



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่บุคคลเข้าร่วมกันทำงานเพื่อที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จเป็นเทคนิคสำคัญในการบริหารงานในองค์กร ช่วยทำให้หน่วยงานหรือองค์กรประสบผลสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน (Woodcock, 1989) โดยเฉพาะการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล ตามกระแสของการพัฒนาคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลที่เพิ่มมากขึ้น (อนุวัฒน์ สุขขุติกุล และจิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2543) หน่วยงานการพยาบาลเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการต่อผู้รับบริการที่มีความสำคัญต่อคุณภาพของการบริการของโรงพยาบาล ที่จะเพิ่มพียงพอใจให้กับผู้รับบริการ และช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งหอผู้ป่วยที่เป็นหน่วยงานซึ่งให้การดูแลแก่ผู้ป่วยและครอบครัวโดยตรงตลอด 24 ชั่วโมง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยจึงมีความสำคัญโดยตรงต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ซึ่งสนอง สืบสายอ่อน และพะยอม อยู่สวัสดิ์ (2547) พบว่า การทำงานร่วมกันเป็นทีมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในภาวะเปลี่ยนผ่านสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ตามที่อนุวัฒน์ สุขขุติกุล และจิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2543) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร คือ การทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยจึงมีความสำคัญที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการพยาบาลในหอผู้ป่วย และก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานของพยาบาลประจำการ (ทัศนา บุญทอง, 2543; พวงรัตน์ บุญญานุกฤษ, 2544) แต่จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่าพยาบาลเป็นบุคลากรที่ยังมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับต่ำ ดังเช่น การศึกษาของ ราตี แก้วนพรัตน์ (2540) พบว่า พยาบาลยังไม่กล้าที่จะแสดงออกในสิ่งที่ตนคิด รอรับคำสั่ง และทำตามคำสั่งตามความต้องการของผู้อื่นอยู่ ซึ่งส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกัน กล่าวคือ พยาบาลจะไม่มีอำนาจในการตัดสินใจจัดการกับงานที่ทำ และรู้สึกไม่มีคุณค่าในตนเอง จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในการทำงานไปวันๆ ขาดความริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานเป็นทีมและผลการทำงานออกมาไม่ประสบความสำเร็จ หรือขาดคุณภาพในการบริการพยาบาล

การเสริมสร้างพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมจะช่วยให้พยาบาลเกิดความมั่นใจในการทำงานทั้งของพยาบาลและทีมพยาบาล ดังที่ McCloskey (1990) กล่าวว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมากเท่าใดจะเกิดความมั่นใจในการทำงานมากเท่านั้น ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง นอกจากนี้ Clark (1979) กล่าวถึง ลักษณะของพยาบาลผู้มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม คือ ผู้ที่มีความสามารถในการตั้งเป้าหมายในการทำงานร่วมกับผู้อื่น สามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ที่ต้องรับผิดชอบโดยไม่หลีกเลี่ยงปัญหา สามารถเคารพในตนเองและผู้อื่น ทราบถึงสิทธิส่วนบุคคลที่ตนมีในฐานะพยาบาล เคารพในสิทธิและพฤติกรรมของผู้อื่น จะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ตามแนวคิดของ Clark (1979) เหมาะสมกับวิชาชีพการพยาบาล ที่ต้องให้บริการแก่ผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและทีมสุขภาพอื่นๆ ตลอดเวลา และเหมาะกับการทำงานในลักษณะร่วมกันทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับเป้าหมายในการดูแลให้บริการพยาบาลแบบองค์รวม ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดการดำเนินงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ ให้ปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่ง Moos (1986) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งที่ส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน โดยประกอบด้วย 3 มิติ คือ มิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้ และการเปลี่ยนแปลงระบบงานที่ต่างก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่ร่วมกันทำงาน ซึ่งลักษณะการทำงานเป็นทีมของพยาบาลเป็นการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพยาบาลประจำการ สภาพแวดล้อมของหอผู้ป่วยประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ ห้องทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ที่ใช้ในบริการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย มีอิทธิพลต่อการทำงานในเรื่องทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน (Lower, 1976 อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2531) นอกจากนี้ Davis and Newtoms (1989) กล่าวว่า ก่อนที่การทำงานเป็นทีมจะเริ่มพัฒนา จำเป็นต้องดำเนินการสนับสนุนสภาพแวดล้อมก่อนเป็นก้าวแรก เพื่อเป็นพื้นฐานของก้าวต่อไปในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Woodcock (1989) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมอย่างหนึ่งที่ต้องสร้างขึ้น คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และจากการศึกษาของ ชูติมา มาลัย (2537) พบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีม

โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ต้องรองรับผู้รับบริการประกันสังคมจำนวนมาก เนื่องจากภาคกลางมีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และผู้ประกอบการรายย่อย (Small and medium enterprise) จำนวนมาก สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาลตามเกณฑ์ของสำนักงานประกันสังคม โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลางว่าต้องพัฒนาคุณภาพให้ผ่านการ

ประเมินตามเกณฑ์ของสำนักงานประกันสังคมทุกปี เช่นเดียวกันโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ของสำนักงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) กระทรวงสาธารณสุข ที่กำหนดให้โรงพยาบาลต้องผ่านการรับรองคุณภาพ เพื่อขึ้นทะเบียนให้เป็นสถานบริการสุขภาพที่รองรับผู้ป่วย ของสำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ (Universal Coverage หรือ UC) และในปัจจุบัน พบว่าโรงพยาบาลทั่วไป ในเขตภาคกลาง ส่วนมากยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (ทิพย์รัตน์ กลั่นสกุล, 2547) ดังนั้นทีมการพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จึงต้องเร่งพัฒนาสร้างทีมพยาบาลที่มีประสิทธิภาพในองค์กร

โรงพยาบาลทั่วไป โดยเฉพาะในเขตภาคกลางได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ทำให้มีการปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการพยาบาลเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภาวะเศรษฐกิจดังกล่าว ในการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพยาบาล จึงเป็นความจำเป็นที่พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลต้องพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพยาบาลให้แข็งแกร่ง มีการร่วมมือกันทำงานอย่างจริงจัง จึงจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของโรงพยาบาล จากการสัมภาษณ์พยาบาลประจำการ จำนวน 5 คน ในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลางแห่งหนึ่ง เมื่อ 26 มกราคม 2549 พบปัญหาในการปฏิบัติงานการทำงานเป็นทีมของพยาบาลในหอผู้ป่วย หรือจุดอ่อนหลายประการ เช่น ความไม่ชัดเจนในบทบาทและเป้าหมายการทำงาน ขาดความร่วมมือกันในการทำงาน ขาดมนุษยสัมพันธ์ มีปัญหาขัดแย้งกันระหว่างบุคคล ขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริวรรณ โกมุติกานนท์ (2536) และชวนพิศ สินธุการ (2538)พบ ปัญหาการทำงานเป็นทีมว่า ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม ไม่มีการประชุมปรึกษาหารือกัน ไม่มีการวางแผนในการทำงาน และมีการปรับปรุงวิธีการทำงานน้อย รวมทั้ง Refton (1988) กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะในสังคมเอเชีย คือ การที่สมาชิกในทีมไม่มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็นระหว่างกัน มีการปิดบังความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก หรือไม่กล้าแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้เมื่อมีการปรับเปลี่ยนนโยบายบริหารราชการแผ่นดิน และเริ่มดำเนินการใดๆ ในระบบบริการสุขภาพ โดยมากมักเริ่มที่โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลางก่อนเสมอ เมื่อพิจารณาถึงความสะดวกในการติดตามประเมินผล ดังเช่น เมื่อปี พ.ศ. 2543 กระทรวงสาธารณสุขร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการได้ดำเนินการปรับรูปแบบการบริหารงานของโรงพยาบาลรัฐ ในรูปองค์การมหาชน และได้เลือกโรงพยาบาลบ้านแพ้วเป็นจุดเริ่มต้นการดำเนินการปรับระบบการบริหารจัดการโรงพยาบาลของรัฐให้มีประสิทธิภาพ โดยสามารถตอบสนองนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขในการดูแลสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน และแก้ปัญหา

สุขภาพของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ทิพย์รัตน์ กลั่นสกุล, 2547) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในลักษณะเช่นนี้ ทีมการพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จึงต้องเตรียมความพร้อม และเร่งรัดพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพยาบาลให้แข็งแกร่งมีประสิทธิภาพสูงขึ้นอยู่เสมอ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาล พบมีผู้ศึกษาไว้บ้างเช่น ชูติมา มาลัย (2537) พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีม และดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ (2547) ที่ศึกษาพบว่าผลการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของบุคลากรทางการพยาบาล ทำให้การทำงานเป็นทีมเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งการที่จะพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการปัจจุบัน โดยสอดคล้องกับนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ เพื่อจะได้พัฒนาการทำงานของพยาบาลประจำการในแนวทางที่สอดคล้องกับความเป็นจริง และสนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการที่สำคัญ ได้แก่ พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม โดยที่พฤติกรรมแสดงออกของพยาบาลที่เหมาะสม จะสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน และมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ปัจจัยอีกประการหนึ่ง คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคม จะช่วยกระตุ้นและส่งเสริมให้พยาบาลร่วมกันทำงานเป็นทีม สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานเป็นทีม ทำให้เกิดความพึงพอใจและเต็มใจที่จะร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับการทำงานเป็นทีม และศึกษาตัวแปรที่ร่วมกันทำนายการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

ปัญหาการวิจัย

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง หรือไม่
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม สามารถร่วมกันทำนายการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ได้หรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง
3. เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีม และสร้างสมการพยากรณ์จากตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานและพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

การทำงานเป็นทีมตามแนวคิดของ Woodcock (1989) คือการที่บุคคลร่วมกันทำงาน เพื่อที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จของงานในแต่ละหน่วยงาน เป็นเทคนิคที่สำคัญในการบริหารงานในทุกองค์การ ช่วยทำให้หน่วยงานหรือองค์การประสบผลสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามแนวคิดของ Moos (1986) ประกอบด้วย 3 มิติ คือ มิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีจะส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในสภาพการทำงาน และเมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง ดังตัวอย่างการศึกษาของ ศิริวรรณ โกมุติกานนท์ (2536) พบองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าจะต้องประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ที่รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Payne (1982) กล่าวถึง องค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพประการหนึ่งคือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และการศึกษาของ ชูติมา มาลัย (2537) พบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีม ส่วนสภาพแวดล้อมทางสังคม (Social environment) ตามแนวคิดของ Jones (1949) ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมผู้นำ และด้านสัมพันธภาพภายในทีม ซึ่งการศึกษาของ Kolb (1991) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับการทำงานเป็นทีม พบว่า พฤติกรรมของผู้นำ มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม และจากการศึกษาของ Steven (1980) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมประการหนึ่ง คืออิทธิพลของหัวหน้าทีม ซึ่ง Woodcock (1989) กล่าวว่า การ

ทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วย สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกที่มีความไว้วางใจ ร่วมมือร่วมใจในการทำงาน และจากการศึกษาของ ยูวรัตน์ รัตนาคินทร์ (2528) พบว่า ปัจจัยด้าน สัมพันธภาพมีผลต่อความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม และการศึกษาของชุดิมา มาลัย (2537) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสัมพันธภาพในกลุ่ม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงาน เป็นทีมของอาจารย์พยาบาล และการศึกษาของ นันทยุทท หะสิทธิ์เวช (2546) พบว่า สภาพแวดล้อม ทั้งด้านทางกายภาพ และทางสังคม มีความเหมาะสมกับการทำงานเป็นทีม จึงกล่าวได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน จะช่วยกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้พยาบาลประจำการร่วมกัน ทำงานเป็นทีม มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานเป็น ทีม มีความพึงพอใจและเต็มใจที่จะร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นความสามารถของบุคคลที่กล้าแสดงออกอย่าง เหมาะสมและพอควร มีเหตุผล โดยไม่แสดงถึงพฤติกรรมก้าวร้าว แต่เป็นการแสดงความคิดเห็น ให้เหตุผล ให้ข้อมูล และแสดงสิทธิของตนเอง เพื่อให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจ ผลของการแสดงออกที่ เหมาะสมนำสู่การมีสัมพันธภาพที่ดี มีการสื่อสารที่ดีต่อผู้ร่วมงาน และมีอำนาจในการต่อรอง สามารถจูงใจให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานได้ (ปรานทิพย์ อุจะรัตน์ และฉวีวรรณ โพธิ์ศรี, 2541: 54; Clark, 1979: 114) พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ตามแนวคิดของ Clark (1979) ประกอบด้วย ความเป็นอิสระภาพของพยาบาลในการกระทำและคำพูดตามที่ตนคิด การควบคุมอารมณ์ตนเองใน สถานการณ์ต่างๆ การใช้สิทธิของตน ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย และการสื่อสาร พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมจึงจัดได้ว่าเป็นทักษะพื้นฐานที่จะทำให้เกิด ความสามารถและเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ (Kilkus, 1990) อีกทั้งยังมึ ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม (Smith-Jensen et al., 1996) จากการศึกษาของ ดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ (2547) พบว่า พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมช่วยให้การทำงานเป็น ทีมของบุคลากรพยาบาลเพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ อารีย์ ลิดา (2535) และเทพ สงวนกิตติพันธ์ (2536) ที่พบว่า ภายหลังจากฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ทำให้บุคคล สามารถสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นดียิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ สูงขึ้น ดังนั้น พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมจึงน่าจะมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานการวิจัย

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาล ประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง
2. พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม สามารถร่วมกัน ทำนายการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาค กลาง ซึ่งมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน หอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรต้น คือ

2.1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย มิติสัมพันธภาพ มิติ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน

2.1.2 พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ประกอบด้วย ด้านความเป็น อิศรภาพ ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง ด้านการใช้สิทธิของตนเอง ด้านความรับผิดชอบใน หน้าที่และกิจกรรม และด้านการสื่อสาร

2.2 ตัวแปรตาม คือ การทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย บทบาทที่สมมูล วัตถุประสงค์ ที่ชัดเจนตามกับเป้าหมาย การเปิดเผยและเผชิญหน้า การช่วยเหลือและไว้วางใจกัน ความร่วมมือ และความขัดแย้ง การปฏิบัติงานที่คล่องตัว การมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม การทบทวนการทำงานอย่าง สม่าเสมอ การพัฒนาบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม และการติดต่อสื่อสารที่ดี

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working environment) หมายถึง สภาพการณ์ที่ส่งเสริม หรือเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการ ซึ่งประเมินได้ จากแบบสอบถามตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Moos (1986) ประกอบด้วย 3 มิติ คือ มิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้ และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน

1. มิติสัมพันธภาพ (Relationship dimension) หมายถึง การมีส่วนร่วมในงาน ความผูกพันต่อการทำงาน และการสนับสนุนระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านการ สนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย

1.1 ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน (Involvement) หมายถึง พยายามประจำการ และเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีการประชุมเสนอความคิดเห็นในการทำงาน หรือร่วมปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Peer cohesion) หมายถึง พยายามประจำการแสดงถึงความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ดูแลซึ่งกันและกัน การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า (Supervisor support) หมายถึง พยายามประจำการได้รับความไว้วางใจ ให้คำแนะนำ ยกย่องชมเชย และให้กำลังใจในการปฏิบัติงานจากหัวหน้า

2. มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Personal growth dimension) หมายถึง พยายามประจำการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ ปราศจากแรงกดดันผู้บังคับบัญชาได้รับการส่งเสริม และการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ตามความเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมุ่งมั่นในการทำงาน และด้านความกดดันในการทำงาน

2.1 ด้านความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง หน่วยงานเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ สามารถตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง

2.2 ด้านการมุ่งมั่นในการทำงาน (Task orientation) หมายถึง พยายามประจำการตระหนักและให้ความสำคัญกับความสำเร็จของงาน โดยยึดหลักการวางแผนงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

2.3 ด้านความกดดันในการทำงาน (Work pressure) หมายถึง พยายามประจำการอยู่ในสภาพการทำงานที่มีภาระงานหรือปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบมาก ต้องปฏิบัติอย่างเร่งรีบ ต้องตัดสินใจรวดเร็วภายใต้เวลาที่จำกัด เพื่อให้งานนั้นมีคุณภาพ และบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

3. มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (Systems maintenance and change dimension) หมายถึง โครงสร้างของหน่วยงานที่มีความโปร่งใส ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานให้เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพการทำงาน มีการนำความรู้ใหม่มาพัฒนางาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและตรวจสอบได้ สถานที่ทำงานปลอดภัย ส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานได้ดี ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความชัดเจนของงาน ด้านการควบคุมงาน ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

3.1ด้านความชัดเจนของงาน (Clarify) หมายถึง ในหน่วยงานมีความโปร่งใส มีประกาศหรือแจ้งให้ทราบถึงความคาดหวังของหน่วยงาน ในการปฏิบัติงานประจำวัน มีการระบุภาระหน้าที่ที่ชัดเจนของแต่ละบุคคล และมีกฎระเบียบภายในหน่วยงานที่ทุกคนทราบอย่างทั่วถึง และเข้าใจตรงกัน

3.2ด้านการควบคุมงาน (Control) หมายถึง หน่วยงานมีกฎเกณฑ์หรือแนวทางในการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงาน ทุกคนปฏิบัติงานภายใต้กฎเกณฑ์หรือระเบียบมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

3.3ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน (Innovation) หมายถึง หน่วยงานมีการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน มีวิธีที่หลากหลายในการเปลี่ยนแปลงและปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพการทำงานในหน่วยงาน

3.4ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical comfort) หมายถึง หน่วยงานจัดสถานที่ทำงานและสิ่งต่างๆ ให้เหมาะสม เพียงพอ และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รวมถึงแสง สี เสียง หรือธรรมชาติต่างๆ

พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive behavior) หมายถึง พยายามประจำการสามารถเปิดเผยทั้งด้านคำพูดและการกระทำด้วยความมั่นใจ ตามสิทธิของตนเอง และเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยไม่ล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่น ซึ่งประเมินได้โดยใช้แบบสอบถามพฤติกรรมแสดงออก ที่สร้างขึ้นตามแนวความคิดของ Clark (1979) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นอิสระภาพ ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง ด้านการใช้สิทธิของตน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ และกิจกรรม และด้านการสื่อสาร

1. ด้านความเป็นอิสระภาพ (Freedom) หมายถึง พยายามประจำการสามารถใช้คำพูดและกระทำการต่างๆ ได้ด้วยความมั่นใจ สามารถสื่อความหมายให้ผู้อื่นทราบตามความต้องการที่แท้จริงและก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย และกล้าแสดงความคิดเห็นของตนเองให้ผู้อื่นทราบแม้ว่าจะเป็นความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้อื่น

2. ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง (Control) หมายถึง พยายามประจำการควรจะปฏิบัติตนอย่างไรตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะทำงาน โดยกล่าวชมเชยผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สามารถรับคำวิจารณ์จากผู้ร่วมงานเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานของตน และแสดงข้อคิดหรือข้อวิจารณ์แก่ผู้อื่นด้วยท่าทีสุภาพไม่ก้าวร้าว

3. **ด้านการใช้สิทธิของตน (Right)** หมายถึง พยายามประจำการสามารถกล่าวคำปฏิเสธได้โดยไม่รู้สึกละอาย สามารถขอให้ผู้อื่นแสดงต่อตนเองด้วยความยุติธรรมและเหมาะสมปกป้องตนเองโดยไม่ทำลายสถานการณ์ ไม่ยอมให้ใครเอาเปรียบโดยไม่ยุติธรรม ไม่ทะเลาะวิวาทหรือโกรธผู้อื่น โดยสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง

4. **ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม (Obligation)** หมายถึง พยายามประจำการสามารถเผชิญปัญหาที่เกิดจากการทำงานที่ตนต้องดูแล โดยไม่หาทางเลี่ยงปัญหา มีการวางแผนร่วมกันในการทำงาน มีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน ให้ความสนใจในงานที่กำลังทำอยู่ แม้จะเป็นงานที่ชอบหรือไม่ชอบก็ตาม และเมื่อทำงานผิดพลาดก็ยอมรับข้อบกพร่องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. **ด้านการสื่อสาร (Communication)** หมายถึง พยายามประจำการสามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน คงเส้นคงวา สามารถกระทำตามความต้องการ แสดงความรู้และวิธีการปฏิบัติให้ผู้อื่นเข้าใจได้ง่าย สามารถปฏิเสธอย่างนุ่มนวลโดยไม่ทำให้คู่สนทนาเกิดความไม่พอใจ เปิดโอกาสให้ผู้อื่นพูดคุยโต้ตอบหรือมีส่วนร่วมในการสนทนา

การทำงานเป็นทีม (Team work) หมายถึง พยายามประจำการร่วมกันปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล โดยทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ มีการปรึกษาหารือกันอย่างตรงไปตรงมา ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และส่งเสริมให้สมาชิกนำความรู้มาพัฒนาการทำงานในทีมการพยายามให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งประเมินได้จากแบบสอบถามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Woodcock (1994) ประกอบด้วย 11 ด้าน ดังนี้

1. **บทบาทที่สมดุล (Balance roles)** หมายถึง พยายามประจำการ ผสมผสานความรู้จักชะ และความสามารถที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ในการทำงานตามภาระหน้าที่ของตนเองได้อย่างเหมาะสม และทุกคนมีความสำคัญต่อทีมการพยายาม

2. **วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนตามเป้าหมาย (Clear objectives and agreed goals)** หมายถึง พยายามประจำการกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงาน พร้อมใจกันปฏิบัติงาน ประสานความร่วมมือกันทำงานตามเป้าหมาย มีการระบุลักษณะงานที่เข้าใจง่าย ทุกคนเต็มใจและทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

3. **การเปิดเผยและเผชิญหน้า (Openness and confrontation)** หมายถึง พยายามประจำการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมได้ตรงไปตรงมา มีการสื่อสารข้อมูล

ย้อนกลับ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

4. การช่วยเหลือและไว้วางใจกัน (Support and trust) หมายถึง ทุกคนในหน่วยงานมีความไว้วางใจ เชื่อใจ มีความหวังดีต่อกัน เชื่อมมั่นในผลงานที่กระทำร่วมกัน ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5. ความร่วมมือและความขัดแย้ง (Co-operation and conflict) หมายถึง ทุกคนในหน่วยงานมีการสนับสนุนและเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้แก่กัน มีการประสานประโยชน์ซึ่งกันและกัน นำความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในทีมมาช่วยกันแก้ไข ไม่ตำหนิซึ่งกันและกัน

6. การปฏิบัติที่คล่องตัว (Sound procedures) หมายถึง ทุกคนในหน่วยงานมีการทำงานที่ชัดเจน มีการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูล หรือข้อเท็จจริงเป็นหลักฐาน มีการจูงใจโดยให้รางวัลและลงโทษ

7. การมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) หมายถึง พยายามประจำการสามารถตัดสินใจได้เหมาะสมกับสถานการณ์ สามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน โดยที่ทุกคนในหน่วยงานให้การยอมรับ

8. การทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular review) หมายถึง หน่วยงานมีการประชุมปรึกษาปัญหาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและแสวงหาแนวทางใหม่ในการปฏิบัติงาน

9. การพัฒนาบุคคล (Individual development) หมายถึง พยายามประจำการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมให้ทุกคนในหน่วยงานได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ทักษะและความสามารถ และนำมาถ่ายทอดเพื่อใช้พัฒนางานที่ปฏิบัติร่วมกัน

10. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Sound inter-group relation) หมายถึง หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งจะทำความเข้าใจปัญหาของหน่วยงาน มีความจริงใจ และพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communication) หมายถึง หน่วยงานมีการสื่อสารกันอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีการใช้ภาษาพูด ภาษาเขียนและภาษาท่าทางได้อย่างเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

พยาบาลประจำการ หมายถึง บุคคลที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ที่ได้รับอนุญาตขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่

มีประสบการณ์การทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง หมายถึง โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่อยู่ในส่วนภูมิภาค เขตภาคกลาง ได้แก่ เขต 4-เขต 8 ที่สามารถรับผู้ป่วยได้ตั้งแต่ 120-500 เตียง รวมทั้งสิ้น 13 โรงพยาบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง
2. ทำให้ทราบลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง
3. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล หรือผู้บริหารทางการพยาบาลในการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง หรือโรงพยาบาลในสังกัดอื่นๆ
4. เป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่ทำให้การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการมีประสิทธิภาพต่อไป