

ศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน กรณีศึกษา
พยาบาลระดับปฏิบัติการ ห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
ในจังหวัดเชียงราย

**A study of work motivation model for nurses in the emergency room:
A case study of nurses at the operating level Emergency room
at a private hospital in Chiang Rai Province**

จุฬา ภิระบรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบแรงจูงใจและลักษณะปัญหาของแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการ ห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย จำนวน 9 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการแจกแจงความถี่

ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลมีนโยบายการบริหารที่มีความชัดเจน มีการมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานชัดเจนแต่พบปัญหาการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนทำให้เกิดข้อผิดพลาด ส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนทุกเดือนแต่เงินเดือนไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีการทำงานที่ร่วมมือกันเป็นอย่างดี โดยงานที่ทำในปัจจุบันทำให้รู้สึกว่างานมีเกียรติ น่ายกย่อง รู้สึกภูมิใจในตัวเองและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาองค์กร แต่ยังคงพบว่ายังขาดเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน อาทิเช่น เครื่องช่วยหายใจ และเครื่อง CPR อัตโนมัติเพื่อลดภาระงาน เนื่องจากปัจจุบันยังต้องทำ CPR เองทำให้เหนื่อยรู้สึกว่าการยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

คำสำคัญ : รูปแบบแรงจูงใจ, พยาบาลห้องฉุกเฉิน

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานบุคคลถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารงาน เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหนึ่งในทรัพยากรพื้นฐานในการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เกิดความสำเร็จในองค์กร มนุษย์ถือเป็นทรัพยากรประเภทเดียวที่มีคุณลักษณะเฉพาะที่ไม่มีองค์กรใดสามารถคัดลอกหรือลอกเลียนได้ นอกจากนั้นทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทุนชนิดหนึ่งขององค์กรที่มีมูลค่าสูง จัดได้ว่าเป็นทุนมนุษย์หรือทุนทางปัญญาขององค์กรที่สำคัญที่องค์กรจะมีกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรนั้นให้มีประสิทธิผล (ชนินทร์ ชุนหพันธ์รักษ์, 2556, หน้า 161) แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์กรจะมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีเพียงใด หากบุคลากรเหล่านั้นขาดความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานก็จะประสบความล้มเหลวและไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนั้น บุคลากรในโรงพยาบาลต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพเพราะผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที อีกทั้งบุคลากรทางการแพทย์เองก็มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคจากผู้ป่วยที่มีจำนวนมากต่อวัน ในการทำงานนั้นเต็มไปด้วยความลำบาก และต้องบริหารจัดการเวลาของตนเองให้เหมาะสม กรณีที่ต้องเข้างานในเวลากลางคืนสำหรับพนักงานที่มีครอบครัวก็ทำให้มีเวลาน้อยลง แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความสำเร็จของงาน หากองค์กรที่บุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานสูงก็ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้สูงขึ้นตามไปด้วย (พัชร เนตรวิจิตร, 2560, หน้า 2) การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจะช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคลมีพลัง เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมให้มีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้นในการทำงาน ดังนั้น แรงจูงใจจึงมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและผลงานขององค์กรโดยตรง และเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างราบรื่น

ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานแผนกห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการศึกษาสภาพและลักษณะปัญหาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรห้องฉุกเฉิน โดยมีความมุ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลที่ได้จากการศึกษาจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุง พัฒนาแนวทางการบริหารจัดการบุคลากรในองค์กรให้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะปัญหาแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้หลักการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานประจำระดับปฏิบัติการ ห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย จำนวน 9 คน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคลซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้นในการทำงาน ช่วยกระตุ้นให้บุคคลกระทำในสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจและเป็นไปตามกระบวนการจูงใจของแต่ละคน โดยแรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นจากภายใน ระดับจิตสำนึก ทางอารมณ์ เชิงเหตุผล นอกจากนี้แรงจูงใจยังสามารถแบ่งเป็นแรงจูงใจพุทธิภูมิซึ่งเป็นแรงจูงใจที่เป็นเหตุผลอยู่เบื้องหลัง ส่วนแรงจูงใจปฐมภูมิเป็นแรงจูงใจที่นำไปสู่การตัดสินใจ (Blythe, 2008, อ้างถึงในวุฒิ สุขเจริญ, 2559, หน้า 38) โดยแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจสามารถสรุปได้ดังนี้

จิตภักดิ์ ทูมมา (2563, หน้า 13) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการกระตุ้นทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น โดยแรงจูงใจในความความสำเร็จในงาน คือ การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีตามที่ได้รับมอบหมาย ลักษณะของงานมีความเหมาะสม มีหน้าที่ที่ชัดเจน มีการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่มีความสำคัญต่อองค์กรสามารถตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีนโยบายและการบริหารงานถูกต้องชัดเจน มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี และมีความมั่นคงของตำแหน่งงาน ทางด้านวิวัฒน์ แสงเพ็ชร (2558, หน้า 20) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่เป็พลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ชี้ทิศทางหรือเพื่อทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละคน โดยมีอยู่ 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความ

รับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และสวัสดิการและประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ นอกจากนี้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959, อ้างถึงใน ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร, 2562) ได้กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจเชื่อมโยงเกี่ยวกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยหลักๆ ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าบุคคล และ 2) ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และ ความมั่นคงในงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาของปณัสยา หนูริง (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลวิภาวดี พบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลวิภาวดีมี 4 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในงาน และค่าตอบแทน ด้านอภิตยา เล็กประทุม (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลที่มีผลต่อการทำงานส่วนใหญ่มาจากด้านเงินเดือนและผลตอบแทน รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าและด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านคาริณาและคณะ (2019) ได้ศึกษาเรื่อง What makes registered nurses remain in work? An ethnographic study พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่สร้างขึ้นโดยการสนับสนุนระหว่างบุคคลระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับพยาบาลวิชาชีพที่แพทย์และเพื่อนร่วมงานเคารพและไว้วางใจจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความก้าวหน้าในบริบทของแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพคือความรู้สึกของการก้าวไปข้างหน้าด้วยชัยชนะเพียงเล็กน้อย

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงสรุปแนวคิดเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาแรงจูงใจในการของพยาบาลห้องฉุกเฉินเลือกมี 5 ด้าน ดังนี้

1. นโยบายการบริหาร คือ การรับรู้ถึงนโยบายการบริหารของโรงพยาบาลใช้ในปัจจุบันที่มีความถูกต้อง ชัดเจน รวมถึงความคาดหวังผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งหวังว่าการบริหารจัดการของโรงพยาบาลจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. การบังคับบัญชา คือ การที่ผู้บังคับบัญชาให้งานอย่างยุติธรรม ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือ และมีโอกาสในการผลักดันความก้าวหน้าในงาน

3. เงินเดือนและสวัสดิการ คือ เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงาน และความคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้นและเป็นธรรม รวมถึงสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับความต้องการ

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างดี และการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานได้ดี ความคาดหวังที่มีสังคมการทำงานที่ดี

5. สภาพการทำงาน คือ การที่สามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จลุล่วง ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับหน้าที่ ความรู้ความสามารถ ความคาดหวังถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความมั่นคง และการเลื่อนตำแหน่งงาน รวมถึงการเดินทางมาทำงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-deep interview) กับกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการ ห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย จำนวน 9 คน ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์มี 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ สภาพและปัญหาในการทำงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย และข้อเสนอแนะ ไขเคถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเมื่อผู้ศึกษาวิจัย โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และบันทึกภาคสนามมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา นำมาทำการเรียบเรียง จัดประเด็นที่สำคัญ สร้างข้อสรุปและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางความถี่ อภิปรายข้อมูล และพรรณนาตามลักษณะข้อมูล

ผลการวิจัย

การศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลห้องฉุกเฉิน กรณีศึกษาพยาบาลระดับปฏิบัติการ ห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. แรงจูงใจด้านนโยบายการบริหาร พบว่า โรงพยาบาลมีนโยบายการบริหารที่มีความชัดเจน รองลงมา ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการดำเนินการต่างๆ ภายในให้อิสระในการทำงานแก่บุคลากรในองค์กร และนโยบายสำหรับระบบการทำงานในห้องฉุกเฉินยังไม่มี ความสมบูรณ์ ส่วนลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นด้านนโยบายการบริหาร พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหายังสามารถปฏิบัติงานได้ปกติ รองลงมา นโยบายบางส่วนที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อให้มีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานแผนกห้องฉุกเฉิน ตามลำดับ

2. แรงจูงใจด้านการบังคับบัญชา พบว่า การมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานชัดเจนดี รองลงมา มีความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดี ได้รับการช่วยเหลือ แนะนำแนวทางในการปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี ส่วนลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นด้านการบังคับบัญชา พบว่า ส่วนใหญ่ปัญหาในการสื่อสารที่มีไม่ชัดเจน และเกิดข้อผิดพลาด

3. แรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนทุกเดือน รองลงมา มีส่วนลดสำหรับครอบครัวของผู้ปฏิบัติงานหากเข้ารับการรักษ การระบบการจ่ายเงินเดือนทั้งแบบรวมและแบบแยก และมีสวัสดิการให้อยู่หอพักฟรี ส่วนลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า ส่วนใหญ่เงินเดือนไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานได้สิทธิในการรักษาฟรี แต่ครอบครัวผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับแต่ได้เป็นเพียงส่วนลดเท่านั้น จึงเป็นรายจ่ายที่ค่อนข้างสูงหากต้องเข้ารับการรักษ สวัสดิการที่ได้รับไม่เท่ากันอาจขึ้นอยู่กับประสบการณ์และระยะเวลางาน และได้รับเงินเดือนน้อยกว่าโรงพยาบาลอื่นๆ โดยภาพรวมซึ่งทำให้รู้สึกถึงความเหลื่อมล้ำ

4. แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีการทำงานที่ร่วมมือกันเป็น อย่างดี มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอยู่เสมอแม้อายุมีความแตกต่างกัน ส่วนลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ความคิดเห็นที่แตกต่างกันบางครั้งทำให้ปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาด รองลงมา ไม่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน

5. แรงจูงใจด้านสภาพการทำงาน พนักงานประจำระดับปฏิบัติการห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงรายให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า รู้สึกว่างานที่ทำมีเกียรติ นายกอง รู้สึกภูมิใจในตัวเอง และ รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาองค์กร ส่วนลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นด้านสภาพการทำงาน พบว่า ขาดเครื่องช่วยหายใจและเครื่อง CPR อัตโนมัติเพื่อลดภาระงานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องฉุกเฉิน เนื่องจากปัจจุบันยังต้องทำ CPR เองทำให้เหนื่อยไม่คิดว่าไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ รองลงมา อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ใช้มีความล้าสมัย สภาพแวดล้อมไม่มีอากาศถ่ายเทที่ดี ห้องแคบ และแออัด ไม่มีพื้นที่เพียงพอสำหรับจอดรถพนักงานทำให้ต้องใช้รถจักรยานยนต์มาทำงานแทนการใช้รถยนต์

อภิปรายผล

ประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. นโยบายการบริหารของโรงพยาบาลมีนโยบายการบริหารที่มีความชัดเจน เนื่องจากองค์กรมีการวางแผนองค์กรและแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากห้องฉุกเฉินถือว่าเป็นห้องที่ต้องรับผู้ป่วยภาวะวิกฤติ และมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กระบวนการบริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินให้เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกันศูนย์กลาง

เพื่อ ช่วยผู้ป่วยในภาวะเร่งด่วนของผู้ป่วย และเพื่อให้ผู้ป่วยปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการ มีความรู้ความเข้าใจและ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทำให้การบริการผู้ป่วยผู้ป่วยปลอดภัยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ (โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย, 2563)

2. การมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีความชัดเจน เนื่องจากการปฏิบัติงานในห้องฉุกเฉินมีแบบแผนที่วางไว้ให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับการศึกษาของหทัยการ จันทรดวง (2559) ได้ทำการศึกษารื่อง การศึกษาการจำแนกความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานระหว่างกลุ่มพยาบาลดูแลผู้ป่วยในกับกลุ่มพยาบาลดูแลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระรามเก้า พบว่า สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามคำอธิบายลักษณะงานได้

3. ส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนทุกเดือน และมีส่วนลดสำหรับครอบครัวของผู้ปฏิบัติงานหากเข้ารับการรักษา การระบบการจ่ายเงินเดือนทั้งแบบรวมและแบบแยก และมีสวัสดิการให้อยู่หอพักฟรี ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการทำงานทุกคนย่อมมีความหวังการได้รับการตอบแทนเป็นตัวแทนเงินเพื่อการดำรงชีวิตทั้งตนเองและครอบครัว สอดคล้องกับการศึกษาของอติยา เล็กประทุม (2563) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลที่มีผลต่อการทำงานส่วนใหญ่มาจากด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ส่วนเงินเดือนไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับการศึกษาของปณัสยา หนูริง (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลวิภาวดี พบว่า ค่าตอบแทนในเรื่องค่าจ้างและค่าตอบแทนเหมาะสมควรมีความกับตำแหน่งงาน นอกจากนี้การศึกษาของชุดิมา จิรนนท์วัฒนา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้พบว่า ปัญหาเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทำให้เห็นได้ว่าแรงจูงใจด้านเงินของโรงพยาบาลอื่นๆ นั้นยังพบปัญหาด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนซึ่งยังคงเป็นปัญหาที่ควรเร่งแก้ไข

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีการทำงานที่ร่วมมือกันเป็นอย่างดี มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอยู่เสมอแม้อายุมีความแตกต่างกัน เนื่องจากการทำงานในโรงพยาบาลจากคำบอกกล่าวของผู้ให้ข้อมูลพบว่ามีความรู้สึกไปในทิศทางบวกทำให้โอกาสที่จะลาออกมีน้อยมาก และยังมีความสุขที่จะสามารถปฏิบัติงานเป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของ นาและคณะ (2019) ได้ศึกษาเรื่อง The relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses พบว่า แม้ต้องเจอกับความรุนแรงในที่ทำงานจะมี

ผลกระทบระยะสั้นมากกว่าระยะยาวและความพึงพอใจในงานที่ทำยังคงมีมากกว่าความตั้งใจที่จะลาออก

5. สภาพการทำงานรู้สึกว่างานที่ทำมีเกียรติ นายกอง รู้สึกภูมิใจในตัวเอง และ รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาองค์กร เนื่องจากอาชีพพยาบาลห้องฉุกเฉินนั้นเป็นอาชีพที่ต้องดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยซึ่งเป็นด่านแรกก่อนที่ผู้ป่วยจะพบหมอ และเป็นอาชีพที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานเพราะงานที่ปฏิบัตินั้นมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตของคนซึ่งต้องใช้ความระมัดระวัง สอดคล้องกับการศึกษาของธนิดา กำจิตเอก (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ที่พบว่าแรงจูงใจด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในเรื่องงานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่หลากหลาย นอกจากนี้การศึกษาของของบัวงาม กลิ่นหอม (2561) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า แรงจูงใจในของพยาบาลรู้สึกว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติและมีคุณค่าส่งผลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรพิจารณาจัดทำนโยบายที่ส่งเสริมด้านเงินเดือนและสวัสดิการของบุคลากรเป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากบุคลากรในห้องฉุกเฉินนั้นถือว่าเป็นงานด้านหน้าที่มีความสำคัญในการดูแลผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉินและต้องเจอกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดอยู่ตลอดเวลา การจัดโครงสร้างฐานเงินเดือนจึงมีความสำคัญอย่างมากซึ่งสอดคล้องกับความต้องการกับบุคลากรและถือว่าเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มศักยภาพรักในองค์กร และอยากที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรไปด้วยกันต่อไปในอนาคต

2. ควรมีการศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการทำงานของโรงพยาบาลรัฐบาลเพื่อทำการเปรียบเทียบเพื่อให้เห็นภาพความแตกต่างที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในรูปแบบของวิจัยเชิงผสมเพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งด้านสถิติและข้อมูลเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

ชนินทร์ ชุณหพันธุ์รักษ์. (2556). การวางแผนทรัพยากรมนุษย์. นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชุตินา จิรนนท์วัฒนา. (2561). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร.

(สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, วิทยาลัยการจัดการ.

จิตาภัทร์ ทุพพมา. (2563). แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

- ฝ่ายบิวตี้แอนด์เซลส์ (Beauty & Sales) กรณีศึกษา บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด.
(สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, วิทยาลัยการจัดการ.
- บัวงาม กลิ่นหอม. (2561). แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล
สามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสุพรรณบุรี, 1(1),
49-57.
- ปณัสยา หนูริง. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาล
วิภาวดี. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สาขา
การจัดการ. คณะบริหารธุรกิจ.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2562). ทฤษฎีสองปัจจัย [Frederick Herzberg]. สืบค้นเมื่อ 2
พฤศจิกายน 2566, จาก <https://drpiyanan.com/2019/04/17/2-factor-theory-frederick-herzberg/>
- พัชร เนตรวิจิตร. (2560). แรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลลาดบัวหลวง
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย. (2563). ห้องฉุกเฉินในโรงพยาบาล. เชียงราย: มปท.
- วิวัฒน์ แสงเพชร. (2558). ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วุฒิ สุขเจริญ. (2559). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- หทัยการ จันท์ดวง. (2559). การศึกษาการจำแนกความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน
ระหว่างกลุ่มพยาบาลดูแลผู้ป่วยในกับกลุ่มพยาบาลดูแลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระราม
เก้า. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย,
กลุ่มวิชาการจัดการ.
- อติตยา เล็กประทุม. (2563). แรงจูงใจในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
และความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง.
วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 46(1), 174-217.
- Blythe, J. (2008). *Consumer Behavior*. London: Thomson Learning.
- Carina A., Carin E. L., Inger K. H., & Asa M. A. (2019). What makes registered nurses
remain in work? An ethnographic study. *International Journal of Nursing Studies*,
89(January 2019), 32-38.
- Herzberg, Frederick., Mausner, Bernard and Snyderman, Barbara B. (1959). *The
Motivation to Work*. (2nd ed.). New York: John Wiley.

Na L., Lichuan Z., Guangqing X., Jie C., Qian L. (2019). The relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses. *International Emergency Nursing*, 45(July 2019), 50-55.