บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ ถูกกำหนดโดยแรงจูงใจและความสามารถของบุคคล โดยที่แรงจูงใจขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากสภาพทางกายและประสบการณ์ การศึกษาและการฝึกอบรม เนื่องจากสภาพสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ ส่วนความสามารถของมนุษย์เกิดจากความสามารถทางสมอง ประสบการณ์การศึกษาและการฝึกอบรม เนื่องจากมนุษย์มีความแตกต่างกัน ดังนั้นการทำงานของแต่ละบุคคลย่อมไม่เหมือนกัน (เสริมศักดิ์ วิสาลาภรณ์, 2521) ในการทำงานของพยาบาลก็เช่นกัน พบว่า พยาบาลต้องทำงานหนัก เหนื่อยทั้งกายและใจ เพราะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางการพยาบาลเป็นอย่างมาก ต้องอดทน เสียสละ ต้องสนองความคาดหวังของสังคมต่อวิชาชีพพยาบาลที่ต้องการให้พยาบาลดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี (Levenstein, 1985) การพยาบาลเป็นบริการที่จำเป็นต่อสังคม ด้านสุขภาพอนามัย และลักษณะงานในความรับผิดชอบของพยาบาลต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความคิดริเริ่ม สนใจผู้ป่วยอย่างจริงจัง จึงจะปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2522) นอกจากนั้นยังต้องอาศัยความรู้พื้นฐานทางวิทยาศาสตร์กายภาพ สังคมศาสตร์ ความสามารถในการประยุกต์และตัดสินใจด้วยความสุขุมรอบคอบ รวมทั้งมีทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลด้วย (มยุรา กาญจนางกูร, 2528)

การพยาบาลในปัจจุบันนี้จะมีความเด่นชัดในด้านความเป็นวิชาชีพเนื่องจากพยาบาลมีความเจริญก้าวหน้าในด้านความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติเชิงวิทยาศาสตร์ ทำให้พยาบาลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (สิวลี ศิริไล, 2530) ปัจจัยที่ส่งเสริม ให้พยาบาลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้แก่ การทำงานที่อยู่บนพื้นฐานความรู้ ความสามารถ จรรยาบรรณวิชาชีพ มีคุณธรรมและวิจารณญาณที่จะวิเคราะห์สภาพผู้ป่วย สภาวการณ์ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

เพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความปลอดภัยต่อผู้รับบริการและพยาบาล (สมจิตต์ กาญจนะโภคิน, 2530)

วิชาชีพพยาบาล เป็นวิชาชีพบริการมนุษย์ในด้านสุขภาพอนามัยและการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วย ในลักษณะของการปฏิบัติวิชาชีพเป็นงานหนักและก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติวิชาชีพนี้สูง เนื่องจากต้องทำงานอยู่กับความเจ็บป่วยและความทุกข์ทรมานของผู้อื่น สภาพการทำงานก็แตกต่างจากสภาพการทำงานในวิชาอื่น ๆ คือ ขาดองค์ประกอบแวดล้อมที่จะสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดความสดชื่นรื่นรมย์ ซึ่งสภาพการทำงานที่ดีจะเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยจูงใจ เสริมสร้างกำลังใจ กำลังขวัญ ให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี แต่จากการวิจัยพบว่า พยาบาลมีความรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพการทำงานน้อย (ละออ ตันติศิริทร์, 2521) พยาบาลประจำการต้องทำงานเป็นผลัด มีการเปลี่ยนเวลาการปฏิบัติงาน ต้องทำงานในยามวิกาล ทำให้นอนหลับไม่เป็นเวลา นอนหลับได้น้อยกว่าปกติ และประสิทธิภาพการทำงานลดลง (บุญเพียร จันทวัฒนา, 2523)

Clerc (1985) ได้ให้แนวคิดว่า การที่บุคคลจะปฏิบัติงานให้แก่องค์การโดยเต็มกำลังความสามารถนั้น มีปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานนั้น คือสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งถ้ามีการจัดสภาพการทำงานให้ดีก็จะเกิดประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ความสามารถ จึงช่วยให้หน่วยงานสามารถเพิ่มการปฏิบัติงานและปริมาณผลผลิตได้มากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามนั้น ถ้าสภาพการทำงานไม่ดี มีลักษณะเสี่ยงอันตราย หรือมีสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมจะเป็นสาเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีกำลังใจในการทำงานและทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

จากการวิจัยเรื่องการศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลในประเทศไทย พบว่า สภาพการทำงานมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยผู้ที่ไม่พอใจสภาพการทำงาน จะมีผลสัมฤทธิ์ในการทำงานต่ำ ส่วนผู้ที่พอใจสภาพการทำงานจะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง (วรรณวิไล จันทราภาและคณะ 2523: บทคัดย่อ) ดังนั้นการจัดสภาพการทำงานจึงควรคำนึงถึงสุขภาพผู้ปฏิบัติงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และผลที่จะเกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานในที่สุด ในทางตรงกันข้าม ถ้าการจัดสภาพการทำงานไม่ถูกต้อง ผลเสียก็จะตกอยู่กับผู้ปฏิบัติงานและกับหน่วยงานเช่นเดียวกัน (สมจิตต์ สุพรรณทัสน์, 2528) โดยนัยเดียวกันนี้ Mc Gregor กล่าวว่า ผู้บริหารควรจัดสภาพการทำงาน

เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถและความชำนาญของตนเองในการทำงาน ซึ่งสภาพการทำงานที่เหมาะสมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติที่ดี มีความคิดริเริ่มและเปลี่ยนแปลงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Mc Gregor อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2519)

นอกจากสภาพการทำงานที่ดีแล้ว การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานครบถ้วนยังเป็นปัจจัยสำคัญในการกระตุ้นให้คนทำงานได้ดีอีกด้วย (บุญสร้าง เจียมปรีชา 2509: 45) ซึ่งการทำงานในปัจจุบันนี้ มีการนำเอาเทคโนโลยีและวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ เข้ามาร่วมปฏิบัติ ก่อให้เกิดผลที่ตามมาได้แก่การบาดเจ็บ โรคภัยไข้เจ็บ ความเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ (Clerc, 1985) การพยาบาลได้มีพัฒนาการมุ่งหน้าต่อไปตามความต้องการด้านเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อทั้งชีวิตส่วนตัวและชีวิตในวิชาชีพของพยาบาล บทบาทของพยาบาลที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ป่วยได้มากที่สุด เริ่มตั้งแต่ได้รับการวินิจฉัย ให้การบำบัดรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ ซึ่งพยาบาลควรใช้เทคโนโลยีให้มีความกลมกลืนกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงจะเกิดประสิทธิภาพ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2525)

ในเรื่องที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ไม่ดีนั้น มีหลายทัศนะด้วยกัน ได้แก่ Clerc (1985) ได้ให้แนวคิดว่า สภาพการทำงานที่ไม่ดี ได้แก่ สุขภาพที่ทรุดโทรมสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่อันตราย ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป ตารางการทำงานที่ไม่ดี จะเป็นสาเหตุของการเกิดโรค ความเหนื่อยอ่อน อุบัติเหตุ เกิดการขาดงาน การโยกย้ายและความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งการลางาน เกี่ยงงาน หลีกงานบ่อย ๆ เป็นสาเหตุที่ทำให้ความสามารถให้บริการพยาบาลลดลงได้ Maslach (1982) และ Barhyte (1978) ได้ให้แนวคิดว่า สภาพการทำงานที่ไม่ดีเป็นสาเหตุสำคัญของการสูญเสียบุคลากรทางการพยาบาลได้อีกด้วย นอกจากนั้น ยังเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติการพยาบาลและเป็นปัญหาในด้านการบริหารที่จะขัดขวางการปฏิบัติการพยาบาลไม่ให้บรรลุเป้าหมายอีกด้วย (นงคราญ ผาสุข, 2519)

สภาพการทำงานหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการมีความสามารถในการทำงานของมนุษย์ ซึ่งคนแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ทำงานได้ไม่เหมือนกัน ถึงแม้จะได้รับการศึกษาเท่ากันก็ตาม ก็อาจมีความสามารถในการทำงานแตกต่างกันได้ (เสริมศักดิ์ วิสาลาภรณ์, 2521) นอกจากนั้น Fletcher (1975) ยังระบุว่า สภาพการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานอีกด้วย จากการศึกษาวิจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลในประเทศไทย พบว่า สภาพการปฏิบัติงานจะมี

อิทธิพลต่อผลสัมฤทธิในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยผู้ที่พอใจสภาพการปฏิบัติงานจะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง ส่วนผู้ที่ไม่พอใจสภาพการปฏิบัติงานจะมีผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานต่ำ (วรรณวิไล จัทราภา และคณะ, 2523)

Schwier (อ้างถึงใน ฟาริดา อิบราฮิม, 2525) ได้ศึกษาถึงบรรยากาศที่เหมาะสมในการปฏิบัติการพยาบาล พบว่า หน่วยงานใดก็ตามที่พยาบาลได้รับการส่งเสริมให้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มภาคภูมิ ย่อมให้ผลดีต่อผู้ป่วย หน่วยงาน และตัวพยาบาลเองด้วย พยาบาลซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะของวิชาชีพแล้ว ภาพพจน์ของพยาบาลจะเป็นภาพพจน์ที่ดี ก่อให้เกิดกำลังใจและความพึงพอใจในงานเป็นอย่างมาก

Norbeck (1985) ได้ให้แนวคิดว่า การขาดความเหมาะสมระหว่างคนและสิ่งแวดล้อม จะเป็นเหตุให้เกิดความเครียด ซึ่งจะมีผลเกี่ยวข้องกับงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องานและการที่ความเครียดมีผลกระทบต่องานเนื่องจากความเครียดเป็นผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของคนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ความรู้สึก ความคิดและการเปลี่ยนแปลงทางจิต ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนไป การใช้เหตุผลและวิจารณญานจะลดประสิทธิภาพลง มีอารมณ์อ่อนไหว อ่อนเพลีย เบื่ออาหาร และเกิดการเจ็บป่วยทางกาย (Browner, 1987) และพยาบาลที่มีความเครียดในงานและมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (จินตนา ญาติบรรทุง, 2529) ทำให้ทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

ความเครียดเกิดได้จากสิ่งกระตุ้น (Stressor) สิ่งกระตุ้นที่สำคัญคือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน เนื่องจากการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของชีวิต ความเครียดในงานจึงควรนำมาศึกษา สิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ การบริหารในหน่วยงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความก้าวหน้าในวิชาชีพ (Brown and Moberg, 1980) เมื่อบุคคลมีความเครียดสภาวะของร่างกายและจิตใจจะขาดสมดุลย์ (Luckman and Sorensen, 1980) และส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำงาน คือ บุคคลที่มีร่างกายอ่อนเพลีย อารมณ์อ่อนไหว ขวัญในการทำงานต่ำ รู้สึกหมดหวังท้อแท้ (Browner, 1989) และถ้าบุคคลมีความเครียดเป็นเวลานานจะเกิดอาการเหนื่อยหน่าย (Burn out) ต่อการทำงาน (จินตนา ญาติบรรทุง, 2528) ทำให้ความเอาใจใส่ต่องานลดลง รวมทั้งความนับถือ เห็นอกเห็นใจบุคคลอื่นลดลงด้วย

พยาบาลในปัจจุบันจะมีอารมณ์เครียด มีความกดดันทางสังคมมีความรับผิดชอบทางกฎหมาย มีวินัยสำหรับตนเอง กิจกรรมของพยาบาลในโรงพยาบาลนั้นจะทำทุกอย่างตั้งแต่ดูแลเครื่องมือเครื่องใช้ ไปจนถึงการให้การพยาบาลผู้ป่วยซึ่งต้องการความชำนาญทางเทคนิคอย่างสูงเช่นเดียวกับทำงานบริหาร ทำงานที่ต้องใช้ทักษะต่ำคืองานแม่บ้าน รวมถึงทำงานที่ต้องใช้ทักษะระดับสูงไปจนถึงระดับของแพทย์ วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยบุคคลอื่นเมื่อเป็นพยาบาลประจำการ นับได้ว่าพยาบาลเป็นบุคคลที่ได้รับความเครียดมากที่สุดในโรงพยาบาล (Jahoda อ้างถึงในรัตนา ทองสวัสดิ์, 2531) นอกจากนั้นยังมีงานวิจัย พบว่า สภาพแวดล้อมของหน่วยงานของพยาบาล เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการทำงานไม่เพียงพอ จำนวนบุคลากรไม่เหมาะสมกับผู้ป่วย การขาดงาน การลาหยุด การโอนย้ายการลาออก หรือกรณีที่พยาบาลต้องทำงานติดต่อกันหลายชั่วโมง เป็นต้นว่า 10-20 ชั่วโมง และต่อเนื่องกันหลายวัน เป็น 4-5 วันใน 1 สัปดาห์ จะทำให้พยาบาลยังต้องเผชิญกับสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างมากมาย สภาพแวดล้อมในการทำงานเต็มไปด้วยผู้ที่มีความทุกข์กาย ทุกข์ใจ รวมทั้งพยาบาลต้องเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรค (ทวีศรี กรีทอง, 2530) ถ้าสภาพการทำงานก่อให้เกิดความเครียด จะทำให้พยาบาลเกิดความเหนื่อยหน่าย เป็นผลให้พยาบาลขาดแรงกระตุ้นให้เกิดพลังความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน (จินตนา ญาติบรรทุง, 2529) ซึ่งถ้าหากว่า พยาบาลมีปัญหาในงานของตนอันเกิดจากสภาพแวดล้อม หรือ ตนเองก็ตาม จะทำให้ความสามารถในการทำงานลดลง (ละม่อน ศรีจันทราพันธ์, 2511)

สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับภูมิหลัง ผู้วิจัยได้เลือกเอาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการทำงานและแรงจูงใจมาศึกษา ได้แก่

อายุ ในคนปกติ เมื่อมีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะจะเจริญสูงขึ้นตามวัย ประสบการณ์มากขึ้น ความคิดอ่านและการมองปัญหาจะชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้นความคิดและการกระทำจะต่อย ๆ ปรับเปลี่ยนไปตามวัย (ทัศนา บุญทอง, 2529) ความสามารถของบุคคลในบางอย่างจะเรียนรู้ได้ในระหว่างที่อยู่ในวัยต่าง ๆ (สมยศ นาวีการ 2521: 141) อายุจึงนับเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงาน

สถานภาพสมรส เนื่องจากว่า ครอบครัวเป็นแหล่งของปัญหา แหล่งของความรัก มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ช่วยให้ความเครียดลดน้อยลง ไม่รบกวนการทำงานและก่อให้เกิดวุฒิภาวะทางอารมณ์มากขึ้น ทำให้เป็นคนมีเหตุผล ไม่หวั่นไหวง่าย ทำงานด้วยสติปัญญาที่สุขุมรอบคอบ (ละออ หุตางกูร, 2528)

ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์หรือระยะเวลาทำงานจะทำให้บุคคลมีโอกาสเรียนรู้ทำความเข้าใจ มองเห็นปัญหาชัดเจนถูกต้องตามเป็นจริงมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน (สกุลพร สังวรกาญจน์, 2529) ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความสามารถในการทำงานในที่สุด

แผนกที่ทำงาน แผนกที่ทำงานในโรงพยาบาลเป็นการจัดแบ่งตามลักษณะงานสายวิชาชีพ รวมผู้ชำนาญงานพิเศษเข้าด้วยกัน สายงานเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีกำลังใจทำงานเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง (มยุรา กาญจนางกูร, 2528) และจะมีผลกระทบต่อความสามารถในการทำงานในที่สุด แผนกที่ทำงานแบ่งออกเป็น อายุรกรรม สูตินรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม ศัลยกรรม

วุฒิการศึกษา พยาบาลที่มีความรู้ มีทักษะ มีความประพฤติดีและมีขวัญดีในการทำงานย่อมให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพรวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2525)

ความสามารถในการทำงาน เป็นสิ่งที่แสดงว่าบุคคลแต่ละคนสามารถทำงานอะไรได้บ้าง (Thorndike and Hagen, 1961) เป็นการทำงานที่ให้ผลสำเร็จ หรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพว่าคนอื่นที่มีโอกาสเท่า ๆ กัน หรืออยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน (อุทัย หิรัญโต, 2531) มีลักษณะเหมือนปรากฏการณ์ ของความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ เริ่มต้นด้วยบุคลิกภาพเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคล บวกกับองค์ประกอบต่าง ๆ โดยมีค่านิยมและความเชื่อเป็นแกน เมื่อมีความรู้และความเข้าใจในงานประกอบกับสถานการณ์ ประสบการณ์จะนำไปสู่ทักษะและทัศนคติในการปฏิบัติงาน ทุกองค์ประกอบจะส่งผลและมีความสัมพันธ์กันตลอดเวลา โดยมีสิ่งเร้าจากสถานการณ์ในการทำงานและปฏิกริยาที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อสถานการณ์นั้น เป็นสิ่งกระตุ้นภายนอกสำหรับแต่ละบุคคล แต่จะมีผลให้ปฏิสัมพันธ์ภายในปรากฏออกมาว่า ความสามารถของบุคคลเป็นเช่นไร (Feber and Shearron, 1970 อ้างถึงใน สกุลพร สังวรกาญจน์, 2528)

จากเหตุผลดังกล่าวเบื้องต้น ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า สภาพการทำงาน ความเครียดในงานมีผลกระทบต่อความสามารถในการทำงานทั้งสิ้น ผู้วิจัยในฐานะพยาบาลวิชาชีพจึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน ความเครียดในงานและภูมิหลัง กับความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของตนเอง การศึกษาครั้งนี้จะเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลมา เพื่อให้ผู้บริหารทางการ

พยาบาลใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางาน เพื่อส่งเสริมความสามารถในการทำงานของพยาบาลประจำการให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อองค์กรพยาบาลและเป็นการพัฒนาวิชาชีพพยาบาลอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการทำงาน ความเครียดในงาน และความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับสภาพการทำงาน ระดับความเครียดในงานและภูมิหลัง

3. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการทำงาน ความเครียดในงาน ความสามารถในการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามภูมิหลัง

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน ความเครียดในงานและภูมิหลัง กับความสามารถในการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

5. เพื่อศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเป็นพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร โดยจะต้องปฏิบัติงานหมุนเวียนในเวรเช้า บ่าย และดึก

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรเกณฑ์ คือ ความสามารถในการทำงาน

2.2 ตัวแปรพยากรณ์ คือ สภาพการทำงาน สภาพการทำงานด้านกายภาพ สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับด้านจิตอารมณ์ สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับด้านสังคม ความเครียดในงาน ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ทำงาน วุฒิการศึกษา

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. สภาพการทำงาน ความเครียดในงาน และความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. ตัวอย่างประชากร คือ พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานเป็นพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ตอบคำถามตามความเป็นจริงที่ผู้ตอบรับรู้และปราศจากอคติ

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

พยาบาลมีหน้าที่และความรับผิดชอบสูง ต่อการส่งเสริมและดำรงไว้ซึ่งสุขภาพอนามัยของประชาชน ดังนั้น พยาบาลจะต้องมีความสามารถและสมรรถภาพพร้อมที่จะทำหน้าที่ในความรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี (วรรณวิไล จันทราภา และคณะ, 2523) พยาบาลที่มีความรู้ มีทักษะ มีความประพฤติดีและมีขวัญดีในการทำงาน ย่อมให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้การพยาบาลแก่ผู้รับบริการให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2528)

ในการทำงานใด ๆ ก็ตาม ผลของการปฏิบัติจะแสดงถึงการประสบความสำเร็จในการทำงานของบุคคลตามความมุ่งหวัง สำหรับพยาบาลวิชาชีพผลของการปฏิบัติจะต้องเป็นไปตามแนววิชาชีพหรือตามความคาดหวังของวิชาชีพ หมายถึงการรักษาความเป็นวิชาชีพของพยาบาลโดยต้องปรากฏในการปฏิบัติการพยาบาล (พวงรัตน์ บุญญุรักษ์, 2526)

จากลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่สูงและเกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ ย่อมต้องการความถูกต้อง แม่นตรงในการพยาบาล และให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างสมบูรณ์แบบ นอกจากนี้องค์การต่าง ๆ จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสามารถและสิ่งจูงใจของตัวบุคคลในองค์การ

ความสามารถในการทำงานของมนุษย์ เป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษาและการฝึกอบรม ในแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน (เสริมศักดิ์ วิสาลาภรณ์ 2521: 226) และจะต้องอาศัยแรงจูงใจในการทำงานร่วมด้วย จึงจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย (ธงชัย สันติวงษ์, 2519) ซึ่งพยาบาลที่สามารถทำงานประจำวัน

ได้อย่างตรงตามเป้าหมายนั้น จะต้องมีความสามารถในการทำงานระดับวิชาชีพ มีความชำนาญด้านเทคนิค วิธีการทำงาน สามารถแก้ปัญหาอย่างมีระบบ รวมทั้งต้องมีวิธีการทำงานที่ดี ไวต่อความต้องการของผู้ป่วย เข้าใจธรรมชาติ และพฤติกรรมของมนุษย์ (วิเชียร ทวีลาภ, 2532)

การพยาบาลในปัจจุบันนี้จะมีความเด่นชัดในด้านความเป็นวิชาชีพเนื่องจากพยาบาลมีความเจริญก้าวหน้าในด้านความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติเชิงวิทยาศาสตร์ ทำให้พยาบาลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (สิวลี ศิวิไล, 2530) ปัจจัยที่ส่งเสริม ให้พยาบาลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้แก่ การทำงานที่อยู่บนพื้นฐานความรู้ ความสามารถ จรรยาบรรณวิชาชีพ มีคุณธรรมและวิจารณญาณที่จะวิเคราะห์สภาพผู้ป่วย สภาวการณ์ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความปลอดภัยต่อผู้รับบริการและพยาบาล (สมจิตต์ กาญจนะภิคิน, 2530)

วิชาชีพพยาบาล เป็นวิชาชีพที่บริการมนุษย์ในด้านสุขภาพอนามัยและการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วย ในลักษณะของการปฏิบัติวิชาชีพเป็นงานหนักและก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติวิชาชีพนี้สูง เนื่องจากต้องทำงานอยู่กับความเจ็บป่วยและความทุกข์ทรมานของผู้อื่น สภาพการทำงานก็แตกต่างจากสภาพการทำงานในวิชาชีพอื่นๆ คือ ขาดองค์ประกอบแวดล้อมที่จะสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดความสดชื่นรื่นรมย์ ซึ่งสภาพการทำงานที่ดีจะเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยจูงใจ เสริมสร้างกำลังใจ กำลังวัฒ ให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี แต่การวิจัยพบว่า พยาบาลมีความรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพการทำงานน้อย (ละออ ตันติศิรินทร์, 2521) รวมทั้งพบว่า พยาบาลในปัจจุบันจะมีอารมณ์เครียด มีความกดดันทางสังคม มีความรับผิดชอบทางกฎหมาย มีวินัยสำหรับตนเอง กิจกรรมของพยาบาลในโรงพยาบาลนั้นจะทำทุกอย่างตั้งแต่ดูแลเครื่องมือเครื่องใช้ ไปจนถึงการให้การพยาบาลผู้ป่วยซึ่งต้องการความชำนาญทางเทคนิคอย่างสูงเช่นเดียวกับทำงานบริหารต้องทำงานที่ต้องใช้ทักษะต่ำคืองานแม่บ้าน รวมถึงทำงานที่ต้องใช้ทักษะระดับสูงไปจนถึงระดับของแพทย์ วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยบุคคลอื่นเมื่อเป็นพยาบาลประจำการ นับได้ว่าพยาบาลเป็นบุคคลที่ได้รับความเครียดมากที่สุดในโรงพยาบาล (Jahoda อ้างถึงในรัตนา ทองสวัสดิ์, 2531)

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานการวิจัย

1. พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร มีสภาพการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

2. พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร มีความเครียดในงาน ความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับสูง

3. พยาบาลวิชาชีพที่มีช่วงอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ทำงาน ระดับสภาพการทำงาน ระดับความเครียดในงานแตกต่างกัน จะมีความสามารถในการทำงานแตกต่างกัน

4. พยาบาลวิชาชีพที่มีช่วงอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ทำงานแตกต่างกัน จะมีสภาพการทำงาน ความเครียดในงาน ความสามารถในการทำงานแตกต่างกัน

5. สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการทำงาน

6. ความเครียดในงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการทำงาน

7. สภาพการทำงาน ความเครียดในงาน และภูมิหลัง สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

สภาพการทำงาน หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม แบ่งออกเป็น สภาพการทำงานด้านกายภาพ สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับด้านจิตอารมณ์ และสภาพการทำงานที่เกี่ยวกับด้านสังคม

1. สภาพการทำงานด้านกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในที่ทำงาน ประกอบด้วย แสงสว่าง เสียง สภาพอากาศ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ห้องทำงาน และสิ่งที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

2. สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับด้านจิตอารมณ์ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพและจิตสังคม แบ่งออกเป็นความรู้สึก

เป็นอิสระในการทำงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความต้องการพัฒนาตนเอง

2.1 ความรู้สึกเป็นอิสระในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่จะสามารถกระทำการใด ๆ ด้วยตนเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากผู้บังคับบัญชาหรือองค์กร แต่ทั้งนี้ต้องกระทำอยู่ภายในขอบเขตและกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงาน

2.2 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง แนวความคิดที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการพัฒนาปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นและเป็นความคิดที่เป็นประโยชน์

2.3 ความต้องการพัฒนาตนเอง หมายถึง ความคิดที่จะต้องการเรียนรู้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองทั้งทางความคิด การกระทำ การแสดงออก ให้เกิดความเจริญงอกงามทั้งทางด้านประสิทธิภาพการทำงาน และด้านปัญญา

3. สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับด้านสังคม หมายถึง สังคม สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อบุคคลผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ด้านสัมพันธภาพและด้านการสนับสนุน

3.1 สัมพันธภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานซึ่งมีต่อกัน อาจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกลุ่ม หรือกลุ่มต่อกลุ่มก็ได้ โดยอาศัยการแสดงออกทั้งกาย วาจา ใจ ต่อผู้อื่น

3.2 การสนับสนุน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านการทำงานหรือในด้านวิชาการ และกิจกรรมทางสังคม จากบุคลากรในหน่วยงานด้วยความเต็มใจที่จะแข่งขัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ความรู้แก่กัน เต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่นช่วยแก้ปัญหา ช่วยเหลือให้ผู้อื่นได้ทำงานในความรับผิดชอบของเขาได้อย่างดีที่สุด และช่วยเหลือแบ่งเบาปริมาณงานอย่างจริงใจ

ความเครียดในงาน หมายถึง ความรู้สึกต่อการทำงานว่ามีภาวะกดดันต่อร่างกายจิตใจทำให้มีความวิตกกังวล มีความคับข้องใจ เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามขอบเขตหน้าที่ที่มีอยู่ มีองค์ประกอบของปัจจัยต่อความเครียดที่ใช้วัดในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง งานที่ทำนั้นต้องเกี่ยวข้องกับคนซึ่งมีความต้องการซับซ้อน เป็นงานที่ต้องใช้ความพยายามสูง ต้องตัดสินใจ และปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว เสี่ยงต่อสุขภาพและชีวิต การต้องทำงานให้มีคุณภาพและการมีปริมาณงานมากเกินไป

2. การบริหารงานในหน่วยงาน หมายถึง ความไม่ชัดเจนในนโยบายและบทบาทหน้าที่ มีการสื่อสารและประเมินผลการทำงานไม่ดี บุคลากรขาดโอกาสใช้ความรู้ความสามารถ

และไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานและผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลวิชาชีพ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ที่ทำให้เกิดความไว้วางใจและการช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ

4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพที่ทำงานไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ การมีกฎเกณฑ์และขั้นตอนการทำงานมากเกินไป และการมีเจ้าหน้าที่ทำงานไม่เพียงพอ

5. ความก้าวหน้าในวิชาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้

ภูมิหลัง หมายถึง ภูมิหลังของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย

1. ช่วงอายุ แบ่งออกเป็น 20-25 ปี, 26-30 ปี และ 31 ปีขึ้นไป

2. สถานภาพสมรส หมายถึง สภาพการดำรงอยู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ โสด คู่ หม้าย/หย่า

3. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลานับเป็นปีในการทำงานด้านพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ นับตั้งแต่จบการศึกษาพยาบาลจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

4. แผนกที่ทำงาน หมายถึง ลักษณะของหอผู้ป่วยที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานอยู่เป็นหอผู้ป่วยสามัญ ประกอบด้วย แผนกอายุรกรรม แผนกสูตินรีเวชกรรม แผนกกุมารเวชกรรม แผนกศัลยกรรม ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

5. วุฒิการศึกษา แบ่งออกเป็น ประกาศนียบัตร ปริญญาตรี และปริญญาโท

ความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง การกระทำกิจกรรมต่างๆ ของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อให้บังเกิดผลดีต่อการทำงาน โดยใช้เกณฑ์การวัด 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การจัดการในการดูแลผู้ป่วย การสอนและการนิเทศเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย การวางแผนและการประเมินผล การติดต่อสื่อสารและสัมพันธภาพ การพัฒนาวิชาชีพ

1. ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการทำงานในฐานะของผู้นำ เนื่องจากพยาบาลต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำของผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย เป็นผู้นำทีมการพยาบาล ผู้นำทีมสุขภาพในด้านการให้บริการพยาบาล การป้องกัน การส่งเสริมสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนโดยต้องมี

บทบาทดังนี้

1.1 รู้งานที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี ตั้งแต่นโยบายและจุดมุ่งหมายของหน่วยงาน ต้องรู้ความมุ่งหมายและความต้องการของประเทศชาติด้วย

1.2 รู้วิธีการบริหารงานและกระบวนการต่าง ๆ ในการบริหารงานรวมทั้งการปกครองบังคับบัญชาและมีความสามารถในการวินิจฉัยสั่งการที่ดี

2. การจัดการในการดูแลผู้ป่วย หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการให้การดูแลผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะการเจ็บป่วยอย่างรุนแรง ถึงขั้นที่อาจทำให้ผู้ป่วยถึงแก่ชีวิตหรือพิการได้ โดยให้การพยาบาลที่มุ่งเน้นการปฏิบัติเพื่อดำรงรักษาชีวิต มุ่งเน้นแก้ไขอาการที่ปรากฏในครั้งแรก และป้องกันไม่ให้เข้าสู่สถานการณ์ที่คับขันจนเป็นปัญหา โดยเฝ้าระวังอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยตลอดเวลา ให้บริการพยาบาลอย่างสมบูรณ์แบบทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมของผู้ป่วย รวมทั้งการดำเนินการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อ

3. การสอนและการนิเทศเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดแนะนำความรู้ทางการพยาบาล และสามารถอธิบายเหตุผลของการประเมิน การวางแผน การปฏิบัติการพยาบาล และผลที่ออกมาได้อย่างชัดเจน แก่บุคลากรทางการพยาบาลที่มีประสบการณ์น้อยกว่า เช่น พยาบาลเทคนิค นักศึกษาพยาบาล ตลอดจนการอำนวยความสะดวก ให้ความร่วมมือแก่อาจารย์พยาบาล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทางพยาบาล นอกจากนี้ยังต้องสามารถวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ของผู้ป่วยเป็นรายบุคคล จัดการสอนให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วยและครอบครัว

4. การวางแผนและการประเมินผล หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวิธีการแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยปัญหาสุขภาพอนามัย จุดประสงค์ของการแก้ปัญหา กิจกรรมการพยาบาลและเกณฑ์การประเมินผลการพยาบาล

5. การติดต่อสื่อสารและสัมพันธภาพ หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งได้แก่ ผู้ร่วมงานและผู้ป่วย เพื่อให้งานในความรับผิดชอบดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการจูงใจในการทำงานร่วมกัน และเป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้ร่วมงาน

6. การพัฒนาวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพยายามส่วนบุคคลในเรื่องของความก้าวหน้า ความต้องการที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางวิชาชีพ โดยอาศัยความช่วยเหลือจากแหล่งวิชาการต่างๆ

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับประกาศนียบัตรอนุปริญญาหรือปริญญา ได้ขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ปัจจุบันปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยที่ให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยตรง และปฏิบัติงานเป็นผลัด คือ เวรเช้า เวรบ่าย และเวรดึก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผู้บริหารการพยาบาลจะได้ใช้ข้อมูลจากการวิจัย มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ และหาทางเพิ่มความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

2. ผู้บริหารการพยาบาล จะได้นำปัจจัยพยากรณ์ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรให้ทำงานอย่างมีคุณภาพ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วยหน่วยงานและองค์กรวิชาชีพ

3. เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ที่จะศึกษาวิจัยต่อไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

018268