



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีจำนวนบุคลากรมากที่สุดในที่มีสุขภาพ ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นตายของผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีสุขภาพกายและจิตที่สมบูรณ์ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ตามศักยภาพแห่งตน แต่ในปัจจุบัน พบว่ามีพยาบาลจำนวนมากลาออกจากวิชาชีพก่อให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรพยาบาล จำนวนพยาบาลจึงไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ทำให้คุณภาพการพยาบาลด้อยลง (Wolf, 1981) ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย ซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญของประเทศ จากการศึกษาของบรีฟ (Brief, 1976) พบว่าการลาออกจากงานของพยาบาลสาเหตุที่สำคัญที่สุดคือความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของเฟลด์แมน (Feldman, 1983) และคูบริน (Dubrin, 1984) ที่ว่าการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เนื่องจากบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานจะเกิดความตั้งใจและเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกายและความคิดของตนเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน (Green, 1972) มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Dessler, 1987) การขาดงานการลาออกหรือเปลี่ยนงานจะลดน้อยลง (Porter and Lawler, 1968) ในทางกลับกันถ้าบุคคลไม่พึงพอใจในงานจะก่อให้เกิดปัญหาหลายประการแก่หน่วยงาน ได้แก่ ขวัญในการปฏิบัติงานต่ำลง มีการโยกย้ายลาออก หยุตงานสูง เกิดปัญหาในการควบคุม เมื่อจำนวนพยาบาลไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนผู้ป่วยพยาบาลที่เหลืออยู่ต้องรับภาระหน้าที่เกินขีดความสามารถ ก่อให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายขึ้น (Scully, 1980; Muldary, 1983) ความสนใจ ความคิดสร้างสรรค์และความตั้งใจในงานลดลง หลีกเลียงการปฏิบัติงานต่อผู้ป่วย ส่งผลให้คุณภาพการพยาบาลด้อยลง (Wolf, 1981) นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดการสูญเปล่า และสิ้นเปลืองงบประมาณในการผลิตบุคลากรเพื่อทดแทน (Pigor and Myer, 1973; McConnell, 1982) บุคลากรที่ผลิตขึ้นมาทดแทนไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากขาดประสบการณ์ การตัดสินใจแก้ปัญหาไม่เด็ดขาด การพยาบาลยังด้อยซึ่งคุณภาพ ทำให้การยอมรับของสังคมและทัศนคติของ

บุคคลทั่วไปต่อวิชาชีพการพยาบาลต่ำลง ความสนใจที่จะเข้าสู่วิชาชีพการพยาบาลของบุคคลภายนอกลดน้อยลง (McConnell, 1982) ทำให้วิชาชีพการพยาบาลขาดความก้าวหน้าและการพัฒนา

จากการศึกษาของผู้วิจัยหลายท่านพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมีหลายประการ เฮอิร์ซเบอร์ก (Hertzberg, 1959) พบว่า ความสำเร็จในงาน การยอมรับของผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบที่มากขึ้น นโยบายและการบริหารขององค์การ สภาพการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในงาน เงินและสวัสดิการ ความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two-Factor Theory) สำหรับอธิบายความพึงพอใจในงานซึ่งใช้มาจนถึงปัจจุบันนี้เช่นเดียวกันการศึกษาของ จารุวรรณ เสวกรวรรณ (2517) และเยาวลักษณ์ เลาหะจินดา (2518) พบว่าพยาบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในงานและนโยบายการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประชิด ศราธพันธุ์ (2532) พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน จะเห็นได้ว่า ถึงแม้โดยรวมความพึงพอใจในงานของพยาบาลจะอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานนั้นอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ และนโยบายหรือปัจจัยอื่น ๆ น่าที่จะมีแนวโน้มของความพึงพอใจต่ำเช่นกัน

นอกจากนี้ยังพบว่า การติดต่อสื่อสารหรือการสื่อสารข้อมูล เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน (Pickens and Tayback, 1957; Pincus, 1986) จากการศึกษาของสุภัทญา แสงมุกข์ (2530) และประชิด ศราธพันธุ์ (2532) พบว่าการสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยที่บุคคลเมื่อได้รับข่าวสารหรือข้อมูลโดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน บุคคลจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการตัดสินใจ วางแผน เพื่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในงานพยาบาลนั้นข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและชัดเจนมีความสำคัญต่อการตัดสินใจและวางแผนให้การพยาบาลเป็นอย่างมาก (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2530) เนื่องจากเกี่ยวข้องกับ ความเจ็บป่วยและคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย นอกจากนี้การสื่อสารข้อมูลยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างหัวหน้าและผู้ใต้บังคับบัญชา (กรีซ สีสันต์, 2525) โดยเฉพาะภายในหอผู้ป่วยเนื่องจากเป็นส่วนในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาล รวมทั้งยังช่วยขจัดความขัดแย้งอันอาจเกิดขึ้นได้ (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2530) โดยที่เมื่อพยาบาลมีข้อสงสัย หรือคับข้องใจในข้อมูลที่ได้รับสามารถสอบถามหรือพบปะพูดคุยได้ในทันทีเป็นการบ่อนกลับ

ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ทราบถึงการสื่อสารข้อมูลของตนว่าเหมาะสมหรือไม่ พยาบาลผู้รับข้อมูลมีความเข้าใจตรงกันเพียงใด ซึ่งวิธีนี้ถือว่าเป็นการสื่อสารข้อมูลแบบเปิด ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอันมาก (James and Charles, 1986) นอกจากนี้บรรยากาศการสื่อสารข้อมูลที่ดี และมีประสิทธิภาพนี้ยังมีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรและส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย (วุฒิชัย จานงค์, 2526; Pincus, 1986)

ความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้พยาบาลผู้ป่วย เนื่องจากคุณภาพของการพยาบาลขึ้นกับความสามารถและทักษะของพยาบาลผู้ให้การดูแลพยาบาล ถ้าพยาบาลมีความสามารถในการพยาบาลต่ำย่อมเป็นผลเสียต่อคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย ความสามารถในการปฏิบัติงานนอกจากเป็นคุณสมบัติส่วนตัวแล้ว ขึ้นกับประสบการณ์การเรียนรู้ และแรงจูงใจที่บุคคลได้รับอีกด้วย (McCormick and Ilgen, 1980; Dessler, 1987) ซูเตอร์มีสเตอร์ (Sutermeister, 1969) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนับเป็นปัจจัยซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ พอร์เตอร์และลอร์เลอร์ (Porter and Lowler, 1968) และ วรูม (Vroom, 1964) ที่ว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน โดยที่บุคคลที่มีความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานเมื่อได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสม (Rowland and Rowland, 1980) ประกอบกับได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพ การวางแผน ตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติย่อมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Dessler, 1987) ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในผลงานและเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น เช่นกันบุคคลเมื่อเกิดความพึงพอใจในงานก็จะมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีขวัญกำลังใจ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น (Strauss and Sayles, 1960; Crolley, 1989) ซึ่งจะเกิดเป็นลูกโซ่ เช่นนี้โดยมีสถานการณ์และแรงจูงใจที่เปลี่ยนแปลงแตกต่างออกไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร เป็นองค์การใหญ่ซับซ้อน มีความหลากหลายในระบบการบริหารงานและการรักษาพยาบาล พยาบาลซึ่งเป็นผู้ให้การดูแลพยาบาลจึงมีหลายบทบาทและต้องปรับตัวให้เข้ากับระบบขององค์การเพื่อประสิทธิภาพของการพยาบาล ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่องนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพยาบาล เพื่อการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลต่อไป



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามสังกัด ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทหอผู้ป่วย และการได้รับการอบรม

ปัญหาการวิจัย

1. พยาบาลประจำการโรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานครมีการรับรู้ลักษณะการสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานเป็นอย่างไร
2. ลักษณะการสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กันหรือไม่
3. ลักษณะการสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จะแตกต่างกันหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบตามสังกัด ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทหอผู้ป่วย และการได้รับการอบรม

สมมติฐานการวิจัย

การปฏิบัติการพยาบาลจะมีคุณภาพเพียงใดนั้น ขึ้นกับพยาบาลผู้ปฏิบัติว่ามีความเต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ซึ่งความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานนั้นขึ้นกับว่าพยาบาลมีทัศนคติที่ดีต่องานหรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ พยาบาลผู้นั้นมีความพึงพอใจในงานมากน้อยเพียงใด เนื่องจากพยาบาลที่มีความพึงพอใจในงานจะมีความคิดสร้างสรรค์เกิดแรงจูงใจ มีความกระตือรือร้นและสนใจที่จะปฏิบัติงานก่อให้เกิดผลสำเร็จและเกิดคุณภาพในงานตามมา (จานงค์

สมประสงค์, 2518; Green, 1972) ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ วรูม (Vroom, 1964) ที่ว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงกับการปฏิบัติงานโดยที่เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานและได้รับแรงเสริมหรือแรงจูงใจที่เหมาะสม แรงจูงใจนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลนั้น นอกจากความสามารถส่วนตัวแล้ว ประสบการณ์ การเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบายการบริหารของหน่วยงาน สัมพันธภาพภายในหน่วยงานนับเป็นสิ่งสำคัญต่อความพึงพอใจในงานและความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอันมาก (Dessler, 1987) และ กุญแจสำคัญที่จะเป็นตัวเชื่อมโยงหรือสื่อให้พยาบาลผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การสื่อข้อมูลในองค์การ (Beach, 1967; Porter and O'Grady, 1986) ผลจากการสื่อข้อมูลทำให้พยาบาลมีการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ในองค์การ สามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ตัดสินใจ วางแผน และปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2530; Young and Hayne, 1988) พยาบาลผู้นั้นเกิดการรับรู้ในความสำเร็จของตนเกิดความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นการตอบสนองหรือผลตอบแทนด้านจิตใจ และถ้ามีการเสริมแรงจูงใจที่เหมาะสมพยาบาลผู้นั้นจะมีกำลังใจและคาดหวังในผลสำเร็จ ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น (Vroom, 1964)

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

1. ลักษณะการสื่อข้อมูลและความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กันในทางบวก
2. ลักษณะการสื่อข้อมูลและความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กันในทางบวก
3. ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

เกี่ยวกับการรับรู้ของบุคคล พบว่าจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคลขึ้นกับ อายุ ประสบการณ์ในอดีต การศึกษา บุคลิกท่าที ทักษะคติ ค่านิยม และวัฒนธรรม ทำให้บุคคลมีการแปลข้อมูลที่ได้รับต่างกันออกไป (สมยศ นาวิการ, 2533; Kron, 1967) เช่นเดียวกันใน

วิชาชีพการพยาบาล มีพยาบาลเป็นจำนวนมากซึ่งมีความแตกต่างกันในลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าวแล้ว ดังนั้นการรับรู้ข้อมูลจากการปฏิบัติงาน การรับรู้ต่อความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของตนย่อมแตกต่างกันแน่นอน จากการศึกษาของ จารูวรรณ เสวกวรรณ (2518) พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ดังได้กล่าวแล้วว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน (Vroom, 1964) ดังนั้น พยาบาลที่มีประสบการณ์การพยาบาลแตกต่างกันย่อมมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน (สกุลพร สังวรกาญจน์, 2528; ประชิต ศราธพันธุ์, 2532; สุณิสา วลัยะเพ็ชร, 2533) โดย เคิร์ก (Kirk, 1981) อธิบายว่า ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่ามักจะมีโอกาสเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ มาก ท้าให้กล้าคิดกล้าตัดสินใจ มีการสะสมข้อมูลมากกว่า ทำให้มองสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้กว้างกว่า จึงสามารถเลือกแนวทางต่าง ๆ ได้ถูกต้องเหมาะสมกว่า นอกจากนี้ลักษณะขององค์การหรือสังกัดของโรงพยาบาล เป็นส่วนหนึ่งซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (Steer, 1977) และความสามารถในการปฏิบัติงาน เนื่องจากแต่ละสังกัดจะมีนโยบายและวัตถุประสงค์ในการให้บริการต่างกัน บรรยากาศการทำงานจึงแตกต่างกัน รวมถึงลักษณะการสื่อสารข้อมูลในองค์การแตกต่างกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความสามารถในการปฏิบัติงานเช่นกัน (Pincus, 1986) จากการศึกษาของ วรรณวิไล จันทราภา (2523) พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้วย เนื่องจากลักษณะงานในแต่ละแผนกจะหนักเบาและซับซ้อนแตกต่างกัน นอกจากนี้ การอบรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานเช่นกัน

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

1. ความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามสังกัด ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทหอผู้ป่วย และการได้รับการอบรม
2. ความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามสังกัด ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทหอผู้ป่วยและการได้รับการอบรม
3. ลักษณะการสื่อสารข้อมูลของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามสังกัด ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทหอผู้ป่วย และการได้รับการอบรม

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยเฝ้าสังเกตศึกษาในพยาบาลประจำโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร
2. ตัวแปรที่ใช้ศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในงาน
 - 2.2 ตัวแปรอิสระคือ ลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน สังกัดโรงพยาบาล ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทผู้ป่วย และการได้รับอบรม

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ สามารถวัดได้โดยใช้แบบสอบถาม
2. พยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นตัวอย่างประชากรตอบคำถามตามความเป็นจริงที่ตนเองรับรู้

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะการสื่อสารข้อมูล หมายถึง การรับรู้ข้อมูลจากหัวหน้าหรือผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ ในขณะที่ปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย โดยพิจารณาตามหลักการสื่อสารข้อมูลที่ดีคือ

1. เป็นการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
2. เป็นการสื่อสารแบบสองทาง
3. ข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารมีความถูกต้องชัดเจน มีเนื้อหาสาระ เหมาะสมตามกาลเทศะ และมีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง
4. ความเหมาะสมในการใช้สื่อ

โดยวัดการปฏิบัติจริงของหัวหน้าหรือผู้ป่วยในการสื่อสารให้ค่าเป็นระดับตามคะแนนจากอัตรการประเมินค่า (Rating Scale) และแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยแบ่งเป็นลักษณะการสื่อสาร 3 ระดับคือ ดี ปานกลาง และต่ำ สำหรับในการวิจัยเฝ้าสังเกตศึกษาข้อมูล

การสื่อใน 4 ประเภทข้อมูล คือ

ก. สารการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้อมูลหรือข่าวสารที่ช่วยให้พยาบาลปฏิบัติการพยาบาลไปสู่เป้าหมายของการพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ ในการวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะ การมอบหมายงานและการรับส่งเวร

ข. สารทบทวน หมายถึง ข้อมูลหรือข่าวสารที่ช่วยให้พยาบาลปฏิบัติการพยาบาลได้สำเร็จราบรื่น และมีมาตรฐานในการพยาบาล ในการวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะ การแจ้งกฎระเบียบ การสอนให้คำแนะนำปรึกษาและการเยี่ยมตรวจ

ค. สารมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ข้อมูลหรือข่าวสารที่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติการพยาบาล ในการวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะการให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานและการให้คำยกย่องชมเชย

ง. สารนวัตกรรม หมายถึง ข้อมูลหรือข่าวสารที่เกี่ยวกับความรู้ใหม่ ๆ ทางพยาบาลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติการพยาบาล

ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของพยาบาลในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ และความรับผิดชอบในวิชาชีพ ตามการรับรู้ของพยาบาล โดยศึกษาความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมใน 6 ด้านคือ

1. การเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการชักนำใ้มั่นใจว่าให้ผู้อื่นและกลุ่มเข้าใจในการดำเนินงานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน

2. การวางแผนและประเมินผลการพยาบาล หมายถึง ความสามารถในการรวบรวมข้อมูล กำหนดปัญหาและกำหนดกิจกรรมล่วงหน้า เพื่อดูแลผู้ป่วยให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและการรักษาของแพทย์ รวมถึงการติดตามผลและปรับปรุงแผนการพยาบาลให้เหมาะสม

3. การติดต่อสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและการยอมรับให้เกิดขึ้นกับผู้ป่วย และผู้ร่วมงาน รวมทั้งการทำให้ผู้ป่วยและผู้ร่วมงานเกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการดูแลพยาบาล

4. การสอนผู้ป่วย ญาติ และการให้ความร่วมมือ หมายถึง ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพแก่ผู้ป่วยและครอบครัวให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติตามเพื่อสุขภาพที่ดียิ่งขึ้น

5. การดูแลในระยะวิกฤต หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจให้การพยาบาลช่วยชีวิตผู้ป่วยหรือแก้ไขปัญหามาภาวะฉุกเฉิน ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพซึ่งรวมถึงภาวะฉุกเฉินทางจิตใจของผู้ป่วยและครอบครัว

6. การพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมพยาบาลอย่างมีมาตรฐานและคุณภาพ หาโอกาสแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพ

วัดโดยใช้แบบสอบถามที่แสดงถึงระดับความสามารถ 6 ด้าน ที่ปฏิบัติได้ด้วยตนเองของตัวอย่างประชากรตามแบบประเมินค่าเป็น 5 ระดับ

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีของพยาบาล ซึ่งมีต่องาน อันเป็นผลมาจากที่ได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐานทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้พยาบาลมีพฤติกรรมการทำงานที่ปรากฏในงาน ซึ่งในการวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยความพึงพอใจใน 2 องค์ประกอบคือ

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมและโน้มน้าวให้พยาบาลมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และความก้าวหน้าในการทำงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยสนับสนุน ช่วยไม่ให้พยาบาลเกิดความท้อถอย ไม่อยากทำงาน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงานขององค์กร สภาพการทำงาน วิธีการปกครองและบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน รวมทั้งค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ

วัดโดยใช้แบบสอบถามซึ่งตอบตามความรู้สึกของตัวอย่างประชากรที่มีต่อแบบประเมินความพึงพอใจในงาน โดยให้ค่าเป็นระดับอัตราประเมินค่า 5 ระดับ

สังกัดโรงพยาบาลของรัฐ หมายถึง โรงพยาบาลทั่วไปที่ให้บริการด้านสุขภาพ ขนาด 500 เตียงขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานครแบ่งได้ 5 สังกัดคือ ทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ กระทรวงกลาโหม สังกัดกรุงเทพมหานคร กระทรวงมหาดไทย และสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

แผนกที่ปฏิบัติงาน หมายถึง แผนกการพยาบาลในสังกัดฝ่ายการพยาบาลที่ให้บริการโดยตรงต่อผู้ป่วย แบ่งออกเป็น 4 แผนกคือ อายุรกรรม ศัลยกรรม สูติรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรม

ประเภทหอผู้ป่วย หมายถึง ลักษณะของงานบริการพยาบาลที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยซึ่งรับไว้รักษาในโรงพยาบาล โดยจัดแบ่งตามลักษณะงานบริการคือ

ก. หอผู้ป่วยสามัญ หมายถึง ลักษณะการบริการพยาบาลซึ่งให้แก่ผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยทั่วไป

ข. หอผู้ป่วยพิเศษ หมายถึง ลักษณะการบริการพยาบาลซึ่งให้แก่ผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยพิเศษ

ค. หออภิบาลผู้ป่วยหนัก หมายถึง ลักษณะการบริการพยาบาลซึ่งต้องให้การดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดหรือรีบด่วน เนื่องจากเป็นผู้ป่วยหนักมีอาการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และผู้ป่วยอยู่ในภาวะวิกฤต

ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาเป็นปีในการปฏิบัติงานของพยาบาลตั้งแต่จบการศึกษาถึงปัจจุบัน

การอบรมที่ได้รับ หมายถึง การศึกษาทางการพยาบาลที่ได้รับในระยะสั้น ๆ หลังจบการศึกษาพยาบาลพื้นฐาน โดยไม่นับรวมการศึกษาเพื่อปริญญาขั้นสูง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารการพยาบาล ในการพัฒนาการสื่อสารข้อมูลในองค์การที่ส่งผลถึงคุณภาพการบริการพยาบาล เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารการพยาบาล ในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยต่อไป