

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทรัพยากรในการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ คนเป็นทรัพยากรในการบริหารที่มีความสำคัญที่สุด ทั้งนี้เพราะคนที่มีความรู้ความสามารถจะเป็นผู้ดำเนินการให้องค์การมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อปัจจัยคนมีความสำคัญแก่หน่วยงาน ระบบบริหารงานบุคคลที่ดีจะต้องเป็นระบบที่สามารถดึงดูดและบำรุงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้ในหน่วยงานให้มากที่สุดและนานที่สุดเท่าที่หน่วยงานต้องการ (วิจิตร ศรีสะอ้าน. 2530 : 2)

พยาบาลนับเป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาลและเป็นบุคลากรที่สำคัญคนหนึ่ง ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องรู้จักสร้างขวัญและบำรุงขวัญให้สมาชิกของตน อบอวน เพื่อเขาจะได้ทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ การพยาบาลเป็นทั้งวิทยาศาสตร์และศิลปะ จะอาศัยเพียงความรู้ทางวิชาการและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อย่างคิ่้นยังไม่พอ ต้องอาศัยความชำนาญในการปฏิบัติการพยาบาล ความสามารถส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด รอบคอบ ความอ่อนโยนละมุนละไม ความกระตือรือร้น มีใจรักในวิชาชีพ พร้อมทั้งจะให้การพยาบาลด้วยความตั้งใจ เต็มใจและสมัครใจร่วมกับบุคคลอื่น เพื่อบรรลุเป้าหมายของการพยาบาลเป็นสำคัญ

จากกระแสการปฏิรูปเป็นกระแสสำคัญที่แพร่กระจายทั่วโลก สำหรับระบบกระทรวงสาธารณสุขของประเทศไทย ก็มีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงและปฏิรูประบบการดำเนินงานในทุกระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของประเทศ ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ให้เกิดความคล่องตัวเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผล สามารถดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนและให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนทั้งประเทศอย่างทั่วถึง เป็นระบบมีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้ ตามภารกิจของกระทรวงสาธารณสุขอย่างแท้จริง การปฏิรูปที่สำคัญมากอย่างหนึ่งคือการปรับให้โรงพยาบาลมีอิสระมากขึ้น (ในเชิงงบประมาณ) การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา รวมทั้งรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ส่งผลให้ประชาชนมีความคาดหวังว่าการบริการสุขภาพในสถานบริการสาธารณสุขจะต้องเป็น

ที่พึงไว้วางใจได้ ให้การรักษาพยาบาลที่ดีมีคุณภาพ ประกอบกับนโยบายกระทรวงสาธารณสุขที่เร่งรัดให้สถานบริการสาธารณสุขทุกแห่งพัฒนาคุณภาพการบริการ ซึ่งงานการพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญในสถานบริการ สาธารณสุข เนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวนมากและลักษณะของบริการที่เฉพาะทาง ได้แก่ งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ผู้ป่วยหนัก ผู้ป่วยใน ผู้ป่วยผ่าตัด และงานวิสัญญีพยาบาล ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลจึงมีลักษณะพิเศษเฉพาะ ตามลักษณะของบริการเฉพาะทาง ซึ่งผู้บริการทางการพยาบาลในหน่วยงานเฉพาะทาง ดังกล่าว ต้องตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนางาน มีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานของตน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการพยาบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น (เอกสารการประชุมพัฒนาคุณภาพการพยาบาลเฉพาะทาง. 2543 : 1)

ความสำเร็จในการทำงานขององค์การต่างๆเกิดขึ้นจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกัน และ ได้ช่วยกันปฏิบัติหน้าที่สำเร็จลงได้ โดยมีทัศนคติที่ดี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลส่วนใหญ่ขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาต่างๆจะเกิดขึ้นกับการบริการทุกด้าน ความสำเร็จของงานจะไม่เกิดขึ้น หน่วยงานก็จะสิ้นเปลือง ทั้งทรัพยากรและงบประมาณโดยเปล่าประโยชน์ ในการใช้คนให้ปฏิบัติงานมิได้คำนึงเฉพาะความรู้ความสามารถของบุคคลเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นๆเป็นสำคัญ แม้ว่าบุคคลจะมีความรู้ความสามารถสักเพียงใด ถ้าขาดความจริงใจหรือความพอใจที่จะปฏิบัติงานนั้นแล้ว ผลงานก็คงไม่อาจสำเร็จลงได้อย่างมีคุณภาพ (กัลยา สระแก้ว. 2543 : 2 ; อ้างอิงมาจาก สุนัย เสงี่ยมศักดิ์. 2528 : 7)

ด้วยเหตุที่ความพึงพอใจของคนเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพของงาน ไม่ว่าจะทำกิจการใดที่เกี่ยวข้องกับคน จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความพอใจของคนเป็นสำคัญ ถึงแม้จะให้คำยกย่องชมเชยหรือให้สินจ้างรางวัลมากมายเท่าไร ก็ไม่สามารถทำให้คนพึงพอใจได้เสมอไป เพราะคนแต่ละคนย่อมต่างจิตต่างใจหรือแม้แต่บุคคลเดียวก็อาจเปลี่ยนแปลงจิตใจและความคิดได้ตลอดเวลา ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องมือสำคัญ ดังที่เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg 1959 : 113) ได้ศึกษาพบว่าคนเราต้องการความสุขจากการทำงานและผลที่ตามมาคือความพึงพอใจในการทำงานและพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจนั้นสัมพันธ์กับธรรมชาติของงานซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า

ในตำแหน่ง การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการปกครองในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการด้านสุขภาพเป็นอย่างยิ่ง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หันกลับมาใช้และคาดหวังในบริการของรัฐบาลมากยิ่งขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ต้องทำงานหนักมากขึ้น ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการสรุปข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นการให้บริการจำนวน 63 ฉบับของศูนย์พัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลหนองคายเมื่อเดือนมีนาคม 2545 โดยภาพรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับดี ร้อยละ 11.11 มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ร้อยละ 88.89 ผลของการปฏิบัติงานขององค์กร/หน่วยงาน คือคุณภาพของบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พยาบาลเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ที่สุดของโรงพยาบาลที่ต้องคลุกคลีใกล้ชิด และให้บริการกับผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับพอใช้ ก็แสดงให้เห็นว่าการให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยในฐานะพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลหนองคาย มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลหนองคายตามองค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฮอร์ซเบิร์ก 10 ด้าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพิจารณาเสริมสร้างขวัญกำลังใจอันก่อให้เกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลหนองคายส่งผลให้การให้เกิดการบริการที่ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลหนองคาย โดยรวมและรายด้าน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลหนองคาย ที่มีตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

สมมติฐานของการวิจัย

1. พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลหนองคายที่มีตำแหน่งงานในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลหนองคายที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113-115) ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่ได้ปรับปรุงให้เหมาะสมกับการวิจัย ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ

1. ความสำเร็จของงาน
2. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง
3. การได้รับความยอมรับนับถือ
4. ลักษณะของงาน

5. ความรับผิดชอบ

ปัจจัยค้ำจุน

1. การปกครองบังคับบัญชา
2. สภาพการทำงาน
3. ผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ
4. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
5. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้จาก พยาบาลทั้งหมดที่ให้การพยาบาล ในโรงพยาบาลหนองคาย จำนวน 234 คน แยกเป็นพยาบาลวิชาชีพ 167 คน และพยาบาลเทคนิค 67 คน

2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ตำแหน่งงาน จำแนกเป็น

- 1) พยาบาลวิชาชีพ
- 2) พยาบาลเทคนิค

2.1.2 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลหนองคาย

- 1) ต่ำกว่า 5 ปี
- 2) มากกว่า 5-10 ปี
- 3) มากกว่า 10 ปี

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ของพยาบาลโรงพยาบาลหนองคาย ประกอบด้วย

2.2.1 ความสำเร็จของงาน

2.2.2 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง

2.2.3 การได้รับความยอมรับนับถือ

2.2.4 ลักษณะของงาน

2.2.5 ความรับผิดชอบ

2.2.6 การปกครองบังคับบัญชา

2.2.7 สภาพการทำงาน

2.2.8 ผลประโยชน์แก่กุลและสวัสดิการ

2.2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

2.2.10 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ตำแหน่งงาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค มีหน้าที่ให้บริการทางการพยาบาลแก่ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลหนองคาย

1.1 พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้สำเร็จหลักสูตรการศึกษาสาขาพยาบาลศาสตร์บัณฑิต ได้รับปริญญาตรีและเทียบเท่าปริญญาตรี พยาบาลศาสตร์บัณฑิต หรือวิทยาศาสตร์บัณฑิต (พยาบาล) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง โดยขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพในสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง

1.2 พยาบาลเทคนิค หมายถึง ผู้ที่สำเร็จหลักสูตรระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า หรือหลักสูตรพยาบาลระดับต้น ปฏิบัติงานในสายงานการพยาบาลตำแหน่งพยาบาลเทคนิค โดยขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพในสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นสอง

2. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่วงระยะเวลาที่พยาบาลแต่ละคนปฏิบัติงานในโรงพยาบาลหนองคาย จำแนกเป็น

2.1 ต่ำกว่า 5 ปี

2.2 มากกว่า 5-10 ปี

2.3 มากกว่า 10 ปี

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขของพยาบาลโรงพยาบาลหนองคาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113-115) โดยก่อให้เกิดแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ 10 ด้าน ดังนี้

3.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง พยาบาลสามารถปฏิบัติงาน และแก้ปัญหาต่างๆในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

3.2 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง หมายถึง การที่พยาบาลมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับการศึกษาต่อและ/หรืออบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และวุฒิให้สูงขึ้นกับตนเอง การได้รับพิจารณาความดีความชอบประจำปี

3.3 การได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง พยาบาลได้รับการยกย่อง ชมเชยให้กำลังใจ การแสดงความยินดีในความสำเร็จจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3.4 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่พยาบาลปฏิบัติอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่น่าสนใจ ทำทนายให้ต้องการปฏิบัติ

3.5 ความรับผิดชอบ หมายถึงการที่พยาบาลมี ความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและงานนั้นเหมาะสมกับความสามารถและมีโอกาสปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจแก้ปัญหา หรือรับผิดชอบอย่างเต็มที่

3.6 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับมีความสามารถในการปกครองบังคับบัญชาหรือมีความยุติธรรม มีความเป็นผู้นำ

3.7 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น สภาพทั่วไป อัตรากำลังคน อาคารสถานที่ ห้องทำงาน ห้องพัก สวัสดิการต่างๆ มีความสะดวกสบาย ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

3.8 ผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือน หรือค่าตอบแทนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ เช่น ค่าเบี่ยงเลี้ยง ค่าพาหนะ ค่าช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ รวมถึงสวัสดิการต่างๆ เช่น ที่พักอาศัย

3.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความมั่นคงต่อหน้าที่การงาน การได้รับความเป็นธรรมและปกป้องคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงการได้รับความคุ้มครองให้มีความมั่นคงปลอดภัย

3.10 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความร่วมมือในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับโรงพยาบาลหนองคายในการพิจารณาเสริมสร้างงานการให้บริการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล