บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการบริหารงานในทุกองค์การ มีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามกำหนดเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การอย่างคุ้มค่า และทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดขององค์การ ก็คือ ทรัพยากรมนุษย์ ตามหลักการบริหาร เชื่อว่าการออกแบบองค์การให้มีความสมบูรณ์พร้อมทั้งอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การเป็นอย่างมาก

หากแต่การดำเนินงานตามหลักการดังกล่าวข้างต้น จะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การในระยะสั้นเท่านั้น จะไม่ส่งผลกระทบที่ดีต่อองค์การในระยะยาวเลย เนื่องจากองค์กรไม่สามารถปรับตัว สร้างค่านิยมที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ เนื่องจากคนในองค์การจะดำเนินงานไปตามความเคยชิน ทำให้เกิดความล้าสมัย ไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วตลอดเวลา

จากที่กล่าวมาแล้ว การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญ ที่เอื้ออำนวย ผลักดันให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้ คือ ความเจริญเติบโตขององค์การ ต้องอาศัยคนที่อยู่ในองค์การที่ได้รับการอบรม พัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ ความสามารถ ทันต่อสภาพสังคม สภาพแวดล้อม สภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคม ฯลฯ ที่เปลี่ยนแปลงไป แต่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีนั้น ต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อสภาพร่างกาย สภาพจิตใจ สภาพความปลอดภัย และความเมื่อยล้า ค่าตอบแทน ทั้งขณะที่ปฏิบัติงานและเมื่อพ้นจากการทำงานไปแล้วของผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งสิ่งที่กล่าวมาจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและสร้างความจงรักภักดีต่อองค์การให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้

โรงพยาบาลชลบุรี จังหวัดชลบุรี ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญในการดูแล รักษาและส่งเสริมสุขภาพที่ดี ให้บริการทางการแพทย์แก่ประชาชน ภายใต้การดูแลโดยตรงของทีมงานแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และพยาบาลผู้ชำนาญการ โดยจะเป็นสถานที่ซึ่งจัดเป็นอาคารที่เพียบพร้อมไปด้วยอุปกรณ์ทางการแพทย์พร้อมให้บริการประชาชนอยู่ตลอดเวลา

ดังนั้น ถ้าผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานแล้ว การให้การรักษาแก่ผู้ป่วยก็จะไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ทางโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรขององค์การให้มีประสิทธิภาพให้มากที่สุด พร้อมต่อการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถแข่งขันกับสังคม สภาพแวดล้อม การแข่งขันในยุคปัจจุบันได้

จากความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการบริหารองค์การตามที่ได้กล่าวข้างต้น การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน เนื่องจากองค์การมีความแตกต่างในเนื้องานด้านต่างๆ หลากหลายด้าน ผลจากการศึกษา งานวิจัยที่ค้นพบในแต่ละองค์กร จึงไม่สามารถนำมาใช้กับอีกองค์กรหนึ่งได้ เพราะอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการบริหารงานขององค์การ ทำให้แต่ละองค์การมีความจำเป็นต้องทราบและทำความเข้าใจ ในปัจจัยต่างๆที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของตน เพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ เช่นเดียวกับโรงพยาบาลชลบุรี ซึ่งในปัจจุบันพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลมีประสิทธิภาพลดลง เนื่องมาจากจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้น ภาระงานที่รับผิดชอบมากขึ้น ไม่มีระบบงานที่ชัดเจน ขาดความเอาใจใส่ในงาน ขาดความรู้ลึกรู้จริงในเนื้องานที่ปฏิบัติ ตลอดจนขาดจริยธรรมในการให้บริการ จากมูลเหตุจูงใจเหล่านี้เป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาในเรื่องนี้ เพื่อจะนำผลการศึกษาวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้ในองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี ด้านการบริหารจัดการ ด้านผลการปฏิบัติงาน และด้านภาวะผู้นำ
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี

ความสำคัญของการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี

2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี

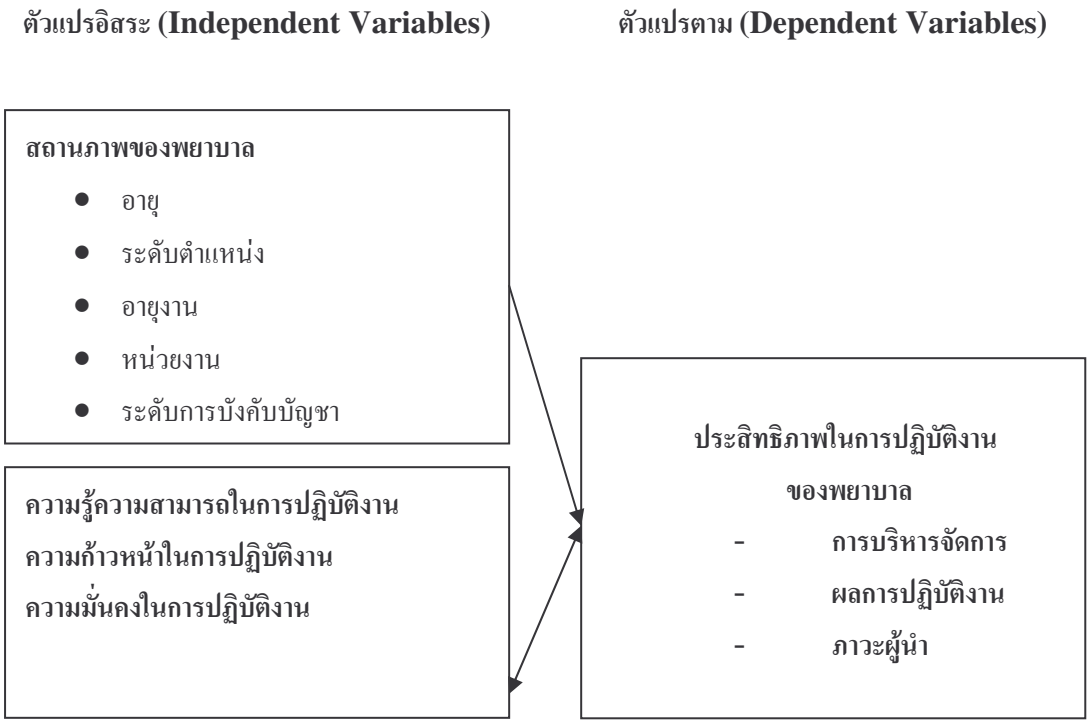
กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงนำมากำหนดเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตาม อายุ ระดับตำแหน่ง อายุงาน หน่วยงาน ระดับการบังคับบัญชา
2. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
4. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

คำถามในการวิจัย

1. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี อยู่ในระดับใด

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี ด้านการบริหารจัดการ ด้านผลการปฏิบัติงาน และด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับใด

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับตำแหน่ง อายุงาน หน่วยงาน และระดับการบังคับบัญชา ของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันหรือไม่

4. ความรู้ความสามารถ ของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่

5. ความก้าวหน้าในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่

6. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่

สมมติฐานในการวิจัย

1. อายุของพยาบาล ที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ระดับตำแหน่ง ของพยาบาล ที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. อายุงานของพยาบาล ที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. หน่วยงานของพยาบาล ที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. ระดับการบังคับบัญชาของพยาบาล ที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

6. ความรู้ความสามารถของพยาบาล ที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

7. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพยาบาล ที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

8. ความมั่นคงในการปฏิบัติงานของพยาบาล ที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พยาบาลโรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี จำนวน 544 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครชซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ซึ่งเท่ากับ 226 ตัวอย่าง

นิยามศัพท์

1. โรงพยาบาล หมายถึง สถาบันที่เป็นไปตามข้อกำหนดดังต่อไปนี้

1.1 สถานพยาบาลที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย ให้เป็นสถานพยาบาลประเภทที่สามารถรับผู้ไว้ค้างคืนได้

1.2 ให้การรักษาพยาบาลและบำบัดคนไข้ ผู้ป่วยและผู้ป่วยและผู้ได้รับบาดเจ็บในฐานะคนไข้ในเป็นหน้าที่หลัก

1.3 ให้บริการรักษาพยาบาล 24 ชั่วโมงต่อวัน

1.4 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เพื่อวินิจฉัยโรค และผ่าตัด ไม่ว่าที่มีอยู่ภายในโรงพยาบาลนั้น หรือที่ต้องจัดเตรียมล่วงหน้าก่อนคนไข้ ผู้ป่วย ผู้ได้รับบาดเจ็บ จะเข้ารับบาดเจ็บ จะเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาล

1.5 มีแพทย์อย่างน้อย 1 คน ที่พร้อมจะให้บริการเต็มเวลา “โรงพยาบาล” จะไม่รวมถึงสถานดูแลผู้ป่วยหรือสถานพักฟื้น ไม่ว่าสถานบันดังกล่าวจะเป็นอิสระ หรือเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาลก็ตาม

2. พยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ได้สำเร็จการศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง หรือพยาบาลศาตร์บัณฑิต หรือวิทยาศาสตร์บัณฑิต ได้รับการขึ้นทะเบียนเพื่อประกอบโรคศิลปะสาขาพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง หรือได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลชลบุรี ในหน่วยงาน สูติ – นรีเวชกรรม ศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรม และหน่วยงานพิเศษ

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถเชิงวิชาชีพในการปฏิบัติงานของพยาบาลในเรื่องการปฏิบัติการหรืองานเชี่ยวชาญเฉพาะ การวางแผน การประสานงาน การบริการ การตัดสินใจ การบริหารและกำกับดูแล และการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ปฏิบัติงานด้วยความขยัน กระตือรือร้น ใฝ่รู้ในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ มาปฏิบัติงานและปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด

4. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ ความสามารถในการดูแลรักษาผู้ป่วย ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

5. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง โอกาสที่พยาบาลได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น และพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถได้รับการพัฒนาเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนให้สูงขึ้นตามความเหมาะสม

6. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การดำรงอยู่ของตำแหน่งงานและองค์การ ความถาวรในการจ้างงาน การมีงานให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพตลอดจนการได้รับความคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา

7. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

8. อายุ หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่เกิด จนถึงปีของพยาบาลที่ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มปีบริบูรณ์

9. อายุงาน หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่ปีที่พยาบาลเข้าปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

10. ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 7 ระดับ คือ ระดับ ซี 3 ถึง ระดับ ซี 9

11. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการ/หน่วยงานกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

12. การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของบุคคลในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

13. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความขวนขวายสนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสมพัฒนา ศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

14. จริยธรรม หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้อง ตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ขององค์กรและประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพของตน อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักขององค์กรและรัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

15. ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดง 1) ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มิใช่ในฐานะหัวหน้าทีม และ 2) ความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

16. การพัฒนาศักยภาพคน หมายถึง ความตั้งใจจะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาว โดยมุ่งเน้นเจตนาที่จะพัฒนาผู้อื่นและผลที่เกิดขึ้น มากกว่าเพียงปฏิบัติไปตามหน้าที่

17. การดำเนินงานเชิงรุก หมายถึง การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ หรือใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน ด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์และแปลกใหม่

18. การคิดวิเคราะห์ หมายถึง การทำความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิด หลักทฤษฎี ฯลฯ โดยการแจกแจงแตกประเด็นออกเป็นส่วนย่อยๆ หรือวิเคราะห์สถานการณ์ทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่ปัญหาหรือสถานการณ์อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่างๆ สามารถระบุได้ว่าอะไรเกิดก่อนหลัง ตลอดจนระบุเหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่างๆได้

19. การมองภาพองค์รวม หมายถึง การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวมจนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ ประยุกต์แนวทางต่างๆจากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนานาทัศนะ

20. สภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถ ในการเป็นผู้นำของกลุ่มคน ปกครอง รวมถึงการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงาน ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือทีมงานปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

21. ลักษณะงานตามระดับตำแหน่ง หมายถึง หน้าที่รับผิดชอบของพยาบาลตามระดับตำแหน่งงาน

22. ระดับการบังคับบัญชา หมายถึง หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ตามลำดับขั้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ทราบว่าการติดต่อสื่อสารมีการเดินทางอย่างไร มีการควบคุมและรับผิดชอบอย่างไร