

ทัศนคติที่เหมาะสมของบุคลากร: พลังบวกผลักดันสู่องค์กรพยาบาล สมรรถนะสูง

ดุชนีย์ ยศทอง ปร.ด. (การจัดการ)*, ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหญิง โควสวนนท์**

*บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม, **ภาควิชาการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร 10700.

บทคัดย่อ

การปฏิรูประบบราชการและระบบบริการสุขภาพของประเทศไทย ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการในองค์กรพยาบาลอย่างมาก เนื่องจากได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างระบบบริการสุขภาพเพื่อให้เกิดการให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพและทั่วถึง แต่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาองค์กรในระบบบริการสุขภาพ รูปแบบเดิม ๆ ส่วนใหญ่จะล่าช้าไม่ทันการ รวมทั้งไม่สามารถสนองตอบความคาดหวังของสังคมและประเทศได้ ดังนั้นการตั้งเป้าหมายพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) จะทำให้องค์กรในระบบบริการสุขภาพ สามารถพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันได้ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับสากล

ปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง คือ บุคลากรพยาบาลในองค์กรที่จะเป็นสินทรัพย์และเป็นต้นทุนขององค์กร นอกจากจะต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการขององค์กรแล้ว ยังต้องมีทัศนคติที่เหมาะสมกับการทำงานในวิชาชีพพยาบาล และมีวิถีคิดเป็นไปในทิศทางเดียวกับวิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมาย และวัฒนธรรมองค์กร จะส่งผลทำให้เกิดงานที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงานพึงพอใจ นำไปสู่การได้รับการยอมรับ มีความก้าวหน้าในงาน ประสบความสำเร็จ ทำให้สามารถคงอยู่ในงานได้ยาวนาน การบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีทัศนคติที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรต้องอาศัยความร่วมมืออย่างจริงจังของสถานศึกษากับองค์กรพยาบาล ตั้งแต่การคัดกรองก่อนเข้าเรียนว่าเป็นผู้มีทัศนคติเหมาะสมกับการปฏิบัติงานพยาบาล เมื่อเข้าเรียนแล้วและเมื่อเข้าทำงานต้องมีกระบวนการส่งเสริมให้เขามีทัศนคติที่เหมาะสมนั้นยังคงอยู่และฝังอยู่ในตัวบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาคุณภาพองค์กรให้มีขีดความสามารถเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างเต็มศักยภาพ

คำสำคัญ: พยาบาล; องค์กรสมรรถนะสูง; ทัศนคติที่เหมาะสม

Abstract: **Appropriate attitude of personnel: positive power pushing for high performance nursing organization**

Dusanee Yosthong, Ph.D. (Management)*, Somying Kosawanon**

*Graduate School, Siam University **Department of Pediatric Nursing, Faculty of Nursing Mahidol University, Bangkok 10700, Thailand.

Siriraj Med Bull 2019;12(1): 51-57

Reform of bureaucracy and health service system in Thailand effects management in nursing organizations. The health care system has been transformed to provide quality health services. But in this changing and

competitive environment all the time, the old model of organizational development in healthservice systems is often delayed. It cannot meet the expectations of society and the country. Therefore, setting up an organization to be a high performance organization (HPO) will put organizations in the healthservice system. It can develop both regional and international competitiveness.

Key element for the successful development into a high performance nursing organization is the nursing staff in the organization that will be the asset and the cost of the organization. In addition to having the knowledge and ability to meet the needs of the organization, there is a need for an appropriate attitude to work in the nursing profession, and the way to think in line with the vision, purpose and corporate culture. Those people will make love commitment to the organization and will remain in the organization for a long time. Management to acquire personnel with the right attitude to the needs of the organization requires serious cooperation of the school with the nursing organization. The pre-enrollment screening was a good fit for nursing practice. After attending school, and at work, there must be a process to encourage appropriate attitudes to remain and be embedded within the personnel. This is an important factor in the development of the quality of the organization to be able to adapt to the changing environment of the vision and goals as fully as possible.

Keywords: Nursing; high performance organization; appropriate attitude

Correspondence to: Dusanee Yosthong **E-mail:** srdytn2@gmail.com

Received: 7 May 2018 **Revised:** 13 Sep 2018 **Accepted:** 19 Sep 2018

<http://dx.doi.org/10.33192/Simedbull.2019.09>

บทนำ

ภายใต้การปฏิรูประบบราชการตั้งแต่ พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 55 จึงได้บัญญัติไว้ว่า “รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง เสริมสร้างให้ประชาชนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรค และส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาภูมิปัญญาด้านแพทย์แผนไทยให้เกิดประโยชน์สูงสุด...ครอบคลุมการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุม และป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพด้วย รัฐต้องพัฒนาการบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง” ทำให้องค์กรทุกส่วนในระบบบริการสุขภาพ ได้มีการพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการตามนโยบายรัฐบาลเช่นกัน เห็นได้จากการที่มีการปฏิรูประบบและมีการพัฒนาคุณภาพบริการมาเป็นลำดับ ทั้งด้วยการกำหนดให้องค์กรในระบบบริการสุขภาพต้องขอรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA) หรือ ISO 9002 แต่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาองค์กรในระบบบริการสุขภาพ รูปแบบเดิมๆ ส่วนใหญ่จะล่าช้า ไม่ทันการ รวมทั้งไม่สามารถสนองตอบความคาดหวังของสังคมและประเทศได้

ดังนั้นการตั้งเป้าหมายพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) ซึ่งหมายถึงการเป็นองค์กรที่มีแผนรองรับกับสถานะต่างๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการทำงานจากรอบด้านทุกมุมมอง ทำให้สามารถปฏิบัติการกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเวลาและคุณภาพของผลงานดีเยี่ยมเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และองค์การนั้นต้องมีระบบการบริหารจัดการภายในที่ดีด้วย จึงจะเป็นองค์กรที่มีศักยภาพการทำงานสูงและเกิดความยั่งยืนในการทำงานระยะยาว¹ และทำให้องค์กรในระบบบริการสุขภาพสามารถพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันได้ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับสากล

เป็นที่ยอมรับว่าในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาองค์กรให้ทัน องค์กรประกอบสำคัญ ที่นำไปสู่ความสำเร็จ คือ บุคลากรในองค์กรที่ต้องมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร หรืออาจเรียกได้ว่า “ความสามารถของทรัพยากรบุคคล” ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สร้างให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันดังกล่าว⁵ การเปลี่ยนแปลงองค์กรมีทั้งที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลว การเปลี่ยนแปลงที่ไม่ประสบความสำเร็จนั้นส่วนใหญ่เกิดจากแรงต้านการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเกิดจากคนในองค์กรเป็นสำคัญ

ตามที่ Holbeche (2005) พบว่า ความล้มเหลวในการจัดการการเปลี่ยนแปลง มีมากถึง 75% เนื่องจากการละเลยมิติที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ (People Aspect) ในการเปลี่ยนแปลงองค์กรควรให้ความสำคัญกับคน มุ่งเน้นการสื่อสาร เสริมสร้างความผูกพัน และพัฒนาบุคลากร⁴ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันทุกองค์กรให้ความสำคัญมากเป็นอันดับต้นๆ เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นสิ่งสำคัญทำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายได้ โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนเก่งที่มีทั้งความรู้ และความสามารถ มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการขององค์กรเข้ามาปฏิบัติงาน และเมื่อได้คัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว ก็ต้องดูแล ฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับทิศทางและแผนกลยุทธ์ขององค์กร

ในกระบวนการคัดสรรบุคลากรเพื่อรับเข้ามาเป็นบุคลากรในองค์กรนั้น ส่วนใหญ่พิจารณาที่ความรู้ ความสามารถ ระดับเกรดที่เรียนจบมา บุคลิกลักษณะของผู้สมัคร แต่ส่วนใหญ่จะไม่ได้มีการคัดกรองทัศนคติ หรือถ้ามีการทดสอบทัศนคติก็ส่วนใหญ่จะเป็นเพียงการสัมภาษณ์ทั่วไป ซึ่งจะนำมาสู่การได้รับบุคลากรที่มีทัศนคติที่ไม่เหมาะสมกับองค์กรเข้าทำงาน ซึ่งจะกลายเป็นประสบการณ์เลวร้ายขององค์กรที่มีบุคลากรที่มีทัศนคติที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานในองค์กรในส่วนขององค์กรพยาบาลนั้น หลายแห่งจะไม่มีกระบวนการสรรหาขององค์กรเอง เนื่องจากรับบุคลากรจบใหม่จากสถานศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตบุคลากรให้โดยตรง โดยเฉพาะองค์กรพยาบาลที่สังกัดมหาวิทยาลัยรัฐ ที่ส่วนใหญ่จะมีสัญญาต้องทำงานใช้ทุนที่โรงพยาบาลเป็นเวลา 2 ปี และเนื่องจากปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังพยาบาล ทำให้มีความจำเป็นต้องรับบัณฑิตจบใหม่เข้าทำงานโดยไม่ผ่านกระบวนการสรรหา โดยถือว่ากระบวนการสรรหาได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วตั้งแต่ตอนสอบเข้าเรียน ซึ่งสภาพการณ์นี้นำไปสู่การเกิดปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการได้รับบุคลากรบางส่วนที่มีทัศนคติที่ไม่เหมาะสมกับองค์กรและวิชาชีพพยาบาล

ทัศนคติที่เหมาะสม

ทัศนคติ (Attitude) โดยภาพรวมหมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกของบุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อม อันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาและกระทำต่อสิ่งนั้นๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน การที่จะรู้ถึงทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ต้องใช้วิธีแปลความหมายของการแสดงออก² ทัศนคติ คือ วิธีทางหรือความพร้อมในการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดประกอบไปด้วยคุณสมบัติ 3 ประการคือ 1) มีลักษณะสม่ำเสมอไม่เปลี่ยนแปลงได้ง่าย 2) มีทิศทางที่แน่นอนต่อสิ่งแวดล้อมและเป้าหมายแต่ละอย่าง 3) มีปริมาณความเข้มข้นมากน้อยสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมอาจมีขนาดไปในทางบวก ทางลบ หรือเป็นกลางๆ ทั้งนี้เพราะทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ตามความนิยม³

ทัศนคติที่เหมาะสมกับองค์กรหมายถึง ทัศนคติที่ดี มีความศรัทธา รัก ชอบ ในองค์กรที่ปฏิบัติงาน มีความต้องการอยากเป็นบุคลากรในองค์กรนั้น นอกจากนั้นยังมีวิธีคิดที่เป็นบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมาย ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

เป็นที่ยอมรับว่าในการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาคุณภาพองค์กรนั้น องค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จคือ การที่บุคลากรในองค์กรที่ต้องมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร หรืออาจเรียกได้ว่า “ความสามารถของทรัพยากรบุคคล” ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สร้างให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันดังกล่าว⁵ งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนเก่งที่มีทั้งความรู้ และความสามารถ มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการขององค์กรเข้ามาปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามองค์กรพยาบาลไม่มีกระบวนการสรรหาขององค์กรเองเนื่องจากต้องรับบุคลากรจบใหม่จากสถานศึกษาโดยตรง และให้ถือเป็นกระบวนการสรรหาบุคลากร แต่การคัดเลือกนักศึกษาเข้าเรียนในสถานศึกษา หากได้บุคคลที่มีทัศนคติที่ไม่เหมาะสม หรือมีวิธีคิดที่ไม่ไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมาย และวัฒนธรรมองค์กร บุคคลเหล่านั้นย่อมจะกลายเป็นมลภาวะที่เป็นพิษต่อบุคลากรอื่น จะปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรในองค์กรเดิมได้ยาก และมีแนวโน้มจะออกจากองค์กรในระยะเวลาอันสั้น

ผลเสียของการมีบุคลากรที่มีทัศนคติไม่เหมาะสมกับองค์กรพยาบาล

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ใช้ศาสตร์ความเป็นมนุษย์และการพยาบาลผสมผสานกันเพื่อใช้ในการดูแลภาวะสุขภาพโดยรวมของบุคคลอื่นลักษณะของงานวิชาชีพพยาบาลเป็นงานที่มีภาระงานหนัก ต้องปฏิบัติงานอยู่เวรเป็นผลัด 24 ชั่วโมง จึงต้องมีความวิริยะอุตสาหะ มีวินัย และอดทน การมีบุคลากรพยาบาลที่มีทัศนคติไม่เหมาะสมวิชาชีพพยาบาลและไม่มีความรักในวิชาชีพพยาบาล เข้ามาในวิชาชีพเพราะอิทธิพลของคนในครอบครัวที่ต้องการให้เป็นพยาบาล และมีวิถีคิดที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร จะทำให้บุคคลเหล่านั้นมีความอดทนต่ำและนำไปสู่ความเสียหายต่าง ๆ ต่อองค์กร

บุคลากรเหล่านี้เมื่อได้เข้าทำงานองค์กรพยาบาลจะกลายเป็นมลภาวะที่เป็นพิษของทั้งเพื่อนร่วมงาน ผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการ การปฏิบัติงานจะทำให้ด้วยอารมณ์ที่หงุดหงิด พร้อมทั้งจะแสดงพฤติกรรมที่ไม่เป็นมิตร สร้างบรรยากาศไม่ดีในที่ทำงาน ส่งผ่านความรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงานแพร่กระจายไปยังทุกคนที่เกี่ยวข้อง มีพฤติกรรมบริการที่นำไปสู่การร้องเรียนของผู้รับบริการ และส่วนใหญ่จะสร้างผลงานที่ไม่มีคุณภาพ หากองค์กรมีบุคลากรแบบนี้จำนวนมากขึ้นเท่าใด จะสร้างความเสื่อมเสียแก่ภาพลักษณ์ขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนั้นบุคลากรเหล่านี้มักมีแนวโน้มจะอยู่ในองค์กรได้ไม่นาน หรือถึงหากอยู่ได้นานส่วนใหญ่จะเป็นสาเหตุให้เพื่อนร่วมงานที่มีคุณภาพและ มีความตั้งใจทำงาน เกิดความทนไม่ได้ต้องขอลาออกไป อันนำไปสู่ปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังพยาบาลที่รุนแรงมากขึ้น ซึ่งเป็นอีกหนึ่งอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาคุณภาพองค์กร

ผลดีของการมีบุคลากรที่มีทัศนคติเหมาะสมกับองค์กรพยาบาล

องค์กรในระบบสุขภาพต้องพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรเพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก่อให้เกิดทั้งประเด็นท้าทายคือเรื่องของข้อจำกัดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคลากรและปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังของบุคลากรทางการแพทย์ เนื่องจากความคาดหวังที่สูงขึ้นของสังคมต่อการรับบริการที่มีมาตรฐานคุณภาพและ

เป็นเลิศการได้บุคลากรที่มีทัศนคติเหมาะสมกับองค์กรพยาบาล จะส่งผลดีต่อองค์กรอย่างมาก เนื่องจากบุคลากรเหล่านั้นจะมีความมุ่งมั่น ตั้งใจจริงที่จะมาประกอบวิชาชีพพยาบาล และจะมีความภาคภูมิใจ ศรัทธา รัก ชอบ และมีความต้องการอยากเป็นบุคลากรในองค์กรพยาบาล

นอกจากนั้นวิถีคิดที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ วิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมาย ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีความสุขที่ได้ทำในสิ่งที่ชอบ รู้สึกสนุกกับงาน เกิดบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน ส่งผลทำให้เกิดงานที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงานพึงพอใจ นำไปสู่การได้รับการยอมรับ มีความก้าวหน้าในงาน ประสบความสำเร็จ ทำให้สามารถคงอยู่ในงานได้ยาวนาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาคุณภาพองค์กรให้มีขีดความสามารถเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างเต็มศักยภาพ

การดำเนินการเพื่อให้ได้บุคลากรพยาบาลที่มีทัศนคติเหมาะสม

เพื่อให้องค์กรพยาบาลได้บุคลากรที่มีทัศนคติเหมาะสมกับความต้องการขององค์กรและมีวิถีคิดเป็นไปในทิศทางเดียวกับวิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมาย และวัฒนธรรมองค์กร องค์กรพยาบาลกับสถานศึกษาต้องมีความร่วมมือกันอย่างจริงจัง ในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ก่อนรับเข้าเรียน เนื่องจากกระบวนการคัดเลือกสรรหา ได้ดำเนินการแล้วในขั้นตอนนี้ ดังนั้นเพื่อให้ได้ผู้เรียนที่มีทัศนคติที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร สถานศึกษาต้องมีการคัดกรอง โดยนอกจากการทดสอบวิชาพื้นฐานทั่วไปแล้ว ต้องมีการทดสอบวัดทัศนคติที่มีต่อวิชาชีพ โดยใช้แบบทดสอบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลและการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อคัดกรองให้ได้คนที่มีทัศนคติเหมาะสม มีความตั้งใจจริงในการที่จะประกอบวิชาชีพพยาบาล รวมทั้งต้องมีความรักชอบในวิชาชีพพยาบาล

การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติเป็นการวัดภาวะโน้มเอียงในการจะแสดงออก ไม่ใช่เป็นการกระทำ แต่เป็นความรู้สึก

ซึ่งมีลักษณะอัตนัย (Subjective) บุคคลอาจไม่ให้ข้อเท็จจริงด้วยความจริงใจ เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัว และการแสดงออกต่อสิ่งใดนั้นไม่ว่าเป็นรูปวาจาหรือการเขียน บุคคลส่วนใหญ่จะไตร่ตรองถึงความเหมาะสมตามสภาพการณ์ทางสังคมคือ ตามปกติวิสัย ตามค่านิยม ตามการยอมรับและการไม่ยอมรับ และการเห็นชอบหรือไม่ชอบของคนส่วนใหญ่ในสังคม²

ดังนั้น จึงยังไม่มีผู้ใดค้นพบวิธีการที่จะวัดทัศนคติหรือหาที่ความรู้สึกรู้สึกของบุคคลโดยตรงอันจะเป็นตรรกะที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้อย่างชัดเจน นอกจากเพียงการวัดทัศนคติจากการบันทึกคำพูด และพยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดของบุคคลนั้นกับทัศนคติ ซึ่งผู้ทำการวัดสามารถมองเห็นและเป็นเพียงการคาดประมาณ (Estimation) ทัศนคติของบุคคลนั้นเท่านั้น

การวัดทัศนคติที่ปฏิบัติกันในปัจจุบันมีวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1) การสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคล วิธีการกระทำได้ยากและผลลัพธ์ไม่อาจให้ความมั่นใจได้ว่าจะถูกต้อง ทั้งนี้เนื่องมาจากการแสดงออกของบุคคลเป็นอากัปกิริยานั้นอาจไม่สะท้อนหรือสื่อให้เราทราบถึงทัศนคติที่แท้จริงของเขาได้

2) วิธีการรายงานด้วยคำพูด (Verbal report) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และ/หรือการสัมภาษณ์ (Interview) ที่มีลักษณะแบบปรนัย (Objective)

3) วิธีแปลความ (Interpretive method) เป็นวิธีหาทัศนคติของบุคคลแบบอัตนัย โดยที่ผู้ถูกถามมักไม่รู้ถึงวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษาไม่ระแวงสงสัยหรือรู้สึกหวั่นเกรงที่จะตอบคำถามหรือแสดงความรู้สึกนึกคิดและไม่ถูกจำกัดในการตอบ ทั้งในด้านเวลาและขอบเขตของเนื้อหา เป็นวิธีที่สามารถวัดทัศนคติของบุคคลได้ชัดเจน ละเอียด ถูกต้องที่สุดแต่มีข้อจำกัดอยู่ว่า ต้องใช้ผู้ศึกษาที่มีความสามารถ มีความชำนาญทางจิตวิทยาอย่างลึกซึ้งและใช้เวลามาก จึงเหมาะสำหรับใช้กับคนจำนวนน้อย

นอกจากการทดสอบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลและการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว ยังต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของงานวิชาชีพพยาบาลว่า ต้องปฏิบัติงานอยู่เวรเป็นผลัด

24 ชั่วโมง มีภาระงานหนักต้องมีความวิริยะ อุตสาหะ มีวินัย และอดทน เป็นต้น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องก่อนการตัดสินใจเข้าสู่วิชาชีพ

2. ระหว่างเรียน และระหว่างทำงาน เมื่อคัดกรองได้นักศึกษาที่มีทัศนคติเหมาะสมกับวิชาชีพเข้ามาเรียนแล้ว สถานศึกษาต้องสร้างและปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง และเมื่อองค์กรพยาบาลรับพยาบาลเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว ก็ต้องดำเนินการต่อเนื่องในการสร้างและปลูกฝังทัศนคติที่ดีและเหมาะสมกับองค์กรดังต่อไปนี้

การมุ่งสู่การเป็นองค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง

การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง สามารถพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันได้ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับสากลนั้น ต้องอาศัยทั้งเทคโนโลยี ความสามารถของบุคลากร องค์ความรู้และการบริหารจัดการที่ดี การเปลี่ยนแปลงปัจจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ ส่งผลให้องค์กรจำเป็นต้อง มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของของประเทศในการแข่งขันเวทีโลก สร้างความโปร่งใสมีประสิทธิภาพ และสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าใหม่ในส่วนของการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรในระบบสุขภาพ การปฏิรูประบบราชการและระบบบริการสุขภาพของประเทศไทย ทำให้มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการในองค์กรที่รับผิดชอบต่อการบริการสาธารณสุขอย่างมาก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างระบบบริการสุขภาพเพื่อให้เกิดการให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพและทั่วถึง การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก่อให้เกิดทั้งประเด็นท้าทายคือเรื่องของข้อจำกัดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคลากรทุกระดับ มีปัญหาการขาดแคลนของบุคลากรทางการแพทย์ เนื่องจากมีอัตราการลาออกอย่างต่อเนื่อง และสังคมมีความคาดหวังสูงขึ้นต่อการรับบริการที่มีมาตรฐานคุณภาพ และเป็นเลิศในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรพยาบาล การปฏิรูประบบราชการและระบบบริการสุขภาพของประเทศไทย ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการในองค์กรพยาบาลอย่างมาก เนื่องจากการได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างระบบบริการสุขภาพเพื่อให้เกิดการให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพและทั่วถึงแต่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและมีการแข่งขัน

อยู่ตลอดเวลา การพัฒนาองค์กรในระบบบริการสุขภาพ รูปแบบเดิมๆ ส่วนใหญ่จะล่าช้าไม่ทันการ รวมทั้งไม่สามารถสนองตอบความคาดหวังของสังคมและประเทศได้ จึงต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถสู่การเป็นองค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง ซึ่งจะเป็นองค์กรพยาบาลที่มีแผนรองรับกับสภาวะต่างๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถระบอบการดำเนินงานจากระดับทุกมุมมองทำให้สามารถปฏิบัติการกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเวลาและคุณภาพของผลงานดีเยี่ยมเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และองค์กรนั้นต้องมีระบบการบริหารจัดการภายในที่ดีด้วย จึงจะเป็นองค์กรที่มีศักยภาพการทำงานสูงและเกิดความยั่งยืนในการทำงานระยะยาว ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ปลอดภัย มี

คุณภาพตามมาตรฐานสากล แนวทางการดำเนินการที่จะพัฒนาขึ้นนี้ จะเป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง ตามต้องการได้ในการพัฒนาคุณภาพสู่การเป็นองค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง องค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จคือการมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีทัศนคติที่เหมาะสมในการทำงานในวิชาชีพพยาบาล และมีวิสัยคิดเป็นไปในทิศทางเดียวกับวิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมาย และวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากบุคลากรที่มีคุณภาพและมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการขององค์กร จะเป็นสินทรัพย์และเป็นต้นทุนขององค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จทุกด้านของการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร

ตารางที่ 1. การดำเนินการเพื่อให้ได้บุคลากรพยาบาลที่มีทัศนคติเหมาะสม

ระหว่างเรียน	ระหว่างทำงาน
<p>1. อาจารย์พยาบาล มีบทบาทในการสร้างและปลูกฝังทัศนคติที่ดี โดยการทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี และให้ความรู้สอดแทรกเข้าไปในการเรียนการสอน เกี่ยวกับการมีทัศนคติที่ดีและความภาคภูมิใจในวิชาชีพ</p> <p>2. จัดทำโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการมีทัศนคติที่เหมาะสมกับวิชาชีพ เช่น กิจกรรมการพัฒนาจิตวิญญาณ ส่งเสริมจิตสำนึก คุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพ การนำหลักธรรมคำสอนของศาสนามาประยุกต์ใช้ในชีวิต เป็นต้น</p> <p>3. เชิญบุคลากรทางการพยาบาลที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีความโดดเด่น มีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการประกอบวิชาชีพ มาบอกเล่าประสบการณ์การทำงานสู่ความสำเร็จ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและเป็นตัวอย่างให้นักศึกษาปฏิบัติตาม</p> <p>4. ในการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาพยาบาล ต้องมีความร่วมมืออย่างจริงจังระหว่างสถานศึกษาและองค์กรพยาบาล เพื่อพัฒนาพยาบาลที่เลี้ยงที่มีความรู้ ความสามารถในการสอน การดูแล และให้คำแนะนำแก่นักศึกษาด้วยความตั้งใจ มีเมตตาเป็นที่พึ่งพา เพื่อให้นักศึกษาได้ความรู้ มีทักษะอย่างครบถ้วน และมีความสุข รู้สึกอบอุ่น ซึ่งจะเป็นการสร้างประสบการณ์เริ่มต้นที่ดีในการเข้าสู่วิชาชีพพยาบาล</p>	<p>1. ผู้บริหารการพยาบาลต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และต้องบริหารจัดการปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล เพื่อให้มีความสุขในชีวิตการทำงาน เช่น การปรับปรุงเส้นทางความก้าวหน้าของวิชาชีพ ให้เท่าเทียมกับวิชาชีพอื่น การปรับปรุงสวัสดิการ ค่าตอบแทนให้เหมาะสม และเป็นธรรม มีความยุติธรรม มีการจัดเวรแบบยืดหยุ่น การเปิดช่องทางการหลายในการรับเรื่องร้องทุกข์ และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เป็นต้น โดยมีการกำหนดในแผนยุทธศาสตร์ และกำกับดูแล เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ ตามเป้าหมาย</p> <p>2. จัดทำโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการมีทัศนคติที่เหมาะสมกับวิชาชีพ การเห็นคุณค่าในตนเอง และการเห็นคุณค่าในงานของบุคลากรพยาบาล เช่น กิจกรรมการพัฒนาจิตวิญญาณ ส่งเสริมจิตสำนึก คุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพ การนำหลักธรรมคำสอนของศาสนามาประยุกต์ใช้ในชีวิตการทำงาน เป็นต้น</p> <p>3. เชิญบุคลากรทางการพยาบาลที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีความโดดเด่น มีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการประกอบวิชาชีพ มาบอกเล่าประสบการณ์การทำงานสู่ความสำเร็จ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและเป็นตัวอย่างให้บุคลากรปฏิบัติตาม</p> <p>4. มีกระบวนการยกย่อง ชมเชยบุคลากรที่เป็นแบบอย่างที่ดีเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติที่ดีอย่างชัดเจนและเป็นระบบ เช่น การจัดพิธีให้รางวัล การประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น เพื่อเป็นตัวอย่างให้บุคลากรอื่นๆ ได้ปฏิบัติตาม</p> <p>5. รักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรพยาบาล ด้วยการเข้าร่วมเป็นกรรมการในองค์กรวิชาชีพระดับชาติ เพื่อการมีบทบาทและส่วนร่วมในการกำกับดูแลการเผยแพร่ข้อมูลไม่สมควรที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์วิชาชีพ ในสื่อต่างๆ และในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อธำรงความมีศักดิ์ศรีและความภาคภูมิใจในวิชาชีพ</p>

สรุป

ปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง คือ บุคลากรพยาบาลในองค์กรที่นอกจากจะต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการขององค์กรแล้ว ยังต้องมีทัศนคติที่เหมาะสมกับการทำงานในวิชาชีพพยาบาล และมีวิธีคิดเป็นไปในทิศทางเดียวกับวิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมาย และวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลให้เกิดงานที่มีคุณภาพ ได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน ประสบความสำเร็จ มีความก้าวหน้าในงาน ทำให้สามารถคงอยู่ในองค์กรได้ยาวนาน การบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีทัศนคติที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรต้องอาศัยความร่วมมืออย่างจริงจังของสถานศึกษากับองค์กรพยาบาล ตั้งแต่การคัดกรองก่อนเข้าเรียนว่า เป็นผู้ที่มีทัศนคติเหมาะสมกับการปฏิบัติงานพยาบาล เมื่อเข้าเรียนแล้วและเมื่อเข้าทำงานต้องมีกระบวนการ

ส่งเสริมให้การมีทัศนคติที่เหมาะสมนั้นยังคงอยู่และฝังอยู่ในตัวบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาคุณภาพองค์กรให้มีขีดความสามารถเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างเต็มศักยภาพ

เอกสารอ้างอิง

1. พสุ เดชะรินทร์. องค์การแห่งการเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์กร. ผู้จัดการรายสัปดาห์ 2550; 1064: 11.
2. รุ่งนภา บุญคุ้ม. ทัศนคติของพัฒนาการตอนนโยบายการจัดตั้งศูนย์สาธิตการตลาด[วิทยานิพนธ์]. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
3. วิรัตน์ หมกทอง. ทัศนคติของปลัดอำเภอต่อตำแหน่งนายอำเภอ [วิทยานิพนธ์]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.
4. Holbeche L. HR and The High Performance Organizations. Strategic HR Review. 2005; 5:32-35.
5. King AW, Fowler SW, Zeithaml CP. Managing organizational competencies for competitive advantage: the middle-management edge. Acad Management. 2011; 15:95-106.