หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

มนุษย์มีความสัมพันธ์กันและรู้จักใช้ความสัมพันธ์มาตั้งแต่มีมนุษย์ในโลก เนื่องจากไม่มีใครสามารถที่จะอยู่อย่างโดดเดี่ยวลำพังตนเองได้ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสัมพันธ์กัน ในชีวิตประจำวันจำเป็นต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากมาย ทั้งในด้านส่วนตัวและการปฏิบัติงาน แต่ความสัมพันธ์ของมนุษย์จะมีความเข้าใจกันบ้าง แต่ความสัมพันธ์ของมนุษย์จะมีความเข้าใจกันบ้าง ไม่เข้าใจกันบ้าง เนื่องจากมนุษย์แต่ละคนมีความเป็นตัวของตัวเอง มีคุณค่า มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะในสังคมปัจจุบัน ปัญหาที่มีอยู่มากในสังคมย่อมผลักดันให้มนุษย์มีความคิดเห็นแตกต่างกันมากยิ่งขึ้น มีการเอาชนะซึ่งกันและกัน หันหลังให้กัน ไม่ร่วมมือกัน การเข้าใจในหลักมนุษยสัมพันธ์จึงย่อมจะเป็นหนทางหนึ่ง ซึ่งอาจจะช่วยได้มาก ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งช่วยให้งานเดินสะดวกราบรื่น ช่วยให้มนุษย์อยู่ด้วยกันด้วยความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน ดังที่ **อรุณ รักธรรม** (2528) กล่าวว่า การทำงานจะประสบความสำเร็จได้โดยทั่วไปมิใช่มีความสามารถในการทำงานเท่านั้น ต้องมีความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขด้วย และความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์นับว่า เป็นความสามารถที่สำคัญมากที่สุดสำหรับการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จในทุกระดับ จะทำให้ประสบความสำเร็จในการเป็นสมาชิกกลุ่ม และก่อให้เกิดความร่วมมือประสานงานในกลุ่ม (Katz, 1955)

ในการปฏิบัติงานของพยาบาล หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลก็คือ การให้การบริการดูแลผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพและร่วมมือประสานงานกับบุคลากรในทีมสุขภาพ (The American Nurses's Association, 1976 quoted in Kron, 1981) พยาบาลจำเป็นต้องติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลหลายกลุ่ม ตั้งแต่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มารับบริการและบุคคลในหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ถ้าพยาบาลมีความสามารถทำให้เกิดความร่วมมือและประสานงานได้ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ และพยาบาลจะมีคุณภาพไม่ได้ ถ้าพยาบาลมีแต่เนื้อหาทางวิชาการและมองเห็นงานเป็นรูปแบบไปหมด พยาบาลที่ดีควรประกอบขึ้นด้วย ความเป็นผู้มีความรู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพยาบาลที่ปฏิบัติลงจะเกิดคุณค่าทางการพยาบาลที่สมบูรณ์แท้จริง และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยลดความเครียด ข้อขัดแย้งต่าง ๆ ทำให้เกิดความร่วมมือที่ดีในหมู่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการด้วย (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2525)

จากที่กล่าวมาแล้ว แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพจำเป็นต้องมีความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลสามารถประเมินความต้องการและปัญหาต่าง ๆ ของผู้ป่วยได้ถูกต้องแม่นยำ นำไปสู่การตัดสินใจในการให้การพยาบาลเพื่อสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม ช่วยลดความเครียด ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ และช่วยให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวได้ดีและเหมาะสมยิ่งขึ้น มีความเข้าใจยอมรับและให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล ย่อมจะมีผลต่อคุณภาพทางการพยาบาลได้ นอกจากนี้การใช้มนุษยสัมพันธ์ที่ดีในคณะบุคคลที่ร่วมกันทำงานอยู่ จะทำให้บุคคลทั้งที่อยู่ในระดับเดียวกันและต่างระดับกัน เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือประสานงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยไม่มีปัญหาหรือข้อขัดแย้งหรือถ้าจะมีบ้างก็น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับที่ Barnard (1966) กล่าวว่า ถ้าหน่วยงานใดมีบรรยากาศการทำงานที่ดี บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ช่วยกันทำงาน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การประสานงานก็จะเป็นไปอย่างราบรื่น คนทำงานก็มีความสุข พึงพอใจในงานและผู้ร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงานก็จะดี แม้มีความขัดแย้งก็สามารถปรับเปลี่ยนเป็นความร่วมมือกันได้ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทุกระดับขั้น ย่อมก่อให้เกิดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งจะมีผลสะท้อนไปถึงผลงานที่ปฏิบัติด้วย (นพพร พานิชสุข, 2520) และในทางตรงกันข้าม ถ้าในสังคมหรือหน่วยงานใดมีบรรยากาศการทำงานที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ บุคลากรเข้ากันไม่ได้ ทะเลาะเบาะแว้ง โกรธเคือง นินทาว่าร้าย กลั่นแกล้งกัน ขาดความสามัคคีในการร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน ไม่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน คอยจับผิดกัน หวาดระแวง ชิงดีชิงเด่นกัน อยู่อย่างว้าเหว่ บุคคลในหน่วยงานนั้น ระดับการปฏิบัติงานจะต่ำมาก (Katz, 1955 ; จารุวรรณ เล่วกวรรณ, 2518)

จึงพอสรุปได้ว่า ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพจะเป็นหนทางหนึ่งซึ่งจะช่วยได้มากในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และเป็นตัวเชื่อมที่จะช่วยให้งานด้านบริการของพยาบาลมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดความร่วมมือในหมู่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และยังช่วยสร้างเสริมภาวะผู้นำ ดังนั้นพยาบาลประจำการซึ่งเป็นบุคลากรระดับต้นที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ญาติผู้ป่วยและผู้มารับบริการอย่างใกล้ชิด ต้องปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรพยาบาลทุกระดับ ทำงานร่วมกับบุคลากรต่าง ๆ ของทีมสุขภาพ ต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจะต้องเป็นผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานและผู้บริหารในอนาคต ควรได้พัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์

และด้วยเหตุที่โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงกลาโหม เป็นโรงพยาบาลที่ตั้งขึ้นตามนโยบายของกระทรวงกลาโหม มีหน้าที่รับผิดชอบรักษาพยาบาลทหาร ข้าราชการกลาโหม พลเรือน ลูกจ้าง คนงาน ตลอดจนครอบครัวและบุคคลพลเรือนทั่วไป นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เป็นโรงพยาบาลเพื่อใช้ในการศึกษาและฝึกอบรมให้บุคลากรประเภทต่าง ๆ ให้การสนับสนุนระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การรักษาพยาบาลให้ได้ผลดี แต่อย่างไรก็ตามก็ยังเป็นหน่วยงานทางทหาร ซึ่งลักษณะสำคัญทางทหาร คือ ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎระเบียบมาก อีกทั้งยังต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยเคร่งครัด ทำให้ลักษณะการทำงานขาดความยืดหยุ่น ผู้น้อยต้องเชื่อฟัง เกรงใจ ยกย่องผู้ใหญ่ และไม่ค้ดค้านการกระทำต่าง ๆ นอกจากนี้มีการกำหนดชั้นยศทางทหาร ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ขัดกันการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลแต่ละคน และมีผลต่อพฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพได้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมมีความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับใดและศึกษาหาปัจจัยที่สนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเมื่อทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ แล้ว จะสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบุคลากรและงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางในการจัดการศึกษาในวิชาการพยาบาลอีกด้วย

ในการที่จะพัฒนาความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์นั้น จำเป็นที่จะต้องทราบระดับความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ในปัจจุบัน และทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ด้วย ทั้งนี้เพื่อจะใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการได้ ซึ่งความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ สามารถวัดได้จากพฤติกรรมการแสดงออกของพยาบาลวิชาชีพในการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ป่วยและญาติ ตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์นั้น ได้ศึกษาจากแนวคิดต่าง ๆ และพอสรุปได้ว่า ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ สามารถพัฒนาฝึกฝนขึ้นมาได้ บุคคลที่มีการพัฒนาความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์สูงต้องมีความเข้าใจตนเอง นอกจากสิ่งเหล่านี้แล้ว ความต้องการความปรารถนา ประสบการณ์ของบุคคลและสิ่งแวดล้อม ก็มีผลต่อความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์เช่นกัน (Katz, 1955 ; Waren, 1988 ; Halloran, 1978 ; Davis and Newstrom, 1985 ; กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2526 ลุลักษณ์ มีฤทธิ์, 2530) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้พิจารณาและคัดเลือกปัจจัยที่มีแนวโน้มว่ามีผลต่อความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพคือ ภูมิหลัง ซึ่งประกอบด้วย ประสบการณ์ด้านการพยาบาลและประเภทหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงาน อัตมโนทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเอง มาศึกษาว่ามีผลอย่างไรต่อความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โรงพยาบาลจันทรุเบกษา โรงพยาบาลอนันทมหิดล

2. เพื่อสร้างสมการทำนายความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม

ปัญหาของการวิจัย

1. พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม จะมีความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับใด

2. ภูมิหลัง อัตมโนทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเอง ในแต่ละปัจจัยดังกล่าวจะมีความสัมพันธ์กับความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

3. ภูมิหลัง อัตมโนทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเอง ร่วมกันทำนายความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมได้หรือไม่

แนวเหตุผลและสมมติฐานของการวิจัย

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2525) กล่าวว่า การสร้างมนุษยสัมพันธ์ของคนจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อคนมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่น ถ้าคนแต่ละคนต่างมีความเข้าใจตนเองจะมีการปรับตัวทางสังคมดี การเข้ากับคนอื่นจะดีมากขึ้น ทำให้การสร้างมนุษยสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับลุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2530) ที่กล่าวว่า ในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์นั้นจะต้องเริ่มที่การรู้จักตัวของตัวเองโดยพิจารณาด้วยความเป็นธรรมเสียก่อน รวมทั้งทำความเข้าใจในสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของคน เช่น สภาพของหอผู้ป่วย ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศไม่เอื้ออำนวยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันก็ควรจะได้มีการปรับปรุงให้เหมาะสม

นอกจากนี้ Katz (1955) กล่าวว่า ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ สามารถพัฒนาฝึกฝนขึ้นมาได้ บุคคลที่มีการพัฒนาความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์สูง ต้องเคยมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อนบ้าง เคยได้รับการฝึกอบรมหรือได้รับคำแนะนำและแบบอย่างการปฏิบัติ หรือมีประสบการณ์หมุนเวียนทำงานหลาย ๆ ด้าน และ Halloran (1978) ก็ได้กล่าวว่าปัญหาทางมนุษยสัมพันธ์เกิดจากสาเหตุทั่ว ๆ ไป แยกออกได้เป็น 5 ประการคือ 1) แต่ละบุคคลย่อมมีความทะเยอทะยานและประสบการณ์ที่มีต่องานโดยเฉพาะของตน 2) ลักษณะทางองค์การ เช่น ขนาด ที่ตั้ง สถานภาพทางเศรษฐกิจและความเป็นอิสระ ขอบข่ายและกิจกรรมของงานในแต่ละหน่วยงาน 3) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี มีการจัดโครงสร้างของบทบาทและการรับผิดชอบต่องานเสียใหม่ 4) การเลื่อนขั้นของบุคคลไปสู่ตำแหน่งที่มีอำนาจและความรับผิดชอบสูงขึ้น 5) บุคลากรใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Davis and Newstrom (1985) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเข้าทำงานในองค์กรใด ๆ ก็ตาม ความต้องการความปรารถนาและประสบการณ์ของบุคคลจะมีอิทธิพลต่อการทำงานนั้นด้วย

ประสบการณ์การทำงานด้านการพยาบาล หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน นับว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะยอมรับกันว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในอาชีพนานกว่าย่อมมีความสามารถในการประกอบอาชีพนั้น ๆ มากกว่า (Davis, 1972) จะประสบความสำเร็จในงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานอายุยังน้อย เพราะมีบทเรียนมากมายและสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ดีกว่า เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ จากการเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน สามารถพิจารณาและวิเคราะห์ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นและเรียนรู้นำไปสู่การปรับปรุงพฤติกรรมที่เหมาะสม (Davis and Newstrom, 1985) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็เช่นกันไม่สามารถเกิดได้ในวันเดียวหรือเกิดขึ้นทันทีทันใด จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการพยายามที่จะประเมินพฤติกรรมของตนเอง เข้าใจพฤติกรรมของบุคคลอื่นและพยายามใช้แนวทางต่าง ๆ ที่จะเผชิญกับปัญหาและสถานการณ์ในชีวิต เพื่อที่จะพบแบบแผนพฤติกรรมซึ่งเป็นผลที่พอใจ การพัฒนาทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นช้า ๆ และก้าวหน้าอย่างมั่นคง หลังจากนั้นจะสามารถใช้ได้อย่างทันทีและประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ดังผลการวิจัยของ ทวีศรี กรีทอง (2530) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพทั้งพยาบาลประจำการและพยาบาลผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 ปีขึ้นไปมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านบูรณาการทางสังคมสูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0.5 - 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษา

ที่กล่าวถึงใน Davis and Newstrom (1985) พบว่า จากการศึกษาจากผู้จัดการประมาณ 400 คน เกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในการทำงานกับอายุในกลุ่มต่าง ๆ พบว่า กลุ่มอายุมากกว่า 55 ปี มีการประสบความสำเร็จในงานมากที่สุด

ประเภทหอผู้ป่วย เนื่องจากว่าแม้ว่าลักษณะงานพยาบาลทั่วไปแล้วจะมีความคล้ายคลึงหรือเหมือนกัน แต่ถ้าพิจารณาอย่างลึกซึ้งจะพบว่า มีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านลักษณะและประเภทผู้ป่วย ผู้ร่วมงาน ลักษณะงานอื่น ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจมีผลต่องานที่ทำมีความแตกต่างกัน (เยาวลักษณ์ เลาหจินดา, 2518) และมีผลต่อระดับความเครียดของพยาบาลได้ ทำให้พฤติกรรมและบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลง การแสดงออกทางอารมณ์ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความร่วมมือ ระดับความรู้สึกความสนใจเสียไป มีความคิดสับสน การรับรู้ถูกรบกวน การใช้ภาษาจะเปลี่ยนแปลง จะป้องกันตนเองโทษผู้อื่น (Murray, 1975) ซึ่งน่าจะมีผลต่อความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพได้ ดังผลการวิจัยของ พรทิพย์ เกยูรานนท์ (2527) ที่พบว่า การปฏิบัติงานของพยาบาลทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในระดับปานกลาง ร้อยละ 77.9 มีผลมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน

อัตมโนทัศน์ เนื่องจากว่าอัตมโนทัศน์เป็นสิ่งสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Lauer and Handel, 1983) อัตมโนทัศน์ที่เหมาะสมจะช่วยให้บุคคลมีความสัมพันธ์อันลึกซึ้งกับผู้อื่น (Guy, 1968) ผู้ที่มีอัตมโนทัศน์บวกจะเต็มใจยอมรับบุคคลอื่นมากกว่าและมีความสัมพันธ์ที่ดี (Burns, 1979 quoted in lauer and Handel, 1983) ผู้ที่มีอัตมโนทัศน์บวกจะสามารถประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามความมุ่งมั่นเอาไว้ มองตนเองได้ตามความเป็นจริง มีความเชื่อมั่นในตนเอง ได้รับการยอมรับในสังคมสูง มีสัมพันธภาพที่ดี มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ มีความสนใจต่อผู้ร่วมงานและการปฏิบัติงาน และกล้าแสดงออก (Winggin and Other, 1970 ; Rosenberg, 1965 quoted in Lauer and Handel, 1983) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Coopersmith (1971 quoted in Embron, 1977) ที่พบว่าเด็กหญิงมีอัตมโนทัศน์สูงจะชอบประกอบกิจกรรมทางสังคม มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน มีบทบาทเป็นผู้นำ ชอบแสดงตัว และฉันทนา กาญจนพนัง (2529) ก็พบว่า อัตมโนทัศน์ของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ อัตมโนทัศน์และการปรับตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ไพจิตร ฝักเจริญผล, 2523) ส่วนผู้ที่มีอัตมโนทัศน์ต่ำมีความสัมพันธ์กับการร่วมกิจกรรมน้อย ให้เวลาในการร่วมกิจกรรมน้อย มีภาวะผู้นำต่ำ ความสัมพันธ์

ระหว่างเพื่อนต่ำ มีส่วนร่วมและมีความสนใจน้อย จะคอยหนีหรือเก็บตัวถ้าตนรับรู้ว่าผู้อื่นไม่ยอมรับตนจะไม่ไปร่วมในกลุ่ม ไม่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน มีความคับข้องใจและความล้มเหลวในการประกอบอาชีพ ดังผลการวิจัยของ Rosenberg และ Coopersmith (Rosenberg, 1965 ; Coopersmith, 1967 quoted in Lauer and Handel, 1977) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ที่มีอัตมโนทัศน์ต่ำจะใช้การข่มขู่ และการก้าวร้าวมากกว่าผู้ซึ่งมีอัตมโนทัศน์สูง และเป็นการยากที่จะเริ่มพูด หรือติดต่อกับผู้อื่นก่อน ใช้วิธีคุว่า ดูเตียน คิดว่าความคิดผู้อื่นไม่ดีเท่าของตน มีความเชื่อในธรรมชาติของมนุษย์ต่ำ จะพยายามให้ตนอยู่เหนือผู้อื่น

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน McClelland and Other (1953) เชื่อว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและแนวปฏิบัติของบุคคล เป็นองค์ประกอบที่ผลักดันให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ บุคคลที่มีแรงจูงใจต่างกันประสบความสำเร็จในการทำงานต่างกัน (Weiner, 1972 อ้างถึงใน ประหยัด ทองมาก, 2529) ผู้ที่มีความต้องการใฝ่สัมพันธ์สูงจะชอบทำงานกลุ่ม จะพยายามสร้างหรือรักษาไว้ซึ่งมิตรภาพอันดีระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น และจะมีปฏิกิริยาต่อต้านการแตกแยกหรือการกระทำที่ทำลายไมตรี

การพัฒนาตนเอง เป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติการพยาบาลให้ดีขึ้นในด้าน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติและวิธีในการทำงาน โดยทั่วไปความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นได้จากหลาย ๆ ทาง เช่น การเรียนรู้ด้วยตัวเอง การให้ความรู้และประสบการณ์อย่างมีระบบและเป็นพิธีการ การจัดให้เข้าไปอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี การมีตัวแบบที่ดี การให้การศึกษาต่อเนื่อง การเรียนแบบฝึกเป็นครู (สมศิด รักษาสัตย์, 2531) ส่วนวิธีการพัฒนานั้นก็ขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละบุคคล (จินตนา ยูนิพันธ์ และคณะ, 2531) ซึ่งสอดคล้องกับ Katz (1955) ที่กล่าว ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์สามารถฝึกฝนขึ้นมาได้ สามารถสอนและฝึกฝนได้ในโปรแกรมของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย และถ้าไม่ได้รับการสอนและฝึกฝนจากโปรแกรมเหล่านี้ การสอนที่สำคัญก็คือ การเรียนรู้ในงาน และจากการศึกษาตามแนวคิดของ Katz (1955) Mcgregor (1960) Desler (1982) Milliken (1987) รวมทั้ง การศึกษาวิจัยของ กนิษฐา ธนสารศิลป์ (2529) อมรศิ ไทยวีระชัย (2529) ธงชัย สันติวงษ์ (2530) พบว่า การพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวกับความสามารถทางด้านมนุษยสัมพันธ์ อาจทำได้หลายวิธีแตกต่างกัน เช่น การปฐมนิเทศ การปกอบรม การจัดให้มีการฝึกฝนจากการประชุมหรือ

สัมมนา การศึกษาต่ออย่างเป็นทางการตามมหาวิทยาลัยต่าง ๆ การสัดให้มีประสบการณ์หมุนเวียนทำงานหลาย ๆ ด้าน ฝึกหรือทดลองเป็นผู้ทำงานจริง ๆ นำเอาความผิดพลาดมาเป็นบทเรียนและปรับปรุงแก้ไขตนเอง มีที่เลี้ยงคอยสอนให้คำแนะนำและเป็นแบบอย่างการปฏิบัติ หรือจากการอ่านหรือศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ด้วยตนเอง แต่บุคคลต่างกันเรียนรู้ในแนวทางต่างกัน

จากข้อมูลที่กล่าวมาแล้ว พอสรุปได้ว่า ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์จะเกิดขึ้นได้ต้องมีปัจจัยหลายประการเหล่านี้ เป็นเหตุผลสนับสนุนให้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ภูมิหลัง อัตมโนทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ

สมมติฐานข้อที่ 2 ภูมิหลัง อัตมโนทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเอง จะร่วมกันทำนายความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตศึกษาความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปร ภูมิหลัง ซึ่งประกอบด้วยประสบการณ์การทำงานด้านการพยาบาล และประเภทหอผู้ป่วย อัตมโนทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเอง

2. ประชากรที่ศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยสามัญของแผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกสูติ-นรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรม พยาบาลวิชาชีพในหออภิบาลผู้ป่วยหนักของแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรม และพยาบาลวิชาชีพในแผนกผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โรงพยาบาลสันทรายเบญจา โรงพยาบาลอานันทมหิดล

ข้อตกลงเบื้องต้น

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อตกลงเบื้องต้นดังนี้คือ พยาบาลวิชาชีพที่เป็นตัวอย่างประชากรรายงานพฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ อัตมโนทัศน์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเองตามความเป็นจริง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ภูมิหลัง หมายถึง ภูมิหลังทางวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย ประสบการณ์การทำงานด้านการพยาบาล ประเภทหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงาน

1.1 ประสบการณ์การทำงานด้านการพยาบาล หมายถึง ระยะเวลาปฏิบัติงานด้านการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพนับเป็นปี ตั้งแต่สำเร็จการศึกษาจนถึงปัจจุบัน

1.2 ประเภทหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงาน หมายถึง หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติอยู่ แบ่งเป็น 3 ประเภทคือ หอผู้ป่วยสามัญ หออภิบาลผู้ป่วยหนัก แผนกผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน

2. อัตมโนทัศน์ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่พยาบาลวิชาชีพมีต่อตนเอง ด้านร่างกายและบุคลิกภาพ ด้านสติปัญญา ด้านอารมณ์ความรู้สึกและอุปนิสัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านลักษณะงาน ซึ่งวัดออกมาเป็นคะแนนด้วยแบบวัดอัตมโนทัศน์ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบวัดอัตมโนทัศน์ที่สร้างโดย ไพจิตร ฝักเจริญผล (2533) และรจนา พิริยะอนนท์ (2523) ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบที่ใช้ Semantic Differential - Technique จัดคู่คำคุณศัพท์ 18 คู่ ใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 7 อันดับ ซึ่งครอบคลุมลักษณะที่ต้องการวัดทั้ง 5 ด้านคือ

2.1 ด้านร่างกายและบุคลิกภาพ มีคำว่า แข็งแรง-อ่อนแอ ร่าเริง-เคร่าโศก หน้าตาดี-ขี้เหร่ บุคลิกดี-บุคลิกไม่ดี รูปร่างสมส่วน-รูปร่างไม่สมส่วน

2.2 ด้านสติปัญญา มีคำว่า เก่ง-ไม่เก่ง มีความสามารถ-ไม่มีความสามารถ เฉียบแหลม-ทึ่ม

2.3 ด้านอารมณ์ ความรู้สึก อุปนิสัยใจคอ มีคำว่า มีอารมณ์ขัน-เคร่งเครียด เห็นแก่ส่วนรวม-เห็นแก่ส่วนตน กระตือรือร้น-เรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เชื่อมั่นในตนเอง-ไม่เชื่อมั่นในตนเอง มีเหตุผล-เอาแต่อารมณ์ อดทน-ไม่อดทน

2.4 ด้านเศรษฐกิจ มีคำว่า ร่ำรวย-ยากจน

2.5 ด้านลักษณะงาน มีคำว่า มีเกียรติ - ไร้เกียรติ อิสระ - ไม่อิสระ ก้าวหน้า - ล้าหลัง

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือความต้องการที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพ แสดงพฤติกรรมหรือทุ่มเทแรงกายแรงใจและความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้สามารถวัดได้จากความรู้สึกหรือความต้องการของพยาบาลวิชาชีพด้านความต้องการที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ความต้องการพัฒนาตนเองด้านภาวะผู้นำ ความต้องการมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ซึ่งลักษณะต่าง ๆ ของความต้องการทั้ง 3 ประการ คือ

/ 3.1 ความต้องการที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ได้แก่ ความต้องการให้งานที่ทำมีความสำเร็จระดับสูง ต้องการทำงานให้สำเร็จลงอย่างดี มีความรับผิดชอบสูง ต้องการใช้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จะพยายามใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มีความตั้งใจทำสิ่งต่างๆ เป็นระยะเวลายาวนานด้วยความอดทน มีความมุมานะไม่ยอมแพ้อุปสรรคง่าย ๆ และรู้สึกสนุกกับกิจกรรมนั้น ๆ ชอบแก้ปัญหามากกว่าหลีกเลี่ยงปัญหา จะคำนึงถึงการเสี่ยง มีความสนใจเกี่ยวกับความสำเร็จที่ได้รับมากกว่ารางวัลของความสำเร็จ ต้องการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติของตน ชอบคิดหาแนวทางที่ดีกว่าในการทำสิ่งต่าง ๆ

3.2 ความต้องการพัฒนาตนเองด้านภาวะผู้นำ มีความต้องการที่จะเป็นผู้นำในการทำงาน ต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือการตัดสินใจของบุคคลอื่น ชอบมีอิทธิพลชักจูงผู้อื่นให้กระทำตามที่ตนต้องการ ชอบให้คำแนะนำผู้อื่น ชอบแสดงความคิดเห็น

3.3 ความต้องการมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการให้บุคคลต่าง ๆ รักใคร่ หรือชอบตนเอง และปฏิบัติต่อตนเองอย่างมีน้ำใจ ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ชอบทำสิ่งต่าง ๆ กับเพื่อนมากกว่าจะทำตามลำพัง ต้องการที่จะได้รู้สึกสนิทสนมและพูดคุยกับคนอื่น รู้สึกยินดีถ้าได้รู้สึกสนิทสนมกับผู้อื่น รู้สึกกังวลใจถ้าขาดการยอมรับ

4. การพัฒนาตนเอง หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพถึงกิจกรรมที่ช่วยให้มีการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กิจกรรมเหล่านี้ได้แก่ การศึกษาด้วยตนเอง การเข้ารับการอบรมรูปแบบต่าง ๆ การศึกษาต่อและการศึกษาดูงาน

4.1 การศึกษาด้วยตนเอง หมายถึง การศึกษาหาความรู้จากการอ่านหนังสือ และเอกสารวิชาการต่าง ๆ เช่น ตำราวิชาการ วารสารทางการพยาบาลและสาขาที่เกี่ยวข้อง รายงานการวิจัยทางการพยาบาลและสาขาที่เกี่ยวข้อง จากการฟังวิทยุและดูรายการโทรทัศน์ด้านวิชาการ จากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบบกันเองระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือได้รับคำแนะนำจากผู้ที่มีประสบการณ์มาก่อน จากการสังเกตการปฏิบัติของเพื่อนร่วมงานและใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ เรียนรู้จากการหมุนเวียนฝึกปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ การนำเอาข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานประจำวันมาปรับปรุงงานและตนเอง

4.2 การเข้ารับการอบรมรูปแบบต่าง ๆ หมายถึง การเข้าฟังการบรรยายหรืออภิปรายทางวิชาการ การเข้าร่วมประชุมอบรมหรือสัมมนาทางวิชาการ

4.3 การศึกษาต่อและการศึกษาดูงาน หมายถึง การเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรของสถาบันการศึกษา การเข้ารับการศึกษาอบรมหลักสูตรระยะสั้น การศึกษาดูงานในประเทศหรือต่างประเทศ

5. ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของตนเอง พฤติกรรมนี้เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ป่วยและญาติ ซึ่งประกอบด้วย

5.1 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกของพยาบาลวิชาชีพในการถ่ายทอดข่าวสารและก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยพฤติกรรมในการฟัง พฤติกรรมในการพูดและการแสดงท่าทางที่เหมาะสม

5.2 ความสามารถในการจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมที่พยาบาลวิชาชีพแสดงออกดังนี้คือ ให้ความสะดวกสบาย ให้ผลประโยชน์ตอบแทน ให้ความมั่นคงปลอดภัย ให้ความยุติธรรม มีเหตุผล ให้ความรัก เอาใจใส่ดูแลให้ความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือ ให้มีส่วนร่วม ให้ความเคารพ ให้เกียรติยกย่องชมเชย ให้โอกาสก้าวหน้า และเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องและก่อให้เกิดความพึงพอใจ

5.3 ความสามารถในการเอาใจเขามาใส่ใจเรา หมายถึง พฤติกรรมที่พยาบาลวิชาชีพแสดงออกในลักษณะพยายามทำความเข้าใจและยอมรับ ความรู้สึกและความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้อง รู้สึกเห็นใจต่อความต้องการและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

5.4 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่มีสิทธิปกครองบังคับบัญชาระดับหนือขึ้นไป ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ตรวจการพยาบาล และหัวหน้ากองการพยาบาล หรือหัวหน้ากองที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติอยู่

5.5 ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ อันได้แก่ พยาบาลวิชาชีพที่มีอาวุโสน้อยกว่า พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ป่วย เสมียนประจำหอผู้ป่วย คนงาน

5.6 เพื่อนร่วมงาน หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยเดียวกัน หรือ หอผู้ป่วยอื่นที่จะต้องติดต่อสัมพันธ์ด้วย รวมทั้งบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ ที่ท่านต้องทำงานเกี่ยวข้องด้วย เช่น แพทย์ เภสัชกร โภชนากร นักสังคมสงเคราะห์ นักปฏิบัติการรังสีเทคนิค นักปฏิบัติการพยาบาลคลินิค นักกายภาพบำบัด เป็นต้น

5.7 ผู้ป่วยและญาติ หมายถึง ผู้ป่วยที่รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล หรือผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษาพยาบาลจากตึกผู้ป่วยนอกหรืออุบัติเหตุฉุกเฉิน รวมทั้งญาติผู้ป่วย ไม่ว่าจะเป็นบิดามารดา พี่น้องหรือผู้ปกครองผู้ป่วย และเป็นผู้นำผู้ป่วยไปรับการรักษา

6. พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง บุคคลที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาล อนุปริญญาพยาบาล หรือปริญญาพยาบาล ซึ่งขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้น 1 ปัจจุบันปฏิบัติงานในหน้าที่พยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยสามัญ หออภิบาลผู้ป่วยหนัก และแผนกผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม

7. โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม หมายถึง โรงพยาบาลที่ตั้งขึ้นตามนโยบายของกระทรวงกลาโหม ซึ่งขึ้นตรงต่อกองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ ได้แก่ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลอนันทมหิดล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เบกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ

2. ผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางในการเสริมสร้างให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม

3. ใช้ในการเตรียมและพิจารณาบุคคลที่จะเป็นผู้บริหารต่อไป