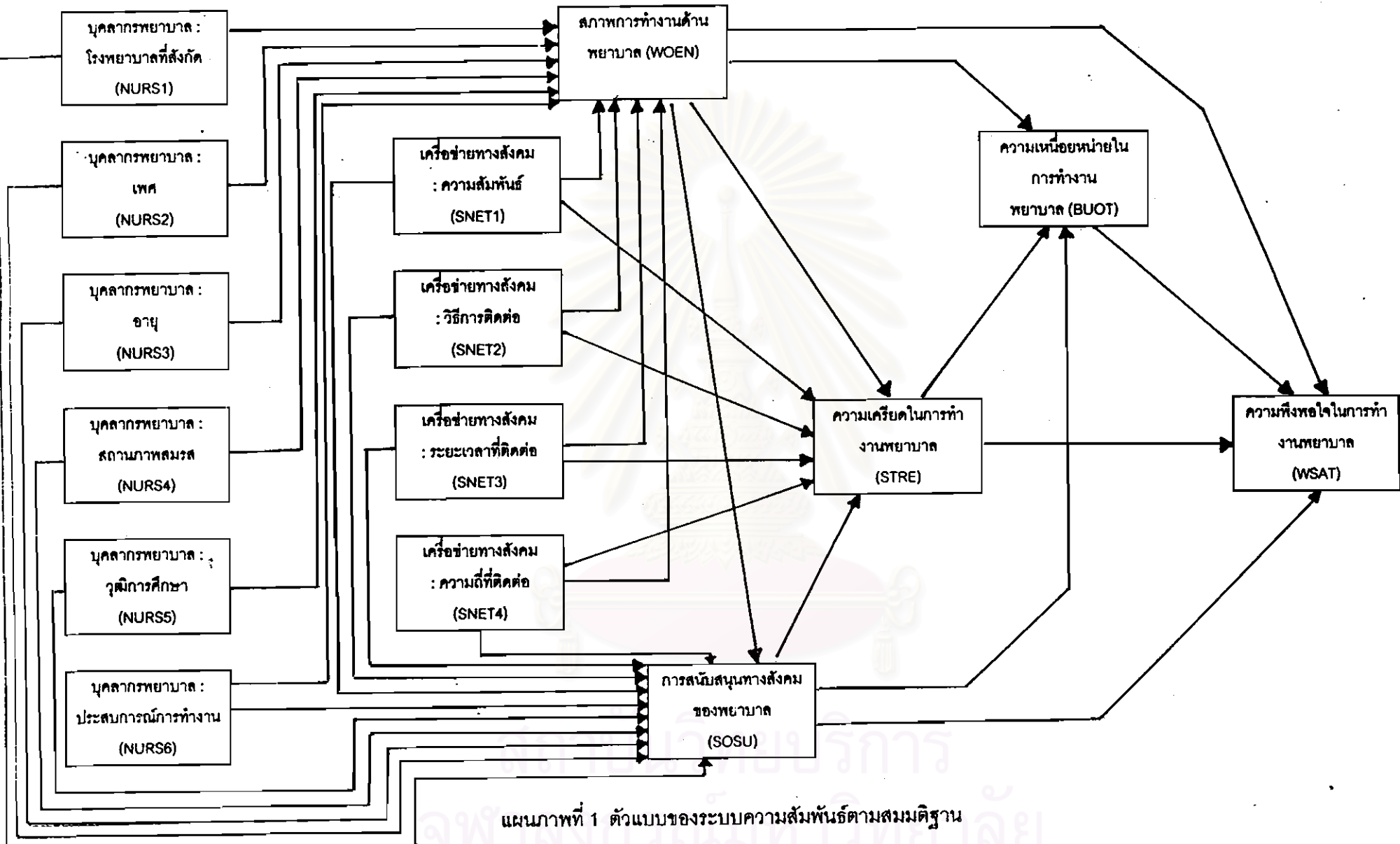
กำลังประสบอยู่ในปัจจุบันนี้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลสี่เหล่าทัพ โดยจะทำการศึกษাপัจจัยต่างๆ อันได้แก่ สภาพการทำงาน เครือข่ายทางสังคม การสนับสนุนทางสังคม ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล ตลอดจนความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น โดยในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาดังปัจจัยต่าง ๆ จากการค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและนำมาสร้างในลักษณะของแบบจำลอง (Model) ซึ่งเป็นสมมุติฐานเพื่อนำไปวิจัยให้ได้ ผลที่แท้จริง ซึ่งการวิจัยในเรื่องนี้ และในลักษณะเช่นนี้ยังไม่เคยมีผู้ใดทำวิจัยมาก่อน โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษจากพยาบาลวิชาชีพ ในที่นี้มาจาก 2 กระทรวงด้วยกันคือ พยาบาลในสังกัดกระทรวงกลาโหม ได้แก่ พยาบาลทหารบก พยาบาลทหารเรือ และพยาบาลทหารอากาศ และ พยาบาลในสังกัดกระทรวงมหาดไทย คือพยาบาลตำรวจ ซึ่งมีลักษณะสภาพการทำงาน ตลอดจนลักษณะการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกันมาก ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้บริหารของโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและ กระทรวงกลาโหม ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลและตัวพยาบาลเองในอันที่จะนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างตัวแบบ (model) อธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship) ของตัวแปรต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยอาศัยพื้นฐานจากแนวคิดทฤษฎี และผลการวิจัยเป็นหลัก
2. เพื่อทดสอบความสอดคล้องของตัวแบบที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ ศึกษาเปรียบเทียบอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานพยาบาลของพยาบาลสี่เหล่าทัพ

สมมุติฐาน

จากแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง (ซึ่งได้แสดงไว้ในบทที่ 2) ผู้วิจัยได้นำมาเป็นเหตุผลสนับสนุนการเชื่อมโยงตัวแปรต่าง ๆ เพื่อสร้างตัวแบบสมมุติฐานอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานพยาบาล ของพยาบาลสี่เหล่าทัพ โดยพิจารณาตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานพยาบาล ต่อจากนั้นจึงเป็นการพิจารณาตัวแปรที่เกี่ยวข้องย้อนกลับไปยังตัวแปรสาเหตุทีละตัวแปร ซึ่งได้ตัวแบบสมมุติฐานแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานพยาบาล ของพยาบาลสี่เหล่าทัพ ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 ตัวแบบของระบบความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน

จากตัวแบบสมมุติฐานในแผนภาพที่ 1 สามารถอธิบายระบบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุต่อความพึงพอใจในการทำงานพยาบาล ดังนี้

- 1) ตัวแปรที่มีอิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุต่อความพึงพอใจในการทำงานพยาบาล คือ สภาพในการทำงานพยาบาล (WOEN) , ตัวบุคลากรพยาบาล (NURS 1-6) , เครือข่ายทางสังคม (SNET 1-4) , การสนับสนุนทางสังคมของพยาบาล (SOSU) , ความเครียดในการทำงานของพยาบาล (STRE) , ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (BUOT)
- 2) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (BUOT) มีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางตรงอย่างเฉียว ต่อความพึงพอใจในการทำงานพยาบาล (WSAT)
- 3) บุคลากรพยาบาล (NURS 1-6) และเครือข่ายทางสังคมของพยาบาล (SNET 1-4) มีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางอ้อมอย่างเฉียว ต่อความพึงพอใจในการทำงานพยาบาล (WSAT)
- 4) ตัวแปรที่มีอิทธิพล ในรูปที่เป็นสาเหตุทางอ้อมของตัวแปรส่งผ่านตัวแปรแฝง หรือตัวแปรคั่นกลาง (Intervening variable) ดังนี้ คือ
 - 4.1. ความเครียดในการทำงาน (STRE) มีอิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อความพึงพอใจในการทำงานพยาบาล (WSAT) โดยที่อิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุทางอ้อมส่งผ่านทางความเหนื่อยหน่ายในการทำงานพยาบาล (BUOT)
 - 4.2. การสนับสนุนทางสังคมของพยาบาล (SOSU)) มีอิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อความพึงพอใจในการทำงานพยาบาล (WSAT) โดยที่อิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุทางอ้อมส่งผ่านความเครียดในการทำงาน (STRE) และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานพยาบาล (BUOT)
 - 4.3. สภาพในการทำงานพยาบาล (WOEN) มีอิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อความพึงพอใจในการทำงานพยาบาล (WSAT) โดยที่อิทธิพลในรูปที่เป็นสาเหตุทางอ้อมส่งผ่านทาง การสนับสนุนทางสังคมของพยาบาล (SOSU) , ความเครียดในการทำงานพยาบาล (STRE) และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานพยาบาล (BUOT)

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาครอบคลุมเฉพาะความพึงพอใจในการทำงานพยาบาล ของพยาบาลสี่เหล่าทัพ อันได้แก่พยาบาลจากโรงพยาบาลพระปิ่นเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลฯ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งอยู่ในสังกัดกระทรวงกลาโหม และโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งอยู่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย เท่านั้น

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่อยู่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และ กระทรวงกลาโหม คือ พยาบาลตำรวจ พยาบาลทหารบก พยาบาลทหารเรือ และพยาบาลทหารอากาศ ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงดังกล่าวแล้วข้างต้น

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. สภาพการทำงาน หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม แบ่งออกเป็น สภาพการทำงานด้านกายภาพ สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับด้านจิตอารมณ์ และสภาพการทำงานที่เกี่ยวกับด้านสังคม

1.1 สภาพการทำงานด้านกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในที่ทำงานประกอบด้วย แสงสว่าง เสียง สภาพอากาศ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ห้องทำงานและสิ่งทีเื้อต่อการปฏิบัติงาน

1.2 สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับด้านจิตอารมณ์ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพและจิตสังคม แบ่งออกเป็นความรู้สึกอิสระในการทำงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความต้องการพัฒนาตนเอง

1.2.1 ความรู้สึกอิสระในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่จะสามารถกระทำการใด ๆ ด้วยตนเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากผู้บังคับบัญชาหรือองค์กร แต่ทั้งนี้ต้องกระทำอยู่ในขอบเขตและกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงาน

1.2.2 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง แนวความคิดที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการพัฒนาปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น และเป็นความคิดที่เป็นประโยชน์

1.2.3 ความต้องการพัฒนาตนเอง หมายถึง ความคิดต้องการเรียนรู้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองทั้งทางความคิด การกระทำ การแสดงออก ให้เกิดความเจริญงอกงามทั้งทางด้านประสิทธิภาพการทำงาน และด้านปัญญา

1.3 สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับด้านสังคม หมายถึง สังคม สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อบุคคลผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ด้านสัมพันธภาพและด้านการสนับสนุน

1.3.1. สัมพันธภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานซึ่งมีต่อกัน อาจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกลุ่ม หรือกลุ่มต่อกลุ่มก็ได้ โดยอาศัยการแสดงออกทั้งกาย วาจา ใจ ต่อผู้อื่น

1.3.2. การสนับสนุน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านการงานหรือในด้านวิชาการ และกิจกรรมทางสังคม จากบุคลากรในหน่วยงานด้วยความเต็มใจที่จะแข่งขัน

เอื้อเพื่อแผ้วแผ่ความรู้แก่กัน เต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่นช่วยแก้ปัญหา ช่วยเหลือให้ผู้อื่นได้ทำงานในความรับผิดชอบของเขาได้อย่างดีที่สุด และช่วยเหลือแบ่งเบาปริมาณงานอย่างจริงใจ

2. เครือข่ายทางสังคม หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กันในสังคมของพยาบาลและให้ความช่วยเหลือในการทำงาน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารภายในเครือข่ายทางสังคมของบุคคลกับบุคคลในกลุ่มต่าง ๆ

3. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การกระทำใด ๆ ก็ตามที่พยาบาลได้รับจากบุคคลในเครือข่ายสังคมของตน อันทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ทำให้พยาบาลสามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้ในการทำงาน อันได้แก่

3.1. การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ การให้ข้อมูลข่าวสารที่พยาบาลสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ตลอดจนการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้สามารถประเมินตนเอง

3.2. การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์และจิตใจ หมายถึง การให้ความรัก ความเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ และการรับฟัง การแสดงความคิดเห็น

3.3. การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับ หมายถึง การได้รับการทักทาย และแสดงความรักจากผู้อื่น การได้รับการให้อภัยและโอกาสในการปรับปรุงตนเอง

3.4. การสนับสนุนทางสังคมด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การปฏิสัมพันธ์กับสังคมและรู้สึกเป็นเจ้าของในสังคมของตน

3.5. การสนับสนุนทางสังคมด้านเงินทอง หมายถึง การได้รับการช่วยเหลือด้านเงินทองสิ่งของเครื่องใช้

4. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดอย่างมากจากสภาพการทำงาน และปัจจัยอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความกดดันในการทำงาน โดยพิจารณาในด้านต่าง ๆ คือ

1. ความรู้สึกท้อแท้ใจคือ การอ่อนเพลียทั้งร่างกายและจิตใจ

2. ความรู้สึกที่ลดความเป็นบุคคลคือ พฤติกรรมหรือเจตคติทางลบต่อผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงาน

3. ความรู้สึกของการประสบความสำเร็จลดลงคือ การที่พยาบาลรู้สึกว่าคน ประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้

5. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ทำงานมีความเครียดต่องานน้อยและมีการสนใจกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

6. พยาบาลที่เหล้าทัพ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ ระดับวิชาชีพ ซึ่งได้รับประกาศนียบัตร อนุปริญญา หรือปริญญาศาสตร์ และเทียบเท่าในสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ และได้รับการขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพการพยาบาล โดยอยู่ในสังกัด

กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงกลาโหม ซึ่งได้แก่ พยาบาลตำรวจ พยาบาลทหารบก พยาบาลทหารเรือ และ พยาบาลทหารอากาศ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า และโรงพยาบาลภูมิพล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานพยาบาล ของพยาบาลสี่เหล่าทัพ
2. ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานพยาบาล อาจนำไปใช้เพื่อการวางแผนพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทางกรพยาบาล อันนำไปสู่การก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนส่งผลสู่คุณภาพการบริการพยาบาล
3. เพื่อเป็นประโยชน์เชิงวิชาการทั้งในด้านทฤษฎี และการวิจัย ตลอดจนเป็นแนวทางในการวิจัยในลักษณะของการศึกษาสันโยอิทธิพล หรือความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Path analysis)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย