

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลการนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนำเสนอสาระเป็นลำดับดังนี้

- . การรับรู้
- . บทบาทหน้าที่ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในการให้ความช่วยเหลือ
- . แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือ
- . แนวคิดและทฤษฎีในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน
- . องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน
- . ความสัมพันธ์ของความช่วยเหลือกับความพึงพอใจในงาน

#### การรับรู้ (Perception)

##### 1. ความหมายของการรับรู้

Allport (1970) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ คือ การแปลความหมายจากสิ่งเร้า เป็นขบวนการทำความเข้าใจจากสิ่งเร้า การแปลความหมายจากสิ่งเร้านี้เป็นสิ่งที่เราได้ความรู้เรื่องสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเรา การรับรู้ นับว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการเรียนรู้ การรับรู้ที่ถูกต้องจะส่งผลให้ได้รับความรู้ที่ถูกต้อง

Garrison (1972) ให้ความหมายการรับรู้ว่า หมายถึง ขบวนการซึ่งทางสมองตีความหรือแปลความหมายข้อมูลที่ได้จากการสัมผัส (sensation) ของร่างกาย (ประสาทสัมผัสต่าง ๆ) กับสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งเร้า ทำให้เราทราบว่าสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่เรสัมผัสนั้นเป็นอะไร มีความหมายอย่างไร มีลักษณะอย่างไร ฯลฯ การที่เราจะรับรู้สิ่งเร้าที่มีสัมผัสได้นั้นจะต้องอาศัยประสบการณ์ของเราเป็นเครื่องช่วยในการตีความหรือแปลความ ถ้าเราไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนเราก็ไม่สามารถรับรู้ได้ว่าสิ่งที่สัมผัสนั้นมีความหมายอย่างไร

Page (1977) อธิบายว่าการรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลจัด และทำให้มีความหมายในการรับประสบการณ์จากการสัมผัสเป็นการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความหมาย โดยกระบวนการรับรู้

ดังนั้น การรับรู้จึงควรจะเป็นกระบวนการที่เกิดทรกระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองดังนี้

สิ่งเร้า → การรับรู้ → การตอบสนอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2521) กล่าวว่า การรับรู้คือ การสัมผัสที่มีความหมาย การรับรู้เป็นกระบวนการหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย โดยคนเราจะต้องใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมที่มีมาก่อน

ประสาร ทิพย์ธารา (2521) อธิบายว่า การรับรู้ นับเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการรับรู้ การรับรู้ที่ถูกต้องจะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ที่ถูกต้อง ทั้งนี้เพราะการรับรู้คือ การแปลความหมายจากสิ่งเร้าซึ่งจะต้องอาศัยประสบการณ์เดิม ตลอดจนสถานการณ์ในขณะนั้นมาเป็นเครื่องช่วย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การรับรู้คือ ความเข้าใจของบุคคลต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัว โดยแปลความหมายสิ่งเร้า นั้นจากประสบการณ์ของตนเองตามที่ได้เห็น ได้ยิน ได้สัมผัส และได้สิ่งเกิดมาก่อน

## 2. กระบวนการของการรับรู้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ อธิบายถึง การรับรู้เกิดขึ้นจากส่วนประกอบดังนี้

1. อากาการสัมผัส หมายถึง สิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัส เพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว ปกติคนเราเมื่อได้รับสัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว มักจัดจำแนกอากาการสัมผัสนั้น ๆ ตามประสบการณ์ที่ตนมีอยู่เกือบทุกครั้ง และคนเราก็มักเคยชินกับสิ่งที่สัมผัสมากกว่าที่จะรู้สึกในอากาการสัมผัส

การแปลความหมายจากอากาการสัมผัส ซึ่งต้องอาศัย

ก. เชาวน์ปัญญา เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่เป็นสิ่งเกื้อหนุนรับรู้สิ่งเร้าต่าง ๆ ของบุคคลได้เป็นอย่างดี เพราะช่วยให้บุคคลเข้าใจสิ่งต่าง ๆ สถานการณ์ต่าง ๆ หรือเหตุการณ์

ต่าง ๆ ที่เขาสัมผัส หรือพบเห็นมาได้รวดเร็ว ผู้มีเขาวนปัญญาสูงย่อมได้เปรียบในด้านการรับรู้ ได้เร็วและดีกว่าผู้มีเขาวนปัญญาต่ำ

ข. การสังเกตพิจารณา จะช่วยให้คนเรารับรู้ได้อย่างแม่นยำขึ้น บางครั้ง อาจต้องอาศัยเวลา แต่บางครั้งก็อาศัยความชำนาญ

ค. ความสนใจและความตั้งใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการแปลความหมายของ อาการสัมผัส ทำให้มีสมาธิ ทำได้ละเอียดถี่ถ้วน ทำให้การแปลความหมายถูกต้อง

ง. คุณภาพของจิตใจในขณะนั้น เมื่อเหนื่อยขึ้นมักไม่สนใจก็จะกระทบต่อสติ ปัญญา ทำให้เกิดความเฉื่อยชาเมื่อจิตใจแจ่มใสก็ทำให้การช่วยแปลอาการสัมผัสดีขึ้น

2. การแปลความหมายจากอาการสัมผัส การแปลความหมายนี้ขึ้นอยู่กับความ ชัดเจนในการดำรงชีวิต ก็จะสามารถรู้ได้จากอาการสัมผัส โดยดูจากกริยาท่าทาง ลักษณะคำพูด นั้นได้

3. ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม ซึ่งได้แก่ ความคิด ความรู้ และการ กระทำที่เคยทำในอดีต มีความสำคัญมากสำหรับการตีความหมายหรือแปลความหมายของอาการ สัมผัสได้โดยแจ่มชัด ความรู้เดิม และประสบการณ์เดิมที่ได้จะสะสมไว้สำหรับช่วยในการแปลความ หมายได้ดีต้องมีคุณสมบัติดังนี้

ก. เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้องและชัดเจน

ข. มีปริมาณมาก รู้หลายอย่างจึงจะช่วยแปลความหมายต่าง ๆ ได้สะดวก และถูกต้องคือ

การรับรู้จึงเป็นกระบวนการที่คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ โดยผ่านการสัมผัส มีการ ใช้ประสบการณ์เดิมช่วยการแปลความหมายของสิ่งนั้นออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจ

การรับรู้และการเรียนรู้จึงมีความเกี่ยวข้องกัน ถ้าไม่มีการรับรู้การเรียนรู้ ย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ เพราะคนเราไม่มีประสบการณ์เดิมอยู่เลย การเรียนรู้มีขอบเขตกว้างขวางและ สลับซับซ้อนมาก ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบความคิด ความคิดรวบยอด ทักษะคิดและอื่น ๆ อีกมาก

3. ประสิทธิภาพการรับรู้ของบุคคล ขึ้นอยู่กับ

3.1 ความตั้งใจของผู้ที่จะรับรู้ (Attention) เมื่อมีความสนใจหรือตั้งใจ ที่จะรับรู้สิ่งใด บุคคลจะพยายามที่จะรับรู้สิ่งนั้น ๆ สุชา จันทรเอม (2517) กล่าวถึงสิ่งเร้าที่ทำให้ คนเกิดความสนใจและตั้งใจที่จะรับรู้ว่ามี 2 ประเภทคือ

ก. สิ่งเร้าภายนอก สิ่งเร้าที่จะดึงดูดความสนใจได้ดี คือ สิ่งเร้าที่มีขนาดใหญ่ (Size) สิ่งเร้าที่มีความเข้มมาก (Intensity) การกระทำซ้ำ ๆ (Repetition) การเคลื่อนที่หรือเปลี่ยนระดับ (Movement) การตัดกัน (Contrast) สี (Color) ความใหม่ (Nevelty)

ข. สิ่งเร้าภายใน เป็นความต้องการหรือความหวังที่จะรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะ แบ่งเป็น

. ความสนใจชั่วขณะ (Memery interest) เกิดขึ้นชั่วคราวชั่วคราว เช่น นักกีฬาที่กำลังเข้าเส้นสตาร์ท จะตั้งใจหรือสนใจอยู่กับเสียงปืนสัญญาณมากกว่าอย่างอื่นทำให้รับรู้ในสัญญาณนั้นดีกว่ารับรู้สิ่งอื่น

. ความสนใจที่เป็นนิสัย (Habitual interest) เป็นความสนใจของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ จนเป็นนิสัย เช่น เมื่อไปพบภาพหรือธรรมชาติที่สวยงาม จะสนใจและรับรู้ได้ดีกว่าคนอื่น

3.2 การเตรียมพร้อมที่จะรับรู้ (Preparatory Set) เป็นการเตรียมพร้อมที่จะรับรู้สิ่งเร้าต่าง ๆ เช่น เตรียมพร้อมที่จะฟังคำบรรยายของอาจารย์โดยไม่รับรู้สิ่งอื่น การเตรียมพร้อมที่จะช่วยให้สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าจะมีอะไรหรือสิ่งเร้าอะไรเกิดขึ้น จะได้เตรียมตัวเต็มที่เพื่อตอบสนองสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์นั้นได้ด้วยความเหมาะสม

#### 4. ความผิดพลาดของการรับรู้

การรับรู้ของคนจะผิดพลาดได้นั้นอาจจะเนื่องจากสาเหตุ 3 ประการดังต่อไปนี้

1. ความผิดพลาดที่เกิดจากสิ่งเร้า กล่าวคือ ภาวะของสิ่งเร้าทำให้คนเรารับรู้ผิดพลาดได้ เช่น วงกลม 2 วงเท่ากัน วงหนึ่งถูกล้อมด้วยวงกลมวงเล็กอีกวงหนึ่งถูกล้อมด้วยวงกลมที่ค่อนข้างใหญ่ เราจะรับรู้ว่างกลมที่ถูกล้อมด้วยวงกลมใหญ่นั้นโตกว่าวงกลมที่ถูกล้อมด้วยวงกลมเล็ก

2. ความผิดพลาดของการรับรู้อันเกิดจากภาวะของร่างกายบกพร่อง เช่น หูตึง ฟังเสียงได้ไม่ชัดเจนก็รับรู้ผิดพลาด หรือสายตาลิ้น มองเห็นไม่ชัดก็ทำให้รับรู้ผิดพลาด หรือการรับรู้ในขณะที่อิทธิพลลักษณะผิดปกติ เช่น กินยาบางอย่างเข้าไปจะทำให้ประสาทผิดปกติ ทำให้มอมเห็นสิ่งต่าง ๆ หรือได้ยินเสียงที่ไม่มีจริงได้ ภาวะเช่นนี้มักเกิดขึ้นกับผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก

3. ความผิดพลาดของการรับรู้เนื่องจากความเชื่อที่ผิด

นอกจากนี้ความผิดพลาดของการรับรู้ อาจเกิดจากสิ่งแวดล้อม เช่น แสงสว่างน้อยเกินไปก็ทำให้มองเห็นสิ่งต่าง ๆ ไม่ชัดเจน อาจจะทำให้การรับรู้ผิดได้

### บทบาทหน้าที่ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในการให้ความช่วยเหลือ

องค์การพยาบาลโดยทั่วไป จะมีกลุ่มผู้บริหารร่วมรับผิดชอบการดำเนินงานขององค์การ เพื่อให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปพยาบาลผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน แบ่งเป็น 3 ระดับ ตามลักษณะของงานดังนี้ คือ (Sullivan and Decker, 1992 และดวงวดี สังโฆบล, 2529)

1. ผู้บริหารการพยาบาลระดับสูง คือ พยาบาลที่รับผิดชอบการบริหารงานขององค์การทั้งหมด เป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย และวางแผนการดำเนินงานขององค์การพยาบาล โดยส่วนรวม
2. ผู้บริหารการพยาบาลระดับกลาง คือ พยาบาลที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น และรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การพยาบาลเป็นบางส่วนเท่านั้น
3. ผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น คือ พยาบาลที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลระดับปฏิบัติการเท่านั้น

พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น ซึ่งมีฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดำเนินการควบคุม บังคับบัญชา และนิเทศงานไปพร้อม ๆ กับหน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านการพยาบาลผู้ป่วยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีอำนาจบังคับบัญชาโดยตรงในแต่ละหอผู้ป่วยที่รับผิดชอบ มีสัมพันธ์ภาพใกล้ชิดกับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย สามารถทราบถึงปัญหา และให้การช่วยเหลือได้ทันที่ที่ ผู้บังคับบัญชานั้นนอกจากจะมีความรู้ด้านการบริหารแล้วยังต้องมีลักษณะของผู้หน้าที่ดี

ซึ่ง Johnston (1983) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยใน Greater Southeast Community Hospital ในกรุงวอชิงตัน ดี.ซี. ว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งรับผิดชอบทางด้านบริหาร และบริการการพยาบาลนั้น เป็นทั้งนักวางแผน นักจัดระเบียบงาน นักจูงใจ นักปฏิบัติการ นักการศึกษา และนักประเมินผล นอกจากนั้นยังเป็นนักแก้ปัญหาอีกด้วย ซึ่งพอสรุปหน้าที่ได้ดังนี้คือ

1. กระตุ้นและให้โอกาสแก่พยาบาลในการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ตนเอง
2. ปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยให้คำปรึกษา ประเมินผลรวม และประเมินจุดเด่นจุดด้อยของพยาบาล โดยอาศัยการประเมินจากกลุ่ม
3. ประพฤติตนเป็นแบบอย่าง ทั้งในด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ทักษะ และ ความกระตือรือร้นในการให้การพยาบาล
4. แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา และหาแนวทางแก้ไข
5. มีเวลาสำหรับให้พยาบาลมาขอคำปรึกษาอย่างทั่วถึง
6. จัดตารางการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมและเสมอภาค
7. พบปะกับเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 2 ครั้ง ต่อเดือน
8. ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่พยาบาล ตั้งวัตถุประสงค์ในการกระทำกิจกรรมของหน่วยงาน กำหนดระยะเวลา และประเมินผลตามวัตถุประสงค์นั้น เสนอต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูงต่อไป

Clark (1979) ได้อธิบายถึงตำแหน่งและบทบาทของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยไว้ว่า เป็นผู้บริหารระดับต้นซึ่งรับผิดชอบ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ระดับอื่น ๆ ในหอผู้ป่วย เป็นตัวกลางระหว่างผู้บริหารระดับสูง แพทย์ และพยาบาลประจำการ ทำให้เกิดการประสานงานเพื่อความเข้าใจอันดี ดังนั้นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องเป็นบุคคลที่มีความคล่องแคล่ว บริหารงานในแต่ละวันอย่างได้ผล บทบาทและหน้าที่โดยสรุป คือ

1. มีความสามารถในการเป็นผู้นำและมีทักษะด้านการพยาบาล
2. สามารถจัดระเบียบงานและนำไปปฏิบัติได้
3. มีสัมพันธภาพดี เพื่อการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ
4. มีความสามารถในการตัดสินใจ ในทางเลือกที่เหมาะสม
5. จัดการพัฒนาศักยภาพในหน่วยงาน
6. มีความยุติธรรมในการกระจายงานและประเมินผล
7. จัดสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรสนับสนุน ให้สะดวกในการทำงาน

Likert (1961) ได้กล่าวถึงทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาที่มองเห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นบุคคล ตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาเองว่า

1. สนับสนุน เป็นมิตรและพร้อมที่จะช่วยเหลือมากกว่าเป็นศัตรู มีความจริงใจ ไม่ข่มขู่ สนใจความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเกรงใจ และคำนึงถึงว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีความสำคัญต่อหน่วยงาน

2. มั่นใจ และสามารถกระตุ้น จูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา
3. สามารถนำผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่สถานภาพที่ดีขึ้น
4. สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้พัฒนาตนเอง โดยการฝึกอบรมและให้คำแนะนำตามโอกาสอันควร
5. ช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาที่ยังปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน และให้งานที่เหมาะสมกับตำแหน่งตามความสามารถของเขา
6. วางแผนและจัดตารางการทำงาน จัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้
7. เป็นผู้ริเริ่มกิจกรรมการทำงานใหม่ ๆ

Stahl et. al. (1983) มีความเห็นว่าตำแหน่งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นหัวใจสำคัญในการที่จะทำงานให้ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน คือ การบริหารการพยาบาล การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารจัดการ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการการพยาบาลแก่ผู้ป่วย จึงได้ทำวิจัยเปรียบเทียบกิจกรรมทั้ง 3 ด้านของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยตามบทบาทจริง และตามความคาดหวังของพยาบาลผู้นิเทศ โดยเก็บข้อมูลจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย 115 คน และจากพยาบาลผู้นิเทศ 53 คน (อัตราส่วน 2:1) ใน Noreastern Ohio Hospital ผลการวิจัยพบว่าทั้งพยาบาลหอผู้ป่วย และพยาบาลผู้นิเทศต่างก็มีความเห็นพ้องกัน คือ

ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับการเข้าถึงเจ้าหน้าที่โดยตรง เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานมีคะแนนสูงถึง 43.6% จากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และจากพยาบาลผู้นิเทศ 44.6%

ด้านการบริหารจัดการ ซึ่งเกี่ยวกับความรับผิดชอบในหน่วยงาน และการประสานงานกับหน่วยอื่น ๆ รวมทั้งผู้บริหารงานระดับสูง เพื่อให้ข้อมูลหรือร่วมกันแก้ปัญหา มีคะแนนอยู่ในระดับกลาง

ส่วนด้านบริหารการพยาบาล ซึ่งเป็นกิจกรรมการให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วย และการเขียนบันทึกรายงานอาการผู้ป่วยมีคะแนนอยู่ในระดับต่ำ

จะเห็นว่าหน้าที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยช่วยเหลือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นประการสำคัญกว่าการบริหารด้านอื่น

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือ

### 1. ความหมายของการช่วยเหลือ

ธีระพร อูวรรณโณ (2529) ได้ให้คำจำกัดความของการช่วยเหลือว่า เป็นพฤติกรรมที่ผู้กระทำ กระทำเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น

Brammer (1979) กล่าวถึงการช่วยเหลือว่าเป็นการเสริมสร้างสภาพการณ์ให้ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ เมื่อเกิดความเครียดทางร่างกายและจิตใจ

Brickman et al. (1982) ให้ความเห็นว่าในทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) การช่วยเหลือจะเป็นไปตามสถานการณ์ที่จำเป็นในขณะนั้น เช่น เวลานี้สังคมสนใจที่จะบริจาคเงินและสิ่งของ การช่วยเหลือก็คือเงินและสิ่งของซึ่งเป็นวัตถุประสงค์เป็นการช่วยเหลือในระยะสั้น ๆ ส่วนทางจิตวิทยาคลินิก (Clinical Psychology) การช่วยเหลือเน้นถึงการที่จะทำให้ผู้รับเกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม สามารถพึ่งตนเองได้ โดยใช้วิธีการสอน แนะนำ และสนับสนุนด้านจิตใจ อารมณ์ อันเป็นการช่วยเหลือในระยะยาว

Myer (1983) กล่าวถึงการช่วยเหลือว่า เป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคม และเป็นค่านิยมทางสังคม ที่บุคคลพอใจกระทำเพื่อให้เกิดผลดีแก่ตนในแง่สังคม และเพื่อให้เกิดความสบายใจ นอกจากนี้ยังเป็นความรับผิดชอบของสังคมที่ต้องเผื่อแผ่การช่วยเหลือแก่บุคคลอย่างยุติธรรม แม้ว่าเขาเหล่านั้นจะไม่สามารถตอบแทนได้ก็ตาม

จากความหมายของการช่วยเหลือดังที่มีผู้ให้คำนิยามไว้นี้ จะเห็นว่า การช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งด้านวัตถุและจิตใจ เป็นพฤติกรรมสำคัญของมนุษย์เพื่อช่วยให้สังคมดำรงอยู่ได้ เพราะเป็นการบรรเทาความต้องการ หรือความทุกข์ของบุคคล ทั้งเป็นผลให้ผู้ให้ความช่วยเหลือเกิดความอิมเมใจ



## 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือ

สังคมจะมีความสงบสุขได้เมื่อบุคคลในสังคมมีการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน และการที่จะสร้างนิสัยการช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้นั้นเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปแล้วว่า จะต้องเริ่มตั้งแต่ในสังคมหน่วยที่เล็กที่สุดคือครอบครัว ต่อไปคือโรงเรียน ขยายไปถึงหน่วยงานและสังคมแวดล้อม โดยมีการกระทำของผู้ใหญ่เป็นแบบอย่างให้เด็กได้เห็นและกระทำตาม หรือมีการเสริมแรงเมื่อเด็กได้แสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือ เช่น ให้คำชมหรือให้รางวัล

Hobbs (อ้างถึงใน ชัยพร วิชชาวุธ, 2525) ได้กล่าวไว้ว่าการช่วยเหลือคนอื่นนั้น หากพิจารณาทำให้ลึกซึ้งแล้ว เป็นการช่วยเหลือทางอ้อมเพื่อให้คนอื่นกลับมาช่วยเหลือตน ไม่โดยคนนี้ก็คนอื่น ไม่ในโอกาสนี้ก็ในโอกาสต่อไป ตามทัศนะของ Hobbs การเสียสละเพื่อคนอื่นหรือการช่วยเหลือคนอื่นในกรณีต่าง ๆ ก็คือ ล้วนเป็นค่านิยมที่คนกำหนดขึ้นให้เป็นหน้าที่ของคนในสังคม เพื่อจุดมุ่งหมายในการตอบสนองความต้องการของแต่ละคนอย่างเต็มที่ และเกิดความสุขด้วย ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ อรุณ รักธรรม (2524 : 5) ว่าความต้องการทางด้านสังคมมนุษย์ ซึ่งจะได้จากการทำงานแท้ ๆ คือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือผู้อื่น และการได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น

ดังนั้น การช่วยเหลือกันจึงเป็นหน้าที่ของมนุษยชาติทุกคน ไม่ได้จำกัดเฉพาะผู้ที่มีความรู้หรือได้รับการฝึกฝนในการให้การช่วยเหลือเท่านั้น บุคคลที่ทำงานอยู่ในชุมชนหรือครอบครัวต่างก็ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กัน ต้องการความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหลาย ๆ รูปแบบ ตามลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การรักษา การให้คำปรึกษาหารือ การให้ความช่วยเหลือ การรับฟัง ความลับ การสอน หรือการนิเทศ และจะเกิดขึ้นในสถานที่ใด หรือสถานการณ์ใดก็ได้ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ครอบครัว โรงงาน หรือสถานที่ทำงานอื่น ๆ

### 2.1 สัมพันธภาพในการช่วยเหลือ

สัมพันธภาพในการช่วยเหลือจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้การช่วยเหลือ (Helper) และผู้รับการช่วยเหลือ (Helpee) ซึ่งเรียกชื่อแตกต่างกันไปตามตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะของสัมพันธภาพการช่วยเหลือ เช่น แพทย์ - ผู้ป่วย พยาบาล - ผู้รับบริการ ที่ปรึกษา - ผู้รับบริการ ครู - นักเรียน หรือผู้บังคับบัญชา - ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น โดยพิจารณาถึงความต้องการของผู้รับเป็นสำคัญ ไม่ใช่ความต้องการของผู้ให้

ปัญหาของผู้ที่ต้องการการช่วยเหลืออาจมีสาเหตุมาจาก

1. สภาวะแวดล้อมภายนอก จาการงาน สังคม หรือสภาพทางเศรษฐกิจที่ควบคุมได้ยาก
2. สภาวะระหว่างบุคคล เช่น การทะเลาะเบาะแว้งระหว่างสมาชิกในครอบครัว ระหว่างเพื่อน หรือเพื่อนร่วมงาน
3. สภาวะภายในตัวบุคคล เช่น ความเจ็บป่วยหรือความเครียดในแต่ละวันที่ไม่สามารถแก้ไขให้ผ่อนคลายลงได้ด้วยตนเอง

จากการที่แต่ละบุคคลมีความซับซ้อนทั้งทางด้านอารมณ์ และความนึกคิด ซึ่งในเรื่องนี้ ธีระพร อูวรรณโณ (2529) ได้อธิบายถึงตัวแปรที่มีผลทำให้การช่วยเหลือเกิดขึ้นมากหรือน้อย คือ ในด้านของผู้ให้ความช่วยเหลือ ได้แก่

1. ความสำเร็จและความล้มเหลวในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง
2. การคำนึงถึงกิจกรรมของตนเองซึ่งยังไม่แน่ใจว่าจะเกิดผลดีหรือผลเสีย
3. ความมีอารมณ์ดี อาจนึกถึงสภาพการณ์ในอดีต หรือได้รับสิ่งอันน่าพึงพอใจ
4. ความรู้จักการที่เห็นบุคคลถูกทำร้าย อาจจากตนเองหรือผู้อื่น
5. การสูญเสียและการช่วยเหลือ ถ้าต้องเสียทรัพย์สินหรือเวลา อาจทำให้การช่วยเหลือน้อยลงหรือช้าลง

6. ภูมิหลังของผู้ช่วยเหลือ เช่น เกิดในครอบครัวที่ขอความช่วยเหลือ

ในด้านของผู้รับความช่วยเหลือ ได้แก่

1. ผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เช่น ตาบอด พิการ
2. เพื่อน และญาติ จะได้รับความช่วยเหลือก่อนและมาก
3. ความคล้ายคลึงระหว่างผู้ให้และผู้รับการช่วยเหลือ เช่น การแต่งกาย ทัศนะ เป็นต้น
4. ความชอบพอ
5. เพศของบุคคล พบว่าเพศหญิงจะได้รับความช่วยเหลือมากกว่าเพศชาย

ในกรณีของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าผู้บังคับบัญชารับรู้ต่อสาเหตุที่ทำให้เขาต้องการความช่วยเหลือก็จะช่วยให้สามารถพิจารณาแก้ไขปัญหา หรือปรับแก้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ตรงประเด็นยิ่งขึ้น โดยเป็นผู้สนับสนุนให้ผู้รับความช่วยเหลือให้เข้าใจปัญหาของตนเอง

โดยการค้นหาสาเหตุ ทำความเข้าใจกับปัญหา และลงมือปฏิบัติการแก้ไขปัญหา ซึ่ง พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2526) ได้กล่าวว่า การให้ความช่วยเหลือกันและกัน ต้องการพฤติกรรม คือ ความเต็มใจที่จะแบ่งปัน เชื่อเพื่อเชื่อแก่ความรู้แก่กัน เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยแก้ปัญหา ช่วยเหลือให้ผู้อื่นได้ทำงานในความรับผิดชอบเขาอย่างดีที่สุด และช่วยแบ่งเบาปริมาณงานอย่างจริงจัง ซึ่งก่อนอื่นทั้งสองฝ่ายจะต้องมีการสร้างสัมพันธภาพ มีทัศนคติที่ดีต่อการช่วยเหลือ มีความต้องการที่จะให้ หรือรับความช่วยเหลือ เพราะการช่วยเหลือนั้นจะไร้คุณค่าถ้าผู้รับไม่ต้องการ แต่ที่แตกต่างกันคือผู้ให้จะต้องมีทักษะในการให้ความช่วยเหลือ ส่วนผู้รับจะต้องตระหนักรับรู้ต่อปัญหาของตน ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ให้ความช่วยเหลือ คือ ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ในที่นี้คือความสามารถในการฟัง ให้ความสนใจ รับรู้และตอบสนอง ทั้งการใช้คำพูด และกริยาท่าทาง ถ้าผู้บังคับบัญชาแสดงตนเป็นผู้เหนือกว่า หรือใช้ท่าทีรำคาญ ห่างเหิน ไม่เต็มใจซึ่งอาจเกิดจากการประเมินตนเองสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา หรือยึดตนเองเป็นหลัก เป็นมาตรฐานในการตัดสิน จะทำให้ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกว่าคุณเองไร้ค่า เกิดการหลีกเลี่ยงต่อต้าน ไม่ยอมรับ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาที่ต้องควบคุมดูแลบุคลากรในความรับผิดชอบจำนวนมาก ควรยึดถือความเชื่อและค่านิยม (Beliefs and values) ในสิ่งต่อไปนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการมองตนเอง และผู้อื่นในทางที่ดีเป็นเบื้องต้น

1. ชีวิตมนุษย์เป็นสิ่งที่ต้องรักษาไว้ จะทำอันตรายไม่ได้
2. บุคคลเป็นคนดี โดยพื้นฐานดั้งเดิม
3. บุคคลมีแนวโน้มที่จะก้าวหน้าและประสบความสำเร็จตามศักยภาพของเขา
4. บุคคลต้องการอิสระและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ต่อสิ่งที่จะมีผลกระทบต่อเขาโดยตรง
5. บุคคลต้องการ การสนับสนุน ดูแล การยอมรับนับถือและต้องการความรักจากผู้อื่น
6. บุคคลต้องการให้ผู้อื่นสนใจความรู้สึนึกคิด และความคิดริเริ่มของเขา
7. บุคคลมีความรับผิดชอบที่จะยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือชีวิตที่ด้อยกว่าในสังคมที่ตนเองมีส่วนร่วม
8. บุคคลมีความรับผิดชอบที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับ หรือกระทำการใด ๆ ที่จะช่วยปรับปรุงสภาพของมนุษย์ด้วยกันให้ดีขึ้น
9. บุคคลที่มีปัญหาในการดำรงชีวิต ทั้งในด้านสังคม อารมณ์ ไม่ว่าจะเป็นคนเจ็บป่วยหรือคนปกติ ต่างก็มีสิทธิที่จะได้รับการดูแลจากระบบบริการสุขภาพโดยทั่วถึง
10. การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์โดยพิจารณาบุคคลทุกคนเป็นสิ่งจำเป็นในการให้การช่วยเหลือ

ส่วนการช่วยเหลือให้ได้ผลต่อองค์การ และการบังคับบัญชา นั้น ไชแสง ชวศิริ (2524) มีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาซึ่งอยู่ในฐานะผู้ช่วยเหลือ ควรปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา แบบมนุษยต่อมนุษย ในลักษณะการจัดการที่มีโมติวิจิตมิตรภาพที่มีการกระจายอำนาจไม่เข้มงวดก้าวร้าว เพื่อให้เขาเกิดความรับผิดชอบที่แท้จริง และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดี มีความคิดริเริ่มเป็นตัวของตัวเองในที่สุด และในชีวิตการทำงานนั้น หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บังคับบัญชาหลักเสียไม่ได้ คือ การพัฒนาบุคลากรในความรับผิดชอบให้มีความก้าวหน้า ตามความสามารถของเขาด้วยความยุติธรรม ให้เขาสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมนั้น ๆ อย่างมั่นคงตามสมควร ไม่กระทำการใด ๆ ตามความพอใจของตนเอง นอกจากนี้ยังต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีวุฒิภาวะ และเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น ช่วยเหลือโดยมีจริยธรรมเป็นแนวทางในการตัดสินใจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และต่อผู้รับความช่วยเหลือ

## 2.2 รูปแบบของการช่วยเหลือ

พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้นมีสาเหตุมาจากปัจจัยทั้งภายใน และภายนอกตัวบุคคล ที่จะเป็นแรงเสริม แรงจูงใจ หรือความต้องการที่ตนเองสามารถแสวงหามาได้หรือได้รับจากบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดความสุขและความพึงพอใจในการดำรงชีวิตทั้งในด้านส่วนตัว การงาน และสังคม

Brickman et al. (1982) ได้เสนอรูปแบบพื้นฐานของการช่วยเหลือบุคคลไว้ 4 รูปแบบ คือ

1. Moral Model ใช้ชื่อในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ว่า รูปแบบการจูงใจ โดยการใช่วิธีควบคุม ชี้นะ คุณอย่างใกล้ชิด ตักเตือน ชักชวน และเคี่ยวเข็ญ ให้รางวัลหรือลงโทษตามพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม ซึ่ง Crider et al. (1983) ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันไว้ว่า การจูงใจเป็นความปรารถนา ความต้องการและความสนใจ ซึ่งเร้าหรือกระตุ้นให้สิ่งมีชีวิตดำเนินไปยังวัตถุประสงค์ที่ตนได้ตั้งเอาไว้

2. Compensatory Model ใช้ชื่อในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ว่า รูปแบบการชดเชย โดยให้การสนับสนุนให้บุคคลซึ่งเป็นทรัพยากรหลักขององค์การ พัฒนาความสามารถของตนในห้วงงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถควบคุมตนเองให้มีความรับผิดชอบ ซึ่ง Argyris (อ้างถึงใน พรหมเรื่อง อมิตาภา, 2531) ได้สนับสนุนการให้โอกาสบุคคลเติบโตเป็นผู้ใหญ่ในการทำงาน จะทำให้เขามีความรับผิดชอบ และกระตุ้นให้เขาใช้ศักยภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Herzberg (1969 อ้างถึงใน พรหมเรื่อง อมิตาภา, 2531) ที่กล่าวว่าปัจจัยกระตุ้นที่ทำให้

บุคคลที่พอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นประการหนึ่งคือ การให้โอกาสบุคคลปฏิบัติงานด้วยตนเอง และมีความเจริญเติบโตตามศักยภาพที่มีเขามีอยู่ อันเป็นการเพิ่มแรงจูงใจภายในให้เกิดขึ้นด้วยการช่วยเหลือโดยการขอความช่วยเหลือจะทำให้โดยมอบหมายงานเพิ่ม และให้อำนาจหน้าที่ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นสนับสนุนตำรา และวัสดุอุปกรณ์ ให้โอกาสเริ่มงานใหม่ ๆ และให้เป็นผู้นำหรือที่ปรึกษากลุ่ม โดยผู้บังคับบัญชา นิเทศงานในลักษณะที่ปรึกษา และเป็นผู้สนับสนุนส่งเสริมเท่านั้น

3. Enlightenment Model ใช้ชื่อในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ว่า รูปแบบการใช้ระเบียบวินัย โดยใช้ระเบียบวินัย การกวดขัน ควบคุม ในกรณีที่เกิดความบกพร่องขึ้น ซึ่งต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามกรณีด้วยความระมัดระวังให้เกิดความยุติธรรม ซึ่ง ธงชัย สันติวงษ์ (2528) ให้ความเห็นว่า การใช้ระเบียบวินัยไม่ควรถือเป็นการลงโทษ และถ้าหากได้ยึดถือและมุ่งสนใจที่วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายทางวินัยแล้ว จะเห็นว่าการใช้วินัยต่อบุคคลนั้นช่วยให้แต่ละคนมีโอกาสปรับปรุงตัวเป็นคนดี มีผลผลิตมากขึ้น

การดำเนินการทางวินัยมีวิธีปฏิบัติจากเบาที่สุดถึงรุนแรงที่สุด คือ ให้คำปรึกษา คัดโทษ เป็นวาจา หรือ ลายลักษณ์อักษร ข้ายไปทำงานแห่งใหม่ ปลดออก ให้ลาออก ไล่ออก

4. Medical Model เป็นรูปแบบที่ไม่ได้นำมาศึกษา เนื่องจากผู้รับความช่วยเหลือเป็นบุคคลที่มีความเจ็บป่วย ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ อ่อนแอ ต้องพึ่งพาอาศัยบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะกรณีในการช่วยเหลือโดยการรักษา เช่น แพทย์ จิตแพทย์ เป็นต้น

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเพียง 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่หนึ่งถึงรูปแบบที่สามเท่านั้น เพราะการวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงการช่วยเหลือเฉพาะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีต่อพยาบาลประจำการ อันเป็นกิจกรรมการช่วยเหลือ และปรับแก้พฤติกรรมของผู้รับความช่วยเหลือให้พัฒนาไปสู่การช่วยเหลือตนเองได้ในที่สุด

#### แนวคิดและทฤษฎีในการสร้างความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลนั้นมีความสำคัญยิ่งต่อการบริการสุขภาพในสถานบริการพยาบาล เนื่องจากการสร้างแรงกระตุ้นในการทำงานมีผลให้บุคคลทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และนำไปสู่คุณภาพงานได้สูง ทั้งยังทำให้บุคคลอยู่ในงานได้ยาวนานด้วย (Sullivan and Decker, 1992) ผู้บริหารทางการพยาบาลจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างสิ่งจูงใจในการทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจได้ ทั้งนี้ควรมุ่งปฏิบัติในแนวทางของการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนเป็นสำคัญ (Grohar-Murray and DiCroce, 1992) นอกจากนี้ Strauss and

Sayles (1955) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุ และจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้ ส่วน Smith and Kendall (1963) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกรวมระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ความรู้สึกพึงพอใจรวมอยู่กับความคิดหวังไม่เพียงแต่งานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความคิดหวังว่าส่วนบุคคลที่มีพื้นฐาน และประสบการณ์ และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย กล่าวคือ เมื่อบุคคลกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายในใจของบุคคลนั้นจะต้องมีความคาดหวังถึงผลที่จะตามมาจากพฤติกรรมของเขา ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล โดยความคาดหวังจะเป็นแรงจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นของบุคคล เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย และ อรุณ รักธรรม (2527) ได้เสนอว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มาก-น้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ฉะนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ หรือกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติได้แสดงความรู้ ความสามารถ เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในด้านการบริหาร

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานนั้น มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเพราะเปรียบเสมือนสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความตั้งใจในการทำงาน ทั้งเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และความคิดของตนเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของหน่วยงาน ซึ่งการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ถือเป็นสิ่งจำเป็นของผู้บริหาร เพราะเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

ในเรื่องนี้ได้มีการศึกษาวิจัยไว้มาก และกว้างขวางในหลายสาขาอาชีพตั้งแต่ในอดีตจนปัจจุบัน ซึ่งพอจะกล่าวถึงเป็นตัวอย่างได้ดังนี้

Vroom (1960) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการได้มีส่วนร่วม หรือมีอิสระในการตัดสินใจดำเนินงานนั้นได้เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความชำนาญ และความคิดริเริ่มของตนเอง คนงานจะพอใจในงานที่ทำ โดยเฉพาะกับบุคคลที่มีลักษณะนิสัยชอบมีส่วนร่วม (participant)

Georgopoulos (1972) พบว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเกิดจากการมีอิสระในการปฏิบัติงาน และสามารถแสดงความคิดเห็น มีโอกาสได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ มีโอกาสบรรลุผลสำเร็จในการที่ปฏิบัติ และได้รับการยอมรับในผลงานที่ปฏิบัติ

Weisman and et al. (1981) ; Hall and et al. (1981) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานในกลุ่มพยาบาล พบว่า ความมีเอกสิทธิ์ทางวิชาชีพ (Autonomy) หรือมีอิสระในการปฏิบัติพยาบาล เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน

Ginzberz and et al. (1982) สรุปว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลเกิดจากการได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจในการดูแลรักษา การได้มีโอกาสพัฒนาความสามารถ และความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

Deet and Froebe (1984) พบว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับคุณภาพการดูแลผู้ป่วย (quality of patient care) การได้ใช้วิจารณญาณและการตัดสินใจในการพยาบาล (Making of Nursing Judgments) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับแพทย์ และการมีโอกาสทางการศึกษา

ในประเทศไทยนั้นได้มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานอย่างกว้างขวางในหลายสาขาอาชีพ รวมทั้งในสาขาวิชาชีพการพยาบาลได้มีการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลมาเป็นเวลานาน 20 ปีแล้ว ตั้งแต่ จารุวรรณ เสวกวรรณ ในปี พ.ศ. 2517 จนถึง สมสุข ติลกสกุลชัย ในปี พ.ศ. 2533 ผลสรุปโดยรวมพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำและปานกลาง ซึ่งตัวแปรส่วนใหญ่ที่ศึกษามักเป็นปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น เงินเดือน สวัสดิการ นโยบาย ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การติดต่อสื่อสาร และลักษณะของผู้นำ เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายในหรือแรงกระตุ้นจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน เช่น ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบต่องาน และความก้าวหน้าในงานนั้น พบว่ามีการศึกษาวิจัยในส่วนนี้น้อยกว่าในต่างประเทศมาก

Grohan-Murray and DiCroce (1992) ได้อธิบายถึงทฤษฎีการจูงใจไว้เป็น 3 กลุ่มทฤษฎีคือ ทฤษฎีความต้องการ เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการการของมาสโลว์ ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ เช่น ทฤษฎีการจูงใจของเอ็กซ์เบอร์ก์ และทฤษฎีเหตุผลจูงใจ เช่น ทฤษฎีความคาดหวัง

ของวรมณ์ อย่างไรก็ตามทุก ๆ ทฤษฎีได้พยายามจะอธิบายถึงสิ่งที่จะมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ที่นำไปสู่ความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ และต้องการให้พฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้นคงอยู่ต่อไป (Sullivan and Decker, 1992)

ในการวิจัยนี้ได้ผสมผสานแนวคิดของหลาย ๆ ทฤษฎีเข้าด้วยกัน โดยมีจุดมุ่งที่ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งสำคัญด้วยเหตุผลที่ว่าไม่มีทฤษฎีการจูงใจใด ๆ เพียงทฤษฎีเดียว ที่จะใช้ได้อย่างดีที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในงานให้พยาบาล (Sullivan and Decker, 1992)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1954) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ มีข้อสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้ คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความ ต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ หรือ "Hierarchy of Needs" ตามทฤษฎีของมาสโลว์มีอยู่ 5 ระดับ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological) ด้านความปลอดภัย (Safety) ด้านสังคม (Social) ด้านการได้รับการยกย่องในสังคม (Self Esteem) และด้านความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization)

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (1959) นับว่าเป็นทฤษฎีการจูงใจทฤษฎีหนึ่งซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในบรรดานักบริหารในชื่อทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจ - ปัจจัยการบำรุงรักษา (Motivation-Hygiene Theory) โดยเฮิร์ซเบิร์กและคณะได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) กับประสิทธิภาพของงาน ด้วยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน ที่ทำงานในเขตเมืองฟิตสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย เพื่อหาคำตอบว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อการทำงานของคนงานโดยจำแนกปัจจัยต่าง ๆ ออกเป็น 2 ประการคือ



1. ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจของเฮอร์เบอร์กมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ และปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน เมื่อเขาได้ทำงานหรือสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ผลสำเร็จ ปัจจัยนี้ นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด สำหรับปัจจัยแรงจูงใจในเรื่องที่เกี่ยวกับความสำเร็จในงานของเฮอร์เบอร์ก มีผู้ให้การสนับสนุนแนวคิดในเรื่องนี้หลายท่าน เช่น วุฒิชัย จานงค์ (2520) ได้ให้แนวคิดในเชิงสนับสนุนว่า บุคคลจะมีความสำเร็จอย่างสูงนั้น จะพบว่า การที่ได้ทำงานสำเร็จในที่หนึ่งทีใดจะมีความพึงพอใจในงานนั้นเอง และเขาปรารถนาที่จะทำความสำเร็จ เพื่อความสำเร็จของงาน มากกว่าที่จะได้รางวัลเป็นวัตถุจากผลงานนั้น ๆ ส่วน สมยศ นาวิการ (2530) เสนอแนวความเห็นเห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ความต้องการความสำเร็จ ซึ่งความต้องการความสำเร็จ คือ ความต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีกว่าที่เคยทำมาก่อน เพื่อบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงานนั้น สรุปได้ว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่เกี่ยวกับความสำเร็จในงานนี้จะมีลักษณะที่สำคัญคือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานนั้นหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานได้ จนกระทั่งสำเร็จเป็นผลงานออกมา หรือสำเร็จตามเป้าหมายย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่นทำให้เกิดความภูมิใจ ปัจจัยนี้จะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จในงาน แนวความคิดในเรื่องนี้ สมพงศ์ เกษมสิน (2516) ให้ความเห็นเป็นเชิงสนับสนุนว่าการยกย่องและการยอมรับนับถือ เป็นสิ่งจูงใจอีกอย่างหนึ่ง สำหรับคนงานที่ปฏิบัติงานได้ผลดีเด่น จึงควรได้รับการยกย่องชมเชยให้เกียรติเมื่อกระทำดีเป็นการยกย่อง และนับถือในผลงานสิ่งจูงใจเหล่านี้จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจรักงาน เช่นเดียวกับที่ ระพี สาคริก (2518) ได้กล่าวไว้ว่า การให้การยอมรับนับถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล และบางทีการให้การยอมรับนับถือนี้บางคนถือว่า มีความสำคัญเหนือกว่า ความรับผิดชอบ เงินเดือน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานเสียอีก สรุปได้ว่าการยอมรับนับถือโดยการได้รับการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี หรือการได้รับการยอมรับนับถือในความสามารถของตนเอง ทั้งจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ สำหรับในเรื่องลักษณะของงานนี้ กิติมา ปรีดีดีลิก (2529) กล่าวว่า งานที่มีความท้าทายก่อให้เกิดความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงานเกิดความรับผิดชอบ เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจตามทฤษฎีของเฮอ์เบอร์ก จะต้องเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติให้อยากทำ เป็นงานที่ต้องใช้ความคิด ตลอดจนการได้ประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป ซึ่ง สมพงษ์ เกษมสิน (2516) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ถ้ายังเปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความชำนาญและความคิดริเริ่มของตนเอง ซึ่งก็ได้ว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบตามทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ที่มีอิสระในการแก้ปัญหา

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้า สำหรับในเรื่องของปัจจัยแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าของเฮอ์เบอร์ก มีผู้ให้ความเห็นสอดคล้องกับแนวความคิดที่ว่า ความก้าวหน้าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานนั้น เช่น สมพงษ์ เกษมสิน (2516) กล่าวว่า ความเจริญก้าวหน้าย่อมเป็นสิ่งปรารถนาของทุกคนในการปฏิบัติงานในทุกระดับชั้น ผู้บริหารควรให้โอกาสก้าวหน้าแก่คนงานให้สูงขึ้น ให้โอกาสได้ก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติอยู่ ตลอดจนให้โอกาสได้รับความรู้ความสามารถในการทำงาน ตลอดจนการฝึกอบรมหรือแสวงหาความรู้ได้อย่างเต็มที่ ส่วน สมยศ นาวีการ (2530) ให้ความเห็นว่า โอกาสก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับหนุ่มสาวหรือคนฉลาดที่มีการศึกษา ถ้าหากเขาเห็นว่าไม่มีโอกาสจะก้าวหน้าเขาก็จะไม่พอใจทำงานนั้นก็ได้ สรุปได้ว่า ปัจจัยแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้านี้เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้คนเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากขึ้นเพียงใด สำหรับความก้าวหน้าที่เป็นปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจการทำงานนั้น ย่อมรวมถึงการได้รับการเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง

หน้าที่การงานให้สูงขึ้น การได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของคนที่สูงขึ้นเพื่อความเจริญก้าวหน้าของตนเอง

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก ถือเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อน การแก่งแย่งอำนาจ และการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและการบริหารงานนี้ ประชุมรูดประเสริฐ (2528) กล่าวว่า ในการบริหารงานจะดีหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหลายอย่าง เช่น นโยบาย ความเข้าใจ และความสามารถของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ องค์กรหรือหน่วยงานที่อยู่ภายใต้ระบบบริหารที่ดี ผู้บริหารและผู้กำหนดนโยบายจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ดังนั้น ปัจจัยจูงใจที่เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารตามทฤษฎีของเฮอริเบอร์ก ที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องของการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทำงานซ้ำซ้อนแก่งแย่งอำนาจและมีความยุติธรรม

2.2 วิธีการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความสามารถในการปกครอง มีอคติ ไม่ยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำวิชาการ และเทคโนโลยีได้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิชาการบังคับบัญชานี้ เสนาะ คิเยวาร์ (2519) ได้ให้ความเห็นว่า ความเป็นผู้บังคับบัญชา นับว่ามีส่วนในการสร้างขวัญที่ดีให้แก่คนงาน คนงานในหน่วยงานที่ได้ผลผลิตสูงขึ้น ท่าทางของหัวหน้าเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดขวัญ หากหัวหน้าไม่ตระหนักในหน้าที่ของการเป็นผู้นำ ไม่รู้จักวางแผนแก้ไขปัญหาและรับผิดชอบแล้ว คำสั่งก็อาจไม่เป็นที่พอใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หากลูกน้องเห็นว่าหัวหน้าเป็นผู้ที่รักษาผลประโยชน์ให้แก่เขา และตั้งอยู่ในความยุติธรรม มีความคิดริเริ่มและความสามารถในการชักจูงจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว เขาก็จะเชื่อฟังคำสั่งและร่วมมือกันดี ดังนั้นอาจกล่าวสรุปได้ว่า วิธีการบังคับบัญชาที่จะเป็นปัจจัยให้คนเกิดความพึงพอใจในการงานนั้น หมายถึง แนวทางที่ผู้บังคับบัญชานำมาใช้บังคับบัญชาและรวมถึงการใช้ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้วย

2.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์ วางคนสูงและไม่ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน สำหรับในปัจจุบันที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา กับผู้บังคับบัญชานี้ กมล ชูทรัพย์ (2516) ได้เสนอแนวคิดว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะทำให้เกิดขวัญดีนั้น ควรจะเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง ไม่เพียงเห็นลูกน้องเป็นเครื่องจักร ต้องหาทางกระตุ้นให้เกิดความทำงานด้วยความเต็มใจ สรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดขวัญดี และมีความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาควรมีความสัมพันธ์ที่ดีและมีมนุษยสัมพันธ์ ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

2.4 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) หมายถึง การที่ต่างคนต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น และเอาตัวรอดโดยการทับถมผู้อื่น ซึ่ง ภิญญา สาทร (2516) ให้แนวคิดว่าการอยู่ร่วมกันในหมู่บุคลากรได้คบกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนิทสนม และร่วมมือกันทำงาน จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรทำงานอย่างดี มีประสิทธิภาพ อันเนื่องมาจากเกิดความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่จะเป็นสิ่งจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ควรจะเป็นไปในลักษณะของความสามัคคีกลมเกลียว บรรยากาศการทำงานเป็นไปฉันท์มิตร มีการพบปะสังสรรค์ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.5 สภาพการทำงาน (Work conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น สภาพที่ตั้งหน่วยงานไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมีมากหรือน้อยเกินไปในเรื่องสภาพการทำงานนี้ มีผู้ให้ความเห็นไว้หลายท่าน เช่น กมล ชูทรัพย์ (2516) กล่าวถึงสภาพของการทำงานที่จะจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจว่า ควรให้ถูกต้องตามลักษณะ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน ห้องทำงานส่วนตัว โต๊ะทำงาน เครื่องทำความเย็น สิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวโดยสรุปแล้วสภาพการทำงานที่จะจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมและเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความสะดวกหรือคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่น่าสังเกตจากทฤษฎีของ Herzberg คือ ปัจจัยจำเป็น (Hygiene factors) ซึ่งประกอบด้วย นโยบาย การบริหารงาน และสภาพการทำงาน ไม่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือจูงใจให้ทำงานดีขึ้นแต่อย่างใด แต่ถ้าสิ่งนี้ขาดหายไปจะสร้างความไม่พอใจขึ้นมา ถ้าได้จัดสิ่งเหล่านี้ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจะช่วยขจัดความไม่พอใจในการทำงานได้ หากต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานจะต้องใช้ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) อันประกอบด้วยความสำเร็จในงานไปจนถึงความก้าวหน้าในงานเป็นสิ่งส่งเสริม เช่น มอบหมายงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่ง Herzberg ได้แนะนำลำดับขั้นของการนำไปใช้ดังนี้

1. ลดระบบการควบคุมจากผู้บังคับบัญชาลงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมตัวเองมากขึ้น
2. เพิ่มหน้าที่รับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำหน้าที่ใหม่ ๆ
3. พยายามให้ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมในการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนผลงานนั้นสำเร็จ
4. ให้มีอิสระในการทำงานและให้มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำมากขึ้น
5. มีรายงานข่าวสารตรงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น แทนที่จะส่งให้ผู้บังคับบัญชาฝ่ายเดียว
6. ให้มีโอกาสทำงานที่ยากขึ้นไปทีละน้อย ๆ เรื่อย ๆ
7. ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้ฝึกฝนงาน จนเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขางานใดสาขางานหนึ่ง

Vroom (1960) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจโดยเน้นที่กระบวนการในการจูงใจ และเรียกว่าเป็นทฤษฎีความคาดหวังหรือทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) วรูม ให้ความสำคัญในเรื่องที่ว่าบุคคลจะถูกใจด้วยเป้าหมายอะไร และถูกใจอย่างไร โดยความต้องการเป็นเพียงองค์ประกอบในกระบวนการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติอย่างไรของบุคคลเท่านั้น โดยการจูงใจจะเป็นผลของความต้องการที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และคาดคะเนการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น กล่าวคือ เมื่อบุคคลกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายในใจของบุคคลนั้นจะต้องมีความคาดหวังถึงผลที่จะตามมาจากพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล โดยความคาดหวังจะเป็นแรงจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นของบุคคล เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย รูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้จะประกอบด้วย ความคาดหวัง (Expectancy) ความพอใจ (Valence) และผลลัพธ์ (Outcomes) โดย

ความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นหรือการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นจะบรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่ง และสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการหรือความปรารถนาของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผลลัพธ์อย่างหนึ่งซึ่งเกี่ยวกับผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดจากภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ดังนั้นความพอใจของแต่ละบุคคลจึงแตกต่างกัน

ผลลัพธ์ คือ ผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจ แบ่งเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานสืบเนื่องมาจากการใช้ความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง (Secondary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่ติดตามมา หรือเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง เช่น หลังจากได้เลื่อนตำแหน่งแล้ว ได้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นตามมา เป็นต้น

#### องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน

อรุณ รักธรรม (2529) กล่าวว่า สัมพันธภาพในระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้นจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจากการที่ได้อยู่ร่วมกัน เพื่อนร่วมงานเห็นความสำคัญ การได้มีโอกาสช่วยเหลือผู้อื่นหรือได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น ซึ่ง เทียน ทองแก้ว (2527) ได้ให้เหตุผลสนับสนุนว่า การร่วมกันทำหลายคนย่อมดีกว่าทำคนเดียว เพราะหลายคนหลายความคิดย่อมดี มีคุณภาพ และรอบคอบกว่าคนคนเดียว ดังนั้นแนวความคิดในเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มจึงได้มีบุคคลนำมาใช้มากขึ้นในปัจจุบัน

Clara and Loucine (1975) กล่าวถึงระดับความสามารถของบุคคลในองค์การกับระดับของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การถ้าระดับของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงประกอบกับการมีความรู้ความสามารถดี ก็จะมีผลต่อการปรับ และพัฒนาสิ่งแวดล้อมในองค์การ ซึ่งความร่วมมือกันของผู้ปฏิบัติงานกับความสามารถของผู้ร่วมงาน ต่างก็เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

จากการวิจัยของ บิลดี อูมเลขกะ (2533) ที่ทำการศึกษาระดับองค์ประกอบของความสัมพันธเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ 8 ประเภท คือ ความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่องาน และเพื่อนร่วมงาน (confidence and trust) การให้ความช่วยเหลือกันและกัน (mutual help) การสนับสนุนกันและกัน (mutual support) ความเป็นมิตร และความรื่นรมย์ (friendliness and enjoyment) การทำงานของกลุ่มที่มุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่ง

หมายร่วมกัน (team efforts toward goal achievement) การริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) การติดต่อสื่อสารแบบเปิด (open communication) และความเป็นอิสระจากการคุกคาม (freedom from threat) พบว่า ความสัมพันธ์เชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตนเอง และหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญ

จากแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นว่า ความพอใจในการทำงานร่วมกันของพยาบาลมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และ สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

## 1. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

### 1.1 ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีผู้รู้หลายท่านได้ให้ความหมายดังนี้

พจน์ เพชรระบูรณิน (2519) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์นับเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เพื่อให้คนเกิดความรู้สึกที่ดี มีความพอใจรักใคร่ต่อกัน ทำให้อยากร่วมมือช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้วยความเต็มใจ รวมทั้งมีความจริงใจต่อกันด้วย

Byrne and Thompson (1978) กล่าวว่า สัมพันธภาพ คือ ปฏิสัมพันธ์อย่างมีทิศทาง และเป็นที่ยอมรับกันระหว่างบุคคลสองคนหรือกลุ่ม เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

สุวนีย์ ตันติพัฒนานันต์ (2522) กล่าวว่า สัมพันธภาพหมายถึง กระบวนการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปทำความรู้จักกัน ติดต่อกันสัมพันธ์สร้างความคุ้นเคยสนิทสนมกัน บุคคลที่สัมพันธ์กันก็จะได้รับผลกระทบจากกันและกัน

จารุวรรณ ต. สกุล (2528) ได้กล่าวว่าสัมพันธภาพเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่บุคคลมีต่อกัน อาจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกลุ่ม หรือกลุ่มต่อกลุ่มก็ได้ โดยอาศัยการแสดงออกทั้งกาย วาจา และใจต่อผู้อื่น

สมพร แสงชัย (2528) ได้ให้ความเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยเฉพาะเพื่อนร่วมงานนั้นเป็นลักษณะความสัมพันธ์ในแบบอย่างตะวันตก หรือตามรูปแบบของการบริหารแบบวิทยาศาสตร์มาก คือ ทุกคนมีหน้าที่ในองค์การและพยายามดำเนินงานให้ดีที่สุด เพื่อให้เป้าหมายขององค์การสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทุกคนจะร่วมมือกันทำงานอย่างตรงไป ตรงมา ใครมีความคิดริเริ่ม หรือความสามารถก็จะสามารถแสดงออกอย่างเต็มที่

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง กระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อทำความรู้จักกัน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันด้วยความเต็มใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน อาศัยซึ่งการแสดงออกทางกาย วาจา และใจ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งที่ไม่จำกัดแน่นอน

## 1.2 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Theory)

Sullivan (1953 อ้างถึงใน ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530) เป็นผู้ริเริ่มแนวความคิดของทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลขึ้น โดยมีความเห็นว่า พฤติกรรมและบุคลิกภาพมนุษย์เป็นผลมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเท่านั้น บุคคลไม่สามารถแยกความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้เลย นับตั้งแต่เกิด มนุษย์นั้นเป็นผลผลิตของการมีความสัมพันธ์กันทางสังคม การเปลี่ยนแปลงของสรีรวิทยาเป็นเครื่องบ่งชี้ความต้องการของบุคคล และบอกทิศทางของการเจริญเติบโต Sullivan มองเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงด้านสรีรวิทยา ซึ่งทำให้บุคคลมีความสามารถมากขึ้น เปรียบได้เสมือน "เครื่องมือ" (tools) ของพัฒนาการ ส่วนทิศทางของการเจริญเติบโตเปรียบได้เสมือน "งานหลัก" (task) ที่บุคคลจะต้องพัฒนา

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความเชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการพื้นฐาน 2 ประการ คือ (ทัศนา บุญทอง, 2528)

ก. ความต้องการความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความต้องการทางสรีรวิทยา เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ

ข. ความต้องการความมั่นคง (Security) เป็นความต้องการด้านจิตสังกรมรวมถึงความสุขสบายใจ การมีความคิดและค่านิยมที่อยู่ในกรอบกับการยอมรับของสังคม สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล



สรุปได้ว่า Sullivan เน้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในสังคม เพราะจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมีพฤติกรรมเกิดขึ้น เขาเน้นความต้องการความมั่นคง และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดี เพื่อสภาพจิตสังคมที่สมบูรณ์ การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดปัญหามากมาย อันเป็นผลมาจากการขาดความพึงพอใจ

นอกจากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Sullivan แล้ว ยังมีทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Peplau ที่มีความเห็นสอดคล้องกัน โดยมีสาระสำคัญตอนหนึ่งที่เน้นในเรื่องบุคคลที่มีความเชื่อว่า บุคคลแต่ละคนประกอบด้วยลักษณะและความต้องการทางชีวเคมี สรีรวิทยา และด้านสัมพันธภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้เป็นพื้นฐานของพัฒนาการของบุคลิกภาพตั้งแต่วัยทารกจนตลอดช่วงชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้มีชีวิตที่มีความสุขและมีประโยชน์ บุคคลทุกคนมีความต้องการเฉพาะตน เมื่อความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นผลให้เกิดความไม่พอใจความคับข้องใจ เครียดและกังวลความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับของความปรารถนาที่แต่ละบุคคลได้ตั้งไว้ และเมื่อئ้นบุคคลจะต้องจัดการกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นโดยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลจึงมีความหมายมุ่งให้ตนเองมีความรู้สึกพอใจ และรู้สึกมั่นคงมากขึ้น ซึ่งอาจเรียกว่า พฤติกรรมการดำรงรักษาตน พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกนี้เป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์รอบตน การรับรู้ในแต่ละสถานการณ์นี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลในการเชื่อมโยงอดีต ปัจจุบัน และอนาคตโดยเฉพาะประสบการณ์ด้านสัมพันธภาพระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น (จินตนา ยูนิพันธ์, 2529 : George, 1985)

## 2. สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ

### 2.1 ความหมายของสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ

Beyer and Marshall (1981) ได้กล่าวถึงสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพว่า หมายถึง มิตรภาพ (comradeship) ความเป็นเพื่อน (Fellowship or orcommon spirit) และเอกลักษณ์ร่วม (communal identity) ซึ่งเป็นลักษณะของความสัมพันธ์กันในทางบวกมากกว่าทางลบ ก่อให้เกิดความสามัคคี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพลังอำนาจทางวิชาชีพ

Kelly (1981) กล่าวว่า สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึงความผูกพัน การมีส่วนร่วม การแนะนำ และการช่วยเหลือในกลุ่มวิชาชีพพยาบาล ซึ่งจะออกมาในลักษณะของการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน การมาร่วมให้ข้อมูลในสิ่งที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การเปิดโอกาสเพื่อท้าทายให้แต่ละคนได้คิดในแนวทางใหม่และพยายามคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ออกมา การกระตุ้นให้สมาชิกได้กล้าเผชิญในสถานการณ์ที่ต้องเสี่ยงหรือไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองและวิชาชีพ

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพนั้น เป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ ในลักษณะของการมีส่วนร่วม ช่วยเหลือทั้งในด้านการทำงาน และเรื่องส่วนตัวด้วยความจริงใจ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ไปในทางสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อบุคคลและวิชาชีพพยาบาล

สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพนั้น เกิดขึ้นเมื่อพยาบาลต้องมีการทำงานร่วมกัน และการทำงานร่วมกันนั้นมีจุดมุ่งหมายโดยมุ่งที่ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ซึ่งจะแตกต่างจากการทำงานในลักษณะอื่น ๆ ลักษณะการทำงานของพยาบาลจะไม่มุ่งเพียงเพื่อให้งานเสร็จสิ้น เพราะพยาบาลปฏิบัติต่อชีวิตมนุษย์ ซึ่งมีความละเอียดอ่อนและซับซ้อน พยาบาลทุกคนจะช่วยกันประเมินว่าสิ่งใดคือปัญหาของผู้ป่วยและมีหนทางใดบ้างที่จะช่วยให้ผู้ป่วยหายโดยเร็วที่สุด ซึ่งหนทางปฏิบัติ นั้นไม่มีสูตรที่เฉพาะตายตัว เหมือนกับงานทั่วไป เพราะผู้ป่วยแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันไปด้วยเหตุนี้เองเมื่อพยาบาลทำงานร่วมกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ก็จะพยายามช่วยเหลือพัฒนาตนเองในรูปแบบต่าง ๆ อาศัยซึ่งความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน พยาบาลแต่ละคนไม่อาจทำงานให้ภารกิจเสร็จสิ้นได้เพียงลำพัง แต่จะต้องร่วมมือกัน ช่วยกันทำ ช่วยกันคิด ช่วยกันพัฒนา จึงจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้

สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพจะเกิดขึ้นได้เสมอ และง่ายขึ้น ถ้าพยาบาลมีเป้าหมายในการปฏิบัติวิชาชีพเป็นอย่างดี และจะดำเนินไปได้ดีถ้าพยาบาลมีการรับรู้ต่อสภาพของตนเองในด้านความต้องการ ทักษะคติ ค่านิยม ความเข้มแข็ง และจุดอ่อนของตนเอง จะทำให้รู้ว่าตนน่าจะปฏิบัติอย่างไรต่อผู้อื่น ขณะเดียวกันก็ต้องยอมรับต่อค่านิยมทางสังคมด้วยการปรับตัวและการปฏิบัติในทางที่เหมาะสม ได้แก่ การเคารพนับถือซึ่งกันและกัน โดยยอมรับความคิดเห็น และความสามารถของผู้อื่น นอกจากนั้นยังจะต้องเป็นผู้ที่มีเหตุผล มีการยั้งคิดและมีสติ ซึ่งจะเป็นเครื่องนำไปสู่ความสำเร็จของงานและสัมพันธภาพที่ดี (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2526)

## 2.2 องค์ประกอบของสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2526, อ้างจาก Beyer and Marshall, 1981) ได้เสนอองค์ประกอบ 8 ประการของความสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ คือ

### 2.2.1 ความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน

ความมั่นใจและความไว้วางใจเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นคู่กันไป เมื่อพยาบาลเกิดความไว้วางใจต่อกันก็จะเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นอย่างจริงจังต่อกัน โดยไม่เคลือบแคลงสงสัยว่าอะไรจะเกิดขึ้น เพราะมีความเชื่อมั่นอยู่ภายในถึงความรู้สึกปรารถนาดี และเชื่อถือได้ การสร้างความรู้สึกไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นไม่ได้เกิดขึ้นได้โดยง่ายจากเทคนิควิธีที่ผู้สร้างตั้งใจจะให้เกิดขึ้น หากแต่ต้องอาศัยบุคลิกภาพและประสบการณ์ทั้งหมดที่บุคคลมีอยู่ และได้แสดงออก ความไว้วางใจนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอต้นเสมอปลายมากกว่าความเข้ากันได้ บุคคลจะไม่ระบายความรู้สึก หรือบอกข้อมูลสำคัญแก่บุคคลอื่น หากไม่เกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะเชื่อถือได้

### 2.2.2 การให้ความช่วยเหลือกันและกัน

การให้ความช่วยเหลือกันและกันนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนับว่าเป็นสิ่งที่หาได้ยาก เนื่องด้วยบุคคลส่วนใหญ่มักมีความรักตนเอง พยายามที่จะทำงานเพื่อตนเอง มากกว่าที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีผลทำให้การทำงานขององค์การขาดประสิทธิภาพได้ ดังนั้นบุคคลจึงควรที่จะมีความยินดีที่จะแบ่งปันกัน มีอะไรช่วยกันทำ ไม่นิ่งดูดายในงานหนักของผู้อื่น หรือหวงแหนดสิ่งของตนได้มา โดยเฉพาะส่วนที่ควรจะได้ร่วมกันมากกว่า (กำจัด สวัสดิโว, 2524)

### 2.2.3 การให้ความสนับสนุนกันและกัน

เนื่องจากวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจึงเห็นได้จากการมีความรู้ทางวิชาการใหม่ ๆ เข้ามาอยู่เสมอ มีการพยาบาลในแนวใหม่ และการศึกษาพยาบาลแนวใหม่ การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะไม่อยู่นิ่ง อาจผันแปรตามภาวะสุขภาพ และเทคโนโลยี ผู้บริหารทางการพยาบาล และการศึกษาพยาบาลที่เล็งเห็นความสำคัญ จะให้ความสนับสนุนแก่พยาบาลในหน่วยงานของตนได้มีโอกาสพัฒนาความรู้อยู่เสมอ อาจจะเป็นรูปของการอบรม ประชุม หรืออนุญาตให้ลาศึกษาต่อ ซึ่งนับว่าเป็นการสนับสนุนในระดับหนึ่ง การสนับสนุนอีก ระดับหนึ่งที่มีความจำเป็น และอาจนับได้ว่าเป็นการสนับสนุนขั้นพื้นฐานที่นอกเหนือไปจากการ

สนับสนุนตนเองก็คือ การได้รับความสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หรือการที่พยาบาลให้ความสนับสนุนกันและกัน

#### 2.2.4 ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์

บุคคลโดยทั่วไปมักจะคบหาสมาคมกับคนที่ตัวเองชอบ โดยเฉพาะคนที่มีความเป็นกันเอง และมีความเข้าใจในธรรมชาติของบุคคล (เสนาะ ตีเขารัว, 2530) ซึ่งลักษณะบุคลิกประเภทนี้จะก่อให้เกิดความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ได้ง่าย อันเป็นความต้องการที่บุคคลโดยทั่วไปปรารถนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ที่เกิดจากเพื่อนร่วมงานซึ่งนับถือว่ามีค่าเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าขาดซึ่งความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ในขณะที่ทำงานร่วมกันแล้วบรรยากาศของการทำงานก็จะเต็มไปด้วยความตึงเครียด อึดอัด ขาดความเป็นกันเอง อันเป็นสิ่งที่ทุกคนไม่พึงปรารถนา และไม่ก่อให้เกิดสัมพันธภาพไปในทางที่ดีได้ ดังนั้นความเป็นมิตรและความรื่นรมย์จึงเป็นองค์ประกอบตัวหนึ่งที่จะอธิบายถึงลักษณะของสัมพันธภาพของบุคคลได้ รวมทั้งสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานร่วมกัน บุคคลที่มีความเป็นมิตร และความรื่นรมย์ต่อกันย่อมที่จะกล้าแสดงความรู้สึกรู้สึกและปัญหาต่าง ๆ (Derlaga and Winstead, 1986) ต่อเพื่อนร่วมงานของตนเองได้ง่าย ซึ่งสิ่งนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของตนเอง และกลุ่มเป็นอย่างยิ่ง

#### 2.2.5 การทำงานของกลุ่มที่มุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน

การปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลจำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม หรือเป็นทีมในบางครั้ง ซึ่งได้มีการพิสูจน์แล้วว่า การทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่มก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพยาบาลได้ และก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ เนื่องจากการรวมกลุ่มที่มุ่งทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การนั้น จะมีการแลกเปลี่ยนพฤติกรรม และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก (ทีศนา แคมมณี, 2522) ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกนี้จะเกิดจากการที่สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในรูปแบบต่าง ๆ และพฤติกรรมที่แสดงออกภายในกลุ่มนี้จะต้องเป็นพฤติกรรมที่ได้รับการเลือกสรร ชัดเจน เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มยอมรับซึ่งกันและกัน ซึ่งจะเป็นการแสดงถึงสัมพันธภาพที่ดีต่อกันด้วย อันเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากในการทำงานเป็นทีม (Brill, 1976)

### 2.2.6 การริเริ่มสร้างสรรค์

การริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถระดับสูงของสมองของคนที่สามารถคิดแบบเอนกนัย มีแนวโน้มที่จะค้นพบสิ่งใหม่ ๆ มีความสามารถในการประเมินค่า (สุวิมล เขี้ยวแก้ว, 2527) และนอกจากนั้นการริเริ่มสร้างสรรค์เป็นเรื่องของความคิด จินตนาการ ประยุกต์ที่สามารถนำไปสู่สิ่งประดิษฐ์ เป็นความคิดในลักษณะที่คนอื่นคาดคิดไม่ถึงหรือมองข้าม เป็นความคิดหลากหลาย คิดได้กว้างไกล เน้นทั้งปริมาณและคุณภาพ อาจเกิดจากการคิดผสมผสาน เชื่อมโยง ระหว่างความคิดใหม่ ๆ กับประสบการณ์เดิม ให้เกิดสิ่งใหม่ที่แก้ปัญหาและเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อตนเอง และสังคม บุคคลทุกคนย่อมมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ในตน เนื่องจากความเชื่อที่ว่า มนุษย์นั้นสามารถพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ มนุษย์ยังไม่ได้ผูกติดอยู่กับอดีตหากแต่จะมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นี้นับว่า เป็นคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับพยาบาลวิชาชีพด้วยเช่นกัน เพราะพยาบาลก็เป็นผู้หนึ่งที่อยู่ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และจะเป็นผู้ที่ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อภาวะสุขภาพ

### 2.2.7 การติดต่อสื่อสารแบบเปิด

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการในการที่จะส่งความคิด ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้สึกของบุคคลออกสู่ผู้อื่น ซึ่งข่าวสารนั้นจะสื่อความหมายด้วยการเขียน การพูด กิริยาท่าทาง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม การติดต่อสื่อสารมีทั้งแบบปิด และแบบเปิด แต่การติดต่อสื่อสารที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่าคือ การติดต่อสื่อสารแบบเปิด เพราะก่อให้เกิดความเข้าใจได้ถูกต้องและตรงกันระหว่างผู้ส่ง และ ผู้รับข่าว (James and Charles, 1986)

### 2.2.8 ความเป็นอิสระจากการคุกคาม

ความรู้สึกเสรีหรือเป็นอิสระและการถูกบังคับหรือถูกคุกคามเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลมีทางเลือกที่จะทำอะไรได้มากกว่าหนึ่งทาง ความเป็นอิสระคือการเลือกทำงานทางใดก็ได้ ตามใจปรารถนาของบุคคล การคุกคามคือ การถูกขัดขวางไม่ให้เลือกจากในจำนวนหลายทางที่สามารถทำได้ (พัทยา สายหู, 2516) พฤติกรรมทั้งสองชนิดนี้มักจะเกิดขึ้นในขณะทำงานได้เสมอ แต่บุคคลมักจะเลือกพฤติกรรมความเป็นอิสระมากกว่า เพราะในการทำงานทุกชนิดย่อมต้องการความเป็นอิสระในการทำงานเหมือนกัน จะมากน้อยก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ สำหรับงานของพยาบาลวิชาชีพต้องการความเป็นอิสระอย่างมาก จึงจะสามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพ เพราะลักษณะของงานต้องการการตัดสินใจ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์พอสมควรจากการพัฒนาความรู้

วิชาการและวิชาชีพของพยาบาลทำให้พยาบาลได้มองหาลู่ทางในการพัฒนาความเป็นอิสระทางการพยาบาลของตนเอง ซึ่งในที่สุดก็พบว่า อิสระทางการพยาบาลก็คือ สิทธิอันชอบธรรมในการรับผิดชอบต่อภารกิจ และการกระทำที่ปราศจากการกีดกัน คุกคาม โดยการดำเนินภารกิจหน้าที่ทางการพยาบาลตามความรู้ ภูมิพบาย และตำแหน่งในองค์การ ซึ่งจะต้องมาจากการกำหนดตำแหน่ง เป็นสำคัญอีกด้วย (กุลยา ตัตติผลาชีวะ, 2525)

จากพฤติกรรมทั้ง 8 องค์ประกอบที่กล่าวมานี้ หากพฤติกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นมากเพียงใด บ่อมหบายถึงสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นไปด้วยดี หากพฤติกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นน้อยหรือพฤติกรรมทางลบเกิดขึ้นแทน บ่อมหบายถึง การขาดสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพที่ดีต่อกันในหมู่พยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นสัญญาณอันตรายอย่างยิ่งต่อการพัฒนาวิชาชีพพยาบาล

#### ความสัมพันธ์ของความช่วย เหลือกับความพึงพอใจในงาน

ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างคุณภาพบริการพยาบาล ซึ่งถือเป็นจุดสำคัญสูงสุดของงานในโรงพยาบาลเอกชน และผู้ที่ปฏิบัติงานนี้ให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายคือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในหอผู้ป่วยต่าง ๆ ซึ่งถ้าพยาบาลประจำการเหล่านี้มีความเต็มใจ และตั้งใจทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ และได้มีการพัฒนาต่อไปเป็นลำดับแล้ว บ่อมส่งผลให้บริการพยาบาลมีคุณภาพสูงสุดได้อย่างต่อเนื่องนั่นคือ พยาบาลประจำการจะต้องมีความพึงพอใจในงานสูงพอ จึงจะทำงานด้วยความเต็มใจและอย่างเต็มศักยภาพพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดกับพยาบาลประจำการในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน จึงเป็นผู้ที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพยาบาลประจำการได้ ด้วยการให้ความช่วยเหลือในแนวทางที่กระตุ้นส่งเสริมหรือจูงใจให้เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานในวิชาชีพการพยาบาลจำเป็นต้องมีวิธีการช่วยเหลือเพื่อจูงใจมากกว่าวิธีการอื่น ๆ เพราะการปฏิบัติกรพยาบาลจะต้องทำด้วยความรู้สึกที่อยากจะทำให้ดี อยากจะทำให้มีคุณค่า บทบาทความช่วยเหลือของหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีความสำคัญ

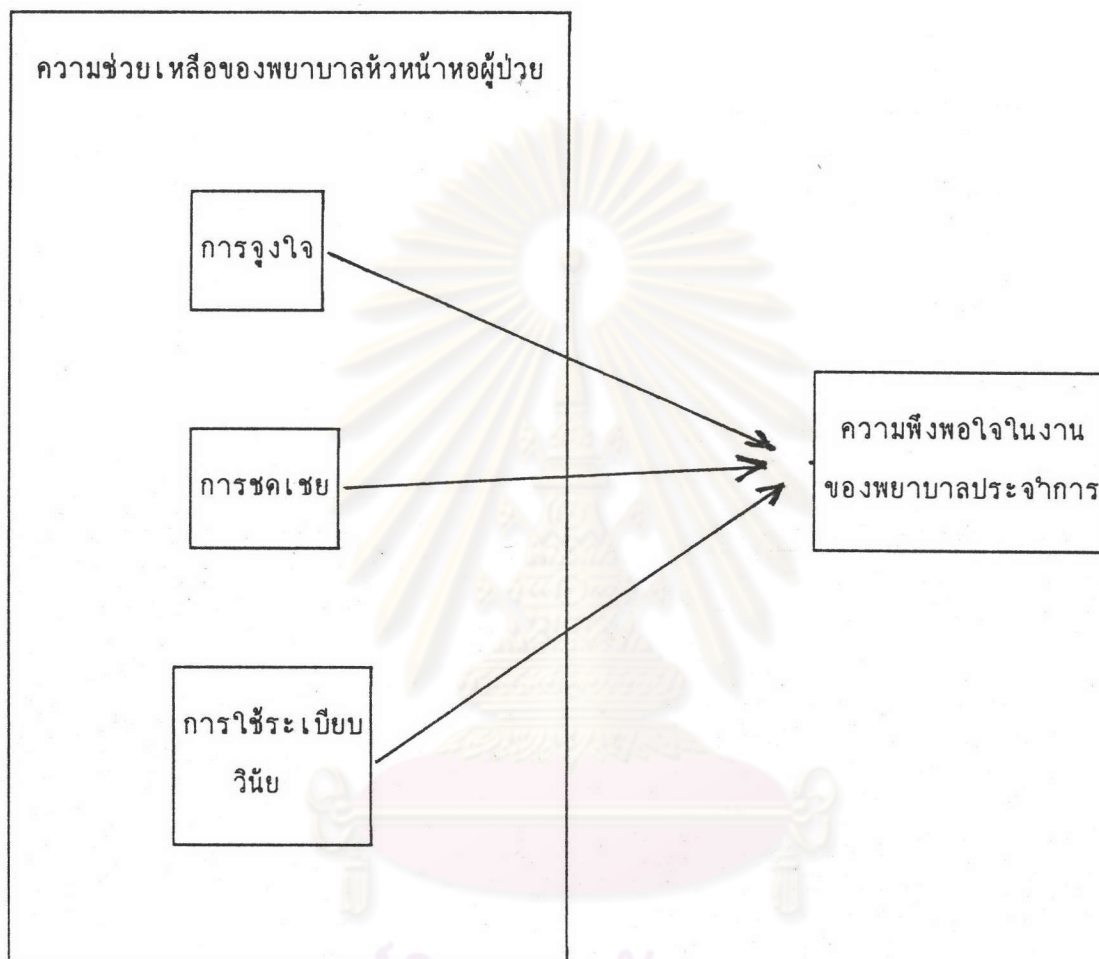
อย่างไรก็ตามวิธีการช่วยเหลือโดยใช้ระเบียบวินัยก็ยังมีความจำเป็น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเสร็จสิ้นได้ แต่การใช้ระเบียบวินัยจำเป็นต้องมีความเหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกทางลบหรือไม่พึงพอใจต่องานได้ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องมีความระมัดระวังในการใช้ระเบียบวินัยให้มาก

ส่วนวิธีการช่วยเหลือด้วยการทดแทนหรือการให้สิ่งสนับสนุนนั้น ได้มีการปฏิบัติกันอยู่แล้ว และเป็นความจำเป็นที่จะต้องจัดหาสิ่งสนับสนุนในรูปของสวัสดิการแล้วเป็นส่วนใหญ่ แต่ในหอผู้ป่วยก็จำเป็นต้องจัดหา เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อระดับของความพึงพอใจในงานเช่นกัน



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ศูนย์วิทยพัชการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย