

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนเรานั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เนื่องจากคนเราไม่สามารถอยู่ได้คนเดียว จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นในสังคม การงานอาชีพเกือบทุกประเภททั้งภาครัฐหรือเอกชน มีส่วนเกี่ยวข้องกับคำว่า “งานบริการ” หรือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ แทบทั้งสิ้นเนื่องจากการบริการเป็นเรื่องของคนและเกี่ยวข้องกับคนโดยตรง เป็นการกระทำเพื่อตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งของคนในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นเกี่ยวข้องกับงานบริการอยู่ตลอดเวลาเพราะเราไม่สามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปได้เพียงลำพัง จำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากคนอื่นในสังคม พฤติกรรมบริการจึงเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนกับการบริการ หรือการกระทำในกระบวนการบริการใด ๆ เริ่มตั้งแต่การรับรู้ความต้องการการบริการ การวางแผนการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ การดำเนินการให้บริการและการตรวจสอบผลของการให้บริการ ที่นำไปสู่การบริการที่สร้างความประทับใจ (จิตตินันท์ เศษะคุปต์, 2542, หน้า 8) การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งความเป็นศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการ บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในกระบวนการบริการ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) เนื่องจากการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการจะช่วยให้ผู้ให้บริการเห็นคุณค่าหรือเจตคติที่ดีต่อการให้บริการและมีความรู้สึกภูมิใจในบทบาทหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความตั้งใจรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพตนเองให้มีคุณภาพและพยายามจะทำงานนั้นบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่เกี่ยวกับการบริการเพื่อสุขภาพและจัดอยู่ในประเภทของการบริการที่ติดต่อใกล้ชิดอย่างมากกับผู้รับบริการ จึงเป็นวิชาชีพที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในสังคม เพราะประเทศจะเจริญก้าวหน้าได้จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีพละทานมัชฌมบูรณ์ ความก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีทำให้วิถีชีวิตของคนในสังคมไทยเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและสุขภาพ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้มีการแข่งขัน การดิ้นรนเพื่อการอยู่รอด และการเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดมีผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตมากขึ้นด้วย การให้บริการแก่ผู้รับบริการทางสาธารณสุข

จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลผู้ให้บริการในวิชาชีพพยาบาล ซึ่งเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยหรือผู้รับบริการมากที่สุด ถือเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการ เนื่องจากวิชาชีพพยาบาลเป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความทุกข์ทรมาน ความเศร้าใจ และความตายของผู้ป่วย เป็นงานที่ต้องกระทำต่อมนุษย์โดยไม่มีรางวัลหรือค่าตอบแทนทางใจที่เห็นได้อย่างชัดเจน แต่สิ่งยึดเหนี่ยวให้พยาบาลอยู่ในวิชาชีพได้คือความรัก ในอาชีพ และความพอใจที่ได้ปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ป่วย ถ้าความรู้สึกเช่นนี้ถูกกระทบด้วยความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานย่อมกระทบกับคุณภาพการพยาบาล เพราะภาวะความเหนื่อยหน่ายจะมีผลทำให้ความสามารถในการทำงานของบุคคล ความสนใจในผู้รับบริการและประสิทธิภาพการให้บริการลดลง เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายเป็นความรู้สึกหมดหวัง เป็นผลจากความเครียดเรื้อรังในการทำงาน ก่อให้เกิดความอ่อนเพลียทางร่างกาย ขาดความสนใจต่อผู้รับบริการ ขาดความเห็นใจผู้อื่น มีความรู้สึกในทางลบและขาดความเคารพผู้ป่วยในฐานะเป็นบุคคลหนึ่ง (Mosby's Dictionary, 1982, p. 89 อ้างถึงใน อัญวิณ ภาชนะ, 2546, หน้า 4) มาริษา ไกรฤกษ์ และบุศรา กาญจนันตร์ (2553) กล่าวว่าประสิทธิภาพของงานบริการทางการแพทย์ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ความรู้ในศาสตร์แขนงต่าง ๆ ศิลปะการนำศาสตร์ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ การมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ การบริหารจัดการระบบที่ดี และการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม จึงจะสามารถเข้าใจและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวและมีการตัดสินใจที่ดี ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพพยาบาลประสบความสำเร็จในงานอาชีพ และการที่พยาบาลจะเกิดจิตสำนึกในการให้บริการได้นั้น ต้องมีความเข้าใจในผู้รับบริการ ตนเอง ตลอดจนงานและผู้ร่วมงาน การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ พยาบาลต้องพยายามสร้างความรู้สึกลึกซึ้งอยากได้ตลอดเวลาที่ได้ปฏิบัติการพยาบาล โดยนำหลักธรรมทางศาสนา หลักมนุษยสัมพันธ์ ธรรมชาติมนุษย์ ตลอดจนอุดมการณ์ในวิชาชีพมาช่วยผลักดันให้ปฏิบัติงานโดยไม่หวังผลตอบแทน (วันดี สุทธรังสี, 2534, หน้า 25-26) โดยบูรณาการให้เกิดการสร้างจิตสาธารณะให้มีขึ้นในบุคลากรทางการแพทย์ จิตสาธารณะจะถูกแสดงออกมาในรูปของวาจา และพฤติกรรม ซึ่งพยาบาลจะนำไปสู่การปฏิบัติงานในวิชาชีพ

จิตสำนึกสาธารณะ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของบุคคลต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม จากกระบวนการรับรู้ ทำให้เกิดการวิเคราะห์ วิพากษ์ วิจารณ์ และคัดเลือกเหตุการณ์นั้นว่าเป็นปัญหา แม้ปัญหาเหล่านั้นจะไม่มีผลกระทบต่อตนเองโดยตรง มีความรักความเอื้ออาทรต่อบุคคลทั้งที่รู้จักและไม่รู้จัก คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมควบคู่กับประโยชน์ส่วนตน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของส่วนรวม เกิดความปรารถนาที่จะแก้ไขปัญหานั้น เชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและพลังของการรวมกลุ่มในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม รวมทั้งการปฏิบัติร่วมกันกับผู้อื่น

เพื่อสร้างพลังผลักดันในการแก้ไขปัญหาโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง การเกิดพฤติกรรมจิตสำนึกสาธารณะเป็นกระบวนการพัฒนาพฤติกรรม ซึ่งสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี ตามความเชื่อพื้นฐานของแต่ละแนวคิด การนำหลักการแห่งพฤติกรรม (Behavior Principles) และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลได้ ซึ่ง คาลิช (Kalish, 1981 อ้างถึงใน ประทีป จินฉัตร, 2540, หน้า 9) ให้ความหมายของหลักการแห่งพฤติกรรมว่า เป็นหลักการที่ครอบคลุมทั้งแนวคิดของทฤษฎีการเรียนรู้ การวางเงื่อนไข และแนวคิดทางจิตวิทยาที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม เข้ามาประยุกต์ใช้ขึ้นอยู่กับการควบคุมสภาพแวดล้อม โดยใช้ทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไข จัดการกับพฤติกรรมโดยตรง หรือจัดกระทำโดยการเปลี่ยนที่ความรู้สึก (Feeling) ซึ่งส่งผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนได้ หรือจัดกระทำโดยการเปลี่ยนที่ความคิด (Cognitive) ซึ่งส่งผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงเนื่องจากหลักการแห่งพฤติกรรมเชื่อว่า การรู้คิด ความรู้สึก และพฤติกรรมจะมีผลซึ่งกันและกัน

ในแนวคิดของ เบเยอร์และมาร์แชล (Beyer & Marshall, 1981, pp. 663-665) เกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันภายในกลุ่มวิชาชีพเดียวกัน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในรูปแบบการสร้างความรู้สึที่ดีต่อกันเป็นลักษณะของมิตรภาพ ความเป็นเพื่อน และเอกลักษณ์ร่วมกันจะก่อให้เกิดความสามัคคี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพลังอำนาจ โดยมีมุมมองแบ่งออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติความเป็นวิชาชีพ มิติการตัดสินใจ และมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งมีมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นมิติที่ได้รับความสนใจน้อยมาก ทั้ง ๆ ที่เป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการทำงานร่วมกันและทั้งสามมิตินี้มีลักษณะที่สอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ ชูลทซ์ (Schultz, 1960, pp. 57-60) โดยที่มิติความเป็นวิชาชีพ สอดคล้องกับความต้องการเป็นพวกพ้อง มิติการตัดสินใจสอดคล้องกับความต้องการการมีอำนาจควบคุม และมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสอดคล้องกับความต้องการความรักใคร่ ชอบพอ ซึ่งกาญจนา คุณารักษ์ (2527, หน้า 125-127 อ้างถึงใน ภาสกร ศิริพัฒนานนท์, 2545, หน้า 17) กล่าวถึงความสำคัญในการที่บุคคลจะต้องมีการสร้างสัมพันธภาพ ที่มนุษย์ต้องอยู่รวมกันเป็นสังคม ร่วมแลกเปลี่ยนและสร้างสรรค์ประสบการณ์ในกลุ่ม ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการดำรงชีวิตหรือการทำงานร่วมกัน ชไนเดอร์ (Schneider, 1979) กล่าวถึงความสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า การดำเนินกิจการทั้งหลายในชีวิตประจำวันของคนเราจำเป็นต้องสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา เราจะต้องปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น ในขณะที่เดียวกันก็พยายามให้คนอื่นปรับตัวเข้าหาเรา กิจกรรมในชีวิตประจำวันล้วนผลักดันให้เราต้องสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น

พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลเกี่ยวข้องกับระดับการอบรมเลี้ยงดู ความเชื่อ เจตคติ ประสบการณ์ วัฒนธรรม และบทบาทที่ถูกกำหนดขึ้นโดย สภาพแวดล้อมของสถาบันการศึกษา

(วาสนา เจือทอง, 2531, อ้างถึงใน ประทีป จินฉ่ำ, 2540, หน้า 13) สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคล ความเป็นอยู่เขตเมืองที่มีความเจริญด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง มีประชากรหนาแน่น ค่าครองชีพสูง มลภาวะเป็นพิษ การจราจรคับคั่ง คนที่อาศัยอยู่จึงมีความจำเป็นในการดำเนินชีวิตที่ต้องนึกถึงตนเองและครอบครัวเป็นส่วนใหญ่ ทำให้มีจิตสำนึกสาธารณะน้อยกว่าอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันและความซับซ้อนของสังคมไม่สูงนัก เช่น พื้นที่นอกเขตเมืองใหญ่ ดังการศึกษาของ สวนา พรพัฒน์กุล (2525) ศึกษาความสำนึกในหน้าที่พลเมืองของเด็กไทย พบว่า เด็กในเมืองมีสำนึกน้อยกว่านอกเมืองสอดคล้องกับการศึกษาของ สุวิมล ว่องวาณิช (2544) และนงลักษณ์ วิรัชชัย (2542) ศึกษาปัจจัยและกระบวนการที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณธรรมระดับบุคคลเพื่อมุ่งความสำเร็จของส่วนรวมของนักศึกษามหาวิทยาลัยพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเมืองที่มีความเจริญด้านวัตถุสูง เช่น กรุงเทพมหานคร มีส่วนทำให้อุดมการณ์ของนิสิต นักศึกษาดำรงตนต่ำกว่านิสิตนักศึกษาในกลุ่มที่ไม่ได้มีภูมิลำเนาในเขตเมือง นักศึกษาพยาบาลที่กำลังศึกษาในสถาบันการศึกษาในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะสังคมเมือง สภาพแวดล้อมเช่นนี้จะทำให้นักศึกษาพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครได้รับค่านิยมที่ทำให้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนไม่เอื้อเพื่อต่อผู้อื่นและขาดจิตสำนึกสาธารณะ พยาบาลก็จะได้รับพยาบาลที่มีความรู้แต่ไม่มีคุณธรรมซึ่งเป็นคุณธรรมประการสำคัญของวิชาชีพการพยาบาลและการเป็น พลเมือง การปลูกฝังจิตสำนึกสาธารณะจึงมีความสำคัญที่จะต้องพัฒนาควบคู่ไปพร้อมกับคุณธรรมด้านอื่น

พยาบาลนอกจากจะมีบทบาทของผู้ประกอบวิชาชีพแล้ว ยังมีบทบาทและหน้าที่ของพลเมืองจึงต้องรับรู้และตระหนักถึงสภาพสังคมและเข้าร่วมในการแก้ไขปัญหา หน่วยงานด้านการพยาบาลจึงมีบทบาทสำคัญในการรณรงค์พฤติกรรมจิตสำนึกสาธารณะของพยาบาลให้แสดงออกและความรับผิดชอบต่อสังคม ฮันท์ (Hunt, 1997) จิตสำนึกสาธารณะจึงจัดเป็นคุณธรรมสำหรับส่วนรวมเป็นสิ่งที่เราควรให้ความสำคัญเป็นกระบวนการการเรียนรู้จากความเป็นจริงทางการเมืองและสังคมของบุคคล (สุชาดา จักรพิสุทธิ์, 2544, หน้า 22-23) การศึกษาจิตสำนึกสาธารณะจะมุ่งเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบของบุคคลสังคมต่อสาธารณะสมบัติ (ชาย โพธิ์สีดา, 2540, หน้า 39) ซึ่งจิตสำนึกสาธารณะเป็นสิ่งที่มีความค่า มีประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคม โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง ผู้คนมุ่งหวังแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง เพิกเฉยต่อส่วนรวม ความคิดเรื่องอยากมีสังคมที่ดี มีรัฐที่ดีไม่ใช่ความคิดของคนส่วนใหญ่อีกต่อไป (สือพล้ง, 2542, หน้า 9-12)

เมื่อผลของกระบวนการโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อระบบสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้กับภาวะสุขภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชน เกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของประชาชน แบบแผนการดำเนินของโรค

มีโรคใหม่เกิดขึ้นกระทบทั้งร่างกายและจิตใจ การเปลี่ยนแปลงจากผลกระทบดังกล่าว ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลจึงต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจ เพื่อนำไปปรับใช้ในการให้บริการแก่สังคม การมีจิตสำนึกสาธารณะเป็นสมรรถนะด้านสังคมและด้านเมือง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทางการพยาบาลกล่าวว่าเป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญและจำเป็นต้องเกิดขึ้นกับพยาบาลวิชาชีพ แต่การศึกษาทางการพยาบาลมีการเตรียมและตอบสนองความต้องการด้านนี้อย่างช้า ๆ (Conger & Johnson, 2000, p. 99) วราพร วันไชยธนวงศ์ ประกายแก้ว ชนสุวรรณ และวรรณภา พิพัฒน์ธนวงศ์ (2552) ใช้คำว่าจิตอาสาในการศึกษาประเด็นนี้ได้สรุปความหมายของจิตอาสาจากกลุ่มนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี เชียงใหม่ ว่าเป็นความสมัครใจ เต็มใจ ตั้งใจทำ และเสียสละ ทั้งร่างกายและแรงใจหรือทรัพย์สินในการทำกิจกรรมหรือสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น โดยไม่หวังผลตอบแทนและมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น โดยกระบวนการสร้างจิตอาสา มี 4 ประเด็นคือ 1) ปลูกฝังให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตอาสา 2) การเตรียมความพร้อมทั้งด้านร่างกายจิตใจ ด้านความรู้ และการติดต่อสื่อสาร 3) การสร้างความเชื่อมั่นในตน และ 4) การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เมื่อได้รับการพัฒนาด้านจิตอาสาทำให้ได้รับการพัฒนาให้เป็น คนเก่ง คนดี ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข และเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง จึงควรมีการสร้างจิตอาสาแก่นักศึกษาตั้งแต่การเรียนในชั้นเรียน รวมทั้งการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในวิทยาลัยและชุมชนอย่างต่อเนื่องโดยให้นักศึกษาสมัครใจเข้าร่วมกิจกรรม

การศึกษางานวิจัยที่ผ่านมามีนักวิจัยหลายท่านที่ทำการศึกษเกี่ยวกับจิตสำนึกสาธารณะและอธิบายปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังเช่น ชาย โพธิ์ลีดา (2540) มัลลิกา มัติโก (2541) หฤทัย อาจปฐ (2544) ณรงค์ อึ้งนอง (2546) และเจษฎา หนูรุ่ม (2551) ศึกษาถึงคุณลักษณะของการให้การเสียสละและการร่วมดูแลสาธารณสมบัติ ในกลุ่มนักเรียนมัธยม นักศึกษา และชุมชน ส่วนการศึกษาของ นันทวัฒน์ ชุนชี (2546) ธรรมนันท์กา แจ้งสว่าง (2547) ลัทธริมา เกื้อสกุล (2547) และลัดดาวัลย์ เกษมเนตร (2549) ศึกษาการจัดการเรียนการสอนโดยใช้โปรแกรมเพื่อพัฒนาจิตสาธารณะของนักเรียน และนักศึกษา และการศึกษาของ โกศล มีความดี (2547) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมต่อจิตสาธารณะของข้าราชการตำรวจ โดยอธิบายตัวแปรต่าง ๆ รวมกันอยู่ในระดับเดียว กล่าวคือ นักวิจัยส่วนใหญ่มองตัวแปรที่ศึกษารวมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นระดับเดียวกัน ซึ่งเป็นการบีบบังคับให้ตัวแปรที่ต่างระดับกันให้เสมือนอยู่ในระดับเดียวกัน แล้วทำการวิเคราะห์รวมโดย ไม่สนใจความแตกต่างระหว่างหน่วยของการวิเคราะห์ วิธีดังกล่าวจึงไม่สามารถคำนวณค่าความแปรปรวนภายในหน่วยหรือกลุ่ม จึงเป็นการละเลยการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่อยู่ต่างระดับกัน แสดงว่าเป็นการมองข้ามตัวแปรที่อาจมีนัยสำคัญและส่งผลต่อการศึกษาวิจัย ซึ่งหากแยกตัวแปรต่าง ๆ เหล่านั้นออกเป็นตัวแปรระดับต่าง ๆ เพื่อแยกวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ตัวแปรระดับบุคคล

ตัวแปรระดับหน่วยงาน และตัวแปรระดับโรงพยาบาลหรือระดับเขตตรวจราชการ เป็นต้น โดยที่ตัวแปรเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อปัจจัยแต่ละระดับ หรือส่งผลต่อนี้เองกัน เมื่อแยกพิจารณา ปัจจัยแต่ละระดับจะทำให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำตรงสามารถตอบโจทย์ การวิจัยได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวิเคราะห์แบบพหุระดับจะช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว เพราะจะทำให้การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นไปโดยละเอียด มีนักวิจัยหลายท่านเสนอเทคนิคการออกแบบการวิจัยแบบต่าง ๆ เพื่อแก้ไข ปัญหาดังกล่าว และการวิเคราะห์พหุระดับ (Multilevel Analysis) เป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลที่มีตัวแปรอิสระหลายระดับ และตัวแปรอิสระเหล่านั้นสามารถแยกได้เป็น 2 ระดับ ขึ้นไป โดยตัวแปรอิสระระดับเดียวกันต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและได้รับผล ร่วมจากตัวแปรระดับอื่น ๆ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2538, หน้า 174-177) ซึ่งยังไม่พบการศึกษาปัจจัย ที่ส่งผลต่อจิตสำนึกสาธารณะในคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับการมีจิตสำนึกสาธารณะในเชิงพหุระดับที่จะสามารถอธิบายความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพล ต่อการมีจิตสำนึกสาธารณะเชิงวิชาชีพพยาบาล ส่วนเครื่องมือในการวัดจิตสำนึกสาธารณะ ที่เหมาะสมในเชิงวิชาชีพการพยาบาลพบว่าเครื่องมือ ที่ใช้ประเมินจิตสำนึกสาธารณะในการศึกษา ที่ผ่านมามีเป็นกรณีประเมินพฤติกรรมเชิงจิตสาธารณะในสังคม ไม่ใช่เฉพาะในเชิงวิชาชีพ การพยาบาล

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาการวิเคราะห์พหุระดับ ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกสาธารณะของพยาบาล ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้ทราบถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละระดับคือ ระดับตัวบุคคล และระดับหน่วยงาน กับการมีจิตสำนึก สาธารณะ และนำหาคำสำคัญแต่ละระดับของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปผลของปัจจัยที่ปรากฏไปเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาระบบให้สามารถ ดำรงรักษาผู้มีจิตสำนึกสาธารณะ ให้เป็นสมาชิกที่ดีของระบบบริการสุขภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

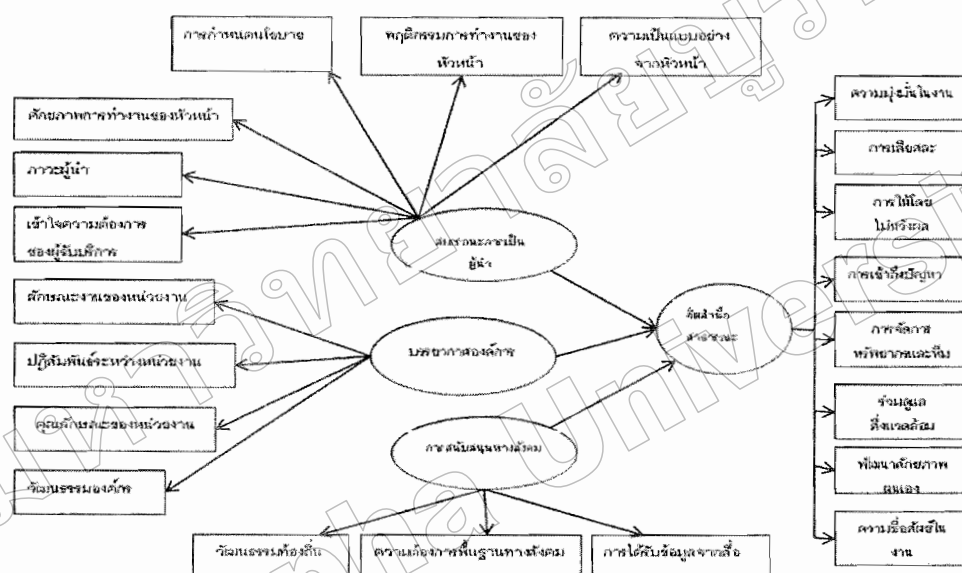
1. เพื่อพัฒนามาตรวัดจิตสำนึกสาธารณะ ของบุคลากรพยาบาลในสังกัดกระทรวง สาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจิตสำนึกสาธารณะ ของบุคลากรพยาบาลในสังกัด กระทรวงสาธารณสุข
3. เพื่อสร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบพหุระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ จิตสำนึกสาธารณะ ของบุคลากรพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

4. เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดและโมเดลสมการโครงสร้าง
พหุระดับจิตสำนึกสาธารณะ ของบุคลากรพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

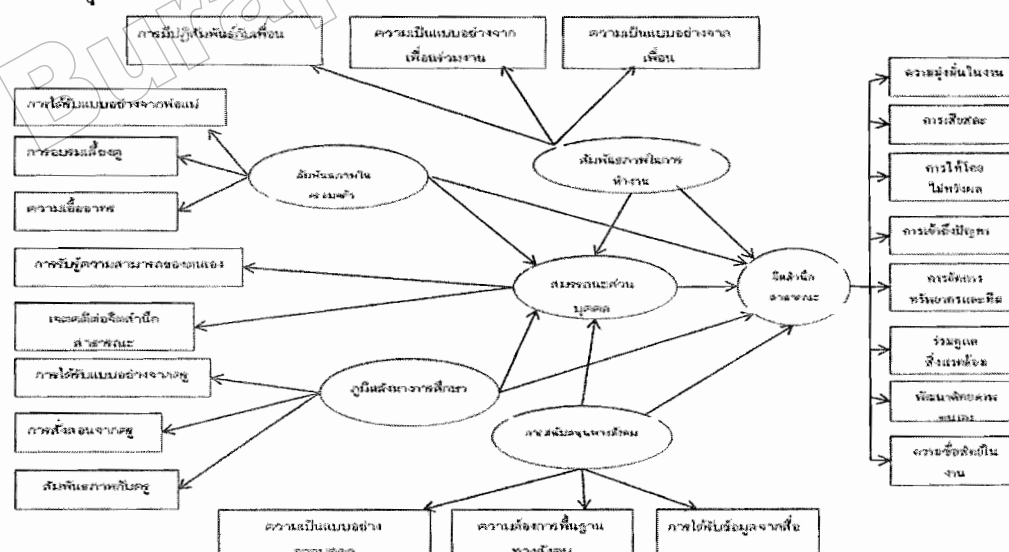
กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบความคิดการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุพหุระดับการมีจิตสำนึกสาธารณะ ของพยาบาล
ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ดังภาพที่ 1

ระดับหน่วยงาน



ระดับบุคคล



ภาพที่ 1 กรอบความคิดการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุพหุระดับการมีจิตสำนึกสาธารณะ
ของพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

1. ประชากร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพในพื้นที่เขตตรวจราชการ กระทรวงสาธารณสุข เขตที่ 9 (กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก) ปีงบประมาณ 2554 จำนวน 6,926 คน จำนวน 49 โรงพยาบาล แบ่งเป็น

1.1 โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 4,016 คน ประกอบด้วย

1.1.1 โรงพยาบาลศูนย์ เป็นโรงพยาบาลประจำภูมิภาคที่มีขีดความสามารถระดับ ตติยภูมิขั้นสูง (Advance Tertiary Care) มีจำนวนเตียงมากกว่า 500 เตียง ในภาคตะวันออกมีจำนวน 3 แห่ง จำนวนพยาบาลวิชาชีพ 1,610 คน

1.1.2 โรงพยาบาลทั่วไปเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดหรือโรงพยาบาลประจำ อำเภอนาขนาดใหญ่ที่มีขีดความสามารถระดับตติยภูมิ (Secondary Care) มีจำนวนเตียง 120-500 เตียง จำนวน 4 แห่ง จำนวนพยาบาลวิชาชีพ 796 คน แบ่งเป็น

1.1.2.1 โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 2 แห่ง

1.1.2.2 โรงพยาบาลทั่วไปขนาดเล็ก จำนวน 2 แห่ง

1.1.3 โรงพยาบาลแม่ข่าย จำนวน 3 แห่ง จำนวนพยาบาลวิชาชีพ 364 คน

1.1.4 โรงพยาบาลชุมชนประจำอำเภอทั่วไป มีขีดความสามารถระดับปฐมภูมิ (Primary Care) หรือระดับตติยภูมิ (Secondary Care) ในบางแห่ง มีจำนวนเตียง 10-120 เตียง จำนวน 29 แห่ง แบ่งเป็น

1.1.4.1 โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ จำนวน 7 แห่ง จำนวนพยาบาลวิชาชีพ 469 คน

1.1.4.2 โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง จำนวน 21 แห่ง จำนวนพยาบาลวิชาชีพ 767 คน

1.1.4.3 โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก จำนวน 1 แห่ง จำนวนพยาบาลวิชาชีพ 10 คน

2. โรงพยาบาลในสังกัดนอกกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 2,910 คน ประกอบด้วย

2.1 สังกัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 3 แห่ง

2.2 สังกัดสภากาชาดไทย จำนวน 1 แห่ง

2.3 สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 1 แห่ง

2.4 สังกัดศูนย์บริการสุขภาพฯ ของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 5 แห่ง

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรระดับตัวบุคคล ประกอบด้วยตัวแปรประเภทต่าง ๆ ดังนี้

ตัวแปรตาม คือ การมีจิตสำนึกสาธารณะ ประกอบด้วยพฤติกรรมที่แสดงถึง

1. ความมุ่งมั่นในงาน
2. การเสียสละ
3. การให้ โดยไม่หวังผล
4. การเข้าถึงปัญหา
5. การจัดการทรัพยากรและทีม
6. ร่วมดูแลสิ่งแวดล้อม
7. พัฒนาศักยภาพตนเอง
8. ความซื่อสัตย์ในงาน

ตัวแปรอิสระ คือ

1. สัมพันธภาพในการทำงาน (ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข) ได้แก่ ความเป็นแบบอย่างจากเพื่อนและเพื่อนร่วมงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน
2. สัมพันธภาพในครอบครัว (ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข) ได้แก่ การอบรมเลี้ยงดู ความเอื้ออาทร และการได้รับแบบอย่างจากพ่อแม่
3. สมรรถนะส่วนบุคคล (ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข) ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และเจตคติต่อจิตสำนึกสาธารณะ
4. ภูมิหลังทางการศึกษา (ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข) ได้แก่ การได้รับแบบอย่างจากครู การสั่งสอนจากครู และสัมพันธภาพกับครู
5. การสนับสนุนทางสังคม (ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข) ได้แก่ ความเป็นแบบอย่างจากบุคคล ความต้องการพื้นฐานทางสังคม และการได้รับข้อมูลจากสื่อ

ตัวแปรระดับหน่วยงาน ประกอบด้วยตัวแปรประเภทต่าง ๆ ดังนี้

ตัวแปรตาม คือ การมีจิตสำนึกสาธารณะ ประกอบด้วยพฤติกรรมที่แสดงถึง

1. ความมุ่งมั่นในงาน
2. การเสียสละ
3. การให้ โดยไม่หวังผล
4. การเข้าถึงปัญหา
5. การจัดการทรัพยากรและทีม
6. ร่วมดูแลสิ่งแวดล้อม

7. พัฒนาศักยภาพตนเอง

8. ความซื่อสัตย์ในงาน

ตัวแปรอิสระ คือ

1. สมรรถนะการเป็นผู้นำ ได้แก่ ความเป็นแบบอย่างจากหัวหน้า พฤติกรรมการทำงาน
ของหัวหน้า การกำหนดนโยบาย ศักยภาพการทำงานของหัวหน้า ภาวะผู้นำ และการเข้าใจ
ความต้องการของผู้รับบริการ

2. บรรยากาศองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานของแต่ละหน่วยงาน ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง
หน่วยงาน คุณลักษณะของหน่วยงาน และวัฒนธรรมองค์กร

3. การสนับสนุนทางสังคมของหน่วยงาน ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานทางสังคม
การได้รับข้อมูลจากสื่อ และวัฒนธรรมท้องถิ่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

จิตสำนึกสาธารณะของพยาบาล หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ การตระหนักรู้
ของบุคคลซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกบนพื้นฐานของความมีโนธรรมและจริยธรรม
วิชาชีพ คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและความแตกต่างทางวัฒนธรรม นำไปสู่ความสามารถตัดสินใจ
แสดงพฤติกรรม เพื่อเป้าหมายที่จะยกระดับการบริการด้านสุขภาพให้สามารถดูแลคุณภาพชีวิตของ
บุคคลในความรับผิดชอบ และการส่งเสริมสถานะขององค์กรวิชาชีพอย่างเต็มกำลัง เต็มใจ เสียสละ
ไม่เห็นแก่ตัว และมีความสุขกับการกระทำของตนที่ทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ผู้อื่นและสังคม
อย่างไม่หวังผลตอบแทนในรูปแบบใด ๆ

สำหรับองค์ประกอบย่อยของการมีจิตสำนึกสาธารณะของพยาบาล ประกอบด้วย

1. ความมุ่งมั่นในงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องรอบคอบ ในขอบเขต
ของวิชาชีพ บนพื้นฐานของการให้เกียรติ ยึดมั่นในจริยธรรม คุณธรรม มีวิจารณญาณ คิดวิเคราะห์
ไตร่ตรองและตัดสินใจกระทำหรือไม่ควรกระทำ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความเสื่อมเสีย
ต่อส่วนรวมหรือวิชาชีพ เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่นหรือสังคม ใส่ใจในขนบธรรมเนียมประเพณี
วัฒนธรรม ที่นำมาสู่การเข้าใจค่านิยมและพฤติกรรมของภูมิสังคมนั้น ๆ ให้ความร่วมมือ และ
มีส่วนร่วมกับองค์กรในการพัฒนาวิชาชีพ

2. การเสียสละ หมายถึง การอุทิศตนเสียสละแรงกาย แรงใจ หรือทรัพย์สิน อาสาทำงาน
หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มใจ มีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัครกับกิจกรรมทางสังคม เมื่อเกิด
เหตุการณ์หรือวิกฤตที่เกิดขึ้นในสังคม ตามบทบาทของวิชาชีพและพลังแห่งตน แม้ไม่ใช่นักที่
แต่เป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพพยาบาล

3. การให้โดยไม่หวังผล หมายถึง การเสนอตนเองช่วยงานส่วนรวมโดยไม่ต้องร้องขอหรือออกคำสั่งในการรับผิดชอบหน้าที่พิเศษ นอกเหนือหน้าที่ประจำเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมอย่างไม่มีเงื่อนไข

4. การเข้าถึงปัญหา หมายถึง การรับฟังปัญหาหรือทุกข์ของผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ใช้การสื่อสารแบบสองทางรวมถึงการสื่อสารโดยใช้วัจนภาษา รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น มีการจัดการด้านข้อมูลที่ดี การกำหนดเป้าหมาย รวบรวมข้อมูล และมีแนวทางในการให้ข้อมูลอย่างชัดเจน ครบถ้วน เป็นข้อมูลที่ให้โดยบริสุทธิ์ใจ เต็มใจ เป็นไปตามกฎหมายเพียงพอต่อการตัดสินใจ

5. การจัดการทรัพยากรและทีม หมายถึง ความสามารถสื่อสาร สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นเป็นเครือข่ายได้ดี บริหารทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ ประยุต์ทรัพยากรที่มีเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสม อย่างประหยัด คุ่มค่า

6. ร่วมดูแลสิ่งแวดล้อม หมายถึง การคำนึงถึงหรือให้บริการแบบ องค์กรรวมครอบคลุมทุกด้านของผู้รับบริการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชนในการดูแลสุขภาพ และกระตุ้นให้มีกิจกรรมส่งเสริมศักยภาพของผู้รับบริการ

7. พัฒนาศักยภาพตนเอง หมายถึง การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ พัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถให้ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง รวบรวมข้อมูล เพื่อประเมิน ค้นหา คาดการณ์ปัญหาที่อาจเป็นความเสี่ยงได้ล่วงหน้า เพื่อปฏิบัติการพยาบาลที่ปลอดภัย คุ่มค่าทั้งด้านเศรษฐศาสตร์และจิตวิญญาณ คิดและคำนึงถึงวิธีการใหม่ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการสะดวกสบายขึ้น

8. ความซื่อสัตย์ในงาน หมายถึง ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน งานในหน้าที่ และจรรยาบรรณวิชาชีพ ขจัดขวางการกระทำที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร และร่วมมือกับสมาชิกในองค์กรหรือวิชาชีพการพยาบาลในการแก้ไขปัญหาของวิชาชีพ

สมรรถนะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะ ความรู้ความสามารถ ความคิด ความรู้สึก การรับรู้เกี่ยวกับตนเองของพยาบาลแต่ละบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกสาธารณะ วัตถุประสงค์ได้ คือ เจตคติต่อจิตสำนึกสาธารณะ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีนิยามดังนี้

1. เจตคติต่อจิตสำนึกสาธารณะ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ ความคิดเห็นในด้านบวกและด้านลบของพยาบาลที่มีต่อจิตสำนึกสาธารณะ รวมถึงแนวโน้มในการแสดงจิตสำนึกสาธารณะ เป็นการกำหนดให้มีการกระทำต่อที่หมายในทางสนับสนุนหรือต่อต้านกับวัตถุ ความคิด แบบแผนการกระทำ รูปแบบความประพฤติ อุดมการณ์ หรือสัญลักษณ์ ที่บุคคลอาจแสดงอารมณ์ความรู้สึกทางบวกหรือลบก็ได้ ในทางบวกการมองเห็นคุณค่าและประโยชน์ของการทำงาน

มีความรู้สึกเป็นสุขและพอใจในการทำงาน รวมไปถึงความพร้อมหรือความเต็มใจที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไป ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. การรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะใช้จัดการและการกระทำเพื่อให้บรรลุผลตามที่กำหนดได้ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนจะมีอิทธิพลต่อบุคคลในด้านความคิด ความรู้สึก การจงใจตนเอง และการกระทำกระตือรือร้นที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อชีวิตของเขา โดยได้รับอิทธิพลจาก 4 แหล่ง ได้แก่ ความสำเร็จจากการกระทำในอดีต การได้รับตัวแบบผ่านความสำเร็จหรือความล้มเหลวของตัวแบบทางสังคม การพูซ้ำจากบุคคลอื่นที่สำคัญ และสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ที่บุคคลใช้ตัดสินความสามารถของเขาในการทำกิจกรรม ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง ลักษณะหรือพฤติกรรมของบิดามารดา หรือผู้ปกครองที่แสดงออกต่อตัวพยาบาล ต่อสังคมหรือสาธารณะ รวมทั้งการสนับสนุนการให้คำแนะนำและการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ วัดจากตัวแปรสังเกตได้คือ ความเป็นแบบอย่างจากพ่อแม่ การอบรมเลี้ยงดู และความเอื้ออาทร มีนิยามดังนี้

1. ความเป็นแบบอย่างจากพ่อแม่ หมายถึง การที่บุคคลได้เห็นพฤติกรรมที่มีส่วนในการช่วยเหลือ การเสียสละ และความมุ่งมั่นเพื่อผู้อื่นและสังคมจากพ่อแม่หรือผู้ปกครอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. การอบรมเลี้ยงดู หมายถึง พื้นฐานในการปลูกฝังพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล การแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่าง ๆ ของบุคคล เนื่องมาจากการได้รับการปลูกฝังลักษณะที่พึงประสงค์ต่าง ๆ เหล่านั้นมาตั้งแต่ในวัยเด็ก การเลี้ยงดูที่เหมาะสมจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการปลูกฝังลักษณะที่พึงประสงค์ในตัวบุคคล ได้แก่ การเลี้ยงดูแบบใช้เหตุผล การเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลย การเลี้ยงดูแบบเข้มงวด ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3. ความเอื้ออาทร หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของพยาบาลเกี่ยวกับการช่วยเหลือสังคม การมีความรักต่อเพื่อนมนุษย์และสิ่งแวดลอม มีความเมตตา รู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้อื่นเป็นทุกข์ แม้ว่าปัญหานั้นจะไม่ส่งผลกระทบต่อตนเองแต่ก่อให้เกิดปัญหาต่อส่วนรวม ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมของหน่วยงาน และคิดว่าความร่วมมือของบุคคลหลายคน ย่อมก่อให้เกิดพลังในการแก้ปัญหาสังคม ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีวิธีการแก้ปัญหาที่คำนึงถึงประโยชน์ของทุกฝ่าย รับรู้ถึงสิทธิของตนและคำนึงถึงสิทธิของผู้อื่น ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ภูมิหลังทางการศึกษา หมายถึง สิ่งที่ผู้เรียน (ในการศึกษารั้งนี้หมายถึง พยาบาล) ได้รับการถ่ายทอดความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ และเพิ่มพูนประสบการณ์ด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาไปสู่

ความสำเร็จในด้านอารมณ์ สังคม และสติปัญญา มุ่งเน้นที่การสร้างจิตสำนึกภายใน ตลอดจนความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างพยาบาลในขณะที่เป็นนักศึกษาพยาบาลกับผู้สอน แล้วมีความเกี่ยวข้องกับจิตสำนึกสาธารณะของพยาบาล วัตถุประสงค์ได้แก่ การประพฤติเป็นแบบอย่างของครู การส่งสอนการปลูกฝังจากครู สัมพันธภาพระหว่างนักศึกษาพยาบาลกับครู มีนิยามดังนี้

1. การประพฤติเป็นแบบอย่างของครู หมายถึง การที่พยาบาลในขณะที่เป็นนักศึกษาพยาบาลได้เห็นพฤติกรรมและการปฏิบัติตนในด้านการให้ความช่วยเหลือ การเสียสละ และการให้ความสนใจผู้อื่นและส่วนรวมของผู้สอน ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. การส่งสอนจากครู หมายถึง การปลูกฝังความรู้ ความเชื่อ และทัศนคติด้านจิตสำนึกสาธารณะให้กับพยาบาลในขณะที่เป็นนักศึกษาพยาบาลทั้งโดยทางตรง คือ การอบรมสั่งสอนตามวิชาการ และโดยทางอ้อม คือ การจัดกิจกรรมเสริม เพื่อให้พยาบาลในขณะที่เป็นนักศึกษาพยาบาลนำสิ่งที่ได้จากการอบรมสั่งสอน ไปปฏิบัติในการมีส่วนช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3. สัมพันธภาพกับครู หมายถึง การปฏิบัติหรือการแสดงออกของผู้สอนกับพยาบาลในขณะที่เป็นนักศึกษาพยาบาลที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยที่พยาบาลในขณะที่เป็นนักศึกษาพยาบาลให้ความเคารพและปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้สอน และคอยให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ให้ความรัก ความเอาใจใส่ และเป็นที่พึ่งได้เมื่อต้องการ ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

สัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับเพื่อน และเพื่อนร่วมงาน คุณลักษณะและการแสดงพฤติกรรมด้านจิตสำนึกสาธารณะของเพื่อนร่วมงานที่มีความเกี่ยวข้องกับจิตสำนึกสาธารณะของพยาบาล วัตถุประสงค์ได้แก่ ความเป็นแบบอย่างจากเพื่อน ความเป็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน มีนิยามดังนี้

1. ความเป็นแบบอย่างจากเพื่อน หมายถึง การที่พยาบาลได้รับการถ่ายทอด ความรู้สึก อารมณ์ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือ การเสียสละ การเอาใจใส่ในการพัฒนาสังคมและส่วนรวมจากเพื่อน หรือเพื่อนสนิทของตน ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. ความเป็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่พยาบาลได้รับการถ่ายทอด ความรู้สึกอารมณ์ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือ การเสียสละ การเอาใจใส่ในการพัฒนาสังคมและส่วนรวมจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3. การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน หมายถึง ความเกี่ยวข้องผูกพันที่บุคคลมีต่อเพื่อนในลักษณะที่แสดงถึงความรักใคร่ ความไว้วางใจกัน ความเข้าใจ เคารพในสิทธิของผู้อื่น รู้จักการให้และการยอมรับ การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนเพื่อน ทำให้บุคคลรู้สึกมั่นคงในสถานภาพในกลุ่ม ไม่รู้สึกแปลกแยก รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม สอดคล้องกับความคาดหวังของกลุ่ม ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

การสนับสนุนทางสังคม

ระดับบุคคล หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมของบุคคลในสังคมที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือ การเสียสละ และการเอาใจใส่ในการพัฒนาสังคม การได้รับข่าวสารของสื่อมวลชนผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นและสังคม โดยรู้สึกและ รับรู้ว่ามิมีแหล่งหรือบุคคลเหล่านี้ที่คอยให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา รวมถึงความพอใจหรือไม่พอใจที่ได้รับการสนับสนุนนั้น วัดจากตัวแปรสังเกตได้ คือ ความเป็นแบบอย่างจากบุคคลสำคัญ ความต้องการพื้นฐานทางสังคม และการได้รับข้อมูลจากสื่อ มีนิยามดังนี้

1. ความเป็นแบบอย่างจากบุคคล หมายถึง การที่พบบทได้เห็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีบทบาทในสังคม เช่น ผู้นำประเทศ ศิลปิน ดารา บุคคลสาธารณะ ให้การช่วยเหลือเสียสละต่อผู้อื่นและสังคม ตลอดจนการมุ่งมั่นในการแก้ปัญหาของสังคม ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. ความต้องการพื้นฐานทางสังคม หมายถึง ความต้องการความรัก การยอมรับ ยกย่อง การเห็นคุณค่า และความปลอดภัย ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่และความสัมพันธ์ของคนในสังคม บุคคลในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและประชาชน มีการให้ความช่วยเหลือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้สึกซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุความต้องการของตนในด้านสรีรวิทยา เกิดความมั่นคงทางจิตใจ รู้สึกว่าตนเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3. การได้รับข้อมูลจากสื่อ หมายถึง การที่พบบทได้ชมและได้รับทราบข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือ การเสียสละ และความมุ่งมั่นพัฒนาสังคมและส่วนรวม ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ระดับหน่วยงาน หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกในด้านความเป็นมิตรที่ดี ความไว้วางใจ ความสนใจ ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน การให้ความช่วยเหลือ และการเอาใจใส่ในการพัฒนาสังคม สร้างความเข้าใจในการดำเนินงานตามนโยบาย ระเบียบแบบแผนด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน รวมทั้งวิธีการดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยรู้สึกและ รับรู้ว่ามิมีแหล่งหรือบุคคลในสังคมเหล่านี้ที่คอยให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา

รวมถึงความพอใจหรือไม่พอใจที่ได้รับการสนับสนุนนั้น วัดจากตัวแปรสังเกตได้ คือ ความต้องการพื้นฐานทางสังคม การได้รับข้อมูลจากสื่อ และวัฒนธรรมท้องถิ่น มีนิยามดังนี้

1. วัฒนธรรมท้องถิ่น หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่แสดงออกถึงการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคมใดสังคมหนึ่ง ซึ่งได้แก่ ความรู้ ความคิด ความเชื่อ ศีลธรรม ประเพณี ค่านิยม เทคโนโลยี ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นมา ซึ่งสามารถถ่ายทอดทางสังคมได้อย่างเป็นที่ยอมรับ โดยมีสถาบันหรือองค์กรต่าง ๆ เป็นผู้ควบคุมความประพฤติ และการปฏิบัติของสมาชิกในสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขภายใต้กรอบขนบธรรมเนียม ประเพณี ระเบียบแบบแผน กฎเกณฑ์ที่สังคมสร้างขึ้นมา ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. ความต้องการพื้นฐานทางสังคม (ระดับหน่วยงาน) หมายถึง ความต้องการความรัก การยอมรับ ยกย่อง การเห็นคุณค่า และความปลอดภัย ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่และความสัมพันธ์ของคนในสังคม มีลักษณะเป็นเครือข่ายที่ต้องการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีการให้ความช่วยเหลือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้สึกซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุความต้องการของคนในด้านสรีรวิทยา เกิดความมั่นคงทางจิตใจ รู้สึกว่าตนเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งจะทำให้มีชีวิตอยู่อย่างมีความสุข และมีความหมาย สามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3. การได้รับข้อมูลจากสื่อ (ระดับหน่วยงาน) หมายถึง การที่พยาบาลได้ชมและได้รับทราบข่าวสาร หรือได้รับทราบนโยบายของส่วนราชการผ่านสื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือ การเสียสละ และความมุ่งมั่นพัฒนาสังคมและส่วนรวม ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

สมรรถนะการเป็นผู้นำ หมายถึง สิ่งที่ผู้นำแสดงออกในด้านความเป็นมิตรที่ดี ความไว้วางใจ ความสนใจ และเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของผู้ร่วมงาน ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน สร้างความเข้าใจ ในการดำเนินงานตามนโยบาย ระเบียบแบบแผน การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน รวมทั้งวิธีการดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ วัดจากตัวแปรสังเกตได้ คือ ความเป็นแบบอย่างจากหัวหน้า พฤติกรรมการทำงานของหัวหน้า การกำหนดนโยบาย ศักยภาพการทำงานของหัวหน้า ภาวะผู้นำ การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีนิยามดังนี้

1. ความเป็นแบบอย่างจากหัวหน้า หมายถึง การที่พยาบาลได้เห็นพฤติกรรมของหัวหน้างานที่มีบทบาทในหน่วยงาน ให้การช่วยเหลือเสียสละต่อผู้อื่นและสังคม ตลอดจนการมุ่งมั่น ในการแก้ปัญหาของหน่วยงาน ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. พฤติกรรมการทำงานของหัวหน้า หมายถึง การแสดงออกของผู้ที่ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยงาน โดยให้ความสนใจ เอาใจใส่ สร้างความไว้วางใจ การยอมรับนับถือ ทั้งในทางบวกและทางลบให้กับวิชาชีพ ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3. การกำหนดนโยบาย หมายถึง กรอบสำหรับตัดสินใจของผู้บริหารในลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์และผลแห่งการดำเนินงาน นโยบายที่ดีย่อมทำให้การตัดสินใจถูกต้องและดีควบคู่กันขึ้นของการบริหารงาน เกิดความแน่นอนในการประสานงานและปฏิบัติงานและช่วยลดเวลาที่ต้องใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

4. ศักยภาพการทำงานของหัวหน้า หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยนำความรู้จากศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและมีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในแต่ละสถานการณ์ มีการพัฒนาและสั่งสมมาจากความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยหลายประการเช่นอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา และการได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติม ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

5. ภาวะผู้นำ หมายถึง คุณลักษณะที่ก่อให้เกิดอิทธิพลต่อบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามการรับรู้ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ด้าน คือ บุคลิกภาพ ความรู้ การปฏิบัติ ด้านวิชาชีพ การบริหาร จริยธรรม การเมืองและสังคม การใช้เทคโนโลยีและภาษาต่างประเทศ ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

6. การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความพร้อมที่จะเสียสละอุทิศตนเพื่อผู้รับบริการ หรือเพื่อนร่วมงาน มีความปรารถนาที่จะช่วยแก้ปัญหาทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นหรือสังคม ด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

บรรยากาศองค์การ หมายถึง คุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานและเป็นสถานการณ์ปัจจุบันในองค์การที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของสมาชิกในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์การสามารถรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ นั้นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม วัดจากตัวแปรสังเกตได้ คือ ลักษณะงานของแต่ละหน่วยงาน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน คุณลักษณะของหน่วยงาน และวัฒนธรรมองค์การ มินิยามดังนี้

1. ลักษณะงานของหน่วยงาน หมายถึง สิ่งที่พยายามปฏิบัติอยู่ในระหว่างการทำงาน รวมถึงความรู้สึกที่ซ่อนเร้นทั้งด้านบวกและลบในการให้การพยาบาล ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ของพยาบาลที่มีกับเครือข่ายต่าง ๆ ของการประสานงาน เพื่อประสานกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3. คุณลักษณะของหน่วยงาน หมายถึง บริบทของหน่วยงานที่พยาบาลประจำอยู่ในการปฏิบัติงานแต่ละสาขา ตามกรอบการดูแลสุขภาพองค์รวม ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

4. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ในองค์กร ในขอบเขตของอำนาจตาม ลำดับชั้นในการปฏิบัติงานที่มีความเป็นแบบแผน แนวทางปฏิบัติ ยึดระเบียบเป็นขั้นตอน ในการปฏิบัติงานที่กำหนดโดยชัดเจน ให้ความสำคัญกับเป้าหมายในการดำเนินงานให้เกิดเป็น ธรรมเนียมปฏิบัติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกระทำต่าง ๆ หรือแก้ปัญหาในองค์กรภายใต้นโยบาย หรือกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจะเป็นผลงานวิชาการที่สามารถนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ โดยตรงต่อการบริหาร การพัฒนา การจัดการกับองค์กรต่าง ๆ โดยก่อให้เกิดประโยชน์เชิงวิชาการ ซึ่งนักวิชาการ นิสิต นักศึกษา และผู้ที่มีความสนใจสามารถนำไปใช้ศึกษาเป็นกรอบแนวคิด และ ผู้บริหารองค์กรสามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงปฏิบัติได้ ดังต่อไปนี้

1. ประโยชน์เชิงวิชาการ

1.1 จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสำนึกสาธารณะของพยาบาลวิชาชีพอาจเป็น ข้อมูลเบื้องต้น หรือแนวทางในการร่วมแก้ปัญหาการขาดแคลนพยาบาล หรือหาวิธีการ ดำรงรักษาพยาบาลวิชาชีพที่มีให้คงอยู่ในระบบภาครัฐได้มากขึ้นในอนาคต

1.2 ผลการวิจัยยังเป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการ นักวิจัยหรือผู้ที่สนใจทำการศึกษา ในประเด็นการวิจัยดังกล่าว และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลสมการ โครงสร้างพหุระดับและมีการวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยันพหุระดับด้วยโปรแกรม Mplus ยังเป็นการใช้วิธีวิทยาการวิจัยขั้นสูงที่เพิ่มเติมองค์ความรู้ให้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้นไปอีก

2. ประโยชน์เชิงปฏิบัติ ด้านประโยชน์ในเชิงปฏิบัติจะได้แนวทางในการค้นหา ส่งเสริม พัฒนาและการคงอยู่ของบุคคลที่มีจิตสำนึกสาธารณะไว้ในองค์กร ซึ่งจะสามารถเสริมสร้างพัฒนา ศักยภาพ ดังต่อไปนี้

2.1 ระดับสถานศึกษา สามารถนำแบบวัดมาใช้ในการประเมิน เพื่อจำแนกนักศึกษา ที่มีระดับจิตสำนึกสาธารณะแตกต่างกัน และใช้กิจกรรมเพื่อส่งเสริม หรือสนับสนุนให้เป็นบุคคล ที่มีจิตสำนึกสาธารณะต่อไปในระดับสังคม

2.2 ระดับหน่วยงาน สามารถนำแบบวัดมาใช้ในการประเมิน เพื่อจำแนกบุคลากร ที่มีระดับจิตสำนึกสาธารณะแตกต่างกัน และใช้กิจกรรมเพื่อส่งเสริม หรือสนับสนุนให้เป็นบุคคล ที่มีจิตสำนึกสาธารณะต่อไปในระดับสังคม

2.3 ระดับสังคม สามารถนำแบบวัดมาใช้ในการประเมิน เพื่อจำแนกบุคคลที่มีระดับ จิตสำนึกสาธารณะแตกต่างกัน และใช้กิจกรรมเพื่อส่งเสริม หรือสนับสนุนให้เป็นกลุ่มบุคคล ที่มีจิตสำนึกสาธารณะให้มากขึ้น เพื่อให้สังคมมีกลุ่มคนที่มีจิตสาธารณะมากขึ้น