

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์ของสังคมปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมที่มีขึ้นอยู่ตลอดเวลา บุคลากรในองค์กรจึงถือเป็นสินทรัพย์สำคัญที่องค์กรจะต้องมีการพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (2545 - 2549) ที่มีแนวทางการพัฒนาประเทศโดยมุ่งเน้นความสำคัญในการพัฒนาคน หรือเน้นคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาโดยพัฒนาคุณภาพและความสามารถของคนให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถในการประกอบอาชีพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2546)

การบริการพยาบาล เป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของบุคคล ทั้งในภาวะปกติและภาวะเจ็บป่วย ผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล จึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในศาสตร์ทางการพยาบาล มีความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้มารับบริการ ได้ตามที่สังคมคาดหวัง (นันทนา น้าฝน, 2538, หน้า 24) ซึ่งการปฏิบัติงานของพยาบาลแต่ละคนแต่ละกลุ่มจะมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับของความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตน จุดยึดเหนี่ยวให้กลุ่มพยาบาลที่มีความรู้ ความสามารถแตกต่างกัน สามารถทำงานให้บริการการพยาบาลร่วมกันได้ สอดคล้องและประสานงานกันเป็นอย่างดีคือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคนและยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล (กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ, 2540, หน้า 35) โดยมุ่งเน้นประโยชน์ที่ผู้ป่วยควรจะได้รับ ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลนั่นเอง

บทบาทของพยาบาลในปัจจุบัน เมื่อเทียบกับในอดีตจะเห็นว่า มีการเปลี่ยนแปลงแตกต่างจากเดิม ซึ่งในอดีตพยาบาลจะเน้นทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อดูแลให้ผู้ป่วยหายจากโรค ปัจจุบันพยาบาลจะมุ่งปฏิบัติการพยาบาลเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีสุขภาพดีถ้วนหน้า โดยเน้นการให้ความรู้ควบคู่กับการปฏิบัติการพยาบาลทั้งในชุมชนและในโรงพยาบาล เพื่อส่งเสริมสุขภาพของประชาชนในลักษณะที่ป้องกันและฟื้นฟูสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองได้ จากบทบาทที่เปลี่ยนไปทำให้การปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งแต่เดิมมองการพยาบาลเป็นการปฏิบัติงานแบบมุ่งงาน (Job Oriented) ต่อมาเปลี่ยนรูปแบบเป็นการแก้ปัญหาซึ่งมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient Oriented) พยาบาลจะใช้กระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะ

ในชุมชนหรือในโรงพยาบาลก็ตาม โดยนำข้อมูลของผู้ป่วยมาใช้เป็นพื้นฐานในการวินิจฉัยทางการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล การปฏิบัติงานและการประเมินผลการพยาบาล ในการปฏิบัติงานพยาบาลจะมุ่งเน้นอิสรภาพและเอกลักษณ์ของวิชาชีพพยาบาล มีโอกาสตัดสินใจด้วยความรู้ความสามารถ ความชำนาญเพิ่มมากขึ้น และเน้นการฝึกความเป็นผู้นำของพยาบาลไปพร้อมกัน (ฟาริดา อิบราฮิม, 2525, หน้า 10) ผลจากการปรับเปลี่ยนบทบาทของพยาบาลทำให้พยาบาลเกิดความเครียด ความเบื่อหน่ายเพิ่มขึ้นรวมทั้งระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในรอบ 3 ปีที่ผ่านมาผลดังนี้ โดยปีพ.ศ.2547 ร้อยละ 76.8 และปี พ.ศ. 2548 ร้อยละ 65.41 ปีพ.ศ. 2549 ร้อยละ 64.08 (ในกลุ่มกรมพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี, 2549) ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดของกองการพยาบาลที่กำหนดไว้ร้อยละ 80

อย่างไรก็ตาม พยาบาลยังคงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการให้บริการสุขภาพแก่คนทุกเพศทุกวัย และคุณภาพของการบริการสุขภาพนั้นมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและสังคมที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลาและสอดคล้องกับการดำเนินงานตามนโยบายสาธารณสุขของประเทศ ในการให้บริการต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพและความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสัมฤทธิ์ผลขององค์การตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุเป้าหมายขององค์การ ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกันในแง่ของผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมแสดงออก ดังตัวอย่างเช่นจากการจัดให้บุคคลต่าง ๆ ไปปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องจักรชนิดเดียวกัน ขนาดเดียวกัน ผลงานของบุคคลเหล่านั้นก็อาจต่างกันอีก ซึ่งในทางจิตวิทยานั้นถือว่าการที่บุคคลมีผลการปฏิบัติงานต่างกันนั้น เป็นเพราะแต่ละคนมีลักษณะและคุณสมบัติทางจิตวิทยาไม่เหมือนกัน (อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2545) คุณสมบัติทางจิตวิทยาส่งผลให้บุคคลแสดงความสามารถหรือความสามารถเฉพาะตัวตลอดจนมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมือนบุคคลอื่น (กฤษณา ไทยกล้า, 2545) บุคลิกภาพส่วนบุคคลจึงเป็นองค์ประกอบที่จะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานโดยประกอบไปด้วยองค์ประกอบภายใน ได้แก่ ค่านิยม ความเชื่อ ความรู้สึกความสามารถในการเรียนรู้ แรงจูงใจ ประสิทธิภาพ และองค์ประกอบภายนอกซึ่งเกิดจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ บรรยากาศจากองค์การที่จะส่งผลให้บุคคลมีความสุขในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลในระยะ 15 ปีที่ผ่านมาพบว่า สภาพการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ ประสิทธิภาพการทำงาน การได้รับการอบรม ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

(อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2533; สงวน ธานี, 2537; สมลักษณ์ สุวรรณมาลี, 2539; เจียมจิตต์ อุตบุตร, 2539; เพ็ญศรี ปรางสุวรรณ, 2542; นาดยา เต้าป้อม, 2547)

ปัจจัยที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นคุณลักษณะเฉพาะบุคคลซึ่งรวมถึง ด้านความรู้ ทักษะความคิด ประสิทธิภาพ และลักษณะส่วนตัวก็มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (คูจาว ดวงเด่น, 2540) บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากจะมีทักษะการผสมผสานระหว่างความรู้ในทางปฏิบัติ และความรู้ทางทฤษฎี ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ทักษะที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ทำให้พยาบาลได้เกิดการพัฒนาศักยภาพในตนเอง การตัดสินใจจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาเป็นสิ่งที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความสามารถของพยาบาลวิชาชีพให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Benner, 1989) รวมทั้งความฉลาดทางอารมณ์ก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เพราะความฉลาดทางอารมณ์จะทำให้พยาบาลเป็นผู้มีความรับผิดชอบในวิชาชีพ มีการเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ต่อคนอื่นและพัฒนาอาชีพให้สามารถช่วยเหลือสังคมได้ (Bellack, 1999) ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นบุคคลที่มีการตัดสินใจที่ดี เป็นบุคคลที่ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ เป็นบุคคลที่มีความอดทน ไม่หุนหันพลันแล่น เข้าใจจิตใจผู้อื่นรู้จักควบคุมความรู้สึกที่แสดงออกต่อบุคคลรอบข้างได้อย่างเหมาะสม (ธีระเดช ศรีเทพ, 2545) ความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับความสามารถทุกอย่างในการทำงานและส่งผลต่อความสำเร็จในวิชาชีพ เพราะความสำเร็จของบุคคลนั้นเมื่อวิเคราะห์ออกมาพบว่า สถิติปัญญาส่งผลให้ประสบความสำเร็จได้แค่ร้อยละ 20 และอีกร้อยละ 80 เป็นผลมาจากความฉลาดทางอารมณ์ (Goleman, 1998) สอดคล้องกับการศึกษาของแลมและเกรฟส์ (Lam, 1998; Graves, 1999) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการรับรู้ สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้คนเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานร่วมกัน มีความยืดหยุ่น ทำงานเป็นทีม มุ่งเน้นผู้รับบริการ ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีและมีคุณภาพ สำหรับบรรยากาศภายในองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ในองค์กรโดยที่บุคลากรนั้นสามารถรับรู้ได้และแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมและประสิทธิภาพของการทำงาน บรรยากาศสององค์การที่ดีจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพัน ไชยทองศรี (2533), เจิมจันทร์ เฉชปั้น (2533), สุภาณี ทยาธรรม (2537), ขนิษฐา กุลกฤษฎา (2539) ที่ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศสององค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวก เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานแล้วจะเกิดทัศนคติที่เป็นบวก มีความคิดสร้างสรรค์มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาประสิทธิภาพและความสามารถในการ

ทำงาน บรรยากาศองค์การจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาผลของความสามารถในการทำงานของบุคคล

โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิตั้งใหญ่ที่ให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีภาวะเจ็บป่วยรุนแรงและวิกฤติ รวมถึง โรคที่มีความซับซ้อน เป็นศูนย์กลางรับ - ส่งผู้ป่วยจากโรงพยาบาลทั่วไปและ โรงพยาบาลชุมชนเครือข่ายที่รับผิดชอบ ประกอบไปด้วย 4 โรงพยาบาลคือ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร โรงพยาบาลชลบุรี โรงพยาบาลระยอง และโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี ที่เป็นศูนย์กลางของการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาแพทย์ นักศึกษาพยาบาล และบุคลากรทางด้านสุขภาพอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง พยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรหลักที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ต้องแสดงศักยภาพและใช้ความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ด้านวิชาการ เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับทีมสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการที่มีความต้องการและมีความคาดหวังต่อการบริการที่มีคุณภาพและ ได้มาตรฐานเหมาะสมกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษาและการปฏิรูประบบสุขภาพ (พูลสุข หิงคานนท์, 2547) และจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าไม่มีผู้ใดทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่นำมายผลการปฏิบัติงานพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์มาก่อน ดังนั้นทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพยาบาลวิชาชีพจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องปัจจัยนำมายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้อาจนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร การทำโครงการพัฒนาองค์การทางการพยาบาล และควรเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์การพยาบาลต่อไป

### ปัญหาการวิจัย

1. ความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในบรรยากาศองค์การ และผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือไม่ อย่างไร
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในบรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้หรือไม่ อย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในบรรยากาศองค์การ และผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในบรรยากาศองค์การกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียง ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในบรรยากาศองค์การ

### สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียง
2. ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียง
3. ความพึงพอใจในบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียง
4. ประสบการณ์ในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในบรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออกเฉียงได้

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ประชากร

การวิจัยครั้งนี้มุ่งหาปัจจัยทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงประกอบไปด้วย 4 โรงพยาบาลคือ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร์ โรงพยาบาลชลบุรี โรงพยาบาลระยอง และโรงพยาบาลพระปกเกล้าฯ จันทบุรี ประชากรที่ศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพในระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียง 4 โรงพยาบาลคือ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร์ โรงพยาบาลชลบุรี โรงพยาบาลระยอง และโรงพยาบาลพระปกเกล้าฯ จันทบุรี และทำการศึกษาในระหว่างเดือน ก.ย. 2549 ถึง เดือน ต.ค.2549 เท่านั้น

## 2. ตัวแปร ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ตัวแปรด้านบุคคล ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย บรรยากาศองค์การ

2.2 ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของการวิจัยสามารถนำไปวางแผนและกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลในด้านการพัฒนาและส่งเสริมความสามารถในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในสภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ

2. เป็นกรณีศึกษาตัวอย่างนำร่องสำหรับท่านที่สนใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องในการวิจัยที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างสาขาวิชาชีพอื่น ๆ ต่อไป

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความรู้ที่เกิดจากการที่เราได้กระทำหรือได้พบเห็นบางสิ่งบางอย่างมาในชีวิต ในที่นี้หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ในภาคตะวันออก ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

2. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปรับตัวโดยการตระหนักรู้ตนเอง เข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่น สามารถควบคุมและจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้งให้ผ่านพ้นไปได้ได้อย่างเหมาะสม โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ดี เก่ง สุข (กรมสุขภาพจิต, 2544ก)

2.1 ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

2.2 เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.3 สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขพึงพอใจในตนเอง พึงพอใจในชีวิตและมีความสุขสงบทางใจ

3. บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติของบุคลากรในองค์การ โดยที่บุคลากรนั้นสามารถรับรู้ได้และแสดงออกมาในรูปพฤติกรรม

และประสิทธิภาพของการทำงานวัดได้จาก การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของกลุ่มงานการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข

4. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมการดูแลผู้ป่วย โดยผสมผสานทั้งด้านความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย การเป็นผู้นำ การติดต่อสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ การวางแผนและประเมินผลการปฏิบัติ การพยาบาล การดูแลในระยะวิกฤตและฉุกเฉิน การสอนผู้ป่วยและครอบครัว การพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ (Schwirian, 1978, p. 347 และ นางพวง ปิ่นทองพันธุ์, 2542, หน้า 75-78) โดยใช้แบบสอบถามที่ สร้างโดย ร.ต.อ.หญิง ทวีวัฒนา เชื้อมอญ (กฤษฎณา ไทยกล้า, 2544)

5. พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับพยาบาลศาสตรบัณฑิต หรือ วิทยาศาสตร์บัณฑิต (พยาบาล) หรือประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูงเทียบเท่าปริญญาตรีหรือสูงกว่า และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานทางการพยาบาล ตามแนวคิดของแมคคอร์มิคและลิเจน (McCormick & Ligen, 1985) ซึ่งได้จัดหมวดหมู่ของ องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรด้านบุคคลและตัวแปรด้าน สิ่งแวดล้อม ตัวแปรด้านบุคคล (Individual Variables) หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ปัจจัยด้านนี้จะมีความหมายแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและจะส่งผลให้ พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ไปปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความถนัด ลักษณะ บุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจและแรงจูงใจ อายุและเพศ การศึกษา ประสิทธิภาพ ความเชื่อและค่านิยมเป็นต้น ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Variables) หมายถึงเงื่อนไข เหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคลที่มีผลต่อการแสดงผลการปฏิบัติงาน ปัจจัย เหล่านี้แยกพิจารณาได้ 2 ประเภท คือ ตัวแปรทางกายภาพ (Physical Variables) ได้แก่ สิ่งที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ตัวแปรองค์การและสังคม (Organization and Social Variables) เช่น ลักษณะ โครงสร้างและนโยบายขององค์การ ชนิดของการฝึกอบรมและการ บังคับบัญชา ชนิดของสิ่งล่อใจและสภาพแวดล้อมในสังคม ตามแนวคิดของ ลิทวินและสตริงเกอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ที่ระบุไว้ว่า การสร้างสรรค์บรรยากาศองค์การที่ดีเอื้ออำนวย การ ปฏิบัติงานได้แก่ การเปิด โอกาสให้ผู้ร่วมงาน ได้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาในการปฏิบัติงานการ เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

การเปิดโอกาสให้บุคลากร กล้าคิด กล้าแสดงออก ใช้ความรู้และทักษะของตนเองอย่างเต็มที่เรียนรู้ การปฏิบัติงานเป็นทีมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นปรับตัวได้อย่างเหมาะสมก่อให้เกิดความสามัคคีขึ้นในองค์กรเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน โอกาสทั้งหลายเหล่านี้ จะทำให้บุคลากรในองค์กรได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

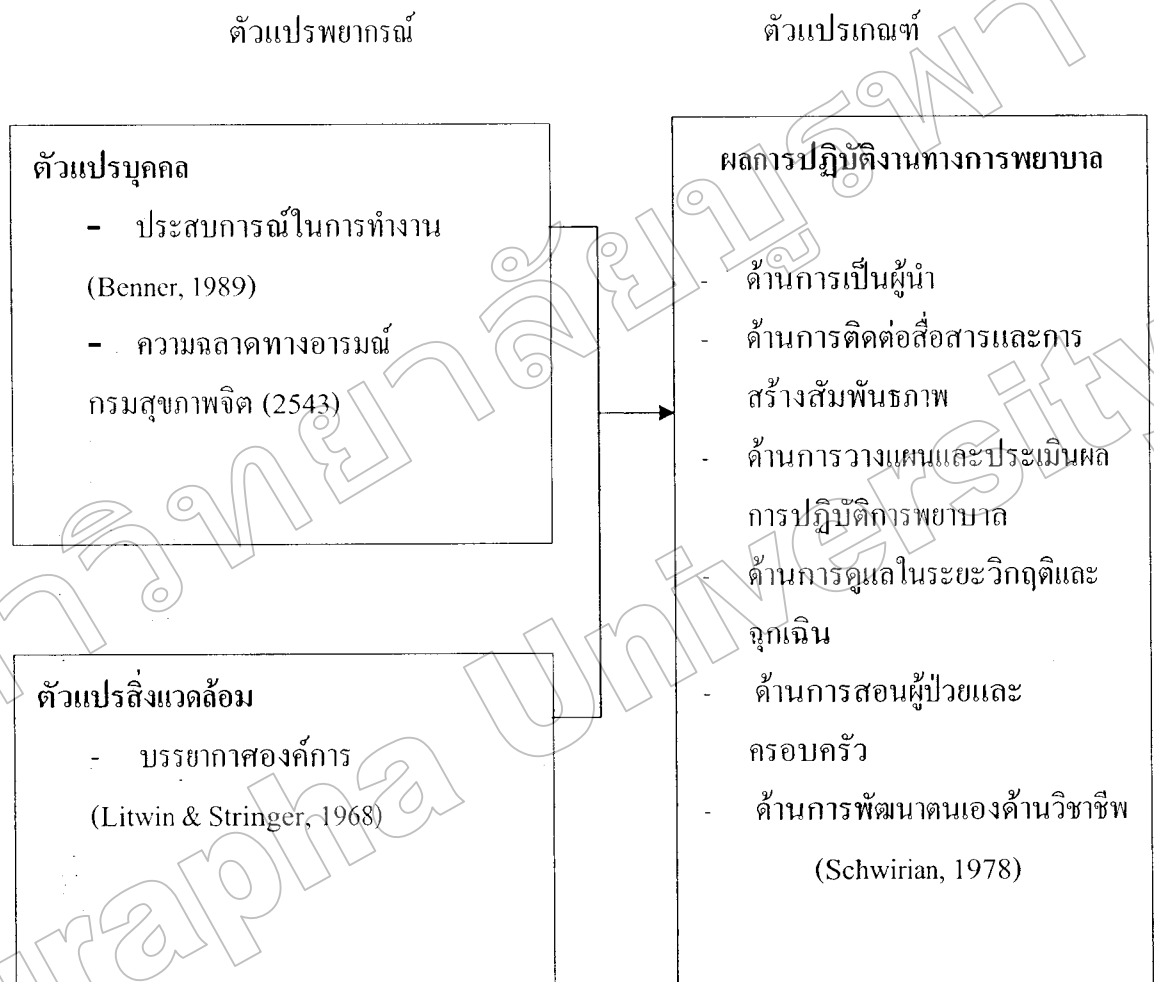
เบนเนอร์ (Benner, 1989) กล่าวว่า (Competence) เป็นบันไดก้าวหน้าของวิชาชีพ พยาบาลโดยพยาบาลจะเป็นผู้มีความสามารถ ได้นั้นจะต้องเพิ่มพูนทั้งทางด้านความรู้ ความเข้าใจ ทางคลินิก ทักษะการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ แนวคิด ของ เบนเนอร์สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการอธิบายความสามารถของบุคคลตามพื้นฐานของ การเรียนรู้จากฐานประสบการณ์และการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้มีพยาบาลวิชาชีพมีพัฒนาการเป็นไป ในทางสร้างสรรค์ตลอดจนมีความชำนาญในการใช้ความรู้ ทักษะ สติปัญญาในการปฏิบัติงานหรือ กระทำกิจกรรมใด ๆ ได้อย่างดีเป็น ซึ่งผลจากการที่บุคคลได้เรียนรู้ได้รับประสบการณ์ หรืออบรม พัฒนาดตนเอง และแสดงออกมาอย่างเหมาะสมในการที่จะกระทำหรือแก้ปัญหาในการทำงานของ ตนตามบทบาทที่เป็นอยู่ ซึ่งจะส่งผล โดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน

พยาบาลที่มีความสามารถในการพยาบาลต่ำย่อมเป็นผลเสียต่อคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ นอกจากจะเป็น คุณสมบัติส่วนตัวแล้ว ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การเรียนรู้ และแรงจูงใจที่บุคคลได้รับอีกด้วย ชวิเรียน (Schwirian, 1978, p. 347) ได้กล่าวถึงมิติของความสามารถในการปฏิบัติงานให้แนวคิด ที่ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาล หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานของพยาบาลในการดูแล ผู้ป่วย ซึ่งเป็นภาพรวมที่เป็นผลมาจากพฤติกรรมที่ได้ผสมผสานทั้งความรู้ ประสบการณ์ ความ รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ และการแสดงออกเป็นทักษะด้านพฤติกรรม 6 ด้าน ได้แก่ การเป็น ผู้นำ การดูแลในระยะวิกฤติ การสอนผู้ป่วย ญาติและการให้ความร่วมมือ การวางแผนและการ ประเมินผลการพยาบาล การติดต่อสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ และการพัฒนาตนเองด้าน วิชาชีพ

กรอบแนวคิดนี้แสดงตัวแปรต้นตามแนวคิดของแมคคอร์มิกและลิเจน (McCormick & Ligen, 1985) ซึ่งได้จัดหมวดหมู่ขององค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อ การปฏิบัติงานของบุคคลไว้ 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรด้านบุคคลและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม โดย กำหนดตัวแปรเกณฑ์ คือผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดของชวิเรียน (Schwirian, 1978) ซึ่งแบ่ง ออกเป็น 6 ด้านที่จะส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับตัวแปร พยากรณ์ คือ ตัวแปรด้านบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ ตามแนวคิดของ กรม สุขภาพจิต (2543) แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม



ได้แก่ บรรยากาศองค์การ ตามแนวคิดของลิทวินและสตริงเกอร์ (Litwin & Stringer, 1968) สรุปเป็นกรอบแนวคิดตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย