การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

Head Nurses' Motivating Language and Registered Nurses' Job Performance, Government University Hospitals

เบญจวรรณ	กันยานะ *	Benchawan	kanyana *
กุลวดี	อภิชาตบุตร **	Kulwadee	Abhicharttibutra **
บุญพิชชา	จิตต์ภักดี **	Bunpitcha	Chitpakdee **

บทคัดย่อ

การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นเป็นวิธีการหนึ่งที่ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีการปฏิบัติงานที่ดี การวิจัยครั้งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบหาความสัมพันธ์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 366 คน คัดเลือกโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยของ Praparsanobol (2007) และแบบวัดการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ผู้วิจัยแปลมาจากแบบวัดการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพของ Greenslade and Jimmieson (2011) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาคของแบบสอบถามการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยและแบบวัดการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เท่ากับ .94 และ .95 ตามลำดับ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน

ผลการศึกษาพบว่า

1. การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.79, S.D. = .65)

2. การปฏิบัติงานตามลักษณะงานและการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 58.27, S.D. = 7.37 และ $\bar{X}$ = 72.00, S.D. = 10.54 ตามลำดับ)

3. การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการปฏิบัติงานตามลักษณะงานและการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ($r = .347$, $p < .01$ และ $r = .343$, $p < .01$ ตามลำดับ)

ผลการศึกษาครั้งนี้ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำไปใช้ในการส่งเสริมการใช้ภาษาจูงใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อการปฏิบัติงานของที่ดีขึ้นของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

คำสำคัญ: *การใช้ภาษาจูงใจ การปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานตามลักษณะงาน การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ พยาบาลวิชาชีพ*

---

* *อาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี แพร่*

* *Instructor, Boromarajonani College of Nursing, Phrae, benchawankanyana@gmail.com*

** *ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*

** *Assistant Professor, Faculty of Nursing, Chiang Mai University*

วันที่รับบทความ 16 พฤศจิกายน 2558 วันที่แก้ไขบทความ 27 พฤษภาคม 2559 วันที่ตอบรับบทความ 30 สิงหาคม 2559

Abstract

The motivating language of head nurses is one method to motivate nurse are best job performance. This correlational descriptive study aimed to determine the relationship between motivating language of the head nurses and the job performance of the nurses among nurses at government university hospitals. The sample included 366 registered nurses who were selected using the stratified random sampling method. Instruments were the Head Nurses' Motivating Language Questionnaires by Prapasanobol (2007) and the Nursing Performance Scale by Greenslade and Jimmieson (2011) that was translated by the researcher. The Cronbach' alpha coefficients of the Head Nurses' Motivating Language Questionnaires and the Nursing Performance Scale were .94 and .95 respectively. Data were analyzed by using descriptive statistics and Spearman's Rank Order Correlation.

The results of the study revealed the followings:

1. The motivating language of head nurses as perceived by registered nurses at government university hospitals was at high levels. ($\bar{X}$ = 3.79, S.D. = .65)

2. Task performance and contextual performance of registered nurses at government university hospitals were at high levels. ($\bar{X}$ = 58.27, S.D. = 7.37 and $\bar{X}$ = 72.00, S.D. = 10.54 respectively)

3. There was a statistically significant positive correlation between the motivating language of head nurses and the task performance and the contextual performance of registered nurses government university hospitals. ($r = .347$, $p < .01$ and $r = .343$, $p < .01$ respectively)

Results of the study can be used by nursing administrators to promote the use of the motivating language of head nurses in order to enhance the job performance of registered nurses at government university hospitals.

Keywords: *The motivating language, Job performance,Task performance, Contextual performance, Registered Nurses*

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพการพยาบาลที่ดีมีความสำคัญต่อชีวิตผู้ป่วย โดยคุณภาพการพยาบาลที่ดีจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ป่วย (Kunaviktikul et al., 2005) คุณภาพการพยาบาลที่ดีเกิดขึ้นได้จากการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นบุคลากรสุขภาพกลุ่มใหญ่ที่สุด ซึ่งต้องการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยตลอดระยะเวลา 24 ชั่วโมง จึงต้องมีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ แต่คุณภาพการพยาบาลที่ไม่ดี จะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย (Thailand Nursing and Midwifery Council, 2012)

การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่หลักทางการพยาบาล รวมถึงการปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานการพยาบาล แบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ การปฏิบัติงานตามลักษณะงาน คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ (Greenslade & Jimmieson, 2007) เช่น การให้การพยาบาลผู้ป่วย เป็นต้น (Greenslade & Jimmieson, 2011) ส่วนการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่นอก

เหนือจากบทบาทหน้าที่หลัก ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติงานหน้าที่พิเศษอื่น ๆ ที่จะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของโรงพยาบาล (Greenslade & Jimmieson, 2007) เช่น การจัดกิจกรรมพิเศษให้แก่ผู้ป่วยและครอบครัว การเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ เป็นต้น (Greenslade & Jimmieson, 2011) หากพยาบาลวิชาชีพมีการปฏิบัติงานที่ดีจะทำให้เกิดผลดีต่อผู้ป่วย คือ ช่วยป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้ ลดอัตราการติดเชื้อและอัตราการตาย ลดค่าใช้จ่าย เป็นต้น (Awases, Bezuidenhout, & Roos, 2013) ซึ่งจากการศึกษาการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ผ่านมาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีการปฏิบัติงานในระดับดีถึงดีมาก (Jantuma, 2009; Pibulpawat, 2010; Changwang, 2011) แต่อย่างไรก็ตามยังพบปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหลายประการ เช่น การร้องเรียนเรื่องพยาบาลวิชาชีพมีการดูแลรักษาที่บกพร่อง ขาดความระมัดระวัง ขาดการดูแลด้านจิตใจ ขาดความสุภาพนิ่มนวลในการให้การพยาบาล (Jansin, 2008) พยาบาลวิชาชีพมีการปฏิบัติงานด้านความอ่อนโยนอยู่ในระดับต่ำ (Pibulpawat, 2010) ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ายังจำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพให้ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ คือ การจูงใจจากหัวหน้าหอผู้ป่วย (Mayfield, Mayfield, & Kopf, 1998) ซึ่ง Sullivan (1988) ได้เสนอแนวคิดการใช้ภาษาจูงใจ ว่าเป็นการที่ผู้นำใช้การพูดในลักษณะการจูงใจกับผู้ตามผ่านการพูด 3 ลักษณะร่วมกัน ได้แก่ การใช้ภาษาเพื่อลดความไม่มั่นใจ (uncertainly reducing language) เป็นการพูดเพื่อลดความไม่มั่นใจในเรื่องของบทบาทหน้าที่ การมอบหมายงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน เพื่อลดความคลุมเครือในการปฏิบัติงานแก่ผู้ตาม เกิดความเข้าใจในงานและสามารถปฏิบัติงานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายในที่สุด ลักษณะที่สอง คือ การใช้ภาษาเพื่อสร้างความหมาย (meaning-making language) เป็นการพูดโดยใช้การเปรียบเทียบกับความสำเร็จของบุคคลอื่นในองค์การหรือการเล่าเรื่องสมมุติเกี่ยวกับความสำเร็จที่ได้รับ รวมถึงค่านิยม วัฒนธรรมองค์การ เพื่อให้ผู้ตามเกิดความกระตือรือร้นและสามารถนำเอาความหมายของคำพูดนั้น ไปกำหนดบทบาทของตนเองเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ตามความสำเร็จของบุคคลอื่นที่เคยเกิดขึ้น ลักษณะที่สาม คือ การใช้ภาษาเพื่อสร้างความเห็นใจ (empathetic language) เป็นการพูดที่แสดงออกถึงความเห็นใจ ความผูกพัน เป็นสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้นำและผู้ตาม ผ่านการพูดยกย่อง ชมเชย หรือให้กำลังใจ ซึ่งจะทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่า มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายองค์การในที่สุด ซึ่งต่อมา (Mayfield et al., 1998) ได้ประยุกต์แนวคิดการใช้ภาษาจูงใจของ Sullivan (1988) มาใช้กับบริบทขององค์การพยาบาล

จากการทบทวนวรรณกรรม Mayfield et al. (1998) ได้ศึกษาการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 151 คน พบว่า การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ($r = .22$, $p < .05$) สอดคล้องกับ Mayfield and Mayfield (2010) ที่ศึกษาการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ($r = .34$, $p < .05$)

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่จัดตั้งขึ้นโดยมีคณะแพทยศาสตร์ของมหาวิทยาลัยนั้นเป็นผู้ควบคุมการบริหารและดำเนินการ ให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มีความเจ็บป่วยรุนแรงและวิกฤติ ที่มีปัญหาความเจ็บป่วยที่ยุ่งยากซับซ้อน ต้องพึ่งพาการรักษาที่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ต้องการการวินิจฉัยที่ถูกต้องและแม่นยำ ภายใต้การดูแลโดยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ที่ผ่านมา มีการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ยังมีการปฏิบัติงานบางอย่างที่ยังต้องมีการปรับปรุง เช่น การศึกษาที่พบว่า

ความสามารถในการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.45, S.D. = .66) (Mutumol, 2000) และพบว่า พยาบาลวิชาชีพร้อยละ 15.7 มีการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐาน (Wijarnpreecha, 2001) อีกทั้งในปัจจุบัน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยยังประสบปัญหาด้านการขาดแขลนอัตรากำลัง จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพมีภาระงานเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการต้องทำงานพิเศษที่นอกเหนือจากงานการพยาบาล เช่น การเป็นพยาบาลพี่เลี้ยง การเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐได้

อย่างไรก็ตาม การศึกษาในต่างประเทศที่ผ่านมายังไม่พบการศึกษาการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยร่วมกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพตามแนวคิดการปฏิบัติงานของ Greenslade (2008 as cited in Fathimath, 2012) และ Greenslade and Jimmieson (2011) ส่วนในประเทศไทยพบว่า มีการศึกษาการใช้ภาษาจูงใจตามแนวคิดการใช้ภาษาจูงใจของ Sullivan (1988); Pathomchaicoop (2002); Praparsanobol (2007) และ Srivarinth (2014) และการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพตามแนวคิดการปฏิบัติงานของ Schwirian (1978) อีกทั้งเป็นการศึกษาในโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งมีบริบทที่แตกต่างจากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย และการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยผลที่ได้รับในการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการส่งเสริมการใช้ภาษาจูงใจอย่างสม่ำเสมอเพื่อทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีของพยาบาลวิชาชีพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

2. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามลักษณะงานและตามสถานการณ์ของพยาบาลวิชาชีพ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการปฏิบัติงานตามลักษณะงานและตามสถานการณ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามแนวคิดการใช้ภาษาจูงใจของ Sullivan (1988) ประกอบด้วยการใช้ภาษาพูด 3 ลักษณะ ได้แก่ การใช้ภาษาเพื่อลดความไม่มั่นใจ การใช้ภาษาเพื่อสร้างความหมาย และการใช้ภาษาเพื่อสร้างความเห็นใจ ส่วนการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นการศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพของ Greenslade (2008 as cited in Fathimath, 2012) และ Greenslade and Jimmieson (2011) ประกอบด้วยการปฏิบัติงาน 2 ลักษณะ ได้แก่ การปฏิบัติงานตามลักษณะงานและการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ หากพยาบาลวิชาชีพรับรู้ว่าได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นจากหัวหน้าหอผู้ป่วยผ่านการพูดโดยการใช้ภาษาจูงใจ จะส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานทั้ง 2 ลักษณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบหาความสัมพันธ์ (descriptive correlational research) ในพยาบาลวิชาชีพจำนวน 379 คน เก็บข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2558 ถึง มกราคม 2559

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภา

คเหนือ จำนวน 1,508 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 2 แห่ง คำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973 as cited in Srisatidnarakul, 2007) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 379 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเข้าคือ มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป มีประสบการณ์ปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบันไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีเกณฑ์การคัดออกคือ อยู่ในระหว่างลาศึกษาต่อและลาคลอดในการเก็บข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยของ Praparsanobol (2007) มีข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ เป็นแบบประเมินมาตราวัดการประมาณค่าแบบ (likert scale) 5 ระดับ ตั้งแต่น้อยที่สุดจนถึงมากที่สุด ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1) การใช้ภาษาเพื่อลดความไม่มั่นใจ จำนวน 9 ข้อ 2) การใช้ภาษาเพื่อสร้างความหมาย จำนวน 6 ข้อ และ 3) การใช้ภาษาเพื่อสร้างความเห็นใจ จำนวน 7 ข้อ และมีเกณฑ์การแปลผล 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งผู้วิจัยและ กุลวดี อภิชาตบุตร และ บุญพิชชา จิตต์ภักดี ได้แปลมาจากแบบวัดการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพของ Greenslade and Jimmieson (2011) ตามขั้นตอน คือ ผู้วิจัยทำการแปลเครื่องมือต้นฉบับเป็นภาษาไทย ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาแปลฉบับภาษาไทยกลับเป็นภาษาอังกฤษ และเปรียบเทียบเครื่องมือฉบับแปลและต้นฉบับให้มีความหมายตรงกัน (Hilton & Skrutkowski, 2002) ผลการแปลย้อนกลับพบว่า ฉบับแปลย้อนกลับมีความหมายของคำถามตรงกับเครื่องมือต้นฉบับ โดยมีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ เป็นแบบประเมินมาตราวัดการประมาณค่า 7 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับการปฏิบัติงานตามลักษณะงานตั้งแต่แย่ที่สุดจนถึงยอดเยี่ยมที่สุด ส่วนเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ตั้งแต่น้อยที่สุดจนถึงมากที่สุด ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมการสนับสนุนทางสังคม จำนวน 4 ข้อ 2) พฤติกรรมการให้ข้อมูล จำนวน 4 ข้อ 3) พฤติกรรมการดูแล จำนวน 3 ข้อ 4) พฤติกรรมสนับสนุนตามลักษณะงาน จำนวน 4 ข้อ 5) พฤติกรรมการสนับสนุนระหว่างบุคคล จำนวน 5 ข้อ และ 6) พฤติกรรมสนับสนุนองค์การ จำนวน 5 ข้อ และมีเกณฑ์การแปลผลการปฏิบัติติการงานทั้ง 2 ลักษณะเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) ในพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 10 คน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยเท่ากับ .94 และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพเท่ากับ .95

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากผ่านการพิจารณาโครงการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรม คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร และได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูลจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งแล้ว ผู้วิจัยได้ทำหนังสือชี้แจง วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ ไม่มีการบังคับ ผู้ตอบแบบสอบถาม

สามารถขอถอนตัวออกจากการวิจัยเมื่อใดก็ได้โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผลการปฏิบัติงาน หรือผลกระทบอย่างอื่นที่กลุ่มตัวอย่างอาจจะได้รับ ข้อมูลทุกอย่างที่ได้จากการศึกษาจะเก็บไว้เป็นความลับ ข้อมูลจะถูกทำลายทิ้งหลังการศึกษาทันที ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวม และนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น พร้อมให้กลุ่มตัวอย่างลงนามในใบยินยอมเข้าร่วมการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลและหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลทั้ง 2 แห่ง จากนั้นประสานงานกับผู้ประสานงานวิจัยของทั้ง 2 โรงพยาบาล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และแนวทางการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ผู้ประสานงานเพื่อแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย หนังสือชี้แจง ใบยินยอมการวิจัย แบบสอบถามพร้อมกับซองจดหมายสำหรับปิดผนึก 2 ซอง สำหรับแยกส่งคืนแบบสอบถามและใบยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย ภายหลังแจกแบบสอบถาม 2 สัปดาห์ให้ผู้ประสานงานวิจัยรวบรวมแบบสอบถามส่งกลับคืนผู้วิจัย โดยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมด 367 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.83 เป็นแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 366 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.56 ของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยหา ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ข้อมูลการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ วิเคราะห์โดยคำนวณหาจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน (the Spearman Rank difference method) เนื่องจากข้อมูลมีการแจกแจงข้อมูลแบบไม่เป็นปกติ

ผลการวิจัย

1. การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.79, S.D. = .65) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การใช้ภาษาเพื่อลดความไม่มั่นใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.89, S.D. = .64) รองลงมาคือ การใช้ภาษาเพื่อสร้างความหมาย ($\bar{X}$ = 3.76, S.D. = .66) และการใช้ภาษาเพื่อสร้างความเห็นใจ ($\bar{X}$ = 3.71, S.D. = .77) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยรวมและรายด้าน (n = 366)

การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
โดยรวม	**3.79**	**.65**	**มาก**
ด้านการใช้ภาษาเพื่อลดความไม่มั่นใจ	3.89	.64	มาก
ด้านการใช้ภาษาเพื่อสร้างความหมาย	3.76	.66	มาก
ด้านการใช้ภาษาเพื่อสร้างความเห็นใจ	3.71	.77	มาก

2. การปฏิบัติงานตามลักษณะงานและการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 58.27, S.D. = 7.73 และ $\bar{X}$ = 72.00, S.D. = 10.54 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ (n = 366)

การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การปฏิบัติงานตามลักษณะงาน	58.27	7.37	สูง
การปฏิบัติงานตามสถานการณ์	72.00	10.54	สูง

3. การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานตามลักษณะงานและการปฏิบัติงานตามสถานการณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .347$, $p < .01$ และ $r = .343$, $p < .01$ ตามลำดับ) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

	การใช้ภาษาจูงใจ	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P Value
การปฏิบัติงานตามลักษณะงาน	.347	.000
การปฏิบัติงานตามสถานการณ์	.343	.000

การอภิปรายผล

1. การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลวิชาชีพรับรู้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้ภาษาจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.79, S.D. = .65) (ตารางที่ 1) อาจเนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้ภาษาจูงใจทั้ง 3 ลักษณะร่วมกัน ดังนี้

การใช้ภาษาเพื่อลดความไม่มั่นใจ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ให้ข้อมูลและอธิบายเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างของหอผู้ป่วย ลักษณะหอผู้ป่วย ประเภทผู้ป่วยที่รับเข้ารักษา ลักษณะงานของหอผู้ป่วย แนวทางการปฏิบัติงานและบทบาทหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วย โดยเฉพาะการอธิบายเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่รับผิดชอบตามแบบพรรณนาลักษณะงาน ซึ่งจะทำให้พยาบาลวิชาชีพ เกิดความเข้าใจและทราบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ งานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ แนวทางการปฏิบัติงาน และทราบถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหอผู้ป่วย อันเป็นการช่วยลดความคลุมเครือและความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานลง ทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ Mayfield and Mayfield (2010) ที่กล่าวว่า การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าเป็นการอธิบายสิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานซึ่งทำให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

การใช้ภาษาเพื่อสร้างความหมาย โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยจะมีการย้ำเตือนพยาบาลวิชาชีพทุกคนให้ปฏิบัติงานตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การของโรงพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ เช่น ทบทวนเกี่ยวกับค่านิยมและคำขวัญของโรงพยาบาล เป็นต้น มีการเล่าถึงบุคลากรในโรงพยาบาลที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หรืองานด้านต่างๆ รวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นๆ เช่น บุคลากรที่ประสบความสำเร็จในการทำวิจัย บุคลากรที่ได้รับรางวัลในการปฏิบัติงานดีเด่น บุคลากรที่ได้รับคำชมเชยจากผู้ป่วย พร้อมกับกระตุ้น ส่งเสริมและให้กำลังใจแก่พยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วย ในการนำวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จ ไปเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งจะทำให้พยาบาลวิชาชีพรับรู้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้ภาษาเพื่อสร้างความหมาย และสามารถนำไปกำหนด

เป็นรูปแบบการปฏิบัติงานของตน เพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม ความเชื่อขององค์การ สอดคล้องกับ Mayfield and Mayfield (2010) ที่กล่าวว่า การใช้ภาษาจูงใจแสดงออกได้โดยการที่หัวหน้ามีการพูดเล่าเรื่องราวความสำเร็จที่ผ่านมาของบุคคลในองค์การ และพูดถึงวิธีการปฏิบัติงานของผู้นั้น ที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งการพูดลักษณะนี้จะทำให้บุคลากรนำไปกำหนดเป้าหมาย วิธีการแนวทางการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

การใช้ภาษาเพื่อสร้างความเห็นใจ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการไต่ถามทุกข์สุขและปัญหาส่วนตัวที่อาจมีผลกระทบกับงาน เช่น ปัญหาเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของพยาบาลวิชาชีพและครอบครัว รวมถึงการสอบถามถึงอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับบุคลากรทุกคนตามโอกาส ความเครียด ความไม่สบายใจที่เกิดจากการปฏิบัติงาน พร้อมกับให้กำลังใจเมื่อมีปัญหา อุปสรรค หรือข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เช่น เมื่อเกิดอุบัติการณ์ หรือเมื่อเกิดการร้องเรียนของผู้ป่วย นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการพูดชื่นชมบุคลากรในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เช่น กล่าวขอบคุณและชื่นชมบุคลากรที่ให้ความร่วมมือในการต้อนรับผู้มาศึกษาดูงาน หรือชื่นชมเมื่อประสบความสำเร็จในการรับการตรวจเยี่ยม ซึ่งสอดคล้องกับ Mayfield et al. (1998) ที่กล่าวว่า การใช้ภาษาเพื่อสร้างความเห็นใจ คือการพูดที่แสดงให้บุคลากรรับรู้ว่า หัวหน้าเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ความยากลำบากในการปฏิบัติงาน จะช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงาน และเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เหตุผลที่กล่าวมาทำให้พยาบาลวิชาชีพรับรู้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้ภาษาจูงใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ Pathomchaicoop (2002) ที่พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ มีการใช้ภาษาจูงใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.57, S.D. = .63) และการศึกษาของ Praparsanobol (2007) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร มีการใช้ภาษาจูงใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.57, S.D. = .63)

2. การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานตามลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 58.27, S.D. = 7.37) (ตารางที่ 2) อาจเนื่องจากพยาบาลวิชาชีพได้ปฏิบัติงานตามแบบพรรณนาลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ และให้การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยการใช้กระบวนการพยาบาล 5 ขั้นตอน ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่หลักของพยาบาลวิชาชีพ เช่น วางแผนการพยาบาลตามความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย ให้การพยาบาลอย่างเป็นระบบแบบแผน ติดตามและประเมินผลการพยาบาล (Thailand Nursing and Midwifery Council, 2012) นอกจากนี้ พยาบาลวิชาชีพใช้หลักการพยาบาลแบบองค์รวมในการดูแลผู้ป่วย โดยให้การพยาบาลครอบคลุมทั้ง 4 มิติ คือ ร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ รวมถึงสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ ครอบครัว (Thailand Nursing and Midwifery Council, 2013) ซึ่งในการพยาบาลแบบองค์รวมจะมีการเน้นให้พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการพยาบาลโดยการส่งเสริมให้กำลังใจผู้ป่วย เช่น การประเมินผู้ป่วยและครอบครัวในด้านความวิตกกังวลเกี่ยวกับโรคการรักษา และปัญหาทางเศรษฐกิจ สอดคล้องกับ Greenslade and Jimmieson (2011) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพจำนวน 156 คน ในโรงพยาบาลของรัฐ ประเทศออสเตรเลีย มีการปฏิบัติงานตามลักษณะงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 5.74, S.D. = 1.17)

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 72.00, S.D. = 10.54) (ตารางที่ 2) อาจเนื่องจากพยาบาลวิชาชีพมีการปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานหลัก ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ช่วยสนับสนุนความสำเร็จของโรงพยาบาล เช่น การเป็นพยาบาลพี่เลี้ยง การเป็นวิทยากรให้ความรู้ เป็นต้น (Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital, 2015; Naresuan University Hospital, 2015) การปฏิบัติงานดังกล่าวทำให้พยาบาลวิชาชีพมีแบ่งปันความรู้ความเชี่ยวชาญและทักษะการพยาบาลต่าง ๆ ร่วมกัน ผ่านการถ่ายทอดความรู้ของผู้รู้จากการ

ประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการ มีการช่วยเหลือและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การสอนพยาบาลวิชาชีพรุ่นน้อง ในการเรียนรู้กระบวนการ หัตถการ และเครื่องมือต่าง ๆ นอกจากนี้พยาบาลวิชาชีพยังได้อุทิศเวลาเพื่อผู้ป่วยและครอบครัวที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามแบบพรรณนาลักษณะงาน เช่น การจัดกิจกรรมการตักบาตร การจัดห้องพระและห้องละหมาด การจัดกิจกรรมสรงน้ำพระ กิจกรรมวันปีใหม่ กิจกรรมมอบดอกไม้ให้ผู้ป่วย เป็นต้น อีกทั้ง พยาบาลวิชาชีพมีการสนับสนุนงานของโรงพยาบาล เช่น การเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ด้วยความสมัครใจ รวมถึงการเต็มใจเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมของโรงพยาบาล เพื่อเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล เช่น กรรมการควบคุมโรคติดเชื้อ กรรมการประกันคุณภาพการพยาบาล กรรมการ 5ส (Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital, 2015) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ แตกต่างจากการศึกษาของ Greenslade & Jimmieson (2011) ที่พบว่าการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ ประเทศออสเตรเลีย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.71, S.D. = 0.85) การศึกษาของ Fathimath (2012) ที่พบว่าการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ประเทศมัลดีฟ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 64.45, S.D. = 12.95) และการศึกษาของ Ke (2013) ที่พบว่าการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ประเทศจีน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 49.34, SD = 1.78)

3. การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานตามลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r= .347, p < .01) (ตารางที่ 3) อาจเนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้ทักษะของภาวะผู้นำมาส่งเสริมการปฏิบัติงาน ดังที่ (Nantsupawat , 2000) กล่าวว่า ผู้นำที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่ทำหน้าที่จูงใจ หรือโน้มน้าวให้ผู้ตามเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จนสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุ สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่ง Mayfield et al. (1988) กล่าวว่าการใช้ภาษาเพื่อการจูงใจเป็นลักษณะหนึ่งของการจูงใจ โดยเป็นวิธีการให้ข้อมูล คำแนะนำ การช่วยแก้ปัญหา การให้แนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยได้มีการพูดอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามแบบพรรณนาลักษณะงาน ภาระงานที่ต้องปฏิบัติ แนวทางในการปฏิบัติงานและปรับปรุงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นการอธิบายหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามแบบพรรณนาลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ (Nursing Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital, 2012) จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ลดความไม่มั่นใจ ความคลุมเครือ ความวิตกกังวลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และทราบเป้าหมายในการทำงาน เกิดความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน จนทำให้มีการปฏิบัติงานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ (Mayfield et al., 1998) สอดคล้องกับ Meessen et al. (2007) ที่กล่าวไว้ว่า การที่พยาบาลวิชาชีพรับรู้เกี่ยวกับเป้าหมายและภารกิจขององค์การ จะสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุได้ตามเป้าหมายและภารกิจได้อย่างที่องค์การคาดหวัง

ผลการศึกษาที่พบว่า การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = .343, p < .01) (ตารางที่ 3) อาจเนื่องจาก การใช้ภาษาจูงใจเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี ดังที่ Auttamana (2005) กล่าวว่า ผู้นำที่มีการสื่อสารที่ดีจะช่วยโน้มน้าวใจให้เกิดผลในด้านการรับรู้ หรือทำให้เปลี่ยนทัศนคติ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ซึ่งการใช้ภาษาจูงใจเป็นลักษณะการสื่อสารหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นการทำให้

บุคลากรเกิดความเข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน เกิดเป้าหมายที่ตนเองต้องการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้พูดอธิบายถึงลักษณะการปฏิบัติงานอื่น ๆ ของพยาบาลวิชาชีพที่นอกเหนือจากงานหลัก เช่น การอธิบายถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานในบทบาทของคณะกรรมการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล บทบาทการเป็นพี่เลี้ยงพยาบาลวิชาชีพจบใหม่ บทบาทในการพัฒนานวัตกรรมและการทำวิจัย และพฤติกรรมอื่น ๆในการสนับสนุนองค์การ (Nursing Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital, 2012) จะทำให้พยาบาลวิชาชีพเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่นอกเหนือจากงานหลักมากขึ้น จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานตามสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการพูดที่แสดงให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าใจและรับรู้ความรู้สึก มีการพูดชื่นชมถึงความเสียสละเวลาส่วนตัวของพยาบาลวิชาชีพในการปฏิบัติงานพิเศษต่าง ๆ เช่น ไต่ถามทุกข์สุขในการทำงานเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ และชื่นชมเมื่อพยาบาลวิชาชีพเสียสละเวลาส่วนตัวไปทำงานเพื่อส่วนรวม ซึ่งการพูดในลักษณะนี้ จะทำให้พยาบาลวิชาชีพไม่รู้สึกถึงการถูกทอดทิ้งในปฏิบัติงานพิเศษเพียงลำพัง อีกทั้งรู้สึกพึงพอใจที่จะร่วมปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานหลัก และเชื่อมั่นว่าตนเองจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและประสบความสำเร็จ จึงส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยภาพรวม การใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้ง 3 ลักษณะร่วมกันจะส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น โดยเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการพูดอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจะทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Riitta (2014) ที่กล่าวว่าการจะจูงใจให้พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ด้วยการอธิบายข้อมูลนั้น ๆ อย่างชัดเจน ซึ่ง Mayfield et al. (1998) กล่าวว่าในทุกครั้งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้ภาษาจูงใจกับพยาบาลวิชาชีพเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จะทำให้การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพเพิ่มขึ้นร้อยละ 2 สอดคล้องกับ Mayfield & Mayfield (2010) ที่กล่าวว่า หากหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้ภาษาจูงใจมากเท่าไหร่ ระดับการปฏิบัติงานก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารทางการพยาบาลให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาจูงใจ โดยนำไปจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยฝึกฝนทักษะการพูดและการสื่อสารเพื่อจูงใจทั้ง 3 ลักษณะ ได้แก่ การใช้ภาษาเพื่อลดความไม่มั่นใจ การใช้ภาษาเพื่อสร้างความหมาย และการใช้ภาษาเพื่อสร้างความเห็นใจ เพื่อส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มั่นใจในศักยภาพของตัวเอง ส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง

2. หัวหน้าหอผู้ป่วยควรใช้ภาษาจูงใจให้พยาบาลวิชาชีพมีการปฏิบัติงานทั้ง 2 ลักษณะ ได้แก่ การปฏิบัติงานตามลักษณะงาน และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อการบริการผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาจูงใจกับตัวแปรอื่น เช่น ความพึงพอในการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก เอกสิทธิ์ของงาน การตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของทีม เป็นต้น

2. ศึกษาการใช้ภาษาจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในบริบทที่แตกต่างกัน เช่น โรงพยาบาลของรัฐ โรงพยาบาลเอกชน

เอกสารอ้างอิง

Auttamana, S. (2005). *Organizational Behaviors: Theory and application.* Bangkok: Thammasat printing house. (In Thai)

Awases, M. H., Bezuidenhout, M. C., & Roos, J. H. (2013). Factors affecting the performance of professional nurses in Namibia. *Curationis, 36*(1), 108-115. Retrieved from http://dx.doi.org/10.4102/curationis.v36i1.108.

Changwang, C. (2011). *Organizational Trust, Organization Citizenship Behavior and Job Performance of Professional Nurses at Nakhon Nayok Province's Hospital* (Master's thesis, Kasetsart University). (In Thai)

Fathimath, M. (2012). *Quality of Work Life and Job Performance Among Nurses in the Tertiary Care Hospital, Maldives* (Master's thesis, Chiangmai University).

Greenslade, J. H., & Jimmieson, N. L. (2007). Distinguishing between task and contextual performance for nurses: development of a job performance scale. *Journal of Advanced Nursing, 58*(6), 602–611.

Greenslade, J. H., & Jimmieson, N. L. (2011). Organizational factors impacting on patient satisfaction: A cross sectional examination of service climate and linkages to nurses' effort and performance. *International Journal of Nursing Studies, 48*(10), 1188–1198. doi:10.1016/j.ijnurstu.2011.04.004.

Hilton, A., & Skrutkowski, M. (2002). Translating instruments into other languages: Development and testing processes. *Cancer Nurse, 25*(1), 1-7.

Jansin, J. (2008). Guideline for Conflict Management in State Hospitals in Samutprakan Province, Thailand: A Case Study of Complaints in Health Care Services. *Quality of Life and Law Journal, 4*(2), 11-25. (In Thai)

Jantuma, J. (2009). *Relationships between leadership, emotional intelligenceand happiness with performance of nurses, Phyathai 1 Hospital* (Master's thesis, Kasetsart University). (In Thai)

Kunaviktikul, W., Anders, R. L., Chontawan, R., Nantsupawat, R., Srisuphan, W., Pumarporn, O., Hanuchareonkul, S., & Hirunnuj, S. (2005). Development of indicators to assess the quality of Nursing care in Thailand. *Nursing and Health Sciences, 7*(2), 273–280.

Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital. (2015). *Faculty of Medicine Awarded: Article for public relationship.* Retrieved from www.med.cmu.ac.th/research/Homepage /award/cmu_ award58/cmu-awad58.html.

Mayfield, R. J., Mayfield, R. M., & Kopf, J. (1998). The effect of leader motivating language on subordinate performance and satisfaction. *Human resource management, 37*(2), 235-248.

Mayfield, R. J., & Mayfield, R. M. (2010). Leader-level influence on motivating language: A two-level model investigation on worker performance and job satisfaction. *International Business Journal, 20*(5), 407-422.

Meessen, B., Musango, L., Kashala, J. P., & Lemlin, J. (2007). Reviewing institutions of rural health centres: the Performance Initiative in Butare, Rwanda. *Tropical Medicine & International Health, 11*(3), 1303-1317.

Mutumol, K. (2000). *Work Empowerment and Competency in Nursing Practice among Staff Nurses in Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital* (Master's thesis, Chiangmai University). (In Thai)

Nantsupawat , R. (2000). *Nursing Leadership in Organization.* Chiangmai: Nopburee Printing. (In Thai)

Naresuan University Hospital. (2015). *Employee of the "Kondee sri Kanapad": News for public relationship.* Retrieved from http://www.med.nu.ac.th/2008/newdetail_temp. php?IDn= 03079. (In Thai)

Nursing Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital. (2012). *Registered Nurses' s Job Description at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital,* Chiang Mai. Retrieved from www.med.cmu.ac.th /hospital/nis /jobdesc.html. (In Thai)

Pathomchaicoop, L. (2002). *Relationships between motivation language of head nurses, nursing teamwork, effective followership of staff nurses, and effectiveness of patient units, regional hospital and medical centers* (Master's thesis, Chulalongkorn University). (In Thai)

Pibulpawat, L. (2010). *Job Stress, Emotional Intelligence and Job Performance of Professional Nurse at Phyathai Hospital 2* (Master's thesis, Kasetsart University). (In Thai)

Praparsanobol, S. (2007). *Relationships between motivation language of head nurses, unit Team Working, Communication Skill of Staff Nurses and Organizational Effectiveness, Government hospital Bangkok Metropolis* (Master's thesis, Chulalongkorn University). (In Thai)

Schwirian, P. M. (1987). Evaluation the performance of nurse: A multidimensional approach. *Nursing Research, 27*(6), 347-351.

Srisatidnarakul, B. (2007). *The methodology in Nursing Research.* Bangkok: UandI intermedia company. (In Thai)

Srivarinth, M. (2014). Relationships Relationships between Motivation Language of Head Nurse and Nurses' Productivity as Perceived by Professional Nurses, Police General Hospital. *Journal of The Police Nurse, 6*(1), 131-141. (In Thai)

Sullivan, J. J. (1988). Three role of language in motivation theory. *The Academic Management Review, 13*(1), 104-115.

Thailand Nursing and Midwifery Council. (2012). *Nursing Strategic Planning 2012-2016.* Retrieved from http://www.tnc.or.th/files/2009/12/page-27/__25473.pdf

Thailand Nursing and Midwifery Council. (2013). Professional Nursing Handbook, The Tambon Health Promoting Hospital. Retrieved from http://www.tnc.or.th/files/2014/05/book_n_ journal-9000/__20762.pd

Wijarnpreecha, N. (2001). *Emotional Intelligence and Job Performance of Operating Nurses in a Government Hospital* (Master's thesis, Chiangmai University). (In Thai)