



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พยาบาลเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ที่สุดในทีมสุขภาพ จากข้อมูลสถิติสาธารณสุขของประเทศไทยพบว่า สัดส่วนจำนวนพยาบาลวิชาชีพระหว่างแพทย์ เภสัชกร ทันตแพทย์ ทั้งหมดประเทศเท่ากับ 54,262 : 14,181 : 5,867 : 2,920 ตามลำดับ และจำนวนพยาบาลวิชาชีพคิดเป็นร้อยละ 70.3 ของบุคลากรทั้งหมด (สถิติสาธารณสุข, 2538) นอกจากนั้นพยาบาลเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง การปฏิบัติงานของพยาบาลจึงเป็นองค์ประกอบใหญ่ หรือองค์ประกอบหลักของบริการสุขภาพที่ผู้รับบริการได้รับ ดังนั้นหากการปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นไปอย่างมีคุณภาพ จะส่งผลต่อภาพรวมของบริการสุขภาพของหน่วยงานนั้น การสนับสนุนให้พยาบาลปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ จึงเป็นภารกิจที่ผู้บริหารพึงกระทำ

ในต่างประเทศมีผู้พยายามศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลในหลายแง่มุม McClosky และ McCaine (1988) และ Koerner (1981) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษาและประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่ปรับเปลี่ยนหรือบริหารจัดการได้ยาก แต่มีปัจจัยอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้บริหารสามารถเสริมสร้างหรือปรับปรุงได้ และมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาล ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (Slocum และคณะ, 1972 ; Larson และ Brown, 1984 ; McClosky และ McCaine, 1988 Graf, 1992) ลักษณะงาน (Dessler, 1987 ; True, 1993) ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การ (Angle และ Perry, 1981 ; Lancaster, 1985 ; Meyer และคณะ 1989, McClosky และ McCaine, 1988 และ True, 1993) สำหรับประเทศไทย อมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2533) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความว่าเหว่ ความทนทานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่าบรรยากาศองค์การในด้านมิติมิตรสัมพันธ์ มิติเป็นแบบอย่าง มิติกรุณาปราณี และความสามารถควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล และ สุมนทนา สิทธิพงศ์สกุล (2527) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ

ในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้านพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล

ปัจจุบันประชาชนไทยมีความต้องการบริการด้านสาธารณสุขเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากมีการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรภายในประเทศในแต่ละปี จึงเป็นการยากที่โรงพยาบาลของรัฐที่มีอยู่จะสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ประชาชนมีรายได้ปานกลางและผู้มีรายได้ที่สูงกว่า มุ่งใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน และรัฐให้การสนับสนุนภาคเอกชนโดยให้เข้าร่วมจัดตั้งสถานบริการให้มากขึ้น (แผนพัฒนาสาธารณสุขฉบับที่ 7 พ.ศ. 2535-2539) เพื่อเสริมบริการสาธารณสุขของรัฐ มาตรการสนับสนุนของรัฐ ได้แก่ การให้สิทธิประโยชน์ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล และภavnนำเข้าเครื่องมือแพทย์ได้ช่วงระยะเวลาหนึ่ง การขยายตัวของภาคเอกชนทำให้มีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 15-20 ต่อปี (อรณพ แสงวณิช, 2536) ในกรุงเทพมหานครซึ่งประสบกับปัญหาสิ่งแวดล้อม ทำให้สุขภาพประชาชนเสื่อมโทรมลง ส่งผลให้ความต้องการด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้น โรงพยาบาลเอกชนจึงเป็นบริการที่เข้ามามีบทบาทสำคัญ และมีแนวโน้มการเติบโตอย่างสูง โดยดูจากสถิติสถานพยาบาลเอกชนที่ขึ้นทะเบียนไว้กับกองประกอบโรคศิลป์ ในปี 2539 พบว่า มีถึง 145 แห่ง ทั่วกรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากภาวะวิกฤตของเศรษฐกิจในปัจจุบัน ส่งผลกระทบให้การขยายตัวของโรงพยาบาลเอกชนหยุดลง และโรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่งจึงหันมาพัฒนาและแข่งขันกันในด้านคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นความพยายามที่จะพัฒนาบริการโดยการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของพยาบาล จึงเป็นประเด็นหลักที่ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวชเป็นธุรกิจโรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีจำนวนเตียงบริการรวมทั้งสิ้น 600 เตียง ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติของพยาบาล โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญในการให้บริการพยาบาล คือ การให้บริการผู้ป่วยด้วยความเต็มใจอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ แต่โรงพยาบาลในเครือสมิติเวชก็ประสบปัญหาภาวะการขาดแคลนพยาบาลเช่นเดียวกับโรงพยาบาลเอกชนทั่วไป จากข้อมูลแผนกบุคคลพบว่า ปี พ.ศ. 2539 อัตราการลาออกของพยาบาล โรงพยาบาลสมิติเวช มีสูงถึงร้อยละ 10 อัตราการลาออกที่มีสูงนี้ มีผลให้พยาบาลที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ต้องปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น อาจเกิดความเหนื่อยล้าท้อแท้ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพของบริการ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาถึงปัจจัยที่จะส่งเสริมให้พยาบาลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะถ้าพยาบาลที่ปฏิบัติอยู่ทำงานด้วยความพึงพอใจและเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพในการทำงาน จะทำให้เกิดความเพียงพอในการทำงาน ท่ามกลางความขาดแคลน (ศิริพร ตันติพูลวินัย, 2538) เมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและบริการที่ประทับใจ ก็ย่อมจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความ

พึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ถ้าหากผู้ป่วยมารับบริการในจำนวนมาก กิจการของโรงพยาบาลก็สามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น

จากรายงานการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่และการลาออกของพยาบาล ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (ภาวิณี นาวาพานิช, 2537 ; น้อยนุช ภูมิสมณ์, 2539) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (น้อยนุช ภูมิสมณ์, 2539) และถ้าองค์กรนั้นมีลักษณะงานที่น่าสนใจ มีสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจ และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง (Wright, 1990) ซึ่งจะส่งผลต่อการคงอยู่และการลาออกขององค์กร

การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับการปฏิบัติงานของพยาบาล เพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมระดับการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อที่จะควบคุมตัวแปรด้านโครงสร้างองค์กร นโยบาย และวิธีปฏิบัติทางการบริหาร ที่มีส่วนกำหนดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีลักษณะคล้ายคลึงกันมากที่สุด ผู้วิจัยจึงศึกษาโรงพยาบาลในเครือสมิติเวช ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท และโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และประสบการณ์การทำงานวิชาชีพพยาบาล ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช
3. เพื่อศึกษาลักษณะงานที่ปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช
4. เพื่อศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช
5. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช

### คำถามการวิจัย

1. การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือข่ายอยู่ในระดับใด
2. พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในเครือข่ายมีความพึงพอใจในงานในระดับใด
3. ลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในเครือข่ายมีลักษณะงานใด
4. พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในเครือข่าย มีความยึดมั่นผูกพันกับโรงพยาบาลในเครือข่ายในระดับใด
5. ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในเครือข่าย มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในเครือข่ายหรือไม่
6. ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในเครือข่ายหรือไม่
7. ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในเครือข่ายหรือไม่
8. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในเครือข่ายหรือไม่

### สมมติฐานการวิจัย

จากแนวคิดและเหตุผลที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัย จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในเครือข่าย
2. ประสบการณ์การทำงานวิชาชีพพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือข่าย
3. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือข่าย
4. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลในเครือข่าย

5. ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช

### ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท และโรงพยาบาลสมิติเวชศรีนครินทร์ มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ในวันที่เก็บรวบรวมข้อมูล

2. ตัวแปรที่ศึกษา มีตัวแปรต้น 4 ตัวแปร คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การ และตัวแปรตาม 1 ตัว คือ การปฏิบัติงาน

### คำจำกัดความ

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช ได้แก่ อายุและประสบการณ์การทำงาน วิชาชีพพยาบาล

2. **ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบต่องานและเป็นทัศนคติทางบวกที่พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวชมีต่องาน ซึ่งเกิดจากการรับรู้และการประเมินของตนเอง ตามแนวคิดของ Herzberg (1959) ประกอบด้วย

2.1 **ความสำเร็จในหน้าที่การงาน** หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จไปได้ด้วยดี มีข้อผิดพลาดน้อย และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง

2.2 **การได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ การสรรเสริญ ยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ที่มารับบริการ

2.3 **ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือเลื่อนระดับให้สูงขึ้นกว่าเดิม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยการเปรียบเทียบกับเพื่อนรุ่นเดียวกันในวิชาชีพการพยาบาลและเพื่อนรุ่นเดียวกันในวิชาชีพอื่น รวมถึงการได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ดุงานหรือฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามความจำเป็นอย่างเหมาะสม

2.4 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารโรงพยาบาลได้กำหนดขึ้น และวิธีการดำเนินงานของผู้บริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย มีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ หรือเอื้อต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยแสดงออกถึงการได้รับความร่วมมือสนับสนุน และการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน

2.6 เงินเดือนและผลตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่พึงได้รับ ครอบคลุมถึงเงินเดือน เงินพิเศษอื่น ๆ รวมถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ ในรูปของสวัสดิการ มีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช ในการใช้จ่าย เพื่อตนเองและครอบครัว ให้มีความสุขตามสมควร

2.7 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน หมายถึง ความมั่นคงยั่งยืนในการที่พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช จะปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานได้ตลอดไปเท่าที่ต้องการ ตราบใดที่ยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และผลงานมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดไว้ และเป็นงานที่ทำให้ชีวิตมีความมั่นคง

3. ลักษณะงาน หมายถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ตามความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช ตามแนวคิดของ Hackman และ Oldham (1980) ประกอบด้วย

3.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช มีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ เช่น จัดระบบการทำงานด้วยตนเอง จัดกิจกรรมการพยาบาลผู้ป่วยลำดับก่อนหลังตามสภาพผู้ป่วย

3.2 ความหลากหลายของงาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช ที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ตลอดจนแนวทางในการปฏิบัติหลายด้านประกอบกัน

3.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช แต่ละคนสามารถทำงานนั้น ๆ ได้ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นกระบวนการและบังเกิดผล เช่น การใช้กระบวนการพยาบาลในการแก้ปัญหา และสนองความต้องการของผู้ป่วยทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ

3.4 ความสำคัญของงาน หมายถึง งานบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช เป็นงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตของผู้ป่วย และองค์การ

3.5 ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือ สมิติเวช ได้รับผลการประเมินการทำงาน ทำให้รับรู้ถึงผลงานที่ดีหรือไม่ดีของพยาบาล

4. **ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาล โรงพยาบาลในเครือ สมิติเวช ที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมกลมกลืนกับ สมาชิกคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร ตามแนวคิดของ Porter และคณะ (1974) ประกอบด้วย

4.1 การยอมรับเป้าหมาย โดยพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือ สมิติเวช มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กรคนอื่น ๆ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

4.2 ความเต็มใจ โดยพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือ สมิติเวช จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กรอย่างเต็มที่ มุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4.3 ความต้องการที่จะรักษาองค์กร โดยพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือ สมิติเวช จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงสภาพเป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุความสำเร็จโดยจะไม่โยกย้าย เปลี่ยนแปลงที่ทำงาน หรือลาออกจากองค์กร เพราะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความมั่นคงที่จะอยู่องค์กรนั้น

5. **การปฏิบัติงาน** หมายถึง การรายงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือ สมิติเวช ต่อการปฏิบัติงานของตนเองในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็นภาพรวมที่เป็นผลมาจากพฤติกรรมที่ได้ผสมผสานทั้งความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือ สมิติเวช แสดงออกเป็นพฤติกรรม 6 ด้าน ตามแนวคิดของ Schwirian (1978) ประกอบด้วย

5.1 การวางแผน และการประเมินผลการพยาบาล หมายถึง พฤติกรรม การรวบรวมข้อมูล การกำหนดปัญหาของผู้ป่วยแล้วนำมากำหนดแผนการดูแลให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการของผู้ป่วยและแผนการรักษาของแพทย์

5.2 การดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤต หมายถึง พฤติกรรมการตัดสินใจที่เหมาะสมในภาวะการทำงานที่ต้องการความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการช่วยชีวิตผู้ป่วยหรือการแก้ปัญหาที่เร่งด่วนในภาวะฉุกเฉิน และการประทับประคองทางด้านจิตใจผู้ป่วยและครอบครัว

5.3 การติดต่อสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงการยอมรับผู้ป่วย ผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดความไว้วางใจ และยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน โดยการพูด ฟัง และแสดงท่าทางที่เหมาะสมกับผู้ป่วยและผู้ร่วมงานแต่ละบุคคลอย่างถูกต้องเหมาะสม

5.4 การสอนและการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมที่จะช่วยให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีการเรียนรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ รวมทั้งการใช้วัสดุอุปกรณ์ และเทคนิคที่เหมาะสมในการที่จะเอื้อให้พฤติกรรมสุขภาพของผู้ป่วยมีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น

5.5 การพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงทิศทางของตนเองด้านวิชาชีพ ทั้งการกระทำ คำพูด และทัศนคติในด้านบวก พร้อมทั้งจะรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ภายในขอบเขตความสามารถของตนเอง รักษามาตรฐานการปฏิบัติงานและพยายามที่จะทำให้สูงขึ้น ด้วยการหาโอกาสแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพและจริยธรรมของการพยาบาลด้วย

5.6 การเป็นผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมที่ชี้แนะ สนับสนุนผู้ร่วมวิชาชีพ ผู้ร่วมงาน ให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างถูกต้องเหมาะสม ภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือข่าย

6. **พยาบาลวิชาชีพ** โรงพยาบาลในเครือข่าย หมายถึง พยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลในเครือข่าย ที่สำเร็จการศึกษาระดับเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลชั้นหนึ่ง และปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในเครือข่ายมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารการพยาบาลได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพยาบาล
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารการพยาบาลได้ใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบบริหาร ระบบบริการ ตลอดจนระบบการศึกษาในหน่วยงาน
3. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบวิชาชีพได้มีข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเอง