

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันนี้ สังคมมนุษย์ ได้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างมากมาย ทั้งทางด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารเชื่อมโยงถึงกันทั่วโลก ทำให้สภาพความแตกต่าง ทั้งทางด้านประเพณี วัฒนธรรม ที่หลากหลายกลมกลืนเป็นหนึ่งเดียวกันมากขึ้น สังคมมนุษย์ต้องมีการพึ่งพาอาศัย ซึ่งกันและกัน ส่งผลกระทบต่อรูปแบบของการบริหาร ในทุกองค์การ เพื่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าของโรงพยาบาล การบริหารงานจึงมีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ผู้บริหารในองค์การจะต้องเข้าใจถึงผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การที่จะมากระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ ในการทำหน้าที่บริหารงานในองค์การต่าง ๆ ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้รูปแบบ และวิธีการที่แตกต่างกัน ในสภาพการณ์ที่ไม่เหมือนกัน ไม่มีสูตรสำเร็จ สำหรับ การแก้ปัญหาในแต่ละสถานการณ์ ความแตกต่าง ของสภาพการณ์ เกิดจาก ความแตกต่าง ขององค์การเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม พนักงานในองค์การ (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2547) บทบาทของการเป็นผู้นำสามารถนำไปใช้ ในระดับต่าง ๆ ในสังคมที่ใหญ่ขึ้น ผู้นำทางการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพต้องมีความชัดเจนในบทบาทของตนมากขึ้น (นิตยา ศรีญาณลักษณ์, 2545) ภาวะผู้นำ ทางการพยาบาลเป็นกระบวนการสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งใช้ในกระบวนการพยาบาล ใช้ในการตัดสินใจกำหนดเป้าหมาย และหาแนวทางบรรลุเป้าหมายเพื่อ ปรับปรุงสุขภาพ และสวัสดิภาพ ภาวะผู้นำเป็นตัวกำหนดการปฏิบัติ ในเชิงวิชาชีพ ของพยาบาลและช่วยให้ พยาบาลเจริญเติบโต เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นประสบการณ์ ระหว่างบุคคล (สมจิต หนูเจริญกุล, 2547)

โรงพยาบาลเอกชนมีการบริหารจัดการด้านพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลโดยเน้นกลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาช่วยเพิ่มคุณค่ากับบริการที่ได้รับ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2544) มีหัวหน้าพยาบาลเป็นผู้บริหารสูงสุดและหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นรับผิดชอบงานบริการพยาบาล มีพยาบาลวิชาชีพซึ่ง เป็นผู้มีบทบาทหน้าที่ให้บริการผู้ป่วยโดยตรงตลอด 24 ชั่วโมง ตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 เป็นต้นมา การบริหารบุคลากรพยาบาลในประเทศไทย มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากมาย (ฟาริดา อิบราฮิม, 2546) การดำเนินงานทางการพยาบาลในแต่ละวันมีผลกระทบต่อ พยาบาลวิชาชีพโดยตรง ในสภาพการทำงานที่มีค่าตอบแทน เป็น รายได้ต่อเดือน ค่าตอบแทนค่าเวรที่น้อยลงในขณะที่มีภาระงานที่เพิ่มขึ้น ในบางครั้งไม่สามารถ

เตรียมการได้ทัน เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรทางด้านพยาบาล (กุลยา ตันติผลลาชีวะ และสงศรี กิตติรักษะตระกูล, 2541) สถานบริการสาธารณสุขทั้งภาครัฐและเอกชนกำลังเผชิญสภาวะขาดแคลนพยาบาลในระดับที่ค่อนข้างวิกฤติ พยาบาลที่มีประสิทธิภาพเหมาะในการทำงานยังมีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งต้องให้ความสามารถในการประสานงานกับทีมสุขภาพอื่น ต้องเผชิญปัญหา ในด้านต่าง ๆ มากมาย อีกทั้งต้องใช้ ภาวะผู้นำแบบต่าง ๆ ในการสร้างความมั่นคง มั่นใจ และชักจูง ให้พยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการ ยอมรับและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ให้งาน ประสบผลสำเร็จ ตามเป้าหมาย (เมฆวอล นันทศุภวัฒน์, 2542) ในสภาพการทำงาน ที่หนักเกินไปเช่นนี้ อาจเป็นสาเหตุ ทำให้พยาบาลเกิดความไม่พึงพอใจในงานขึ้นได้ผลที่ตามมาคือ การลาออกจากงาน เพราะการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาของจีระพร แดนเขต (2543) พบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับผลิตภาพในงานของพยาบาลวิชาชีพซึ่งสอดคล้องกับอรัทัย นนทเกศ (2542) กล่าวไว้ว่าพฤติกรรมความเป็นผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ การพอใจในงาน มากน้อยขึ้นอยู่กับ ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารและสิ่งจูงใจ เป็นสำคัญ จึงพบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้า หอผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพปัจจุบันได้มีรูปแบบความคิดเป็นผู้นำใหม่ ๆ ขึ้นอีกหลายแบบ แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีความสอดคล้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหารการพยาบาลคือแนวคิดภาวะผู้นำของแบสส์ (Bass, 1985) เน้นให้เห็นว่าผู้บริหารสามารถจูงใจให้ผู้ตามมีความพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายต้องให้การเป็นผู้นำร่วมกัน 2 แบบคือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) โดยผู้นำที่สามารถบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนำไปสู่การปฏิบัติที่ทำให้องค์การดีขึ้นมักเป็นผู้มีบารมีจึงสามารถเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรมของพนักงานได้ทั้งกายและใจรวมถึงการชี้แนะจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติไปในแนวทางมุ่งไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

ผู้บริหารจำเป็นต้องรับรู้ในสิ่งทั้งหมดที่ผ่านเข้ามาและต้องให้อยู่ในสมดุลต้องตระหนัก ได้ดีว่าการมองผลผลิต และกำไร หรือความสำเร็จ ตามเป้าหมาย แต่อย่างเดียวนั้นยังไม่เพียงพอ การผสมผสาน ความสามารถ ในการอยู่ร่วมกับสังคม เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความเป็นผู้นำ ซึ่งผู้บริหารทุกคนต้องฝึกฝนให้เกิดความคล่องตัว การเจริญเติบโตของ โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งขยายตัวออกไปทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ ให้ผลต่อความเคลื่อนไหว ในกลุ่มพยาบาลค่อนข้างมาก จึงเกิดปัญหาการขาดแคลนผู้นำทางการพยาบาลต้องคิดวิเคราะห์เพื่อการสร้างอนาคตของพยาบาล (นิตยา ศรีญาณลักษณ์, 2545) การใช้รูปแบบการบริหารสำหรับพยาบาลเชื่อว่า ทำให้

พยาบาลมีความพึงพอใจในงานสูงได้ มีความยึดมั่น ผูกพัน กับองค์การสูงจึงมีอัตราการคงอยู่ในงานสูงได้ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2544) การจัดระบบบริการพยาบาลในโรงพยาบาล จะต้องร่วมมือกันกำหนดแนวทางและวิธีการบริหารการพยาบาล มีลักษณะ การพยาบาลแบบองค์รวม มีความรับผิดชอบต่อนตนเองในด้านสุขภาพ มีความเอื้ออาทรเป็นรูปแบบ การให้บริการสุขภาพ ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ หากพยาบาล ทุกคนยึดหลัก การพยาบาลองค์รวม อย่างเป็นรูปธรรม จริงจัง จะช่วยให้ประชาชน ได้รับ การเอาใจใส่อย่างครอบคลุมทั่วถึง และประชาชน จะมีภาวะคุณภาพชีวิต ที่ดีขึ้น (ประพิณ วัฒนกิจ, 2541)

พยาบาลระดับหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นผู้บริหารระดับต้น ที่มีจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาลเอกชน เป็นบุคคลที่มีความสำคัญ ต่อความก้าวหน้าขององค์การพยาบาล เนื่องจากเป็นผู้บริหารระดับต้นที่เป็นผู้นำแนวทางการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละหอผู้ป่วย ถ้า หัวหน้างานไม่สามารถ เปลี่ยนบทบาท ให้สอดคล้องกับ การบริหารแล้ว ในอนาคตอาจทำให้องค์การพยาบาล ล้มเหลว ในการพัฒนาบริการสุขภาพภาวะผู้นำที่ดีและมีประสิทธิภาพ อาจเกิดกับพยาบาลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีและสามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, 2548) ในโรงพยาบาลเอกชนพยาบาลที่มีอายุงานมากย่อมมีรายได้ตามมามากแต่จำนวนพยาบาลที่มีประสบการณ์เหมาะสมในการทำงานยังไม่เพียงพอ จากการที่ พยาบาลวิชาชีพสามารถรับรู้ ภาวะผู้นำ ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่แตกต่างกัน ประกอบกับ พยาบาลวิชาชีพมีทางเลือกในด้านอาชีพอื่น ๆ ที่มีรายได้สูงกว่างานพยาบาลที่ทำอยู่ในปัจจุบันง่ายขึ้น ส่งผลให้พยาบาลลาออกจากการงานง่ายขึ้น ในปัจจุบันนี้อัตราการลาออก ของบุคลากรทางด้านพยาบาล โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออกอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 4.5% (ทะเบียนบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออกปี 2548) โดยสาเหตุที่แท้จริงที่พยาบาลลาออกจากการงานไม่สามารถบอกได้อย่างแน่ชัด เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, 2548) ได้สำรวจความเห็นของพนักงานถึงความต้องการจากการทำงานได้คำตอบเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานเช่น ความสำเร็จ การให้ความสำคัญเป็นการตอบสนองภายในด้านจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจในงานส่วนกลุ่มที่ 2 การที่พนักงานไม่พึงพอใจในงานเป็นปัจจัยภายนอกเช่นนโยบายบริษัท เงินเดือน ซึ่งปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจจะไม่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การจะจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องตอบสนองความพึงพอใจภายใน เมื่อวิเคราะห์พยาบาลลาออกจากการงานของโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออกยังอยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งทางโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออกต้องการให้อยู่ในเกณฑ์

ไม่เกิน 2%

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยเห็นความจำเป็น ที่ต้องศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก เนื่องจากหน่วยงานนี้เป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่มีพยาบาลวิชาชีพอยู่เป็นจำนวนมากตามอัตราการเพิ่มและขยายจำนวนเตียงของโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออกไว้รองรับการมารับบริการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากภาคตะวันออกเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมระดับประเทศดังนั้นถ้าหน่วยงานมีจำนวนพยาบาลที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้ารับบริการย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการลดลง อีกทั้งพยาบาลที่คงอยู่เกิดความเบื่อหน่ายจากการเพิ่มภาระงานในขณะที่ค่าตอบแทนยังเท่าเดิม ประกอบกับมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพตลอดจนความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลระดับหัวหน้าหอผู้ป่วย เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีความไม่พึงพอใจในงานมากขึ้นก็อาจจะ ดัดสันใจลาออกจากงาน ไปทันที ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพ ดังนั้นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก นี้จะทำให้ทราบถึง สภาพข้อเท็จจริง โดยเฉพาะการให้ข้อมูลของพยาบาลวิชาชีพที่เป็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นผลการวิจัยที่มีความแตกต่าง จากการศึกษาวิจัย ที่ผ่านมา สามารถใช้ เป็นแนวทางในการ เสริมสร้าง รักษา บุคลากรที่ยังปฏิบัติงานอยู่ให้มีขวัญและกำลังใจที่ดี สร้างความพึงพอใจในงานให้กับพยาบาลวิชาชีพ และนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาพยาบาลระดับหัวหน้าหอผู้ป่วยให้มีภาวะผู้นำเพื่อใช้ในการบริหารงาน พัฒนาการดูแลพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ให้มีความรู้สึกพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการสร้างความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยปฏิบัติให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับความต้องการและเหมาะสมกับสถานการณ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออก
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออก

4. เพื่ออธิบายความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออกเฉียงใต้
ความพึงพอใจในงานในโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออกเฉียงใต้

คำถามการวิจัย

1. พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออกเฉียงใต้มีการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้า
หอผู้ป่วยอยู่ในระดับใด
2. พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออกเฉียงใต้มีความพึงพอใจในงานอยู่ใน
ระดับใด
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพและปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย
สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนภาค
ตะวันออกเฉียงใต้หรือไม่
4. พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออกเฉียงใต้มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ
ในงานในโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออกเฉียงใต้อย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อ
การปฏิบัติงานของมนุษย์ องค์การใดก็ตามที่มีการตอบสนองแรงจูงใจที่ดีย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงาน
เกิดความพึงพอใจในงานสูง การศึกษาของสุมลดา พรหมมา (2543) พบว่าอายุ และรายได้
ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยงานการพยาบาลตรวจ
รักษาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช เฮอริทเบอร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน เพ็ญจันทร์
แสนประสาน, 2548) ได้เสนอปัจจัยความพึงพอใจในงาน ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ ปัจจัย
ค่าจูงและปัจจัยจูงใจ รายได้เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยค่าจูง เป็นแรงจูงใจภายนอกที่สามารถส่งผล
ต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพจากการศึกษาของรัชนี นรากร (2541) พบว่าปัจจัย
ค่าจูงมีความสัมพันธ์ทางบวกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาล

ภาวะผู้นำคือ การแสดงออกผสมผสานกัน 2 ลักษณะคือภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน
ร่วมกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เบสส์ (Bass, 1985) สอดคล้อง กับฟิลตัน (Felton, 1995)
ศึกษาภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับความพึงพอใจใน
งานของครู ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้บริหาร จะจูงใจให้ครูมีความ
พึงพอใจ ในงานมากกว่า จากการศึกษานี้ของจิตพรรณ เหลืองวิรุจน์กุล (2545) ปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานของ พยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ไม่พบความสัมพันธ์ กับความเครียดในการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจในงาน

จากเหตุผลและแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพได้แก่ รายได้ อายุ และปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยตัวใดตามลำดับที่สามารถร่วมกันทำนาย ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เรื่องความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออกต่อความพึงพอใจในงานในโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออก เพื่อเป็นการยืนยันผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ คู่กันไปในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการให้การสนับสนุนการจัดอบรม พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงของพยาบาลวิชาชีพระดับหัวหน้างาน
2. เป็นแนวทางในการวิจัย การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงของพยาบาลวิชาชีพและเตรียมบุคลากรในกลุ่มงานวิชาชีพอื่นในการก้าวสู่ตำแหน่งหัวหน้างาน
3. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการเพิ่มความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพยาบาลวิชาชีพที่กำลังปฏิบัติงานอยู่มีประสบการณ์ 1 ปีขึ้นไปที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งทางผู้บริหารจำนวน 253 คน ของโรงพยาบาลเอกชนภาคตะวันออกตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรพยากรณ์ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ

1.1 รายได้

1.2 อายุ

2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.1 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

2.2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปรเกณฑ์

ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนโดยใช้ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริซเบิร์ก (Herzberg; 1959 อ้างถึงใน เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, 2548)

1. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย เงินเดือน นโยบายของโรงพยาบาล โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สถานภาพ การปกครองบังคับบัญชา การบริหาร สภาพการทำงาน สภาพความเป็นอยู่ และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของโรงพยาบาล

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึงพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นและมีหน้าที่บริหารงานในหอผู้ป่วยรับผิดชอบงานด้านการบริหารพยาบาลและงานด้านวิชาการในระดับหอผู้ป่วยทำหน้าที่บังคับบัญชาและนิเทศแก่พยาบาล เจ้าหน้าที่พยาบาล ตลอดจนบุคลากรผู้ช่วยเหลืองานพยาบาลอื่น ๆ เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรควบคุมดูแลกิจการทั้งปวงในหอผู้ป่วย ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึงความสามารถที่หัวหน้าหอผู้ป่วย ตระหนักถึงความต้องการของพยาบาลวิชาชีพโดยจูงใจและกระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความต้องการมากกว่าที่เป็นอยู่พร้อมทั้งพัฒนาวิชาชีพ ให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเอง และสร้างพลังอำนาจในตนเอง ได้เพื่อที่จะพัฒนาองค์การ ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ตามแนวคิด ของเบสส์ (Bass, 1985) ประกอบด้วย การสร้างบารมี การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล การกระตุ้นปัญญา

2.1 การสร้างบารมี หมายถึง ความสามารถที่หัวหน้าหอผู้ป่วยทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความรู้สึกภูมิใจ จงรักภักดี เชื่อถือและไว้วางใจ อยากยึดถือเป็นแบบอย่าง และพร้อม ที่จะทุ่มเท ความพยายามในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมาย

2.2 การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล หมายถึงความสามารถที่หัวหน้าหอผู้ป่วย มีความเข้าใจในความต้องการ ที่แตกต่าง หรือ ยอมรับนับถือ ความเป็นบุคคล ของพยาบาลวิชาชีพ

โดยผู้บริหารระดับต้นสามารถจูงใจ และตอบสนองความแตกต่าง ของบุคลากร พยาบาลให้สามารถดึง ศักยภาพของตนมาใช้ได้อย่างเต็มที่

2.3 การกระตุ้นปัญญา หมายถึง ความสามารถของพยาบาลหัวหน้างานที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพ ตระหนักถึงปัญหาที่ประสบอยู่และสามารถทราบถึงวิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา

3. **ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน** หมายถึง ความสามารถ ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ใช้การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่ทำให้ พยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติตามโดยให้รางวัล หรือสิ่งตอบแทน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มี 2 ลักษณะคือ การให้รางวัลโดย มีเงื่อนไข และการจัดการโดยมีข้อยกเว้น

3.1 การให้รางวัลโดยมีเงื่อนไข หมายถึง ความสามารถของ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่ใช้สิ่งจูงใจ โดยให้คำยกย่อง ชมเชย ประทับมือ ให้โอกาส หรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ให้ของขวัญ แสดงออกว่ารับรู้ การให้การยอมรับ การประกาศ บุคคลดีเด่น การให้ความดีความชอบ การขึ้นเงินเดือนมากกว่าหนึ่งขั้น การเสนอผลงานเมื่อพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติตามและบรรลุเป้าหมายขององค์การ

3.2 การจัดการโดยมีข้อยกเว้น หมายถึง ความสามารถของ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ยอมรับวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งถ่ายทอดถึง ค่านิยม เช่นการเป็นแบบอย่าง เทคนิคความเชื่อ ฯลฯ ที่มีมาแต่เดิมให้คงอยู่ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพและไม่เสี่ยง มีการใช้วิธีการป้อนข้อมูลทางลบไปยังพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานบกพร่อง ผิดพลาด ล้มเหลวหรือต่ำกว่ามาตรฐานโดยที่ใช้อารมณ์น้อยที่สุด ซึ่งจัดการโดยมีข้อยกเว้นนี้ อาจทำได้โดยการแสดงความเห็นใจ ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ ให้การฝึกอบรม ทบทวนจุดมุ่งหมายและวิธีปฏิบัติ ชี้ให้เห็นสิ่งบกพร่องหรือความผิดพลาด การไม่ยอมรับว่ากล่าวตักเตือน ตำหนิ ลดขั้นเงินเดือนหรือลงโทษ

4. **พยาบาลวิชาชีพ** หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษา ในระดับ ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ และผดุงครรภ์ชั้นสูง หรือ (เทียบเท่า)ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้น 1 รวมทั้งปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในเครือโรงพยาบาลกรุงเทพ ภาคตะวันออก และอยู่ในหอผู้ป่วยเดียวกัน กับหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่จะประเมิน มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไปและไม่ได้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหาร

5. **ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่ดีที่มีความสุขของพยาบาล ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่กำลังปฏิบัติอยู่ ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจใน

งานของ เฮิร์ทซ์เบิร์ก (Herzberg, 1959) เรื่องความพึงพอใจ โดยวัดความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพโดยองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ 2 ประการคือ

5.1 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นตัวที่ป้องกันความไม่พึงพอใจเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาพแวดล้อมของการทำงานมีความสัมพันธ์น้อยมากกับปัจจัยจูงใจได้แก่ เงินเดือน โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สถานภาพของบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายการบริหารของโรงพยาบาล สภาพการทำงาน สวัสดิการ สภาพความเป็นอยู่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

5.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานได้แก่ความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

6. โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง สถานพยาบาลนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน เป็นโรงพยาบาลในเครือโรงพยาบาลกรุงเทพภาคตะวันออก ที่ให้บริการแก่ประชาชน ใน ภาคตะวันออก มีจำนวน 4 แห่ง ได้แก่โรงพยาบาลกรุงเทพตราด โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี โรงพยาบาลกรุงเทพระยอง โรงพยาบาลกรุงเทพพัทยา

7. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง องค์ประกอบส่วนบุคคลบางประการของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในเครือโรงพยาบาลกรุงเทพภาคตะวันออก ที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษา 2 ประการได้แก่ รายได้ และอายุ

7.1 รายได้ (Income) หมายถึง เงินเดือน โบนัส ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับในแต่ละเดือนรวมทั้งหมดโดยเฉลี่ยที่ได้รับ เฉลี่ยต่อเดือนนับเป็นบาท

7.2 อายุ (Age) หมายถึงอายุเต็มนับเป็นปีจนถึงปัจจุบัน เป็นอายุจริงของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนในเครือโรงพยาบาลกรุงเทพภาคตะวันออก

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิด ความพึงพอใจในงานตามทฤษฎีของ เฮิร์ทซ์เบิร์ก (Herzberg, 1959) เป็นตัวแปรเกนดท์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ด้านรายได้และอายุ ร่วมกับ ภาวะผู้นำตามแนวคิด ทฤษฎีภาวะผู้นำของแบสส์ (Bass, 1985) ซึ่งประกอบด้วย ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปรเกณฑ์



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย