

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคลากรนับเป็นทรัพยากรอันมีค่ายิ่งในการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นแก่องค์กร ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการบำรุงรักษาส่งเสริมความสามารถและศักยภาพ รวมทั้งมีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจเพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์ให้มากที่สุด การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและเทคโนโลยี ส่งผลกระทบท่อให้เกิดการปฏิรูประบบสุขภาพ โดยเฉพาะนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคในปัจจุบัน ทำให้สถานบริการทางสุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงแนวคิดรูปแบบการบริการและการจัดการเป็นอย่างมาก (วันเพ็ญ แก้วปาน, 2544, หน้า 29) โดยปรับเปลี่ยนแนวคิดเกี่ยวกับระบบสุขภาพ ซึ่งเดิมเป็นระบบตั้งรับแบบการรักษาสุขภาพ ต้องใช้ทรัพยากรมากแต่ต้นทุนน้อยมาเป็นระบบเชิงรุกเน้นการป้องกันและการสร้างเสริมสุขภาพ (สิริยา สัมมาวาท, 2545, หน้า 64) โดยทีมสุขภาพต้องเข้าไปให้บริการแก่ประชาชนในชุมชนเพื่อสร้างศักยภาพของชุมชนให้สามารถดูแลสุขภาพของตนเองได้ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชนอย่างต่อเนื่อง ชำรงไว้ซึ่งระดับความสมบูรณ์ของสุขภาพ (ณัฐธญา พัฒนะวานิชนันท์, 2544, หน้า 61)

พยาบาลเป็นบุคลากรทางสุขภาพที่มีจำนวนมากที่สุดในทีมสุขภาพและเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีบทบาทสำคัญมากกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะในศูนย์สุขภาพชุมชนพยาบาลเป็นบุคลากรหลักที่ปฏิบัติงานตอบสนองต่อระบบสุขภาพที่พึงประสงค์แก่ประชาชนทุกวัย เน้นการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันการเจ็บป่วย การดูแลรักษาผู้ที่เจ็บป่วยเฉียบพลันและเรื้อรัง การฟื้นฟูสภาพ พร้อมทั้งส่งต่อผู้ป่วยที่เกินศักยภาพให้ได้รับการดูแลรักษาที่เหมาะสม ส่งเสริมศักยภาพของประชาชนในการดูแลตนเองและใช้ทรัพยากรในชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด นับได้ว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ต่อมวลมนุษย์ ดังนั้นพยาบาลจึงมีส่วนสำคัญยิ่งในการผลักดันให้เห็นนโยบายด้านสาธารณสุขของประเทศบรรลุเป้าหมาย (ทัศนยา บุญทอง, 2543 ก, หน้า 4) ในสภาวะปัจจุบันพบว่า การขาดแคลนบุคลากรพยาบาลเป็นภาวะที่ประสบอย่างต่อเนื่อง สาเหตุจากการลาออก โอนย้ายและเปลี่ยนวิชาชีพ ซึ่งแนวโน้มส่วนหนึ่งของการลาออก เกิดจากระบบการบริหารงานพยาบาล โดยเฉพาะด้านการบังคับบัญชา การไม่พึงพอใจต่อระบบการควบคุมบังคับบัญชา (สุจินต์ วิจิตรกาญจน์, สุภารัตน์ ไวชีตา, และสมจิตร หนูเจริญกุล, 2536) อีกทั้งผลกระทบของภาวะเศรษฐกิจถดถอยที่มีต่อวิชาชีพพยาบาล โดยจำกัดอัตราการรับเข้าทำงานจากการที่รัฐต้องควบคุมการใช้จ่ายของประเทศ นอกจากนี้การกระจายของพยาบาลวิชาชีพตามภาคต่าง ๆ ของประเทศยังมีความแตกต่างกันมาก โดยเฉพาะภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พยาบาลวิชาชีพต้องรับผิดชอบจำนวนประชากรมากกว่าภาคอื่น ๆ (กุลยา ตันติผลาชีวะ และสังศรี กิตติรักษ์ตระกูล, 2541) และสัดส่วนของพยาบาลชุมชนยังมีน้อยมากเมื่อเทียบกับผู้รับบริการ พยาบาลที่มีความชำนาญในชุมชนมีเพียงร้อยละ 8 จากจำนวนพยาบาลทั้งหมด (Stebastian & Standhope, 1996 อ้างถึงใน สุลี ทองวิเชียร, 2545, หน้า 54)

ปัญหาการบริหารงานและการขาดแคลนบุคลากรนั้น ก่อให้เกิดผลกระทบต่อพยาบาลที่เหลื่ออยู่ต้องรับภาระงานที่หนักขึ้นอย่างน้อยหนึ่งเท่าตัว การปฏิบัติงานมีแต่ปริมาณงานมากกว่าคุณภาพ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้ พยาบาลเกิดความเบื่อหน่าย ความตั้งใจในการทำงานลดลง ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน (ดาราวรรณ สร้อยอินทร์, 2537) ซึ่งจากผลการศึกษาของ เพ็ญศรี รักสละ (2539) พบว่าความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพทุกชั้นตอนอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าความสามารถในการวิเคราะห์ทางเลือกการพยาบาลอยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วันเพ็ญ สุขสุวรรณ (2540) พบว่า ความสามารถในการตัดสินใจปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน ด้านบริหารจัดการ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล และด้านวิชาการอยู่ในระดับต่ำ

พยาบาลได้รับการสังเกตและวิพากษ์จากสังคมถึงความสามารถของพยาบาล ในการปฏิบัติวิชาชีพที่ไม่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถไปในแนวทางที่สร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะทางให้กับผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล ไม่ได้รับการพัฒนาอย่างมีระบบ เป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรไม่ชัดเจน ขาดความต่อเนื่อง ขาดผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อาจยืนยันความชำนาญเชิงวิชาการได้อย่างแน่ชัด (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2540, หน้า 21-23) โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ต้องทำงานรักษาควกับกับการเข้าหาชุมชน และใช้องค์ความรู้หลายด้านผสมผสานกันในการให้บริการพยาบาลในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นด้านวิชาชีพทางการพยาบาล ด้านสาธารณสุข ด้านจิตวิทยาและสังคม แต่เนื่องจากพยาบาลส่วนใหญ่ไม่คุ้นเคยกับการทำงานเชิงรุกเข้าหาชุมชน เคยชินกับการตั้งรับในโรงพยาบาลเป็นหลัก ไม่แน่ใจว่าจะมีความรู้ความเข้าใจในปรัชญาแนวคิดการจัดตั้งและการทำงานของศูนย์สุขภาพชุมชนมากนักน้อยเพียงใด เนื่องจากไม่ได้รับการเตรียมพร้อมในการปฏิบัติงาน ทำให้ขาดเอกภาพระหว่างวิชาชีพในระดับผู้ปฏิบัติงาน ขาดความชัดเจนในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม บทบาทของพยาบาลวิชาชีพในการสร้างเสริมสุขภาพ ระบบการติดตามผู้รับบริการ ระบบการตรวจสอบที่ยังไม่ครอบคลุม ขาดการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรอื่น พยาบาลวิชาชีพจึงเกิดความรู้สึกลดคุณค่าในตนเอง ท้อแท้ เบื่อหน่าย ซึ่งมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (อำพล จินดาวัฒน์, 2545; รวมพร คงกำเนิด, 2545)

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (2545-2549) มีแนวทางการพัฒนาประเทศโดยเน้นความสำคัญในการพัฒนาคน หรือเน้นคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา ซึ่งหมายถึงการพัฒนาคุณภาพและความสามารถของคนให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความสามารถในอาชีพ ทั้งนี้เพราะคนเป็นปัจจัยของความสำเร็จทุกอย่าง เรื่อง ดังนั้นการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลที่มีอยู่จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบันที่เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ยุคแห่งข้อมูลข่าวสารร่วมกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังต่อการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ต้องการพยาบาลผู้ดูแลที่มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ได้ถูกต้อง ต้องการเห็นพยาบาลที่มีบุคลิกภาพที่ดี สามารถปฏิบัติการพยาบาลได้ถูกต้อง มีอำนาจที่จะตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง (ศิริพร ต้นดิพลวินัย, 2538; สุภาชัย สาระจรรัส, 2544) สิ่งเหล่านี้ทำให้องค์กรพยาบาลต้องพัฒนาระบบการบริหารบริการ และวิชาการด้านสุขภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รูปแบบการบริหารจัดการของพยาบาลจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่เสริมสร้างความสามารถ และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้เต็มที่

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบส่วนบุคคลและองค์ประกอบสิ่งแวดล้อม ซึ่งองค์ประกอบส่วนบุคคลเป็นองค์ประกอบภายใน ได้แก่ ค่านิยม ความเชื่อ ความรู้สึก ความสามารถในการเรียนรู้ แรงจูงใจ ประสบการณ์ ส่วนองค์ประกอบภายนอกซึ่งเกิดจากสิ่งแวดล้อม อันได้แก่ นโยบายการบริหารจากองค์กรพยาบาล ซึ่งส่งผลให้เกิดกิจกรรมการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนค่านิยมที่กำหนดให้ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (Mc Cormick & Ligen, 1985) นอกจากนี้องค์ประกอบ ด้านความรู้ ทักษะ ความคิดของคนและลักษณะส่วนตัวก็มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (ดวงดาว ดวงเด่น, 2540, หน้า 11) ซึ่งจากการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ผ่านมา พบว่า สภาพการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยการทำงาน บรรยากาศขององค์กร ประสบการณ์ทำงาน การได้รับการอบรม มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน (อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2533; วณีภา ว่องวณิช, 2535; สงวน ธานี, 2537; สมถักษณ์ สุวรรณมาตี, 2539; เขียมจิตต์ จุฑาบุตร, 2539; เพ็ญศรี ปรารักษ์สุวรรณ, 2542; ปิยมน สุนทรภา, 2544)

นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ก็อาจเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน เพราะความฉลาดทางอารมณ์จะทำให้พยาบาลเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในวิชาชีพพยาบาล มีการเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ต่อคนอื่นและพัฒนาอาชีพให้สามารถช่วยเหลือ

สังคมได้ (Bellack, 1999) ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะมีความเอื้ออาทร มีจริยธรรม มีแรงจูงใจ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและมีความสุขในการทำงาน (Strickland, 2000) ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถทุกอย่างในการทำงาน และส่งผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพ โดยเฉพาะวิชาชีพพยาบาลซึ่งต้องใช้ความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าวิชาชีพอื่น ๆ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงย่อมปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ หากผู้ปฏิบัติงานมีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ก็จะเกิดความล้าชองใจส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะความสำเร็จของบุคคลสติปัญญาจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จได้แค่ 20 % และอีก 80 % เป็นผลมาจากความฉลาดทางอารมณ์ (Goleman, 1998) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ แลม และเกรฟส์ (Lam, 1998; Graves, 1999) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้ สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้คนเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานร่วมกัน มีความยืดหยุ่น ทำงานเป็นทีม มุ่งเน้นผู้รับบริการ ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีและมีคุณภาพ (ประชุม โพธิกุล, 2543, หน้า 28)

นอกเหนือจากความฉลาดทางอารมณ์แล้ว การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ได้แก่ การจัดหาและเลือกสรร การพัฒนาและอบรม การจูงใจ และการธำรงรักษาบุคคล ก็อาจจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน เพราะความสามารถนั้นปรับปรุงให้ดีขึ้นได้โดยการวางแผนกำลังคน การคัดเลือกคนให้ตรงกับตำแหน่งงาน การบรรจุหรือเปลี่ยนงาน ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสม สร้างขวัญและแรงจูงใจโดยการปรับปรุงบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อคงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Senge, 1990 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2544 ก, หน้า 231; สุชาโณม สุนทรเจริญนนท์, 2542) การบริหารงานบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับการบรรลุเป้าหมายการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร และการพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา ทำให้บุคคลมีความก้าวหน้าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ (วีระพจน์ ลือประสิทธิ์กุล, 2540) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วาสนา แฉล้มเขตร, ปฤศนา ภูวนันท์, ถนอมขวัญ ทวีบุรณ์, และกนกพร หมู่พยัคฆ์ (2544) พบว่า ลักษณะงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความเหมาะสมของค่าตอบแทน สวัสดิการที่ได้รับ โอกาสในการพัฒนาตนเอง มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นหน่วยบริการสุขภาพในชุมชนที่จัดบริการตอบสนองต่อความจำเป็นทางด้านสุขภาพ ในลักษณะองค์กรร่วมผสมผสาน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ สะดวก มีระบบการให้คำปรึกษาและส่งต่อ ทั้งนี้เพื่อสร้างสุขภาพ สร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน เพื่อป้องกันและลดปัญหาด้านร่างกาย จิตใจ สังคม โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเอง (สำเร็จ แหงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ, 2545, หน้า 36-37) ในอดีตที่ผ่านมาจนถึง

ปัจจุบันระบบบริการสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนต้องประสบปัญหาสำคัญคือผู้รับบริการขาดความไว้วางใจในคุณภาพของบริการสุขภาพ (อำพล จินดาวัฒนะ, 2545, หน้า 7) พยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรหลักที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ต้องแสดงศักยภาพและใช้ความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ด้านวิชาการ เพื่อให้ทำงานร่วมกับทีมสุขภาพ ผู้นำชุมชน ทีมแกนนำสุขภาพให้มีประสิทธิภาพและได้รับความไว้วางใจจากชุมชน ซึ่งภารกิจหลักของการบริการตามรูปแบบดังกล่าวทำให้พยาบาลจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน (กองการพยาบาล, 2539) จากผลการวิจัยที่ผ่านมา ได้มีผู้ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งในโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลศูนย์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสิ่งแวดล้อม การอบรม การเสริมสร้างพลังอำนาจ และความพึงพอใจ มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยบางอย่างไม่สามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้ และต้องใช้ทรัพยากรมากในการสนับสนุนให้เกิดขึ้น นอกจากนี้การศึกษาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ จะศึกษาใน โรงพยาบาลระดับต่าง ๆ ซึ่งบทบาทหน้าที่ของพยาบาลก็จะไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะพยาบาลต้องทำงานภายใต้การตัดสินใจและการรักษาจากแพทย์

ในสถานการณ์ปัจจุบันจากการปฏิรูประบบสุขภาพ ทำให้มิติทางสาธารณสุขเปลี่ยนแปลงไป พยาบาลต้องไปปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์สุขภาพชุมชน เน้นการสร้างเสริมสุขภาพมากกว่าการรักษาสุขภาพ ดังนั้นการปฏิบัติงานของพยาบาลจึงเป็นผู้ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในชุมชนด้วยตัวเอง ไม่อยู่ภายใต้การรักษาของแพทย์ ซึ่งเป็นบทบาทที่แท้จริงและเด่นชัดของพยาบาล ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพยาบาล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพยาบาลวิชาชีพรับผิดชอบประชากรมากที่สุด ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ และร่วมพหุกรณีความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เพราะทั้งสองปัจจัยสามารถพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ อีกทั้งเป็นการสนองนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่เน้นให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความฉลาดทางอารมณ์และได้รับความพึงพอใจจากการบริหารงานที่ดี โดยจะส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เหมาะสมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ และพัฒนาวิชาชีพให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และระดับความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้าน ของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

## คำถามการวิจัย

1. พยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข อยู่ในระดับใด
2. พยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ การจัดหาและเลือกสรรบุคคล การพัฒนาและอบรมบุคคล การจูงใจบุคคล และการชำระรักษาบุคคล อยู่ในระดับใด
3. พยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล และด้านวิชาการ อยู่ในระดับใด
4. ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือไม่
5. ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้หรือไม่

## แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

งานบริการพยาบาลจะบรรลุเป้าหมายได้ย่อมมาจากการปฏิบัติการพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานระดับใด เพราะการบริการพยาบาลเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและผู้มารับบริการ บริการที่ดีมีคุณภาพย่อมเกิดจากการปฏิบัติงานของพยาบาล ซึ่งเป็นภาพรวมและเป็นผลพุดิตรกรรมที่ได้ผสมผสานความรู้ ประสบการณ์ ความรับผิดชอบต่อน้ำที่พยาบาลจนมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและรับรู้ถึงบทบาทของตนเองในการปฏิบัติงาน จะทำให้คนมีความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2535) ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยม อุปนิสัย ความสนใจ แรงจูงใจ และปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ทางการภาพ สังคม องค์กร (Mc Cormick & Ligen, 1985, p. 308)

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน เพราะบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นผู้ที่สามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ปรับตัวยืนหยัดต่อสู้กับกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่าหรือเพื่อความสำเร็จที่มุ่งหวัง มีพลัง มีแรงจูงใจ มีความคิดทางบวกและสามารถบริหารจัดการกับชีวิตตนเอง รู้จักขอบเขตความสามารถ ความถนัดของตนเองเพื่อแสวงหาความก้าวหน้าในชีวิตและในที่สุดก็เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นบุคคลที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความเพียรพยายาม มีความอดทน มีทักษะทางสังคม มีความสุขในชีวิต (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2542) จากการศึกษาของ แลม (L.am, 1998) พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ มีผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น กล่าวคือ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะมีคะแนนการปฏิบัติงานสูงตามลำดับ และผลการศึกษาของ เสริมศรี กาญจนสินีท (2539) พบว่าพยาบาลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะมีคะแนนปฏิบัติการจริยธรรม ต่อการพยาบาลผู้ป่วยติดเชื่อเอดส์สูงกว่าพยาบาลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ โกลแมน (Goleman, 1998) ได้วิเคราะห์เรื่องความสามารถในการทำงานในองค์กรทั่วโลก จำนวน 12 แห่ง พบว่า ความสามารถทุกอย่างมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์

ส่วนการบริหารงานบุคคล คือ การจัดหาและเลือกสรรบุคคล การพัฒนาและอบรมบุคคล การจูงใจบุคคล และการธำรงรักษานักบุคคล ทำให้บุคลากรขององค์กรมีศักยภาพในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน (De Cenzo & Robbins, 1999) ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร จะปฏิบัติงานให้ได้ผลงาน ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน สนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน มีการคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้ตรงกับตำแหน่งงาน สร้างขวัญและแรงจูงใจ เพื่อดำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Senge, 1990 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร, 2544 ก, หน้า 231) ซึ่งสอดคล้องกับ

ผลการศึกษาของวาสนา แฉล้มเขตร และคณะ (2544) ซึ่งพบว่าลักษณะงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความเหมาะสมของค่าตอบแทน สวัสดิการที่ได้รับ โอกาสในการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และการให้ความสำคัญในการศึกษา ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร สามารถบ่งบอกคุณภาพการบริการ (Mosler, 1992) และจากผลการศึกษาของ นันทิยา ชุมช่วย (2542) พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน จากแนวคิด ทฤษฎีและจากการศึกษางานวิจัย ที่กล่าวมาแล้วผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

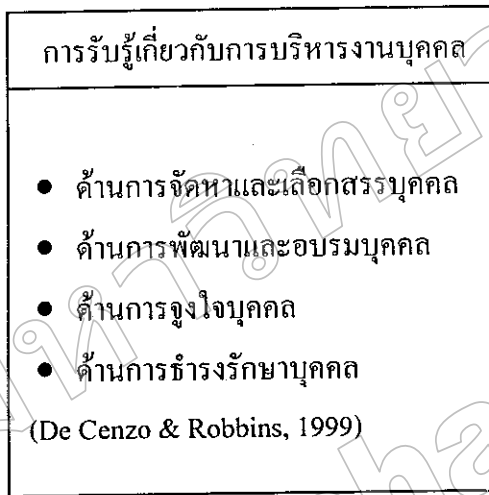
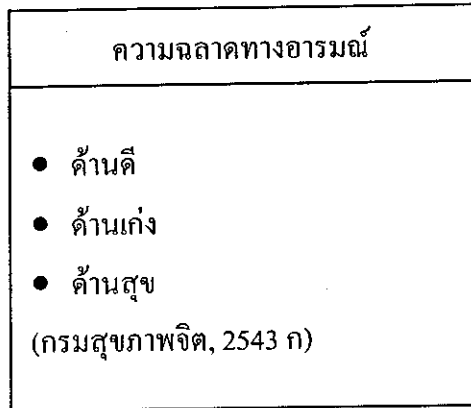
1. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

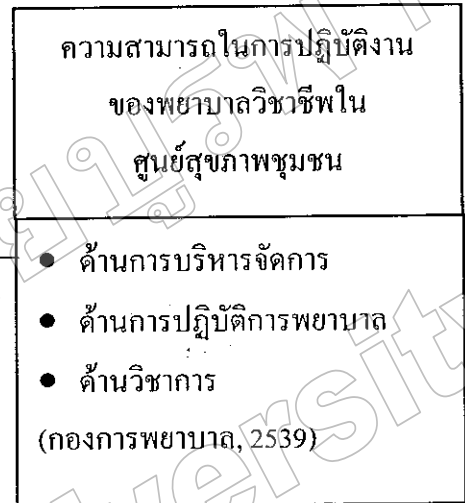
การวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ และศึกษาปัจจัยที่ร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ตัวแปรเกณฑ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบ ของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ที่ กองการพยาบาล (2539) กำหนดไว้ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล และด้านวิชาการ ส่วนตัวแปรพยากรณ์ คือ ความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของ กรมสุขภาพจิต (2543 ก, หน้า 3) และการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ได้แก่ การจัดหาและเลือกสรรบุคคล การพัฒนาและอบรมบุคคล การจูงใจบุคคล และการธำรงรักษาบุคคล โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของ ดีเซนโซ และ รอปบินส์ (De Cenzo & Robbins, 1999)



## ตัวแปรพยากรณ์



## ตัวแปรเกณฑ์



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ขอบเขตของการวิจัย

วิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งหาตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

1. ประชากรและกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประจำในศูนย์สุขภาพชุมชน ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 1,408 คน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพจำนวน 302 คน โดยเก็บข้อมูลศึกษาระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือนเมษายน 2546

### 2. ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

2.2 ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองที่ต้องอย่างชาญฉลาดในการดำเนินชีวิตอย่างสร้างสรรค์ มีความเข้าใจ รับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ได้ สร้างสัมพันธ์ภาพทำให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มีแรงบันดาลใจในการทำงานและประสบความสำเร็จในชีวิต มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ด้านดี หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองรู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

1.2 ด้านเก่ง หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจตนเอง มีการตัดสินใจแก้ปัญหาและการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

1.3 ด้านสุข หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ประกอบด้วยความภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในชีวิต และความสงบทางใจ

2. การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล คือ ความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เกี่ยวกับความเหมาะสมของกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลของผู้บริหาร เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร นับตั้งแต่ก่อนเริ่มงาน ขณะปฏิบัติงาน และ

การฟื้นฟูสภาพจากการทำงาน ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญได้แก่ ด้านการจัดการและเลือกสรรบุคคล ด้านการพัฒนาและอบรมบุคคล ด้านการจูงใจบุคคล และด้านการธำรงรักษามูลค่าบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านการจัดการและเลือกสรรบุคคล หมายถึง ความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการจัดหา คัดเลือกและเตรียมพร้อมของบุคคลในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบและความรู้ความสามารถ ตามที่องค์การต้องการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

2.2 ด้านการพัฒนาและอบรมบุคคล หมายถึง ความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ก้าวทันกับวิทยาการ ได้รับการฝึกฝนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเรื่องที่ยังขาดประสบการณ์และได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น ตลอดจนได้รับโอกาสให้แสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าและเติบโตในอนาคต

2.3 ด้านการจูงใจบุคคล หมายถึง ความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการที่บุคคลมีความปรารถนา และเต็มใจที่จะใช้ความพยายามและความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้เงื่อนไขที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ซึ่งได้แก่ ภาระงานที่เหมาะสม ลักษณะงานมีความยืดหยุ่นเอื้อต่อการปฏิบัติงาน การได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่ง การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับคำชมเชยในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การได้รับโอกาสแก้ไขข้อผิดพลาดและปรับปรุงตนเอง การปรับเปลี่ยนหน่วยงานเพื่อให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และการมีกฎระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านการธำรงรักษามูลค่าบุคคล หมายถึง ความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการทำให้ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพแก่องค์กรมีความเต็มใจ ผูกพัน ตั้งใจทำงานให้แก่องค์กรและปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรนานที่สุด มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สวัสดิการในการปฏิบัติงานเหมาะสม สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานดี การติดต่อสื่อสารและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และการได้รับคำแนะนำจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน

3. ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ในศูนย์สุขภาพชุมชนและในชุมชน โดยการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติกิจกรรมทางการพยาบาล โดยผสมผสานหลักวิทยาศาสตร์และศิลปะการพยาบาลแก่บุคคล ครอบครัวและชุมชนให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้อง ถูกต้องเหมาะสม ตามขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบที่กำหนดขึ้น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล และด้านวิชาการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านการบริหารจัดการ หมายถึง ความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ในการมีส่วนร่วมกำหนดนโยบาย พันธกิจ เป็นผู้วางแผนการปฏิบัติงาน จัดเตรียมเอกสาร เครื่องมือ อุปกรณ์และวางระบบงานอย่างเหมาะสม ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชุมปรึกษาหารือเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ นิเทศติดตาม ควบคุมกำกับผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน

3.2 ด้านการปฏิบัติการพยาบาล หมายถึง ความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ในการใช้ความรู้ในศาสตร์ทางการพยาบาลศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลสุขภาพของบุคคล ครอบครัวและชุมชน ประสานงานและร่วมมือกับทีมสุขภาพตลอดจนให้คำแนะนำและช่วยเหลือทีมสุขภาพในการคัดกรองผู้ป่วยและผู้มีปัญหาด้านสุขภาพ เยี่ยมบ้าน และให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ โดยเปิดโอกาสให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพ และมีส่วนร่วมกับหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องในการจัดกิจกรรมพัฒนาสุขภาพของชุมชน

3.3 ด้านวิชาการ หมายถึง ความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ในการพัฒนาศักยภาพทีมงานในความรับผิดชอบ โดยการจัดประชุมวิชาการ ถ่ายทอดความรู้แก่บุคคล หน่วยงาน และองค์กร จัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นวิทยากรในการจัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอ อาสาสมัครสาธารณสุขและทีมแกนนำต่าง ๆ ในชุมชน เสนอประเด็นที่ควรทำวิจัยในชุมชน มีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการทำวิจัยเพื่อค้นหาความรู้ นวัตกรรมใหม่ ๆ จัดหาดำรงเอกสารด้านสุขภาพ และจัดทำสื่อความรู้ด้านสุขภาพแก่ชุมชน

4. พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตชั้นปริญญาตรี เป็นผู้ประกอบวิชาชีพ การพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ของสภาการพยาบาลและปฏิบัติงานประจำในศูนย์สุขภาพชุมชน ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5. ศูนย์สุขภาพชุมชน หมายถึง หน่วยบริการระดับชุมชนที่สังกัดโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์ และสาธารณสุขอำเภอ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานประจำในศูนย์สุขภาพชุมชน เพื่อให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาและเสริมสร้างให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับสูงขึ้นไป
2. เป็นข้อมูลให้พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ได้นำมาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องในการปฏิบัติงานและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองให้สูงขึ้น
3. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับนักวิจัยอื่น ๆ ที่สนใจเพื่อทำการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องอันนำมาซึ่งความรู้ที่หลากหลายยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University