

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคลากรมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อองค์กรที่จะผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ บุคลากรเปรียบเสมือนกลไกที่จะช่วยขับเคลื่อน นโยบาย และพันธกิจ ให้ดำเนินไปในทิศทางที่องค์กรกำหนด ดังนั้น หากองค์กรขาดแคลน หรือสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพ ก็จะไม่สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามที่ตั้งไว้ได้ องค์กรจึงควรจะให้ความสนใจ เอาใจใส่ และให้ความสำคัญแก่บุคลากรเหล่านี้ โดยการสร้างความรู้สึกรักอันดีแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมขององค์กร และมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร ธุรกิจโรงพยาบาลถือเป็นองค์กรหนึ่ง ที่มีบุคลากรหลากหลาย สายงานที่มีความรู้ทางวิชาชีพที่ต่างกัน ซึ่งบุคลากรหลักที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับต้นๆ นั้น คือบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล เราจึงควรให้ความสำคัญและสนใจในการที่จะศึกษา พฤติกรรมของบุคลากรวิชาชีพนี้ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในทัศนคติและพฤติกรรมของ บุคลากรในด้านต่างๆ ที่อาจเกี่ยวข้องและส่งผลต่อการปฏิบัติงานแก่องค์กรได้

วิชาชีพพยาบาลเป็นงานวิชาชีพที่เกิดความเครียดได้ง่าย และความรู้สึกเครียดนี้อาจ เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการรับมือกับชีวิตคนและความ ปลอดภัยของผู้มารับบริการ การปฏิบัติงานที่มีปริมาณมากเกินไป ต้องแข่งกับเวลา การปฏิบัติงาน เป็นผลัดและต้องเปลี่ยนเวลาบ่อยครั้ง อีกทั้งอาชีพพยาบาลต้องมีการสัมพันธ์กับผู้อื่น ทั้งผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และผู้ร่วมงาน ตลอดทั้งภาวะกดดันที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ต้อง รับมือต่อการให้การรักษาผู้ป่วย หากเกิดความเครียดในระดับสูงจะส่งผลกระทบต่อทั้ง ร่างกายและจิตใจทำให้ชีวิตไม่มีความสุข ซึ่งอาจจะส่งผลให้คุณภาพการพยาบาลลดลง

ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อสภาวะการณ์ที่มากกระทบต่อความมั่นคง ปลอดภัยของบุคคล ทำให้บุคคลต้องใช้ความสามารถของตนที่มีอยู่อย่างเต็มกำลังเพื่อรักษาภาวะ ที่ดีของตนเองไว้ สุนทรี ภิญญมิตร(2539) ความเครียดก่อให้เกิดผลในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ความดันโลหิตสูง โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคนอนไม่หลับ ซึมเศร้า โรคจิต โรคประสาท (วิจิตร บุญยะโหดระ, 2536) ถ้าร่างกายชำรุด สุขภาพจิตใจก็อ่อนแอตาม ทำให้พยาบาลเกิดแรงกดดัน อย่างสูงในการทำงาน ไม่มีกำลังใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายท้อแท้เกิดความกดดัน

สูง ทำให้ส่งผลต่อการทำงานที่ตามมาคือ มีสีหน้าบึ้งตึง ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพต่อผู้ป่วย ซึ่งส่งผลต่อด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านลบ เช่น การมีอารมณ์ฉุนเฉียวโกรธง่าย หงุดหงิด มีปัญหาในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ขาดมนุษยสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ป่วยและญาติ มีความแปรปรวนทางอารมณ์ (พสุ เดชะรินทร์, 2536) ดังนั้นในการผลิตบุคลากรวิชาชีพทางการแพทย์ จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพพยาบาลเป็นสำคัญ ซึ่งการที่จะทำให้พยาบาลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น พยาบาลควรมี ความสามารถทางด้านการจัดระเบียบทางอารมณ์ของตน ซึ่งเป็นหนึ่งในคุณสมบัติของเชาวน์อารมณ์ทำให้พยาบาลสามารถรับรู้ได้ถึงความรู้สึกของตนเองในขณะนั้นและสามารถบริหารความเครียดหรือปรับตัวให้เข้ากับความคิดในขณะนั้นได้

เชาวน์อารมณ์ หรือ EQ (Emotional Quotient) เป็นความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่นในสังคม เป็นคุณลักษณะที่สามารถช่วยให้พยาบาลควบคุมและจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และแรงกระตุ้นได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ให้เกิดความเครียดหรือความคับข้องใจ โกลแมน (Goleman, 1995) ได้แบ่งองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ ในการทำงานออกเป็น 5 ด้านคือ การตระหนักรู้ในตนเอง การกำกับควบคุมตนเอง การสร้างแรงจูงใจ การร่วมรับรู้ความรู้สึก และการมีทักษะทางสังคม ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ทำให้บุคคลรู้จัก และเข้าใจตนเอง และผู้อื่นในแง่มุมต่างๆ กล่าวคือ หากพยาบาลเป็นผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงแล้ว จะเป็นผู้ที่สามารถตระหนักรู้ในตนเองและสามารถจัดระเบียบทางอารมณ์ของตน ซึ่งทำให้เป็นส่วนสำคัญเพื่อช่วยในการบริหารความเครียดและจัดการกับความขัดแย้ง นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังเช่นในงานวิจัยของ สูดาร์ตน์ หนูหอม (2544) ได้ศึกษาอิทธิพลของเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของ

พยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลศิริราช พบว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด และพบว่าเชาวน์อารมณ์ในด้านการตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบทางอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง ทักษะทางสังคม และการร่วมรู้สึกล้วนมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดด้วยเช่นเดียวกันนอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่พบว่าเชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ . 152 (พิมล มาศ จินะวัฒน์, 2546) ดังนั้นหากพยาบาลเป็นผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงแล้ว จะสามารถบริหารจัดการกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับการทำงานได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงส่งผลให้บุคคลนี้ทำงานอย่างมีความสุข ไม่เกิดสภาวะเครียด มากกว่าบุคคลที่ระดับของเชาวน์อารมณ์ต่ำ และหากบุคคลมีความสุขกับการทำงานแล้ว บุคคลก็จะไม่ขาดงานโดยไม่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พอร์ตเตอร์ และสตีเยร์ (Porter & Steers, 1973, pp. 151-176) ที่พบว่าหากพนักงานไม่มีความ

มั่นคงทางอารมณ์ (Unstable Emotionally) หรือเป็นผู้ที่มีการแสดงออกแบบวิตกกังวล จะมีแนวโน้มพฤติกรรมการถอยหนีสูง เช่นเดียวกับพนักงานที่มีความเชื่อมั่น ก้าวร้าว ก็มีการขาดงานที่สูงเช่นเดียวกัน

การขาดงานคือการที่พนักงานไม่ได้มาทำงานในหน้าที่รับผิดชอบของตนตามตารางเวลาที่กำหนดขององค์กรซึ่งหากมีการขาดงานเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้องค์กรขาดแคลนกำลังคน ในการทำงาน ทำให้มีผลผลิตลดลง ก่อให้เกิดการสูญเสียผลผลิต ไม่ว่าจะเป็นการขาดงานระยะสั้น หรือระยะยาว การใช้เวลาในการสอนงานให้กับพนักงานที่ขาดงานไป (Mathis and Jackson, 1994, pp.99-100) จึงก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ทางบริษัทจะต้องสูญเสียไป เนื่องมาจากการขาดงานของพนักงาน เช่น ค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานมาทดแทน ค่าใช้จ่ายในการทำงานล่วงเวลา เป็นต้น

ด้วยเหตุผลข้างต้นที่กล่าวมานั้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง เชาวน์อารมณ์ ความเครียดและการขาดงาน ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อที่จะได้นำข้อมูลต่างๆเหล่านั้นมาใช้ในการนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความตั้งใจ ทুমเทกำลังใจ กำลังใจ และเพื่อที่จะรักษานุคลากร โดยเฉพาะรวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าในอนาคตจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ให้พยาบาลคงอยู่ในองค์กรได้ยาวนานที่สุด และใช้เป็นแนวทางในการลดและควบคุมการขาดงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามนโยบายที่ตั้งไว้ รวมถึง สามารถช่วยลดปัญหาต่างๆอันอาจจะเกิดขึ้นภายในองค์กรได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับเชาวน์อารมณ์ ความเครียดกับการขาดงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับเชาวน์อารมณ์กับความเครียด
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับเชาวน์อารมณ์กับการขาดงาน
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการขาดงาน
5. เพื่อสร้างสมการทำนายการขาดงาน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเครียดและการขาดงาน โดยเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งมีจำนวนประชากร 249 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของ Goleman(1999) ซึ่งพัฒนาโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธีระศักดิ์ กำปรรณรักษ์ แบบสอบถามความเครียด ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแบบสอบถามของ ศุภสิทธิ์ งามพรรคพันธ์ (2550) ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนชาวไทยโดยกรมสุขภาพจิต และการขาดงานของพยาบาลวิชาชีพตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 – 31 สิงหาคม 2551

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน
 - 1.1 เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน
 - 1.2 เชาวน์อารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน
 - 1.3 เชาวน์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน
 - 1.4 เชาวน์อารมณ์ด้านความเห็นอกเห็นใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน
 - 1.5 เชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน
2. ระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด
 - 2.1 เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด
 - 2.2 เชาวน์อารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด
 - 2.3 เชาวน์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด
 - 2.4 เชาวน์อารมณ์ด้านความเห็นอกเห็นใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด
 - 2.5 เชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด
3. ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการขาดงาน
4. ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์และความเครียดสามารถทำนายการขาดงานได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด เชาว์นอารมณ์กับการขาดงาน
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบงาน เปลี่ยนแปลงกระบวนการต่าง ๆ ในการทำงาน เพื่อลดการขาดงานของพยาบาลวิชาชีพ

คำนิยามศัพท์ที่ใช้

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลเพศหญิงที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่งซึ่งได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง หลักสูตร 4 ปี

เชาว์นอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ของบุคคลในการตระหนักรู้ และเข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นและยังสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และแสดง พฤติกรรมออกมาได้อย่างเหมาะสมในทุกสถานการณ์ โดยที่ไม่เกิดความเครียดหรือความคับข้อง ใจ และมีความสุขในการดำเนินชีวิต ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman,1998) โดยแบ่ง องค์ประกอบของเชาว์นอารมณ์ไว้ 5 ด้าน คือ

การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง การตระหนักรู้ และมีความเข้าใจถึงความรู้สึกของ ตนเอง และยอมรับถึงขีดความสามารถของตนเอง

การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ และความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถยืดหยุ่น และปรับตัวตาม สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป มีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติของตนเอง เปิดรับความคิด วิธีการ และข้อมูลใหม่เสมอ

การจูงใจตนเอง หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการภายใน ตนเอง ที่นำไปสู่จุดมุ่งหมายที่ปรารถนา โดยไม่ทอดถอย และมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายอย่างมั่นคง แม้ว่า จะประสบกับอุปสรรคต่างๆ

ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การตระหนักรู้ เข้าใจ ยอมรับถึงความรู้สึก ความ ต้องการของบุคคลอื่น และสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดี และรับรู้ถึงสิ่งที่ผู้อื่นควรปรับปรุงทั้ง ยังสามารถช่วยส่งเสริมความสามารถของบุคคลอื่นได้ และเข้าใจถึงสาเหตุของความแตกต่าง ระหว่างบุคคล สามารถสร้างโอกาสที่เกิดจากความแตกต่างกันระหว่างบุคคลได้

ทักษะทางสังคม หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในแง่ของการรับฟังผู้อื่นและสื่อข้อความแก่ผู้อื่น ทั้งยังมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้นให้คลี่คลายลงได้อย่างราบรื่น สามารถสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ ทำให้บุคคลอื่นเต็มใจให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี

ความเครียด หมายถึง สภาวะที่ร่างกายและจิตใจเกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจากความทุกข์จากภายนอกและภายใน โดยบุคคลจะประเมินว่าสิ่งเร้านั้นคุกคามต่อสภาวะสมดุลเพียงใด และสามารถรับมือได้หรือไม่ หากไม่สามารถรับมือได้ก็จะแสดงอาการเสียสมดุลออกมาทางร่างกาย ทางจิตใจหรือทางพฤติกรรม

การขาดงาน คือจำนวนชั่วโมงที่พยาบาลมิได้มาปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากสถิติการส่งใบลาและแจ้งแผนการขาดงานออกเป็น ลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อนประจำปี มีรวมถึงลาคลอดบุตร โดยเก็บข้อมูลระหว่าง 1 มกราคม 2551 - 31 สิงหาคม 2551

ลาป่วย หมายถึง การขาดงานอันเนื่องมาจากความเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุโดยได้รับค่าจ้างเท่ากับวันทำงานปกติ

ลากิจ หมายถึง การขาดงานอันเนื่องมาจากมีกิจธุระจำเป็นโดยได้บอกกล่าวหรือทำเป็นหนังสือลาไว้ล่วงหน้า

ลาพักผ่อนประจำปี หมายถึง การขาดงานอันเนื่องมาจากการขอลาหยุดเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งนอกเหนือ จากการลากิจ ลาป่วย