



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผลผลิตของงาน เป็นสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประสิทธิภาพของบุคลากร กลุ่มและองค์การ (Robbins, 2001: 20) ผลผลิตของงานจะทำให้เกิดผลลัพธ์ของงานที่ปราศจากการสูญเสียเวลา พลังงาน ทรัพยากร และทำให้ใช้ต้นทุนต่ำที่สุดทั้งในด้านพนักงาน วัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของแต่ละหน่วยงาน (Jemigan, 1988: 289; Jone, 2001: 24)

นโยบายของทุกโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นการบริการทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ในขณะที่จำนวนบุคลากรค่อนข้างจำกัด โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพ เนื่องจากนโยบายของรัฐบาลให้มีการจำกัดการรับข้าราชการใหม่และพิจารณาขยับเลิกตำแหน่งที่ว่างหรือให้อัตราทดแทนได้ไม่เกินร้อยละ 20 จากการเกษียณอายุตามปกติหรือเกษียณอายุราชการก่อนอายุครบ 60 ปี (ณรงค์ศักดิ์ อังคสุรพลา และคณะ, 2543: 71-88) ในขณะที่อัตรากำลังพยาบาลน้อยลง แต่ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะมีโครงการใหม่ๆ ที่พยาบาลต้องเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างมาก เช่น โครงการหลักประกันสุขภาพดีถ้วนหน้า โครงการหลักประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว และกิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาต่างๆ เช่น กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management) และการเตรียมความพร้อมเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล นอกจากนี้ผลกระทบจากเศรษฐกิจทำให้ประชาชนมีแนวโน้มจะมาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลมากขึ้นเนื่องจากค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลถูกกว่าเอกชน ทำให้ภาระงานด้านการดูแลสุขภาพส่วนใหญ่ตกอยู่ที่ผู้ให้บริการภาครัฐมากกว่าภาคเอกชน (ปรีดา แต่อารักษ์, 2542: 5; อโนชา ทองกองทุน, 2544: 3)

ปัจจัยเหล่านี้ทำให้พยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรสำคัญในการให้บริการต้องทำงานหนักขึ้นโดยที่อัตรากำลังยังคงเท่าเดิม เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่กว้างขวาง หลากหลาย ซับซ้อน ทำให้พยาบาลต้องรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นทั้งงานด้านการพยาบาลและต้องทำงานอื่นที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ทางการแพทย์ เช่น งานด้านเอกสาร งานธุรการ งานพัสดุ งานแม่บ้าน งานตรวจรักษาพยาบาลเบื้องต้นแทนแพทย์ เป็นต้น ก่อให้เกิดผลกระทบต่อพยาบาล เนื่องจากเป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดและใกล้ชิดผู้รับบริการมากที่สุด สามารถสร้างผลผลิตของงานได้มาก ทำให้พยาบาลเกิดความเหนื่อยล้า ท้อแท้ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและ

คุณภาพของบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพิสุทธ์ (2539) พบว่า การที่พยาบาลมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากมาย ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ขาดความกระตือรือร้นในงาน ไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่ ขาดแรงจูงใจ ทำให้การปฏิบัติงาน ลดลงทั้งปริมาณและคุณภาพหรือทำให้ผลผลิตของงานตกต่ำลง

ผลผลิตของงานจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนเข้าไปมีส่วนช่วยเหลือในการดำเนินงานขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายาม ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนช่วยเหลือ เพื่อให้ผลลัพธ์ของงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งหมายถึงผลผลิตในงานสูง การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานจะทำให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าและร่วมกันปฏิบัติงานตามเป้าหมายให้บรรลุผลสำเร็จได้ (จีระพร แดนเขตต์, 2543)

การมีส่วนร่วมในงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อผลผลิตของงาน จากการศึกษาของ Newstrom & Keith (1997) พบว่า ถ้าบุคลากรมีระดับการมีส่วนร่วมในงานสูง จะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกาย กำลังใจในการทำงาน และทำให้บุคลากรรู้สึกที่งานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับชีวิต เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ Cummings & Worley (2001) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงาน เป็นปรัชญาในการบริหารจัดการแนวใหม่เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการออกแบบงาน การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานและเพิ่มผลผลิต พยาบาลแต่ละบุคคลจะต้องมีเป้าหมาย มีความเข้าใจที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีส่วนช่วยเหลือในการดำเนินงานขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่ปัจจุบันพยาบาลต้องปฏิบัติภาระงานมากมาย ทำให้การมีส่วนร่วมของพยาบาลในการพัฒนาบริการสาธารณสุข ด้านบริการ ด้านวิชาการ และการสนับสนุนซึ่งกันและกันเกี่ยวกับทรัพยากรและวิชาการ รวมทั้งด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (เสาวลักษณ์ สุขใส, 2542) และมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับน้อย (วิริยา สุขน้อย, 2538) สอดคล้องกับการศึกษาของ อัญชลี ดวงอุไร (2545) เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลางซึ่งอธิบายการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพของพยาบาลประจำการได้เพียงร้อยละ 22.2 ซึ่งอุปสรรคสำคัญในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพที่สำคัญประการหนึ่ง คือ บุคลากรในองค์กรขาดการมีส่วนร่วมในงาน (องอาจ วิพุทธศิริ และคณะ, 2540)

ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาแนวทางในการสร้างเสริมให้พยาบาลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Robbins (2001) การมีส่วนร่วมในงานแนวทางหนึ่งที่น่ามาใช้มาก คือ การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร ตามทฤษฎีการบริหาร โดยใช้พฤติกรรมศาสตร์ นิตยา ศรีญาณลักษณ์ (2545) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่องาน คือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์กร และการมีส่วนร่วมในงาน การมีส่วนร่วมในงานเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ปัญหาในทุกกระบวนการของการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การศึกษาของ Brown (1996); Diefendorff, Brown, Kamin, and Lord (2002) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมในงาน เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลทุ่มเทเวลาทั้งหมดให้กับงาน เต็มใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายส่งผลให้ผลผลิตของงานเพิ่มมากขึ้นตามแนวคิด Newstrom & Keith (1997) ที่มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมทางจิตใจและอารมณ์ ด้านการมีแรงจูงใจในการให้ความร่วมมือ และด้านการยอมรับความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับบริบทของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์ปัจจุบันอันจะส่งผลให้ผลผลิตในงานสูงและพยาบาลจะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองจากความสำเร็จของงาน เกิดความพึงพอใจในวิชาชีพ และมีความมั่นใจในการปฏิบัติการพยาบาลมากขึ้น นำไปสู่ผลผลิตที่ดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บรรยากาศขององค์กร เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อผลผลิตของงาน เป็นสิ่งที่ทำให้การดำเนินงานในองค์กรเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534) สอดคล้องกับ สมยศ นาวิการ และ ผุสดี รุมาคม (2540) ที่กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรที่ดีจะเอื้ออำนวยและเปิดโอกาสให้บุคคลได้ใช้ความรู้ ความสามารถเพื่อแสดงผลงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพ โดยบรรยากาศขององค์กรที่ดีจะช่วยสนับสนุน และช่วยให้การทำงานของบุคลากรเป็นไปได้ดี และยังทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย Litwin & Burmeister (1992) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรที่ดีจะช่วยส่งเสริมบุคลากรในองค์กรให้มีความรัก ความตั้งใจ และร่วมมือในการปฏิบัติงาน หรือในทางตรงข้ามจะเป็นสิ่งที่ยับยั้งความสำเร็จขององค์กรได้เช่นกัน (Grigsby, 1991) ตามแนวคิดทฤษฎีบรรยากาศขององค์กรของ Litwin & Stringer (1968) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กร เป็นคุณลักษณะเฉพาะขององค์กรซึ่งมีหลายมิติ และกระทบต่อแรงจูงใจ การปฏิบัติงานและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ประกอบด้วย 8 ด้าน คือโครงสร้างขององค์กร ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง แนวคิดนี้มีความชัดเจนในรายละเอียดขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากความ

เข้าใจซึ่งกันและกัน และสร้างพฤติกรรมความร่วมมือในการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลให้ผลผลิตของงานดีขึ้น

จากความสำคัญดังกล่าวมา ผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการจึงต้องได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลผลิตของงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศขององค์กร กับผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารบุคคลและพัฒนาคุณภาพบุคลากรทางการพยาบาลและการบริการพยาบาลสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาล เพื่อก่อให้เกิดผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ปัญหาการวิจัย

1. การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศขององค์กร และผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด

2. การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์กับผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศขององค์กรและผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศขององค์กรกับผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

4. แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

ผลผลิตของงาน (Work Productivity) เป็นผลลัพธ์ของงานที่แสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพที่ปราศจากการสูญเสียเวลา พลังงาน ทรัพยากร และทำให้ใช้ต้นทุนต่ำที่สุดทั้งในด้านพนักงาน วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน (Jemigan, 1988: 289; Jone, 2001: 24; Robbins, 2001: 20) สอดคล้องกับแนวคิดของ Bain (1982) เกี่ยวกับผลผลิตของงาน กล่าวว่า เป็นอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้ตามเป้าหมายกับจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไป และการวัดผลผลิตของงาน ประกอบด้วยการวัดในด้านประสิทธิผลของงาน คือ การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและคุณภาพบริการ และการวัดประสิทธิภาพของงาน คือ การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

การมีส่วนร่วมในงาน เป็นแนวคิดที่เปิดโอกาสให้พยาบาลได้เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบงาน การตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในทุกกระบวนการของการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Brown (1996) และ Ivancevich & Matteson (1999) พบว่า การมีส่วนร่วมในงานเป็นแรงกระตุ้นการทำงานของบุคคลโดยที่บุคคลที่มีส่วนร่วมในงานจะเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดการมีส่วนร่วมในงานของบุคลากรของ Newstrom & Keith (1997) ที่มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมทางจิตใจและอารมณ์ ด้านการมีแรงจูงใจในการให้ความร่วมมือ และด้านการยอมรับความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

บรรยากาศขององค์กร เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อองค์การที่เขาทำงานอยู่ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลและทุกสิ่งทุกอย่างในองค์การ ธงชัย สันติวงษ์ (2541) และ บุชบา ประสารอริคม (2543) พบว่า การจัดสภาพการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานจะช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพของงานและผลสัมฤทธิ์ของงาน สภาพบรรยากาศที่เหมาะสมจะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ตามศักยภาพที่มีอยู่ได้เต็มที่ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรของ Litwin & Stringer (1968: 45-65) ที่มีองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง ซึ่งจะทำให้สมาชิกในองค์กรสามารถเรียนรู้ และมีประสบการณ์และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์กร

จากแนวคิดและผลการศึกษาวิจัยข้างต้น จะเห็นว่า การปฏิบัติงานที่เกิดผลผลิตที่ดี และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและผู้รับบริการพึงพอใจและแสดงให้เห็นถึงผลผลิตของงานของพยาบาลได้อย่างชัดเจน ส่งผลต่อความเป็นวิชาชีพมากขึ้น ทั้งยังทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ สามารถอยู่รอดได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการและปัจจัยที่ทำให้เกิดผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่ การมีส่วนร่วมในงาน และบรรยากาศขององค์กร ว่ามีสภาพเป็นอย่างไร และมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงและเพิ่มผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการ

จากแนวคิดและจากการทบทวนการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการหรือที่เรียกว่าพยาบาลประจำการ วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าหรือสูงกว่า ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในไม่น้อยกว่า 1 ปี ทุกแผนกในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 โรงพยาบาล คือ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินุธโร อุทิศ โรงพยาบาลหนองจอก โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร และโรงพยาบาลสิรินธร ส่วนโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครอีก 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลราชพิพัฒน์เป็นโรงพยาบาลที่ใช้ในการทดลองใช้เครื่องมือ

5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

5.2.1 ตัวแปรต้น

1) การมีส่วนร่วมในงาน ตามแนวคิดของ Newstrom & Keith(1997) ที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมทางจิตใจและอารมณ์ ด้านการมีแรงจูงใจในการให้ความร่วมมือ และด้านการยอมรับความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

2) บรรยากาศองค์การ ตามแนวคิดของ Litwin & Stringer (1968) ที่มีองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ และด้านความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง

5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ผลผลิตของงาน ตามแนวคิดของ Bain (1982) ที่มีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ด้านประสิทธิผลของงาน ได้แก่ ด้านการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ด้านคุณภาพบริการ และด้านประสิทธิภาพของงาน ได้แก่ ด้านการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

6. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

6.1 ผลผลิตของงาน หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ผลจากการปฏิบัติงานของตนที่ทำให้การดำเนินงานของหอผู้ป่วยบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายและคุณภาพบริการที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมโดยการวัดผลผลิตของงานตามแนวคิดเกี่ยวกับผลผลิตของงานของ Bain (1982) ที่มีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ด้านประสิทธิผลของงาน และด้านประสิทธิภาพของงานที่พยาบาลประจำการปฏิบัติ

6.1.1 ประสิทธิภาพของงาน หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ถึงผลของงานที่ทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และความต้องการของหอผู้ป่วย ประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายของงาน และคุณภาพบริการ

1) การบรรลุเป้าหมายของงาน หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ถึงการปฏิบัติงานตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหอผู้ป่วยที่กำหนดไว้ และรับรู้ถึงผลของการปฏิบัติงานของตนที่ได้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหอผู้ป่วยที่กำหนดไว้ร่วมกัน

2) คุณภาพบริการ หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนที่เป็นไปตามข้อกำหนดของการปฏิบัติงานและตามมาตรฐานของการพยาบาลตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและญาติได้อย่างรวดเร็วทันเวลาและเป็นที่ยอมรับ

6.1.2 ประสิทธิภาพของงาน หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ถึงผลของการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและความต้องการของหอผู้ป่วย ประกอบด้วย การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1) การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ถึงการใช้วัสดุ อุปกรณ์และสาธารณูปโภคในการปฏิบัติงานของตนอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

2) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ถึงผลในการปฏิบัติงานของตนที่ทันตามเวลา และตรงตามแผนที่กำหนด มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน และมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.2 การมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่เกี่ยวข้องกับการเข้าไปมีส่วนร่วมช่วยเหลือ สนับสนุนและร่วมมือในการปฏิบัติงานของทีมงานพยาบาลเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน โดยวัดจากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Newstrom & Keith (1997) ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้คือ

1) การมีส่วนร่วมทางจิตใจและอารมณ์ (Mental and Emotional involvement) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการให้ความสำคัญกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่เริ่มจากความรู้สึกหรือความคิดที่จะเข้าร่วมก่อนแสดงการกระทำ โดยเข้าไปมีส่วนร่วมตั้งแต่การนำเสนอ

การร่วมวางแผนการพยาบาล การเข้าไปช่วยเหลือในการปฏิบัติการพยาบาล มีความตั้งใจและเต็มใจให้การช่วยเหลือในกิจกรรมต่างๆ ของหอผู้ป่วย

2) แรงจูงใจในการให้ความร่วมมือ (Motivation to contribute) คือ การที่พยาบาลประจำการการได้รับการส่งเสริมให้แสดงความคิดเห็นในการจัดกิจกรรมต่างๆ การได้รับการสนับสนุนให้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา ร่วมวางแผนการปฏิบัติงานและเลือกแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม การได้รับการส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของงานและของหน่วยงาน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

3) การยอมรับความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (Acceptance of responsibility) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการยอมรับในงานที่ได้รับมอบหมายและมีความรับผิดชอบในงานของทีม ร่วมทำงานเป็นทีม ให้ความร่วมมือกับทีมการพยาบาล ให้การยอมรับในความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการแก้ไขการปฏิบัติงาน มีความเสียสละให้กับการทำงาน เพื่อต้องการให้หน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

6.3 บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อลักษณะเฉพาะขององค์การ การปฏิบัติงานและพฤติกรรมของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งประเมินได้จากการวัดการรับรู้ในองค์ประกอบที่สำคัญตามแนวความคิดของ Litwin & Stringer (1968: 45-65) ที่มีองค์ประกอบ 8 ด้าน ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างขององค์การ หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าองค์การมีการจัดโครงสร้างการปกครอง การบริหาร การวางแผนการปฏิบัติงาน การกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร การกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับและการมอบหมายงานที่ชัดเจน

2) ด้านความรับผิดชอบในงาน หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบของตนเอง มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ

3) ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ถึงความอบอุ่น ความไว้วางใจ การช่วยเหลือเกื้อกูล การสนับสนุนและการให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน

4) ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าองค์การให้ความสำคัญกับการให้รางวัลมากกว่าการลงโทษ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติงานและการประเมินที่ยุติธรรม

5) ด้านความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้ง หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าองค์การส่งเสริมให้มีการเผชิญหน้าในการแก้ปัญหาหรือข้อขัดแย้งหรือความคิดเห็นที่

แตกต่างกันในองค์การมากกว่าการหลีกเลี่ยง และมีส่งเสริมและสนับสนุนให้ร่วมพิจารณาแก้ไขอย่างสร้างสรรค์

6) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณ้องค์การมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีการปรับปรุงพัฒนามาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

7) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณ้องค์การเน้นความสำคัญของความจงรักภักดี ความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในหน่วยงาน

8) ด้านความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ถึงความเสี่ยงในงาน การรับความเสี่ยงในงานหรือการเปลี่ยนแปลงในองค์กร มีระบบการค้นหาความเสี่ยงและการตัดสินใจหาแนวทางที่ปลอดภัยที่สุดในการปฏิบัติงาน

6.4 พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลระดับปฏิบัติการที่สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าหรือสูงกว่าและได้รับอนุญาตขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยใน ประกอบด้วย แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกสูติ-นรีเวชกรรม แผนกกุมารเวชกรรม แผนกหอผู้ป่วยหนัก ห้องพิเศษ ไม่น้อยกว่า 1 ปี ในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

6.5 โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร หมายถึง สถานพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 9 โรงพยาบาล คือ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินฺธโร อุทิศ โรงพยาบาลหนองจอก โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลสิรินธร และโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ โดยโรงพยาบาลราชพิพัฒน์เป็นโรงพยาบาลที่ใช้ในการทดลองใช้เครื่องมือ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาเพิ่มผลผลิตของงานด้านบริการพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารทางการพยาบาลใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณานำไปใช้เป็นตัวกระตุ้นหรือจูงใจในการทำงาน เพื่อปรับปรุงส่งเสริมให้พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานด้านการบริการพยาบาลมีคุณภาพการทำงานที่ดียิ่งขึ้นไป

3. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์การใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณำไปใช้พัฒนา
เพิ่มศักยภาพของบุคลากรในองค์การ