

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม
กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง



นางพิสมัย แจ่มสุทธีรวัดน์

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

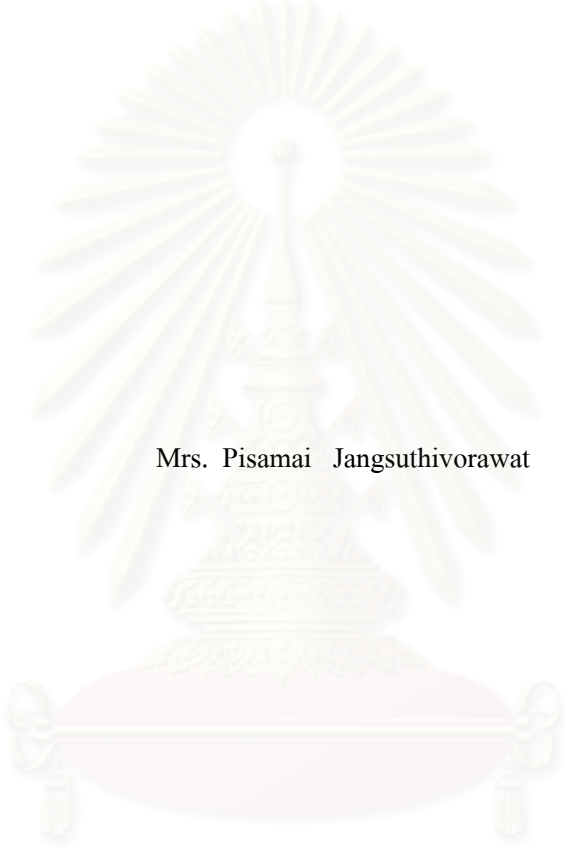
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2549

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS BETWEEN WORKING ENVIRONMENT, ASSERTIVE BEHAVIOR,
AND TEAMWORK OF NURSES, GENERAL HOSPITALS, CENTRAL REGION



Mrs. Pisamai Janguthivorawat

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Nursing Science Program in Nursing Administration

Faculty of Nursing

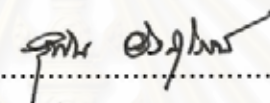
Chulalongkorn University

Academic Year 2006

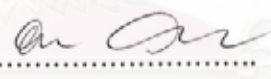
Copyright of Chulalongkorn University

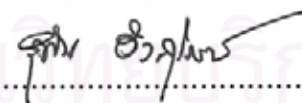
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการ
แสดงออกที่เหมาะสม กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง
โดย นาง พิสมัย แจ่มสุทธีรวัดน์
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์

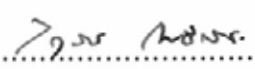
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารการพยาบาล


..... คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ เทีอนุชัชย)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ โพธิสาร)

สถาบันบริหารการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พิสมัย แจ่มสุทธีรวัดน์: ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง (RELATIONSHIPS BETWEEN WORKING ENVIRONMENT, ASSERTIVE BEHAVIOR, AND TEAMWORK OF NURSES, GENERAL HOSPITALS, CENTRAL REGION) อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยูพิน อังสุโรจน์, 138 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ และวิเคราะห์ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จำนวน 424 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และแบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและความเที่ยง ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .93, .89, และ .96 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและสมการถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน

ผลวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.16, 4.00$ และ 4.02 ตามลำดับ)

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ($r = .81$ และ $r = .73$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

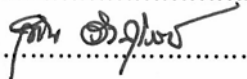
3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน และสร้างสมการพยากรณ์การทำงานเป็นทีม ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีตัวแปร 2 ตัวคือสภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม โดยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 70.1 เขียนเป็นสมการพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลางในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

การทำงานเป็นทีม = .592 (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) + .300 (พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม)

สาขาวิชา...การบริหารการพยาบาล.....

ปีการศึกษา.....2549.....

ลายมือชื่อนิสิต..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

4677845436: MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: WORKING ENVIRONMENT / ASSERTIVE BEHAVIOR / TEAMWORK

PISAMAI JANGSUTHIVORAWAT: RELATIONSHIPS BETWEEN WORKING ENVIRONMENT, ASSERTIVE BEHAVIOR, AND TEAMWORK OF NURSES, GENERAL HOSPITALS, CENTRAL REGION. THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. POL.CAPT. YUPIN AUNGSUROCH. Ph.D., 138 pp.

The purposes of this research were to study working environment, assertive behavior and teamwork of nurses, general hospital, central region, to investigate the relationships between working environment, assertive behavior and the teamwork of nurses, and to determine predictors of teamwork of nurses in general hospitals, central region. The samples consist of 424 nurses who were selected using multi-stage sampling technique. Research instruments consisted of working environment questionnaire, assertive behavior questionnaire, and teamwork of nurses questionnaire. These questionnaires were tested for content validity and reliability. Cronbach's alpha coefficients of the questionnaires were .93, .89, and .96, respectively. Statistical method used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficients, and stepwise multiple regression analysis.

Major findings were as follows:

1. The mean scores of working environment, assertive behavior, and teamwork of nurses, general hospitals, central region were at the high level (\bar{X} =4.16, 4.00, and 4.02, respectively).
2. Working environment and assertive behavior were positive significantly related to teamwork at the high level (r =.81 and .73, $p < .05$)
3. Variables which could significantly predict teamwork of nurses at .05 level were working environment and assertive behavior. The predictors accounted for 70.1 percent of the variance on teamwork of nurses (R^2 =.701).

The predicted equation in standardized score from the analysis was as follow:

$$\text{Teamwork} = .592 \text{ Working environment} + .300 \text{ Assertive behavior}$$

Field of study...Nursing Administration.....

Academic year.....2006.....

Student's signature.....*Pisamai J.*.....

Advisor's signature.....*Yupin Aungsuroch*.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างยิ่ง จากรองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่และความปรารถนาดีต่อผู้วิจัยอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ ลือนุญชวิชัย ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ โพธิสาร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเนื้อหาและใช้สถิติ ทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์การเรียนการสอนที่มีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษา และขอขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัย และคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่สนับสนุนทุนบางส่วนในการศึกษาครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้สละเวลาในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขอขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และพยาบาลประจำการผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน และขอขอบคุณผู้ร่วมงานตึกพิเศษกุมารเวชกรรมทุกท่านที่ช่วยเป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือปฏิบัติงานแทน ตลอดจนขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความสะดวกและช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อสมพาน คุณแม่สมหมาย ศรีวังราช ผู้ให้กำเนิด ที่ให้สติปัญญาและความรู้ ความห่วงใย เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณ คุณกำธร ด.ช. ธนวัฒน์ ด.ญ.ธนัชพร แฉ่งสุทธิวัฒน์ และคุณภานูมาศ ศรีวังราช ที่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนเป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาต่อในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณกัลยาณมิตรผู้ร่วมสถาบันทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีมาโดยตลอด โดยเฉพาะ คุณวิภา ไลชาติกุล คุณอุไรรัตน์ อยู่เป็นสุข คุณชูศรี มโนการ และคุณพัชณี ธรรมวัฒนานุกูล และประโยชน์อื่นใดที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบอบแต่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญแผนภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
3 วิธีดำเนินการวิจัย	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	67
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง	76
การวิเคราะห์ข้อมูล	76
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
รายการอ้างอิง	97

ภาคผนวก	109
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	110
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ และขอความร่วมมือในการวิจัย.....	112
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	116
ภาคผนวก ง การพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และการใช้สัตว์ทดลองใน การวิจัย.....	133
ภาคผนวก จ การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล	135
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	138



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง.....	65
2 จำนวนและร้อยละของพยาบาลประจำการ จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน.....	66
3 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการ แสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล ทั่วไปเขตภาคกลาง.....	75
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาล ประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จำแนกโดยรวมและรายด้าน.....	79
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จำแนกโดยรวม และรายด้าน.....	80
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จำแนกโดยรวมและรายด้าน.....	81
7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการ แสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง.....	82
8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ที่ได้รับคัดเลือกเข้า ผู้สมัครถอดออกกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ อำนาจการทำนาย (R ²) และอำนาจการทำนายที่เพิ่มขึ้น (R ² change).....	83
9 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนน มาตรฐาน (Beta) ของตัวแปรพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง	84

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	62
2	กราฟทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับการทำงานเป็นทีม.....	136
3	กราฟทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม กับการทำงานเป็นทีม.....	137



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงาน of พยาบาลประจำการ (ทัศนาศา นุญทอง, 2543; พวงรัตน์ นุญญานุรักษ์, 2544) แต่จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่าพยาบาลเป็นบุคลากรที่ยังมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับต่ำ ดังเช่นการศึกษาของ ราศี 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 และความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ทำงาน (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 พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม 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 เป็นเทคนิคที่สำคัญในการบริหารงานในทุกระดับ ช่วยทำให้หน่วยงานหรือองค์การประสบผลสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามแนวคิดของ Moos (1986) ประกอบด้วย 3 มิติ คือ มิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีจะส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในสภาพการทำงาน และเมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง ดังตัวอย่างการศึกษาของ ศิริวรรณ โกมุดิกานนท์ (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 รัตนากินทร์ (2528) พบว่า ปัจจัยด้าน สัมพันธภาพมีผลต่อความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม และการศึกษาของชูดิมา มาลัย (2537) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสัมพันธภาพในกลุ่ม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงาน เป็นทีมของอาจารย์พยาบาล และการศึกษาของ นันทยุทท หะลิตะเวช (2546) พบว่า สภาพแวดล้อม ทั้งด้านทางกายภาพ และทางสังคม มีความเหมาะสมกับการทำงานเป็นทีม จึงกล่าวได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน จะช่วยกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้พยาบาลประจำการร่วมกัน ทำงานเป็นทีม มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานเป็น ทีม มีความพึงพอใจและเต็มใจที่จะร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นความสามารถของบุคคลที่กล้าแสดงออกอย่าง เหมาะสมและพอควร มีเหตุผล โดยไม่แสดงถึงพฤติกรรมก้าวร้าว แต่เป็นการแสดงความคิดเห็น ให้เหตุผล ให้ข้อมูล และแสดงสิทธิของตนเอง เพื่อให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจ ผลของการแสดงออกที่ เหมาะสมนำสู่การมีสัมพันธภาพที่ดี มีการสื่อสารที่ดีต่อผู้ร่วมงาน และมีอำนาจในการต่อรอง สามารถจูงใจให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานได้ (ปรางทิพย์ อุจะรัตน์ และฉวีวรรณ โปธิศรี, 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 บทบาทที่สมดุล วัตถุประสงค์
 ที่ชัดเจนตามกับเป้าหมาย การเปิดเผยและเผชิญหน้า การช่วยเหลือและไว้วางใจกัน ความร่วมมือ
 และความขัดแย้ง การปฏิบัติงานที่คล่องตัว การมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม การทบทวนการทำงานอย่าง
 สม่าเสมอ การพัฒนาบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม และการติดต่อสื่อสารที่ดี

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

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

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

1.1 ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน (Involvement) หมายถึง พยาบาลประจำการ และเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีการประชุมเสนอความคิดเห็นในการทำงาน หรือร่วมปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Peer cohesion) หมายถึง พยาบาลประจำการแสดงถึงความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ดูแลซึ่งกันและกัน การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า (Supervisor support) หมายถึง พยาบาลประจำการได้รับความไว้วางใจ ให้คำแนะนำ ขก่องชมเชย และให้กำลังใจในการปฏิบัติงานจากหัวหน้า

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

2.1 ด้านความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง หน่วยงานเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ สามารถตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง

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

2.3 ด้านความกดดันในการทำงาน (Work pressure) หมายถึง พยาบาลประจำการอยู่ในสภาพการทำงานที่มีภาระงานหรือปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบมาก 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

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

3.2 ด้านการควบคุมงาน (Control) หมายถึง หน่วยงานมีกฎเกณฑ์หรือแนวทางในการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงาน ทุกคนปฏิบัติงานภายใต้กฎเกณฑ์หรือระเบียบมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

3.3 ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน (Innovation) หมายถึง หน่วยงานมีการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน มีวิธีที่หลากหลายในการเปลี่ยนแปลงและปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพการทำงานในหน่วยงาน

3.4 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (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 พยายามประจำการควรจะมีปฏิบัติตนอย่างไรตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะทำงาน โดยกล่าวชมเชยผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สามารถรับคำวิจารณ์จากผู้ร่วมงานเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานของตน และแสดงข้อคิดหรือข้อวิจารณ์แก่ผู้อื่นด้วยท่าทีสุภาพไม่ก้าวร้าว

3. **ด้านการใช้สิทธิของตน (Right)** หมายถึง พยายามประจำการสามารถกล่าวคำปฏิเสธได้โดยไม่รู้สึกลังใจ สามารถขอให้ผู้อื่นแสดงต่อตนเองด้วยความยุติธรรมและเหมาะสม ปกป้องตนเองโดยไม่ทำลายสถานการณ์ ไม่ยอมให้ใครเอาใจเปรียบโดยไม่ยุติธรรม ไม่ทะเลาะวิวาทหรือโกรธผู้อื่น โดยสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง

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

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

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

1. **บทบาทที่สมดุล (Balance roles)** หมายถึง พยายามประจำการ ผสมผสานความรู้ทักษะ 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 และสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อ
แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

4. การช่วยเหลือและไว้วางใจกัน (Support and trust) หมายถึง ทุกคนในหน่วยงานมี
ความไว้วางใจ เชื่อใจ มีความหวังดีต่อกัน เชื่อมมั่นในผลงานที่กระทำร่วมกัน ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติ
หน้าที่ตามความรับผิดชอบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5. ความร่วมมือและความขัดแย้ง (Co-operation and conflict) หมายถึง ทุกคนใน
หน่วยงานมีการสนับสนุนและเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้แก่กัน มีการประสานประโยชน์ซึ่ง
กันและกัน นำความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในทีมมาช่วยกันแก้ไข ไม่ตำหนิซึ่งกันและกัน

6. การปฏิบัติที่คล่องตัว (Sound procedures) หมายถึง ทุกคนในหน่วยงานมีการ
ทำงานที่ยืดหยุ่น มีการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูล หรือข้อเท็จจริงเป็นหลักฐาน มีการจูงใจโดยให้
รางวัลและลงโทษ

7. การมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) หมายถึง พยาบาล
ประจำการสามารถตัดสินใจได้เหมาะสมกับสถานการณ์ สามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำที่
เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน โดยที่ทุกคนในหน่วยงานให้การยอมรับ

8. การทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular review) หมายถึง หน่วยงานมีการ
ประชุมปรึกษาปัญหาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและแสวงหาแนวทางใหม่ในการปฏิบัติงาน

9. การพัฒนาบุคคล (Individual development) หมายถึง พยาบาลประจำการมีส่วน
ร่วมในการส่งเสริมให้ทุกคนในหน่วยงานได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ทักษะและความสามารถ และ
นำมาถ่ายทอดเพื่อใช้พัฒนางานที่ปฏิบัติร่วมกัน

10. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Sound inter-group relation) หมายถึง หน่วยงานมี
การแลกเปลี่ยนข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งจะทำความเข้าใจปัญหาของ
หน่วยงาน มีความจริงใจ และพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communication) หมายถึง หน่วยงานมีการสื่อสาร
กันอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีการใช้ภาษาพูด ภาษาเขียนและภาษาท่าทางได้อย่างเหมาะสมในการ
ปฏิบัติงาน

พยาบาลประจำการ หมายถึง บุคคลที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล สำเร็จการศึกษาใน
หลักสูตรประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ที่ได้รับอนุญาตขึ้นทะเบียน
ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง 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

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปสาระสำคัญนำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. โรงพยาบาลทั่วไป
 - 1.1 ลักษณะของโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง
 - 1.2 ลักษณะงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป
 - 1.3 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป
2. การทำงานเป็นทีม
 - 2.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
 - 2.3 ผลของการทำงานเป็นทีม
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 3.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 3.3 สภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีม
4. พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม
 - 4.1 ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม
 - 4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม
 - 4.3 พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับการทำงานเป็นทีม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในงานวิจัย

1. โรงพยาบาลทั่วไป

1.1 ลักษณะของโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีที่ตั้งตามการแบ่งส่วนราชการใน 5 เขต ดังนี้ (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย, 2547)

เขต 4 โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า โรงพยาบาลชลประทาน โรงพยาบาลอ่างทอง
โรงพยาบาลปทุมธานี โรงพยาบาลเสนา

เขต 5 โรงพยาบาลพระพุทธบาท โรงพยาบาลลพบุรี โรงพยาบาลบ้านหมี่ โรงพยาบาลสิงห์บุรี
โรงพยาบาลอินทร์บุรี โรงพยาบาลชัยนาท

เขต 6 โรงพยาบาลดำเนินสะดวก โรงพยาบาลโพธาราม โรงพยาบาลบ้านโป่ง
โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา โรงพยาบาลมะการักษ์ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 17

เขต 7 โรงพยาบาลพระจอมเกล้า โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ โรงพยาบาลสมุทรสาคร
โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

เขต 8 โรงพยาบาลฉะเชิงเทรา โรงพยาบาลสมุทรปราการ โรงพยาบาลนครนายก
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

โรงพยาบาลทั่วไป เป็นโรงพยาบาลที่มีจำนวนเตียง 120-500 เตียง มีขีดความสามารถรองรับมาจากโรงพยาบาลศูนย์ รับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเมืองและชนบท ถัดจากโรงพยาบาลชุมชน ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในตัวเมือง หรืออำเภอขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจ การให้บริการของโรงพยาบาลทั่วไป มีลักษณะให้บริการแบบผสมผสาน โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้ (กองโรงพยาบาลภูมิภาค, 2543)

1. ให้บริการตรวจวินิจฉัยโรค ให้การรักษาพยาบาลโรคทุกสาขาวิชาการทางการแพทย์ และการฟื้นฟูสภาพ ทั้งประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่ได้รับการรักษาทั้งทางกายและทางจิต รวมทั้งร่วมมือในการรักษาพยาบาลแบบหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ และการรักษาพยาบาลในท้องที่ห่างไกลทางวิทยุ

2. ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ การอนามัยแม่และเด็ก การวางแผนครอบครัว การโภชนาการ การสุศึกษา การอนามัยผู้สูงอายุ การป้องกันและการรักษาผู้ติดยาเสพติด และการสังคมนาฬิกา รวมทั้งให้บริการควบคุมและป้องกันโรคติดต่อต่างๆ สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค และการสุขภาพตามแผนงานและนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขและจังหวัดแก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยในโรงพยาบาล และแก่ประชาชนในเขตอำเภอที่ไม่มีสถานบริการอื่นใดรับผิดชอบ

3. ให้บริการชั้นสูตรสาธารณสุขทั้งภายในโรงพยาบาลและแก่หน่วยบริการสาธารณสุขทุกแห่งภายในจังหวัด และจังหวัดอื่นๆ ในเขตรับผิดชอบ

4. จัดดำเนินการตามระบบรับ-ส่งผู้ป่วย เพื่อตรวจหรือรักษาต่อให้มีประสิทธิภาพ ระหว่างโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สถานีอนามัย รวมทั้งสถาบัน การแพทย์ และสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ ในเขตจังหวัดพื้นที่รับผิดชอบ

5. ให้การสนับสนุนด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์ แก่โรงพยาบาลและสถานบริการ สาธารณสุขอื่นๆ ในเขตจังหวัดพื้นที่รับผิดชอบ ตามที่ระเบียบของทางราชการจะเอื้ออำนวย

6. ให้การสนับสนุนซ่อมแซมเครื่องมือ เครื่องใช้ และครุภัณฑ์การแพทย์แก่ โรงพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ ในเขตรับผิดชอบ

7. ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อให้มีการพัฒนาทางวิชาการทั้งในด้านการแพทย์ และเทคนิค ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล

8. ดำเนินงานทางด้านการศึกษาและฝึกอบรมแก่แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขทุกระดับ รวมทั้งจัดห้องสมุดให้มีตำราและเอกสารทางวิชาการไว้ให้เพียงพอแก่การ สนับสนุนโรงพยาบาลต่างๆ ให้การศึกษาและอบรมเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์และสาธารณสุขใน ระดับอุดมศึกษาหลังปริญญา ได้แก่ เจ้าหน้าที่เภสัชกรรม เจ้าหน้าที่ชันสูตรโรค และผู้ช่วยทันตแพทย์

9. รวบรวมสถิติข้อมูลต่างๆ และจัดทำเป็นรายงานเสนอศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สาธารณสุขจังหวัด และศูนย์ข้อมูลข่าวสารสาธาณสุขกลาง

10. สนับสนุนและนิเทศงานโรงพยาบาลชุมชนและสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ ใน จังหวัดที่รับผิดชอบทางวิชาการ ด้านการรักษาพยาบาล รวมทั้งสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน

การจัดแบ่งงานของโรงพยาบาลทั่วไป แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มบริหารจัดการ ประกอบด้วย งานที่เป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้งานของกลุ่ม เทคนิคเฉพาะทางและกลุ่มอื่นๆ ดำเนินการตามเป้าหมาย

2. กลุ่มเทคนิคเฉพาะทาง ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติในเชิงวิชาชีพ หรือ วิชาการ เฉพาะทางที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติหรือเป็นกลุ่มสายงานหลักตาม บทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่เทคนิคเกี่ยวข้องกับการ แพทย์ และการสาธารณสุข เช่น งานในลักษณะเวชกรรมทั่วไป อายุรกรรม ศัลยกรรม พยาธิวิทยา รังสีวิทยา

3. กลุ่มที่มีลักษณะผสมผสานระหว่างงานบริหารจัดการและงานเทคนิคเฉพาะทาง มี หน้าที่เป็นแกนกลางหรือตัวประสานงาน และให้การสนับสนุนดำเนินงานของกลุ่มงานอื่นๆ ให้ ดำเนินไปตามเป้าหมาย เช่น ลักษณะงานของฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายโภชนาการ และฝ่าย เวชกรรมสังคม

1.2 ลักษณะงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป

พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป มีการทำงานเป็นทีมที่มีการกระจายหน้าที่ ความรับผิดชอบจากหัวหน้าหรือผู้ป่วยไปให้หัวหน้าทีมการพยาบาล ความรับผิดชอบของพยาบาลระดับหัวหน้าทีมเปลี่ยนแปลงจากการให้การพยาบาลด้วยตนเองมาเป็นการนิเทศบุคลากรในระดับที่ต่ำกว่าให้สามารถให้การพยาบาลได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ โดยหัวหน้าทีมจะทำการนิเทศ ประสานงาน และให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น (Bernhard and Walsh, 1995) สมาชิกทุกคนในทีมจะต้องมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม จึงจะทำให้ระบบการพยาบาลเป็นทีมมีประสิทธิภาพ (ปรางทิพย์ อุจะรัตน, 2541)

การทำงานเป็นทีมของพยาบาลพัฒนามาจากความพยายามที่ต้องการจะแก้ไขปัญหาการพยาบาลที่แยกเป็นส่วนๆ จากการให้พยาบาลปฏิบัติตามหน้าที่ ต้องการเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้ป่วยและบุคลากร พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร โดยการมอบหมายผู้ป่วยให้แก่กลุ่มบุคลากรพยาบาลซึ่งมีความรู้ความสามารถ โดยกลุ่มการทำงานต้องรู้จักผู้ป่วย รู้ปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยทุกคนในความดูแลการพยาบาลเป็นทีมจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงบริการพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบและสมบูรณ์ช่วยแบ่งเบางานที่ไม่จำเป็นต้องใช้พยาบาลรับผิดชอบซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหาพยาบาลที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยพัฒนาความรู้และทักษะของสมาชิกในทีม เป็นการแบ่งปันความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานหลายระดับเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหให้กับผู้ใช้บริการ เป็นการฝึกให้พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้นำที่ดี (กองการพยาบาล, 2539)

การทำงานเป็นทีมของพยาบาลมีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับปรัชญาของการให้การพยาบาลกล่าวคือ การทำงานให้การพยาบาลเป็นทีมอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า เป็นการให้การพยาบาลโดยยึดเอาผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และสามารถให้การพยาบาลที่ดีที่สุด โดยกลุ่มบุคลากรซึ่งมีความศรัทธาและยอมรับในคุณค่าของสมาชิกในทีมแต่ละคน (Rocchiccioli and Tibury, 1998) ซึ่งการที่บุคลากรพยาบาลจะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้นั้น การทำงานเป็นทีมของพยาบาลจะมีลักษณะที่แตกต่างจากทีมงานโดยทั่วไป มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงลักษณะของทีมการพยาบาลไว้ดังนี้

Berhard and Walsh (1995) กล่าวถึง ลักษณะของทีมการพยาบาล ว่าประกอบด้วย

1. หัวหน้าทีมซึ่งต้องเป็นพยาบาลระดับวิชาชีพ เพราะหัวหน้าทีมมีอำนาจหน้าที่ในการมอบหมายงานให้สมาชิกในทีม แนะนำชี้แนะแนวทางเกี่ยวกับการทำงานภายในทีมให้ได้มาตรฐานสูงสุด
2. รูปแบบการบริหารงานภายในทีมเป็นแบบประชาธิปไตย หรือการบริหารแบบมีส่วนร่วม สมาชิกภายในทีมทุกคนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย

3. ทีมต้องรับผิดชอบในการให้การดูแลผู้ป่วยที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

4. มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างสมาชิกทีมการพยาบาล การสื่อสารภายในทีมประกอบด้วย การพูดและการเขียน ดังนี้

4.1 การพูด ได้แก่ การรับ การส่งเเวร การประชุมปรึกษา การเชื่อมต่อ การนิเทศและการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย

4.2 การเขียน ได้แก่ การมอบหมายงานอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร การเขียนแผนการพยาบาล การรายงานข้อมูล การบันทึกการพยาบาล

สัญลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539) กล่าวว่า ลักษณะของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย

1. ผู้นำทีมควรเป็นพยาบาลวิชาชีพ เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมจนมีความสามารถวางแผนประสานงาน นิเทศและประเมินผลการพยาบาลได้

2. หัวหน้าทีมเป็นผู้มอบหมายงานให้สมาชิกในทีม โดยคำนึงถึงความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วย และความรู้ความสามารถของสมาชิกในทีมเป็นสำคัญ

3. เป็นการให้การพยาบาลที่สมบูรณ์แบบและต่อเนื่อง โดยหัวหน้าทีมเป็นผู้วางแผนเป้าหมายและลำดับความสำคัญในการให้การพยาบาล ด้วยการใช้ Kardex และแผนรายงานต่างๆ ที่บันทึกข้อมูล เป็นเครื่องมือในการวางแผนและการให้การพยาบาล โดยจะต้องมีการประชุมปรึกษารื้อกับสมาชิกทีมทุกคน ทั้งก่อนและหลังให้การพยาบาล (Pre-post nursing care conference)

4. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นหรือมีสิ่งที่ต้องรายงาน สมาชิกในทีมเป็นผู้รายงานต่อหัวหน้าทีม หัวหน้าทีมรายงานหัวหน้าหอผู้ป่วยตามลำดับ

5. ทีมการพยาบาลมีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และเป็นการแก้ไขปัญหาของผู้ป่วยอย่างแท้จริง สามารถนำไปปฏิบัติได้ทุกแห่งที่ต้องการความช่วยเหลือด้านสุขภาพอนามัย

รัชนี ศุภจินทรรัตน์ (2533) กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของทีมการพยาบาลไว้ว่า

1. จะต้องมีผู้นำที่เป็นพยาบาลวิชาชีพซึ่งได้รับการกระจายอำนาจในการมอบหมายงานและสั่งการ เพื่อให้ผู้ป่วยในทีมได้รับการพยาบาลอย่างสมบูรณ์แบบ

2. จะต้องมีแผนการพยาบาลสำหรับผู้ป่วยแต่ละคน โดยให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการวางแผนเท่าที่จะทำได้ แผนการพยาบาลดังกล่าวต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงได้ตามปัญหา

3. แผนการพยาบาลเกิดขึ้นจากความคิดเห็นร่วมกันของสมาชิกในทีมการพยาบาล โดยใช้ประโยชน์จากความสามารถของบุคคลอย่างเต็มที่

4. จัดให้มีการประชุมปรึกษาการปฏิบัติงานทางการพยาบาลทุกวัน เพื่ออภิปรายปัญหาทางการพยาบาลและกำหนดกิจกรรมการพยาบาล

5. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จของทีม การติดต่อสื่อสารที่สำคัญสำหรับทีม คือ

- 5.1 การมอบหมายงานเป็นลายลักษณ์อักษร
- 5.2 แผนการพยาบาลผู้ป่วยแต่ละราย
- 5.3 การรายงานและการสื่อสารระหว่างหัวหน้าทีมและสมาชิกทีม
- 5.4 การประชุมปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาของผู้ป่วย
- 5.5 การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างไม่เป็นทางการระหว่างสมาชิกในทีม

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเฉพาะของการพยาบาล สรุปได้ว่าลักษณะของทีมการพยาบาลคือ รูปแบบการบริหารงานภายในทีมเป็นแบบประชาธิปไตยหรือการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม จะต้องประกอบด้วยสมาชิกทีมซึ่งมีพยาบาลวิชาชีพที่มีความรู้ความสามารถเป็นผู้นำทีม สมาชิกทุกคนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้การดูแลผู้ป่วย มีการมอบหมายงานจากหัวหน้าทีมให้สมาชิกทีม ภายใต้การนิเทศของหัวหน้าทีม มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการพยาบาล และประเมินผลการพยาบาลร่วมกันระหว่างสมาชิกโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่สมบูรณ์แบบและต่อเนื่อง

Sullivan (1990: 30 อ้างใน ปรางทิพย์ อุจะรัตน, 2541: 57) ระบุองค์ประกอบของทีมการพยาบาล ว่าประกอบด้วย

1. หัวหน้าทีม ทำหน้าที่มอบหมายงานที่เกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาลให้สมาชิกทีม โดยจะต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติของสมาชิกทีม และความต้องการของผู้ป่วยประกอบกัน
2. สมาชิกทีม ประกอบด้วยบุคลากรพยาบาลทั้งระดับวิชาชีพและต่ำกว่าวิชาชีพมาทำงานร่วมกัน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน
3. มีแผนการพยาบาลเฉพาะสำหรับผู้ป่วยแต่ละคน แผนการพยาบาลเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำไปสู่การพยาบาลที่มีคุณภาพ หัวหน้าทีมจะต้องรับผิดชอบการเขียนแผนการพยาบาลหรือดูแลให้สมาชิกเขียนแผนการพยาบาลให้ครบถ้วน
4. การประสานงานภายในทีมและภายนอกทีมทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงานจะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จ
5. มีการประเมินผล หัวหน้าทีมจะต้องรับผิดชอบประเมินผลทำให้การพยาบาลที่ปฏิบัติไปแล้ว เพื่อประเมินความถูกต้อง หาแนวทางแก้ไข และปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ กุลยา ตันติผลาชีวะ (2522) ได้กล่าวไว้คล้ายคลึงกันว่า ทีมการพยาบาล ควรมีองค์ประกอบดังนี้

1. ผู้นำ เป็นผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน ในการจัดการพยาบาลอย่างมีคุณภาพ และใช้คนให้มีประสิทธิภาพในฐานะผู้บริหารทีมงาน
2. แผนงาน เป็นการวางแผนการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะแผนการพยาบาลที่จะนำไปสู่การพยาบาลที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วย
3. องค์กร จัดรูปแบบของทีมการพยาบาลให้สอดคล้องกับระเบียบในหน่วยงานย่อยของตนเองที่จะนำไปสู่เป้าหมายของกลุ่ม
4. สมาชิก เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทีม ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลหลายระดับทั้งที่เป็นวิชาชีพและไม่ใช่วิชาชีพ ต่างเข้ามาอย่างเข้าใจบทบาทของตนเอง
5. การประสานงาน เกิดขึ้นภายในทีม ระหว่างทีม และระหว่างวิชาชีพ ซึ่งจะก่อให้เกิดความร่วมมือ การสื่อสาร ที่จะนำไปสู่การบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ
6. การรายงาน ต้องมีการรายงานการปฏิบัติงานตลอดเวลาที่มีการปฏิบัติการพยาบาลระหว่างสมาชิกทีม หรือระหว่างเวรต่อเวร
7. การพยาบาลที่เกิดจากสมาชิกทุกคน จะต้องสร้างเสริมความมีมาตรฐานและคุณภาพ โดยสนองต่อความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วย โดยมุ่งความต้องการของผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
8. การประเมินผลการพยาบาล จะต้องมีการประเมินผลการพยาบาลหลังจากที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว เพื่อหาข้อแก้ไขและปรับปรุงให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ทีมการพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป มีการจัดโครงสร้างงานของกลุ่มการพยาบาลตามนโยบายโครงสร้างของกระทรวงสาธารณสุขที่ปรับเมื่อปี พ.ศ. 2546 โดยกำหนดให้กลุ่มการพยาบาลมีโครงสร้างทีมการพยาบาล ดังนี้ คือ งานผู้ป่วยนอก งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน งานห้องผ่าตัด งานผู้ป่วยใน ซึ่งประกอบด้วย แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกศัลยกรรมและกระดูก แผนกสูติ-นรีเวชกรรม แผนกกุมารเวชกรรม ห้องผู้ป่วยหนัก (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย, 2547) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ทีมการพยาบาลจะหมายถึงกลุ่มของพยาบาลประจำการที่ร่วมกันให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วย โดยกระจายหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย จากหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าทีม และสมาชิกทีมที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย

1.3 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

พยาบาลเป็นบุคลากรที่สำคัญในหอผู้ป่วย เพราะมีการผลัดเปลี่ยนเวรกันดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้การพยาบาลที่ต่อเนื่องตามแผนการรักษาและแผนการพยาบาล ถ้าผู้ป่วยขาด

การดูแลเอาใจใส่จากพยาบาล ไม่ได้รับการพยาบาลอย่างต่อเนื่องและถูกต้องเหมาะสม จะทำให้ผู้ป่วยต้องอยู่โรงพยาบาลนานขึ้นหรือหายช้าต้องใช้เวลาในการรักษานานเกินไป ทำให้ต้องยืดเวลาในการกลับบ้านเพื่อเริ่มทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยตนเองหรือประกอบอาชีพตามปกติ (อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุล และจิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2543) ซึ่งขึ้นอยู่กับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการ

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป มีขอบเขตการปฏิบัติการพยาบาลซึ่งเป็นการให้การพยาบาลกับผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการ เนื่องจากพยาบาลประจำการเป็นบุคลากรที่สำคัญในทีมสุขภาพ มีหน้าที่ในลักษณะวิชาชีพ เป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาล สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการพยาบาลระดับวิชาชีพ ให้บริการทางสุขภาพต่อผู้ใช้บริการตามขอบเขตของงาน ซึ่งรวมถึงการแก้ปัญหาสุขภาพขั้นพื้นฐานและแก้ปัญหาซับซ้อนในการพยาบาลสาขาใดสาขาหนึ่ง บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน (กองการพยาบาล, 2539: 3-27) ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล พยาบาลต้องใช้ความรู้ขั้นพื้นฐานในการให้การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วยและครอบครัว ในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง โดยใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อวางแผนให้การพยาบาลแบบองค์รวม มีการใช้มาตรฐานการพยาบาลเพื่อควบคุมคุณภาพบริการ ให้ความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้องเพื่อการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว รวมถึงการขอคำปรึกษาขอความช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมสุขภาพตามความจำเป็นได้อย่างเหมาะสม และเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ ดังนี้

1.1 ใช้ความรู้ศาสตร์ทางการพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในการประเมินปัญหาการวินิจฉัยและการวางแผนให้การพยาบาลผู้ป่วยและครอบครัว รวมทั้งผู้ที่มีปัญหาฉุกเฉินได้อย่างปลอดภัย

1.2 ประสานความร่วมมือกับทีมสุขภาพ เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยและครอบครัวดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จัดเตรียมผู้ป่วยเพื่อรับการตรวจทั่วไปและตรวจพิเศษต่างๆ รวมทั้งให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยในสภาพการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

1.3 มีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษา ตรวจเยี่ยมผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

1.4 เฝ้าระวัง สังเกต วิเคราะห์อาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย ดำเนินการปรึกษาพยาบาลวิชาชีพในระดับสูงหรือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ หรือทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทัน่วงทีก่อนที่จะเข้าสู่ภาวะวิกฤต หรือมีปัญหาซับซ้อนตามมา

1.5 ควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการดูแล และเหมาะสมที่จะเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติของนักศึกษาในทีมสุขภาพทุกระดับ มีการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคตามหลักการที่คณะกรรมการควบคุมการติดเชื้อกำหนด

1.6 ร่วมประชุมปรึกษากับบุคลากรภายในหอผู้ป่วยหรือในทีม เพื่อการประเมินปัญหาและร่วมหาแนวทางในการแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแลอย่างต่อเนื่อง

1.7 จัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาลให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา

1.8 สอนและให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อพัฒนาความสามารถในการดูแลตนเองและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

1.9 เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตตามปกติกับครอบครัวได้เร็วขึ้น หรือปฏิบัติกิจกรรมที่หัวหน้าทีมการพยาบาลมอบหมาย

1.10 มีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพการพยาบาลในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ โดยการแก้ปัญหา เพื่อควบคุมคุณภาพการพยาบาลในหอผู้ป่วย หรือในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

1.11 เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน

2. ด้านการบริหารจัดการ มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การดูแลภายในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานเพื่อประกันคุณภาพการให้บริการ

2.1 มีส่วนร่วมในการสร้างทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย และครอบครัว

2.2 มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ไขอุปสรรคที่เกิดจากระบบงาน บุคคล และสิ่งแวดล้อม

2.3 มีส่วนร่วมในโครงการ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยในหน่วยงาน

2.4 ประเมินการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือภายในหน่วยงาน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาหอผู้ป่วยหรือในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

2.5 ร่วมประชุมปรึกษากับผู้บริหารทางการพยาบาล เพื่อประเมินคุณภาพของการบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือในหน่วยงาน

2.6 มีส่วนร่วมในกิจกรรมของฝ่ายการพยาบาล กลุ่มงานในโรงพยาบาล และ/หรือองค์กรวิชาชีพ

3. ด้านวิชาการ มีส่วนร่วมในการพัฒนาวิชาการบุคลากรทางการพยาบาล ให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ มีส่วนร่วมในการวิจัย และนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล

3.1 มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่และผู้ฝึกอบรมในหน่วยงาน

3.2 สอนหรือเป็นที่ปรึกษาให้แก่นักศึกษาพยาบาล พยาบาลเทคนิค และผู้ช่วยพยาบาล

3.3 มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการสอน การให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและครอบครัว

3.4 ให้ความร่วมมือหรือมีส่วนร่วม ในการทำวิจัยทางการแพทย์ และนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

กล่าวได้ว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลกับผู้มารับบริการ โดยให้การพยาบาลที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อให้ได้คุณภาพทางการแพทย์ที่ดี มีมาตรฐานทางวิชาชีพ เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถดำเนินกิจกรรมต่อไปได้ ตลอดจนมีส่วนร่วมในด้านการบริหารจัดการและในด้านวิชาการ

ทีมการพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป ประกอบไปด้วย บุคลากรทางการแพทย์ที่มีระดับความรู้แตกต่างกันมาปฏิบัติงานร่วมกัน ให้ความช่วยเหลือกัน โดยแบ่งความรับผิดชอบตามระดับความรู้ ความสามารถ การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน มีรายละเอียดคุณสมบัติของทีม ดังต่อไปนี้ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2537)

1. หลักปฏิบัติในการทำงานเป็นทีม

ทีมการทำงานต้องมีอุดมการณ์ที่แน่นอนและสมาชิกทุกคนยอมรับ โดยถือความถูกต้อง ประนีประนอมกัน มีน้ำใจของความร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ไม่เอาเปรียบกัน ถือว่าทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกัน เคารพในสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่น ไม่เด่นแต่เพียงผู้เดียว ต้องเด่นทั้งทีม นำปัญหาหรือความไม่พอใจมาพูดกันให้เข้าใจ รู้จักแบ่งงานกัน ประสานกัน มีความเป็นอิสระในการทำงาน ยอมรับเมื่อกระทำผิด และเมื่อมีการขัดแย้งในกลุ่มหรือในทีมให้ถือว่าเป็นการมองปัญหากันคนละด้าน

2. คุณสมบัติบางประการของหัวหน้าทีม

หัวหน้าทีมต้องมีความรู้ ความชำนาญ ในเชิงวิชาการและปฏิบัติการ โดยเป็นผู้ศึกษาค้นคว้าอยู่เสมอ มีความรู้หลักทั่วไปของการบริหาร รู้หลักของการทำงานเป็นกลุ่ม รู้จักตัดสินใจอย่างฉลาดและเหมาะสมกับเหตุการณ์ รับผิดชอบต่อการตัดสินใจ กระทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดี คำสั่งถึงความต้องการของสมาชิกทีมแต่ละคน เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน และคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของทีม กระตุ้นให้สมาชิกในทีมได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ ให้ความมั่นใจในการทำงานแก่สมาชิก

3. หน้าที่และความรับผิดชอบของสมาชิกในทีม

เพื่อให้การพัฒนางานในทีมมีความคล่องตัวและต่อเนื่อง ต้องมีการประสานงานอย่างดี ภายในทีม รับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ร่วมแสดงความคิดเห็นในขณะที่มีการประชุมปรึกษาในทีม ให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมทีมเมื่อมีปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงาน ปรึกษาหัวหน้าทีมถ้า

ตัดสินใจไม่ได้ และสมาชิกทุกคนต้องตระหนักว่า ตนเองเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้วัตถุประสงค์ของทีมการพยาบาลบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่

สรุปได้ว่า การทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป เป็นการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสาร มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของสมาชิกในทีม การทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นแนวทางการปฏิบัติที่มีมานาน และยังคงสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานได้จนถึงปัจจุบันนี้ ทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นทีมประเภทใด รวมถึงทีมการพยาบาล จะทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจ รู้สึกว่าตนเองมีความพึงพอใจในงาน มีความมุ่งมั่นพยายามที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารที่มีความสามารถจะส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรในทุกๆ ด้าน

2. การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้รับความสนใจในกลุ่มผู้บริหารองค์กรมาทุกยุคทุกสมัย เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรใดๆ จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานและการปฏิบัติงาน และการบรรลุผลสำเร็จนั้นจะมาจากความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยจะกล่าวถึงความหมายของการทำงานเป็นทีม แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และผลของการทำงานเป็นทีม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม

มีนักวิชาการให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมไว้หลายท่าน ดังนี้

Brill (1976: 22) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง การรวมกลุ่มทำงานของบุคคล โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสาร มีความร่วมมือกัน ตัดสินใจร่วมกัน ใช้ความรู้ ความสามารถ ทำงานร่วมกันให้สำเร็จ

Woodcock (1979: 3) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มของบุคคล มีวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายเดียวกัน ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

Heller (1998: 6) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันของบุคคล โดยสมาชิกในทีมทุกคนมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย การเสนอความคิดเห็น การตัดสินใจ และทำงาน ร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ทุกคนตั้งไว้

Robbins (1998: 286) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง การทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ และผลสำเร็จที่เกิดขึ้นเป็นของสมาชิกทุกคนที่ทำงานมิใช่เป็นผลสำเร็จของผู้ใดผู้หนึ่ง

ทิสนา แชมมณี (2537: 2) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลเข้ามาร่วมปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน และทุกคนในกลุ่มมีบทบาทในการช่วยดำเนินงานของกลุ่ม มีการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และเพื่อประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม

ฟาริดา อิบราฮิม (2537: 182) ให้กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง บุคคลมากกว่าหนึ่งคนมารวมตัวกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน แบ่งหน้าที่กัน มีปฏิริยาและการรับรู้ต่อการรวมตัวกัน

สุนันทา เลहनันท์ (2540) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างสมาชิกในทีมช่วยกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น

อนุวัฒน์ สุภษุติกุล (2542 : 3) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมไว้ว่าเป็นการรวมตัวของกลุ่มคน ซึ่งต้องอาศัยทำงานร่วมกัน มีความไว้วางใจกัน และการสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของแต่ละคน

สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล โดยทุกคนในทีมจะมีปฏิสัมพันธ์กัน มีการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน รับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น มีการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การตัดสินใจ และการดำเนินการต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อให้ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และเป็นผลสำเร็จของทุกคน มิใช่ของผู้ใดผู้หนึ่ง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ได้มีนักวิชาการกล่าวไว้หลายท่าน ดังนี้

Heller (1998: 10) แบ่งประเภทของทีมการทำงาน ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ทีมที่เป็นทางการ (Formal teams) เป็นทีมการทำงานทั่วไปในองค์การงานที่มีความต่อเนื่อง มีหลายทีมขึ้นอยู่กับโครงสร้างของแต่ละองค์การ คือ

1.1 ทีมผู้บริหารระดับสูง (Executive teams) เป็นทีมที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานนั้น

1.2 ทีมสหสาขาวิชาชีพ (Cross-functional teams) เป็นทีมที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในแต่ละสาขาวิชาชีพมาปฏิบัติงานร่วมกัน

1.3 ทีมผู้ชำนาญการ (Business teams) เป็นทีมที่ประกอบด้วยผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในเรื่องที่คล้ายกัน มาร่วมกันทำงาน และแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

1.4 ทีมสนับสนุนทั่วไป (Formal support teams) เป็นทีมที่ประกอบด้วยผู้ชำนาญการในด้านต่างๆ ที่คอยสนับสนุนช่วยเหลือการทำงานในด้านต่างๆ

2. ทีมที่ไม่เป็นทางการ (Informal teams) เป็นทีมที่ตั้งขึ้นมาชั่วคราว เมื่อปฏิบัติการเสร็จแล้วก็ถือว่าภาระหน้าที่สิ้นสุดลง ทีมเหล่านี้ได้แก่

2.1 ทีมงานโครงการ (Temporary project teams) เป็นทีมที่ปฏิบัติงานร่วมกันตามโครงการ มีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดโครงการกำหนดไว้ชัด

2.2 ทีมเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (Change teams) เป็นทีมการทำงานที่ตั้งขึ้นเพื่อร่วมมือปรับปรุงแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

2.3 ทีมสร้างสรรค์ (Hot group) เป็นทีมที่ร่วมกันทำงานร่วมคิดหาแนวทางใหม่ในการปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความเป็นอิสระ

2.4 ทีมเฉพาะกิจ (Temporary task forces) เป็นทีมที่ร่วมกันทำงาน ที่เกี่ยวกับปัญหาต่างๆ เพื่อแก้ไขให้เห็นผลโดยเร็ว

Robbins (1998: 187-290) ได้แบ่งประเภทของทีมการทำงานไว้ เป็น 3 ประเภทสรุปได้ดังนี้

1. ทีมแก้ปัญหา (Problem-solving teams) เป็นทีมที่ประกอบด้วยกลุ่มบุคคล 5-12 คน ปฏิบัติงานในหน่วยงานงานเดียวกัน เพื่อร่วมกันปรับปรุงคุณภาพงาน ประสิทธิภาพของทีมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หาแนวทางในการปฏิบัติ แต่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ทำให้ไม่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากนัก

2. ทีมบริหารงานด้วยตนเอง (Self-managed work teams) เป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคลากร 10-15 คน ร่วมกันรับผิดชอบ ไม่มีการบังคับควบคุม มีอำนาจในการตัดสินใจในขอบเขตของงานที่รับผิดชอบ สมาชิกในทีมมีอิสระในการกำหนดตารางเวลาการทำงานให้เหมาะสม โดยไม่เกิดผลกระทบต่องานและผู้อื่น

3. ทีมสหสาขาวิชาชีพ (Cross-functional teams) เป็นทีมการทำงานที่ประกอบด้วยบุคลากรในระดับเดียวกัน แต่อยู่ในสาขาวิชาชีพต่างกัน มาร่วมกันทำงาน โดยใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถตามสาขาวิชาชีพที่ตนมีความชำนาญ เพื่อร่วมกันทำงานให้บรรลุผลสำเร็จที่ได้ตั้งเป้าหมายร่วมกัน

Brill (1976: 43) ได้แบ่งประเภทของทีมการทำงานไว้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ทีมงานภายใน (Intradisciplinary teams) เป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบต่างกัน มาร่วมกันทำงานภายในหน่วยงานเดียวกัน

2. ทีมระหว่างหน่วยงาน (Interdisciplinary teams) เป็นทีมที่ประกอบด้วยกลุ่มบุคคลหลายวิชาชีพ ที่มีความรู้ความชำนาญตามวิชาชีพของตนจากหลาย หน่วยงานมาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้งานสำเร็จ เช่น ทีมสุขภาพ (Health team)

3. ทีมระหว่างองค์กร (Intersectoral teams) เป็นทีมที่จัดให้มีการรวมตัวกันของบุคคลต่างอาชีพ หรือต่างหน่วยงานมาทำงานร่วมกัน การจัดตั้งทีมงานในลักษณะนี้ มีความจำเป็นเมื่อเป็นงานที่มีขอบข่ายกว้างขวางและเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญจากหลายสาขาหลายองค์กรมาร่วมปรึกษาหารือกัน เมื่อกำหนดกลวิธีที่จะทำให้สำเร็จ มีการแบ่งงานกันทำและประสานงานกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543: 175) กล่าวว่า ทีมงานที่มีสมรรถนะมีลักษณะ ดังนี้

1. ขนาดของทีมงาน (Size of work team) ทีมงานที่ดีที่สุดจะมีขนาดเล็กมีสมาชิกประมาณ 10-12 คน เพราะสามารถสร้างแรงยึดเหนี่ยวได้ดี สามารถสร้างความร่วมมือและนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิผลสำเร็จ ถ้าเป็นงานใหญ่ที่ต้องการการทำงานเป็นทีม สามารถทำได้โดยแบ่งเป็นทีมงานย่อยได้

2. ความสามารถของสมาชิก (Ability of members) เพื่อให้การทำงานได้ผล ทีมงานควรมีทักษะ 3 ชนิด ที่แตกต่างกัน คือ

2.1 ทีมงานจำเป็นต้องมีสมาชิก ที่มีประสบการณ์มีความชำนาญด้านเทคนิค

2.2 ทีมงานจำเป็นต้องได้สมาชิก ที่มีทักษะด้านการแก้ปัญหา และทักษะด้านการตัดสินใจ

2.3 ทีมงานจำเป็นที่จะต้องได้สมาชิกที่มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีทักษะการฟังที่ดี มีการป้อนกลับข้อมูลอย่างสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแยกแยะข้อขัดแย้ง

3. มีการกำหนดบทบาท และการส่งเสริมสมาชิกในลักษณะต่างๆ (Allocating roles and promoting diversity) ทีมที่มีสมรรถนะสูงเกิดจากการจัดบุคคลที่มีบทบาทแตกต่างกันเข้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยแยกแยะจุดแข็ง จุดอ่อน และกำหนดหน้าที่ให้เหมาะสมกับทักษะของแต่ละบุคคล

4. สมาชิกมีข้อผูกพันกับจุดมุ่งหมาย (Having a commitment to a common purpose) ทีมงานควรมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก ทุกคนร่วมกันใช้เวลาและความพยายามอย่างมากในการอภิปราย วางรูปแบบงานและตกลงกันเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย ซึ่งเป็นทั้งของทีมและของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางและเป้าหมาย

5. การสร้างเป้าหมายเฉพาะ (Establishing specific goals) ทีมที่ประสบความสำเร็จจะนำจุดมุ่งหมายร่วมกันมาดัดแปลงเป็นเป้าหมายเฉพาะ ซึ่งสามารถวัดได้และเป็นจริงได้ วิธีการที่มี

เป้าหมายจะสร้างทีมให้มีพลังในการทำงาน เพราะเป้าหมายเฉพาะเหล่านี้จะทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ทีมงานสามารถยึดเป็นจุดมุ่งหมายนำไปสู่ผลงานด้วย

6. ความเป็นผู้นำและโครงสร้าง (Leadership and structure) ทีมงานที่มีสมรรถะการทำงานสูงต้องมีผู้นำที่ดี มีความสามารถและมีโครงสร้างงานที่มุ่งไปสู่ทิศทางที่ต้องการ ด้วยการกำหนดขอบเขตและข้อตกลงร่วมกัน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกันอย่างเท่าเทียม แก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการกลุ่ม

7. สมาชิกผู้ละเลยภาระหน้าที่และความสามารถในการปฏิบัติ (Social loafing and accountability) หมายถึง บุคคลที่ซ่อนเร้นอยู่ในโครงสร้างของทีม ทีมที่มีสมรรถนะสูงจะสร้างความรับผิดชอบในการกระทำและผลการกระทำของบุคคล โดยกำหนดความสามารถในการปฏิบัติภาระหน้าที่ (Accountability) ในด้านการทำงานของแต่ละบุคคลและระดับการทำงานเป็นทีม

8. การประเมินผลการกระทำที่เหมาะสมและระบบการให้รางวัล (Appropriate performance evaluation and reward system) ระบบการประเมินผล และระบบการให้รางวัลควรสะท้อนให้เห็นถึงสมรรถนะของทีมงาน กระตุ้นทีมงานให้เกิดความพยายามและความรู้สึกอยากเด่น และมีความสำคัญในองค์กร

9. การพัฒนาความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกันและกันให้สูงขึ้น (Developing high mutual trust) ทีมงานที่มีสมรรถะการทำงานสูง ต้องมีความเชื่อไว้วางใจซึ่งกันและกันในระหว่างสมาชิก โดยสมาชิกต้องมีความเชื่อถือในความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) อุปราสัยและความสามารถ (Competence) ซึ่งกันและกัน

มีนักวิชาการกล่าวถึงลักษณะของทีมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกัน สรุปได้ดังนี้

Johnson and Johnson (1982 อ้างใน สิทธิโชค วรรณสันติคุณ, 2533) กล่าวถึง ลักษณะทีมที่มีประสิทธิภาพ ว่ามีลักษณะดังนี้

1. เป้าหมายของสมาชิกกับทีมงานเข้ากันได้ มีการสนับสนุนและเอื้อต่อการร่วมมือกันระหว่างสมาชิก
2. มีการสื่อสารแบบสองทาง ด้วยบรรยากาศการทำงานแบบเปิดเผยได้สื่อสารทั้งความคิดและความรู้สึก
3. สมาชิกมีส่วนร่วมและมีโอกาสเป็นผู้นำร่วม
4. มีการกระจายอำนาจให้กับสมาชิกทีมอย่างเท่าเทียมกัน ที่มาของอำนาจ คือ ศักยภาพของสมาชิกและข้อมูล

5. ส่งเสริมการตัดสินใจโดยกลุ่ม กระบวนการตัดสินใจยืดหยุ่นตามสถานการณ์และความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นมติของกลุ่ม
6. ความขัดแย้งและการอภิปรายเชิงวิพากษ์วิจารณ์ในทางสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่ยอมรับได้ และช่วยในการปรับปรุงงานของทีม
7. ความเหนียวแน่นในทีมการทำงานเกิดขึ้นจากการยอมรับการสนับสนุน การเชื่อใจ ความรักและความเป็นพวกเดียวกัน
8. สมาชิกทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการประเมินประสิทธิภาพของทีม และช่วยกันตัดสินใจที่จะเลือกกลยุทธ์ในการปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วม และพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
9. สมาชิกในทีมทุกคน ส่งเสริมให้มีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล การพัฒนาศักยภาพของตนเอง และสนับสนุนให้มีความคิดริเริ่ม

Woodcock (1989:75-116) กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced roles) คือ ในทีมการทำงานจะมีความผสมผสานทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่แตกต่างกันกับบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาท ของแต่ละคน ได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป
2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนตามเป้าหมาย (Clear objectives and agreed goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สอดคล้องกันสมาชิกทุกคนในทีม รับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น
3. การเปิดเผยและเผชิญหน้า (Openness and confrontation) คือ บรรยากาศในการทำงานเป็นทีมเป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารกันโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกัน
4. การช่วยเหลือและไว้วางใจกัน (Support and trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะร่วมมือในการแก้ปัญหา
5. ความร่วมมือและความขัดแย้ง (Co-operation and conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือในการทำงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ ความสามารถให้แก่กันและกัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทางสร้างสรรค์ เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

6. วิธีการปฏิบัติงานคล่องตัว (Sound procedures) คือ การทำงานของทีม มีการประชุมปรึกษาและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน การตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิก ทุกคน

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) คือ การทำงานในทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้น

8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ ว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9. การพัฒนาบุคคล (Individual development) คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่

10. สัมพันธภาพระหว่างทีม (Sound inter-group relations) คือ ทีมการทำงานมีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสม สื่อสารกันทางตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เพื่อความชัดเจนที่จำเป็นต่อการทำงาน

จากแนวคิดของการทำงานเป็นทีมดังกล่าว สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมที่จะประสบผลสำเร็จได้นั้น ทีมงานประกอบด้วย ทีมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทีมแก้ปัญหา ทีมบริหารงานด้วยตนเอง ทีมสหสาขาวิชาชีพ ทีมงานภายใน ทีมระหว่างหน่วยงาน ทีมระหว่างองค์กร และทีมงานต้องมีขนาดที่เหมาะสม สมาชิกมีทักษะที่หลากหลาย มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการดำเนินงาน มีระบบการให้รางวัลตอบแทนอย่างเหมาะสม และการป้อนข้อมูลย้อนกลับด้วยความเปิดเผยและจริงใจ มีการพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิก มีกระบวนการทำงานเป็นทีมที่สมาชิกแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งเสริมให้มีการพัฒนาความสามารถ และมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพ

จากสาระแนวคิดการทำงานเป็นทีมที่เสนอข้างต้น พบว่าแนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Woodcock (1979) เป็นแนวคิดที่มีความครอบคลุมและมีรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ชัดเจนและเหมาะสมกับการนำมาใช้กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ ผู้วิจัยจึงสนใจนำมาศึกษาวิจัยครั้งนี้

2.3 ผลของการทำงานเป็นทีม

ผลที่เกิดจากการทำงานเป็นทีม เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงการทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากรในองค์กรทำให้งานที่ปฏิบัติสามารถบรรลุเป้าหมายตั้งไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อ องค์กร

Robbins (1998: 303) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นทีม ไว้ดังนี้

1. เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน (Increased employee motivation) การทำงานเป็นทีมทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน ทั้งในเรื่องของการวางแผนและการตัดสินใจ ทำให้รู้สึกงานที่ปฏิบัตินั้นเป็นงานที่ท้าทาย น่าสนใจ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสำคัญต่องาน เกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. เพิ่มผลิตผลการทำงาน (Higher levels of productivity) การทำงานร่วมกันเป็นทีมจะกระตุ้นให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ผลิตผลการทำงานที่ได้จึงเพิ่มสูงขึ้น

3. เพิ่มความพึงพอใจในงาน (Increased employee satisfaction) การทำงานเป็นทีมนี้ สมาชิกจะมีปฏิสัมพันธ์กัน เกิดความผูกพันกัน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ได้ใช้ความสามารถเต็มที่ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสนุกกับการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

4. ยอมรับเป้าหมายของการทำงาน (Common commitment to goals) การทำงานเป็นทีมจะกระตุ้นให้บุคคลปรับเป้าหมายในการทำงานของตนให้สอดคล้องกับของทีม ทำให้เกิดการยอมรับเป้าหมายของการทำงาน ช่วยให้การดำเนินงานมีทิศทางที่สอดคล้องกัน

5. การติดต่อสื่อสารกันมากขึ้น (Improved communication) การทำงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน มีการสื่อสารที่ทำให้ทุกคนเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ยอมรับซึ่งกันและกัน เข้าใจและยอมรับหน้าที่ที่ตนเองต้องรับผิดชอบ ให้ความร่วมมือช่วยเหลือกัน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

6. เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน (Expanded job skills) การทำงานเป็นทีมจะช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น ที่สำคัญได้แก่

6.1 ทักษะการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น

6.2 ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ จะรู้จักการวางแผน แก้ไขปัญหา ร่วมกัน และใช้เหตุผลประกอบในการตัดสินใจ

6.3 ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น การทำงานเป็นทีมเป็นการทำงานที่ทุกคนต้องมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคคลได้เรียนรู้การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เรียนรู้การแก้ไขความขัดแย้งอย่างเหมาะสม รวมทั้งการเป็นผู้ฟังที่ดี และการมีปฏิริยาโต้ตอบที่เหมาะสมด้วย

7. มีความยืดหยุ่นในการทำงาน (Organizational flexibility) การทำงานเป็นทีมจะมุ่งไปที่กระบวนการในการปฏิบัติงานมากกว่าหน้าที่การบริหารจัดการในเรื่องการทำงาน สามารถปรับให้มีความยืดหยุ่นได้อย่างเหมาะสมตามสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น

โดยสรุป ผลที่เกิดจากการทำงานเป็นทีม จะส่งเสริมให้ทุกคนร่วมกันปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การตามที่ได้กำหนดไว้ ผลที่เกิดการทำงานเป็นทีม ได้แก่ การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อเพิ่มผลิตผลการทำงาน เพิ่มความพึงพอใจในงาน การยอมรับเป้าหมายในการทำงาน ดังนั้นมีการติดต่อสื่อสารที่ดีและการมีความยืดหยุ่นในการทำงานในองค์การต่างๆ การปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะองค์การพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาลควรรู้ให้ความสำคัญจะเป็นการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของบุคลากร อันจะก่อให้เกิดผลการทำงานที่เหมาะสมกับสภาวะการณ์ของโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ที่ต้องการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม และการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำงาน โดยตรง ถ้าหากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพอเหมาะหรือมีความปลอดภัยต่อสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ทำงานก็จะสามารถทำงานนั้นได้อย่างปกติสุข แต่ในทางตรงข้าม หากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความไม่เหมาะสมหรือมีความไม่ปลอดภัย ก็จะเป็นสิ่งบั่นทอนสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ทำงาน จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมักเป็นส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดตามลำดับ คือ ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีม

3.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Jones (1994 อ้างถึงในชูดิมา มาลัย, 2538; Wolf, 1981) ได้ให้ความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่รอบปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เป็นได้ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคม หรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการพัฒนาความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ได้ทั้งสิ้น

Moos (1986) ได้สรุปแนวคิดสภาพแวดล้อมไว้ในหนังสือ “Work environment scale manual” และให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านสัมพันธภาพ มิติด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติด้านการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน

ชูดิมา บุรณชนิด (2539) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดีมี

ลักษณะเสียงอันตรายหรือมีสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม จะเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ร่วมงานไม่มีกำลังใจในการทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้ดีขึ้นมีประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ดีจะเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจเต็มกำลังความรู้ความสามารถ เป็นผลให้หน่วยงานสามารถเพิ่มปริมาณงานให้มากขึ้น

กองอาชีวอนามัย กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2536) และวัลย์ดิภา สวัสดิ์นฤเดช และอริสา เลหา ไกวัลธรรม (2539) ได้ให้ความหมายว่า เป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น ทั้งที่มองเห็นได้และไม่สามารถมองเห็นได้ และมีผลต่อการทำงานและคุณภาพชีวิต

สิริลักษณ์ สมผลกรัง (2540) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ปฏิบัติในขณะที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการใดๆ ก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานย่อมถูกแวดล้อมด้วยสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้แก่ แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ฝุ่น ไอระเหย ละออง สารเคมี ซึ่งมีผลต่อตัวผู้ปฏิบัติ ในบางองค์การจะหมายถึงสภาวะการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ แนวทางการทำงาน ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน เข้าไว้เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

รุจิเรข สุนปาน (2541) ได้ให้นิยาม สภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึงสภาวะแวดล้อมต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในระหว่างทำงาน ซึ่งได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน รายได้และสวัสดิการ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชาที่ผู้บังคับบัญชามีต่อบุคลากรและสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ

คนองยุทธ กาญจนกูป และคณะ (2542) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมภายในองค์การ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ว่าหมายถึง ลักษณะเฉพาะและนโยบาย โครงสร้าง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ กระบวนการจัดการบรรยากาศ หรือพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดและความล่าช้าในการทำงานของพนักงานได้

กนกศิลป์ พุทธิสิลพรสกุล (2543) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ว่า หมายถึง สภาพและองค์ประกอบต่างๆ ภายในหน่วยงานทางการพยาบาล ที่จะส่งและเอื้ออำนวยต่อการเรียนของพยาบาลวิชาชีพ ประเมินได้จากการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อสภาพแวดล้อม

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวคนทำงานทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต แบ่งออกเป็น สิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ นโยบายองค์กร กระบวนการจัดการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ สีห้องของที่ทำงาน รวมการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในหน่วยงานที่ส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงาน

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Jones (1949 อ้างถึงใน ชูติมา มาลัย, 2538) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ โดยแบ่งออกเป็น

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) หมายถึง ภูมิอากาศ พื้นที่ ภูมิประเทศ และอุณหภูมิ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิตที่มีอยู่โดยทั่วไป เป็นสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญในแง่ของการเป็นรูปแบบการปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์ในอันดับแรกๆ

2. สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social environment) หมายถึง ผู้คนที่อยู่ล้อมรอบบุคคลทั่วไปและมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น อาจมีกิจกรรมร่วมกันหรือไม่ก็ได้

3. สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม (Cultural environment) มีความสำคัญมากที่สุดเพราะได้รวมถึงสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นทั้งหมด เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ ที่อยู่อาศัย กฎหมาย เครื่องจักร ความเชื่อ ประเพณี และกฎเกณฑ์ต่างๆ

4. สภาพแวดล้อมย่อย (Segmented environment) ได้แก่ สภาพชนบท และสภาพสังคมเมือง

Cooper (1978 อ้างถึงใน นวลอนงค์ ศรีชัยรัตน์, 2534) เสนอมิติในการประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ 3 มิติ คือ

1. มิติสัมพันธภาพ (Relationship) ซึ่งพิจารณาถึงความผูกพัน การสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับจากผู้นำและการมีโอกาสด้านการแสดงผล

2. มิติการพัฒนาบุคคล (Personal development) พิจารณาถึงด้านการมีอิสระในการทำงาน มีการชี้แจงเรื่องงาน การทำความรู้จักกับอารมณ์ของตนเอง

3. มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบ (System maintenance) ดำเนินการบังคับบัญชาในหน่วยงาน การควบคุมโดยหัวหน้างาน การแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

สพบร ปุทรานนท์ (2527) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานของทันตแพทย์ออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) หมายถึง ภูมิอากาศ ภูมิประเทศ พื้นที่อุณหภูมิ และสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีชีวิตที่แวดล้อมปัจเจกบุคคล ซึ่งมีความสำคัญต่อรูปแบบการปฏิสัมพันธ์และมีอิทธิพลในการดำเนินชีวิตของมนุษย์

2. สภาพแวดล้อมทางด้านสังคม (Social environment) หมายถึง คนอื่นๆ ที่อยู่รอบตัวบุคคล ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น โดยมีปฏิสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม

3. สภาพแวดล้อมทางสังคม (Personal environment) เป็นสภาพแวดล้อมที่ดัดแปลงมาจากการศึกษาของ France et al. (1974) ที่หมายถึง ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพทางสังคม ซึ่งจะ ทำให้ทันตแพทย์แต่ละคนแตกต่างกัน

4. สภาพแวดล้อมทางหน้าที่การงาน คือ สิ่งที่ถูกกำหนดขึ้นมาโดยธรรมชาติของงาน ในหน้าที่ของทันตแพทย์ ได้แก่ วันหยุด รายได้ งานบริหารสถานพยาบาล การป้องกันการติดเชื้อ

Savichi and Cooley (1987 อ้างถึงใน กรวิกา พรหมจวง, 2541) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ 3 ด้าน คือ

1. สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1.1 ความเป็นอิสระ หมายถึง ความมากน้อยของการมีอิสระในการตัดสินใจ หรือ ปฏิบัติการ ยิ่งได้ทำงานอย่างมีอิสระมากเท่าใด ก็จะทำให้ได้"ได้รับข้อมูลป้อนกลับ" ที่ท้าทายให้คิด และนำมาพัฒนาการปฏิบัติงาน ได้ดียิ่งขึ้น

1.2 การมุ่งมั่น หมายถึง ระดับความมุ่งมั่นในการวางแผนที่ดี มีประสิทธิภาพและ ดำเนินตามแผน

1.3 ความชัดเจน หมายถึง หน่วยงานมีการประกาศหรือแจ้งให้บุคลากรทราบถึง ความคาดหวังของผู้บริหาร หรือของหน่วยงานในการปฏิบัติงานประจำวันและการสื่อสารเกี่ยวกับ กฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน มีการแจ้งให้ทราบกันทั่วถึง ถ้าหน่วยงานไม่มีความ ชัดเจนในสิ่งเหล่านี้ จะทำให้เกิดความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน

1.4 การนำนวัตกรรมมาใช้ หมายถึง หน่วยงานที่มีการส่งเสริมในการนำนวัตกรรม ใหม่ๆ มาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.5 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่อำนวยความสะดวก ในการทำงาน ซึ่งจะส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ผู้บริหารให้ความสำคัญทั้ง งานและบุคคล ต้องการให้สภาพแวดล้อมคงอยู่ และควบคุมสภาวะต่างๆ โดยใช้ประโยชน์จาก กฎเกณฑ์นั้น ทำให้บุคลากรเกิดความคับข้องใจ เกิดความเครียด และอาจส่งผลต่อบรรยากาศองค์การ

3. สภาพแวดล้อมที่มีความกดดัน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ต้องทำงานอย่างเร่งรีบ และสภาพแวดล้อมที่ต้องทำงาน ในที่ที่ต้องตัดสินใจความเป็นความตายของผู้อื่น

วนิกา ว่องวัจนะ (2535) และวิไลพร มณีพันธ์ (2539) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 ลักษณะ ซึ่งคล้ายกับ อุ่นตา นพคุณ (2527) และลออ หุตางกูร (2534) ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในที่ทำงาน ประกอบด้วย แสงสว่าง เสียง สภาพอากาศ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ห้องทำงาน และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวกับด้านสังคม หมายถึง สังคมสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อบุคคลผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ด้านสัมพันธภาพ และด้านการสนับสนุน

3. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับด้านจิตใจ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพ และจิตใจ แบ่งออกเป็น ความเป็นอิสระในการทำงาน ความต้องการการพัฒนาตนเองและบรรยากาศแบบประชาธิปไตย อุุ่นดา นพคุณ (2527) และลออ หุตางกูร (2534) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวมนุษย์ออกเป็น 3 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตใจ

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวคนทำงานทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนทำงานและผลผลิตของงาน โดยแบ่งออกเป็น สภาพการทำงานด้านกายภาพ ซึ่งหมายถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในที่ทำงาน ประกอบด้วย แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ สภาพอากาศ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ห้องทำงาน และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมทั้งนโยบายที่หน่วยงานถือปฏิบัติโดยทั่วกัน และหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระบบบริหาร กระบวนการจัดการ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชา และลักษณะงานที่ทำ

ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของ Moos (1986) มาเป็นแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจาก เนื้อหาในแนวคิดมีความเหมาะสมครอบคลุมสำหรับการศึกษาในองค์กรพยาบาลเป็นอย่างยิ่ง และจากการทบทวนวรรณกรรมเอกสารและงานวิจัยในต่างประเทศ แนวคิดที่ศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานส่วนใหญ่ใช้แนวคิดของ Moos (1986) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

Rudolph Moos ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำอยู่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Stanford University) ได้มีการศึกษาพัฒนาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1976 เขียนในหนังสือชื่อ The human context environmental determinants of behavior โดยแบ่งมิติสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

1. มิติสัมพันธภาพ (Relationship dimension)
2. มิติการพัฒนาบุคลิกภาพ (Personal development dimension)
3. มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (System maintenance and system change dimension)

แนวคิดการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานนี้ ได้มีผู้นำมาศึกษาค้นคว้าในองค์กรต่างๆ ได้แก่ องค์กรสุขภาพ องค์กรทหาร องค์กรเอกชน หรือแม้แต่องค์กรศึกษา จนกระทั่งปี ค.ศ.1986 Rudolph Moos ได้พัฒนาการประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์กรทางสุขภาพ โดยสรุปแนวคิดในการวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์กรสุขภาพไว้เป็นขอบเขตหรือมิติ 3 มิติ ในหนังสือ “Work Environment Scale Manual” โดยให้ความหมาย The Work Environment Scale (WES) ว่าหมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคคลๆ นั้น (Turnipseed and Turnipseed, 1997) โดยแบ่งมิติในการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็น 3 มิติ ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. มิติสัมพันธภาพ (Relationship dimension) หมายถึง การรับรู้ในการมีความเกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วม และมีความผูกพันของพยาบาลประจำการต่องาน ความเป็นมิตรและการสนับสนุนในระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการที่หน่วยงานให้การสนับสนุนพยาบาลประจำการ และกระตุ้นให้พยาบาลประจำการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มิตินี้ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน (Involvement) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณค่าตนเองและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในงาน เป็นห่วงและมีความผูกพันในงาน เช่น ได้มีส่วนในการเข้าร่วมประชุม ได้ร่วมเสนอความคิด หรือปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และได้แสดงตนยอมเป็นอาสาสมัครหรือยอมปฏิบัติงานล่วงเวลาในหน่วยงาน (Malloch, 1997)

1.2 ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Peer cohesion) หมายถึง การรับรู้บรรยากาศความเป็นมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงานของพยาบาลประจำการ และการให้แรงสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน เช่น เพื่อนร่วมงานช่วยเสนอการพิจารณาความดีความชอบให้เพื่อนพยาบาลประจำการด้วยกัน ให้ได้รับการพิจารณา หรือช่วยปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีโอกาสที่สามารถช่วยเหลือได้

1.3 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติ (Supervisor support) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติให้การสนับสนุนในด้านการยกย่องชมเชย ให้กำลังใจพยาบาลประจำการ และกระตุ้นให้พยาบาลประจำการให้แรงสนับสนุนต่อเพื่อนร่วมงาน

2. มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Personal growth dimension) หมายถึง การรับรู้ในความก้าวหน้า และการจัดการในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งมิตินี้ประกอบด้วย 3 ด้าน

คือด้านการสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมุ่งมั่นในการทำงาน และด้านความกดดันในการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านการสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง การรับรู้ ว่าหน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนให้พยาบาลประจำการให้มีความมีอิสระในการตัดสินใจหรือปฏิบัติการพยาบาลด้วยตนเอง หรือยังได้ทำงานอย่างมีอิสระมากเท่าไรก็ยิ่งทำให้พยาบาลประจำการได้รับข้อมูลป้อนกลับ ทำให้มีโอกาสใช้ความรู้ ใช้ทักษะส่วนตัว และทักษะทางวิชาชีพ ที่ทำให้สามารถนำมาพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลให้ดีขึ้น ในทางตรงกันข้ามสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ขาดการสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน จะทำให้เกิดความคับข้องใจ และอาจทำให้รู้สึกว่าคุณค่าตนเอง ล้มเหลวในการทำงาน และเกิดความเหนื่อยหน่ายได้

2.2 ด้านการมุ่งมั่นในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ในการตระหนักและให้ความสำคัญ ถึงความสำเร็จของงาน โดยยึดหลักในการวางแผนที่ดี มีประสิทธิภาพ และดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ โดยหน่วยงานมีความมุ่งมั่นในการวางแผนการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการให้มีการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อให้งานที่ทำสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการ ได้รับบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ

2.3 ด้านความกดดันในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงการมีสภาพการทำงานที่เร่งรีบ ในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ การที่พยาบาลประจำการต้องปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลช่วยเหลือผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ ซึ่งพยาบาลจะต้องให้การช่วยเหลือทันที ในขณะที่เดียวกันก็ต้องจัดการให้ผู้ป่วยรายอื่นได้รับการดูแลตามปกติ และในการที่ต้องเผชิญกับผู้ป่วยระยะสุดท้ายที่ใกล้ภาวะถึงแก่กรรม ความกดดันต่างๆ ที่พยาบาลประจำการรับรู้ได้ ก็จะมีอิทธิพลในการทำงานเป็นอย่างมาก ความกดดันในการทำงานอาจมีสาเหตุมาจากการที่พยาบาลประจำการต้องตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วย ในกรณีที่พยาบาลประจำการต้องคอยตอบคำถามญาติผู้ป่วย เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย ต้องรับฟังญาติเกี่ยวกับสุขภาพของผู้ป่วย แม้ว่าการตระหนักถึงความต้องการของญาติผู้ป่วยเป็นสิ่งจำเป็นก็ตาม แต่การให้ความช่วยเหลือในเหตุการณ์ที่ซ้ำๆ กันบ่อยครั้ง อาจทำให้พยาบาลประจำการเกิดความเบื่อหน่าย ไม่พึงพอใจได้

3. มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (System maintenance and change dimensions) หมายถึง การรับรู้ว่าโครงสร้างของหน่วยงานงานผู้ป่วยในมีความโปร่งใส ชัดเจน มิติ นี้ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความชัดเจนของงาน ด้านการควบคุมงาน ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านความชัดเจนของงาน (Clarity) หมายถึง การรับรู้ความชัดเจนในการปฏิบัติงานประจำวัน โดยในหน่วยงานมีการประกาศ หรือแจ้งให้พยาบาลประจำการทราบถึงความคาดหวังของผู้บริหารหรือความคาดหวังของหน่วยงานในการปฏิบัติงานประจำวัน และมีการ

สื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน มีการวางมาตรฐานและแบบแผนในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชา และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละระดับไว้ชัดเจน ความชัดเจนต่างๆ ที่มีในหน่วยงานจะช่วยเป็นแรงจูงใจทำให้เกิดการทำงานที่ดีของพยาบาลประจำการได้

3.2 ด้านการควบคุม (Control) หมายถึง การรับรู้ที่หน่วยงานมีกฎเกณฑ์หลักการหรือแนวทางในการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ดูแลให้พยาบาลประจำการปฏิบัติตามภายใต้กฎเกณฑ์ ระเบียบมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งถ้าผู้บริหารหรือหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความสนใจต่อกฎเกณฑ์ หลักการอย่างเคร่งครัดมากกว่าการคำนึงถึงความเป็นบุคคลของพยาบาลประจำการ อาจก่อให้เกิดความเครียดและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ ดังนั้นการควบคุมงานควรมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

3.3 ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน (Innovation) หมายถึง การรับรู้ที่หน่วยงานมีการส่งเสริมการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน โดยเน้นที่วิธีการแปลกใหม่ มีความหลากหลาย และมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เช่น การนำวิทยาการเทคโนโลยีทางการแพทย์มาใช้ในการบริหารจัดการในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย และการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือเป็นวิธีที่มีการเปลี่ยนแปลง มีความหลากหลายมาใช้ในการบริหารจัดการในการบริหารงานบุคคล โดยพยาบาลประจำการรับรู้ เข้าใจและสามารถเข้าร่วมในนวัตกรรมนั้นๆ สิ่งที่เกิดขึ้นจะสร้างความพึงพอใจในงานที่มีการดำเนินการร่วมกัน

3.4 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical comfort) หมายถึง การที่หน่วยงานจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ แสง สี เสียง หรือธรรมชาติต่างๆ ให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และยังเป็น การอำนวยความสะดวกสบายในการทำงานให้พยาบาลประจำการ ไม่ต้องเครียดจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเหมาะสม ไม่มีกลิ่นเสียงที่รบกวนในการปฏิบัติงาน อุณหภูมิภายในหน่วยงานเหมาะสม ไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานได้ สิริอร วิชชาวุธ (2544:141-174) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมด้านกายภาพในการทำงาน (Physical condition of work) คือสิ่งต่างๆ ในบริเวณที่ทำงาน เช่น ลักษณะอาคาร สภาพห้องทำงาน การออกแบบ อากาศ อุณหภูมิ ระดับเสียง โต๊ะทำงาน ระยะทางระหว่างโรงอาหารกับที่ทำงาน รวมไปถึงที่จอดรถของที่ทำงาน สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีผลต่อการทำงาน การจัดห้องทำงานที่ทำให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย ในส่วนของแสงควรมีความสว่างที่พอเหมาะกับการมองเห็น โดยการเพิ่มระดับแสงหรือการลดระดับแสงจนบุคคลสามารถมองเห็นได้ โดยไม่รู้สึกระคายเคืองตา ส่วนสีควรพิจารณาการมองเห็นของแสงสีต่างๆ ในสภาพแวดล้อมที่มีมืดและสว่าง เพื่อทำให้มองเห็นได้ดียิ่งขึ้นและเหมาะสมในการใช้งาน ส่วนเสียงนั้นไม่ควรดังเกิน 70

เดซิเบล อุณหภูมิและความชื้นที่กำลังสบายจะอยู่ระหว่าง 73-77 องศาฟาเรนไฮต์ และอากาศมีความชื้นประมาณ 25-50% อย่างไรก็ตามสภาพแวดล้อมด้านกายภาพในการทำงานดังกล่าวขึ้นอยู่กับความเหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานทั้งสิ้น

3.3 สภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีม

สภาวะในการทำงานของบุคลากรในลักษณะต่างๆ จะมีผลต่อพฤติกรรมและเจตคติของคนในการปฏิบัติงานแต่ละบุคคลจะมีความรู้สึกและเข้าใจเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้ การแปลความหมายที่ออกจากความรู้สึก ผ่านภูมิหลังของตนเอง ซึ่งเกิดจากหลายๆ สิ่งประกอบกัน เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ และอารมณ์ ซึ่งส่งผลให้แต่ละบุคคลรับรู้สภาวะแวดล้อมรอบตัวแตกต่างกัน สภาวะแวดล้อมต่างๆ เหล่านี้ถ้าได้จัดและเปลี่ยนแปลงให้ดีและเหมาะสมกับสภาพการทำงานก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน งานที่ทำ ก็จะเกิดผลผลิตที่ดีทั้งปริมาณและคุณภาพ ทำให้ลดความเบื่อหน่ายของผู้ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงาน เพราะไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ หรือสภาพแวดล้อมทางด้านสังคม ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้อยากทำงาน หรือเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ (พงค์ หรดาล, 2540: 246)

สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในโรงพยาบาล ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ ล้วนส่งผลการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ที่ร่วมมือกันดูแลรักษาผู้ป่วย การทำงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่ดี ย่อมส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน ดังเช่นงานวิจัย ของ ชุติมา มาลัย (2538) ที่ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยทางด้านสังคมในแง่สัมพันธภาพซึ่งเป็นมิติหนึ่งของสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีม และจากการศึกษาของปีทมาภรณ์ สรรพรชัย (2545) พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการ ในมิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในการทำงาน และมิติการคงไว้และเปลี่ยนแปลงระบบงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Moos (1986) ในมิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน และมิติการคงไว้และเปลี่ยนแปลงระบบงาน พบว่าทั้ง 3 มิติ มีผลกระทบบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งสิ้น

4. พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม

สิ่งสำคัญประการหนึ่งสำหรับการทำงานเป็นทีมคือการที่สมาชิกในทีมการพยาบาลมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม แสดงออกถึงการเรียนรู้ซึ่งกันและกันในทีม เพื่อการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลที่อยู่ในทีมเดียวกัน จะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันมีการช่วยเหลือ

ซึ่งกันและกัน การทำงานเป็นทีมก็จะประสบความสำเร็จผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรม การแสดงออกของบุคคลเป็นพื้นฐานเริ่มแรกของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บุคคลที่มีพฤติกรรม การแสดงออกในลักษณะที่ก้าวร้าว ข่มขู่ผู้อื่นตลอดเวลา ย่อมมีปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์กับ บุคคลอื่น ไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทของผู้นำหรือสมาชิกทีม ผู้ร่วมทีมก็คงจะไม่มีมีความสุขในการทำงาน ร่วมกัน ส่วนบุคคลที่มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก ไม่กล้าเสนอความคิดเห็นของตนเองในการ ทำงานร่วมกับผู้อื่น แม้จะไม่ประสบปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแต่บุคคลนั้นก็คง จะอยู่ในสภาวะที่อึดอัด คับข้องใจ รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าต่อทีมงานเท่าที่ควร การพัฒนาทีมงานก็ คงจะมีอุปสรรคตามมา พฤติกรรมการแสดงออกอย่างไรจึงจะเรียกว่าพฤติกรรมการแสดงออกอย่าง เหมาะสม ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงความหมายแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสดงออกที่ เหมาะสม และพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับการทำงานเป็นทีม ในลำดับต่อไป

4.1 ความหมายของพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม

การกำหนดความหมายของพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมให้ชัดเจนและ เฉพาะเจาะจงนั้นทำได้ยาก เพราะมีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคล เวลา สถานที่ ตลอดจนสังคมและ วัฒนธรรมของบุคคลนั้น นักจิตวิทยาพฤติกรรมศาสตร์หลายท่านได้ให้ความหมายไว้แนวเดียวกันแต่ มีรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไป อาทิเช่น

Lazarus (1973) กล่าวว่า พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นพฤติกรรมที่บุคคล แสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่มีความวิตกกังวล อับอาย หรือรู้สึกผิด

Clark (1979: 111) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ว่าเป็น พฤติกรรมที่อิสระ ปราศจากการควบคุม มีสิทธิเสรีภาพในการแสดงออก และยกย่องเคารพสิทธิส่วน บุคคลของผู้อื่น

Sansbery (1974) กล่าวว่า พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นลักษณะหนึ่งของ การแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกต่างๆ ออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านภาษาพูดและภาษา ท่าทาง

Alberti and Emmons (1974) กล่าวถึงความหมายของพฤติกรรมแสดงออกที่ เหมาะสมว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งบุคคลสามารถกระทำและแสดงความรู้สึก สิ่ง ที่สนใจและความต้องการอย่างตรงไปตรงมา โดยปราศจากความวิตกกังวล หรือเป็นการกระทำตาม สิทธิของตนเองโดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น

Fensterhiem and Baer (1975) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมแสดงออกที่ เหมาะสมว่า เป็นความสามารถในการพูดแบบเปิดเผย ตรงไปตรงมาจริงใจ และมีความเหมาะสม ใน สิ่งที่กำลังคิดและรู้สึก สามารถพูดปฏิเสธได้โดยไม่รู้สึกผิด สามารถแสดงออกทางคำพูดที่เป็นการ

กล่าวยืนยันของบุคคลอย่างมั่นใจ สามารถที่จะพูดว่า “ไม่” เมื่อไม่ต้องการ และพูดว่า “ใช่” โดยปราศจากความรู้สึกผิด สามารถที่จะพูดหรือแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ และสร้างความสัมพันธ์สนิทสนมกับบุคคลใกล้ชิด แทนที่จะเก็บความรู้สึกไว้กับตนเอง

Flower and Goldman (1976) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลที่จะแสดงการรักษาสิทธิของตนเอง โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น

Bower and Bower (1976) อธิบายว่าพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม มีหลายรูปแบบ กล่าวคือ เป็นความสามารถในการแสดงความรู้สึกต่างๆ เลือกกระทำการต่างๆ ตามที่ต้องการ กล่าวยืนยันสิทธิของตนเองตามความเหมาะสม เป็นการเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตัวเอง เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในตนเองให้มากขึ้น เป็นการแสดงความไม่เห็นด้วยเมื่อเห็นว่าเรื่องนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง และเป็นการวางแผนเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ที่ก้าวร้าวหรือไม่เหมาะสมของตนเอง

Bolton (1979) กล่าวว่าพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นพฤติกรรมที่บุคคลใช้วิธีการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นโดยมีจุดประสงค์ที่แน่นอน มีความสามารถในการรักษาไว้ซึ่งความเคารพในตัวเอง พร้อมสามารถปกป้องรักษาสิทธิและอาณาเขตส่วนบุคคล (Personal space) ของตนไว้ได้ด้วยความยุติธรรม ไม่ข่มขู่ผู้อื่น ยึดมั่นในศักดิ์ศรีและคุณค่าส่วนบุคคล มีการแสดงออกถึงความต้องการ ค่านิยม ความคิดเห็น แนวคิดต่างๆ ของตนเองอย่างตรงไปตรงมา ด้วยวิธีที่เหมาะสม ในขณะที่เดียวกันก็ยึดมั่นและรักษาไว้ซึ่งคุณค่าและศักดิ์ศรีของคนอื่นด้วย

Lloyd (1995) กล่าวว่า พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นการกระทำในลักษณะที่เป็นธรรมชาติและเป็นการกระทำอย่างตรงไปตรงมาด้วยความจริงใจและเป็นที่ยอมรับในระหว่างที่มีการปฏิบัติกับบุคคลอื่น

ละเอียด ชูประยูร และคณะ (2521) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมว่า เป็นการแสดงออกของความรู้สึกนึกคิดที่มีเหตุผลและเป็นที่ยอมรับในสังคม พฤติกรรมการแสดงออกยังครอบคลุมถึงพฤติกรรมด้านต่างๆ เช่น การกล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากคนอื่น การกล้าแสดงความคิดเห็นวิพากษ์วิจารณ์การปฏิบัติที่จะทำตามคำขอร้องที่ไม่ยุติธรรมหรือไม่มีเหตุผล ตลอดจนกระทั่งการแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลนั้น หรือยอมรับว่าตนเองบกพร่อง หรือโง่เขลาในบางเรื่อง

พรณราย ทรัพย์ประภา (2527) อธิบายพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมไว้ว่าเป็นลักษณะที่แสดงออกที่เหมาะสม มุ่งในเรื่องการประนีประนอมเพื่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีเหตุในทางที่ทั้งสองฝ่ายประพฤตินลักษณะที่มีพลังทางสังคมเท่าเทียมกัน วัตถุประสงค์ของการพูดออกมาอย่างถูกต้องเหมาะสมนั้นเป็นการแก้ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การพูดแสดงความเหมาะสมนั้นมีใช้เพียงการแสดงความรู้สึกออกมา หรือกล่าวตั้งกฎเกณฑ์อะไรต่างๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่ง

ฟังแล้วเดินจากไปเท่านั้น แต่จะต้องทวิความกระจ่างชัดในสิ่งที่ต้องการ ให้ได้รับการแสดงออกอย่างถูกต้องเหมาะสมด้วย จะต้องเข้าใจในความรู้สึก ต้องตัดสินใจได้ว่าต้องการอะไร และใช้ทักษะการพูดบางชนิดเพื่อประนีประนอมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ โดยมีการแสดงออกอันเหมาะสม และสามารถแสดงความรู้สึกต่างๆ ออกมาได้ในลักษณะที่ให้ความพึงพอใจแก่สังคม

หลุยส์ จาปาเทศ (2533) กล่าวว่า พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม หมายถึง การแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และความเชื่อออกมาตรงๆ ตามที่เป็นจริงได้อย่างเหมาะสม โดยไม่รุกรานสิทธิของผู้อื่น การพูดโดยปราศจากการควบคุมผู้อื่นหรือทำให้รู้สึกขายหน้าหรือด้อยค่า

จากความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมที่รวบรวมจากผู้เขียนหลายท่านที่นำเสนอข้างต้น จะเห็นได้ว่าแม้จะมีผู้ให้ความหมายที่แตกต่างกันไปบ้าง แต่แนวคิดพื้นฐานของความหมายนั้น ส่วนใหญ่จะสอดคล้องกัน คือ พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด และความต้องการที่แท้จริงของบุคคลที่จะต้องแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา มีความจริงใจและมั่นใจ มีการสื่อสารโดยใช้ทั้งภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง ปราศจากความวิตกกังวลหรือความก้าวร้าวไม่รุกรานสิทธิของบุคคลอื่น และให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น

4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม

พฤติกรรมการแสดงออกเป็นการเรียนรู้ของมนุษย์เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งอยู่รอบๆ ตัวบุคคลนั้น เป็นทักษะของการติดต่อสื่อสารของบุคคล ซึ่งมีนักวิชาการกล่าวถึงพื้นฐานของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมไว้มากมายหลายท่าน ดังนี้

4.2.1 รูปแบบของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม

Gramrill and Richey (1975) ได้แบ่งพฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Unassertive behavior) เป็นลักษณะที่เมื่อมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่างๆ แล้ว ไม่สามารถที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาตามความคิด ความรู้สึกตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ของตน และเมื่อใดที่มีโอกาสแสดงออกมักจะเกิดความรู้สึกวิตกกังวล และความไม่สบายใจควบคุมได้ด้วยเสมอ
2. พฤติกรรมกล้าแสดงออกด้วยความรู้สึกกังวล (Anxious-performer behavior) เป็นลักษณะที่เมื่อต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่างๆ แล้ว มีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาตามความคิด ความรู้สึก และตามสิทธิอันพึงมีได้ของตน แต่เมื่อแสดงออกไปแล้วเกิดความกังวลหรือความไม่สบายใจขึ้นมา

3. พฤติกรรมไม่สนใจที่จะแสดงออก (Does not care behavior) เป็นลักษณะที่ต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่างๆ แล้วไม่สามารถที่จะแสดงพฤติกรรมตามความคิดความรู้สึกและสิทธิอันพึงได้ ทั้งๆ ที่เมื่อแสดงพฤติกรรมออกไปแล้วจะไมู้สึกวิตกกังวล

Bolton (1979) กล่าวถึงลักษณะของพฤติกรรม 3 รูปแบบ ได้แก่ พฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม (Submissive behavior) พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive behavior) และพฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive behavior) เพื่อให้เข้าใจง่าย ได้ดังนี้

พฤติกรรม การแสดงออกที่ไม่เหมาะสม	พฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม	พฤติกรรม ก้าวร้าว
-------------------------------------	----------------------------------	----------------------

Bolton (1979) อธิบายแผนภาพของเขาว่าพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมจะอยู่กึ่งกลางระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมและพฤติกรรมก้าวร้าว การเปรียบเทียบลำดับความต่อเนื่องจะทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมรูปแบบต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น พฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ขาดความเคารพในสิทธิและความต้องการของตนเอง ไม่กล้าแสดงความรู้สึก ความต้องการ ความปรารถนาที่แท้จริงของตนออกมา มักจะปล่อยให้ผู้อื่นล่วงล้ำขอบเขตความต้องการของตนเองอยู่เสมอ ลักษณะของผู้ที่มีพฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมกลุ่มนี้มักจะกล่าวคำขอโทษและมักจะมีกรีธาที่แสดงถึงความไม่มั่นใจตนเอง พูดด้วยความลังเลใจ เสียงเบา ไหล่ตก และไม่กล้าประสานสายตากับคู่สนทนา เป็นผู้ที่ขาดความเคารพในตนเอง และขาดความเคารพผู้อื่นด้วย ซึ่งเป็นการยากที่จะเผชิญหน้าและส่งเสริมบุคคลประเภทนี้ให้เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในงานร่วมกับผู้อื่น

ส่วนพฤติกรรมก้าวร้าวเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเพื่อการข่มขู่ ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่นตลอดเวลา ทั้งด้วยการใช้คำพูดและการกระทำ มีลักษณะของการแสดงออกที่รุนแรง ตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ซึ่งจะเป็นพฤติกรรมที่อยู่ลำดับกึ่งกลางมีความเหมาะสมในการแสดงออก ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น แต่ในขณะที่เดียวกันก็ปกป้องสิทธิของตนเอง มีความมั่นใจในตนเอง

Lloyd (1995) แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

1. พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (Non – assertive behavior) เป็นพฤติกรรมที่เฉยๆ และไม่แสดงความรู้สึกตรงไปตรงมา ยอมทำตามผู้อื่นต้องการ

2. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive behavior) ซึ่งจะก้าวร้าวโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ เป็นพฤติกรรมที่จะให้ผู้อื่นกระทำตามความต้องการของตนเอง

3. พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive behavior) เป็นการแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา สื่อสารแบบยอมรับตนเองและผู้อื่น

อรอนงค์ อินทรจิตร และนรินทร์ กรินชัย (2538) ได้จำแนกพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล เป็น 3 แบบ คือ

1. ความไม่กล้าแสดงออก (Passiveness or non-assertiveness) พฤติกรรมของบุคคลลักษณะนี้จะไม่แสดงความรู้สึกหรือความคิด ความต้องการของตนเอง ปล่อยให้ผู้อื่นเอาใจเขาเปรียบตน ไม่ปกป้องสิทธิของตนเอง ยอมให้บุคคลอื่นใช้ตนเองเป็นเครื่องมืออยู่เสมอ ชอบปล่อยให้มันเป็นไป และมีมารยาทมากจนผิดปกติ และมักจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นของบุคคลลักษณะนี้คือ ความรู้สึกผิด เจ็บปวด และ/หรือ โกรธตนเอง วิตกกังวลมากเกินไป โดยไม่มีเหตุผลที่สมควร ตัดสินใจยาก และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ท้อแท้คับข้องใจ และรู้สึกว่าไร้ค่า ผลที่ตามมาคือ มักจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง การเผชิญหน้า และสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงกล่าวโทษผู้อื่นและลงโทษตัวเอง อันตรายที่จะเกิดขึ้นคือ ไม่เคยได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ ทุกอย่างจบลงด้วยความรู้สึกทางลบ

2. ความก้าวร้าว (Aggressiveness) คุณสมบัติของพฤติกรรมก้าวร้าว คือ การแสดงเจตจำนงของตนเองถึงความรู้สึก ความต้องการ ความคิด โดยไม่คำนึงถึงว่าจะกระทบกระเทือนใครบ้าง ยืนหยัดปกป้องสิทธิของตน โดยปฏิเสธสิทธิของบุคคลอื่น พยายามจะควบคุมชักนำพฤติกรรมของคนอื่น ต้องการให้ผู้อื่นเจ็บปวด และเป็นการคุกคามความรู้สึก ผลที่ตามมาคือ บุคคลนั้นจะได้รับความต้องการในช่วงสั้นๆ ไม่มีใครอยากเข้าใกล้ เพราะอาจทำให้ทุกๆ คนบาดเจ็บ ทำให้ตนเองห่างเหินจากทุกคน สุดท้ายกลายเป็นความท้อแท้ คับข้องใจ ขมขื่น และความเจ็บปวดในระยะเวลา บุคคลลักษณะนี้จะไม่ควบคุมอารมณ์ตนเอง และไม่ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น

3. ความกล้าแสดงออก (Assertiveness) เป็นความสามารถในการผลักดันตนเองให้แสดงออกถึงความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นกลางที่สุด การแสดงออกถึงความรู้สึก ความต้องการ ความคิดและยืนหยัดเพื่อปกป้องสิทธิส่วนบุคคลและสิทธิทางกฎหมายที่จะไม่เป็นการกระทบกระเทือนต่อสิทธิของบุคคลอื่น พฤติกรรมดังกล่าวแสดงออกด้วยความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา และยังคงรักษาความภูมิใจส่วนบุคคลไว้ มีความมั่นใจในตนเอง มีความรู้สึกที่ดีกับตนเองไม่ว่าขณะแสดงพฤติกรรมหรือหลังจากแสดงพฤติกรรมนั้น

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการจำแนกพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ พบว่าพฤติกรรมสามารถจำแนกออกเป็น 3 รูปแบบ คือ พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมก้าวร้าว และพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกจะทำให้บุคคลตกเป็นฝ่าย

เสียเปรียบในการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ปฏิเสธตนเองในการแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา จะทำอะไรก็ให้ผู้อื่นเป็นคนเลือกเป็นผู้กำหนดหรือวางแผนให้ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จตามความปรารถนาของตนจึงมีน้อย ส่วนพฤติกรรมก้าวร้าว นั้น จะทำให้ผู้อื่นเกิดความเคียดแค้น ประสบความสำเร็จ แต่อยู่บนความไม่สบายใจของผู้อื่น มักจะเป็นผู้กำหนดให้ผู้อื่นทำตามความต้องการของตนเองตลอดเวลา เห็นคุณค่าของคนอื่นเพียงเล็กน้อย ในที่สุดตนเองก็รู้สึกผิด รู้สึกโดดเดี่ยว ไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นได้ ในขณะที่เดียวกันบุคคลที่มีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม จะเป็นผู้ที่สามารถแสดงถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองได้ ทำให้ประสบความสำเร็จในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น รู้สึกดีต่อตนเอง และเมื่อบุคคลเหล่านี้ได้แสดงพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมกับผู้อื่น ก็จะทำให้ผู้อื่นรู้สึกสบายใจด้วย

4.2.2 ลักษณะพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม

Fensterheim and Baer (1975: 8) ได้กล่าวถึงลักษณะบุคคลที่มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมว่าต้องมีลักษณะ 4 ประการ คือ

1. เป็นบุคคลที่รู้สึกอิสระในการเปิดเผยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการกระทำ กล่าวแสดงให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิด และความต้องการของตนเอง
2. เป็นบุคคลที่สามารถติดต่อกับบุคคลทุกระดับ ทั้งคนแปลกหน้า เพื่อนฝูงและคนในครอบครัว ซึ่งการติดต่อนั้นต้องเปิดเผย ตรงไปตรงมา จริงใจและเหมาะสมกับกาลเทศะ
3. เป็นบุคคลที่กระตือรือร้นต่อชีวิต กระทำสิ่งต่างๆ ให้เป็นไปตามความต้องการของตนเองและแสวงหาโอกาสให้กับตนเองโดยไม่ต้องหาสิ่งใดมาช่วย
4. เป็นบุคคลที่กระทำในสิ่งที่ทำให้ตนเองภูมิใจ รู้ถึงข้อจำกัดของตนเองไม่คือร้อนเอาชนะในสิ่งที่ไม่อาจชนะได้ แต่จะสู้ในสิ่งที่คิดว่าถูกต้อง

Willis (1995) ได้กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมไว้ 13 ประการ คือ

1. เป็นคนเปิดเผย ชื่อสัตย์ต่อตนเองและบุคคลอื่น
2. เป็นผู้ฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น
3. เป็นผู้เข้าใจสถานการณ์ของบุคคลอื่นได้
4. สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างชัดเจน โดยไม่พาดพิงถึงผู้อื่น
5. เป็นคนที่สามารถแก้ไขปัญหาคความยุ่งยากได้
6. สามารถตัดสินใจเรื่องต่างๆ ได้
7. มีความชัดเจนในจุดยืนของตนเอง โดยไม่หลีกเลี่ยงหรือโกหกตนเอง
8. เผชิญหน้ากับปัญหาได้

9. สามารถยื่นกรานในสิ่งที่ตนเองต้องการได้
10. มีความเคารพต่อผู้อื่น
11. เป็นผู้ที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับบุคคลอื่นและคงไว้ซึ่งความเป็นเอกลักษณ์
12. แสดงความรู้สึกของตนเองอย่างซื่อสัตย์
13. เป็นผู้ที่ยึดหยัดความเป็นตัวของตัวเอง

Alberti and Emmons (2001) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมจะต้องมีลักษณะ 10 ประการ คือ

1. แสดงตนเองออกมาให้ปรากฏ
2. ขอมรับในสิทธิของผู้อื่น
3. มีความซื่อสัตย์
4. มีความมั่นคงตรงไปตรงมา
5. มีความเสมอภาค เป็นประโยชน์ต่อสัมพันธภาพของกลุ่ม
6. มีการใช้ภาษาคำพูดในการสื่อสาร เช่น พูดแสดงความรู้สึก แสดงความคิดเห็น แสดงสิทธิ ความเป็นจริง ความต้องการ และข้อจำกัด
7. มีการใช้ภาษาท่าทางในการสื่อสาร เช่น การสบตา น้ำเสียง ท่าทาง การวางตัว การมีจังหวะการพูด และการฟังที่เหมาะสม
8. มีความเหมาะสมกับบุคคล และสถานการณ์มากกว่าเป็นลักษณะสากล
9. มีความรับผิดชอบต่อสังคม
10. ไม่ใช่พฤติกรรมที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด แต่สามารถเรียนรู้ได้

Salter (1949) ได้ให้ข้อสรุปว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมจะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ดังนี้

1. การพูดแสดงความรู้สึก (Use feeling – talk) สามารถแสดงออกถึงความชอบและความสนใจได้อย่างไม่ขัดเงิน มากกว่าที่จะพูดอะไรออกมาอย่างกลางๆ
2. การพูดเกี่ยวกับตนเอง (Talking about yourself) สามารถเล่าถึงสิ่งที่มีคุณค่าและน่าสนใจของตนเอง ไม่ผูกขาดการสนทนาหรือคุยโม้โอ้อวดแต่เพียงผู้เดียว หรือนิ่งเงียบคอยฟังแต่ผู้อื่นพูดแต่เพียงอย่างเดียว
3. การพูดทักทายปราศรัย (Make greeting talk) สามารถแสดงความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต้องการรู้จักได้ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงความยินดีต่อบุคคลที่ได้พบ

4. ยอมรับคำชมเชย (Accept compliment) สามารถรับคำติชมได้อย่างจริงใจ แทนที่จะแสดงว่าเสแสร้งหรือแสดงความไม่เห็นด้วยหรือพูดตรงข้ามกัน

5. การแสดงสีหน้าประกอบอย่างเหมาะสม (Use appropriate facial talk) การแสดงออกทางสีหน้า และน้ำเสียงที่แสดงออกมาตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงในเวลาสนทนา สามารถสบตาคู่สนทนาได้

6. การแสดงไม่เห็นด้วยอย่างสุภาพ (Disagree mildly) สามารถแสดงความไม่เห็นด้วยแต่พอสมควร ด้วยอาการบางอย่าง เช่น มองไปทางอื่น เลิกกิ้ว สันติริษะหรือเปลี่ยนเรื่องสนทนา

7. การขอให้แสดงความกระจ่างแจ้ง (Ask for clarification) ถ้าได้รับคำแนะนำสั่งสอนหรือคำอธิบายที่บิดเบือน ไม่ชัดเจน สามารถขอร้องให้อธิบายหรือแนะนำซ้ำอีกครั้งเพื่อความชัดเจน

8. การถามเหตุผล (Ask why) ถ้าได้รับการขอร้องให้ทำในสิ่งที่เห็นว่าไม่มีเหตุผลสมควร ก็สามารถใช้คำพูดว่าทำไมได้ โดยใช้ น้ำเสียงสุภาพและไม่ทำหน้าบึ้ง แต่ไม่จำเป็นต้องยื

9. การแสดงความไม่เห็นด้วยขณะนั้น (Express active disagreement) สามารถเปิดเผยได้เมื่อมีความคิดเห็นตรงกันข้ามกับผู้อื่น ไม่เห็นด้วยกับผู้อื่นและไม่แน่ใจในสิ่งที่มีความคิดเห็น

10. การกล่าววาจาเพื่อรักษาสิทธิ (Speech up for your rights) สามารถแสดงสิทธิอันชอบธรรมของตนเอง และขอร้องให้ผู้อื่นแสดงความยุติธรรม โดยไม่ทำลายสถานการณ์

11. การแสดงความมั่นคง (Be persistent) สามารถอ้างทุกเรื่องที่มีเหตุผลสมควรจนกระทั่งประสบความสำเร็จ ถึงแม้ว่าจะมีผู้มาขัดทานหรือขัดขวาง

12. หลีกเลี่ยงการที่จะต้องแสดงเหตุผลในทุกๆ ความคิดเห็น (Avoid justifying every opinion) การอภิปรายหรือเจรจากับบุคคลใดก็ตาม ถ้ามีผู้โต้เถียงอยู่ตลอดเวลาหรือมีผู้คอยถามเหตุผลอยู่ตลอดเวลาว่าทำไม ก็สามารถใช้คำพูดหรือคำโต้เถียง โดยการปฏิเสธที่จะต่อความในการอภิปรายหรือเจรจา

จากลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมดังกล่าว สรุปได้ว่า พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม เป็นการแสดงออกที่สอดคล้องกันอย่างเหมาะสม ทั้งภาษาและท่าทาง เป็นการแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึกกับบุคคลอื่นอย่างเปิดเผยและจริงใจ มีความตรงไปตรงมา ปราศจากการละเมียดลิตของผู้อื่น มีความจริงใจ มีความรู้สึกที่ดีและเข้าใจผู้อื่น ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

4.2.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม

พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม เป็นพฤติกรรมแสดงออกของบุคคลที่แสดงออกในขณะที่มีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น นักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบของ

พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ว่ามีสิ่งที่เกี่ยวข้อง 2 ประการ (Christoff and Kelley, 1985; Alberti and Emmons, 2001) คือ

1. การแสดงออกโดยใช้ภาษาคำพูด (Verbal skills) คือ การใช้คำพูดที่เหมาะสม มีเนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการพูด แบ่งการแสดงออกทางภาษาคำพูดได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.1 การกล่าวคำยกย่องอย่างเหมาะสม (Commentary assertiveness) ความกล้าแสดงความรู้สึกทางบวกกับบุคคลอื่น เช่น การสรรเสริญ การชื่นชม ด้วยคำพูดที่แสดงถึงความจริงใจ เป็นมิตร มีท่าทีอบอุ่น เอื้อต่อการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

1.2 การกล่าวคำปฏิเสธอย่างเหมาะสม (Refusal assertiveness) เป็นความกล้าในการพูดปฏิเสธ กล้าแสดงความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับผู้อื่น กล้าปฏิเสธเพื่อสิทธิของตนเองเมื่อถูกเอารัดเอาเปรียบ หรือขัดขวางการกระทำและความคิด ซึ่งเป็นการแสดงสิทธิอันชอบธรรมของบุคคล

1.3 การกล่าวคำขอร้องอย่างเหมาะสม (Request assertiveness) เป็นความกล้าในการขอร้องบุคคลอื่นเพื่อจุดประสงค์ของตน เช่น การขอคำแนะนำ การขอความช่วยเหลือ ซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตแบบพึ่งพาอาศัยกัน นอกจากนี้ยังใช้พูดเพื่อเชื่อมกับสถานการณ์ปฏิเสธอีกด้วย คือ เมื่อบุคคลปฏิเสธคำขอร้อง ก็สามารถขอร้องผู้อื่นเปลี่ยนการกระทำใหม่ หรือหยุดการกระทำเดิมได้อีก

2. การแสดงออกโดยใช้ภาษาท่าทาง (Nonverbal skills) เป็นการแสดงออกที่ช่วยเสริมเนื้อหาสาระที่พูดให้มีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น แบ่งออกเป็น 11 ประเภท ดังนี้

2.1 การสบสายตา (Eye contact) เป็นการสบสายตาคู่สนทนาโดยตรงอย่างเหมาะสม ช่วยให้การสนทนามีความเป็นกันเองมากขึ้น เป็นการแสดงความสนใจ เอาใจใส่ มีความจริงใจในสิ่งที่พูด และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิด แต่ไม่ควรจ้องคู่สนทนาจนทำให้รู้สึกอึดอัด

2.2 การแสดงท่าทาง (Body posture) เป็นลักษณะของการเผชิญหน้า เช่น การนั่ง การยืน การโน้มตัวเข้าหาคู่สนทนาระหว่างพูด หรือการวางตัวตรง เป็นการแสดงออกถึงอารมณ์ และความรู้สึกขณะนั้นว่าเป็นอย่างไร

2.3 ระยะห่างระหว่างคู่สนทนา (Distance/Physical contact) เป็นการเว้นระยะห่างระหว่างคู่สนทนาอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับวัฒนธรรมและประเพณีของบุคคลนั้น

2.4 การแสดงท่าทางระหว่างสนทนา (Gesture) เป็นการเคลื่อนไหวอวัยวะร่างกายที่สามารถสังเกตได้ เช่น การใช้มือประกอบคำพูด การเกา การเม้มปาก การแกว่งแขน หรือขา ในขณะที่พูด การแสดงท่าทางระหว่างสนทนา เป็นการแสดงความรู้สึกของผู้พูด สามารถเพิ่มการเน้นการเปิดเผยและแสดงถึงความอบอุ่นได้ ตลอดจนยังสามารถเสริมความสำคัญของคำพูดให้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น หรือลดความเชื่อถือนั่นลงได้

2.5 การแสดงออกของสีหน้า (Facial expression) เป็นการแสดงสีหน้าให้สอดคล้องกับเรื่องที่พูดและอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูด ซึ่งจะทำให้คู่สนทนารับรู้ถึงความต้องการของผู้พูดได้ตรงตามความเป็นจริง

2.6 น้ำเสียง การเปลี่ยนแปลงระดับความดังของเสียง (Voice tone, Inflection volume) เป็นระดับความดัง จังหวะของเสียงที่ใช้พูดระหว่างติดต่อสื่อสาร คำพูดเดียวกันแต่ต่างอารมณ์ อาจแสดงถึงความรู้สึกที่แตกต่างกัน จึงควรใช้น้ำเสียงและจังหวะ ความดังของเสียงที่แสดงความรู้สึกแท้จริงของผู้พูด การพูดเสียงเรียบๆ กระชับเบาๆ จะเป็นการยากที่จะชักจูงให้ผู้อื่นเชื่อหรือเห็นถึงความจริงใจ ในทำนองเดียวกัน การตะโกนจะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารกับผู้อื่น ดังนั้นการใช้ระดับเสียงที่เหมาะสมในการสนทนาจะชักจูงใจผู้อื่นให้เชื่อถือได้โดยไม่ต้องใช้การขู่บังคับ

2.7 ความราบรื่นนุ่มนวล (Fluency) ความนุ่มนวล การลื่นไหลของจังหวะการพูดระหว่างสนทนา คำพูดแบบตะกุกตะกักแสดงถึงความลังเลใจ ผู้ฟังอาจจะเบื่อ ควรพูดช้าๆ ชัดๆ ผู้ฟังจะเข้าใจง่ายและดูคำพูดมีน้ำหนัก

2.8 โอกาสในการพูด (Timing) การแสดงออกได้โดยทันที ดูเป็นไปโดยธรรมชาติ นับเป็นเป้าหมายสำคัญของผู้ที่ต้องการแสดงออก แต่บางครั้งการลังเลใจจะสกัดผลที่จะได้ การแสดงออก แต่การแสดงออกต้องเลือกโอกาสที่เหมาะสมด้วย

2.9 การฟัง (Listening) ในการสนทนาไม่ควรผูกขาดการพูดโดยคนใดคนหนึ่ง ควรเป็นผู้ฟังอย่างตั้งใจ มีการประสานสายตาและท่าทางระหว่างสนทนา เช่น พยักหน้า การเป็นผู้ฟังที่ดีทำให้ทราบการตอบกลับของคู่สนทนาและเข้าใจในสิ่งที่พูด ซึ่งมีส่วนประกอบอย่างน้อย 3 อย่าง คือ 1) การปรับเสียงอื่นๆ เช่น การปิดโทรทัศน์ หรือเสียงวิทยุ ไม่สนใจสิ่งที่ทำให้ใจว้าวุ่น แต่มีจุดสนใจอยู่ที่การพูดตรงหน้า 2) การตั้งใจฟังเรื่องที่สนทนาโดยประสานสายตา การพยักหน้าช้าๆ หรือมีการสัมผัส และ 3) การแสดงว่าเข้าใจก่อนจะตอบ โดยคิดก่อนตอบดีกว่าขัดจังหวะ

2.10 การคิด (Thought) การคิดตามสิ่งที่พูด ซึ่งเรื่องการลำดับความคิดนั้น Ellis and Lange (1994 cited in Alberti and Emmons, 2001) ได้ให้คำแนะนำสำหรับกระบวนการคิดง่าย ๆ แบบ A - B- C คือ

- A การมองเหตุการณ์ข้างหน้าที่เกิดขึ้น
- B การมองบุคคลและตีความหมายสิ่งที่อยู่ข้างใน
- C การตอบการสนทนา

2.11 สิ่งที่พูด (Content) ถึงแม้การพูดอย่างมีเนื้อหาสาระที่ชัดเจนจะมีความสำคัญ แต่การพูดในสิ่งที่เราเชื่อ รู้สึกอย่างตรงไปตรงมา และเป็นธรรมชาติสำคัญกว่า บางครั้งเราอาจมีการลังเลใจอยู่นาน เพราะไม่รู้จะพูดอะไร ดังนั้น จึงสมควรที่จะมีการศึกษาถึงการแสดงพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ประกอบไปด้วยการแสดงออกด้วยภาษาคำพูด และการแสดงออกด้วยภาษาท่าทาง ซึ่งองค์ประกอบทั้งสองจะต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ขณะนั้น จะช่วยเสริมเนื้อหาสาระในสิ่งที่พูดให้หนักแน่นและมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้นบุคคลที่ใช้องค์ประกอบดังกล่าวมาแล้วจะเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม

4.2.4 ระดับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม

Smaby and Armas (1976) ได้แบ่งลักษณะของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเป็น 3 ระดับ คือ

1. พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมในระดับน้อย (Minimally assertive) สามารถสังเกตได้จากคำพูดและการแสดงออกว่ามีลักษณะไม่ยอมตามผู้เอาโรคเอาเปรียบ ขณะเดียวกันไม่เป็นแบบก้าวร้าว รู้ว่าตนเองรู้สึกอย่างไร ในระดับนี้มักใช้คำพูดว่า “อ้อดิ” เพื่อโต้ตอบฝ่ายตรงข้าม
2. พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมด้วยความมั่นใจ (Confidently assertive) สามารถสังเกตได้จากน้ำเสียงที่หนักแน่น เชื่อมั่น โต้ตอบได้โดยเร็ว รู้จักใช้คำพูดที่ตรงกับความรู้สึก โดยปราศจากเหน็บแนม แกะแค้นฝ่ายตรงข้าม และจะพูดด้วยเหตุผล
3. พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมอย่างมีวุฒิภาวะ (Mutually assertive) มีลักษณะที่สามารถฟังและตอบฝ่ายตรงข้ามได้อย่างเข้าใจ รวมทั้งรู้ว่าฝ่ายตรงข้ามมีความรู้สึกอย่างไร สามารถเผชิญหน้า (Confront) กับฝ่ายตรงข้ามที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมได้ เช่น โกรธโดยไม่มีเหตุผลหรือขาดความรับผิดชอบ

4.2.5 ผลของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม

Bolton (1979) ได้กล่าวถึงผลของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมไว้ทั้งด้านบวกและด้านลบ ดังนี้

ผลด้านบวก คือ

1. บุคคลที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม จะเป็นผู้ที่มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองมากกว่าผู้ที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวและไม่กล้าแสดงออก เป็นองค์ประกอบที่จะสร้างสำนึกในคุณค่าของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ Fensterheim and Baer (1975) ที่ว่าพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมสามารถจัดระดับความเห็นคุณค่า และความภาคภูมิใจในตนเองของบุคคลได้
2. ส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล
3. สามารถลดความกลัวและความวิตกกังวลของบุคคลได้
4. ผู้ที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม จะมีชีวิตอยู่ได้ด้วยการพึ่งพาตนเอง

ผลด้านลบ คือ

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม อาจทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้ที่มิพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกและผู้ที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว แต่ผู้ที่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมย่อมยินดีที่จะเกิดความขัดแย้ง เสียขต่อการแสดงความไม่เห็นด้วยกับฝ่ายตรงข้าม เพราะตระหนักดีว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างสัมพันธภาพที่มั่นคงได้อย่างแน่นอน

สรุปผลของการมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม จะช่วยให้บุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น มีความมั่นใจในตนเอง ลดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรซึ่งนับว่าเป็นคุณสมบัติสำคัญในการปฏิบัติงานของพยาบาล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

พยาบาลเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่รับผิดชอบในการดูแลช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาการเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ เพื่อบรรเทาอาการเจ็บป่วยและทุกข์ทรมานจากโรค ส่งเสริม บำรุงรักษาไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี และฟื้นฟูสภาพหลังการเจ็บป่วย เพื่อนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการมีสุขภาพที่ดี (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541) ซึ่งในการปฏิบัติการพยาบาลเป็นการที่พยาบาลจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ครอบครัว และบุคลากรพยาบาลหลายระดับความสามารถในการติดต่อสื่อสารและการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น จะช่วยให้พยาบาลสามารถเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ยุ้งยากได้อย่างมั่นคง และแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและบุคคลอื่น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการแสดงพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ของ Clark (1979) เนื่องจากตรงกับบริบทของสถานการณ์ที่ศึกษา

Clark (1978, 1979) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลว่าเป็นพฤติกรรมที่พยาบาลแสดงออกทางคำพูดและท่าทางอย่างมีเหตุผลถึงความรู้สึก ความคิดเห็นของตนเองอย่างมั่นใจ โดยปราศจากความวิตกกังวล ตามสิทธิของตนและไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นซึ่งเป็นการแสดงออกในเรื่องความเป็นอิสระภาพ การควบคุมอารมณ์ตนเอง การใช้สิทธิของตน ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม และการสื่อสาร ซึ่งสามารถอธิบายแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ความเป็นอิสระภาพ หมายถึง ความอิสระในการจะเปิดเผยตนเองด้วยการกระทำ และคำพูดได้อย่างมั่นใจ ตามที่ตนเองคิดและรู้สึกได้อย่างตรงไปตรงมา มีการแสดงออกตามความรู้สึกที่แท้จริงให้ผู้อื่นได้รับรู้ ซึ่งจะสามารถช่วยสื่อความหมายให้ผู้อื่นทราบถึงความต้องการที่แท้จริงก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย กล่าวที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเองให้ผู้ร่วมงานตลอดจนผู้บังคับบัญชาทราบ แม้ว่าความคิดเห็นจะแตกต่างจากบุคคลอื่น เช่น “ฉันมีความรู้สึกเช่นนี้ค่ะ” “นี่เป็นสิ่งที่ฉันคิด” และ “สิ่งนี้คือสิ่งที่ฉันหวังและต้องการ”

2. การควบคุมอารมณ์ หมายถึง การตระหนักและความรอบรู้ในการที่จะควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยสามารถเลือกได้ว่าเมื่อไรควรใช้วิธีการควบคุมอย่างไร

โดยเฉพาะการควบคุมหรือปรับพฤติกรรมของตนเอง ไม่รวมถึงการควบคุมพฤติกรรมผู้อื่น สามารถแสดงออกได้ดังนี้

2.1 เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองให้เป็นปกติ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 สามารถรับคำชมเชยเมื่อปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้ โดยไม่เงินอาย

2.3 สามารถรับคำวิพากษ์วิจารณ์จากเพื่อนร่วมงานได้ โดยไม่รู้สึกรำคาญ และนำข้อวิจารณ์นั้นมาปรับปรุงตนเอง

2.4 สามารถกล่าวคำชมเชยผู้อื่น เมื่อบุคคลนั้นกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้สำเร็จด้วยความจริงใจ

2.5 สามารถให้ข้อคิดเห็นหรือข้อวิจารณ์แก่ผู้อื่นด้วยท่าทีสุภาพ ไม่ก้าวร้าว

2.6 สามารถเผชิญกับปัญหา คำพูดเยาะเย้ย เสียดสีของผู้อื่นได้

3. การใช้สิทธิของตน หมายถึง การที่สามารถใช้สิทธิในฐานะพยาบาลซึ่งเป็นวิชาชีพ เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยและผู้ร่วมงานในทีมสุขภาพ มีสิทธิส่วนบุคคลที่ตนเองพึงมี สิทธิที่จะได้รับความเคารพนับถือจากผู้อื่นในทีมสุขภาพ ดังเช่น Fagin (1975 cited in Clark, 1979) กล่าวถึงสิทธิของพยาบาลไว้ดังต่อไปนี้

3.1 สิทธิที่จะกระทำในสิ่งที่จะเป็นการเพิ่มศักดิ์ศรี เกียรติยศ และชื่อเสียงให้แก่ตนเอง โดยใช้ความสามารถพิเศษเฉพาะทาง และพื้นฐานทางวิชาการเป็นหลัก

3.2 สิทธิได้รับการรองรับจากผู้บังคับบัญชา โดยได้อยู่ในสิ่งแวดล้อม ซึ่งพยาบาลสามารถปฏิบัติงานและการได้รับประโยชน์ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับวิชาชีพ

3.3 สิทธิในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อความเครียดของร่างกาย จิตใจ และสุขภาพน้อยที่สุด

3.4 สิทธิในการควบคุมในการปฏิบัติงานในวิชาชีพภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย

3.5 สิทธิในการกำหนดมาตรฐานการพยาบาล เพื่อให้ได้การพยาบาลที่ดี

3.6 สิทธิในการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายที่มีผลต่อการพยาบาล

3.7 สิทธิในการมีบทบาททางสังคมและการเมืองในฐานะผู้ให้การพยาบาลและการดูแลสุขภาพ

4. ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม เมื่อทราบถึงขอบเขตของการควบคุมและการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการใช้สิทธิต่างๆ และความรับผิดชอบก็จะตามมา ความรับผิดชอบในการกระทำของพยาบาลทั้งด้านบวกและด้านลบ สามารถแสดงออกได้ดังนี้

- 4.1 สามารถทำงานเต็มความสามารถของตนเองมีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการตั้งเป้าหมายชัดเจนและทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น
- 4.2 สร้างนิสัยในการทำงานและสนใจงานที่กำลังทำอยู่แม้จะเป็นงานที่ชอบหรือไม่ชอบก็ตาม
- 4.3 สามารถปฏิเสธงานที่ไม่สามารถทำได้และให้รางวัลแก่ตนเองบ้างเมื่องานสำเร็จเพื่อเสริมสร้างกำลังใจแก่ตนเอง
- 4.4 เมื่อทำงานผิดพลาด ก็ต้องยอมรับความผิดพลาดโดยไม่รู้สึกโกรธเคือง และนำมาแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องของตนเอง
- 4.5 เผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ตนเองต้องรับผิดชอบโดยไม่หาทางเลี่ยงในปัญหา
5. การสื่อสาร พยาบาลที่มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมจะมีการสื่อสารที่ชัดเจนตรงไปตรงมา สอดคล้องกันทั้งคำพูดและกิริยาท่าทาง สามารถสื่อสารกับคนทุกระดับได้อย่างเปิดเผยจริงใจและเหมาะสมกับกาลเทศะ ซึ่งทักษะการสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลทุกระดับ และสามารถแสดงออกได้ดังนี้
 - 5.1 สามารถเริ่มสนทนากับบุคคลอื่นก่อนได้
 - 5.2 พูดแสดงความรู้สึกร่วมด้วยเสียงอันดังพอสมควรและคำพูดมีความชัดเจน
 - 5.3 สบตากับคู่สนทนา ไม่หลบสายตา
 - 5.4 ยืนในระยะห่างจากคู่สนทนาพอสมควร
 - 5.5 เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้มีส่วนร่วมในการสนทนา ไม่คุยโม้โอ้อวดหรือนั่งเงียบคอยฟังอย่างเดียว

นอกจากนี้ Clark (1979) ยังได้กล่าวถึงลักษณะของพยาบาลผู้มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมไว้ว่า เป็นผู้ที่มีความสามารถดังต่อไปนี้

1. สามารถตั้งเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาวเพื่อตนเอง ในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น เช่น ผู้รับบริการ ผู้ร่วมงาน ผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อความเจริญก้าวหน้าของวิชาชีพ
2. เผชิญกับปัญหาต่างๆ เพราะถือว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นการแสดงถึงความปรารถนาและความต้องการให้ผู้อื่นทราบ โดยไม่คาดหวังว่าผู้อื่นจะโอนอ่อนผ่อนตามหรือเห็นด้วยหรือไม่ และสามารถพูดถึงปัญหาในประเด็นต่างๆ ได้ด้วยความยุติธรรม ซึ่งเป็นการกระทำที่เพิ่มความเคารพในตนเองมากยิ่งขึ้น
3. เป็นผู้ที่สามารถเพิ่มความเคารพตนเองได้ โดยการพูดและการกระทำที่ตรงเป้าหมายอย่างชัดเจน และเป็นผู้เห็นความสำคัญของความสามารถและการเรียนรู้ ทั้งของตนเอง

และผู้อื่น จึงมักไม่ต้องการการควบคุม หรือเรียกร้องความต้องการจากผู้อื่น ถึงแม้ว่าจะมีความรู้สึกผิดหวังบ้างเมื่อไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ก็รู้สึกผิดอย่างปราศจากเหตุผล

4. ทราบถึงสิทธิส่วนบุคคลที่ตนมีและในฐานะที่เป็นพยาบาล ซึ่งต้องตระหนักว่าพยาบาลมีสิทธิที่จะได้รับความเคารพจากผู้อื่น พยาบาลประเภทนี้จะยื่นขึ้นต่อสู้เพื่อสิทธิของตนเอง โดยปราศจากการละเมิดสิทธิของผู้อื่น วิตกกังวลจนเกินควร หรือกลัวผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง การตระหนักถึงข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นเหตุให้พยาบาลต้องกำหนดขอบเขต หรือจำกัดสิ่งที่เข้ามาขัดจังหวะในการปฏิบัติงาน เพื่อไม่ให้ผู้อื่นมาเหยียบย่ำสิทธิของพยาบาล จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล จึงไม่ใช่วิธีการแก้ปัญหาระหว่างบุคคลเผชิญกับปัญหาหรือแก้ปัญหาคำถามที่ยากลำบาก แต่เป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้บุคคลเผชิญกับปัญหาและความยากลำบากในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. เคารพในสิทธิ ความคิดเห็นและพฤติกรรมของผู้อื่น ดังนั้นพยาบาลที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมจะเปลี่ยนการกระทำ จากการที่พยาบาลจะควบคุมผู้อื่น (ความก้าวร้าว) หรือให้ผู้อื่นควบคุม (โอนอ่อนโดยการนิ่งเฉย/การหลีกเลี่ยง) มาเป็นการเลือกท่าทีเมื่อไหร่ และด้วยวิธีอย่างไรที่จะควบคุมสิ่งที่เกิดขึ้นกับเขา และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว จะเห็นว่าพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลครอบคลุมทั้งเรื่องความเป็นอิสระภาพ การควบคุมอารมณ์ตนเอง การใช้สิทธิของตนในการทำสิ่งต่างๆ ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม และการสื่อสาร ซึ่งเมื่อพยาบาลมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมดังกล่าว ก็จะทำให้การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นไปอย่างสะดวกและราบรื่นขึ้น

4.3 พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมกับการทำงานเป็นทีม

บุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นทีมซึ่งเป็นผู้ที่จะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ต้องมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ดังที่ Clark (1979: 115) กล่าวว่า พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมจะช่วยพยาบาลให้สามารถจูงใจผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ การมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมในการป้องกันสิทธิของตน ต้องใช้ความสามารถในการสื่อสาร ความรู้สึก ความคิดเห็น ความเชื่อ และความต้องการต่างๆ ในลักษณะที่ตรงไปตรงมา จริงใจและเหมาะสม โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย นำมาซึ่งความมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

สำหรับพยาบาลประจำการ การมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมจะทำให้พยาบาลประจำการเข้าใจในปัญหาอย่างถ่องแท้ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Moniz, 1978 อ้างใน เยาวลักษณ์ โพธิ์ดารา, 2537) และจากบทบาทของพยาบาลประจำการ ที่มีทั้ง

ด้านการตัดสินใจ การสร้างปฏิสัมพันธ์ และการเป็นผู้สื่อข้อมูลของหน่วยงาน การมีพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสมเป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมการใช้ทักษะด้านความคิด ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านเทคนิค โดยการมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมทำให้พยาบาลประจำการ สามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจในเรื่องนโยบาย แผนงาน ตลอดจนการบริหารงานต่างๆ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในการสื่อสาร ประสานงานและสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและกลุ่มได้ และทักษะด้านเทคนิค ช่วยให้พยาบาลประจำการสามารถแสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถในการวางแผนและปฏิบัติการพยาบาล พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมจึงมีความสำคัญกับพยาบาลประจำการเพราะช่วยในการเสริมสร้างภาวะผู้นำและอำนาจระหว่างการมีสัมพันธภาพส่วนบุคคลและกลุ่มได้ (Clark, 1978) ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการทำงานเป็นทีม (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541) พบว่าความไม่สำเร็จของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลเกิดเนื่องจากขาดเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน การพยาบาลเป็นทีมจึงเป็นเพียงอุดมคติ เป็นเพียงหลักเกณฑ์ และเป็นวิธีทำงานแบบหนึ่งเท่านั้น และจากผลการศึกษาของ ศิริวรรณ โกมุติกานนท์ (2536) พบว่าอุปสรรคและปัญหาในการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ คือไม่มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานเป็นทีม ขาดความร่วมมือในการทำงาน มีปัญหาขัดแย้ง ไม่ยอมรับบทบาทซึ่งกันและกัน

จากการศึกษาของ Clark (1978) พบว่าพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลส่งผลให้พยาบาลนั้นเป็นผู้ที่มีความสามารถในการตั้งเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อตนเอง ในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น บุคคลที่มีเป้าหมายเพื่อตนเอง ย่อมเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในงานสูง สามารถทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมหรือสมาชิกที่ดีของทีมได้ ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งนภา ชันแจ่ม (2543) และดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ (2547) ที่พบว่า หลังการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม บุคลากรพยาบาลมีการทำงานเป็นทีมสูงขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จงกลณี ศรีจักร โคตร (2539) ศึกษาพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมและพลังอำนาจในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติการพยาบาล และไม่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารการพยาบาลจำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม และแบบสอบถามพลังอำนาจในการปฏิบัติการพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรม

แสดงออกอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงกับพลังอำนาจในการปฏิบัติการพยาบาล

ราศี แก้วนพรัตน์ (2540) ศึกษาพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ จำนวน 280 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล โดยใช้แนวคิดของ Gramrill and Richey (1975) ร่วมกับหลุยส์ จำปาเทศ (2533) ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลแต่ละประเภท ประกอบด้วย ประเภทไม่กล้าแสดงออก (Unassertive behavior) มีร้อยละ 35.5 ประเภทแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive behavior) มีร้อยละ 29.5 ประเภทมีความวิตกกังวล (Anxious-Performer behavior) มีร้อยละ 20.5 และประเภทไม่สนใจ (Doesn't care) มีร้อยละ 14.5 และพยาบาลในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ มีร้อยละ 80.5 มีระดับความไม่สบายใจหรือความวิตกกังวลอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 94.1 มีระดับความเป็นไปได้ของพฤติกรรมถ้าต้องเผชิญสถานการณ์จริงอยู่ในระดับปานกลาง

รุ่งนภา ชั้นแจ่ม (2543) ได้ศึกษาผลการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 40 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มควบคุม 20 คน และกลุ่มทดลอง 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบประเมินพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมสำหรับพยาบาล แบบประเมินสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพ และโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมสำหรับพยาบาลที่ใช้คิดของ Lange and Jakubowski (1976) ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาลที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมสูงกว่ากลุ่มที่ทำงานตามปกติ และสมรรัตน์ ภาคิษฐ์ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจกับพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยต่างๆ ของโรงพยาบาลชลบุรี จำนวน 191 คน ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมอยู่ในระดับสูงและการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม

อัจฉริยา วัชรวิวัฒน์ (2536) ได้การศึกษาพฤติกรรมกล้าแสดงออกของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 359 คน ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดของ Clark (1979) วัดระดับพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมในด้านความเป็นอิสระ การควบคุมตนเอง การใช้สิทธิ ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรมต่างๆ และการติดต่อสื่อสาร ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารการพยาบาลมีระดับพฤติกรรมแสดงออกอย่าง

เหมาะสมตามการรับรู้ของตนเองอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อปรากฏทิพย์ อุจรัตน, สุกฤษณ์ มีชูทรัพย์ และ วิไล ศิริหงษ์ทอง (2538) ศึกษาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกของผู้บริหารการพยาบาล กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล รองหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หรือผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 210 คน พบว่าพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมคือ ระดับการศึกษาและอายุ

ดวงจันทร์ วงศ์สุวรรณ (2547) ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรพยาบาลศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 37 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 17 คน และกลุ่มควบคุม 20 คน โดยใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ซึ่งใช้แนวคิดของ Clark (1979) ผลการวิจัย พบว่าคะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึก

Smith-Jentsch, Salas, and Baker (1996) ได้รวบรวมผลการศึกษากิจกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม 3 เรื่อง ซึ่งเป็นการศึกษาในนักศึกษาวิทยาลัยธุรกิจ 3 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 434 คน พบว่า พฤติกรรมแสดงออกมีผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกทีม นั่นคือการมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมของพนักงาน จะช่วยให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิไลพร มณีพันธ์ (2539) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 470 คน พบว่าระดับการศึกษาและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพยาบาลประจำการ ตัวแปรที่ร่วมกันทำนายความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพยาบาลประจำการ คือ สภาพแวดล้อมทางจิตใจด้านความต้องการพัฒนาตนเอง ด้านความมีอิสระในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางสังคมด้านการสนับสนุน ด้านสัมพันธภาพ และระดับการศึกษา

บุษบา ประสารอริคม และยุพิน อังสุโรจน์ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติร่วมกับแพทย์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเชื่อมั่นในตนเอง กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของอุ้นดา นพคุณ (2527) และละออ หุตางกูร (2534) กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 331 คน ผลการวิจัย

พบว่า การปฏิบัติงานร่วมกับแพทย์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 56.2 และตัวแปรที่ร่วมทำนายประสิทธิผลของหอผู้ป่วย คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเชื่อมั่นในตนเอง และการปฏิบัติงานร่วมกับแพทย์

วารางคณา สิริปุชกะ และยุพิน อังสุโรจน์ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงจิต สภาวะแวดล้อมในการทำงาน กับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาร่างกายของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของอุ๋นตา นพคุณ (2527) และละออ หุตางกูร (2534) กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 423 คน ผลการวิจัย พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาร่างกายของพยาบาลประจำการ

จันทนา นาคฉาย (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ความยึดมั่นผูกพันต่อการปฏิบัติกรพยาบาลกับการปฏิบัติงานร่วมกับแพทย์ในการดูแลรักษาผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของอุ๋นตา นพคุณ (2527) และละออ หุตางกูร (2534) กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 411 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับเหมาะสมมาก สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานร่วมกับแพทย์ในการดูแลรักษาผู้ป่วย

ปีทมาภรณ์ สรรพรชัยพงษ์ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับการพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง โดยใช้แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของ Moos (1986) กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง จำนวน 303 คน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ มิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ตัวแปรที่ร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจในงานพยาบาลประจำการ คือ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิติสัมพันธภาพ และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 56

Moos (1986) ศึกษาพัฒนาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมมนุษย์ สรุปแนวคิดในการวัดสภาพแวดล้อมไว้เป็นขอบเขต หรือมิติ 3 มิติ โดยแบ่งมิติในการศึกษา สภาพแวดล้อมเป็น 3 มิติได้แก่ 1) มิติสัมพันธภาพ มิตินี้ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงาน 2) มิติ

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิติดีนี้ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมุ่งมั่นในการทำงาน และด้านความกดดันในการทำงาน และ 3) มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน มิติดีนี้ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความชัดเจนของงาน ด้านการควบคุมงาน ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ผลการศึกษา พบว่าการศึกษาพัฒนาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์

Tumulty, Jernigan, and Kohut (1994) ศึกษาผลกระทบของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล โดยศึกษาในพยาบาลประจำการจำนวน 159 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยเฉพาะในมิติสัมพันธ์ภาพ และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน

Lake (2002) ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาล โดยศึกษาในด้านการมีส่วนร่วมในงานคุณภาพบริการทางการแพทย์ ความสามารถในการจัดการภาวะผู้นำ และการสนับสนุน การจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรอย่างเพียงพอ และการมีส่วนร่วมสัมพันธ์ภาพ ผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการพยาบาลและคุณภาพบริการทางการแพทย์

Dhoi et al. (2004) ศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลหน่วยวิกฤต โดยใช้คุณลักษณะทางด้านจิตใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จากการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้ง 7 ประการ ได้แก่ การมีทักษะในวิชาชีพ การจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรอย่างเพียงพอ การบริหารจัดการทางการแพทย์ การใช้กระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล การทำงานร่วมกันกับแพทย์ สมรรถนะทางการแพทย์ และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ถ้าพยาบาลปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสมจะทำให้เกิดแรงจูงใจให้ออกทำงาน

ศิริวรรณ โกมุติกานนท์ (2536) ศึกษาสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีม สุขภาพตามการรายงานของทีมสุขภาพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพ 40 คน และบุคลากรสุขภาพสาขาอื่น 40 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์สภาพจริงและความคาดหวังเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ผลการศึกษาพบว่า สภาพจริงเกี่ยวกับองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการพัฒนาทีมสุขภาพ กระบวนการทำงานเป็นทีม การเป็นพลวัตของทีมสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย และพบว่าอุปสรรคและปัญหาในการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ คือ นโยบายไม่ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละวิชาชีพให้ชัดเจน ไม่มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ รองลงมาคือ ขาดความร่วมมือในการทำงาน มีปัญหาการขัดแย้ง ไม่ยอมรับบทบาทซึ่งกันและกัน

ขาดความเข้าใจในลักษณะ ขอบเขตในการทำงานแต่ละวิชาชีพ ไม่มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ไม่มีการเรียนรู้พฤติกรรมของสมาชิก ไม่มีเวลาเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย

ชวนพิศ สิ้นธุรการ (2538) ศึกษาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขในคลินิก ผู้สูงอายุ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยศึกษาเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของ บุคลากร จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในอาชีพและขนาดของโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในคลินิกผู้สูงอายุ 130 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสัมภาษณ์และ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรในคลินิกผู้สูงอายุมีการกำหนด จุดมุ่งหมายของการทำงานเป็นทีม การวางแผนการทำงานเป็นทีม และการปฏิบัติตามแผนเป็นทีมอยู่ใน ระดับปานกลาง มีการประเมินผลและการปรับปรุงงานเป็นทีมอยู่ในระดับน้อย บุคลากรมี ประสบการณ์ในอาชีพมากกว่า 10 ปี มีการกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงานเป็นทีมมากกว่าบุคลากร ที่มีประสบการณ์ในอาชีพ 1-10 ปี แต่การปฏิบัติงานตามแผน การประเมินผลและการปรับปรุงงาน เป็นทีมไม่แตกต่าง ส่วนในเรื่องขนาดของโรงพยาบาลไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นทีม

ยุวรัตน์ รัตนาคิน (2538) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงาน เป็นทีมของนักสังคมสงเคราะห์: ศึกษาเฉพาะกรณีทีมสหวิชา คลินิกยาเสพติด กรุงเทพมหานคร จำนวน 17 คน นักสังคมสงเคราะห์ 47 คน โดยศึกษาทฤษฎีและสภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน ร่วมกัน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่างๆ โดยใช้แบบสอบถามประกอบกับการสังเกตการณ์มีส่วนร่วม พบว่า ปัจจัยด้านปัจเจกบุคคล ได้แก่ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานเป็นทีม แต่ ความชำนาญเฉพาะด้าน และประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานเป็น ทีม ส่วนปัจจัยด้านสัมพันธภาพ พบว่าการดำเนินงานร่วมกันตามขั้นตอนต่างๆ และความร่วมมือกัน มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านโครงสร้าง ได้แก่ ความชัดเจนของ วัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน และบรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการ ทำงานเป็นทีม

อัจฉรา สืบสังัด (2540) ศึกษาเปรียบเทียบผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็น ทีมของบุคลากรทางการแพทย์ เป็นการวิจัยกึ่งทดลองเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองซึ่งได้รับ กระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม กับกลุ่มควบคุมซึ่งปฏิบัติงานตามปกติ กลุ่ม ตัวอย่างคือพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเด็กสามัญ จำนวน 25 คน และกลุ่ม ควบคุมเป็นบุคลากรทางการแพทย์ จำนวน 26 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบแผนการ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและแบบประเมินการทำงานเป็นทีม ผลการวิจัย สรุปได้ว่า คะแนนเฉลี่ย ของการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์กลุ่มทดลอง ภายหลังได้รับกระบวนการกลุ่มใน การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สูงกว่าก่อนได้รับกระบวนการกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 และผลต่างของคะแนนเฉลี่ยของการทำงานเป็นทีมของบุคลากร ทางกายภาพ ภายหลังจากได้กระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทดลอง สูงกว่ากลุ่มควบคุมซึ่งปฏิบัติงานตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Lang (1996) ศึกษาการปฏิบัติงานในทีมของ Primary health care ตามการรับรู้ของสมาชิกในทีมในเรื่องความเข้าใจในการทำงานเป็นทีมของสมาชิกในทีม 2 ทีมซึ่งเป็นการตรวจสอบเรื่องผลของการพัฒนาทีมใน 5 หัวข้อ ได้แก่ความหมายและจุดมุ่งหมายของ PHCTs การรับรู้ในบทบาทการสื่อสาร ความเป็นผู้นำ และปัญหาความขัดแย้ง เก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์ 2 ครั้งห่างกัน 1 เดือน พบว่า สมาชิกมีการรับรู้ในบทบาทของแต่ละคนเฉพาะผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วยเท่านั้น ส่วนประเด็นการปกครองของผู้นำและปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลดีขึ้น สรุปได้ว่า การพัฒนาทีมงานทำให้เกิดผลในทางบวกต่อการรับรู้และพฤติกรรมของสมาชิก

Barrick et al. (1998) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของทีมเกี่ยวกับความสามารถและบุคลิกภาพส่วนบุคคล กระบวนการทำงานเป็นทีมเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันทางสังคม และผลลัพธ์ของงาน คือ ความสามารถในการคงอยู่ของทีมและการดำเนินของทีม โดยศึกษาจากพนักงานจำนวน 652 คน จาก 51 ทีม ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพเปิดเผยและความสามารถควบคุมอารมณ์ให้คงที่ มีความสัมพันธ์กับความสามารถของทีมเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันทางสังคม ความมีอิสระและการพึ่งพาช่วยเหลือซึ่งกันและกันของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีมงาน ความมีอิสระเกี่ยวกับการวางแผนและการผลิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในงาน และแรงจูงใจในงานลดลงเมื่อการพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิกลดลง นอกจากนี้ยังพบว่า แรงจูงใจในงานของทีมและการพัฒนาของทีมงานมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม กับการทำงานเป็นทีม และสร้างสมการพยากรณ์การทำงานเป็นทีมจากตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข แบ่งเป็น 5 เขต ได้แก่ เขต 4, 5, 6, 7 และ 8 รวมทั้งสิ้น 25 โรงพยาบาล (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย, 2547) มีจำนวนพยาบาลประจำการทั้งหมด 5,023 คน จากการสำรวจจากฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลทั่วไป เดือนมกราคม พ.ศ. 2550 (ผู้วิจัยโทรศัพท์สอบถามจำนวนพยาบาลประจำการจากกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จำนวน 25 แห่ง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ ที่มีประสบการณ์ทำงานในหอผู้ป่วยมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) (ยูดี ภาฯ และคณะ, 2543) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5%

$$\text{ใช้สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างเท่าที่ยอมรับได้ ($\alpha=.05$)

สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้ โดยแทนค่า ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{5,023}{1 + 5,023(.05)(.05)} \\ &= 370.49 \end{aligned}$$

ผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ คือ 370.49 คน ดังนั้นจึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 371 คน

2. สุ่มจำนวนโรงพยาบาลจากโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคกลาง ซึ่งมีจำนวน 25 โรงพยาบาล โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลาก ใช้อัตราส่วนในแต่ละเขต 1 : 2 (2 โรงพยาบาล สุ่มเลือกมา 1 โรงพยาบาล) มีจำนวนโรงพยาบาลที่สุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมด 13 โรงพยาบาล (ดังแสดงในตารางที่ 1)

3. สุ่มพยาบาลประจำการจากโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 13 โรงพยาบาล มีจำนวนทั้งหมด 2,604 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโรงพยาบาลตามสัดส่วนประชากรในแต่ละโรงพยาบาล โดยใช้สูตร (ประคอง กรรณสูต, 2542) ดังนี้

$$n_h = \frac{n \times N_h}{N}$$

n_h = จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N_h = จำนวนประชากรของแต่ละโรงพยาบาล

N = จำนวนประชากรทั้งหมด 13 โรงพยาบาล

4. กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ ผู้วิจัยปรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับโรงพยาบาลที่ได้กลุ่มตัวอย่างไม่ถึง 30 คน เนื่องจากทฤษฎีขีดจำกัดกลาง (Central limit theorem) กล่าวไว้ว่า เมื่อเพิ่มขนาดตัวอย่างมากขึ้น การแจกแจงที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่างประชากรจะเข้าใกล้การแจกแจงปกติ (Normal distribution) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นตัวแทนจะช่วยให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ (พิชิต ฤทธิ์เจริญ, 2544) และจากข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติทดสอบพบว่า ลักษณะการแจกแจงของข้อมูลที่ศึกษามีลักษณะเป็นแบบโค้งปกติ เมื่อมีกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่ ($n \geq 30$) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 30 คน เพื่อให้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ (ประคอง กรรณสูต, 2542) รวมได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 424 คน (ดังแสดงในตารางที่ 1)

5. ทำการสุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในแต่ละโรงพยาบาลโดยจัดทำหนังสือชี้แจงหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่ม

ตัวอย่างทั้ง 13 แห่ง แจกจ่ายจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ และกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยให้หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลหรือผู้แทนใช้วิธีการจับสลากจากรายชื่อพยาบาลประจำการทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยและมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยแจ้งให้ทราบ

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

โรงพยาบาล	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	
		จากการคำนวณ	จากที่เก็บจริง
เขต 4			
โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า	280	40	40
โรงพยาบาลอ่างทอง	140	20	30
โรงพยาบาลปทุมธานี	235	33	33
เขต 5			
โรงพยาบาลสิงห์บุรี	220	31	31
โรงพยาบาลบ้านหมี่	131	19	30
โรงพยาบาลอินทร์บุรี	219	31	31
เขต 6			
โรงพยาบาลบ้านโป่ง	170	24	30
โรงพยาบาลมะการักษ์	153	22	30
โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 17	153	22	30
เขต 7			
โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์	150	22	30
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า	263	37	37
เขต 8			
โรงพยาบาลนครนายก	230	33	33
โรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา	260	37	37
รวม	2,604	371	424

ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 424 คน พบข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพยาบาลประจำการ จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน (n = 424)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
21 – 30 ปี	136	32.08
31 – 40 ปี	187	44.10
41 – 50 ปี	91	21.46
51 – 60 ปี	10	2.36
สถานภาพสมรส		
โสด	201	47.40
คู่	210	49.50
หม้าย/หย่า/แยก	13	3.10
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	419	99.00
ปริญญาโท	5	1.00
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
1 – 5 ปี	53	12.50
6 – 10 ปี	118	27.83
11 – 15 ปี	110	25.94
16 – 20 ปี	74	17.45
21 ขึ้นไป	69	16.27

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
แผนกที่ปฏิบัติงาน		
แผนกอายุกรรม	95	22.41
แผนกศัลยกรรม	79	18.63
แผนกสูติ – นรีเวชกรรม	60	14.15
แผนกกุมารเวชกรรม	77	18.16
แผนก (อื่นๆ)	113	26.65
รวม	424	100.00

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามและข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน มีข้อความ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีข้อความ จำนวน 37 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม มีข้อความ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม มีข้อความ จำนวน 41 ข้อ

การสร้างเครื่องมือการวิจัย

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. สร้างแบบสอบถาม โดยนำโครงสร้างตัวแปรมาวิเคราะห์ สร้างคำถามให้สอดคล้องกับลักษณะตัวแปรแต่ละตัว ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายชื่อการและเติมข้อความในช่องว่าง ซึ่งแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างข้อคำถาม ตามแนวคิดของ Moos (1986) โดยการนำแนวคิดมาศึกษา แปลความหมาย แล้วพิจารณาสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีองค์ประกอบ 3 มิติ จำนวน 37 ข้อ ดังนี้

1. มิติสัมพันธภาพ

- | | |
|--------------------------------------|--------------------|
| 1.1 ความเกี่ยวข้องกับงาน | จำนวน 3 ข้อ (1-3) |
| 1.2 ความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน | จำนวน 4 ข้อ (4-7) |
| 1.3 การสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ป่วย | จำนวน 4 ข้อ (8-11) |

2. มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 2.1 ความมีอิสระในการทำงาน | จำนวน 4 ข้อ (12-14) |
| 2.2 การมุ่งมั่นในการทำงาน | จำนวน 4 ข้อ (15-18) |
| 2.3 ความกดดันในการทำงาน | จำนวน 4 ข้อ (19-22) |

3. มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน

- | | |
|--|---------------------|
| 3.1 ความชัดเจนของงาน | จำนวน 4 ข้อ (23-26) |
| 3.2 การควบคุมงาน | จำนวน 3 ข้อ (27-29) |
| 3.3 การนำนวัตกรรม มาใช้ในการปฏิบัติงาน | จำนวน 4 ข้อ (30-33) |
| 3.4 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ | จำนวน 4 ข้อ (34-37) |

ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น
- 3 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจกับข้อความสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น

เกณฑ์การแปลความหมายของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีเกณฑ์พิจารณาคะแนน โดยใช้เกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยดังนี้ (ประคอง วรรณสูตร, 2528)

- | | | |
|-----------------------|---------|-----------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 | หมายถึง | สภาพแวดล้อมเหมาะสมมากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 | หมายถึง | สภาพแวดล้อมเหมาะสมมาก |
| คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 | หมายถึง | สภาพแวดล้อมเหมาะสมปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 | หมายถึง | สภาพแวดล้อมเหมาะสมน้อย |
| คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 | หมายถึง | สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ตามแนวคิดของ Clack (1979) โดยการนำแนวคิดมาศึกษา แปลความหมายแล้วพิจารณาสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับพยาบาลประจำการ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|---------------------|
| 1. ความเป็นอิสระภาพจำนวน | จำนวน 4 ข้อ (1-4) |
| 2. การควบคุมตนเอง | จำนวน 4 ข้อ (5-8) |
| 3. การใช้สิทธิของตนเอง | จำนวน 4 ข้อ (9-12) |
| 4. ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม | จำนวน 4 ข้อ (13-16) |
| 5. การสื่อสาร | จำนวน 4 ข้อ (17-20) |

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมนั้น
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมนั้น
- 3 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจกับข้อความพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมนั้น
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมนั้น
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมนั้น

เกณฑ์การแปลความหมายของตัวแปรพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการมีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยใช้เกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยดังนี้ (ประคอง วรรณสุด, 2538)

- คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม ตามแนวคิดของ Woodcock (1989) โดยการนำแนวคิดมาศึกษา แปลความหมาย แล้วพิจารณาสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับพยาบาลประจำการ มีองค์ประกอบ 11 ด้าน จำนวน 41 ข้อ ดังนี้

- | | |
|--|---------------------|
| 1. บทบาทที่สมดุล | จำนวน 4 ข้อ (1-4) |
| 2. การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนตามเป้าหมาย | จำนวน 4 ข้อ (5-8) |
| 3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้า | จำนวน 4 ข้อ (9-12) |
| 4. การช่วยเหลือและไว้วางใจกัน | จำนวน 4 ข้อ (13-16) |

5. การร่วมมือกันและความขัดแย้ง	จำนวน 4 ข้อ (17-20)
6. การปฏิบัติงานที่คล่องตัว	จำนวน 4 ข้อ (21-24)
7. การมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม	จำนวน 4 ข้อ (25-27)
8. การทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	จำนวน 3 ข้อ (28-30)
9. การพัฒนาบุคคล	จำนวน 3 ข้อ (21-33)
10. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม	จำนวน 4 ข้อ (34-37)
11. การติดต่อสื่อสารที่ดี	จำนวน 4 ข้อ (38-41)

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความการทำงานเป็นทีมนี้
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความการทำงานเป็นทีมนี้
- 3 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจกับข้อความการทำงานเป็นทีมนี้
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความการทำงานเป็นทีมนี้
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความการทำงานเป็นทีมนี้

เกณฑ์การแปลความหมายของตัวแปรการทำงานเป็นทีม มีเกณฑ์พิจารณาคะแนนโดยใช้เกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยดังนี้ (ประคอง วรรณสูตร, 2538)

- คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พยาบาลประจำการมีการทำงานเป็นทีมมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พยาบาลประจำการมีการทำงานเป็นทีมมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง พยาบาลประจำการมีการทำงานเป็นทีมปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง พยาบาลประจำการมีการทำงานเป็นทีมน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง พยาบาลประจำการมีการทำงานเป็นทีมน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาความตรงของเครื่องมือ (Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อความ ความครอบคลุมเนื้อหา และการใช้ภาษา พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วนำไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบและพิจารณาความสอดคล้องระหว่างความถูกต้องของสาระในข้อคำถามและคำจำกัดความการวิจัย ความรัดกุมในการใช้ภาษา เกณฑ์การให้คะแนน การแปลผลคะแนน และนำผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่า

ดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index หรือ CVI) ซึ่งค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาที่มีคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหาอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ คือ .80 ขึ้นไป (Polit and Hungler, 1999) โดยแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม จำนวนได้ค่า CVI = .93, .85 และ .95 ตามลำดับ จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปใช้ทดลองใช้ และปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง ก่อนส่งแบบสอบถามเก็บข้อมูลจริง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน (ดังรายนามในภาคผนวก ก) ที่มีประสบการณ์การสร้างเครื่องมือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม การทำงานเป็นทีม และ/หรือ ที่มีประสบการณ์ในโรงพยาบาลทั่วไป มีข้อคำถามที่ต้องปรับปรุงเล็กน้อย ซึ่งส่วนมากคือการปรับปรุงความชัดเจนของภาษามีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จำนวน 5 ข้อ ไม่มีการปรับปรุงแก้ไข

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีข้อคำถามทั้งหมด 37 ข้อ (เดิม 40 ข้อ) โดยมีการแก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษาและรวมข้อที่มีความซ้ำซ้อน โดยที่โครงสร้างของเนื้อหาไม่เปลี่ยนแปลง มีรายละเอียดดังนี้

มิติสัมพันธภาพ

มีจำนวนข้อคำถาม	12	ข้อ (ข้อ 1-12)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	3	ข้อ
รวมข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อน	4	ข้อ ให้เป็น 2 ข้อ
ข้อคำถามลดลงเหลือ	11	ข้อ

มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

มีจำนวนข้อคำถาม	12	ข้อ (ข้อ 13-24)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	3	ข้อ
รวมข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อน	2	ข้อ ให้เป็น 1 ข้อ
ข้อคำถามลดลงเหลือ	11	ข้อ

มิติการคงไว้และเปลี่ยนแปลงระบบงาน

มีจำนวนข้อคำถาม	16	ข้อ (ข้อ 25- 40)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	3	ข้อ

รวมข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อน	2	ข้อ ให้เป็น 1 ข้อ
ข้อคำถามลดลงเหลือ	15	ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม มีข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ (เดิม 20 ข้อ) โดยมีการปรับปรุงความชัดเจนของภาษา โดยที่โครงสร้างของเนื้อหาไม่เปลี่ยนแปลง มีรายละเอียดดังนี้

ความเป็นอิสระภาพ

มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 1-4)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	2	ข้อ
ข้อคำถามคงเหลือ	4	ข้อ

การควบคุมอารมณ์

มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 5-8)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	2	ข้อ
ข้อคำถามคงเหลือ	4	ข้อ

การใช้สิทธิของตน

มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 9-12)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	1	ข้อ
ข้อคำถามคงเหลือ	4	ข้อ

ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม

มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 13-16)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	3	ข้อ
ข้อคำถามคงเหลือ	4	ข้อ

การสื่อสาร

มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 16-20)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	3	ข้อ
ข้อคำถามคงเหลือ	4	ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม มีข้อคำถามทั้งหมด 41 ข้อ (เดิม 44 ข้อ) โดยมีการปรับปรุงความชัดเจนของภาษา โดยที่โครงสร้างของเนื้อหาไม่เปลี่ยนแปลง มีรายละเอียดดังนี้

บทบาทที่สมดุล

มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 1- 4)
-----------------	---	----------------

แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	2	ข้อ
ข้อคำถามคงเหลือ	4	ข้อ
วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนตามกับเป้าหมาย		
มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 5-8)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	1	ข้อ
ข้อคำถามคงเหลือ	4	ข้อ
การเปิดเผยและเผชิญหน้า		
มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 9-12)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	3	ข้อ
ข้อคำถามคงเหลือ	4	ข้อ
การช่วยเหลือและไว้วางใจกัน		
มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 13-16)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	3	ข้อ
ข้อคำถามคงเหลือ	4	ข้อ
ความร่วมมือและความขัดแย้ง		
มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 17-20)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	3	ข้อ
ข้อคำถามคงเหลือ	4	ข้อ
การปฏิบัติงานที่คล่องตัว		
มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 21-24)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	2	ข้อ
ข้อคำถามคงเหลือ	4	ข้อ
ภาวะผู้นำที่เหมาะสม		
มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 25-28)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	2	ข้อ
รวมข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อน	2	ข้อ ให้เป็น 1 ข้อ
ข้อคำถามลดลงเหลือ	3	ข้อ
การทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ		
มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 29-32)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	2	ข้อ
รวมข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อน	2	ข้อ ให้เป็น 1 ข้อ

ข้อคำถามลดลงเหลือ	3	ข้อ
การพัฒนาบุคคล		
มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 33-36)
รวมข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อน	2	ข้อ ให้เป็น 1 ข้อ
ข้อคำถามลดลงเหลือ	3	ข้อ
ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม		
มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 37-40)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	2	ข้อ
ข้อคำถามคงเหลือ	4	ข้อ
การติดต่อสื่อสารที่ดี		
มีจำนวนข้อคำถาม	4	ข้อ (ข้อ 41-44)
แก้ไขปรับปรุงความชัดเจนของภาษา	2	ข้อ
ข้อคำถามคงเหลือ	4	ข้อ

สรุปหลังจากการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว ได้แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 37 ข้อ แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม จำนวน 20 ข้อ และแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม จำนวน 41 ข้อ โดยแบบสอบถามทุกตอนที่ปรับปรุงแก้ไข มีความครอบคลุมเนื้อหาหลัก แล้วจึงนำไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเที่ยง

2. การหาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และได้รับการปรับปรุงแก้ไข โดยผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลประจำการที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชลประทาน จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเที่ยงของเครื่องมือ และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ประคอง วรรณสุด, 2542) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window version 11.5 (Statistical Package for the Social Science) ค่าที่ยอมรับได้คือ .70 ขึ้นไป (Polit and Hungler, 1999) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ เท่ากับ .93, .89 และ .96 ตามลำดับ รวมทั้งการวิเคราะห์รายข้อ (Item-total correlation analysis) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง

คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม โดยใช้เกณฑ์ข้อคำถามใดมีค่ามากกว่า .20 ถือเป็นข้อคำถามที่ดี (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) จากนั้นนำข้อคำถามที่มีค่าน้อยกว่า .20 มาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตัดหรือปรับปรุงแก้ไขให้ข้อคำถามมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผลการวิเคราะห์ค่า Item-total correlation พบว่าแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และแบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ มีค่ามากกว่า .20 ทุกข้อคำถาม

จากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง แล้วนำมาหาค่าความเที่ยงด้วยวิธีเดียวกันได้ค่าความเที่ยงที่ยอมรับได้ (ดังแสดงในตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการกลุ่มตัวอย่าง

แบบสอบถาม	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม	
	ทดลองใช้ (n = 30)	เก็บข้อมูลจริง (n = 424)
ตอนที่ 1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.93	.94
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม	.89	.93
ตอนที่ 3 การทำงานเป็นทีม	.96	.97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ทั้ง 13 แห่ง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ภายหลังจากได้รับการอนุมัติจากการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และการใช้สัตว์ทดลองในการวิจัย จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้อำนวยการโรงพยาบาลแล้ว ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามพร้อมสำเนาหนังสือที่ส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ไปยังหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป ทั้ง 13 แห่ง เพื่อส่งมอบให้แก่พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย พร้อมกันนี้ผู้วิจัยได้แนบของแปลาคิดแสดมปีที่มิชื่อ ที่อยู่ถึงผู้วิจัย โดยขอความร่วมมือในการรวบรวมแบบสอบถามและส่งข้อมูลกลับคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์ โรงพยาบาลบางแห่งผู้วิจัยไปเก็บข้อมูลกลับมาด้วยตนเอง จำนวน 2 แห่ง

(โรงพยาบาลปทุมธานี และโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า) และส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์แบบส่งด่วน (EMS) จำนวน 11 แห่ง (โรงพยาบาลอ่างทอง โรงพยาบาลสิงห์บุรี โรงพยาบาลบ้านหมี่ โรงพยาบาลอินทร์บุรี โรงพยาบาลบ้านโป่ง โรงพยาบาลมะการักษ์ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 17 โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า โรงพยาบาลนครนายก และโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา) ตามระยะเวลาที่กำหนดคือ 2 สัปดาห์ จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 424 ฉบับ

3. เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 9 มีนาคม 2550 ถึงวันที่ 29 มีนาคม 2550 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 20 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 424 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ปรากฏว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมนุษย์ การวิจัยจึงอาจส่งผลกระทบต่อกลุ่มตัวอย่างได้ ในการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรในแบบสอบถาม โดยบอกวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการตอบแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามต้องสมัครใจเข้าร่วมในการวิจัย
2. การรักษาความลับของข้อมูลเมื่อได้แบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลดิบที่ได้จากแบบสอบถามไว้เป็นความลับ และทำลายทิ้งหลังการวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้น
3. วิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลการวิเคราะห์ในลักษณะภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) Version 11.5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546) ดังนี้

1. วิเคราะห์ตัวแปรที่ศึกษา คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีม จำแนกโดยรวมและรายด้าน ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดค่า

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แปลความหมายระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) (ประคอง วรรณสูตร, 2538) ดังนี้

ค่าระหว่าง 0.70 ถึง 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ค่าระหว่าง 0.30 ถึง 0.69	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ค่าระหว่าง 0.00 ถึง 0.29	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ที่วิเคราะห์ได้จะมีเครื่องหมาย + และ - ที่แสดงถึงลักษณะของความสัมพันธ์ คือ ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เป็นบวก แสดงถึงข้อมูลทั้งสองมีลักษณะเพิ่มหรือลดตามกัน และถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ แสดงถึงข้อมูลทั้งสองมีลักษณะเพิ่มหรือลดตรงข้ามกัน

4. ศึกษาสมการพยากรณ์การทำงานเป็นทีม โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณทีละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังนี้

4.1 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficient) ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีม

4.2 ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่คำนวณได้ โดยการหาค่าเอฟ (Overall F-test)

4.3 หาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ (b) และ Beta ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน

4.4 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) และ Beta ของตัวพยากรณ์โดยสถิติทดสอบค่าที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.5 สร้างสมการพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการทั้งในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม กับการทำงานเป็นทีม รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีม กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลางที่สุ่มได้ จำนวน 424 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง โดยรวมและรายด้าน (ตารางที่ 4 - 6)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง (ตารางที่ 7)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง (ตารางที่ 8 - 9)

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง (ตารางที่ 4-6)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง โดยรวมและรายด้าน (n=424)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. มิติสัมพันธภาพ	4.06	.43	เหมาะสมมาก
ความเกี่ยวข้องในงาน	4.26	.41	เหมาะสมมาก
ความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.99	.52	เหมาะสมมาก
การสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ป่วย	3.98	.65	เหมาะสมมาก
2. มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	4.05	.37	เหมาะสมมาก
ความกดดันในการทำงาน	4.09	.42	เหมาะสมมาก
ความมีอิสระในหน้าที่การทำงาน	4.04	.47	เหมาะสมมาก
ความมุ่งมั่นในการทำงาน	4.03	.44	เหมาะสมมาก
3. มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน	4.03	.37	เหมาะสมมาก
ความชัดเจนของงาน	4.20	.42	เหมาะสมมาก
การควบคุมงาน	4.10	.47	เหมาะสมมาก
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.94	.58	เหมาะสมมาก
การนำนวัตกรรมมาใช้ในหน่วยงาน	3.91	.54	เหมาะสมมาก
รวม	4.16	.36	เหมาะสมมาก

จากตารางที่ 4 พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาสภาพแวดล้อมในการทำงาน รายด้านพบว่า ทุกด้านหรือทุกมิติอยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยที่มิติสัมพันธภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ($\bar{X} = 4.05$ และ 4.03 ตามลำดับ)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของ
พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง โดยรวมและรายด้าน (n = 424)

พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม	4.19	.43	เหมาะสมมาก
2. การใช้สิทธิของตน	4.05	.47	เหมาะสมมาก
3. การสื่อสาร	4.02	.46	เหมาะสมมาก
4. การควบคุมอารมณ์ตนเอง	3.91	.46	เหมาะสมมาก
5. ความเป็นอิสระภาพ	3.82	.55	เหมาะสมมาก
รวม	4.00	.40	เหมาะสมมาก

จากตารางที่ 15 พบว่าค่าคะแนนพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยที่ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม ($\bar{X}=4.19$) รองลงมาคือการใช้สิทธิของตน และการสื่อสาร ($\bar{X}=4.05$ และ 4.02 ตามลำดับ)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง โดยรวมและรายด้าน (n = 424)

การทำงานเป็นทีม	\bar{X}	SD	ระดับ
1. การเปิดเผยและเผชิญหน้า	4.09	.43	สูง
2. การช่วยเหลือและไว้วางใจกัน	4.07	.49	สูง
3. การทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	4.07	.43	สูง
4. วัตถุประสงค์ชัดเจนตามเป้าหมาย	4.06	.39	สูง
5. บทบาทที่สมดุล	4.06	.46	สูง
6. ความร่วมมือและความขัดแย้ง	4.05	.45	สูง
7. การพัฒนาบุคคล	4.04	.44	สูง
8. การติดต่อสื่อสารที่ดี	3.97	.47	สูง
9. การมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม	3.96	.47	สูง
10. การปฏิบัติงานที่คล่องตัว	3.95	.44	สูง
11. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม	3.93	.49	สูง
รวม	4.02	.37	สูง

จากตารางที่ 6 พบว่าการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป ในเขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.02$) เพื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยที่การเปิดเผยและเผชิญหน้ามีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.09$) รองลงมาคือ การช่วยเหลือและไว้วางใจกัน และการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.07$ เท่ากัน) และวัตถุประสงค์ชัดเจนตามเป้าหมาย และบทบาทที่สมดุล ($\bar{X}=4.06$ เท่ากัน) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่อยู่ในระดับสูงคือ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ($\bar{X}=3.93$)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง (n = 424)

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ระดับ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.817	.000	สูง
พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม	.735	.000	สูง

จากตารางที่ 7 พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .81$ และ $.73$ ตามลำดับ)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง (ตารางที่ 8 - 9)

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ อำนาจการทำนาย (R^2) และอำนาจทำนายที่เพิ่มขึ้น (R^2 change)

ลำดับขั้นตัวแปรพยากรณ์	R	R^2	R^2 change	F	p-value
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.812	.659	.659	816.691	.000
สภาพแวดล้อมในการทำงานและ พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม	.837	.701	.042	494.009	.000

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถอธิบายความผันแปรของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีอำนาจการพยากรณ์ เท่ากับ .659 แสดงว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ได้ร้อยละ 65.9

เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ค่าอำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น .701 ($R^2 = 0.701$) สามารถเพิ่มอำนาจการพยากรณ์ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม สามารถร่วมกันอธิบายการผันแปรของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ได้เพิ่มขึ้นอีกเป็นร้อยละ 70.1 แสดงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม สามารถร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของตัวแปรพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

ลำดับขั้นตัวแปรพยากรณ์	b	SEb	Beta	t	p-value
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.596	.039	.592	15.144	.000
พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม	.276	.036	.300	7.683	.000
Constant	.438	.115	-	3.825	.000
	R=.837	R ² =.701	F=494.009		p-value=.000

จากตารางที่ 9 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีน้ำหนักสูงสุดในการพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง (Beta = .592) รองลงมาคือ พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม (Beta = .300) โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลางได้ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

การทำงานเป็นทีม = .438 + .596 (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) + .276 (พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม)

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

การทำงานเป็นทีม = .592 (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) + .300 (พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม)

สรุป ผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับการทำงานเป็นทีม รวมถึงสร้างสมการทำนายการทำงานเป็นทีมจากตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

สมมุติฐาน การวิจัยครั้งนี้มี 3 ข้อ คือ

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ
2. พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม สามารถร่วมกันทำนายการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

ประชากรในการวิจัย คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาด 120 – 500 เตียง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งสิ้น 25 แห่ง มีประชากรจำนวน 5,023 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลางซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 424 คน และทำการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) จากโรงพยาบาลทั่วไป 13 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม 1 ชุด ซึ่งมี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถาม เติมคำลงในช่องว่าง และแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด ของ Moos (1986) โดยการนำแนวคิดมาศึกษา แปลความหมาย แล้วพิจารณาสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีองค์ประกอบ 3 มิติ คือ มิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และ

เปลี่ยนแปลงระบบงาน จำนวน 37 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Clark (1979) โดยการนำแนวคิดมาศึกษา แปลความหมาย แล้วพิจารณาสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับพยาบาลประจำการ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ความเป็นอิสระภาพ การควบคุมอารมณ์ตนเอง การใช้สิทธิของตน ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม และการสื่อสาร จำนวน 20 ข้อ และมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Woodcock (1994) โดยการนำแนวคิดมาศึกษา แปลความหมาย แล้วพิจารณาสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับพยาบาล ประกอบด้วย 11 องค์ประกอบ คือ บทบาทที่สมดุล การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนตามกับเป้าหมาย การเปิดเผยและเผชิญหน้า การช่วยเหลือและไว้วางใจกัน ความร่วมมือและความขัดแย้ง การปฏิบัติงานที่คล่องตัว การมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม การทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม และการติดต่อสื่อสารที่ดี จำนวน 41 ข้อ และมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เครื่องมือทุกชุดได้รับการตรวจสอบคุณภาพ (Content Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา สำนวนภาษา ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา หลังจากนั้นจึงนำไปทดลองใช้กับพยาบาลประจำการ ของโรงพยาบาลชลประทาน จำนวน 30 คน และนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีม เท่ากับ .93, .89 และ .96 ตามลำดับ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยงอีกครั้งหนึ่ง ด้วยวิธีเดียวกัน ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .94, .93 และ .97 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง บางแห่งให้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ด้วยตนเอง จำนวน 2 แห่ง (โรงพยาบาลปทุมธานี และโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า) และใช้วิธีส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์แบบส่งด่วน (EMS) จำนวน 11 แห่ง (โรงพยาบาลอ่างทอง โรงพยาบาลสิงห์บุรี โรงพยาบาลบ้านหมี่ โรงพยาบาลอินทร์บุรี โรงพยาบาลบ้านโป่ง โรงพยาบาลมะการักษ์ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช

องค์ที่ 17 โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า โรงพยาบาลนครนายกและโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา) และกำหนดระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามกลับ คือ 2 สัปดาห์ จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 424 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบทุกฉบับ และมีความสมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ได้ครบทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน พร้อมสร้างสมการพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง พบว่า

1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ($\bar{X}=4.16$) เมื่อพิจารณารายมิติพบว่าทุกมิติอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มิติสัมพันธภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.06$) รองลงมาคือ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และเปลี่ยนแปลงระบบงาน ($\bar{X}=4.05$ และ $\bar{X}=4.03$ ตามลำดับ)

1.2 พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.19$) รองลงมาคือด้านการใช้สิทธิของตน ด้านการสื่อสาร ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง และด้านความเป็นอิสระภาพ ($\bar{X}=4.05, 4.02, 3.91$ และ 3.82 ตามลำดับ)

1.3 การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ ($\bar{X}=4.02$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับสูง การเปิดเผยและเผชิญหน้ากันมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.09$) รองลงมาคือความช่วยเหลือและไว้วางใจกันและการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.07$ เท่ากัน) และวัตถุประสงค์ชัดเจนตามเป้าหมาย และบทบาทที่สมดุล ($\bar{X}=4.06$ เท่ากัน) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่อยู่ในระดับสูงคือ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ($\bar{X}=3.93$)

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง พบว่า

2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ ($r=.817$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ ($r=.735$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน และสร้างสมการพยากรณ์การทำงานทีม ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ มี 2 ตัว คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานและพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม โดยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 59.20 เขียนสมการพยากรณ์คะแนนมาตรฐานการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ได้ดังนี้

การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ = $.592$ (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) + $.300$ (พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม)

การอภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการ

จากการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ($\bar{X}=4.16$) แสดงว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ สภาพแวดล้อมที่ดีมีความเหมาะสมส่งผลให้พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในสภาพการทำงาน ส่งเสริมให้พยาบาลประจำการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ นุชบา ประสารอริคม และยุพิน อังสุโรจน์ (2543) ที่ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข และ จันทนา นาคฉาย (2544) ที่ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานครพบว่าอยู่ในระดับเหมาะสมมาก และผลการศึกษาของ สุมาลัย ประจวบอารีย์ (2546) พบว่า สภาพแวดล้อมในหน่วยงานอยู่ในระดับดี และลดดาวัลย์ ราชชนบริบาล (2544) พบว่าลักษณะงานในด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายมิติ พบว่าทุกมิติอยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยมิติสัมพันธภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.06$) รองลงมาคือ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และเปลี่ยนแปลงระบบงาน ($\bar{X}=4.05$ และ $\bar{X}=4.03$ ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่าการที่พยาบาลประจำการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

เนื่องมาจากวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นตลอดเวลาและต้องอาศัยความร่วมมือเพื่อประสานงานกับทีมสุขภาพ ในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานจึงเป็นสิ่งสำคัญในสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ปีทมาภรณ์ สรรพรชัยพงษ์ (2545) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานในมิติสัมพันธภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ามิติอื่นๆ และสัมพันธภาพเป็นสิ่งสำคัญของการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม โดยเฉพาะลักษณะการทำงานของพยาบาลที่ต้องทำงานเป็นทีมช่วยเหลือกัน จึงจะทำให้การพยาบาลดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วารงคณาสิริปุชกะ และยุพิน อังสุโรจน์, 2550) และวนิภา ว่องวัญนะ (2535) ที่พบว่าความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในกลุ่มผู้ร่วมงาน การสนับสนุนส่งเสริมให้กำลังใจกัน จะส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาการทำงานร่วมกัน

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลการวิจัยแตกต่างจากมิติอื่นๆ คือสภาพแวดล้อมในมิติการคงไว้และเปลี่ยนแปลงระบบงาน ในด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานพบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าทุกด้าน ($\bar{X}=3.91$) เนื่องจากมีการส่งเสริมให้ทำงานวิจัยในหน่วยงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าข้อคำถามทุกข้อ (ดังแสดงในภาคผนวก) แสดงให้เห็นว่า ในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง พยาบาลประจำการต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวัน ไม่มีเวลาที่จะทำงานอื่นๆ รวมทั้งการได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้มีการทำวิจัยน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีพยาบาลประจำการที่เรียนจบปริญญาโทจำนวนน้อย จากการวิจัยพบว่ามีจำนวน 5 คนหรือร้อยละ 1.00 เท่านั้น สอดคล้องกับการศึกษาของ อิศริย์ เหลืองวิลัย (2545) ที่พบว่าพฤติกรรมความเป็นวิชาชีพ ด้านการวิจัยของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ อยู่ในระดับต่ำ เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จะได้เรียนรู้วิธีการวิจัยและใช้ผลการวิจัยเท่านั้น ทำให้ขาดทักษะและประสบการณ์ในเรื่องการทำวิจัย ส่วนผู้ที่จบหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิตทางการพยาบาล จะต้องผ่านการทำวิทยานิพนธ์ทุกหลักสูตร จึงทำให้มีประสบการณ์ในการทำวิจัย (สมจิต หนูเจริญกุล, 2540) ถ้าพยาบาลเพียงปฏิบัติงานให้สำเร็จไปตามกิจวัตรประจำวัน อีกทั้งมีอุปสรรคในเรื่องของเวลา และ ถ้าขาดแรงจูงใจในการทำวิจัย ขาดที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์หรือผู้รู้เรื่องงานวิจัยที่จะให้คำแนะนำที่ถูกต้องระหว่างการทำวิจัย การขาดแหล่งเงินทุนสนับสนุนในการทำวิจัย (นพพร พานิชสุข, 2532; สุมิตรา เหวนวนารักษ์, 2539) และที่สำคัญคือ ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างบุคคลและหน่วยงาน ย่อมเกิดอุปสรรคในการสร้างและนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับการศึกษาของ Miller, Adams, and Beck (1993) ที่ศึกษาพฤติกรรมความเป็นวิชาชีพ ของพยาบาลมีพฤติกรรมความเป็นวิชาชีพด้านวิจัยน้อยมาก ซึ่งถ้าพยาบาลวิชาชีพมีการทำวิจัยเพิ่มขึ้น มีการพัฒนาองค์ความรู้ทางการพยาบาลด้วยการวิจัยและนำผลการวิจัยมาใช้ในการพยาบาลมากขึ้น จะทำให้มีการพัฒนาศาสตร์ให้เป็นศาสตร์เฉพาะของวิชาชีพ และการนำนวัตกรรม

มาใช้ในการพยาบาลในการปฏิบัติงานมากขึ้นย่อมส่งผลให้สภาพแวดล้อมในด้านการนำนวัตกรรมมาใช้เพิ่มขึ้น

1.2 ระดับพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ

จากผลการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ($\bar{X}=4.00$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเยาวลักษณ์ โพธิ์ดารา (2536) และอัจฉริยา วัชรวิวัฒน์ (2536) ที่พบว่าพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม สามารถนำพฤติกรรมนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ดี เพราะพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมจะช่วยในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมทีมการพยาบาลและสาขาวิชาชีพ

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดคือ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม ($\bar{X}=4.19$) อธิบายได้ว่า พยาบาลประจำการได้แสดงออกถึงความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน และได้ทุ่มเทเวลาในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภิญญา แสนศรีจันทร์ (2546) ที่พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงออกในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรมอยู่ในระดับเหมาะสมมากเช่นกัน และเมื่อพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดจะยอมรับผิดและนำมาปรับปรุงแก้ไข ($\bar{X}=4.28$) รองลงมาคือ พร้อมเผชิญปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ และทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.25$ และ 4.23 ตามลำดับ) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัจฉริยา วัชรวิวัฒน์ (2536) และจงกลณี ศรีจักร โคตร (2539)

ส่วนพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง ($\bar{X}=3.91$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทองสมัย ยุรชัย (2543) ที่พบว่าผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ด้านการควบคุมตนเอง อยู่ในระดับต่ำสุด และจากการศึกษาของ สุภิญญา แสนศรีจันทร์ (2546) พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุดคือด้านการควบคุมตนเอง แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การสามารถควบคุมอารมณ์ให้เป็นปกติในการปฏิบัติงานทุกสถานการณ์ รองลงมาคือ การให้ข้อคิดหรือข้อวิจารณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน และการรับฟังด้วยท่าทีที่สงบเมื่อผู้ร่วมงานวิพากษ์วิจารณ์การทำงาน อธิบายได้ว่าในปัจจุบัน พยาบาลประจำการมีระดับการศึกษาสูงขึ้น ทำให้มีความรู้ ความสามารถ มีความมั่นใจในตนเอง กล้าคิดกล้าแสดงออกถึงความรู้สึกรักของตนเองให้ผู้อื่นรับรู้ จึงทำให้ค่าเฉลี่ยของการแสดงพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมทุกด้านอยู่ในระดับเหมาะสมมาก

1.3 การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ

จากผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.02$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามทั้งรายด้านและรายข้อแล้วแสดงให้เห็นว่าพยาบาลประจำการให้ความสำคัญของการทำงานในทีมพยาบาล โดยร่วมกันปฏิบัติงานให้สำเร็จ การเปิดเผยและเผชิญหน้ากัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.09$) รองลงมาคือการช่วยเหลือและไว้วางใจกัน และการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.07$ เท่ากัน) และวัตถุประสงค์ชัดเจนตามเป้าหมาย และบทบาทที่สมดุล ($\bar{X}=4.06$ เท่ากัน) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่อยู่ในระดับสูง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ($\bar{X}=3.93$) ดังที่ ชัยพร วิชาวุธ (2538) ได้กล่าวว่า ทีมงานจะพัฒนา ร่วมกัน ได้เป็นอย่างดี สมาชิกต้องเข้าใจตนเอง และสมาชิกในทีมหาวิธีในการแก้ปัญหาและตัดสินใจในการแก้ปัญหาาร่วมกัน เพื่อให้แผนงานเป็นที่ยอมรับของสมาชิกทุกคน นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมจะมีผลสำเร็จได้นั้นจะต้องมีปัจจัยด้านการมีความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการทำงาน (ยุวรัตน์ รัตนนาคิน, 2538; กุหลาบ รัตนสังฆธรรม, 2536) และจากการศึกษาของ อัจฉรา สืบสังข์ (2540) พบว่าคะแนนเฉลี่ยของการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล ภายหลังจากได้รับกระบวนการกลุ่มในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง และวาริ พูลทรัพย์ (2544) ศึกษาพบว่าการทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่เอื้อให้เกิดประสิทธิผลของทีมพยาบาล เช่นเดียวกัน การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ต้องอาศัยความร่วมมือจากทีมงานหรือการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญ

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีม

จากการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ ($r=.817$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง แสดงให้เห็นว่า พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมมาก จะสามารถปฏิบัติงานในทีมการพยาบาล ได้ดี หรืออยู่ในระดับสูงในทางตรงกันข้าม พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม จะความสามารถปฏิบัติงานในทีมการพยาบาลในระดับต่ำ (Grigby, 1991) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bigoness (cited in Muchinsky, 1997) พบความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ไม่มีความเป็นมิตรในระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และมีการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมไม่ดี เนื่องจากในปัจจุบันผู้บริหารทางการพยาบาลมีความเข้าใจถึงคุณูปการความสำเร็จในการทำงานที่สำคัญ คือ การทำงานเป็น

ทีม นั้นคือพยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนส่งเสริมในการทำงาน โดยมีส่วนร่วมหรือมีความเกี่ยวข้องกับงาน มีเพื่อนร่วมงานคอยเป็นกำลังใจ ให้การสนับสนุน และมีการสนับสนุนในการทำงานจากหัวหน้างาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน นำไปสู่ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชูติมา มาลัย (2538) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีม และวนิภา ว่องวณิช (2535) ที่พบว่า สภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการทำงาน และผลการศึกษาของ ประภารัตน์ เบนขุนทด (2534) และสุมาลัย ประจวบอารีย์ (2546) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับประสิทธิผลของงาน ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานของพยาบาล ต้องดูแลรักษาชีวิตคน เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบสูง การทำงานต้องใช้ความรู้ความสามารถ มีความละเอียดรอบคอบ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ด้านกายภาพ มีการออกแบบอาคารสถานที่เหมาะสม สภาพเครื่องพร้อมใช้งาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น (McComick and Iiden, 1998) และจากการศึกษา ของวิไลพร มณีพันธ์ (2539) พบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพทั้งด้านแสงสว่าง เสียง การระบายอากาศ ความสะอาด อุปกรณ์เครื่องใช้เป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ และการที่บุคคลจะปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถนั้น มีปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยส่งเสริมคือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ถ้ามีการจัดสภาพการทำงานให้เอื้อต่อการทำงานจะช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพของงานให้สูงขึ้น เป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ความสามารถ เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย และสามารถเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้น (Clerc, 1985)

ดังนั้นในการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยจำเป็นต้องมีการทำงานเป็นทีม หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงควรดูแลสนับสนุนส่งเสริมพยาบาลประจำการให้มีการทำงานเป็นทีมได้อย่างสูงสุด โดยจัดให้พยาบาลประจำการมีความเกี่ยวข้องกับงาน สนับสนุนให้บุคลากรส่งเสริมซึ่งกันและกัน และหัวหน้าหอผู้ป่วยควรสนับสนุนส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้พยาบาลประจำการเกิดความพึงพอใจ และมีการทำงานเป็นทีมได้อย่างดีที่สุด เพื่อให้ดำเนินการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

2.2 พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับการทำงานเป็นทีม

จากผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ($r=.735$) ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่า พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โดยที่พยาบาลประจำการที่มีพฤติกรรมการ

แสดงออกที่เหมาะสม ทำให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี เพราะบุคคลที่มีการแสดงออกที่เหมาะสมจะเป็นบุคคลที่รู้สึกอิสระในการเปิดเผยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการกระทำ กล่าวแสดงให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิด และความต้องการของตนเอง สามารถติดต่อกับบุคคลทุกระดับ ทั้งคนแปลกหน้า เพื่อนฝูงและคนในครอบครัว ซึ่งการติดต่อนั้นต้องเปิดเผย ตรงไปตรงมาจริงใจ และเหมาะสมกับกาลเทศะ มีความกระตือรือร้น และแสวงหาโอกาสให้กับตนเอง กระทำในสิ่งที่ตนเองภูมิใจ และคิดว่าถูกต้อง (Fensterheim and Bear, 1975)

ผลการศึกษารุ่นนี้สอดคล้องกับที่ Lange and Jakubowski (1976) กล่าวไว้ว่าการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ช่วยให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดี ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิสัมพันธ์ต่อกันทั้ง 2 ฝ่าย (รัชนี สุจิจันทร์รัตน์, 2533) ช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีกับตนเอง สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี (Langrish, 1986) นอกจากนี้ผลการศึกษาของ ดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ (2547) พบว่า การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมีผลทำให้การทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลสูงขึ้น และผลการศึกษาของ Smith-Jentsch, Salas, and Baker (1996) ที่พบว่าพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งนภา ชันแจ่ม (2543) ที่พบว่าพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม มีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม

Alberti and Emmons (2001) กล่าวว่าพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกและพฤติกรรมก้าวร้าวเกินไปจะมีผลกระทบทางลบต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ส่วนพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมเป็นคุณลักษณะที่พึงปรารถนา จะช่วยเอื้ออำนวยให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพดี สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งสำคัญต่อบุคคลในการทำงานเป็นทีม ถ้าบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันก็จะส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดีได้ (สุนันทา เลานันทน์, 2544) สอดคล้องกับการศึกษาของ Clark (1979) ที่พบว่าพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ช่วยให้บุคคลมีเป้าหมายของตนเองทั้งในระยะสั้นหรือระยะยาวในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นบุคคลนั้นย่อมเป็นผู้มีความรับผิดชอบในงานสูง สามารถทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมหรือสมาชิกทีมที่ดี ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และ Kanter (1979) ก็ได้กล่าวไว้เช่นกันว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานมีส่วนสำคัญในการกำหนดเจตคติและพฤติกรรมของบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงสนับสนุนได้ว่าพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ

3. การวิเคราะห์ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธีเพิ่มตั้งแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise method) พบว่าตัวพยากรณ์ที่สามารถทำนายการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($Beta=.592$) และพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ($Beta=.300$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม สามารถร่วมกันทำนายการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ ซึ่งสอดคล้องกับ The American Association of Critical Care Nurses (AACN, 2005) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้แก่องค์กรได้อย่างเต็มความสามารถ และเป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานเต็มกำลังความรู้ความสามารถ เป็นผลให้องค์กรเพิ่มคุณค่าของงานได้มากขึ้น ดังนั้นเพื่อให้พยาบาลประจำการ สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ ควรมีการส่งเสริมให้มีการจัดการสภาพแวดล้อมในหน่วยงานให้เหมาะสม

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความแปรปรวนร่วมกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง เป็นอันดับแรก แสดงว่า ถ้าหากสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ จะสูงขึ้นร้อยละ 65.9 เนื่องจากพยาบาลที่ทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี จะสามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว มั่นใจในความปลอดภัยในการทำงาน ช่วยเพิ่มสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เพราะถ้าบุคคลากรในหน่วยงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน บรรยากาศในการทำงานก็จะดี มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ดังนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงสามารถทำนายการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการได้เป็นอย่างดี

เมื่อเพิ่มตัวแปรพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมเข้าไปในขั้นที่ 2 จะมีความแปรปรวนร่วมกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 70.1 ($R^2 \text{ change} = .701$) เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง ($Beta = .300$) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่าหากพยาบาลประจำการมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมจะส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมดีขึ้น ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีการแสดงออกที่เหมาะสมจะเป็นบุคคลที่รู้สึกอิสระในการเปิดเผยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการกระทำ กล่าวแสดงให้เห็นทราบถึงความรู้สึกนึกคิด และความต้องการของตนเอง สามารถติดต่อกับบุคคลได้ทุกระดับ (Fensterheim and Bear, 1975) พยาบาลประจำการที่มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม ทั้งในด้านการมีอิสรภาพ การควบคุมอารมณ์ตนเอง การใช้สิทธิของตน การรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม และการสื่อสาร ทั้ง 5 ด้านนี้ จะส่งผลให้พยาบาลเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ สามารถทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมหรือสมาชิก

ทีมที่ดีได้ (Clark, 1978) ดังนั้นพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม จึงสามารถร่วมทำนาย การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลงานวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ ผู้บริหารทางการพยาบาลและผู้เกี่ยวข้องควรส่งเสริมและพัฒนาสภาพแวดล้อมในหน่วยงานทุกด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางด้านสัมพันธภาพ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับการคงไว้และเปลี่ยนแปลงระบบงาน เพื่อช่วยให้พยาบาลประจำการรู้สึกสะดวก ปลอดภัย และสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีม ของพยาบาลประจำการ จึงควรมีการส่งเสริมให้พยาบาลประจำการได้รับการฝึกพฤติกรรมในการแสดงออกที่เหมาะสม เพราะในการปฏิบัติงานเป็นทีมจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ การที่พยาบาลมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม จะช่วยให้ประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายของหน่วยงาน

3. ในด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่พบว่าในหน่วยงานมีการส่งเสริมให้ทำวิจัยในหน่วยงานค่อนข้างน้อย ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้พยาบาลประจำการมีโอกาสในการศึกษา ต่อในระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอก เพื่อจะได้สร้างผลงานวิจัย นำปัญหาที่เกิดจากหน่วยงานมาแก้ไขโดยตรง จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของหน่วยงาน

4. จากผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถเป็นข้อมูลยืนยันถึง การทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ว่าเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ในการบริหารงานจึงต้องคำนึงถึงและสนับสนุนทั้ง 2 ปัจจัย แต่ทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ก็ยังสามารถทำนายการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการได้เพียงร้อยละ 70.1 เท่านั้น แสดงว่ายังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ ที่ควรนำมาศึกษาอีกเพื่อที่โรงพยาบาลจะได้มีแนวทางนำปัจจัยเหล่านั้นมาพัฒนาและปรับปรุงการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการในหน่วยงานอื่นๆ ในโรงพยาบาล เช่น ในงานผู้ป่วยนอก ห้องผ่าตัด เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพของการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตลอดไป
2. ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลในการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการขยายกลุ่มประชากรที่ศึกษาให้กว้างขึ้น โดยทำการศึกษาในพยาบาลประจำการสังกัดอื่นหรือทั่วประเทศ
4. ควรทำการวิจัยเชิงทดลอง เนื่องจากสมการทำนายการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการจากตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมสามารถนำไปใช้เป็นแนวคิดเพื่อจัดโปรแกรมหรือกิจกรรมการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ/หรือ พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมให้ดียิ่งขึ้น เพื่อส่งผลถึงการทำงานเป็นทีมที่ดียิ่งขึ้น



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกศิลป์ พุทธศิลป์พรสกุล. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมใน
หน่วยงานกับเชาวน์อารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ
เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรวิภา พรหมจวง. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ขนาด
ขององค์กร กับบรรยากาศองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองการพยาบาล. (2539). คู่มือการจัดการบริหารการพยาบาลจากหลักสูตรสู่การปฏิบัติ. ปทุมธานี:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. (2543). รายงานประจำปี
2543 กองโรงพยาบาลภูมิภาค. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2539). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ:
ธรรมสาร.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2522). ทีมการพยาบาล. กรุงเทพฯ: ไทยเกษม.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ และสงศรี กิตติรัศมีตระกูล. (2541). วิชาชีพการพยาบาลในยุคเศรษฐกิจ
ถดถอย. วารสารสภาพพยาบาล 13(1): 1-7.
- กุลลาบ รัตนสังข์ธรรม. (2536). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การระดับคณะ
สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เขมรดี มาสิงบุญ. (2534). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถ
ในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- คนองยุทธ กาญจนกูป และคณะ. (2542). เอกสารการสอนชุดวิชาเอร์ก่อนอมิกส์ และจิตวิทยาในการทำงานหน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จันทนา นาคฉาย. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ความยึดมั่นผูกพันต่อการปฏิบัติกรพยาบาล กับการปฏิบัติงานร่วมกับแพทย์ในการดูแลรักษาผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวนพิศ สิ้นธุวรการ. (2538). การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขในคลินิกผู้สูงอายุ โรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุติมา มาลัย. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุติมา บุรณชนิด. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อม ความมีคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม กับการรับรู้ความสุขสมบูรณ์ของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัญญา มูลประหยัด. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องาน ความเชื่ออำนาจในตน บรรยากาศองค์การ กับการมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ. (2547). ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพย์รัตน์ กลั่นสกุล. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน กับประสิทธิผลของทีมการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ทศนา แวมณี และคณะ. (2528). **กลุ่มสัมพันธ์: ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บูรพา ศิลป์.
- ทศนา แวมณี. (2537). **กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานเป็นทีมและการจัดการเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อัดสำเนา).
- เทพ สวงนทิตติพันธุ์. (2536). **ผลการฝึกการแสดงที่เหมาะสมแบบกลุ่มตามแนวเล่นจ๋และจากคูโบวส์กีที่มีต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของหัวหน้างาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศน บุญทอง. (2543). **การปฏิรูประบบบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพไทยที่พึงประสงค์ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศิริยอดการพิมพ์.
- นงสกรณ์ สุทธิวงศ์. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลปัจจัยด้านองค์การปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม กับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการบริการการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวลอนงค์ ศรีชัยรัตน์. (2534). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญศรี ชัยธิตามร. (2534). **สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการ ในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก โรงพยาบาลของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุษบา ประสารอริคม. (2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกับแพทย์สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเชื่อมั่นในตนเองกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการบริการการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- บุษบา ประสารอริคม และยุพิน อังสุโรจน์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกับแพทย์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเชื่อมั่นในตนเองกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรอง คุณภาพ โรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 14(2): 46-56.
- ประคอง กรรณสูต. (2547). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรางทิพย์ อูร์รัตน. (2541). การบริหารทางการพยาบาล. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- ปรางทิพย์ อูร์รัตน และฉวี โพธิ์ศรี. (2540). พฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมของนักศึกษาพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารพยาบาลศาสตร์. 15(4): 53-58.
- ประภารัตน์ แบนขุนทด. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัทมาภรณ์ สรรพรชัยพงษ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงศ์ หรดาล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ดวงแก้วการพิมพ์.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2527). จิตวิทยาการบริหาร. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.
- พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์. (2544). ก้าวใหม่สู่บทบาทใหม่ในการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ: วังใหม่บลูพริ้นต์.
- เพ็ญศรี รักสละ. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงาน อัตมโนทัศน์สภาพแวดล้อมทางคลินิก สัมพันธภาพในทีมสุขภาพ ความร่วมรู้สึก กับความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน เขตพัฒนาอุตสาหกรรมฝั่งตะวันออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฟาริดา ฮิบราฮิม. (2537). สาระการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิชย์.
- ยุวดี ภาษา และคณะ. (2537). วิจัยทางการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สยามศิลป์การพิมพ์.

- ยูวรัตน์ รัตนะนาคิน. (2528). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานเป็นทีมของนักสังคมสงเคราะห์: ศึกษาเฉพาะกรณีทีมสหวิชา คลินิกยาเสพติด กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตคุณพระศรีมหาโพธิ์ กรุงเทพมหานคร.
- ยุพิน ยศศรี. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในงานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความสามารถในการเจรจาต่อรองของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เยาวลักษณ์ โปธิดารา. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรม การเจรจาต่อรอง การได้รับการอบรมทางการบริหาร ประสบการณ์ในการบริหาร และความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราศี แก้วนพรัตน์. (2540). พฤติกรรมกล้าแสดงออกของพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. วารสารพยาบาล. 46(1): 33-41.
- รุจิเรข สุ่มปาน. (2541). ภาวะสุขภาพจิตของพนักงานปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุ่งนภา ชื่นแจ่ม. (2543). ผลการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชณี ศุภจันทร์รัตน์. (2533). การเปรียบเทียบระดับอุณหภูมิของร่างกายก่อนและหลังรับประทานอาหาร. ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลดาวลัย ราชชนพิบาล. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและปัจจัยด้านองค์การกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลออ หุตางกูร. (2534). หลักพื้นฐานเพื่อการพยาบาลชีวิต-สังคม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา.

- ละเอียด ชูประยูร และคณะ. (2521). การศึกษา Assertive Behavior ในผู้ร่วมทีมจิตเวช. วารสารจิตวิทยาคลินิก 9(4): 7-19.
- วนิภา ว่องวัจนะ. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน ความเครียดในงาน ภูมหลังกับความสามารถในการทำงาน ตามการรับรู้ของตนเองของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรางคณา สิริบุษกะ และ ยูพิน อังสุโรจน์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงจิต สภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาดตนเองของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร. วารสารประชากรศาสตร์ 23(1):31-47.
- วารีย์ พูลทรัพย์. (2544). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของทีมงาน กับประสิทธิผลของทีมการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร ทวีลาภ. (2534). นิเทศทางการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองธรรม.
- วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล. (2535). ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความสามารถในการทำงาน ตามการรับรู้ของตนเองของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไล อำนวยชัย. (2539). การพัฒนาการพยาบาลเป็นทีมในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไลพร มณีพันธ์. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพร้อมในการเรียนรู้ตัวเองของพยาบาลประจำการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลย์ธิดา สวัสดิ์นฤเดช. (2539). สภาพแวดล้อมในการทำงานตามทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริพร ตันติพิลวินัย. (2539). การพยาบาลในศตวรรษที่ 21. วารสารพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 3(2): 1-7.

- ศิริวรรณ โกมุติกานนท์. (2536). การศึกษาสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีมตามการรายงานของทีมสุขภาพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักแพทย์กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไวท์เก็ซ
- สบพร ปุทรานนท์. (2527). ความเครียดและสภาพแวดล้อมในการทำงานทันตแพทย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2538). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2539). การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการการพิมพ์.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2543). มาตรฐานโรงพยาบาล: แนวทางพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ดีไซร์.
- สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย. (2547). ปฏิทินสาธารณสุข 2547. กรุงเทพฯ: สหประชาพานิชย์.
- สะอาด วงศ์อนันต์นนท์. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาททางวิชาชีพ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สายชล กองอ่อน. (2537). ผลของการมอบหมายงานโดยใช้ทีมการพยาบาลต่อสัมพันธ์ภาพเชิงวิชาชีพ และความพึงพอใจในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด เมตไตรพันธ์. (2530). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสมรรถภาพการทำงานเป็นกลุ่มสำหรับผู้นำท้องถิ่น ระดับหมู่บ้านในประเทศไทย. ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2533). การพัฒนาทีมงาน. กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา.
- สิริลักษณ์ สมผลกรัง. (2540). สิ่งแวดล้อมในการทำงาน กับความเหนียวแน่นของพยาบาลโรงพยาบาล มหาราชนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริอร วิชาวุธ. (2544). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนันทา เลาหนันนท์. (2544). การสร้างทีมงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ดี.ดี. บุ๊คส์ไตร์.

- สุมาลัย ประจวบอารีย์. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ สภาพแวดล้อมใน
หน่วยงาน กับประสิทธิผลของของพยาบาลวิชาชีพ งานการพยาบาลห้องผ่าตัด
โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. (2539). การบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ: จีระวิชาการพิมพ์.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. (2539). การบริหารงานบุคลากรทางการพยาบาล. กรุงเทพฯ: สุกวนิชการ
พิมพ์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอนงค์ อินทรวิจิตร และนรินทร์ กรินชัย. (2538). การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์. กรุงเทพฯ:
ปกเกล้าการพิมพ์.
- อภิญา วรณประพันธ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเชื่ออำนาจในตน
ความมีอิสระในการทำงาน กับความสามารถในการตัดสินใจทางการบริหารของหัวหน้า
เวรป่วยและเวรตึก โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อริสา เลหาไกวัดธรรม. (2539). สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงาน
โรงงานอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อารีย์ ลีดา. (2535). ผลของการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่มีต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพกับเพื่อน
ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านน้ำรอบ อำเภอถานสงฆ์ จังหวัดอุทัยธานี. ปริญญา
นิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- อรรธา สืบสงค์. (2540). ผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการ
พยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉริยา วัชรวิวัฒน์. (2536). ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจกับ
พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชลบุรี. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- อนุวัฒน์ สุขชุติกุล และจิรุตน์ ศรีรัตนบัลล์. (2543). การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานโรงพยาบาล.
นนทบุรี: สถาบันรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล.

อุ้นตนา นพคุณ. (2527). การเรียนรู้การสอนผู้ใหญ่ เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานครพิมพ์.

ภาษาอังกฤษ

- Alberti, R. E. and Emmons, M. L. (2001). **Your perfect right: A guide to assertive living.** 8th ed. San francisco: Impact & Publisher.
- Barrick, M. R., Stewart, G. L., Neubert, M. J., and Mount, M. K. (1998). Relating member ability and personality to workteam effectiveness. **Journal of Applied Psychology** 83(3): 235-255.
- Bernhard, L.A. and Walsh, M. (1995). **Leadership: The key to the professionalization of nursing.** 3rd ed. St.Louis: Mosby.
- Bolton, R. (1979). **People skill: How to assertive yourself, listen to other and resolve conflicts.** New Jersey: Prentice-Hall.
- Bower, S. A. and Bower, G. H. (1976). **Assertive yourself: A practical guide of nursing administration.** 2nd ed. Columbia: Delmar.
- Brill, N. I. (1976). **Teamwork: Working together in human services.** Philadelphia: Lippincott.
- Butler, P. E. (1976). **Self assertive for woman: A guide to becoming androgenous.** New York: Harper and Row.
- Christoff, K. A. and Kelley, J. A. (1985). A behavioral approach to social skill train with psychiatric patient. In Luciano Labate., and M. A. Milan (ed.), **Handbook of social skill training and research.** New York: John Wiley & Son.
- Clark, C. C. (1978). **Assertive skill of nurses.** Wakefield: Contemporary Publishing.
- Clark, C. C. and Shea, C. A. (1979). **Assertive training as preparation management in nursing.** San Francisco: McGraw-Hill.
- Clerc, J. M. (1985). **Introduction to working condition and environment.** Geneva: International Labour office.
- Cormack, D. (1990). **Development in your carrier in nursing: Individual professional assertiveness.** New York: Chapman and Hall.
- Davis, K. and Newtoms, J. W. (1989). **Human behavior at work: Organizational behavior.** 8th ed. New York: McGraw-Hill.

- Donovan, H. M. (1975). **Nursing service administration**. St.Louis: Mosby Year Book.
- Douglass, I. M. (1992). **The effective nurse leader and manager**. 4th ed. St.Louis: Mosby Year Book.
- Dhoi, J., Bankken, S., Larson, E., Du, Y., and Stone P. W. (2004). Perceived nursing work environment of critical care nurse. **Nursing Research** 53: 370.
- Fensterheim, H. and Baer, J. (1975). **Don't say yes when you want to say no: How assertiveness training can change your life**. New York: Davis Mckay.
- Flower, J. V. and Goldman, R. D. (1976). Assertion training for mental health paraprofessionals. **Counseling Psychology** 23(2): 147-150.
- Galassi, J. P., Galassi, M. D., and Litz, M. C. (1974). Assertive training in group using video feedback. **Journal of Counseling Psychology** 21(50): 390-394.
- Gambrill, E. D. and Richey C. A. (1975). An Assertion inventory for use in measurement and research. **Behavior Therapy** 6(6): 550-561.
- Kanter, R. M. (1977). **Men and Woman of the corporation**. New York: Basic Books.
- Kilkus, S. P. (1990). Self-assertion and nurses: A different voice. **Nursing Outlook**. 38(3): 143-145.
- Kolb, A. (1991). **Relationships between leader behaviors and team performance in research and non-research teams research**. CD-ROM DAI 1/08 p. 2563. Feb.
- Kuzen, C. R. (1997). **Competency practical/ vocational nursing**. 3rd ed. New York: John Wiley and Sons.
- Jakubowski, P. (1973). **An introduction to assertive training: Procedures for women**. Washington: American Personal and Guidance Association.
- Lange, A. J. and Jakubuwski, P. (1976). **Responsible assertive behavior: Cognitive – behavior procedures for trainer**. Chicaco: Reach Press.
- Lazarus, A. A. (1973). On assertive behavior: Brif note. **Behavior Therapy**. 4: 697-699.
- Long, S. (1996). Primary health care team workshop: Team member's perspectives. **Journal of Advanced Nursing** 83: 935-941.
- Lloyd, S. R. (1995). **Developing assertiveness**. Revised edition. San Francisco: Crisp Publications.

- Mallooch, K. M. (1997). **A context for health and healing: Relationships between staff perceptions of a healing context and their job satisfaction.** Doctor of Philosophy. School of Nursing. Faculty of the University of Colorado[Online]. Available from: [Http://www. Kathymallooch. Com/Publication/thesis.doc.html](http://www.Kathymallooch.Com/Publication/thesis.doc.html)[2002.March 9]
- McClosky, J. C. (1990). **Current issues in nursing.** St.Louis: Mosby Year Book.
- Miller, B. K., Adams, D., and Beck, L. (1983). A behavior inventory for professionalism in nursing. **Journal of Professional Nursing** 9(5): 290-296.
- Moos, R. H. (1986). **The human context environmental determinants of behavior.** New York: John Wiley and Sons.
- Moos, R. H., Finny, J. W., and Cronkite, R. C. (1990). **Alcoholism treatment context, process and outcome.** New York: Oxford University.
- Monica, E. L. (1994). **Management in health care: A theoretical and experimental approach.** London: The Macmillan Press.
- Payne, M. (1982). **Working in team.** London: The Macmillan Press.
- Robbins, S. P. (1998). **Organization behavior.** 8th ed. Upper Saddle River: Prentice-Hall.
- Rocchicci, J. T. and Tilburg, M. S. (1998). **Clinical leadership in nursing.** Philadelphia: W.B. Saunders.
- Rotheram, J. and M. (1980). Assertiveness training with high school students. **Adolescence.** 15(58): 267-276.
- Sansbury, D. L. (1974). Assertive training in group. **Personnel and Guidance Journal** 53(2): 117-122.
- Slater, A. (1949). **Conditioned reflex therapy.** New York: Capricorn Press.
- Smaby, M. H. and Tamminen, A. W. (1976). Counselor can assertive. **The Personal and Guidance Journal** 54(4): 423.
- Smith, J. K., Salas, E., and Baker, D. (1996). Training team performance related assertiveness. **Personnel Psychology** 49(4): 909-936.
- Sullivan, E. J. and Decker, P. J. (1997). **Effective leadership and management in nursing.** 4th ed. New York: Addison-Wesley.
- Tappen, R. M. (1995). **Nursing leadership and management: Concepts and practice.** 3rd ed. Philadelphia: F. A. Davis.

- Thompson, K. L., Bundy, K. A, and Wolfe, W. R. (1996). Social skills training for young adolescents: Cognitive and performance components. **Adolescence**. 3(123): 505-521.
- The American Association of Critical – Care Nurses. (2005). AACN Standards for establishing and sustaining healthy work environment: A journey to excellence. **American Journal of Critical** 14: 187-197.
- Tumulty, G., Jernigan, I. E., and Kohut, G. F. (1994). The misfit and nursing work environment on job satisfaction of hospital staff nurses. **Applied Nursing Research**. 7(2): 84-90.
- Turnipseed, D. L. and Turnipseed, P. H. (1997). A bi-cultural analysis of the cost of caring: Nursing burnout in the United States and the Philippines. **Career Development International** [Online]. Available from: thalisisdb.car.chula.ac.th/abafit/detail.nsp.htm [2002,February 23].
- Willis, L. (1999). **Assertive Trainer**. Washington: McGraw-Hill.
- Wolf, G. A. (1981). Nursing turn over some cause and solution. **Nursing Outlook** 27: 233-236.
- Woodcock, M. (1989). **Team development manual**. 2nd ed. Worcester: Brillig & Son.
- Yamane, T. (1970). **Statistics: An introductory analysis**. 2nd ed. New York: Harper.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

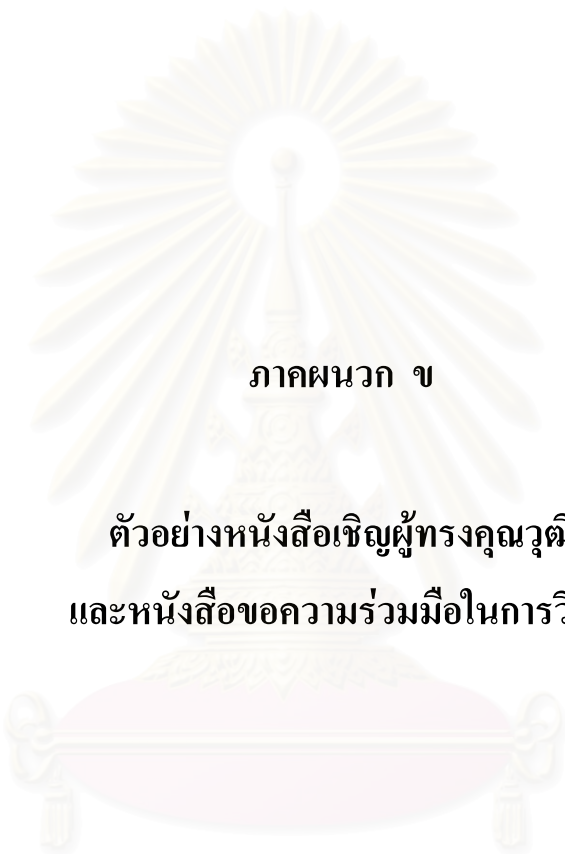
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์	อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี	อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. รศ. เอกชัย กี่สุขพันธ์	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. นาง อูมาสมร หังสพฤกษ์	รักษาการหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอกและ แผนกให้คำปรึกษา สถานพยาบาลเจตนิน กรุงเทพมหานคร
5. นางลัดดา อิ่มทองใบ	รองหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลด้านบริการ และผู้จัดการแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลชลประทาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ
และหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ศธ 0512.11/ ๒๕๖๓

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทย์กิตติ ชั้น 12 ซอยจุฬา 64
เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

๒๖ ธันวาคม 2549

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

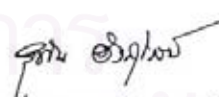
เรียน รองศาสตราจารย์ เอกชัย กี่สุขพันธ์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ (ฉบับสังเขป) จำนวน 1 ชุด
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1 ชุด

เนื่องด้วย นางพิสมัย แจ่งสุทธวิวัฒน์ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง” โดยมี รองศาสตราจารย์ ร.ศ.อ.หญิง ดร. สุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์ ร.ศ.อ.หญิง ดร. สุพิน อังสุโรจน์)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

งานบริการการศึกษา

โทร. 0-2218-9825 โทรสาร. 0-2218-9806

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ร.ศ.อ.หญิง ดร. สุพิน อังสุโรจน์ โทร. 0-2218-9801

ชื่อนิสิต

นางพิสมัย แจ่งสุทธวิวัฒน์ โทร. 08-1830-1815

ที่ ศธ 0512.11/ 1524

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ซอยจุฬา 64
เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

๒๖ ธันวาคม 2549

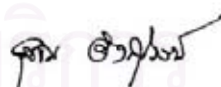
เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์ให้นิสิตทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชลประทาน

เนื่องด้วย นางพิสมัย แฉงสุทธีรวัดณ์ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง” โดยมี รองศาสตราจารย์ ร.ศ.อ.หญิง ดร. อุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ จำนวน 30 คน ณ หอผู้ป่วยใน โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และแบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ ทั้งนี้ นิสิตจะประสานงาน เรื่อง วัน และเวลา ในการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ให้ นางพิสมัย แฉงสุทธีรวัดณ์ ดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์ ร.ศ.อ.หญิง ดร. อุพิน อังสุโรจน์)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

<u>สำเนาเรียน</u>	หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล
<u>งานบริการการศึกษา</u>	โทร. 0-2218-9825 โทรสาร. 0-2218-9806
<u>อาจารย์ที่ปรึกษา</u>	รองศาสตราจารย์ ร.ศ.อ.หญิง ดร. อุพิน อังสุโรจน์ โทร. 0-2218-9801
<u>ชื่อนิสิต</u>	นางพิสมัย แฉงสุทธีรวัดณ์ โทร. 08-1830-1815

ที่ศบ 0512.11/ 0437



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ซอยจุฬา 64
เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

23 กุมภาพันธ์ 2550

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า

เนื่องด้วย นางพิสมัย แฉ่งสุทธิวรวัฒน์ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง” โดยมี รองศาสตราจารย์ ร.ศ.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ จำนวน 37 คน ณ หอผู้ป่วยใน โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และแบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ ทั้งนี้ นิสิตจะประสานงาน เรื่อง วัน และเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุเคราะห์ให้ นางพิสมัย แฉ่งสุทธิวรวัฒน์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ร.ศ.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

<u>สำเนาเรียน</u>	หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล
<u>งานบริการการศึกษา</u>	โทร. 0-2218-9825 โทรสาร. 0-2218-9806
<u>อาจารย์ที่ปรึกษา</u>	รองศาสตราจารย์ ร.ศ.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ โทร. 0-2218-9801
<u>ชื่อนิสิต</u>	นางพิสมัย แฉ่งสุทธิวรวัฒน์ โทร. 08-1830-1815



ภาคผนวก ค

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชุดที่			
--------	--	--	--

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

คำชี้แจง

- แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้อคำถามจำนวน 37 ข้อ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม ข้อคำถามจำนวน 41 ข้อ
- โปรดอ่านคำแนะนำก่อนตอบข้อคำถามแต่ละชุด
- ข้อมูลทั้งหมดถือเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบใดๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน

ขอขอบพระคุณท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางพิสมัย แจ่มสุทธิวัฒน์

นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิในการตอบแบบสอบถามของท่าน หลังจากตอบแบบสอบถามแล้ว กรุณาใส่ในซองที่แนบมา ปิดผนึกให้เรียบร้อยและโปรดส่งกลับคืนผู้วิจัยหรือกลุ่มการพยาบาล ภายในวันที่..... พ.ศ. 2550

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริง

1. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี
2. เพศ () ชาย () หญิง
3. สถานภาพสมรส () โสด () คู่ () หม้าย/หย่า/แยก
4. รายได้ที่ได้รับ (เงินเดือน ค่าล่วงเวลา).....บาท/เดือน
5. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - ()ปริญญาตรี หรือประกาศนียบัตรเทียบเท่า
 - () ปริญญาโท
 - () อื่นๆ (โปรดระบุ)
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงานทางการแพทย์.....ปี.....เดือน
7. แผนกที่ปฏิบัติงาน
 - () แผนกอายุรกรรม
 - () แผนกศัลยกรรม
 - () แผนกสูติ-นรีเวชกรรม
 - () แผนกกุมารเวชกรรม
 - () แผนกอื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำชี้แจง: ข้อความในแบบสอบถามเป็นการสอบถามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการ โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น
- 3 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจกับข้อความสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น
- 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		(5) เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	(4) เห็น ด้วย	(3) ไม่ แน่ใจ	(2) ไม่เห็น ด้วย	(1) ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
มิติสัมพันธภาพ						
1	ในหน่วยงานของท่าน บุคลากรมีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษา เพื่อแก้ปัญหการปฏิบัติงานในหน่วยงาน					
2	บุคลากรมีโอกาสเข้าร่วมปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน					
.					
11					
มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
12	บุคลากรสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ ด้วยตนเอง					
13	บุคลากรมีโอกาสแสดงความสามารถในการ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
14	ทุกคนยอมรับในผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของท่าน					
.					
22					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		(5) เห็นด้วย อย่างยิ่ง	(4) เห็น ด้วย	(3) ไม่แน่ใจ	(2) ไม่เห็น ด้วย	(1) ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	มติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน					
23	มีกฎและระเบียบต่างๆ ในการปฏิบัติงานชัดเจน ทุกคนเข้าใจตรงกัน					
24	มีประกาศหรือแจ้งให้ทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงาน					
25	มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน					
.					
.					
37						

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม

คำชี้แจง: ข้อความในแบบสอบถามเป็นการสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมายทำเครื่องหมาย (✓) ลงในคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมนั้น
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมนั้น
- 3 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจกับข้อความพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมนั้น
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมนั้น
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมนั้น

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		(5) เห็นด้วย อย่างยิ่ง	(4) เห็นด้วย	(3) ไม่แน่ใจ	(2) ไม่เห็น ด้วย	(1) ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านสามารถอธิบายให้ผู้ร่วมงานเข้าใจในสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
2	ท่านเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานอธิบายเพิ่มเติมเมื่อเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการทำงาน					
3	ท่านสามารถแนะนำผู้ร่วมงานให้คิดหาวิธีปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น					
4	ท่านสามารถอธิบายเหตุผลกับผู้ร่วมงานในสิ่งที่คิดเห็นไม่ตรงกับผู้อื่นในการแก้ปัญห การปฏิบัติงาน					
.					
.					
20					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง: ข้อความในแบบสอบถามเป็นการสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการโปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความการทำงานเป็นทีมนี้
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความการทำงานเป็นทีมนี้
- 3 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจกับข้อความการทำงานเป็นทีมนี้
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความการทำงานเป็นทีมนี้
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความการทำงานเป็นทีมนี้

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		(5) เห็นด้วย อย่างยิ่ง	(4) เห็นด้วย	(3) ไม่แน่ใจ	(2) ไม่เห็น ด้วย	(1) ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ในทีมการพยาบาลของท่าน ทุกคนในทีมรับผิดชอบหน้าที่ของตนอย่าง เต็มที่					
2	ทุกคนในทีมยอมรับความรู้และ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง กันของสมาชิกในทีม					
3	ทุกคนในทีมให้ความสำคัญต่อการ ปฏิบัติงานร่วมกันของสมาชิกในทีม					
4	สมาชิกในทีมปฏิบัติบทบาทผู้นำและผู้ตาม ได้อย่างเหมาะสม					
.					
.					
41					

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาล
ประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จำแนกตามรายด้านและรายข้อ (n=424)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
ความเกี่ยวข้องในงาน	4.26	.41	เหมาะสมมาก
1. บุคลากรมีโอกาสเข้าร่วมปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน	4.31	.48	เหมาะสมมาก
2. บุคลากรมีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษา เพื่อแก้ปัญหาค่าการปฏิบัติงานในหน่วยงาน	4.26	.48	เหมาะสมมาก
3. บุคลากรสามารถเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ของหน่วยงาน	4.21	.51	เหมาะสมมาก
ความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.99	.52	เหมาะสมมาก
4. บุคลากรให้ความช่วยเหลือกันเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	4.18	.55	เหมาะสมมาก
5. บุคลากรมีความเป็นมิตรซึ่งกันและกัน	4.09	.67	เหมาะสมมาก
6. บุคลากรให้คำปรึกษาปัญหาที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน	4.05	.56	เหมาะสมมาก
7. บุคลากรมีกิจกรรมสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาเสมอ	3.65	.89	เหมาะสมมาก
การสนับสนุนจากหัวหน้า	3.98	.65	เหมาะสมมาก
8. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความสำคัญกับข้อเสนอของบุคลากร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน	4.06	.69	เหมาะสมมาก
9. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากร เมื่อมีปัญหาในการทำงาน	4.00	.69	เหมาะสมมาก
10. หัวหน้าหอผู้ป่วยกล่าวชมเชยบุคลากรในหน่วยงาน เมื่อบุคลากรทำงานสำเร็จด้วยดี	3.99	.74	เหมาะสมมาก
11. หัวหน้าหอผู้ป่วยพุดใจกำลังใจบุคลากรใน การปฏิบัติงานเสมอ	3.86	.82	เหมาะสมมาก

ตารางที่ 10 (ต่อ)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
ความมีอิสระในหน้าที่การงาน	4.04	.47	เหมาะสมมาก
12. บุคลากรมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	4.15	.58	เหมาะสมมาก
13. ทุกคนยอมรับในผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของท่าน	3.99	.57	เหมาะสมมาก
14. บุคลากรสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง	3.97	.59	เหมาะสมมาก
ความมุ่งมั่นในการทำงาน	4.03	.44	เหมาะสมมาก
15. บุคลากรให้ความสำคัญกับผลสำเร็จของงานในหน่วยงาน	4.09	.52	เหมาะสมมาก
16. บุคลากรมีความตั้งใจที่จะทำงานของตนอย่างเต็มที่	4.08	.56	เหมาะสมมาก
17. บุคลากรมีการกำหนดเป้าหมายและวางแผนก่อนลงมือปฏิบัติงานเสมอ	4.03	.57	เหมาะสมมาก
18. บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่หน่วยงานกำหนด	3.93	.57	เหมาะสมมาก
ความกดดันในการทำงาน	4.09	.42	เหมาะสมมาก
19. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่	4.15	.56	เหมาะสมมาก
20. บุคลากรสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วเมื่อมีเหตุการณ์เร่งด่วน	4.13	.58	เหมาะสมมาก
21. มักมีเหตุการณ์ที่ทำให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานอย่างเร่งรีบเสมอ	4.13	.57	เหมาะสมมาก
22. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้ทันตามกำหนดเวลา	3.97	.64	เหมาะสมมาก
ความชัดเจนของงาน	4.20	.42	เหมาะสมมาก
23. มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน	4.32	.51	เหมาะสมมาก
24. บุคลากรในหน่วยงานทราบถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตนในหน่วยงาน	4.25	.50	เหมาะสมมาก
25. มีประกาศหรือแจ้งให้ทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงาน	4.15	.56	เหมาะสมมาก
26. มีกฎและระเบียบต่างๆ ในการปฏิบัติงานชัดเจน ทุกคนเข้าใจตรงกัน	4.08	.59	เหมาะสมมาก

ตารางที่ 10 (ต่อ)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
การควบคุมงาน	4.10	.47	เหมาะสมมาก
27. มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร	4.23	.54	เหมาะสมมาก
28. มีการตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงาน	4.11	.55	เหมาะสมมาก
29. บุคลากรปฏิบัติงานตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่หน่วยงาน กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด	3.96	.63	เหมาะสมมาก
การนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ในหน่วยงาน	3.91	.54	เหมาะสมมาก
30. มีการสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน	4.00	.62	เหมาะสมมาก
31. มีการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุง วิธีการทำงาน แบบใหม่ๆ	4.00	.59	เหมาะสมมาก
32. มีการนำความรู้ใหม่ๆหรือผลงานวิจัยมาใช้ในการ การปฏิบัติงาน ในหน่วยงาน	3.88	.68	เหมาะสมมาก
33. มีการส่งเสริมให้ทำวิจัยเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน	3.74	.77	เหมาะสมมาก
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.94	.58	เหมาะสมมาก
34. มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	4.12	.65	เหมาะสมมาก
35. มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่เอื้ออำนวยต่อการ ปฏิบัติงาน	3.93	.73	เหมาะสมมาก
36. มีการจัดสถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ ให้อากาศ ได้สะดวก	3.90	.85	เหมาะสมมาก
37. มีการตกแต่งและมีบรรยากาศที่น่าทำงาน	3.82	.79	เหมาะสมมาก
รวม	3.90	.61	เหมาะสมมาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ค่าคะแนนสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ($\bar{X}=3.90$) เมื่อพิจารณาในราย

ข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.32$) รองลงมาคือ บุคลากรมีโอกาสเข้าร่วมปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน และบุคลากรมีส่วนร่วมประชุมปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาในหน่วยงาน ($\bar{X}=4.31$ และ 4.26 ตามลำดับ) และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการส่งเสริมเพื่อให้ทำวิจัยในหน่วยงาน ($\bar{X}=3.74$)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จำแนกตามรายด้านและรายชื่อ (n=424)

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม	\bar{X}	SD	ระดับ
ความเป็นอิสระภาพ	3.82	.55	เหมาะสมมาก
1. สามารถอธิบายให้ผู้ร่วมงานเข้าใจในสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	4.05	.57	เหมาะสมมาก
2. สามารถอธิบายเหตุผลกับผู้ร่วมงานในสิ่งที่คิดเห็นไม่ตรงกับผู้อื่นในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน	3.89	.63	เหมาะสมมาก
3. สามารถแนะนำผู้ร่วมงานให้คิดหาวิธีปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	3.78	.72	เหมาะสมมาก
4. สามารถอธิบายให้ผู้ร่วมงานเข้าใจในสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.58	.78	เหมาะสมมาก
ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง	3.91	.46	เหมาะสมมาก
5. การกล่าวชื่นชมผู้ปฏิบัติงานถ้าปฏิบัติงานดี	4.13	.58	เหมาะสมมาก
6. การรับฟังด้วยท่าทีที่สงบเมื่อผู้ร่วมงานวิพากษ์วิจารณ์การทำงานที่ปฏิบัติ	3.90	.64	เหมาะสมมาก
7. การให้ข้อคิดเห็นหรือข้อวิจารณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน	3.82	.64	เหมาะสมมาก
8. ความสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองให้เป็นปกติขณะการปฏิบัติงานในทุกสถานการณ์	3.80	.67	เหมาะสมมาก
ด้านการใช้สิทธิของตน	4.05	.47	เหมาะสมมาก
9. การปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ	4.27	.56	เหมาะสมมาก
10. สามารถถามหัวหน้าหรือผู้เกี่ยวข้องกับการทำงานเมื่อเกิดการสงสัย	4.13	.65	เหมาะสมมาก
11. การชี้แจงเพื่อนร่วมงานได้หากมีข้อสงสัยในการปฏิบัติงาน	4.13	.56	เหมาะสมมาก
12. การแสดงเหตุผลหรือข้อมูลเพื่อปฏิเสธงานที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบได้	3.68	.77	เหมาะสมมาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม	\bar{X}	SD	ระดับ
ความรับผิดชอบในหน้าที่และกิจกรรม	4.19	.43	เหมาะสมมาก
13. เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดมีการยอมรับผิดและนำมาปรับปรุงแก้ไข	4.28	.56	เหมาะสมมาก
14. การพร้อมเผชิญปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ	4.25	.51	เหมาะสมมาก
15. ความทุ่มเทกำลังความสามารถอย่างเต็มที่กับงานที่รับผิดชอบ	4.23	.54	เหมาะสมมาก
16. ผู้ร่วมงานทุกคนร่วมกันวางแผนการทำงานก่อนการปฏิบัติงาน	4.00	.59	เหมาะสมมาก
การสื่อสาร	4.02	.55	เหมาะสมมาก
17. การตอบข้อซักถามในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ	4.15	.51	เหมาะสมมาก
18. การทุ่มเทกำลังความสามารถอย่างเต็มที่กับงานที่รับผิดชอบ	4.05	.57	เหมาะสมมาก
19. ความสามารถสื่อสารความคิดของท่านได้ถูกจังหวะเวลาและสถานการณ์	3.96	.58	เหมาะสมมาก
20. ขณะสนทนามีการใช้คำเสียง ถ้อยคำนุ่มนวล	3.94	.63	เหมาะสมมาก
รวม	4.00	.40	เหมาะสมมาก

จากตารางที่ 11 พบว่าค่าคะแนนพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ($\bar{X}=3.90$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดจะรับผิดชอบและนำมาปรับปรุงแก้ไข ($\bar{X}=4.28$) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ และการพร้อมเผชิญปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ($\bar{X}=4.27$ และ 4.25 ตามลำดับ) และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสามารถอธิบายให้ผู้ร่วมงานเข้าใจในสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.58$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จำแนกตามรายด้านและรายข้อ (n=424)

การทำงานเป็นทีม	\bar{X}	SD	ระดับ
บทบาทที่สมดุล	4.06	.48	สูง
1. ทุกคนในทีมให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานร่วมกันของสมาชิกในทีม	4.09	.53	สูง
2. ทุกคนในทีมยอมรับความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของสมาชิก ในทีม	4.08	.53	สูง
3. ทุกคนในทีมรับผิดชอบหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่	4.03	.60	สูง
4. สมาชิกในทีมปฏิบัติตามบทบาทผู้นำและผู้ตามได้อย่างเหมาะสม	4.03	.58	สูง
วัตถุประสงค์ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย	4.06	.39	สูง
5. ทุกคนในทีมพร้อมร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.11	.47	สูง
6. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน	4.07	.48	สูง
7. ทุกคนในทีมใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	4.04	.53	สูง
8. มีการระบุลักษณะงานที่ทุกคนเข้าใจตรงความสามารถของสมาชิก	4.04	.51	สูง
การเปิดเผยและเผชิญหน้ากันเพื่อแก้ปัญหา	4.09	.43	สูง
9. ทุกคนในทีมสามารถแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน	4.12	.48	สูง
10. ทุกคนในทีมรับทราบปัญหาและร่วมมือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	4.10	.54	สูง
11. ทุกคนในทีมแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน	4.09	.47	สูง
12. ทุกคนในทีมแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมได้อย่างตรงไปตรงมา	4.03	.58	สูง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีม	\bar{X}	SD	ระดับ
การช่วยเหลือและไว้วางใจกัน	4.07	.49	สูง
13. ทุกคนในทีมพร้อมร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน	4.14	.56	สูง
14. ทุกคนในทีมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	4.12	.54	สูง
15. ทุกคนในทีมไว้วางใจและเชื่อมั่นในผลการปฏิบัติงานที่กระทำร่วมกัน	4.02	.57	สูง
16. ทุกคนในทีมมีความปรารถนาดีต่อกัน	4.01	.56	สูง
ความร่วมมือกันและความขัดแย้ง	4.04	.45	สูง
17. ทุกคนในทีมร่วมกันหาแนวทางแก้ไขเมื่อมีปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	4.13	.48	สูง
18. ทุกคนในทีมได้รับการส่งเสริมการพัฒนาความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน	4.12	.53	สูง
19. ทุกคนในทีมมีการทำงานที่ประสานประโยชน์ซึ่งกันและกัน	4.10	.53	สูง
20. ทุกคนในทีมร่วมกันแก้ปัญหาความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์โดยไม่กล่าวโทษกัน	3.83	.67	สูง
การปฏิบัติงานที่คล่องตัว	3.95	.44	สูง
21. มีการปฏิบัติงานได้ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	4.05	.61	สูง
22. ทุกคนในทีมมีการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง	4.04	.53	สูง
23. มีแนวทางการพัฒนาผู้กระทำผิดตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้	3.95	.61	สูง
24. มีการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี	3.75	.81	สูง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีม	\bar{X}	SD	ระดับ
การมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม	3.96	.48	สูง
25. ทุกคนสามารถแนะนำเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้	4.06	.53	สูง
26. ทุกคนสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์	4.04	.51	สูง
27. ทุกคนสามารถเป็นตัวแทนไปเข้าร่วมประชุมหรือนำเสนอผลงานของหอผู้ป่วยได้	3.78	.73	สูง
การทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	4.07	.43	สูง
28. ทุกคนร่วมกันหาแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ	4.13	.46	สูง
29. มีการประชุมปรึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	4.12	.49	สูง
30. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นระบบ	3.97	.59	สูง
การพัฒนาบุคคล	4.07	.43	สูง
31. ทุกคนมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม	4.08	.56	สูง
32. ทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน	4.02	.53	สูง
33. มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาการจذبบรมความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.02	.55	สูง
ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม	3.93	.49	สูง
34. ทุกคนให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น	4.03	.54	สูง
35. ทุกคนรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานอื่น	4.01	.53	สูง
36. หน่วยงานอื่นยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อหน่วยงานของท่านประสบปัญหา	3.81	.71	สูง
37. ทุกคนมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่นอยู่เสมอ	3.83	.63	สูง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีม	\bar{X}	SD	ระดับ
การติดต่อสื่อสารที่ดี	3.97	.47	สูง
38. ทุกคนเป็นผู้พูดและเป็นผู้ฟังที่ดีในการรับฟังปัญหาซึ่งกันและกัน	3.99	.57	สูง
39. ทุกคนให้ข้อมูลย้อนกลับที่เข้าใจง่ายแก่ผู้ร่วมงานได้	3.98	.54	สูง
40. ทุกคนมีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนเข้าใจง่ายเป็นลายลักษณ์อักษร	3.96	.56	สูง
41. ทุกคนให้ข้อมูลที่ครบถ้วนชัดเจนเข้าใจง่ายทั้งการเขียนและทำทางในการปฏิบัติงาน	3.95	.58	สูง
รวม	3.93	.49	สูง

จากตารางที่ 12 พบว่าค่าคะแนนการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.93$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยที่ทุกคนในทีมพร้อมร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.14$) และรองลงมา คือ ทุกคนร่วมกันหาแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ ($\bar{X}=4.13$) และทุกคนในทีมร่วมกันหาแนวทางแก้ไขเมื่อมีปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และทุกคนในทีม ได้รับการส่งเสริมการพัฒนาความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.12$) และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ($\bar{X}=3.75$)



ภาคผนวก ง

การพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และการใช้สัตว์ทดลองในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



เลขที่ใบรับรอง 033/2549

**คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และการใช้สัตว์ทดลองในการวิจัย
กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

- โครงการวิจัย** : การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง
RELATIONSHIPS BETWEEN WORKING ENVIRONMENT, ASSERTIVE BEHAVIOR, AND TEAMWORK OF NURSES, GENERAL HOSPITALS, CENTRAL REGION
- ผู้วิจัยหลัก** : นางพิสมัย แจ่งสุทธีรวัดณ์
- หน่วยงาน** : คณะพยาบาลศาสตร์

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และการใช้สัตว์ทดลองในการวิจัย
กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อนุมัติในแง่จริยธรรมให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องข้างต้นได้

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปริดา ทิพนประคิษฐ์)

.....เลขานุการ
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์สุรศักดิ์ ฐานีพานิชสกุล)

รับรองวันที่ 30 มีนาคม 2549

วันหมดอายุ 30 พฤศจิกายน 2549

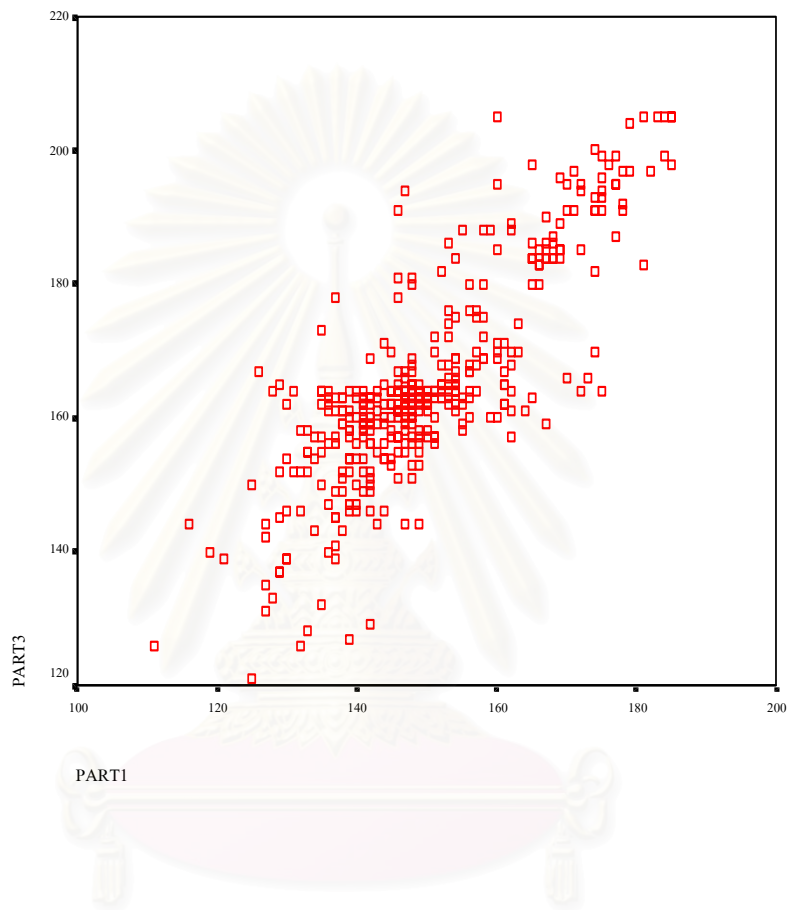


ภาคผนวก จ

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติของการวิเคราะห์ข้อมูล

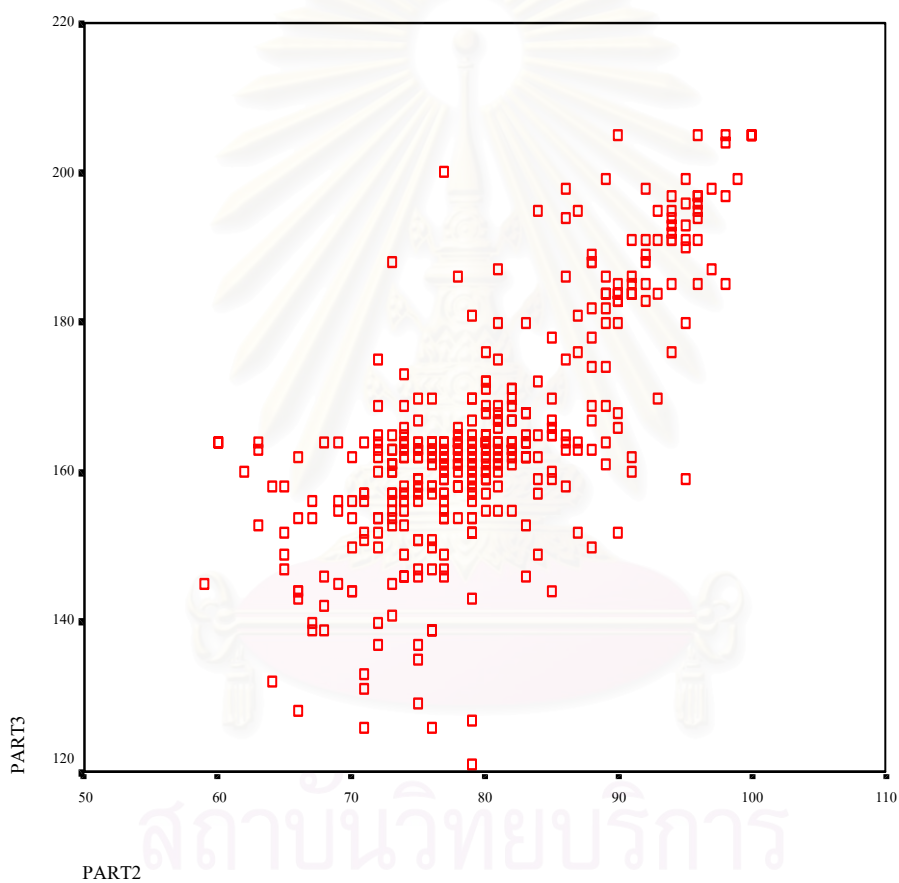
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภาพที่ 2 กราฟทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน
กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภาพที่ 3 กราฟทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง



ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางพิสมัย แจ่งสุทธีรวัฒน์ เกิดเมื่อวันที่ 4 กันยายน พ.ศ. 2508 สำเร็จการศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อ พ.ศ. 2534 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2546 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ระดับ 7 วช. ปฏิบัติหน้าที่รองหัวหน้าหอผู้ป่วยพิเศษกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลชลประทาน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย