



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผลการวิจัยเกี่ยวกับบุคลากรทางการแพทย์พบว่า พยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากรในระดับปฏิบัติ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเครียดในระดับปานกลาง (พรทิพย์ เกษุรานนท์, 2527) และความเหนื่อยหน่ายในระดับปานกลาง (จินตนา ญาติบรรทุง, 2529) ดังนั้นพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานบริการพยาบาลสามารถสรุปได้ว่า จะต้องมีความเครียด ความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับหนึ่งด้วย และจากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความเครียด ในพยาบาล ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยศึกษาในพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานในแผนกอายุรศาสตร์ ศัลยศาสตร์ กุมารเวชศาสตร์ และสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดมีทั้งหมด 14 ปัจจัยคือ ปัญหาครอบครัว อายุ ระดับในการรับราชการ รายได้ของพยาบาล โรงพยาบาลที่สังกัด ปริมาณงานที่พยาบาลต้องรับผิดชอบ การประสานสัมพันธ์ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีน้อย การห่างเหินจากครอบครัว ความภาคภูมิใจในการเป็นพยาบาล ความพอใจในงานที่ทำ การรับคำสั่งตามลำดับชั้นและปริมาณงานมีมาก (ลักษณะ อินทร์กลับ จำเรียง กุระมະสุวรรณ และสุนันท์ ไช้แก้ว, 2532)

การปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการที่ทำงานในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีลักษณะปัญหาที่แตกต่างจากโรงพยาบาลอื่น ตามที่ปราณีต สวัสดิรักษา (2522) ได้กล่าวว่า ปัญหาของการทำงานของพยาบาล คือ ขาดเจ้าหน้าที่ในการให้การพยาบาลกับผู้ป่วยอย่างเพียงพอ โดยพยาบาลวิชาชีพดูแลรับผิดชอบผู้ป่วยหนักที่ต้องการ การดูแลอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา และต้องทำงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งานพยาบาล จำนวนผู้ป่วยหนักมีมาก ที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิด ทำให้การดูแลผู้ป่วยในระยะที่ช่วยเหลือตัวเองได้พอควร อยู่ในมือผู้ช่วยพยาบาลเป็นส่วนใหญ่

การปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทบวงมหาวิทยาลัย จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ตามนโยบายและปรัชญาของโรงพยาบาลที่มีโรงเรียนแพทย์เพื่อที่จะให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ทั้งของวิชาชีพและขององค์การ คือ โรงพยาบาล การทำงานร่วมกันในโรงพยาบาลประเภทนี้ต้องทำงานร่วมกันกับเจ้าหน้าที่หลายประเภท จะต้องประสานงานกันอย่างน้อย 7 หน่วยงานคือ แพทย์ พยาบาล โภชนากร เภสัชกร นักวิทยาศาสตร์ชั้นสูง (Lab Technician : X-Ray Lab) งานด้านบริการ (คนงาน เสมียน) หน่วยจ่ายกลาง ห้องผ้าหน่วยซ่อมบำรุง (สุวดี ศรีเลณวดี, 2522) และพบว่า พยาบาลกับแพทย์มักจะมีเรื่องขัดแย้งกันเสมอ รวมทั้งการขัดแย้งกันเองในกลุ่มพยาบาลเอง เช่น พยาบาลใหม่ กับพยาบาลรุ่นพี่ ผู้ช่วยพยาบาลอาวุโสกับพยาบาล และการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งความขัดแย้งนี้จะเกิดขึ้นได้เสมอ จากสภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการทำให้ไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร และผู้ที่มีบทบาทที่จะช่วยเหลือพยาบาลประจำการให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพก็คือ ผู้บริหารการพยาบาลทุกระดับ โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วย เพราะหัวหน้าหอผู้ป่วยคือ กุญแจซึ่งไขไปสู่คุณภาพในด้านบริการการพยาบาลต่อผู้ป่วยญาติ และตัวพยาบาลเอง ให้มีความพอใจและมีความสุขในงาน (ฟาริดา อิบราฮิม, 2532)

ลักษณะของการให้บริการพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย นั้นจะต้องให้สอดคล้องกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล และจะต้องสอดคล้องกับจรรยาวิชาชีพด้วยเหตุนี้จึงส่งผลกระทบต่อบทบาทของพยาบาลในการดูแลผู้มารับบริการ ที่พยาบาลผู้ประกอบวิชาชีพในโรงพยาบาล ในการปฏิบัติงานท่ามกลางผู้เจ็บป่วยจำนวนมากที่ต้องการการดูแลช่วยเหลือจากตนเองตลอดเวลา วันแล้ววันเล่าไม่มีที่สิ้นสุด เป็นบรรยากาศและลักษณะงานที่สตรึงเครียด ที่คนทั่วไปที่ไม่ได้ฝึกฝนทั้งทางด้านจิตใจความรู้และทักษะ เช่น พยาบาลจะเผชิญได้นานวันโดยไม่ถอยหนี ลักษณะงานและบรรยากาศดังกล่าวนี้มีผลที่ทำให้ผู้เป็นพยาบาลเองในรายที่บกพร่องในความพร้อมทางจิตใจความรู้และทักษะของการพยาบาลรู้สึกเกลียดกลัว เบื่อหน่าย และถอยหนี (ละออ หุตางกูร, 2533)

ลักษณะงานของพยาบาลประจำการเน้นในด้านการรักษา ซึ่งมีแพทย์เป็นผู้สั่งการรักษา ทำให้พยาบาลประจำการ รู้สึกว่าต้องทำตามคำสั่งของแพทย์เกือบตลอดเวลา มีผลทำให้เกิดความ

รู้สึกลดคุณค่าในตนเอง เหมือนสูญเสียอำนาจ ดังที่ พวงรัตน์ บุญญาบุรุษ (2522) ได้กล่าวไว้ว่า พยาบาลวิชาชีพเข้าใจว่าตนไม่มีอำนาจเลย (powerless) และตนนั้นเป็นที่ใช้อำนาจของบุคคลอื่น ในการให้การดูแลรักษาทางสุขภาพอนามัย รวมทั้งกลายเป็นเครื่องมือของบุคลากรในวิชาชีพอื่น กลายเป็นผู้ได้บังคับบัญชาของบุคลากรในวิชาชีพอื่น โดยพฤตินัย ทำให้ทำงานทุกประเภท จาก ข้อสังเกตของความรู้สึกด้านนี้ จะเกิดขึ้นได้จากสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ถ้าหากขาดความร่วมมือโดยสติปัญญา และเจตนาที่รู้เท่าถึงการณ์ของการพยาบาลที่จะดูแลช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยที่มารับบริการในหน่วยงานของตน (ละอ อุดงกูร, 2533) และส่งผลต่อการปฏิบัติ การพยาบาลได้ผลไม่เป็นที่พอใจขององค์กรได้

ความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง สมรรถภาพของการปฏิบัติกิจกรรมด้วยการตั้งความปรารถนาต่อผลลัพธ์ด้วยการกระทำที่มีหลักการอย่างคล่องแคล่ว (Schneider, 1979) ซึ่งความสามารถของพยาบาล และประสิทธิภาพของงานนั้น ย่อมขึ้นกับองค์ประกอบหลาย ประการ ได้แก่ ความรู้ในศาสตร์แขนงต่าง ๆ ศิลปะการนำศาสตร์นั้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน ความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งต้องอาศัยทักษะที่มีหลักการ ทักษะที่แสดงถึงความสามารถ ในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกมั่นใจในตนเอง และมีความพึงพอใจในตนเอง โดยไม่ต้อง ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น (Milliken, 1987) พยาบาลจะให้การพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมิตักษะในการสร้างสัมพันธภาพและการติดต่อสื่อสาร การเป็นผู้นำ การดูแลในระยะวิกฤต การสอนผู้ป่วย ญาติ และการให้ความร่วมมือ การวางแผนและประเมินผล การพยาบาล และการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ (Schwirian, 1978) และทักษะทั้ง 6 นี้ จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งนับว่าเป็นหัวใจของบริการพยาบาล เพราะ มีพยาบาลประจำการเป็นผู้ปฏิบัติโดยตรงต่อผู้ป่วย

ผลการศึกษาของสตูลและแคช (Stull and Katz, 1986) พบว่า ทั้งผู้บริหาร การพยาบาล และผู้บริหารการศึกษา คาดหวังให้พยาบาลที่จบการศึกษาใหม่ มีทักษะในการ สร้างสัมพันธภาพกับบุคคล และทักษะการวางแผนและประเมินผลการพยาบาล เป็นอันดับแรก ส่วนทักษะการเป็นผู้นำและการดูแลในระยะวิกฤต เป็นอันดับรอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของวิลเลียม และสคอลท์-วาร์เนอร์ (William and Scolft-Warner, 1985) แต่จาก

ผลการวิจัยของแมคคอสกี และแมคเคน (McClosky and McCain, 1988) ในเรื่องจุดด้อย และจุดเด่นของการปฏิบัติการพยาบาลพบว่า พยาบาลมีทักษะด้านการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพสูง แต่ด้านการสอนและการให้ความร่วมมือต่ำ และต้องการการปรับปรุง จากข้อค้นพบในการวิจัย เกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานของพยาบาลนั้น เกิดจากปัจจัยหลายประการ ทั้งจากตัวพยาบาลเอง องค์กร และสภาพการณ์ที่เกิดจากตัวพยาบาล และองค์กร ที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลในองค์การพยาบาล

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบส่วนบุคคลและองค์ประกอบจากสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบส่วนบุคคลซึ่งเป็นองค์ประกอบภายใน ได้แก่ ค่านิยม ความเชื่อ ความรู้สึก ความสามารถในการเรียนรู้ แรงจูงใจ ประสบการณ์ ส่วนองค์ประกอบจากสิ่งแวดล้อมนั้น ก็คือนโยบายการบริหารจากองค์การพยาบาล ส่งผลให้เกิดกิจกรรมในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนความรู้สึกหรือค่านิยมที่กำหนดให้และกลุ่มออรุณนัย ที่เปรียบเสมือนโครงสร้างของสังคมภายใน ซึ่งองค์ประกอบทั้งสองนี้จะทำให้เกิดผลผลิต คือ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านบริการพยาบาล โดยผลการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามแนววิชาชีพ หรือความคาดหวังของวิชาชีพ หมายถึง การรักษาความเป็นวิชาชีพให้ปรากฏในการปฏิบัติการพยาบาล (พวงรัตน์ บุญญานรักษ์, 2526)

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการจึงกล่าวได้ว่าเกิดจากตัวพยาบาลเอง และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการกระทำ กิจกรรมและพฤติกรรมของการพยาบาลในทุกด้านต่าง ๆ กัน ดังนั้นการศึกษาทักษะทางการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านตามแนวคิดของชวีเรียน ซึ่งประกอบด้วย ทักษะการเป็นผู้นำ ที่นับได้ว่าใช้ได้กับทักษะด้านอื่น ๆ เกือบทุกทักษะ แต่ในลักษณะที่เห็นเด่นชัด ก็คือ การเป็นผู้นำในทีมการพยาบาล เพื่อทำหน้าที่ดูแลผู้ป่วย ซึ่งการเป็นผู้นำในด้านนี้ พยาบาลจะต้องประยุกต์หลักการบริหารการพยาบาลมาใช้ตามสถานการณ์ และสถานการณ์เป็นผู้นำทีมการพยาบาล ซึ่งจะต้องรับผิดชอบในเรื่องการวางแผนและมอบหมายงาน ผู้นำในการประชุมปรึกษาหารือ (team conference) ชี้แจง และกระตุ้นสมาชิกในทีมให้ร่วมอภิปราย ประสานงานกับแพทย์และบุคลากรอื่น เป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นผู้เฝ้า และประเมินผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในทีม (สุลักษณ์ มิชุกรพันธ์, 2530)

ทักษะด้านการวางแผนและประเมินผลการพยาบาลประจำการในสถานภาพของสมาชิก ทีมการพยาบาล ก็ต้องรายงานแก่ หัวหน้าทีมการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย หรือแพทย์ แล้วแต่ความ จำเป็นของสถานการณ์ เพื่อประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ

ทักษะอีกด้านที่มีความสำคัญเช่นกันคือ การสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพเพราะใช้เป็น อันดับแรก เมื่อพยาบาลพบกับผู้ป่วย นับว่าเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ ต่อไป พยาบาลที่สามารถสร้างสัมพันธภาพและสื่อสารกับผู้ป่วยได้ประทับใจในครั้งแรก ย่อมจะมีผลต่อ การปฏิบัติพยาบาลในครั้งต่อ ๆ ไป เป็นการช่วยให้ผู้ป่วยเข้าใจปัญหาของเขาได้เร็วขึ้น พร้อมกับ เป็นการช่วยประคับประคองจิตใจผู้ป่วยอย่างเหมาะสมด้วย

ทักษะการสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านทักษะการสอน ผู้ป่วย ญาติ เพราะการสอนนั้นผู้รับการสอนจะต้องมีศรัทธา และไว้วางใจในตัวผู้สอนด้วย การ เปลี่ยนพฤติกรรม ผู้ป่วย ญาติ จึงจะได้ผล การสอนผู้ป่วย ญาติ นี้จะร่วมกับการปฏิบัติงานด้านการ ให้ความร่วมมือ ต่อบุคคลอื่น ซึ่งรวมถึงญาติผู้ป่วย แพทย์ผู้รักษาบุคลากรทีมสุขภาพอื่น ๆ ที่ร่วม ให้การรักษาด้วยโดยพยาบาลจะเป็นผู้ทำหน้าที่ ประสานการรักษาเหล่านั้นมาประยุกต์ให้เข้ากับ สถานผู้ป่วย ที่ตนให้การดูแลนั่นเอง

ทักษะการดูแลในระยะวิกฤต การบรรเทาและช่วยเหลือผู้ป่วยต่อ ที่ถูกคุกคามจาก ความเจ็บป่วย ซึ่งบางครั้งอาจจะรุนแรงถึงกับชีวิต ล้วนแล้วแต่มีผลต่อสภาพของผู้ป่วย ทั้งร่างกาย และจิตใจ พยาบาลควรมีทักษะในการดูแลด้านนี้ทุกขั้นตอนของกระบวนการพยาบาล ตลอดจน ประคับประคองอารมณ์ ของครอบครัวผู้ป่วย ซึ่งถือเป็นสังคมของผู้ป่วย ที่มีผลต่อการปรับตัว และ กำลังใจของผู้ป่วย

ทักษะสุดท้าย คือ ทักษะการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ เป็นทักษะของบุคลากรในองค์การ ทุกองค์การที่จะต้องมี เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ เพราะบุคคลที่มีการพัฒนาตนเอง ย่อมมี การพัฒนาการทำงานด้วย การพัฒนา มีได้หลายรูปแบบ เช่น การเข้ารับการอบรมต่าง ๆ การศึกษาต่อ การค้นคว้าอ่านตำรา ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาล เป็นการเพิ่มความรู้แก่ตนเอง ทำให้เป็นคนทันสมัย พร้อมทั้งจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเสมอในทุก ๆ ด้าน ตามความเหมาะสม

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ดังที่กล่าวมานี้จะประสบความสำเร็จได้ ก็ขึ้นอยู่กับตัวพยาบาลและองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อการรับรู้

เกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ และกลุ่มอุปนิสัย ทำให้ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งสภาพแวดล้อมนั้นโดยรวมสามารถรับรู้ด้วยบรรยากาศองค์การรอบตัวของพยาบาล และส่วนตัวของพยาบาลเอง กับความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งถ้าหากเกิดความไม่พึงพอใจในผลสำเร็จนั้น ก็จะเกิดความรู้สึกว่าเหนื่อยได้ง่าย แต่ถ้าบุคคลนั้นมีความตั้งใจจริงและฝึกตัวเองอย่างมาก ซึ่งเรียกว่า ความทนทาน ก็จะทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน

บรรยากาศองค์การคือ การรับรู้หรือความเข้าใจที่สมาชิกในองค์การมีต่อองค์การที่เขาทำงานอยู่ ซึ่งการรับรู้นี้มีต่อลักษณะต่าง ๆ คือ โครงสร้างขององค์การ เป้าหมายขององค์การ และพฤติกรรมการบริหารในการวัดบรรยากาศองค์การ ฮาลปินและครอฟ (Halpin and Croft) (Halpin, 1966) วัดบรรยากาศองค์การในรูปของมิติบรรยากาศ 8 มิติ ได้แก่ มิติจากพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน 4 มิติ และจากพฤติกรรมผู้บริหาร 4 มิติ คือ บรรยากาศองค์การ มิติขาดความสามัคคี (Disengagement) มิติอุปสรรค (Hindrane) มิติขวัญ (Esprit) และ มิติมิตรสัมพันธ์ (Intimacy) ซึ่งเป็นมิติของพฤติกรรมผู้ร่วมงาน และบรรยากาศองค์การมิติห่างเหิน (Aloofness) มิติมุ่งผลงาน (Production Emphasis) มิติเป็นแบบอย่าง (Thrust) และมิติกรุณาปรานี (Consideration) ซึ่งเป็นมิติของพฤติกรรมผู้บริหาร แล้วแปลงมิติบรรยากาศองค์การทั้ง 8 มิติ ให้เป็นแบบบรรยากาศองค์การ 6 แบบเพื่อให้เห็นคุณค่าเชิงคุณภาพ ดังนี้คือ (Halpin, 1966)

1. บรรยากาศแบบเปิด (The opened climate) สมาชิกมีขวัญกำลังใจดี มีความสามัคคี ช่วยเหลือกัน มีงานทำเหมาะสมกับความสามารถ มีความพึงพอใจในการแก้ปัญหา ผู้บริหารไม่เน้นผลงาน แต่จะใช้วิธีสร้างลักษณะของผู้นำให้ผู้ปฏิบัติงานจนส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีได้ บรรยากาศแบบนี้เป็นที่ต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และเป็นบรรยากาศที่ดีที่สุด
2. บรรยากาศแบบอิสระ (The autonomous climate) ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวก ค่อนข้างเข้มงวดมากกว่าบรรยากาศแบบเปิด ผู้ปฏิบัติงานจะพอใจในการสร้างความสัมพันธ์มากกว่าความพอใจที่ได้จากผลสำเร็จในการทำงาน
3. บรรยากาศแบบควบคุม (The controlled climate) ผู้บริหารเน้นผลงาน คอยควบคุมตรวจตรา ผู้ปฏิบัติต้องทำงานร่วมกันตลอดเวลา ความสัมพันธ์ในหมู่คณะดีแต่

ฉันทมิตรมีน้อย ภาวะการนำเป็นของผู้บริหาร

4. บรรยากาศสนิทสนม (The familiar climate) เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ฉันทมิตร ผู้บริหารให้ความเมตตากรุณาไม่พยายามทำลายจิตใจของสมาชิก ผู้ปฏิบัติงานจะคอยกระตุ้นผู้บริหารให้ทำหน้าที่เข้มแข็งตลอดเวลา

5. บรรยากาศแบบรวบอำนาจ (The paternal climate) ผู้บริหารใช้วิธีออกคำสั่งควบคุม ตรวจสอบ และนิเทศงานอย่างใกล้ชิด ผู้ปฏิบัติงานไม่ยอมรับนับถือความสามารถของผู้บริหาร แบ่งเป็นกลุ่ม ไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ฉันทมิตร ขวัญและกำลังใจไม่ดี

6. บรรยากาศแบบปิด (The closed climate) เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารขาดความรู้ในการบริหาร ผู้ปฏิบัติงานขาดความสามัคคีในการทำงานต้องรีบแก้ไข

ผลการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น บรรยากาศบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศอื่น ๆ เช่น บรรยากาศแบบเปิดดีกว่าบรรยากาศแบบปิด (สมยศ นาวิการ, 2526) การสร้างบรรยากาศให้ประสบความสำเร็จในองค์การต้องให้พยาบาลได้รับการยกย่องนับถือ และให้เข้าใจเป้าหมายขององค์การ และความคาดหวังที่มีต่อตัวพยาบาลวิชาชีพ ตลอดจนมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ จะทำให้พยาบาลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สภาพแวดล้อมมีสิ่งคุกคามน้อยที่สุด ให้แต่ละคนมีความรับผิดชอบส่วนตัว ให้รางวัล สร้างความไว้วางใจ . และมีการสื่อสารอย่างเปิดเผยในหน่วยงาน (Lancaster, 1985)

ลักษณะการทำงานของพยาบาลประจำการ เป็นกลุ่มก็จริงแต่ถ้ากลุ่มการทำงานนั้นขาดการมีสัมพันธ์กันในทางที่ส่งเสริมสนับสนุนกัน ร่วมกับลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของพยาบาลเอง บางครั้งจะส่งเสริมให้เกิดความเครียดได้ง่ายขึ้น ตลอดจนความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ เกิดการแยกตัว และมีความรู้สึกทางจิตใจในด้านต่าง ๆ เกิดขึ้น ตามความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งจากการเรียนรู้ ภูมิหลัง และการปรับตัว ความรู้สึก ที่เกิดขึ้นได้บ่อยคือ ความรู้สึกว่าเหว่ (Cope1, 1986)

ความรู้สึกว่าเหว่ (Loneliness) เหงา หรือความเปล่าเปลี่ยว ความเดียวดาย ความโดดเดี่ยวหรืออื่น ๆ ซึ่งก็คือความรู้สึกเดียวกันนั่นเอง ความเหงาไม่ได้เกิดขึ้นเมื่อต้องอยู่

คนเดียวอย่างทีหลาย ๆ คนเข้าใจ แต่ความเหงาสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกเวลาและทุกสถานที่ แม้กระทั่งท่ามกลางผู้คนทีรายล้อมอยู่ นั้นเป็นเพราะลักษณะของสังคมปัจจุบัน แต่ละคนต้องดิ้นรน ตะเกียกตะกาย ช่วยเหลือตนเองต่างคนต่างอยู่ ดังนั้นแม้จะมีคนหลายคนอยู่ด้วยกัน แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ขาดการสื่อสารกันอย่างเพียงพอ ความเหงาจึงเกิดขึ้นจากการขาดความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างแท้จริง (นุจรี สุพันธ์, 2533)

สำหรับความเหงาที่เกิดขึ้นกับคนทั่วไปทีไม่มีความบกพร่องทางบุคลิกภาพนั้นมักจะเป็นความว่าเหวทีเกิดขึ้น เมื่อมีเหตุการณ์มากระทบ ดังนั้น ระดับของความว่าเหวและระยะเวลาทีใช้ในการปรับตัว จึงแปรเปลี่ยนไปตามความรุนแรงของเหตุการณ์นั้น และความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ ทีมากระทบ และความสามารถในการปรับตัวทียอมรับเหตุการณ์

ความว่าเหวของพยาบาลสามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิดคือ ความว่าเหวส่วนบุคคล (Personal loneliness) และความว่าเหวจากวิชาชีพ (Professional loneliness) (Hillestad, 1984) ความว่าเหวส่วนบุคคล เป็นลักษณะเฉพาะของอารมณ์บุคคลทีเป็นความรู้สึกทีขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปจากประสบการณ์ส่วนบุคคล ทั้งด้านร่างกาย สังคม ถ้าสามารถเผชิญได้ จะทำให้เกิดความงอกงามของบุคลิกภาพมีความคิดสร้างสรรค์ สามารถสร้างผลงานได้มีความมั่นใจในตนเอง สำหรับวิชาชีพพยาบาล ถือว่าพยาบาลเป็นบุคคลหนึ่งทีประกอบด้วยกาย จิต สังคม วิญญาณ ทีมีความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ สอดคล้องกับ คำกล่าว ทีว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม (อาานนท์ อภาภิรมย์, 2518) ทำให้มนุษย์มาอยู่รวมกันเป็นสังคม มีปฏิบัติสัมพันธ์ต่อกัน แต่การมีปฏิสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอทำให้อาจต้องมีการปรับตัว และภาวะการนี้เองจะทำให้เกิดความเครียดขึ้น จากจุดนี้ถ้าได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะทำให้มีสุขภาพจิตทีดี โดยเฉพาะการมีเพื่อนสนิทจะป้องกันความรู้สึกสิ้นหวัง และความรู้สึกว่างเปล่าทีเกี่ยวเนื่องจากความรู้สึกว่าเหวทีเกิดขึ้น ถ้ามีความรู้สึกว่าเหว ย่อมแสดงถึงการมีภาวะความกังวลเกี่ยวกับการปรับตัวของพยาบาลในด้านการสร้างสัมพันธ์กับบุคคลทั่ว ๆ ไป ซึ่งอาจจะมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือว่าพยาบาลอาจใช้อารมณ์จากความรู้สึกนี้ สร้างสรรค์ผลงานด้านอื่น ๆ เช่น การพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ โดยการค้นคว้าหาความรู้ ซึ่งเป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบหนึ่งได้ และเมื่อปรับตัวต่อภาวะนั้นได้แล้ว ผลจากการมีความรู้จะทำให้มีการพัฒนาทักษะด้านอื่น ๆ ตามมาได้เช่นกัน

ความว่าเหวจากวิชาชีพเกิดขึ้นได้จากความรับผิดชอบของพยาบาลในการปฏิบัติงาน คือ ความรับผิดชอบต่อผู้ป่วย รับผิดชอบต่อผู้ร่วมงาน รับผิดชอบต่อวิชาชีพ รับผิดชอบต่อสังคมและ รับผิดชอบต่อตนเอง (เกล็นี เห็นพิทท์, 2528) เพื่อให้การพยาบาลซึ่งเป็นกระบวนการติดต่อกัน สัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง ของผู้ป่วย ทั้งผู้ป่วยเองก็จะมีอิทธิพลต่อการพยาบาลเช่นกัน ในสังคมการทำงานนั้น ผู้ร่วมงานทุกคน ต่างก็มีปฏิภิกิริยาสัมพันธ์กันตามเครือข่ายของสังคม การทำงาน ซึ่งจะสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกัน ทำให้ทำงานเหมาะสมตามบทบาท เป็นการสนับสนุนทางสังคมที่ให้ผลในแง่บวก และส่งเสริมการ กล้าเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ การปรับตัว และการมีปฏิภิกิริยาสัมพันธ์ที่มีลักษณะเฉพาะในด้านความไว้ วางใจ และการตอบแทน ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของพยาบาลวิชาชีพในการปฏิบัติงานพยาบาล และถ้าขาดการสนับสนุนจากสังคมดังกล่าวมาข้างต้น ร่วมกับความขัดแย้งในบทบาท (role conflict) อาจมีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านลบได้

ความเครียดและความเหนื่อยหน่าย เมื่อเกิดขึ้นต้องใช้เวลาอย่างมาก ของร่างกาย ไปสำหรับการเกิดภาวะนี้ ทำให้ร่างกายแสดงปฏิกิริยา เป็นกลุ่มอาการต่าง ๆ กันที่เป็นไปทางลบ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ แต่โดยหลักของภาวะสมดุลย์ทางธรรมชาติ จะมีกลไกการป้องกัน ตัวเอง ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ เพื่อลดภาวะที่เกินสมดุลย์นั้น ด้วยวิธีการต่าง ๆ กัน ในแต่ละคน

ผลจากความเครียดในด้านบวกที่เป็นประโยชน์จะ เกี่ยวข้องกับลักษณะหนึ่งของบุคลิกภาพ คือ ความทนทาน (Hardiness) ซึ่งบุคคลใช้ควบคุมความเครียดในตนเอง โดยปราศจากความ รู้สึกที่เป็นภาวะคุกคามทางจิตใจต่าง ๆ แต่เขาจะรู้สึกว่าการควบคุมตัวเอง เพื่อที่จะยึดมั่นไป ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ในชีวิต โดยมองการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เป็นเหมือนสิ่งที่ทำทลายความสามารถ มากกว่าเป็นสิ่งที่บั่นทอนหรือตัดกำลัง ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ความทนทานเป็นลักษณะเฉพาะ ทางจิตวิทยาและเป็นตัวกลาง (Buffer) ของปฏิกิริยาทางพฤติกรรมของมนุษย์ที่ใช้ต่อสู้กับภาวะ ความเครียดหรือเหตุการณ์ในชีวิต (Mitchell and Lason, 1987) ด้วยเหตุนี้บุคคลที่มีความ แข็งแกร่งทางจิตใจ จึงสามารถต่อต้านความเครียด ความทนทาน จะประกอบด้วย 3 ส่วน

คือ ความท้าทาย (Challenge) มีความยึดมั่น (Commitment) และความสามารถควบคุมตนเอง (Control)

ความท้าทาย หมายถึง การมองการเปลี่ยนแปลงทั่ว ๆ ไป ในชีวิตเป็นปกติธรรมดา มากกว่าเป็นสิ่งแปลกประหลาด เป็นการแสวงหาสิ่งที่ดีที่สุดในชีวิต จะช่วยให้มีความมุ่งมั่นของ พัฒนาการทางบุคลิกภาพ จากการเรียนรู้ของความไม่แน่นอน ความยึดมั่น หมายถึง ความปรารถนา ที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ บุคคลนั้นจะมีลักษณะ มั่นคงในบทบาทต่อตัวเอง ต่อสังคม ต่อความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ความสามารถควบคุมตนเอง หมายถึง มีความเชื่อและปฏิบัติตามความเชื่อนั้นอย่างคนที่มื่ออิทธิพลเหนือเหตุการณ์นั้นที่เกิดขึ้นในชีวิต (Vickie A. and the Others, 1989)

จากองค์ประกอบทั้งสามของความทนทานสามารถจะช่วยให้การปฏิบัติงานของพยาบาล ดีขึ้น จากการศึกษาเรื่องความเครียดจากงาน ความทนทาน และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล (McCraine, Lambert, and Lambert, 1987) พบว่า ความทนทานมีผลดีต่อการลดความ เหนื่อยหน่าย แต่ไม่ได้ป้องกันความเครียดในระดับสูงที่เกิดขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ตามมา และจากการศึกษาบุคลิกภาพแบบทนทานต่อความเครียดจากวิชาชีพและความเหนื่อยหน่าย ในพยาบาลห้องผู้ป่วยหนัก (Topf, 1989) พบว่า การมีความทนทานมากของพยาบาลจะเกี่ยวข้อง กับการเกิดความเครียดเพิ่มขึ้น ส่วนความเหนื่อยหน่ายจะลดน้อยลงบางส่วน องค์ประกอบที่สำคัญ ของความทนทานที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น คือ ความยึดมั่น ส่วนความท้าทาย และความสามารถควบคุมตนเอง มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานน้อยมาก แต่จะทำให้ความ เครียดเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในวิชาชีพอีกด้วย

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่สำคัญก็คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงานและการเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมเหล่านั้น และลักษณะ เฉพาะของพยาบาลเอง โดยสิ่งแวดล้อมในองค์กร หรือบรรยากาศองค์กร ซึ่งได้แก่ พฤติกรรม ต่าง ๆ ของผู้ร่วมงาน ผู้บริหาร ซึ่งเป็นจากโครงสร้างและกระบวนการภายในองค์กรเอง และ มักจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยพยาบาลต้องให้การ

เผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นอย่างมีความทนทาน ถึงแม้จะมีความรู้สึกว่าจะไหวได้ เพื่อให้มีการปฏิบัติงานในทักษะต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

พยาบาลระดับปฏิบัติการทุกคนต้องฝึกทักษะทางการพยาบาล โดยอาศัยหลักการของปรัชญา วัตถุประสงค์ขององค์การ ร่วมกับผู้บริหารการพยาบาล ในการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพ เพราะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการควบคุมคุณภาพการพยาบาล (ฟาริดา อิบราฮิม, 2524) ที่สามารถส่งผลสะท้อนต่อเสถียรภาพในการประกอบวิชาชีพการพยาบาลในบทบาททั้ง 4 มิติ โดยเฉพาะการปฏิบัติการพยาบาล ในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ที่นับว่าเป็นแหล่งผลิตบุคลากรระดับวิชาชีพ ที่สำคัญ ส่วนหนึ่งของสถาบันการศึกษา และเป็นแหล่งเผยแพร่วิชาการจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ทักษะในการปฏิบัติการพยาบาล จะต้องมีการศึกษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่องกันไปให้สอดคล้องกับภาวะของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และนโยบายสาธารณสุขแห่งชาติ ที่เน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้น การศึกษาความสามารถในด้านการปฏิบัติงานในทักษะ 6 ด้านนี้ จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงในข้อบกพร่อง ของการปฏิบัติงานที่อาจค้นพบได้ และประกอบกับ ปัจจุบัน การเจ็บป่วยทางด้านจิตใจ มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น (กองศึกษาและเผยแพร่การพัฒนา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2532) พยาบาลก็เป็นบุคคลหนึ่งที่ทำให้การดูแลบริการประชาชนเหล่านั้น แต่เนื่องจากลักษณะงานของพยาบาลนั้นต้องเผชิญกับสิ่งไม่คาดคิด ต้องตัดสินใจเกือบตลอดเวลา มีการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการดูแลในทักษะ 6 ด้าน อยู่เสมอ ภาวะจิตสังคมของพยาบาลจึงควรจะได้มีการศึกษาด้วยว่ามีผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งเริ่มได้จากว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบไหน มีความรู้สึกว่าจะไหวเกิดขึ้นกับพยาบาลหรือไม่และพยาบาลใช้วิธีเผชิญปัญหาจากบรรยากาศองค์การและความรู้สึกว่าจะไหวด้วยการใช้ความทนทานที่สัมพันธ์กันอย่างไร ต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานต่อไป

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา "ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความรู้สึกว่าจะไหว ความทนทาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย" ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่เน้นหนักการรักษาพยาบาลที่ซับซ้อน ต้องอาศัยเทคนิคอุปกรณ์ และหลักวิชาการที่ทันสมัย การเลือกศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

เพื่อที่จะให้โครงสร้างองค์การที่มีส่วนกำหนดลักษณะสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกันให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การ ความรู้สึกว่าเหว่ ความทนทาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความรู้สึกว่าเหว่ ความทนทานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
3. เพื่อศึกษาตัวแปรพยากรณ์ที่ร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

สภาพของการทำงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย และปัญหาที่คุกคามพยาบาลประจำการดังกล่าว มีผลต่อการปฏิบัติการพยาบาลทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งองค์ประกอบภายใน คือ ความรู้สึก ตามการรับรู้ ที่จะสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานการพยาบาลด้วย จากที่ได้เสนอแนวคิดที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานไปแล้วว่า บรรยากาศองค์การที่ลดความเหนื่อยหน่ายจะช่วยให้ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลดีขึ้น ซึ่งจะทำให้ต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 7 ประการ คือ ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ความรับผิดชอบ มาตรฐานรางวัล ความชัดเจนของนโยบาย ความอบอุ่น ภาวะผู้นำ (Lachman, 1983) ซึ่งตรงกับบรรยากาศแบบเปิดมากที่สุด โดยบรรยากาศแบบนี้เป็นที่ต้องการของผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด และบรรยากาศบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงานของงานอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศอื่น ๆ เช่น แบบเปิดดีกว่าแบบปิด (Newell, 1978 อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน และวุฒิ รุมาคม, 2520)

การได้รับการสนับสนุนจากสังคมไม่เพียงพอ ได้รับสิ่งคุกคามจากการปฏิบัติงานและขาดการสื่อสารที่เป็นพื้นฐานในการรวมกลุ่มกันของมนุษย์ ที่พึงมีเท่าที่ควรจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วม

วิชาชีพ ร่วมกับความรู้สึกว่าไม่มีอำนาจ ในการพยาบาลอย่างเป็นอิสระ จากลักษณะการ ทำงานที่เกิดจากขาดความบกพร่องในความเข้าใจต่อลักษณะของวิชาชีพในการปฏิบัติงานอย่าง เพียงพอ จะก่อให้เกิดความรู้สึกว่าเหว้เป็นวงจรต่อเนื่องกัน ส่งเสริมให้เกิดความเครียด ความเหนื่อยหน่าย และถ้าหากมีปัญหาจากครอบครัวด้วยก็ยิ่งจะส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกว่าเหว้ มากขึ้น ซึ่งพยาบาลก็จะพยายามหาทางลดความรู้สึกดังกล่าวด้วยวิธีต่าง ๆ กัน เช่น การแยกตัว ไปจากสังคมวิชาชีพและสังคมทั่ว ๆ ไป ทำให้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ตามมาเช่น การสื่อสาร การให้ความร่วมมือ ตลอดจนความคิดริเริ่มในการวางแผนการพยาบาล หรือ ปรับปรุงแผนการพยาบาล เป็นต้น ดังนั้นจะเห็นว่าความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกิดจากความ รู้สึกว่าเหว้ มีนัยสำคัญคล้ายคลึงกับความว่าเหว้ที่มีผลต่อผู้บริหารการพยาบาลด้วย (Hillestad, 1984)

ความทนทานเป็นตัวกลาง (buffer) ในการลดความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งจากผล ของความเหนื่อยหน่าย จะทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำงานลดลง แต่ในส่วนประกอบ ของความทนทาน ทั้งความสามารถควบคุมตนเอง และความยึดมั่นจะทำให้การทำงานดีขึ้น จาก การศึกษาของออเพน (Orpen, 1986) เกี่ยวกับความเชื่อในการควบคุมตัวเองในกลุ่มตัวอย่าง ประชากรครู ของประเทศสิงคโปร์ ที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน และการควบคุมตัวเองก็เป็นตัวกลางของความเครียดด้วย และจากการศึกษาของ วิลท์ (Wilt, 1987) เกี่ยวกับความเชื่อในการควบคุมตัวเอง กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ของพนักงานเก็บงานของธนาคาร พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญต่อความเชื่อ อำนาจภายใน และภายนอกตน ซึ่งผลลัพธ์นี้สามารถนิยมนว่าเป็นประโยชน์ต่อการอธิบายผลลัพธ์ ของทั้งพฤติกรรมสังคม และในการทำงาน ส่วนความท้าทายนั้น ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพ ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง และรู้สึกว่าการทำงานนั้นเป็นสิ่งท้าทายความสามารถที่สามารถทำงาน ให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น จะเกิดความเหนื่อยหน่ายน้อยลง (Keane, Ducette and Adler, 1985) ส่วนความยึดมั่นนั้น เป็นอุดมการณ์ส่วนบุคคลที่จะทำให้บุคคลนั้นบากบั่นไม่ท้อถอย และไม่ แยกตัว หรือหนีงาน ตลอดจนแยกตัวจากสังคม จากการศึกษาของทอฟ (Topf, 1989) เกี่ยวกับการมีบุคลิกภาพแบบทนทาน จากภาวะเครียดของวิชาชีพ และความเหนื่อยหน่ายในพยาบาลหน่วย วิกฤติ พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความทนทานที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

คือ ความยึดมั่น แต่ความท้าทายและความสามารถควบคุมตนเอง มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานน้อยมาก แต่จะทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายเพิ่มขึ้นอีกได้ จากหลักการของความทนทานและผลการวิจัย จะช่วยลดความเหนื่อยหน่าย ความเครียดย่อมจะส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ด้วยหลักที่ว่า บุคคลจะสามารถปฏิบัติงานได้ถ้ามีความเหนื่อยหน่ายน้อยที่สุด หรือไม่มีเลย และมีความเครียดที่เหมาะสมกับสภาพแต่ละคน จากแนวเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

1. บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกว่าเหว่ ความทนทาน มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ
2. บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกว่าเหว่ ความทนทาน สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม กลุ่มแรก เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพยาบาลประจำการและกลุ่มที่สองเป็นพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลอย่างน้อย 6 เดือนขึ้นไป ไม่อยู่ในระหว่างอบรม หรือลาศึกษาต่อ ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยสามัญที่มีแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม สูติ-นรีเวชกรรม หอผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน หอผู้ป่วยพิเศษ หอผู้ป่วยทั่วไป ยกเว้น ห้องคลอด ห้องผ่าตัด และห้องอภิบาลผู้ป่วยหนักของทุกแผนก แผนกการพยาบาลจิตเวช และหน่วยบริการพิเศษ เฉพาะทางอื่น ๆ

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรเกณฑ์ คือ ชุดความสามารถในการปฏิบัติงาน มี 6 ด้าน ดังนี้
 1. ทักษะการเป็นผู้นำ
 2. ทักษะการสร้างสัมพันธภาพและการติดต่อสื่อสาร
 3. ทักษะการดูแลในระยะวิกฤติ
 4. ทักษะการสอนผู้ป่วย ญาติ และการให้ความร่วมมือ
 5. ทักษะการวางแผนและประเมินผลการพยาบาล

6. ทักษะการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

2. ตัวแปรพยากรณ์ คือ ชุดตัวแปร 3 ชุด คือ ชุดบรรยากาศองค์การ

ชุดความรู้สึกว่าเหว่ และชุดความทนทาน

1. บรรยากาศองค์การ ได้แก่ บรรยากาศองค์การมิติขาดความสามัคคี มิติอุปสรรค มิติขวัญ มิติมิตรสัมพันธ์ มิติห่างเหิน มิติมุ่งผลงาน มิติเป็นแบบอย่างและ มิติกรุณาปราณี
2. ความรู้สึกว่าเหว่ ได้แก่ ความว่าเหว่จากวิชาชีพ ความว่าเหว่ส่วนบุคคล
3. ความทนทาน ได้แก่ ความยึดมั่น ความท้าทาย ความสามารถ ความคุมตนเอง

คำจำกัดความที่ใช้ในกาวิจัย

บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกในองค์การต่อปฏิสัมพันธ์ของบุคคล ในการปฏิบัติงานภายในองค์การพยาบาล ของแต่ละโรงพยาบาล ซึ่งวัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นหรือความรู้สึกนึกคิดของพยาบาลประจำการ ที่มีต่อพฤติกรรมผู้บริหาร 4 มิติ และต่อพฤติกรรมผู้ร่วมงาน 4 มิติ โดยพฤติกรรมผู้ร่วมงาน 4 มิติ คือ ขาดความสามัคคี อุปสรรค ขวัญ และมิตรสัมพันธ์และพฤติกรรมผู้บริหารมี 4 มิติ คือ ห่างเหิน มุ่งผลงาน เป็นแบบอย่างและ กรุณาปราณี (Halpin, 1966 และอำพันธ์ ไชยทองศรี, 2530)

มิติขาดความสามัคคี (Disengagement) ความคิดและความรู้สึกของสมาชิกต่อพฤติกรรมของผู้ร่วมงานว่ามักทำงานโดยขาดความสามัคคี ปฏิบัติงานในหน้าที่ไปในลักษณะต่างคนต่างทำขาดการประสานงานหรือขาดความร่วมมือซึ่งกันและกันทั้ง ๆ ที่ต้องร่วมมือกันจึงจะได้ผลงานดี

มิติอุปสรรค (Hindrance) ความคิดและความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ร่วมงานว่าได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ไปโดยขาดความคล่องตัว หรือขาดความสะดวก เพราะผู้บริหารให้งานสมาชิกมากเกินไป สมาชิกรู้สึกอึดอัดที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งสมาชิกเห็นว่าไม่จำเป็นและก่อให้เกิดความยุ่งยากมากกว่าที่จะเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

มิติขวัญ (Esprit) หมายถึง ความคิดและความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อพฤติกรรมของ
ผู้ร่วมงานว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขวัญและกำลังใจดี มีความรักในหมู่คณะ มีความภาคภูมิใจที่ได้
เป็นสมาชิกในหน่วยงานนี้

มิติมิตรสัมพันธ์ (Intimacy) หมายถึง ความคิดและความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อ
พฤติกรรมของผู้ร่วมงานว่า ได้ปฏิบัติหน้าที่โดยแสดงออกถึงความสนุกสนาน และมีความสัมพันธ์กัน
อย่างสนิทสนมยิ่ง แต่อาจไม่เกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานก็ได้

มิติห่างเหิน (Aloofness) หมายถึง ความคิดและความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อ
พฤติกรรมของผู้บริหารว่า บริหารงานโดยคำนึงถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายอย่าง
เคร่งครัดมากกว่าคำนึงถึงจิตใจของสมาชิก การติดต่อกับสมาชิกลักษณะเป็นส่วนรวมมากกว่า
การติดต่อพบปะเป็นรายบุคคล

มิติมุ่งผลงาน (Production Emphasis) เป็นมิติที่แสดงถึง พฤติกรรมผู้บริหารว่า
บริหารงานโดยคำนึงถึงผลงานมาก ผู้บริหารจะควบคุม ตรวจสอบ สั่งการและนิเทศการปฏิบัติงาน
อย่างใกล้ชิด สมาชิกต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บริหารโดยเคร่งครัด ปราศจากปฏิกริยาหรือ
ความคิดเห็นอื่นใด

มิติเป็นแบบอย่าง (Thrust) เป็นมิติที่แสดงถึงพฤติกรรมของผู้บริหารว่า พยายาม
กระตุ้นเตือนหรือจูงใจให้สมาชิกปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารไม่ใช้การควบคุมตรวจสอบหรือนิเทศงาน
โดยตรงแต่จะใช้วิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของตนให้ดีที่สุด จนเป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นถือไปปฏิบัติได้

มิติกรุณาปรานี (Consideration) เป็นมิติที่แสดงถึงพฤติกรรมของผู้บริหารว่า
ผู้บริหารปฏิบัติต่อสมาชิก โดยแสดงออกถึงความเป็นผู้มีเมตตากรุณาช่วยเหลือการปฏิบัติงานและ
ธุรกิจส่วนตัวของสมาชิกเป็นอย่างดี

ความรู้สึกว่าเหว หมายถึง ประสบการณ์ทางอารมณ์ส่วนบุคคล ในลักษณะของความ
ไม่ยินดี ผลของความบกพร่องในส่วนความสัมพันธ์ทางสังคม

ความว่าเหวส่วนบุคคล หมายถึง ความรู้สึกที่ขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปจากชีวิต
ในด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันไม่พอเพียง ทั้งจากสาเหตุอารมณ์ส่วนตัวและสภาพสังคมรอบตัว
เป็นผลให้เกิดความเครียดในชีวิต ที่จะต้องมีการปรับตัวในการดำเนินชีวิต

ความว่าเหว่จากวิชาชีพ หมายถึง ความรู้สึกที่ขาดการมีปฏิสัมพันธ์ในทางสนับสนุนซึ่งกันและกัน จากพยาบาลผู้บริหาร พยาบาลผู้ร่วมวิชาชีพ ผู้ได้บังคับบัญชา และตัวพยาบาลเองมีความขัดแย้งในบทบาทในการปฏิบัติงาน เป็นผลให้เกิดความเครียด และมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความทนทาน คือ ความรู้สึกของบุคคล ที่ใช้ในการเผชิญปัญหาเพื่อลดความเครียดและความเบื่อหน่าย ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ ความยึดมั่น ความท้าทายและความสามารถควบคุมตนเอง

ความยึดมั่น (Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่ตั้งใจในการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในการดำเนิน ชีวิตหรือการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยไม่กลัวอุปสรรคใด ๆ มีความมั่นคงต่อตนเอง ต่อสังคม และต่อบุคคลอื่น ๆ

ความท้าทาย (Challenge) หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมองทุกสิ่งทุกอย่างรอบตัว ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงทั้งแง่บวกและแง่ลบว่า เป็นเรื่องธรรมดา จะมีความรู้สึกยินดีในสิ่งใหม่ ๆ หรือปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดต่าง ๆ

ความสามารถควบคุมตนเอง (Control) หมายถึง ความรู้สึกภายในตนเองที่มีต่อการกระทำต่าง ๆ โดยมีความเชื่อส่วนบุคคลเกี่ยวกับหลักเหตุผล หลักศาสนา ที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ของพฤติกรรมตามที่ติดไว้

ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็นภาพรวมที่เป็นผลมาจากพฤติกรรมที่ได้ผสมผสานทั้งความรู้ ประสบการณ์ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ และแสดงออกเป็นทักษะด้านพฤติกรรม 6 ด้าน คือ การเป็นผู้นำด้านการติดต่อสื่อสารและการสร้างสัมพันธ์ภาพ ด้านการดูแลในระยะวิกฤต ด้านการสอนผู้ป่วย ญาติ และการให้ความร่วมมือ ด้านการวางแผนและประเมินผลการพยาบาล และการพัฒนาตนเอง ด้านวิชาชีพ

ทักษะการเป็นผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมที่ชี้แนะ สนับสนุนผู้ร่วมวิชาชีพ ผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างถูกต้องเหมาะสม ภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ

ทักษะการติดต่อสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงการยอมรับผู้ป่วย ผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดความไว้วางใจ และยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน โดยการพูด ฟัง และแสดงท่าทางที่เหมาะสมกับผู้ป่วยและผู้ร่วมงาน แต่ละบุคคลอย่างถูกต้องเหมาะสม

ทักษะการดูแลในระยะวิกฤต หมายถึง พฤติกรรมการตัดสินใจที่เหมาะสมในภาวะการทำงานที่ต้องการความรวดเร็ว ในการช่วยชีวิตผู้ป่วยหรือการแก้ปัญหาที่เร่งด่วนในภาวะฉุกเฉิน และการประคับประคองทางด้านจิตใจแบบเฉียบพลันต่อผู้ป่วยและครอบครัว

ทักษะการสอนผู้ป่วย ญาติ และการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมที่ช่วยให้ผู้ป่วยและครอบครัว มีการเรียนรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ รวมทั้งการใช้เทคนิควิธีที่เหมาะสมในการที่จะเอื้อให้พฤติกรรมสุขภาพนั้น ให้มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นด้วย

ทักษะการวางแผนและประเมินผลการพยาบาล หมายถึง พฤติกรรมการรวบรวมข้อมูล การกำหนดปัญหา ของผู้ป่วย แล้วนำมากำหนดแผนการดูแลผู้ป่วย ให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการของผู้ป่วย และแผนการรักษาของแพทย์ รวมถึงการติดตามผลและปรับปรุงแผนการพยาบาลให้เหมาะสมอยู่เสมอ

ทักษะการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงทิศทางของตนเองด้านวิชาชีพ ทั้งการกระทำ คำพูด และทัศนคติ ในด้านบวก พร้อมทั้งจะรับผิดชอบงานใหม่ที่ได้รับมอบหมายภายในขอบเขตความสามารถของตนเอง รักษามาตรฐานการปฏิบัติงานและพยายามที่จะทำให้สูงขึ้น ด้วยการหาโอกาสแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพและจริยธรรมของการพยาบาลด้วย

พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาพยาบาลในหลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลอนามัยและผดุงครรภ์ อนุปริญญาพยาบาล และปริญญาพยาบาล ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตวิชาชีพสาขาการพยาบาลขึ้นหนึ่งประกอบ และกำลังปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยสามัญ แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม สูติ-นรีเวชกรรม หอผู้ป่วยทั่วไป ผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน หอผู้ป่วยพิเศษ

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง ผู้บังคับบัญชา โดยตรงต่อพยาบาลประจำการ ที่เป็นตัวอย่างประชากร ทำหน้าที่ประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของตัวอย่างประชากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้บริหารการพยาบาลได้มีข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางจิตสังคมเหล่านี้ เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
2. เพื่อให้ผู้บริหารการพยาบาลได้ใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบบริหารในการทำงานในฝ่ายบริการพยาบาล แผนกการพยาบาล และหอผู้ป่วย
3. เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลได้มีข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกิดจากตัวเอง และองค์การต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อการนำไปสู่การพัฒนาตนเอง



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย