

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดในการบริหารงาน เป็นจักรกลสำคัญในการดำเนินกิจการขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการปฏิบัติงานเพราะความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกขึ้นชอบต่องาน รู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นเจตคติทางบวกที่บุคคลมีต่องาน ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญโดยตรงต่อองค์การและมีคนอิทธิพลต่อความสามารถต่อการปฏิบัติงาน (Wolf & Orem, 1994, pp.198 - 210) ผู้บริหารจึงต้องสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดแก่บุคลากรไม่ให้เกิดความคับข้องใจ เบื่อหน่าย มองงานไร้ความหมาย ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้งานเลวลง เกิดการขาดงานและการลาออกจางานสูงขึ้น ดังที่ ทักษา บุญทอง (2534, หน้า 27) ได้ทำการศึกษารวบรวมสภาวะความขาดแคลนบุคลากรในวิชาชีพพยาบาล พบว่ามีความขาดแคลนสูง ในกระทรวงสาธารณสุขมีอัตรากำลังของพยาบาลเพียงร้อยละ 50 ของอัตรากำลังที่ควรจะมี วิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ให้บริการมนุษย์ในด้านสุขภาพอนามัยและให้การดูแลช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยหรือผู้รับบริการให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ตามศักยภาพแห่งตน กระทรวงสาธารณสุขได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ได้กล่าวถึงการพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพว่าจะจัดระบบการพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพให้มีประสิทธิภาพ สามารถสอดคล้องประสานกับระบบบริการสุขภาพได้อย่างเหมาะสม โดยวางอยู่บนฐานความรู้จริงและชีวิตจริงในลักษณะขององค์รวมทางสังคม (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2540, หน้า 18)

โรงพยาบาลชุมชนในช่วงศตวรรษก่อนที่ประเทศจะประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมีการเพิ่มจำนวนโรงพยาบาลชุมชนพยาบาลชุมชนอย่างมากจาก 543 แห่งในปี 2531 เป็น 712 แห่งในปี 2542 ซึ่งเป็นการขยายการเจริญเติบโตอย่างมาก มีการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ (อำพล จินดาวัฒน์, 2543, หน้า 56) ในขณะที่กำลังพัฒนาอยู่ประเทศประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 รัฐบาลได้ประกาศนโยบายแผนแม่บทเพื่อการปฏิรูประบบราชการโดยมีมาตรการลดกำลังคนและค่าใช้จ่ายกำลังคนของภาคราชการลง (สุวัฒน์

วิริยะพงษ์สุกิจ, 2543, หน้า 9) ซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างมากต่อการให้บริการสุขภาพเนื่องจากจำนวนพยาบาลไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนผู้ป่วย พยาบาลที่เหลืออยู่ต้องรับภาระหน้าที่เกินขีดความสามารถก่อให้เกิดความเครียด ความเหนื่อยหน่ายขึ้น ความสนใจ ความคิดสร้างสรรค์ และความตั้งใจทำงานลดลง หลีกเลี่ยงการปฏิบัติพยาบาลต่อผู้ป่วย ในบทบาทของโรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่ในการดูแลครอบคลุม 4 มิติ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านส่งเสริมสุขภาพ ด้านการป้องกันโรค และด้านการฟื้นฟูสุขภาพ ให้บริการผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ และความเสมอภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (สุวิภา นิตยงกูร, 2541, หน้า 73 - 74) ในการปฏิบัติงานต้องมีความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกฝ่ายโดยเฉพาะฝ่ายการพยาบาลซึ่งมีบุคลากรมากที่สุดและรับผิดชอบงานหลายด้านและบางคนยังต้องไปปฏิบัติงานในชุมชนด้วย เช่น เยี่ยมบ้าน การติดต่อประสานงานกับผู้นำชุมชน เพื่อการพัฒนางานนอกเวลา งาน ต้องตรวจแทนแพทย์ รวมทั้งจัดและจ่ายยาให้ผู้ป่วย เก็บค่ารักษาพยาบาลและออกไปเสิร์ฟรับเงิน สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความขัดแย้งกับแพทย์เนื่องจากความรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วยเหลื่อมล้ำกัน (พรทิพย์ จิโรจน์แสงอรุณ, 2538, หน้า 3) ซึ่งความขัดแย้งทำให้เกิดความเครียดส่งผลให้การพยาบาลด้อยลงซึ่งเกิดจากความไม่พึงพอใจในงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานมีหลายประการคือ ผลตอบแทนในเรื่องค่าจ้างและเงินเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด การเลื่อนตำแหน่งมีผลต่อความพึงพอใจในงานปานกลาง การบังคับบัญชาที่มุ่งคนและการบังคับบัญชาแบบมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ลักษณะงานที่มีความหลากหลายพอประมาณ มีความเป็นอิสระ กลุ่มงานเพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตรและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสงสว่าง เสียง ตารางการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน เครื่องมือเพียงพอ (สมยศ นาวิกาน, 2543, หน้า 223 - 224)

การสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเนื่องจากกลุ่มผู้ร่วมงาน (work group) เปรียบได้กับการสนับสนุนทางสังคมของบุคคลและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการทำงานคือการแลกเปลี่ยนทางสังคม การมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มที่ทำงานมากจะทำให้มีความพึงพอใจในงานมากตามไปด้วย เซอร์เวอรี่ (Servery, 1989, pp. 11 - 16) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลพบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้น จัดเป็นอันดับ 6 จาก 12 อันดับ และสุกัญญา แสงมุขี (2530, บทคัดย่อ) ศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศของผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และการรับรู้บรรยากาศของผู้ร่วมงาน การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและตำแหน่ง สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้ถึงร้อยละ 46.25 ถ้าสมาชิกภายในกลุ่มมีทัศนคติที่คล้ายคลึงกัน มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในกลุ่มเพื่อนร่วมงานและส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย ถ้ากลุ่มขัดแย้งกันก็ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

เนื่องจากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้

บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง จากสภาวะการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันก่อให้เกิดความเครียดกับพยาบาลผู้ปฏิบัติงาน โคบาสา (Kobasa, 1982, pp. 368 - 378) ศึกษาพบว่า ภายใต้สภาวะการณ์ความเครียดบุคคลที่มีความทนทานเจ็บป่วยน้อยกว่าบุคคลที่ไม่มีความทนทาน และสามารถเปลี่ยนความเครียดให้เป็นโอกาสเพื่อการเติบโตและพัฒนาส่วนบุคคล และ เมดดิ (Medd, 1996, pp. 396) กล่าวว่าความทนทานเป็นการแสดงออกของสุขภาพจิตที่แข็งแกร่งและนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าและถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานในตนเองเดียวกัน มอร์ส (Morse, 1955, p. 27) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในงานในเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดให้น้อยลงซึ่งความเครียดมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดจะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ และความทนทานนั้นเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่ทำหน้าที่เหมือนตัวต้านทาน เมื่อบุคคลประสบภาวะเครียดต่าง ๆ ถ้าบุคคลสามารถจัดการด้านความเครียดได้ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

จากการศึกษาของ โคบาสา (Kobasa, 1982, pp. 368-378) พบว่า ภายใต้สภาวะการณ์ความเครียดของชีวิตสูง บุคคลที่มีความทนทานมีรายงานการเจ็บป่วยน้อยกว่าบุคคลที่ไม่มีความทนทานและมีความสามารถที่จะเปลี่ยนความเครียดของชีวิตให้เป็นโอกาสเพื่อการเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคลและความทนทานเป็นการแสดงออกของสุขภาพจิตที่แข็งแกร่ง และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่า (Meddi, 1996, p. 396) และจากความต้องการของผู้ให้บริการเองต้องการได้รับการบริการที่ดีจากโรงพยาบาลซึ่งเป็นสิ่งผลักดันให้เกิดความทุ่มเทพร้อมใจร่วมกันปฏิบัติงาน ซึ่งการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานขึ้นมีความสำคัญมากเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและการที่ทำงานร่วมกันอย่างมุ่งมั่นและทุ่มเทเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย ต้องมีการประสานงานกันเป็นทีมและการทำงานเป็นทีมต้องมีแรงจูงใจในการทำงานโดยเป็นแรงเสริมให้เกิดความสำเร็จ การศึกษาความพึงพอใจในงานที่ผ่านมาได้มีการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งอำพัน ไชยทองศรี (2530, หน้า 64) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดภาคเหนือ โดยใช้แบบวัดความพึงพอใจในงานตามทฤษฎีความพึงพอใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานเช่นเดียวกับ สุภาณี ทหารธรรม (2536, หน้า ง.) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจในงานที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานมีค่ามากที่สุดและด้านรายได้มีค่าน้อยที่สุด และ

สมลักษณ์ สุวรรณมาลี (2539, หน้า 36) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์พระปกเกล้า จันทบุรี วัดความพึงพอใจในงานตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) พบว่า ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสุภาเพ็ญ ปาณะวัฒน์พิสุทธ์ (2539, หน้า 60) ศึกษาความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนเขต 8 วัดความพึงพอใจในงานตามทฤษฎีความพึงพอใจของงานของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการปฏิบัติงานด้านการดูแลผู้ป่วยภาวะวิกฤต ด้านการสอนและด้านการให้ความร่วมมือ สอดคล้องกับ กิตติยา สาริสุต (2540, หน้า 141) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การส่งต่อผู้ป่วยของบุคลากรสาธารณสุข จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยสร้างแบบวัดความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของกิลเมอร์ (Gilmer) พบว่าความพึงพอใจในการส่งต่อผู้ป่วยอยู่ในระดับต่ำ

กระทรวงสาธารณสุขได้มีบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพตามนโยบายสุขภาพดีต้นทุนต่ำ (good health at low cost) ซึ่งมีกลยุทธ์สามประการคือ ปรับระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ (efficiency) ประชาชนทุกคนได้รับบริการที่มีคุณภาพ (quality) อย่างเสมอภาคและเป็นระบบที่ตรวจสอบได้ (social accountability) (สุจริต ศรีประพันธ์, 2541, หน้า 31) จากนโยบายนี้ทำให้โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งต้องปรับระบบการบริหารงาน การให้บริการพยาบาลให้ได้มาตรฐานโดยมีการประกันคุณภาพการบริการระบบต่าง ๆ เช่น ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร (ISO 90002) (International Standard Organization) การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (H.A) (Hospital Accreditation) เพื่อเป็นหลักประกันการบริการสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนให้มีความมั่นใจ พึงพอใจและประทับใจในการให้บริการ ต้องทำงานอย่างมีระบบมีความต่อเนื่องและทำงานเป็นทีม สมาชิกในวิชาชีพพยาบาลต้องปรับบทบาทของตนเองจากเดิมที่ปฏิบัติตามนโยบายมาเป็นผู้คิดพัฒนางาน ต้องทุ่มเทเพื่อให้ทีมงานสามารถให้การบริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ ผลกระทบจากเหตุการณ์ภาวะเศรษฐกิจทำให้โรงพยาบาลต้องลดค่าใช้จ่ายโดยลดค่าปฏิบัติงานล่วงเวลา สวัสดิการอาหารล่วงเวลา ซึ่งมีผลโดยตรงต่อภาวะจิตใจของพยาบาลทำให้เกิดความเครียดมากขึ้น การเผชิญความเครียดนี้ต้องการการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมกระตุ้นให้บุคคลรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ได้รับข้อมูลต่าง ๆ ได้รับคำแนะนำและวิธีการในการเผชิญกับปัญหา (Wortman, 1984, pp. 2339 - 2336) และบุคลากรที่มีบุคลิกภาพที่เข้มแข็งจะมองปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย สามารถควบคุม

สถานการณ์ต่าง ๆ และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ทำให้งานประสบความสำเร็จส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จึงสนใจศึกษาว่าการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุขหรือไม่เพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ในงาน ตำแหน่ง การสนับสนุนทางสังคมและบุคลิกภาพที่เข้มแข็งกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ปัญหาของการวิจัย

1. การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับใด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ในงาน ตำแหน่ง การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพที่เข้มแข็งกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับใด
3. ประสพการณ์ในงาน ตำแหน่ง การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพที่เข้มแข็งสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนได้หรือไม่

แนวเหตุผลและสมมติฐานในการวิจัย

ในการปฏิบัติงานให้ประสพผลสำเร็จ มีคุณภาพและประทับใจผู้ใช้บริการนั้นเกิดจากการที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจทำงานและมีความพึงพอใจในงานนั้น เพราะถ้าหากบุคคลมีความพึงพอใจ

ในงานสูงย่อมเกิดความพยายาม มีความตั้งใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้ได้ผลดีที่สุด (Pigors & Mayers, 1973 อ้างถึงใน สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒน์พิสุทธิ, 2539, หน้า 35) สอดคล้องกับที่ ฮอสส์แมน (Hausman, 1976, p. 44) กล่าวว่า การปฏิบัติงานที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และ สมพร เจริญชัยศรี (2528, บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็น ปัจจัยที่ใช้พยากรณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลสาธารณสุขเวชปฏิบัติด้วย จากการศึกษาด้าน มนุษยสัมพันธ์ของนักจิตวิทยากลุ่มต่าง ๆ ได้สรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงาน ที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำให้มี ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นโดยที่ประสิทธิภาพนั้นเป็นผลมาจากความสามารถและลักษณะนิสัยเฉพาะตัว ของบุคคล (Mayo, et al. อ้างถึงใน อารี เพชรมุด, 2530 ก, หน้า 58) และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงานนั้น สุวรรณนา ลีละเศรษฐกุล (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค พบว่า อายุและอายุงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม วุฒิการศึกษาและตำแหน่งที่แตกต่างกันมี ผลต่อความพึงพอใจต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์การทำงานมีส่วนช่วยให้บุคคลมีแนว จินตนาการได้อย่างกว้างไกล รอบคอบและมีเหตุผล ช่วยให้สามารถเลือกตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว จากการศึกษาของ อรเพ็ญ พงศ์กล้า (2536, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร โดยสอบถามพยาบาลวิชาชีพ 9 แห่ง จำนวน 199 คน พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจใน งานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการศึกษาของ ไดเออร์ (Dyer, 1981, p. 11) พบว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานซึ่งการ ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพึงพอใจในงานดังที่ อารี เพชรมุด (2530 ข, หน้า 52) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและ ต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ที่สบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล

ตำแหน่ง บารอนและพอลัส (Baron & Paulus, 1991, pp. 341-345) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานในด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า คนที่มีสถานะตำแหน่งสูงหรืออาวุโส (status and seniority) มักจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่ มีตำแหน่งหรืออาวุโสต่ำกว่าและจากทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959, อ้างถึงใน สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒน์พิสุทธิ, 2539, หน้า 12) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการทำงาน โดยมืองค์ประกอบภายนอก (extrinsic factor) หรือปัจจัยค่าจูงได้แก่ ค่าจ้างและเงินเดือน เงื่อนไข ของการทำงาน ความมั่นคงของงาน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล วิธี

การปกครองและบังคับบัญชาและองค์ประกอบภายใน (intrinsic factor) หรือปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วยการได้รับการยกย่องนับถือ ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ลักษณะงานและสัมฤทธิ์ผลของงาน การได้รับการ แต่งตั้งให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น แสดงถึงบุคคลนั้นได้รับความไว้วางใจ ยอมรับในความสามารถและได้รับการ ยกย่องนับถือจึงเป็นปัจจัยจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

การสนับสนุนทางสังคม ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ นั้นต้องแก้ปัญหาอยู่ตลอดเวลาบางปัญหาสามารถแก้ไขได้ง่ายแต่บางปัญหาต้องใช้ระยะเวลาและความช่วยเหลือจากบุคคลต่าง ๆ จึงจะสามารถแก้ปัญหาได้สำเร็จ ลักษณะงานของพยาบาลนั้นเป็นงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับต่าง ๆ เนื่องจากงานพยาบาลเป็นบริการการ ดูแลที่เกี่ยวเนื่องกับชีวิตมนุษย์ ความเป็นความตาย และมีการปฏิบัติให้การรักษายาบาลอย่างต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง ดังนั้นช่วงเวลาปฏิบัติงานจึงมีลักษณะเป็นผลัด ผลัดละ 8 ชั่วโมง หรือ 12 ชั่วโมง พยาบาลจึงต้องมีการปรับตัวที่จะทำงานในช่วงกลางวันและนอนหลับในช่วงกลางคืน บางครั้งต้องปฏิบัติงานต่อเนื่องหลาย ๆ วันและต้อง ปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้เวลาเพื่อครอบครัวและภาระงานบ้าน ถ้าครอบครัว เข้าใจพยายามช่วยเหลือแบ่งเบาภาระงานบ้านหรือพยายามจัดสรรเวลาที่จะทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือสนับสนุนโดยการแลกเปลี่ยนเวลา ปฏิบัติงาน หรือ หัวหน้าหอผู้ป่วย ช่วยจัดตารางการปฏิบัติงาน ให้ได้หยุดในวันหยุดบ้างตามความเหมาะสม สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้พยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้ามถ้าพยาบาลไม่ได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนทั้งงานบ้านและงานในหน้าที่ย่อมก่อให้เกิดความเครียดและส่งผลให้ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ตามที่ บลัม และ เนลเลอร์ (Blum & Naylor, 1968, p. 364) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่า เป็นผลรวมของเจตคติต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติแสดงออกเจตคตินี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม และการได้รับความเอาใจใส่ และมาสโลว์ (Maslow, 1954 อ้างถึงใน วรรณดี ชูกาล, 2540, หน้า 36) ได้ตั้งทฤษฎีลำดับขั้นตามต้องการของมนุษย์ ความต้องการทางด้านสังคมหรือการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (belonging needs) ก็เป็นความต้องการขั้นหนึ่ง หมายถึงความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับจากสังคมโดยมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง (hardiness characteristic) เป็นลักษณะหนึ่งของบุคลิกภาพ ส่วนบุคคลซึ่งทำหน้าที่ดูดซับผลทางลบของความเครียด มีการรับรู้ต่อเหตุการณ์ว่าเป็นโอกาสที่สำคัญและเป็นการแสดงถึงการพัฒนา (Pollock & Duffy, 1990, p. 218) ซึ่งบุคลิกภาพที่เข้มแข็งประกอบด้วยคุณลักษณะสามประการคือ

1. การควบคุม (control) หมายถึง ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าสามารถควบคุมหรือมีผลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิต
2. ความมุ่งมั่น (commitment) หมายถึง บุคคลที่มีความรู้สึกหรือมีข้อผูกพันในกิจกรรมต่าง ๆ
3. ความท้าทาย (challenge) หมายถึง การคาดการณ์ว่าความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ตื่นเต้นท้าทายและก่อให้เกิดการพัฒนาในอนาคต (Kobasa, 1982, pp. 368-378)

ในการปฏิบัติงานการพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนในขณะนี้ต้องปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ให้มีคุณภาพและผู้บริหารพึงพอใจ ทำให้พยาบาลต้องปรับบทบาทเพื่อแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชน และการให้บริการทางสุขภาพต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดและบุคลิกภาพที่เข้มแข็งนี้จะทำหน้าที่ต่อต้านความเครียดโดยการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ความเครียดและการนำพาซึ่งเทคนิคในการเผชิญความเครียดอย่างมีประสิทธิภาพ (Rich & Rich, 1987, p. 66) และความท้าทายเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ตามที่เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 100) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในงานสัมพันธ์กับความคิดเห็นของคณงานที่มีต่องานและผู้บริหาร ซึ่งขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลได้รับความต้องการทั้งร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน ฉะนั้นผู้บริหารต้องพยายามหาทางปรับปรุงสมรรถภาพและความพึงพอใจของผู้ร่วมงานโดยการสร้างคุณค่าในงานให้เกิดขึ้น มีขอบเขตของงานที่กว้างขวางขึ้น ให้ลักษณะของงานมีลักษณะที่ท้าทายยิ่งขึ้น เพื่อที่จะให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงานซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจติดตามมา จากแนวคิดและเหตุผลดังกล่าว การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพที่เข้มแข็งของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนมีผลต่อความพึงพอใจในงาน จึงเป็นเหตุผลสนับสนุนให้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานการวิจัย

1. ประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
2. ตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
3. การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
4. บุคลิกภาพที่เข้มแข็งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

5. ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่ง การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 641 แห่ง มีขนาดตั้งแต่ 10, 30, 60, 90 และ 120 เตียง ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนไม่น้อยกว่า 1 ปี ซึ่งมีจำนวนพยาบาลวิชาชีพ 12,256 คน (อำพล จินดาวัฒนะ, พินทุสร เหมพิสุทธิ, และวงเดือน จินดาวัฒนะ, 2542, หน้า 41)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น

2.1.1 ประสบการณ์ในงาน

2.1.2 ตำแหน่ง

2.1.3 การสนับสนุนทางสังคม

2.1.4 บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง

2.2. ตัวแปรตาม

2.2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความช่วยเหลือที่บุคคลได้รับจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วยความรู้สึกลึกซึ้งสนิทสนม การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนา เห็นคุณค่าในตนเอง และได้รับความช่วยเหลือและ แนะนำ วัตถุประสงค์โดยแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมของ แกรนท์ และ ไวเนอร์ท (Brandt & Weinert, 1981, pp.277-280)

2. บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะทางจิตวิทยาของบุคคล ช่วยให้สามารถปรับตัวได้เมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ในชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดประกอบด้วยสามลักษณะคือ ความยึดมั่น ความสามารถควบคุมสถานการณ์ และความท้าทาย ตามแนวคิดของโคบาสา (Kobasa, 1979, pp. 1-11)

2.1 ความยึดมั่น หมายถึง ลักษณะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนที่แสดงออกถึงความตั้งใจในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการดำเนินชีวิตหรือการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยไม่กลัวอุปสรรค ใด ๆ

2.2 ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ หมายถึง ลักษณะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนที่แสดงออกถึงความรู้สึกภายในที่มีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต โดยพยาบาลวิชาชีพมีความเชื่อและมีการปฏิบัติที่แสดงออกว่าตนเองสามารถควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่กำลังประสบอยู่ สามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดได้

2.3 ความท้าทาย หมายถึง ลักษณะของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนที่แสดงออกถึงความเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องปกติของชีวิต และการเปลี่ยนแปลงนี้จะช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาซึ่งเป็นผลดีต่อชีวิต จะมีความยินดีในการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น

3. พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิตหรือผู้สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตรและผดุงครรภ์ชั้นสูง และได้รับใบอนุญาตผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนมาไม่น้อยกว่า 1 ปี

4. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อการทำงานที่ทําอยู่เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจที่ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งนำมาจากสถาบันวิจัยทางจิตเวช มหาวิทยาลัยมินเนโซต้า 3 ด้าน ได้แก่

4.1 ความพึงพอใจภายในคือ การมีโอกาสที่จะเป็นบุคคลสำคัญในชุมชน ความสามารถทำในสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่ขัดต่อความรู้สึก มีความมั่นคงในงาน โอกาสในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ผู้อื่น การแนะนำผู้อื่นในการทำงาน โอกาสในการทำงานบางอย่างที่ใช้ความสามารถอิสระในการพิจารณาตัดสินใจด้วยตนเอง โอกาสในการใช้วิธีต่าง ๆ ของตนเองในการทำงาน ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จที่ได้รับจากงาน

4.2 ความพึงพอใจภายนอก คือ วิธีที่ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นช่วยเหลือผู้ร่วมงาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชาชั้นต้นในการตัดสินใจ วิธีที่นโยบายของหน่วยงานถูกผลักดันให้ใช้ปฏิบัติ เงินเดือนและปริมาณงานที่ทำ โอกาสต่าง ๆ เกี่ยวกับความก้าวหน้าของงาน การยกย่องที่ได้รับจากการทำดี

4.3 ความพึงพอใจทั่วไป คือ สภาพต่าง ๆ ของการทำงาน วิธีที่ผู้ร่วมงานสามารถทำงาน ร่วมกันได้ รวมทั้งความพึงพอใจภายในและความพึงพอใจภายนอก

5. โรงพยาบาลชุมชน หมายถึง สถานบริการสาธารณสุขระดับอำเภอ ที่มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยตั้งแต่ 10-120 เตียง ทั่วทุกภาคในประเทศไทย

6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนระยะเวลาเป็นปีที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

7. ตำแหน่ง หมายถึง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนที่กำลังปฏิบัติงานในด้านการพยาบาลได้รับการแต่งตั้ง แบ่งเป็น พยาบาลหัวหน้าตึก พยาบาลประจำการ

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

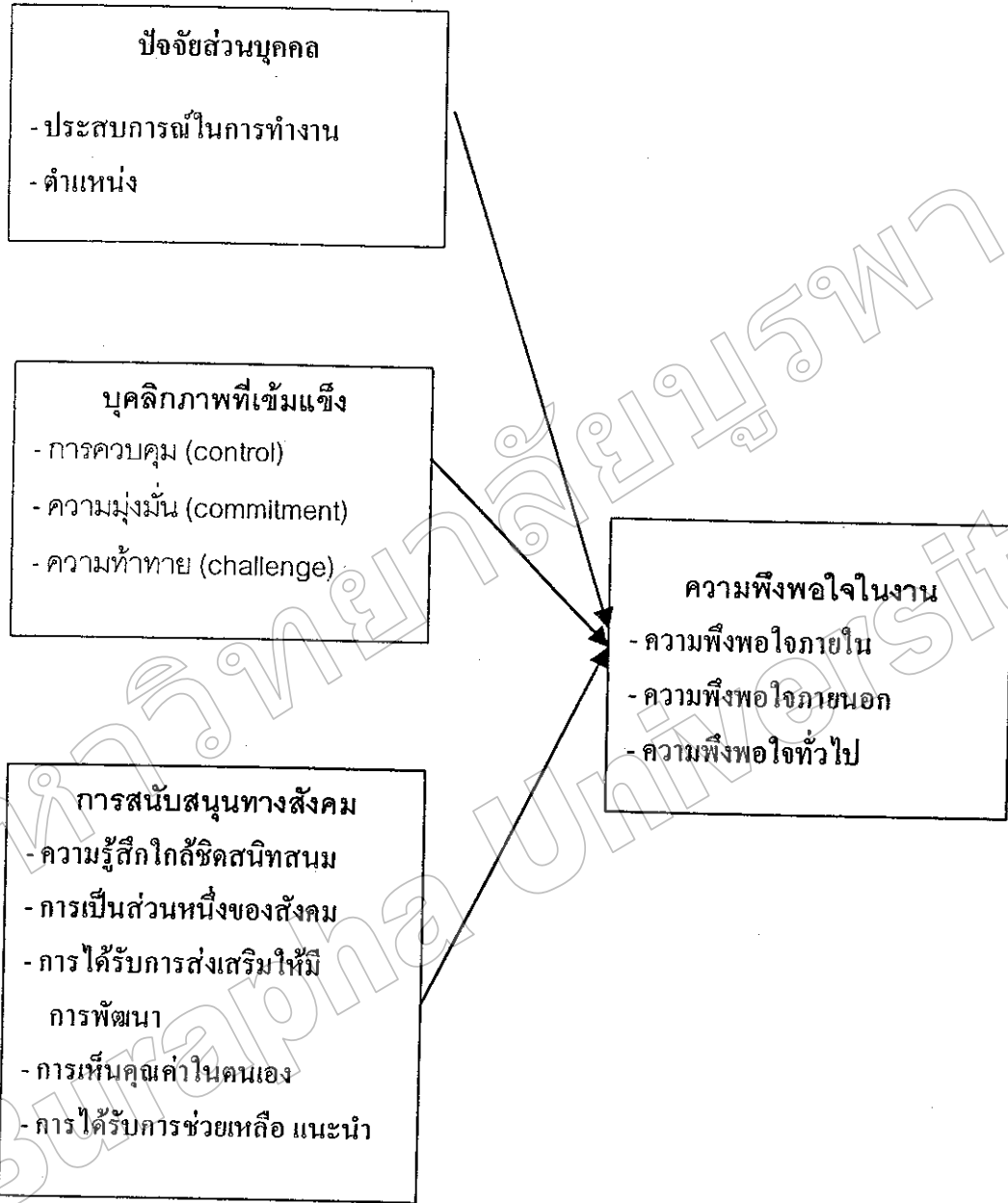
1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาล ในการสร้างความพึงพอใจในงานเพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานและคุณภาพการพยาบาลต่อไป
2. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจส่งผลให้โรงพยาบาลทุกแห่งต้องปรับตัวเพื่อการแข่งขันคุณภาพการให้บริการตามนโยบายสุขภาพดีต้นทุนต่ำ (good health at low cost) ทำให้พยาบาลต้องปรับตัวหลายด้านเพื่อพัฒนาตนเอง ต้องทุ่มเทเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในงานของบุคลากร ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความตั้งใจทำงาน อุทิศเวลา แรงกาย แรงใจและความคิดของตนเพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน (หรรษา สุขกาล, 2538, หน้า 3) ความพึงพอใจในงานมีสามด้านได้แก่ ความพึงพอใจภายนอก ความพึงพอใจภายในและความพึงพอใจทั่วไป ซึ่งปัจจัยที่ช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นมีหลายปัจจัย ประสิทธิภาพในงานก็เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีวิสัยทัศน์ มีเหตุมีผลในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างรอบคอบและถูกต้องรวดเร็ว ทำให้งานเกิดความสำเร็จ ความสำเร็จของงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และการได้เลื่อนตำแหน่ง แสดงถึงการยอมรับในความสามารถของบุคคลก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ในการทำงานนั้นมีความเครียดจากปัญหาหลาย ๆ ด้าน เนื่องจากงานพยาบาลเป็นงานที่ต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ต้องอยู่เวรเป็นผลัดและต้องทำงานในวันหยุด ทั้งยังอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความเจ็บป่วย เสี่ยงต่อการติดเชื้อต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน จากครอบครัว จากองค์กรต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการสนับสนุนทางสังคม ด้านบุคลิกภาพก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้งานบรรลุเป้าหมาย บุคลิกภาพที่เข้มแข็งเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลตามแนวคิดของโคบาสา (Kobasa, 1979, pp. 1-11) แบ่งบุคลิกภาพที่เข้มแข็งออกเป็นสามด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่น (commitment) คือความยึดมั่นผูกพันในกิจกรรมต่าง ๆ การควบคุม (control) เชื่อว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ และความทำ

ทาย (challenge) คือการคาดการณ์ว่าความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งท้าทายก่อให้เกิดการพัฒนา
ในอนาคต ปัจจัยต่าง ๆ ช่วยให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานจึงได้กรอบแนวคิดในการศึกษา
ครั้งนี้ดังแผนภูมิ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามกรอบแนวคิดของการวิจัย