



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันภาวะการขาดแคลนพยาบาลในโรงพยาบาลต่างๆ ยังคงมีอยู่ การสูญเสียบุคลากรพยาบาลพบว่า มีแนวโน้มสูงขึ้นทั้งในระดับวิชาชีพและเทคนิค อัตราการสูญเสียมีสูงมากในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ (เช่นชม เจริญยุทธ, 2538) ภาวะนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานของพยาบาลที่เหลืออยู่ ทำให้พยาบาลต้องทำงานหนัก รับภาระงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งต้องมีการพัฒนาตนเอง เพื่อคุณภาพของการบริการและคุณภาพของวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ทำให้เหน็ดเหนื่อย ขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ ทำให้เจ็บป่วยหรือสุขภาพทรุดโทรม นอกจากนี้ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง โดยการผลัดเปลี่ยนเวรยาม อาจทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง (อารีย์ พฤษภาราช และคณะ, 2534) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง ซึ่งส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนและความสุขสบายของผู้ป่วยเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยาก หากขาดพยาบาลหรือมีจำนวนพยาบาลไม่เพียงพอ (ศิริพร คันติพลวินัย, 2538)

เมื่อความพึงพอใจในงานลดลง พยาบาลมีการลาออกเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้บริหารการพยาบาลจะต้องแสวงหาแนวทางหรือวิธีการที่จะมุ่งลดจำนวนการลาออก ทำนุบำรุงพยาบาลไว้ในวิชาชีพ และศึกษาว่าสิ่งจูงใจลักษณะใดที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งทำให้พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงานและคงอยู่ในงานการพยาบาลอย่างมีความสุขและสนุกกับงานที่ทำอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

โดยธรรมชาติพยาบาลย่อมพอใจบรรยากาศที่สุขสบายและมีกำลังใจ มีการยกย่องสรรเสริญให้คุ้มกับงานหนักตรากตรำ ตามปกติเมื่อพยาบาลเข้าทำงานในองค์กร พยาบาลต้องปรับตัวอย่างมากอยู่แล้ว ในการปรับตัวเปลี่ยนจากบรรยากาศทางวิชาชีพซึ่งได้รับการปลูกฝังจากการเรียนพยาบาลเข้าสู่บรรยากาศองค์กร ซึ่งต้องใช้พยาบาลให้คุ้มแรงงาน โดยตีมลักษณะความเป็นบุคคลที่ต้องการ การยกย่องและต้องการทำงานอย่างคุณภาพวิชาชีพ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2537) ซึ่งจะทำให้บุคคลหมกมุ่นกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากเป็นธรรมชาติของบุคคลที่ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับว่าตนเป็นคนมีคุณค่า มีความสำคัญ ต้องการ

ได้รับการยกย่องสรรเสริญ (Maslow, 1970 ; Rosenberg, 1979 cited in Bootzin et al., 1991) และการที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนได้รับการยกย่องว่ามีคุณค่า องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของเขาที่จะทำให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญได้ การตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์การ หรือการที่องค์การให้ความสำคัญต่อสมาชิก จะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เมื่อสมาชิกรับรู้ว่าเขามีความสำคัญต่อองค์การและองค์การต้องการเขา ความผูกพันต่อองค์การก็จะสูงขึ้น (Sheldon, 1971)

การที่ผู้บริหารจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีค่า มีความสามารถ และมีความสำคัญต่อองค์การ ซึ่งจะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั้นก็คือ การแสดงความชื่นชม (Recognition) ซึ่งคำว่า Recognition นี้ นักวิชาการได้ใช้คำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ สมพงษ์ เกษมสิน (2516) ใช้คำว่า การยกย่องนับถือ หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จและการที่จะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น หรือต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเองมีความสำคัญ Collins cobuild english language dictionary (1990) ได้ให้ความหมายของ Recognition คือ การแสดงความพอใจอย่างเปิดเผยที่ให้แก่บุคคล เนื่องจากความสำเร็จหรือความสามารถของเขา Herzberg et al. (1993) ได้ให้ความหมายของ Recognition หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน กลุ่มเพื่อน บุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลทั่วไป การได้รับการยอมรับนับถืออาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การมอบหมายงาน การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ อันเป็นผลมาจากความสำเร็จในงาน

จากความหมายของคำว่า Recognition ที่นักวิชาการได้ให้ความหมายดังที่กล่าวแล้วนั้น คำว่า Recognition ผู้วิจัยจึงให้ความหมายว่าเป็น การแสดงความชื่นชม เพราะเน้นที่พฤติกรรมการแสดงออกชื่นชม เป็นการศึกษาพฤติกรรมย่อยของคน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความเป็นบุคคล การแสดงความชื่นชมต้องเป็นพฤติกรรมที่เห็นชัดเจน คือ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกชื่นชมที่เป็นวัจนะภาษาและอวัจนะภาษา พฤติกรรมการแสดงออกชื่นชมนี้จะให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการแสดงออกชื่นชมที่เป็นวัจนะภาษาและอวัจนะภาษา และการศึกษาค้นคว้าทั้ง 2 ด้าน

การแสดงความชื่นชม จัดเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่ง (Maslow, 1970 ; Herzberg et al., 1993) และเป็นความต้องการระดับสูง (Maslow, 1970) เช่นเดียวกับที่ Muis et al. (1993) อ้างถึงในชวตี เข้มวงศ์และคณะ, 2538) กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารการพยาบาลควรตระหนักถึงการสร้างแรงจูงใจขั้นสูง (high level motivation) ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การได้รับการยอมรับ ความรู้สึกสัมฤทธิ์ผล คุณภาพของการพยาบาล การตระหนักถึงประโยชน์ของการ



พยายามที่มีต่อผู้รับบริการ เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เกิดความภูมิใจ มองเห็นคุณค่าของตนเองและความพึงพอใจในวิชาชีพและการแสดงความชื่นชม จะทำให้เกิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในตนเอง (empower) ด้วย เพราะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ที่สำคัญในคุณค่าของตนเอง และการสร้างประสิทธิภาพของคนในการทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือการสร้างเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมในแต่ละบุคคล ตลอดจนการปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมด้วย (Gibson, 1991 อ้างถึงใน จินตนา ยูนิพันธุ์, 2539) นอกจากนี้การได้รับการยอมรับโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าได้รับจากผู้บังคับบัญชาจะมีความหมายต่อผู้ได้บังคับบัญชามาก จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชามีความภาคภูมิใจที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและของสังคม (กิตติศักดิ์คานนท์, 2536) เช่นเดียวกับที่ Bass (1990 อ้างถึงใน วิภาดา คุณาวิทิตกุล, 2539) กล่าวว่า การที่ผู้นำยอมรับนับถือความเป็นบุคคลของผู้ตามและแสดงออกโดยการเข้าใจสภาวะของผู้ตาม แสดงความชื่นชมในความสามารถของผู้ตาม มีการปรึกษาหารือ การส่งเสริมและกระตุ้นให้การปฏิบัติงาน รวมทั้งการพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการด้วย จะทำให้ผู้ตามเกิดความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจในตนเอง อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ความภาคภูมิใจนี้เป็นพลังภายในที่สำคัญที่จะผลักดันให้บุคคลพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เมื่อประสบกับปัญหาจะไม่ท้อแท้ มีกำลังใจที่จะแสวงหาแนวทางแก้ปัญหา เมื่อเป็นเช่นนี้งานการพยาบาลที่ปรากฏก็ย่อมมีคุณค่าตามไปด้วย (จินตนา ยูนิพันธุ์, 2534) ซึ่งสิ่งที่พยาบาลทุกคนต้องการในการปฏิบัติงาน คือ ความภาคภูมิใจในตนเอง การมีโอกาสดำเนินการ ทักษะในการปฏิบัติงาน ฐานะทางสังคม และการประจักษ์แจ้งในความสำเร็จของตนเอง (อุคมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2534)

การที่พยาบาลประจำการ จะมีความสำคัญในคุณค่าแห่งตนและมีความภาคภูมิใจในตนเองนั้น ต้องรับรู้ความสามารถของตนเองด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง นอกจากตนเองแล้วยังต้องอาศัยบุคคลอื่นด้วย เพื่อยืนยันในความสามารถของตนเองว่ามีความสามารถอยู่ในระดับใด บุคคลผู้นั้นก็คือหัวหน้าหรือผู้ช่วย เพราะเป็นผู้ที่ต้องทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับภายในหอผู้ป่วยของตน และถือได้ว่าเป็นผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดกับพยาบาลทุกระดับ ย่อมต้องรู้ว่าผู้ได้บังคับบัญชาของตนแต่ละคนมีการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร นอกจากนี้ยังเป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพยาบาล ผู้ปฏิบัติและพยาบาลผู้ปฏิบัติกับผู้รับบริการ จึงกล่าวได้ว่าหัวหน้าหรือผู้ช่วยเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการคงอยู่ของพยาบาลประจำการ (Taunton et al., 1989) ดังนั้นพฤติกรรมหรือการกระทำของผู้บริหารหรือหัวหน้าหรือผู้ช่วย ย่อมจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ทำงานในทางใดทางหนึ่งเสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537) โดยปกติแล้วผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความรู้ ความ

สามารถในการทำงานที่แตกต่างกัน เมื่อบุคคลปฏิบัติงานได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ผู้บริหารจึงควรมีการยอมรับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และการได้รับความสำเร็จในงานเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการ การยอมรับโดยผู้อื่นต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต้องเป็นการยอมรับที่ได้มา เพราะบุคคลผู้นั้นมีความสามารถและมีความสำเร็จในการทำงาน (ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์, 2530) เช่นเดียวกับที่ French and Raven (1959 อ้างถึงใน ฟาริกา อิบราฮิม, 2537) กล่าวว่า ผู้บริหารมีอำนาจในการให้รางวัล เป็นการให้ความชื่นชมหรือรางวัลแก่ผู้ซึ่งมีคุณค่า ทำให้เกิดความภูมิใจ มีความรู้สึกสัสต์ซื่อ และอุทิศตัวให้แก่ผู้นำ จากการศึกษาของ Hunt and Shuler (1976 cited in Bass, 1985) และ Oldham (1976 cited in Bass, 1985) พบว่า การยกย่องและการแสดงความชื่นชมเป็นรางวัลที่เหมาะสมของการยอมรับการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และจากการศึกษาของ Green and Podsakoff (1981 cited in Bass, 1985) พบว่า การที่ผู้บริหารขาดความสามารถในการให้รางวัลที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกไม่อยากเอาอย่างผู้บริหารและจะต่อต้านองค์การด้วย และการขาดการสนับสนุนและการแสดงความชื่นชมเมื่อปฏิบัติงานดี จะส่งผลต่อการลาออกของพนักงานด้วย (Vogt et al., 1983 ; Donovan and Jackson, 1991)

เมื่อใดก็ตามที่พยายามประจำการมีความสำเร็จในงาน ซึ่งมีได้หลากหลายลักษณะ พยายามประจำการที่มีความสำเร็จในงาน ก็สมควรที่จะได้รับแรงจูงใจเช่นเดียวกัน เนื่องจากความสำเร็จในการทำงานเป็นสิ่งที่คนทำงานทุกคนปรารถนา (อุคมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2534) ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติต้องเข้าใจความสามารถและความต้องการของแต่ละบุคคล ความจำกัดบางประการ ทุกคนต้องการปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จทั้งในด้านความต้องการของตนเองและเป้าหมายของงานในความรับผิดชอบ สนับสนุนให้พบความสำเร็จ เพื่อสร้างความมั่นใจ มั่นคงและความรู้สึกภูมิใจของทุกคน (ฟาริกา อิบราฮิม, 2537) และการแสดงความชื่นชมต้องแสดงให้เห็นในลักษณะสาธารณะด้วย เพื่อให้พยายามประจำการที่ยังไม่ประสบความสำเร็จในงาน ได้เห็นเป็นแบบอย่างเพื่อจะได้ปฏิบัติตาม

ในการปฏิบัติงานคนจะคาดหวังผลเบื้องต้น ซึ่งมีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของชีวิตมาก่อนแล้วจึงคาดหวังผลลำดับรองลงไป เงินเป็นสิ่งล่อใจที่มีคุณค่าและใช้เป็นรางวัลในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีรางวัลอื่นๆ อีก ได้แก่ คำชม การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น สัญญาลักษณ์ แสดงสถานะ การปรึกษาหารือ และการยอมรับความคิดโดยหัวหน้า เพื่อการตัดสินใจทางการจัดการ ความภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงาน และการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน รางวัลเหล่านี้หัวหน้าเป็นผู้ให้โดยการยอมรับ ยกย่อง และประกาศเกียรติคุณ คนจะทำงานเพื่อผลงาน ซึ่งถือเป็นพลังจูงใจให้มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ (เพ็ญศรี วายวานนท์, 2537 อ้างถึงใน



กีรติ ดันเสถียร, 2538) จากผลการสำรวจความพึงพอใจในงานและความคาดหวังในงานของพยาบาล 279 คน พบว่า ความคาดหวังในงานของพยาบาลอย่างหนึ่งคือ ต้องการได้รับการแสดงความชื่นชมและการสนับสนุน(Swansburg, 1993) พยาบาลประจำการจึงมีความคาดหวังว่าจะได้รับการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและต่อความสำเร็จในงานจากหัวหน้าหอผู้ป่วย

จากการศึกษาวิจัยของLongest (1974 อ้างถึงใน ภาวิณี นาวาพานิช, 2537) พบว่า ปัจจัยต่างๆของแรงจูงใจที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงานของพยาบาล การได้รับการยอมรับหรือการได้รับการยกย่อง เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงานของพยาบาล จากการศึกษาวิจัยของควงจิตร ก่อเจริญวัฒน์ (2536) พบว่า การได้รับการยกย่องและยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทางบวกระดับสูง และจากการศึกษาวิจัยของสุภาภรณ์ ใจสิทธิกุล (2538) พบว่า การได้รับการยอมรับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและอาจารย์พยาบาลในทางบวกระดับปานกลาง จากผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่าการแสดงความชื่นชมมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งการที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานหรือไม่มีความพึงพอใจในงาน จะมีผลต่อการปฏิบัติงาน ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวว่าหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ถ้านักคนมีความพึงพอใจในงานสูงก็จะมีผลในทางบวกต่อการปฏิบัติงาน จึงอาจกล่าวได้ว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากความพึงพอใจในงานของบุคคล ก็คือคุณภาพของงาน และอัตราการย้ายออกจากงานลดลง(Luthans, 1992) และการที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน (อรุณ รักธรรม, 2527)

การแสดงความชื่นชมที่ทำให้พยาบาลประจำการเกิดความภาคภูมิใจและความพึงพอใจในงานคงไม่ใช่การแสดงความชื่นชมตามตำรา และย่อมไม่ใช่ความเห็นของผู้ให้การแสดงความชื่นชม คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยฝ่ายเดียว แต่ต้องเป็นความรู้สึกรับของผู้ที่ได้รับการแสดงความชื่นชม คือ พยาบาลประจำการด้วยว่าเกิดความพึงพอใจในงานหรือไม่และอยู่ในระดับใด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจว่าพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมใดที่ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการจูงใจและความพึงพอใจในงาน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการที่ได้รับการแสดงความชื่นชมจากหัวหน้าหอผู้ป่วย และจากความสำคัญของการแสดงความชื่นชมดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นที่จะศึกษาว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงาน และแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับใด และ

พยาบาลประจำการมีความคาดหวังที่จะให้หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงาน และแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับใด เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการได้สอดคล้องกับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการพยาบาลและการคงอยู่ในวิชาชีพ และด้วยเหตุที่ว่า การแสดงความชื่นชมเป็นการแสดงออกของแรงจูงใจอย่างหนึ่ง การแสดงออกของแรงจูงใจนั้นแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมและแตกต่างกันไปตามตัวบุคคลในวัฒนธรรมเดียวกัน (สุชา จันทน์เอม, 2527) ทั้งนี้เนื่องจากวัฒนธรรมเป็นมรดกตกทอดทางสังคมที่ครอบคลุมทุกสิ่งทุกอย่างที่แสดงออกถึงวิถีชีวิตของมนุษย์ โดยแต่ละสังคมมีวัฒนธรรมเฉพาะของตน เพราะเป็นวิถีชีวิตที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มสังคม (สุพัตรา สุภาพ, 2534) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและตามความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในเฉพาะเขต 1 และ 2

เนื่องจาก Steer (1977 อ้างถึงใน สุกัญญา แสงมุกข์, 2529) ได้ศึกษาขนาดขององค์การพบว่า มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพขององค์การ แต่กลับมีความสัมพันธ์ในทางลบต่อความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานต่อองค์การ หรือนำไปสู่ความไม่เต็มใจที่จะอยู่ในองค์การมากขึ้นของผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาพฤติกรรมการแสดง ความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมการแสดง ความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2
2. ศึกษาพฤติกรรมการแสดง ความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2

3. เปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2

4. ศึกษาพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2

5. เปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขต 1 และ 2

### แนวคิดและเหตุผลสมมติฐานการวิจัย

หอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานที่ให้บริการรักษาพยาบาลโดยตรงกับผู้ป่วย ซึ่งมีหัวหน้าหอผู้ป่วยทำหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการภายในหอผู้ป่วย ทั้งการบริการผู้ป่วยและการบริหารงานบุคคล เพื่อให้งานเหล่านี้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (Steven, 1983 อ้างถึงใน เขียวลักษณ์ โพธิ์ดารา, 2537) ในการบริหารงานบุคคล เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานไปได้อย่างราบรื่นจนประสบผลสำเร็จนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องเข้าใจและรู้จักเลือกแสดงพฤติกรรมเพื่อจูงใจผู้ปฏิบัติงาน เพราะรูปแบบพฤติกรรมของผู้นำ เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมและแรงจูงใจของกลุ่ม (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2535) พฤติกรรมที่หัวหน้าหอผู้ป่วยควรมีการแสดงออกเพื่อจูงใจพยาบาลประจำการ คือ การแสดงความชื่นชม เพราะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Locke, 1976 ; Herzberg et al., 1993)

ในการปฏิบัติงานคนจะคาดหวังผลเบื้องต้น ซึ่งมีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของชีวิตมาก่อน แล้วจึงคาดหวังผลลำดับรองลงไป ได้แก่ ค่าชม การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงาน รางวัลเหล่านี้หัวหน้าเป็นผู้ให้ โดยการยอมรับ ยกย่อง และ



ประกาศเกียรติคุณ คนจะทำงานเพื่อผลงาน ซึ่งถือเป็นพลังใจให้มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ (เพ็ญศรี วายวานนท์, 2537 อ้างถึงใน กิริติ ดันเสถียร, 2538)

Vroom (1964) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังว่า เมื่อบุคคลกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายในใจบุคคลนั้นจะต้องมีความคาดหวังถึงผลที่จะตามมาจากพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละคน โดยความคาดหวังจะเป็นแรงจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นของบุคคลเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย และจากการศึกษาของ ھرรณา สุขกาล (2538) พบว่า แรงจูงใจจากความคาดหวังในงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

1. พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2 อยู่ในระดับใด
2. พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2 อยู่ในระดับใด
3. พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขต 1 และ 2 มีความแตกต่างกัน

Duxburg (1988 อ้างถึงใน ประชิด ศรราชพันธุ์, 2533) ศึกษาพบว่า การได้รับการยอมรับจากผู้ตรวจการมีความสัมพันธ์เป็นอย่างมากกับความพึงพอใจ และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลประจำการกับผู้ตรวจการเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมากหรือน้อยเป็นผลมาจากการรับรู้ของพยาบาล

นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขนาดขององค์การ (Porter and Lawler, 1973 อ้างถึงใน อารี เพชรสุค, 2530) เช่นเดียวกับ Steer (1977 อ้างถึงใน สุกัญญา แสงมุกข์, 2529) ได้ศึกษาขนาดขององค์การพบว่า มีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพขององค์การ แต่กลับมีความสัมพันธ์ในทางลบต่อความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานต่อองค์การหรือนำไปสู่ความไม่เต็มใจที่จะอยู่ในองค์การมากขึ้นของผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง โรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่พยาบาลวิชาชีพจะมีความพึงพอใจต่ำ เพราะแต่ละหน่วยงานจะเป็นเอกเทศ ไม่ค่อยมีความสัมพันธ์กัน ความร่วมมือระหว่างกันจะมีน้อย มีการขาดงานมากขึ้น



กระทบต่อขวัญและทำให้เกิดความคับข้องใจ ส่วนในโรงพยาบาลขนาดเล็กจะมีการติดต่อกันในลักษณะเปิดเผย มีความไวเนื้อเชื่อใจมากกว่าโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างสนิทสนมเป็นกันเอง

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

4. พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2 อยู่ในระดับใด

5. พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2 มีความแตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive Research) และมุ่งศึกษา 2 กลุ่ม คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยและเป็นพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ตามการแบ่งเขตการสาธารณสุขของกระทรวงสาธารณสุข เขต 1 และเขต 2 โดยครอบคลุม 11 จังหวัด คือ นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สมุทรปราการ อ่างทอง ชัยนาท นครนายก ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และสุพรรณบุรี

2. ตัวแปรที่ศึกษา มี 3 ตัวแปร คือ

2.1 การแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและการแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.2 การแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามความคาดหวังของพยาบาลประจำการ

2.3 การแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ

3. พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ในงานวิจัยนี้ศึกษาโดยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยรายงานเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วยใน 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมที่เป็นวัจนภาษา และพฤติกรรมที่เป็นอวัจนภาษาที่กระทำต่อพยาบาลประจำการที่แสดงถึงการยอมรับหรือความพอใจ เมื่อพยาบาลประจำการมีการกระทำตามที่ชอบเขตความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ทั้งในด้านการปฏิบัติการพยาบาล การบริหารจัดการ และงานวิชาการ

การแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วยใน 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมที่เป็นวัจนภาษาและพฤติกรรมที่เป็นอวัจนภาษาที่กระทำต่อพยาบาลประจำการที่แสดงถึงการยอมรับหรือความพอใจ เมื่อผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับที่สูงกว่ามาตรฐานวิชาชีพ โดยจะมีหลักฐานแสดงความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ เช่น โล่ รางวัล ตำแหน่ง ประกาศนียบัตรหรือหนังสือกล่าวชมพยาบาลจากคนไข้ เป็นหลักฐานแห่งความสำเร็จ หรือเมื่อพยาบาลประจำการมีการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามที่พยาบาลวิชาชีพให้ดูลงไปด้วยดี เช่น การทำโครงการที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ การเขียนบทความ เป็นต้น

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่ดีของพยาบาลประจำการที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ อันเป็นผลมาจากการได้รับการแสดงความชื่นชมในการปฏิบัติงานหรือมีความสำเร็จในงานจากหัวหน้าหอผู้ป่วย

การแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่พยาบาลประจำการให้ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วยใน 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมที่เป็นวัจนภาษาและพฤติกรรมที่

เป็นอวัจนภาษาที่กระทำต่อพยาบาลประจำการที่แสดงถึงการยอมรับหรือความพอใจต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ แล้วทำให้พยาบาลประจำการเกิดความคิด ความรู้สึกที่ดีต่องานแตกต่างกัน

การแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่พยาบาลประจำการให้ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วยใน 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมที่เป็นวัจนภาษาและพฤติกรรมที่เป็นอวัจนภาษาที่กระทำต่อพยาบาลประจำการที่แสดงถึงการยอมรับหรือความพอใจต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ แล้วทำให้พยาบาลประจำการเกิดความคิด ความรู้สึกที่ดีต่องานแตกต่างกัน

พฤติกรรมที่เป็นวัจนภาษา หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกโดยใช้คำพูด

พฤติกรรมที่เป็นอวัจนภาษา หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกโดยไม่ใช้คำพูด เป็นการแสดงสีหน้า กิริยาท่าทาง รวมทั้งการแสดงออกที่เป็นพฤติกรรมอื่น ๆ ได้แก่ การมอบหมายงาน การเสนอชื่อเป็นพยาบาลดีเด่น ประกาศเกียรติคุณให้รับทราบโดยทั่วกัน เป็นต้น

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่มีตำแหน่งและความรับผิดชอบในการบริหารหอผู้ป่วย เช่น การวางแผน การควบคุม การอำนวยความสะดวก การประสานงานด้านกิจการพยาบาล และการบริหารงานบุคคล เป็นต้น

พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2

โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขต 1 และ 2 หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน ที่ตั้งอยู่ในเขต 1 และ 2 ตามการแบ่งเขตการสาธารณสุขของกระทรวงสาธารณสุข รวม 11 จังหวัด คือ นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สมุทรปราการ อ่างทอง ชัยนาท นครนายก ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และสุพรรณบุรี

โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง สถานบริการสาธารณสุขในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2 ระดับเขต ภาค หรือจังหวัดที่มีเตียงรับผู้ป่วย จำนวนตั้งแต่ 500 เตียงขึ้นไป



โรงพยาบาลทั่วไป หมายถึง สถานบริการสาธารณสุขในสังกัดกระทรวง  
สาธารณสุขเขต 1 และ 2 ระดับจังหวัดที่มีเตียงรับผู้ป่วย จำนวน 150-500 เตียง

โรงพยาบาลชุมชน หมายถึง สถานบริการสาธารณสุขในสังกัดกระทรวง  
สาธารณสุขเขตภาค 1 และ 2 ระดับอำเภอที่มีเตียงรับผู้ป่วย จำนวน 10-150 เตียง

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาตนเองของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการแสดง  
ความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ และการแสดงความชื่นชมต่อความ  
สำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ เพื่อให้พยาบาลประจำการเกิดความพึงพอใจในงาน  
ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของการพยาบาลและการคงอยู่ในวิชาชีพ
2. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจและการคงอยู่ในวิชาชีพ