

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบบริการสุขภาพในปัจจุบันอยู่ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขเป็นไปในระดับสูง เป็นผลให้สังคมคำนึงถึงความสำคัญต่อคุณภาพบริการทางด้านสุขภาพ และรัฐบาลไทยได้ดำเนินการนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพื่อให้ประชาชนไทยได้รับบริการอย่างเท่าเทียม ทั้งถึงและมีคุณภาพ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการของตนเองตามสิทธิของตนเองได้ ส่งผลต่อโรงพยาบาลในการตอบสนองนโยบายโดยดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพโรงพยาบาล (คณินิจ อุดมโชค, 2546) กลุ่มงานการพยาบาลเป็นองค์การหนึ่งของโรงพยาบาล มีบทบาทในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อก่อให้เกิดการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารทางการพยาบาลในปัจจุบันต้องเป็นบุคคลซึ่งมีวิสัยทัศน์ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความคิดวิจารณ์ญาณ และความคิดสร้างสรรค์ สามารถประเมินและแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้นำหรือผู้บริหารระดับต้นของกลุ่มงานการพยาบาล มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้สร้างแรงจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน ตลอดจนสามารถสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับบุคลากรระดับปฏิบัติงานและผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่เป็นผู้ถ่ายทอดนโยบายที่ได้รับจากผู้บริหารระดับสูงไปยังบุคลากรในหน่วยงานเพื่อนำนโยบายสู่การปฏิบัติ เป็นผู้ประสานความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ทั้งในและนอกหน่วยงานของโรงพยาบาล ตลอดจนผู้ป่วยและญาติ (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2539) ซึ่งต้องรับผิดชอบโดยตรงต่อผลผลิตทางการพยาบาล ต้องรับผิดชอบกิจกรรมทุกอย่างภายในหอผู้ป่วย ให้บริการแก่ผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2540, หน้า 40) ต้องรับรู้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานทั้งด้านการพยาบาลและการจัดการทั่วไป และตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพให้มีมาตรฐานอยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2546; เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, 2547) ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีความสำคัญต่อการผลักดันให้กลุ่มงานการพยาบาลประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

หัวหน้าหอผู้ป่วยในปัจจุบันต้องเผชิญแรงกดดันจากหลายด้าน อาทิ นโยบายการพัฒนาคุณภาพบริการ การบริหารจัดการของผู้บริหารระดับสูงที่ไม่มีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจน

(Aiken et al., 2001; พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2540, หน้า 38) จากแนวโน้มความต้องการของผู้รับบริการที่มีมากขึ้น โดยเฉพาะในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้ง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ประชาชนนิยมใช้บริการจากโรงพยาบาลของรัฐเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่าประกอบกับการได้รับบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมีมาตรฐาน ส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนและการจัดอัตรากำลังไม่เป็นไปตามมาตรฐาน เนื่องจากพยาบาลมีภาระงานมากกว่าคือ ในปี พ.ศ. 2546 สัดส่วนของพยาบาลต่อประชากรเท่ากับ 1: 870 คน ในขณะที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดสัดส่วนเท่ากับ 1: 500 คน (ทัศนาศ บุญทอง, 2547) และเพิ่มเป็น 1: 2,500 คน ในปี พ.ศ. 2547 (กองการเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข, 2547) ดังนั้นจึงเกิดการฟ้องร้องเพื่อเรียกร้องสิทธิของผู้มารับบริการจากความคาดหวังในบริการมีมากขึ้น ต่อเนื่องสอดคล้องกับข้อมูลจากสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย (2547) เกี่ยวกับการร้องเรียนมายังสภาการพยาบาลเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยปี พ.ศ. 2537 คิดเป็น 41% เพิ่มขึ้น 25% ในปี พ.ศ. 2540 เพิ่มขึ้นอีก 50% ปี พ.ศ.2544 และเพิ่มขึ้นเป็น 84% ในปี พ.ศ.2545 ส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเกิดความเครียด ซึ่งมีผลก่อให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความไม่พึงพอใจในงานที่ตนเองได้ปฏิบัติและแรงจูงใจในงานต่ำ ยิ่งส่งผลกระทบต่อวิชาชีพและถูกฟ้องร้องมากขึ้น (ฟาริดา อิบราฮิม, 2542, หน้า 202; Gilles, 1994, p. 35; Laschinger, Shamain, & Thomson, 2001, p. 211) เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูง

เชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถในการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข และสร้างสรรค์จนประสบผลสำเร็จในการเรียน ความสำเร็จในอาชีพ ตลอดจนความสำเร็จในชีวิต (กรมสุขภาพจิต, 2543, หน้า 55; ทศพร สุขประเสริฐ, 2543, หน้า 21; สันต์ ศัลยศิริ, 2542, หน้า 15; เทอดศักดิ์ เดชคง, 2542; กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2544, หน้า 14) ด้วยเป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์ การแสดงความเอื้ออาทร การแก้ไขปัญหา ทักษะในการสื่อสารและความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น (Weisinger, 1988, p. 4) สอดคล้องกับโกลแมน (Goleman, 1998) ที่ทำการศึกษาวิเคราะห์ความสามารถในการทำงานขององค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก จำนวน 12 แห่ง พบว่าความสามารถทุกอย่างมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ เช่นเดียวกับการศึกษาของ จัตุรฤดี สุกปลั่ง (2543) พบว่า เชาวน์อารมณ์ของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพฯ ซึ่งสอดคล้องกับ สุภาภรณ์ ทองใหญ่ (2544) ที่ศึกษาพบว่า สมรรถนะในด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์

เพิ่มขึ้นจากการมีเชาวน์อารมณ์เพิ่มขึ้น ตลอดจนความสามารถในการตัดสินใจด้านการบริหารจัดการ ความสามารถในการปฏิบัติงานทางการพยาบาล และประสิทธิผลของงานเพิ่มมากขึ้นจากการมีเชาวน์อารมณ์สูง (นุต ชูวา, 2545; นาดยา เต้าป้อม, 2547; กฤษฎา ไทยกล้า, 2545; นลินี เกิดประสงค์, 2547; สุมาลัย ประจวบอารีย์, 2546) ช่วยให้บุคคลสามารถทำงานเป็นทีม สื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล้าใช้สิทธิแสดงความคิดเห็นในทางที่ถูก มีแรงจูงใจที่ดีกับตนเองและสามารถเป็นผู้บริหารและผู้นำที่ดี ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะทำให้ผลลัพธ์ของบริการพยาบาลมีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย ในทางตรงกันข้ามผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำจะประสบปัญหาด้านอารมณ์ทำงานไม่มีความสุข ไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ตนเองได้ ส่งผลกระทบโดยทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ซึ่งมีความสำคัญต่อการผลักดันให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด เป็นผู้ที่นำการพัฒนาไปสู่ทีมงาน พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ดังนั้นจึงควรได้รับการส่งเสริมให้เกิดเชาวน์อารมณ์ที่ดี เนื่องจากเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ ฝึกฝนและพัฒนาได้ (จอม ชุ่มช่วย, 2540; วีรวัดน์ บัณฑิตามัย, 2545; ทศพร ประเสริฐสุข, 2543)

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติที่เป็นลักษณะเฉพาะ ได้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับไอเซนค์ (Eysenck, 1994) ที่กล่าวว่า การศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อเชาวน์อารมณ์ สามารถก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงมักจะมีแนวโน้มที่จะมีเชาวน์ปัญญาสูงด้วยเพราะองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลเรียนรู้และแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น (วีรวัดน์ บัณฑิตามัย, 2545) เนื่องจากเมื่อบุคคลมีอายุที่มากขึ้นจะมีการพัฒนา สังคม ความคิดประสบการณ์ชีวิต ทักษะที่ดีมากขึ้น จึงมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ (รัตน ลือวานิช, 2539) โดยสอดคล้องกับวีรวัดน์ บัณฑิตามัย (2545, หน้า 83) ที่กล่าวว่าระดับเชาวน์อารมณ์เปลี่ยนได้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากบุคคลรู้จักใช้เหตุผลในการวิเคราะห์ ตัดสินสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างรอบคอบ ซึ่งการศึกษาพบว่าประสบการณ์การทำงานทำให้บุคคลมีโอกาสเรียนรู้ ทำความเข้าใจ มองปัญหาชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริง เป็นการแก้ไขปัญหาที่ดี (จารุวรรณ ปัทม, 2540) และการศึกษาของคิง (Kings, 1999) ก็พบว่า ประสบการณ์การทำงานและการศึกษาที่มีเพิ่มขึ้น ทำให้เชาวน์อารมณ์เพิ่มขึ้น สามารถรู้จักตนเอง แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ และหากได้รับการศึกษา ส่งผลให้บุคคลสามารถวิเคราะห์ปัญหา มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลจึงเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย

บรรยากาศองค์การ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับเขาวนอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากองค์การที่มีการสร้างสรรค์บรรยากาศองค์การที่ดี จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ถึงภารกิจของตน เกิดแรงจูงใจ และช่วยให้ความสามารถในการปฏิบัติงานดีขึ้น จากการศึกษาของลิวิทและสตริงเกอร์ (Liwit & Stringer, 1968 cited in Cherniss & Goleman, 1995) พบว่า การสร้างสรรค์บรรยากาศองค์การที่ดี เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความสามัคคี เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน พัฒนาการ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานอื่น ๆ จากการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (มีทนา อาภาสุวรรณ, 2545; กาญจนา พลธนะ, 2543) บรรยากาศองค์การที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเขาวนอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ (กนกศิลป์ พุทธิศิลพรสกุล, 2543; วาสิฏฐิ ภูมิพงษ์, 2546) ดังนั้นบรรยากาศองค์การจึงเป็นปัจจัยส่งเสริมเขาวนอารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย

การได้รับการสนับสนุนทางสังคม เป็นการติดต่อสัมพันธ์กันของบุคคลในสังคม ทำให้เชื่อว่าบุคคลอื่นมีการให้ความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่าและรับรู้ว่าคุณค่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือทั้งทางด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของ ตลอดจนข้อมูลข่าวสาร (Thoits, 1986) ช่วยให้ผู้บุคคลเผชิญความเครียดได้ดีและสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม เรียนรู้วิธีการเผชิญปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ (Lazarus & Folkman, 1984; Cohen & Will, 1985) เกิดความพึงพอใจทำให้รู้สึกว่าคุณค่า และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Thoits, 1986) ซึ่งมีผลสำคัญต่อการทำงาน จากการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเขาวนอารมณ์ (ลักขณา แพทยานันท์, 2542; วิธนา ถาวรโลหะ, 2546) มีผลต่อความเอื้ออาทร การมีแรงจูงใจที่ดี การควบคุมอารมณ์ของตนและทักษะทางสังคม (วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และอุสา สุทธิสาคร, 2542) การขาดการสนับสนุนทางสังคม ทำให้บุคคลมีความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น และในทางตรงข้ามหากได้รับการสนับสนุนดังกล่าว จะช่วยบรรเทาความเครียดได้ (บังอร โสฬส และอัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล, 2539) ดังนั้นการสนับสนุนทางสังคมจึงเป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนอารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย

หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิต่างใหญ่ให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีภาวะเจ็บป่วยรุนแรงและวิกฤติรวมถึงโรคที่มีความซับซ้อน เป็นศูนย์กลางรับ-ส่งผู้ป่วยจากโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชนเครือข่ายที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนทางวิชาการภายในโรงพยาบาลและภายในโรงพยาบาลเครือข่าย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

(กระทรวงสาธารณสุข, 2546) มีภาระงานรับผิดชอบมาก ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่การทำงาน เพื่อประโยชน์ต่อผู้อื่นและช่วยเหลือสังคม จึงต้องมีเชาวน์อารมณ์สูง เพื่อสามารถควบคุมอารมณ์และจิตใจได้ดี (วีรวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545) แต่จากการศึกษาพบว่าการแสดงความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วย อาทิ การเป็นผู้ที่มีความอดทนอดกลั้นควบคุมอารมณ์ได้อยู่ในระดับปานกลาง (สุมาลี จักรไพศาล, 2541) การให้กำลังใจ แสดงความเอื้ออาทรต่อความเหนื่อยยากของลูกน้องอยู่ในระดับปานกลาง (จรัสศรี ไกรนที, 2539) และการศึกษาของ ธนิตา จิมวงศ์ (2539) พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล ทันทีและเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาระดับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับผู้บริหารระดับสูงในการปรับปรุงนโยบาย การวางแผนพัฒนาเพื่อสนับสนุนส่งเสริมการสร้างเชาวน์อารมณ์ที่ดีของหัวหน้าหอผู้ป่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการส่งผลต่อภาพลักษณ์ของวิชาชีพให้สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมมากขึ้น

คำถามการวิจัย

1. เชาวน์อารมณ์ บรรยาการองค์การและการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยาการองค์การและการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือไม่ อย่างไร
3. ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยาการองค์การและการสนับสนุนทางสังคมสามารถรวมกันพยากรณ์เชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้หรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับเชาวน์อารมณ์ บรรยาการองค์การและการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยาการองค์การและการสนับสนุนทางสังคมกับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์เชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย
โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ และ
การสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานการวิจัย

เชาวน์อารมณ์เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะสามารถบริหารจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการรับรู้ในความรู้สึก ความคิด อารมณ์ ของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์ และตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมสามารถสร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น (Goleman, 2002) ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงย่อมสามารถทำงานกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และประสบผลสำเร็จ

จากการศึกษาของเมเยอร์ และสโลเวย์ (Mayer & Solovey, 1997) กล่าวว่า การศึกษาช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงมักมีแนวโน้มที่จะมีเชาวน์ปัญญาสูงด้วย เพราะเชาวน์อารมณ์จะส่งเสริมให้คนเรียนรู้และสามารถแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น จากการศึกษาของ ปรางทิพย์ อูจะรัตน์, สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ และวิไลศรี ศิริหงส์ทอง (2538) ซึ่งทำการสำรวจพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของผู้บริหารการพยาบาล พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทจะมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่า ซึ่งพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมเป็นองค์ประกอบย่อยด้านความสามารถในการรู้จักตนเองของเชาวน์อารมณ์ ฮาสเกต (Haskett, 2003) ทำการศึกษาพบว่าเชาวน์อารมณ์มีผลต่อความสำเร็จในการศึกษาระดับสูง รีนฤดี อุดมสิน (2548) ทำการศึกษาพบว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีเชาวน์อารมณ์สูงกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ฉะนั้น ระดับการศึกษาจึงมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ ในด้านประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานทำให้บุคคลมีโอกาสเรียนรู้ ทำความเข้าใจ มองปัญหาได้ชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริง คือสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะบอกถึงการแก้ไขปัญหาที่ดี (จรรวรณ์ ปัทมทอง, 2540) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเป็นองค์ประกอบหนึ่งของเชาวน์อารมณ์ การพัฒนาเชาวน์อารมณ์มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับประสิทธิภาพของบุคคล ระดับของเชาวน์อารมณ์แปรเปลี่ยนได้เนื่องจากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น (Goleman, 1998; วีรวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545 หน้า 83) และจากการศึกษาของคิงส์ (Kings, 1999) พบว่า ประสิทธิภาพการเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ ดังนั้น ประสบการณ์การทำงานจึงมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์

ชนิษฐา กุลกฤษญา (2539) ทำการศึกษามหาบัณฑิตการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่าบรรยาการขององค์การที่ดีทำให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น มัทนา อาคาสวรรณ (2545) ทำการศึกษามหาบัณฑิตการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า บรรยาการขององค์การอยู่ในระดับดี ด้านความเป็นหนึ่งเดียวกันและด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ วาสิฏฐี ภูมิพงษ์ (2546) ทำการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า บรรยาการขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ ดังนั้นบรรยาการขององค์การจึงมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์

ลักษณา แพทยานันท์ (2542) ได้ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ สอดคล้องกับ อารกมล อนุสิทธิ์ศุภการ (2540) ที่ทำการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าการสนับสนุนทางสังคมทำให้ความเครียดในบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยลดลง สอดคล้องกับนภทิพย์ ตั้งศรีจักร (2544) และปิติมา ฉายโสภาส (2546) ที่ทำการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ ดังนั้นการสนับสนุนทางสังคมจึงมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์

จากแนวคิด งานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้คือ
 - 1.1 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 - 1.2 ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. บรรยาการขององค์การในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้คือ
 - 2.1 บรรยาการขององค์การที่เน้นการใช้อำนาจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2 บรรยาการองค์การที่เน้นการทำงานตามบทบาท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
 เชาว์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออก

2.3 บรรยาการองค์การที่เน้นผลงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาว์อารมณ์ของ
 หัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออก

2.4 บรรยาการองค์การที่เน้นผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
 เชาว์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออก

3. การสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาว์อารมณ์ของหัวหน้าหอ
 ผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออก

4. ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยาการองค์การและการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกัน
 พยากรณ์เชาว์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ที่สำคัญคือ

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารระดับสูงและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานของ
 โรงพยาบาล ใช้เป็นนโยบายในการพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับปรุง วางแผนการบริหาร การสนับสนุน
 เพื่อส่งเสริมการส้างเชาว์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย จากปัจจัยที่มีผลต่อเชาว์อารมณ์ ซึ่ง
 ส่งผลให้เกิดคุณภาพบริการพยาบาล ที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงาน องค์การ บรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเชาว์อารมณ์ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรเป้าหมายในการศึกษาคือ หัวหน้าหอผู้ป่วย ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์
 เขตภาคตะวันออก จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลชลบุรี โรงพยาบาลระยอง โรงพยาบาล
 พระปกเกล้า จันทบุรี และโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ปราจีนบุรี (ข้อมูลเดือนมกราคม
 2549 จากกลุ่มการพยาบาลแต่ละโรงพยาบาล รวมทั้งหมด 124 คน) ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษา
 จากประชากรทั้งหมด

2. ตัวแปร

2.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยาการองค์การ และ

การสนับสนุนทางสังคม

2.2 ตัวแปรตาม คือ เซาว์อารมณ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติที่เป็นลักษณะเฉพาะของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงใต้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

1. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิทางการศึกษาสูงสุดของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ปริญญาตรี และ ปริญญาโทขึ้นไป

2. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง จำนวนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลแห่งนั้น

บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยสามารถประเมินได้จากระดับการรับรู้ ตามความคิดเห็นของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งสามารถรับรู้ ตามแนวคิดของ บราวน์และโมเบอร์ก (Brown & Moberg, 1980, p. 667) แบ่งเป็น 4 แบบ ดังนี้

1. บรรยากาศที่เน้นการใช้อำนาจ (Power-Oriented Climate) หมายถึง องค์การมีโครงสร้างทางอำนาจอย่างเด่นชัด และใช้อำนาจในการตัดสินใจในองค์การ ลักษณะคนในองค์การจะต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวและการแข่งขันกับผู้ร่วมงาน

2. บรรยากาศเน้นการทำงานตามบทบาท (Role-Oriented Power) หมายถึง เน้นกฎระเบียบขององค์การ และความสมเหตุสมผล การแข่งขันและความขัดแย้งจะอยู่ในกฎระเบียบ การดำเนินการขององค์การเน้นความมั่นคง

3. บรรยากาศเน้นผลงาน (Task-Oriented Climate) หมายถึง องค์การมีเป้าหมายในการทำงานเป็นสำคัญ การใช้อำนาจหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ กฎระเบียบอาจไม่สำคัญ และไม่จำเป็นต้องมี หากไม่ช่วยให้งานสำเร็จ

4. บรรยากาศเน้นผู้ปฏิบัติงาน (People-Oriented Climate) หมายถึง องค์การมีการตอบสนองความต้องการของบุคคล คำนึงถึงความพึงพอใจ และองค์การคาดหวังในตัวผู้ปฏิบัติว่าจะไม่ทำสิ่งที่ขัดต่อค่านิยมของตนเอง

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความช่วยเหลือที่บุคคลได้รับจากครอบครัว เพื่อน ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา โดยสามารถประเมินได้จากระดับการรับรู้ ความคิดเห็น ความจริงที่

ได้รับของหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่สามารถประเมินตนเองได้ตามแนวคิดของ ทรอทส์ (Thoits, 1986) ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ คือ การสนับสนุนด้านอารมณ์สังคม การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านทรัพยากร

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์สังคม หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือ โดยได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับเห็นคุณค่าและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือ โดยได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น ได้รับคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะในการตัดสินใจและแก้ปัญหา
3. การสนับสนุนด้านทรัพยากร หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือด้านแรงงานงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งของ

เขาวนอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ของตน และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้ โดยสามารถประเมินได้ตามความรู้สึกของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามกรอบแนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 2002) ดังนี้

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การเข้าใจ ตระหนักรู้ถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความชอบและความสามารถของตนเอง ประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง มั่นใจในตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น
2. การบริหารตนเอง (Self-Management) หมายถึง การจัดการ ควบคุมปรับตัวกับอารมณ์ แรงกระตุ้นและความสามารถของตนเองได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีความคิดริเริ่ม มองโลกในแง่ดีพร้อมที่จะปฏิบัติในการมุ่งสู่เป้าหมาย
3. การตระหนักรู้ทางสังคม (Social Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก เข้าใจความต้องการของผู้อื่น รับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. ความสามารถด้านสัมพันธภาพ (Relationship Management) หมายถึง การบริหารจัดการด้วยการเป็นผู้นำ เป็นแบบอย่างให้บุคคลหรือกลุ่มเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี โดยมีการจัดการกับความเครียด ความขัดแย้ง มีการเจรจาต่อรอง สร้างทีมและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ของรัฐ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัด

กระทรวงสาธารณสุข ในความรับผิดชอบของกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีขนาด 501-1,000 เตียง ได้แก่ โรงพยาบาลชลบุรี โรงพยาบาลระยอง โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี และโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ปราจีนบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

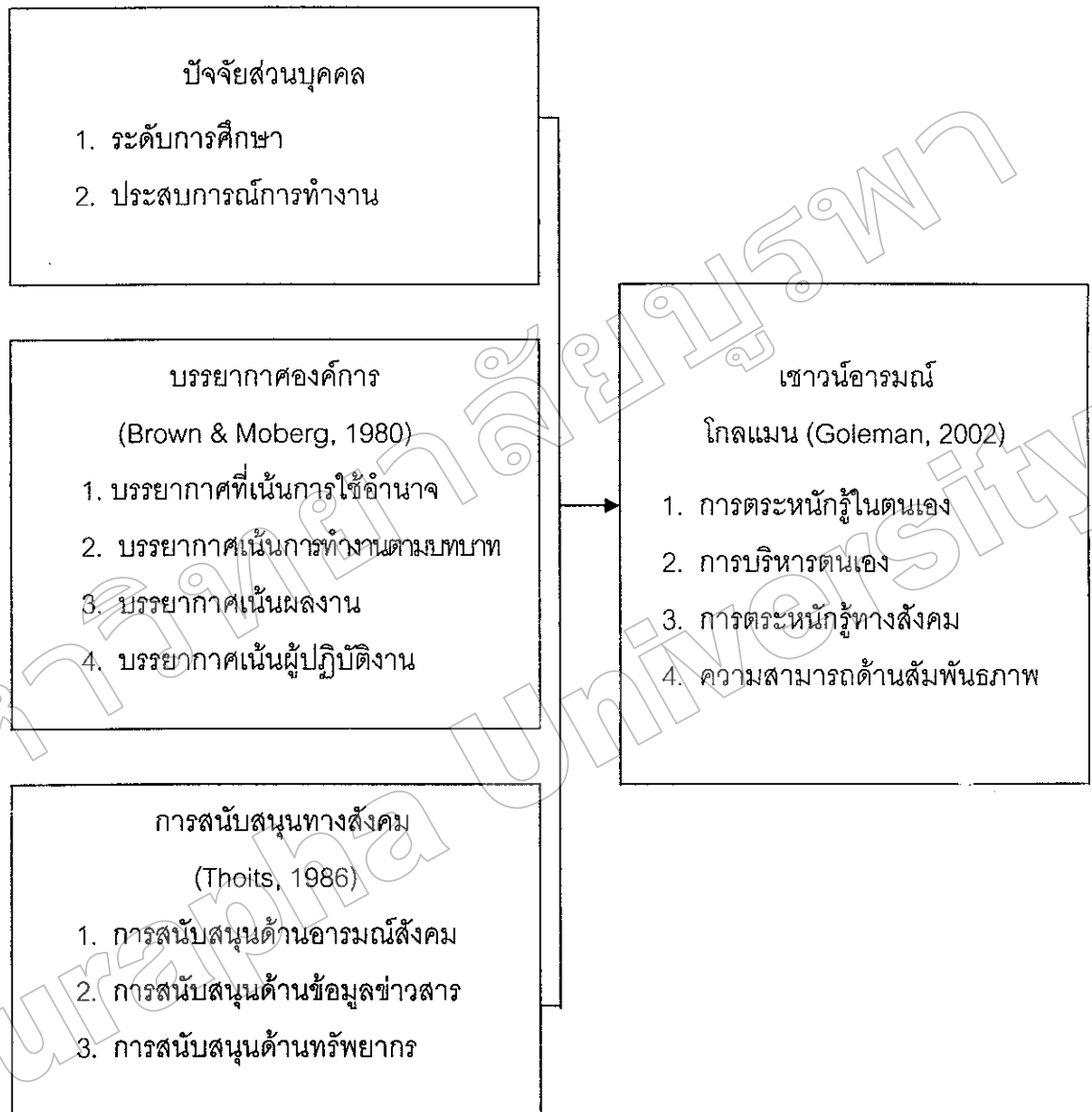
ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีระบบของนิวแมน (Neuman, 1995) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากบุคคลเป็นระบบที่ต้องรักษาสสมดุล กล่าวคือหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องมีความแข็งแรง เข้มแข็ง มีกลไกในการเผชิญปัญหาที่ดี ซึ่งเปรียบเสมือนแนวป้องกันปกติ (Normal Line of Defense) จึงจะสามารถป้องกันไม่ให้ สิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดความเครียด (Stressor) ต่าง ๆ ผ่านเข้ามาได้ ถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความอ่อนแอเมื่อใดระบบก็ยากที่จะรักษาสสมดุลได้ การสร้างพลังที่เข้มแข็งเป็นสิ่งสำคัญที่หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ควรมองข้าม ควรค้นหาสิ่งที่มีงจะทำลายความสมดุลของระบบ ด้วยบุคคลเป็นระบบเปิดที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในทางสรีรภาพ ทางด้านจิตใจรวมทั้งความรู้ สติปัญญา ความสามารถแก้ปัญหาและระดับอารมณ์ ในทางสังคมหมายถึงการดำรงชีวิตที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในสิ่งแวดล้อม (ฟาริดา อิบราฮิม, 2546) ซึ่งนอกจากความต้องการความจำเป็นขั้นพื้นฐานแล้วยังต้องอาศัยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้ในการชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้น และการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ รอบข้าง จึงอาจทำให้เผชิญกับความเครียดได้ตลอดเวลา ดังที่นิวแมน (Neuman, 1995, pp. 20-21) กล่าวว่า บุคคลเป็นระบบเปิดที่มีการเคลื่อนไหวและทำงานตลอดเวลา การพัฒนาการทำงานของกาย จิตใจ จิตวิญญาณ สังคม วัฒนธรรม ให้สอดคล้องกัน ก่อให้เกิดความสมดุลในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งทำให้เกิดความเครียดจากสิ่งแวดล้อมภายในและสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งเป็นลักษณะของระบบที่ไม่หยุดนิ่ง และอาจมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้เสมอแม้ในระบบที่สมดุลแล้ว

กระบวนการในการพัฒนาของชีวิตตั้งแต่แรกเกิดตามช่วงวัยต่าง ๆ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ มีประสบการณ์ ความเชื่อ อาทิเช่นการศึกษา ประสบการณ์การทำงานที่มีของแต่ละคนจะช่วยให้บุคคลสามารถควบคุมตนเอง มีแบบแผนในการตอบสนองทั้งในด้านความเข้มแข็งและความอ่อนแอ ถือได้ว่าเป็นสิ่งแวดล้อมภายในการตอบสนองดังกล่าวทำให้เกิดเอกลักษณ์ของแต่ละคน บรรยากาศการทำงานและการสนับสนุนทางสังคม นับเป็นองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมภายนอก อิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอาจเกิดผลได้ทั้งทางบวกและทางลบ ที่จะส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการคิดและอารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการปฏิบัติงาน ในการศึกษา

ครั้งนี้ผู้วิจัยเชื่อว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ในบรรยากาศองค์การที่ดี และได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดี จะทำให้บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ที่ดี โดยใช้ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยสนใจศึกษาเชาวน์อารมณ์ตามกรอบแนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 2002) แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบคือ 1) การตระหนักรู้ในตนเอง 2) การบริหารตนเอง 3) การตระหนักรู้ทางสังคม และ 4) ความสามารถด้านสัมพันธภาพ โดยกำหนดเป็นตัวแปรเกณฑ์ สำหรับตัวแปรพยากรณ์ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน บรรยากาศองค์การ ซึ่งแบ่งบรรยากาศองค์การออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) บรรยากาศเน้นการใช้อำนาจ 2) บรรยากาศเน้นการทำงานตามบทบาท 3) บรรยากาศเน้นผลงาน และ 4) บรรยากาศเน้นผู้ปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของบราวน์ และโมเบอร์ก (Brown & Moberg, 1980, p. 667) การสนับสนุนทางสังคมใช้กรอบแนวคิดของ ทรอท (Thoits, 1986) ที่แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านอารมณ์สังคม 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร และ 3) ด้านทรัพยากร สำหรับ สรุปเป็นกรอบแนวคิดตามภาพที่ 1

ตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปรเกณฑ์



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย