

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในทุกองค์กรทั้งที่มีวัตถุประสงค์ที่แสวงหาผลประโยชน์ ในการประกอบการ (Commercial Benefits) และมีได้ประกอบการเพื่อผลประโยชน์ทางการค้า (Noncommercial Benefits) เช่น มูลนิธิหรืองานภาครัฐ ย่อมจะต้องดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้วยทรัพยากรบุคคล (Human Resource) เป็นปัจจัยมูลฐาน การสรรหาเพื่อให้ได้มา ตลอดจนการพัฒนาและเก็บรักษา ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพสูงย่อมเป็นความปรารถนาของทุกๆ องค์กรอย่างมีนัยสำคัญ หากกระบวนการ ตลอดจนกิจกรรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการบุคลากรจบเพียงเท่าที่ได้กล่าว อาจยังมิสามารถสร้างความสำเร็จสูงสุดให้กับองค์กรนั้นๆ หากละเลยในการจัดการให้ได้มาซึ่งผลงานสูงสุด (High Performance) จากบุคลากรมาสู่องค์กร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการขับเคลื่อนองค์กร ดังนั้นหากเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร จะทำให้ทราบถึง ธรรมชาติและความต้องการ ตลอดจนสนองตอบความต้องการเหล่านั้นได้ โดยแนวทางหนึ่งคือ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

การจูงใจ (Motivation) หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Schermerhorn, Hunt and Osborn. 2000: G-7) การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษา พฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้ (Certo. 2000: 555) มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกาย (น้ำ อากาศ อาหาร การพักผ่อน และที่อยู่อาศัย) และมีความต้องการด้านอื่นๆ ด้วย เช่น การยกย่อง สถานะ ความรัก ความผูกพันกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ดีการให้ การประสบความสำเร็จและการรักษาผลประโยชน์ส่วนตัว โดยทั่วไปความต้องการจะเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไป และความต้องการจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย (คีวีวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ,2545 : 305)

องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการทำงาน ก็คือแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation at Work) การที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานสูง โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เกิดภายในตัวพนักงานเอง ก็จะทำงานได้ดี และมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย ในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการหลายอย่างของคน โดยทั่วไปแล้วบุคคลไม่ได้ทำงานเต็มที่ตามความสามารถ บุคคลต้องการแรงจูงใจที่จะทำงานตามที่เขาคือต้องการ โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เหมาะสม จะทำให้เขาเอาใจใส่งานมากยิ่งขึ้น หากหน่วยงานต้องการให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน จะต้องเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานและสามารถหาสิ่งจูงใจให้เขาได้ทำงาน ขณะเดียวกันหากความต้องการของเขามีจุดหมายเดียวกับเป้าหมายขององค์กร ก็จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2551 : 111-113)

โรงพยาบาล นับเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบุคลากรมากมาย หลายวิชาชีพ มาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายสำคัญในการจัดบริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพแก่ประชาชน การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จในการดำเนินการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีประสิทธิภาพ ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของพยาบาลมีความสำคัญต่อการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบสุขภาพ เพราะพยาบาลวิชาชีพเป็นกำลังคนด้านสุขภาพกลุ่มใหญ่ที่สุดของโรงพยาบาล ถือได้ว่าเป็นกำลังหลักของโรงพยาบาล นอกจากนี้พยาบาลมักจะได้รับความคาดหวังจากผู้ใช้บริการว่าเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นพยาบาลจึงควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ ผู้บริหารของโรงพยาบาลในฐานะผู้นำองค์กรซึ่งมีระดับต่าง ๆ เช่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าตึก หัวหน้างาน จะต้องเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์กรให้มีการดำเนินงานไปในทิศทางที่พึงประสงค์ โดยเฉพาะการส่งเสริม สนับสนุนกำลังคนกลุ่มนี้อย่างเหมาะสมน่าจะมีผลกระทบต่อการดำเนินงานพัฒนาของโรงพยาบาลได้เป็นอย่างมาก (อำพล จินดาวัฒนะ, 2542 : 59)

จากการศึกษาสถานการณ์ด้านกำลังคนพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย ได้อธิบายเกี่ยวกับอุปทานของพยาบาลวิชาชีพภายในประเทศ ในด้านของโครงสร้างและขนาดของกำลังคน แนวโน้มการเพิ่มและการสูญเสียกำลังคน รวมทั้งสถานการณ์ขาดแคลนกำลังคนพยาบาลวิชาชีพเมื่อเปรียบเทียบกับความต้องการ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลผู้ขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของสภาการพยาบาล ระหว่างปี พ.ศ. 2543-2548 และข้อมูลการออกจากราชการของพยาบาลวิชาชีพ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543 มีพยาบาลวิชาชีพ ทั้งหมด 97,942 คน ที่ประกอบวิชาชีพในระบบบริการสุขภาพประมาณ 88,440 คน หรือร้อยละ 90.3 ในขณะที่ความต้องการพยาบาลวิชาชีพของประเทศไทยในช่วงเวลาเดียวกันนี้ควรมีพยาบาลวิชาชีพ 119,700 คน เมื่อคำนวณตามความต้องการ

บริการสุขภาพของประชาชน ดังนั้นจึงยังขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพอยู่ประมาณ 31,260 คน ท่ามกลางความต้องการบริการสุขภาพภายในประเทศที่สูงขึ้นนี้ การเพิ่มขนาดกำลังคนกลับลดลง โดยพบว่า การเพิ่มของพยาบาลวิชาชีพในปี 2548 ลดลงถึงร้อยละ 35.3 เมื่อเทียบกับปี 2543 ซึ่งเป็นผลจากการลดกำลังการผลิตพยาบาลวิชาชีพลงกว่าร้อยละ 40 ตั้งแต่ปี 2542-2548 และมีการสูญเสียพยาบาลออกจากวิชาชีพเพิ่มขึ้นจากอัตราร้อยละ 2.4 ในปี 2543 เป็นร้อยละ 4.2 ในปี 2548 ซึ่งส่งผลให้อายุขัยเฉลี่ยในการทำงานสั้นลงเหลือเพียงเฉลี่ย 22 ปี จากเมื่อเริ่มทำงานหรือโดยเฉลี่ยพยาบาลจะทำงานถึงอายุ 45 ปี เท่านั้น และหากต้องการพยาบาลวิชาชีพในขนาดที่ต้องการจะต้องผลิตเพิ่มขึ้นถึงปีละประมาณ 9,000 คน ซึ่งเกินกำลังการผลิตพยาบาลวิชาชีพที่มีอยู่ในประเทศ โครงสร้างอายุของพยาบาลวิชาชีพมีลักษณะเป็นโครงสร้างของกำลังแรงงานสูงอายุ พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี เหลืออยู่เพียงร้อยละ 18.2 และ อายุ 30-44 ปี ร้อยละ 61.65 มีพยาบาลที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไปในอัตราส่วนที่สูงถึงร้อยละ 20.14 การขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพเข้าสู่ภาวะวิกฤติในอีก 5 ปี (กฤษฎา แสงวงศ์ 2548)

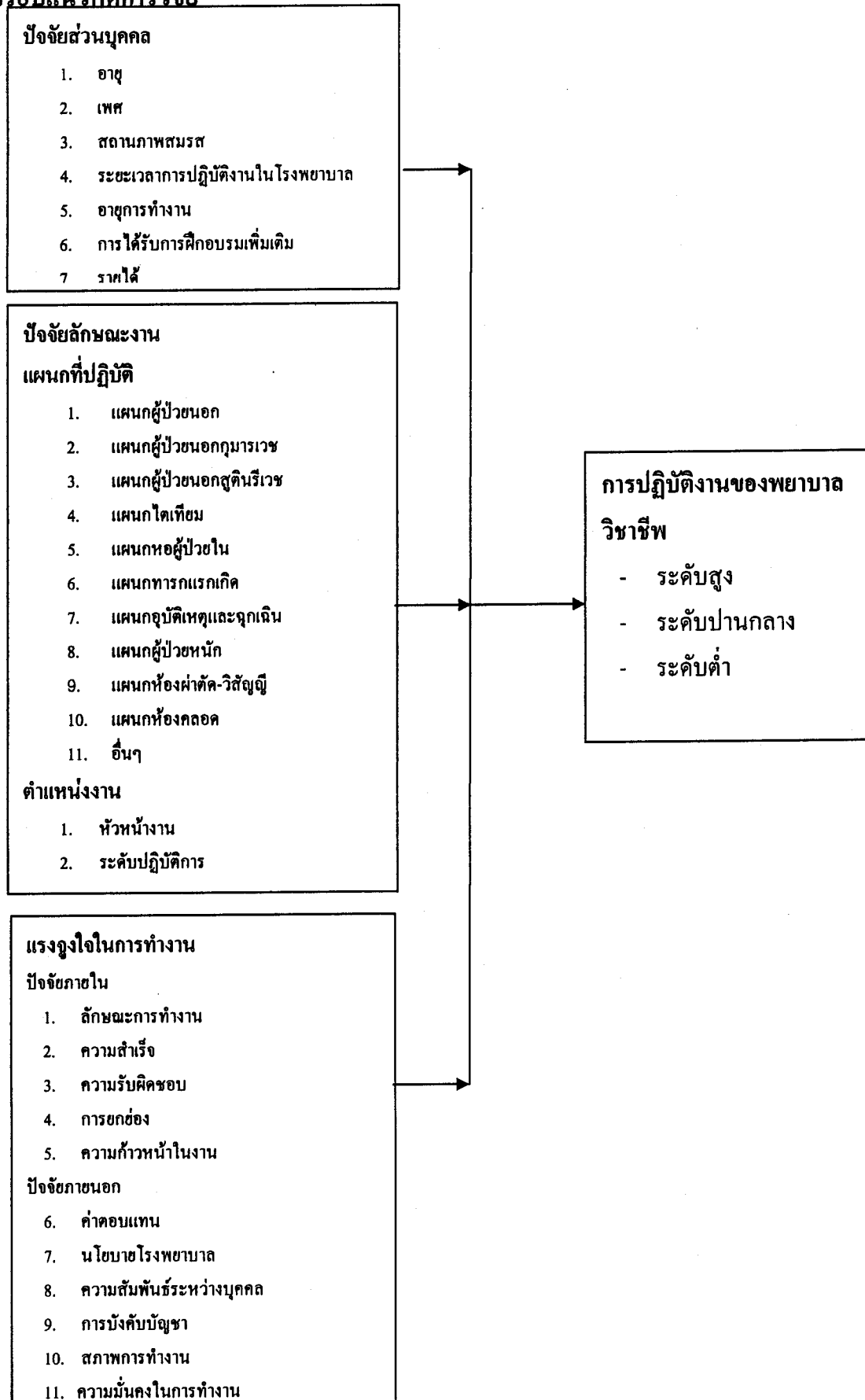
โรงพยาบาลเอกชน อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เป็นโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิ ขนาด 100 เตียง ให้บริการตรวจรักษา ป้องกัน ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพแก่ประชาชน ครอบคลุมผู้รับบริการในระบบคู่สัญญาหลักประกันสังคม ประกันสุขภาพ และผู้ป่วยทั่วไป โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่และผู้ใช้แรงงานในย่านรังสิตถึงประตูน้ำพระอินทร์ ข้อมูลสถิติปี 2551 จำนวนผู้ป่วยนอก โดยเฉลี่ย 550 รายต่อวัน เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการผู้ป่วยนอก พบว่า สัดส่วนพยาบาลวิชาชีพ 1 คน ต่อจำนวนผู้ป่วยนอก 183 ราย สำหรับจำนวนผู้ป่วยใน โดยเฉลี่ย 19 รายต่อวัน เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการผู้ป่วยใน พบว่า สัดส่วนพยาบาลวิชาชีพ 1 คน ต่อจำนวนผู้ป่วยใน 6.3 ราย ซึ่งสภาการพยาบาลได้มีข้อเสนอเกณฑ์อัตรากำลังพยาบาลระดับทั่วไปขั้นต่ำในแต่ละหน่วยบริการระดับทุติยภูมิ ประเภทผู้ป่วยนอก สัดส่วนพยาบาลวิชาชีพ ต่อผู้ป่วย 1: 100 ประเภทหอผู้ป่วย ด้านอายุรกรรม สัดส่วนพยาบาลวิชาชีพ ต่อผู้ป่วย 1: 4 ด้านศัลยกรรม สัดส่วนพยาบาลวิชาชีพ ต่อผู้ป่วย 1: 5 (ประกาศสภาพยาบาลเรื่องมาตรฐานการบริการและการผดุงครรภ์ในระดับทุติยภูมิ) และข้อมูลสถิติอัตราการลาออกของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล พบว่ามีอัตราการลาออก ร้อยละ 3 ในปี 2550 และเพิ่มเป็นร้อยละ 3.8 ในปี 2551 การสูญเสียอัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพจึงสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด (ไม่เกินร้อยละ 2 รายงานข้อมูลพื้นฐานโรงพยาบาล : 9) จากข้อมูลจะเห็นได้ว่ามีผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลเป็นจำนวนมาก พยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้ป่วยจะต้องทำหน้าที่ให้เกิดผลสำเร็จอย่างเต็มศักยภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ป่วย การขาดอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน และต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างมีมาตรฐานตามที่ต้องการ และการเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอตามเกณฑ์ก็เป็นไปได้ลำบาก เพื่อใช้

ความสามารถอย่างเต็มที่ของพยาบาลวิชาชีพที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยการสร้างให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน จะสามารถรักษาให้พยาบาลอยู่ในงานมากขึ้น ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร การศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ รวมทั้งองค์ประกอบต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของวิชาชีพ จึงเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยให้ความสนใจศึกษา เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการธำรงรักษาทรัพยากรบุคคล ประกอบกับยังไม่มีการศึกษาวิจัยในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาล ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน และแรงจูงใจในการทำงาน กับ การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล เอกชน อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ปรับปรุงการปฏิบัติงานของพยาบาล เพื่อให้งานนั้นสำเร็จตามความมุ่งหมายขององค์กร ตลอดจนนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลที่ต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล เอกชน อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล อายุการทำงาน การได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม รายได้
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล เอกชน อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ แผนกที่ปฏิบัติ และตำแหน่งงานของพยาบาลวิชาชีพ
- 2.3 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
- 2.4 เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
- 2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล อายุการทำงาน การได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม และ รายได้ กับ การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
- 2.6 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ แผนกที่ปฏิบัติ และ ตำแหน่งงาน กับ การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
- 2.7 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับ การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล อายุการทำงาน การได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม และรายได้ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

4.2 ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ แผนกที่ปฏิบัติ และตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

4.3 แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน 11 ด้าน แบ่งเป็น ปัจจัยภายใน 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะการทำงาน ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ การยกย่อง ความก้าวหน้าในงาน และ ปัจจัยภายนอก 6 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน นโยบายโรงพยาบาล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ 6 ด้าน ได้แก่ การวางแผนและประเมินผล การดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤต การติดต่อสื่อสารการสร้างความสัมพันธ์ การสอนผู้ป่วยและครอบครัว การเป็นผู้นำ และการพัฒนาวิชาชีพ

5.2 ประชากรที่ใช้ศึกษา ทำการศึกษาเฉพาะพยาบาลวิชาชีพทุกระดับ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ทั้งเจ้าหน้าที่ประจำ(Full time) และเจ้าหน้าที่ (Part time)

5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

5.3.1 ตัวแปรต้น

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล อายุการทำงาน การได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม และรายได้

2) ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ แผนกที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย แผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช แผนกผู้ป่วยนอกสูตินรีเวช แผนกไตเทียม แผนกหอผู้ป่วยใน แผนกทารกแรกเกิด แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แผนกผู้ป่วยหนัก แผนกห้องผ่าตัด-วิสัญญี แผนกห้องคลอด และอื่นๆ ตำแหน่งงาน ได้แก่ หัวหน้างาน ระดับปฏิบัติการ

3) แรงจูงใจในการทำงาน ปังจัยภายใน ได้แก่ ลักษณะการทำงาน ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ การยกย่อง ความก้าวหน้าในงาน และ ปังจัยภายนอก ได้แก่ ค่าตอบแทน นโยบายโรงพยาบาล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน

5.3.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ระดับการปฏิบัติงานด้วยตัวเองของกิจกรรมทางการพยาบาล 6 ด้านของพยาบาลวิชาชีพ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือระดับสูง ระดับปานกลาง ระดับต่ำ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **พยาบาลวิชาชีพ** หมายถึง พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาทางด้านการพยาบาล ศาสตร์ในระดับปริญญาตรี หรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีขึ้นไป ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ในปี 2551-ปัจจุบัน

6.2 **ปังจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ สมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล อายุการทำงาน การได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม และรายได้

6.2.1 **รายได้** หมายถึง ค่าจ้าง ค่าตอบแทนเป็นจำนวนเงินที่ได้รับจากโรงพยาบาล แบ่งเป็น

- 1) รายได้ประจำ หมายถึง ค่าจ้างเป็นจำนวนเงินที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน
- 2) รายได้พิเศษ หมายถึง ค่าจ้างเป็นจำนวนเงินที่ได้รับตามที่โรงพยาบาลกำหนด เนื่องจากการปฏิบัติงานพิเศษช่วงเวลา

6.3 **ปังจัยลักษณะงาน** หมายถึง เงื่อนไข หรือสิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคล ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ปังจัยเหล่านี้ ได้แก่ วิธีการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ลักษณะโครงสร้าง ซึ่งส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยในการศึกษาวิจัยนี้ ได้แก่ แผนกที่ปฏิบัติ และตำแหน่งงาน

6.3.1 **แผนกที่ปฏิบัติ** หมายถึง หน่วยงานในการปฏิบัติงานด้านการพยาบาล ของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อการป้องกันและส่งเสริมฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ การประสานงานกับแพทย์ เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและญาติผู้ป่วย แบ่งเป็น

- 1) แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง หน่วยงานในการปฏิบัติงานด้านการพยาบาล จัดบริการที่ครอบคลุม การตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟู

สภาพ สำหรับผู้ที่มีสุขภาพดี และ ผู้ที่มีปัญหาด้านสุขภาพอนามัย ณ หน่วยงานผู้ป่วยนอก ตั้งแต่ เวลา 08.00-21.00 น. มีขอบเขตบริการตรวจโรค และสุขภาพทั่วไป ผู้ป่วยด้านอายุรกรรม ศัลยกรรม และสาขาหู ตา คอ จมูก

2) แผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช หมายถึง หน่วยงานในการปฏิบัติงานด้านการ พยาบาล จัดบริการที่ครอบคลุมการตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และ การฟื้นฟูสภาพ สำหรับเด็ก โดยมีขอบเขตบริการ เฉพาะสำหรับเด็กที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ 13 ปี ทั้งที่มีสุขภาพดี และ เด็กที่มีปัญหาด้านสุขภาพอนามัย ตั้งแต่เวลา 08.00-21.00 น.

3) แผนกผู้ป่วยนอกสูตินรีเวช หมายถึง หน่วยงานในการปฏิบัติงานด้านการ พยาบาลจัดบริการที่ครอบคลุม การตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และ การฟื้นฟูสภาพ มีขอบเขตเฉพาะการจัดบริการพยาบาลการดูแลหญิงมีครรภ์ ณ หน่วยบริการฝาก ครรภ์ (ANC) และการตรวจหลังคลอด รวมทั้งผู้ป่วยด้านนรีเวชกรรม ตั้งแต่เวลา 08.00-21.00 น.

4) แผนกไต่เตียม หมายถึง หน่วยงานในการปฏิบัติงานด้านการพยาบาล จัดบริการที่ครอบคลุม การตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟู สภาพ มีขอบเขตเฉพาะการจัดบริการพยาบาล การดูแลผู้ป่วยที่มีปัญหาโรคไต ต้องได้รับการฟอก เลือดด้วยเครื่องฟอกไต ณ หน่วยบริการไตเทียม ตั้งแต่เวลา 08.00-20.00 น.

5) แผนกหอผู้ป่วยใน หมายถึง หน่วยงานในการปฏิบัติงานด้านการ พยาบาล จัดบริการที่ครอบคลุมการตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และ การฟื้นฟูสภาพ สำหรับผู้มีปัญหาด้านสุขภาพอนามัย ณ หน่วยงานผู้ป่วยใน ซึ่งมีขอบเขตบริการ ครอบคลุมผู้ป่วยทุกประเภท ทั้งด้านศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรม(ผู้ป่วยเด็กที่มีอายุตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป) และสูติ-นรีเวชกรรม จัดบริการพยาบาลสำหรับหญิงหลังคลอด ทีมการพยาบาลที่ รับผิดชอบ ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ และพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ประกอบด้วย หอผู้ป่วยในชั้น 4 และหอผู้ป่วยในชั้น 5

6) แผนกทารกแรกเกิด หมายถึง หน่วยงานในการปฏิบัติงานด้านการ พยาบาล จัดบริการที่ครอบคลุม การตรวจรักษาพยาบาลการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และ การฟื้นฟูสภาพสำหรับทารกแรกเกิด ทั้งที่มีสุขภาพดี และที่มีปัญหาด้านสุขภาพอนามัย ซึ่งมี ขอบเขตบริการครอบคลุมเด็กทารกที่มีอายุตั้งแต่ 0 - 1 เดือน ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

7) แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หมายถึง หน่วยงานในการปฏิบัติงานที่ จัดบริการ เพื่อให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉิน และวิกฤตที่ต้องการความช่วยเหลือแก้ไข ปัญหาสุขภาพอย่างรีบด่วน การรักษาพยาบาลผู้ป่วยเหล่านี้มีทั้งการรักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยนอก การรับไว้สังเกตอาการ ณ ห้องสังเกตอาการภายใน 6 ชั่วโมง และการส่งต่อเพื่อรับการรักษาทั้ง

ภายในและภายนอกโรงพยาบาล มีขอบเขตบริการครอบคลุมผู้ป่วยทุกประเภททั้งด้านศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรม และสูติกรรม ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

8) แผนกผู้ป่วยหนัก หมายถึง หน่วยงานในการปฏิบัติงานที่จัดบริการด้านการพยาบาลที่ครอบคลุม การตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ มีขอบเขตบริการครอบคลุมการดูแลผู้ป่วยหนักทุกประเภท ได้แก่ ผู้ป่วยหนัก อายุรกรรม ศัลยกรรม หรือผู้ป่วยศัลยกรรมประสาท เป็นต้น ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

9) แผนกห้องผ่าตัด และวิสัญญี หมายถึง หน่วยงานในการปฏิบัติงาน จัดบริการด้านการพยาบาลที่ครอบคลุม การตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ มีขอบเขตบริการครอบคลุมการพยาบาลเฉพาะทางแก่ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาโดยการผ่าตัด ซึ่งพยาบาลวิชาชีพทีมผ่าตัด ประกอบด้วย พยาบาลห้องผ่าตัด (Operating room nurse) และวิสัญญีพยาบาล (Nurse anesthetist) ให้การพยาบาล ครอบคลุมทั้งระยะก่อนผ่าตัด ระยะผ่าตัด และระยะหลังผ่าตัด ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

10) แผนกห้องคลอด หมายถึง หน่วยงานในการปฏิบัติงานที่จัดบริการด้านการพยาบาลครอบคลุม การตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ มีขอบเขตเฉพาะการจัดบริการพยาบาลเพื่อให้การดูแลผู้คลอดในห้องคลอด (LR) ทั้งที่มีสุขภาพดี และ ที่มีปัญหาด้านสุขภาพอนามัย โดยไม่รวมการจัดบริการพยาบาลสำหรับหญิงหลังคลอด ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

11) อื่น ๆ หมายถึง หน่วยงานอื่นไม่รวมการจัดบริการใน 10 แผนก ดังที่กล่าวมา ได้แก่

(1) สำนักงานฝ่ายการพยาบาล หมายถึง หน่วยงานที่ใช้ปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากการจัดบริการทางการพยาบาล ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล พยาบาลเวรตรวจการ ทำหน้าที่กำกับ ควบคุมดูแลพยาบาลวิชาชีพทั้งหมดในโรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น. พยาบาลเวรตรวจการปฏิบัติหน้าที่เป็นผลัดเวรตลอด 24 ชั่วโมง

(2) ฝ่ายการตลาด หมายถึง หน่วยงานที่จัดบริการด้านการพยาบาลที่ครอบคลุม การตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ มีขอบเขตบริการครอบคลุมการพยาบาลเฉพาะแก่ พนักงานในโรงงานที่เป็นบริษัทคู่สัญญา ประกอบด้วยพยาบาลฝ่ายการตลาด ปฏิบัติหน้าที่ ตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น.

(3) แผนกคัดกรองคู่สัญญา หมายถึง หน่วยงานที่ใช้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการคัดกรองผู้ป่วย และประสานงานกับบริษัทประกันชีวิตที่เป็นคู่สัญญา ประกอบด้วย พยาบาลคัดกรอง ปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น.

(4) พยาบาลทดลองงาน หมายถึง พยาบาลที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ ต้องมีการหมุนเวียนแผนก เพื่อการนิเทศระบบงานในโรงพยาบาล การฝึกปฏิบัติหน้าที่ทางการพยาบาลโดยระบบพยาบาลพี่เลี้ยง และมีการประเมินผล ก่อนเข้ารับรรจุเป็นพนักงานประจำในโรงพยาบาล

6.3.2 ตำแหน่งงาน หมายถึง สถานะตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล ของพยาบาลวิชาชีพ แบ่งเป็น

- 1) หัวหน้างาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่มีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล ระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไป จนถึงระดับผู้จัดการฝ่าย
- 2) ระดับปฏิบัติการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพทั่วไปที่มีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล โดยไม่มีตำแหน่งหัวหน้างาน

6.4 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ทักษะจิตทางบวกหรือทางลบที่บุคคลมีต่องาน และองค์ประกอบต่างๆของงานซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินงานและสภาพแวดล้อมต่างๆของงาน โดยเปรียบเทียบและพิจารณาความสอดคล้องต่อกันระหว่างสิ่งที่บุคคลปรารถนา และจะได้รับจากการทำงานที่ทำได้ เพราะแรงจูงใจเป็นแรงผลักดัน กระตุ้น หรือโน้มน้าว เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือการกระทำตามที่กำหนดไว้ด้วยความร่วมมืออย่างเต็มที่ที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งได้จากการประเมินข้อความที่ครอบคลุมตัวแปร ดังต่อไปนี้

6.4.1 ปัจจัยภายใน หมายถึง ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) หรือ ความต้องการภายในของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เหมือนเครื่องเสริมสร้างจิตใจ ส่วนบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

- 1) ลักษณะการทำงาน หมายถึง งานที่ทำท้าทายความสามารถ ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือความชำนาญเฉพาะตัว
- 2) ความสำเร็จ หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นหรือประสบผลสำเร็จในงานที่ได้เป็นอย่างดี รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ
- 3) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ
- 4) การยกย่อง หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา กลุ่มเพื่อนบุคคลในหน่วยงาน หรือบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย

5) ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือ ตำแหน่งของบุคคลในองค์การ

6.4.2 ปัจจัยภายนอก หมายถึง ปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance factor) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1) ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติและความรู้ความสามารถ

2) นโยบายโรงพยาบาล หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การรวมทั้งนโยบายขององค์การต้องเป็นที่แน่ชัด เพื่อให้บุคคลากรดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อพบปะกันไม่ว่าจะเป็นทางกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกันกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

4) การบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความซื่อสัตย์ในการบริหารงาน

5) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพ ได้แก่ การถ่ายเทอากาศ อุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน

6) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกรับรู้ของบุคคลที่มีต่อความมั่นคง หรือความไม่มั่นคงในองค์การ

6.5 การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยตัวเองของพยาบาลวิชาชีพ ในการกระทำการกิจกรรมการดูแลผู้ป่วยตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยปฏิบัติตามระดับการปฏิบัติงานของกิจกรรมทั้ง 6 ด้านได้แก่

6.5.1 การวางแผนและประเมินผล หมายถึง การวางแผนการพยาบาลตามลำดับความสำคัญของปัญหาของผู้ป่วย และมีความสอดคล้องกับแผนการรักษาของแพทย์ ครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยไว้ล่วงหน้า สามารถปรับแผนการพยาบาลได้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ป่วย และสามารถประเมินผลการพยาบาลร่วมกับสมาชิกในทีมได้อย่างถูกต้อง

6.5.2 การดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤติ หมายถึง การประเมินสถานการณ์และปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ป่วยภาวะวิกฤติได้ถูกต้องทุกขั้นตอน การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ได้ถูกต้องเหมาะสม ปฏิบัติการพยาบาลในสถานการณ์ฉุกเฉินด้วยความสงบและมั่นใจ รับรู้และตอบสนองความต้องการด้านจิตใจของผู้ป่วยและครอบครัวด้วยความเข้าใจ

6.5.3 การติดต่อสื่อสารการสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การใช้คำพูดในการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วย สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วยขณะให้การพยาบาล ส่งเสริมและสนับสนุน

ให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อธิบายให้ผู้ป่วยทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติการพยาบาลทุกครั้ง ช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานกับบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพ และสามารถสื่อสารทางวาจา กับบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพให้เข้าใจถึงความคิดเห็นและความรู้สึกรู้สีกของตนเอง

6.5.4 การสอนผู้ป่วยและครอบครัว หมายถึง การให้คำแนะนำผู้ป่วยและญาติ เกี่ยวกับการป้องกันโรค ได้อย่างเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย พัฒนาวิธีการและอุปกรณ์การสอน สำหรับผู้ป่วยอยู่เสมอ

6.5.5 การเป็นผู้นำ หมายถึง การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแล ผู้ป่วยได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของสมาชิกแต่ละคน ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีม เกี่ยวกับการวางแผนการพยาบาลแก่ผู้ป่วย เป็นผู้ที่ได้รับผิดชอบผลที่เกิดจากการดูแลผู้ป่วยของสมาชิก ในทีม และนำมาปรับใช้ตามความเหมาะสม

6.5.6 การพัฒนาวิชาชีพ หมายถึง การหาโอกาสเรียนรู้ ประสบการณ์ใหม่ เพื่อ ความก้าวหน้าของตนเองและวิชาชีพ

6.6 โรงพยาบาลเอกชน อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี หมายถึง โรงพยาบาล ภัทร- ธนบุรี เป็นโรงพยาบาลเอกชนระดับตติยภูมิ ขนาด 100 เตียง ให้บริการตรวจรักษา ป้องกัน ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพแก่ประชาชน ครอบคลุมผู้รับบริการในระบบบัญชีญาติหลักประกันสังคม ประกันสุขภาพ และผู้ป่วยทั่วไป ในอำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับแรงงูใจในการ ทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

7.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี