



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพยาบาลเป็นบริการด้านสุขภาพอนามัยที่เกี่ยวข้องกับความเจ็บป่วยและชีวิตของผู้รับบริการ ซึ่งพยาบาลผู้ปฏิบัติหน้าที่นั้นจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ ตลอดจนความสนใจและความเข้าใจผู้ป่วยอย่างแท้จริงจึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของวิชาชีพพยาบาล แต่ในสภาพการณ์จริงนั้นพบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานร่วมกันในแต่ละหอผู้ป่วยมักมีความแตกต่างกันทั้งด้านอุปนิสัยส่วนตัว และความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ อันเป็นผลให้คุณภาพการพยาบาลไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานพึงประสงค์ ซึ่งในเรื่องนี้สอดคล้องกับ Cascio (1991) ที่กล่าวว่า แต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านสรีระ อารมณ์ ทักษะ ความสามารถ ความสนใจ และเมื่อต้องมารวมกลุ่มทำงานด้วยกันจะสามารถสังเกตพบได้ในเวลาไม่นานว่า แต่ละคนนั้นมีประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิผลของงานแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น บางคนทำงานได้อย่างรวดเร็ว บางคนทำงานโดยมีข้อผิดพลาดน้อยมาก หรือแทบไม่พบเลย และบางคนสนุกกับงานที่ทำมากกว่าคนอื่น ๆ ซึ่งผลสรุปจากการสังเกตนี้พบว่า การที่บุคคลมีความแตกต่างกันจะส่งผลถึงคุณภาพงานที่ต่างกัน อันมีสาเหตุที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถ (Abilities) ที่ต่างกัน และแรงจูงใจ (Motivation) ที่บุคคลได้รับแตกต่างกัน ในเรื่องนี้เป็นข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน โดยเฉพาะการบริหารงานในหอผู้ป่วยที่ประกอบด้วยงานหลากหลาย ในด้านบริการพยาบาล ตั้งแต่งานประจำที่ไม่ยุ่งยากจนถึงงานที่ซับซ้อน ทั้งงานพยาบาลจำเป็นต้องปฏิบัติร่วมกันเป็นทีมพยาบาล โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรพยาบาลทุกคนในหอผู้ป่วยนั้น ๆ ซึ่งการที่จะสามารถจูงใจ หรือกระตุ้นให้บุคลากรพยาบาลทุกคนตั้งใจ และเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถรวมถึงคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาคุณภาพงานการพยาบาลนั้น จำเป็นต้องมีปัจจัยสนับสนุนหลายประการ และผู้ที่จะสามารถทำหน้าที่ดังกล่าวนี้ได้ดีคนหนึ่งก็คือ "พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย" เพราะถือได้ว่าเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงที่ใกล้ชิดกับบุคลากรพยาบาลทุกระดับในหอผู้ป่วยของตน (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2525) และโดยบทบาทของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่ง Byer and Klink (1978) และ Stevens (1980) ได้กล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลหัวหน้าหอไว้ 3 ประการ คือ หนึ่งด้านบริการการดูแลผู้ป่วย

ได้แก่ การดูแลผู้ป่วยโดยตรงและทางอ้อม สองด้านบริการบุคคล ได้แก่ การใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยพิจารณาอบหมายงานให้เหมาะสมตามความสำคัญของงาน ความสามารถของบุคคลและขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งคอยกระตุ้นให้กำลังใจและพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา และสามด้านบริการการปฏิบัติงานตามนโยบาย ได้แก่ การวางแผนกำหนดวิธีการดำเนินงาน ร่วมปรึกษาหารือกับผู้บริหาร ซึ่งเจตนโยบายของหน่วยงาน และการจัดงบประมาณ ซึ่งบทบาทหน้าที่ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยเฉพาะในด้านบริหารบุคคลนั้น อาจถือได้ว่าเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญ เพราะงานการพยาบาลจะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยการลงมือปฏิบัติของบุคลากรพยาบาล ประกอบกับในโรงพยาบาลเอกชนนั้น อัตราการเข้า-ออกของพยาบาลสูงมาก ซึ่งเป็นปัญหาต่อการบริหารจัดการทั้งด้านบุคลากร และด้านการรักษาคุณภาพบริการพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่จะรักษาพยาบาลประจำการไว้ในงานได้ เพราะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับพยาบาลประจำการมากที่สุด ดังนั้นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องพยายามศึกษาให้เข้าใจถึงความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการพื้นฐานและทัศนคติค่านิยมของบุคลากรพยาบาลที่แตกต่างในแต่ละบุคคล เพราะสิ่งเหล่านี้ไม่ว่าจะแสดงออกมาในทางบวก หรือ ลบ ย่อมมีผลโดยตรงต่องานการพยาบาลทั้งสิ้น

จากข้อมูลดังกล่าวเบื้องต้น ที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารงานบุคลากรพยาบาล ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างเต็มความสามารถ และมีความสุขความพึงพอใจในงานนั้น ๆ Eyseuck (1972) ได้เสนอว่าพฤติกรรมหนึ่งที่มีกฎมองข้ามความสำคัญไปในการใช้เป็นสิ่งจูงใจ หรือกระตุ้นให้เกิดความเต็มใจที่จะทำงานให้เกิดผลดีนั้นก็คือ "พฤติกรรมการช่วยเหลือ" ซึ่งการช่วยเหลือผู้อื่นนั้นถือเป็นบุคลิกภาพประการหนึ่งของบุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้ที่ต้องปฏิบัติงาน และเผชิญปัญหา ร่วมกัน หรือต่างต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบในด้านบริการร่วมกัน ก็เป็นที่คาดหมายได้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมต้องการความช่วยเหลือเมื่อตนเองเดือดร้อน หรือประสบปัญหา ดังนั้นหากเขาได้รับความช่วยเหลือจนเกิดความมั่นใจ และสามารถช่วยตนเองได้แล้ว ไม่เพียงแต่จะทำให้ภาคภูมิใจอันเป็นแรงจูงใจให้พึงพอใจในงานเท่านั้น ยังนับได้ว่าเป็นการกระจายอำนาจไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย และ นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2529) ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำประการหนึ่ง คือจะต้องเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือที่ดี (As a Helper) พร้อมเสมอที่จะช่วยแก้ไขปัญหา และมีความห่วงใย กระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือแก่เจ้าหน้าที่ทั้งใหม่และเก่า เมื่อมีปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ ดังเช่นที่ Shiflett and Mc. Farland (1978) ได้ให้ข้อสังเกตว่า อำนาจและประสิทธิผลของผู้นำจะเกิดขึ้นได้ต้องขึ้นอยู่กับ การยอมรับ และ

การสนับสนุนร่วมมือของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่ และยอมรับนับถือ ซึ่งหากแต่ละคนช่วยเหลือเกื้อกูลกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใหญ่เกื้อกูลผู้น้อยในทุก ๆ วิธีทางตามขอบเขตความสามารถที่จะช่วยได้ เพื่อช่วยคลี่คลายปัญหาและพัฒนาบุคลากร โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ก็จะทำให้การบริหารและการบริการพยาบาลภายในหอผู้ป่วยดำเนินไปอย่างราบรื่น เกิดความรักใคร่ผูกพันระหว่างกันและกัน และผูกพันกับหน่วยงานด้วยความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันและ Donovan (1975) ให้ความเห็นว่าการเรียนรู้เรื่องมนุษย์นั้นไม่ได้ด้อยไปกว่าการเรียนรู้เรื่องการบริหาร เพราะพฤติกรรมของบุคคลนั้น ถือเป็นหัวใจที่สำคัญของกระบวนการบริหาร ดังนั้นผู้บริหารหรือพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยควรจะตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาลักษณะนิสัยของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการบริหารบุคคล ซึ่งในเรื่องนี้ Brickman et. al. (1982) ได้เสนอรูปแบบการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับลักษณะนิสัยของบุคคล คือ การให้ความช่วยเหลือบุคคลที่มีลักษณะนิสัยเฉื่อยชาโดยการจูงใจ บุคคลที่กระตือรือร้นโดยการชดเชย และบุคคลที่ขาดระเบียบวินัยโดยการใช้ระเบียบวินัย อันเป็นกิจกรรมการช่วยเหลือที่มุ่งให้บุคคลสามารถช่วยเหลือตนเองได้ในที่สุด

โรงพยาบาล เอกชน เขตกรุงเทพมหานคร นับเป็นแหล่งให้บริการทางสุขภาพที่ช่วยแบ่งเบาภาระงานในโรงพยาบาลของรัฐ ทั้งเป็นทางเลือกสำหรับผู้รับบริการที่มีกำลังทรัพย์เพียงพอ ซึ่งจะทำให้โรงพยาบาลของรัฐสามารถให้บริการสุขภาพแก่ผู้รับบริการที่มีความจำเป็นและต้องการได้ทั่วถึงมากขึ้น เพราะในปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนสามารถให้บริการสุขภาพได้ครบถ้วนทุกระบบและมีขีดความสามารถในการรักษาถึงขั้นเฉพาะทางเช่นเดียวกับในโรงพยาบาลของรัฐ และจากการวิเคราะห์ของบริษัทวิซซัทส์ เฮลท์แคร์ เซอร์วิส จำกัด ร่วมกับสมาคมโรงพยาบาลในการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงพยาบาล 2536 พบว่า สภาพความต้องการในปัจจุบันเป็นผลให้โรงพยาบาลเอกชนทั้งขนาดเล็ก และขนาดใหญ่เปิดให้บริการทางสุขภาพกันมากขึ้นและขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งผลการวิเคราะห์ของธนาคารไทยพาณิชย์ 2534 สรุปว่า ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเป็น SUN RISING INDUSTRY คือ เป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงต่ำกว่าธุรกิจด้านอื่น ๆ โดยพบว่า มีโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจาก BOI ในปี 2534-2535 มีจำนวนถึง 89 โครงการ ในปี 2536 มีจำนวนอีก 30 โรงพยาบาลที่ขอรับการสนับสนุนการลงทุน โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครถือว่าเป็นแหล่งรวมของโรงพยาบาลเอกชนที่มีจำนวนมากที่สุดในประเทศ คิดเป็น 51% ของจำนวนเตียงโรงพยาบาลเอกชนทั้งหมด และมีจำนวนบุคลากรในทีมสุขภาพปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนเหล่านี้ไม่น้อยไปกว่าโรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร

ในโรงพยาบาลเอกชนนั้น พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพการบริการ
 โรงพยาบาลสูงสุด เนื่องจากส่วนใหญ่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจะคงอยู่ในตำแหน่งได้นานกว่าพยาบาล
 ประจำการ ซึ่งมักเข้า-ออกบ่อยมาก ดังนั้นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องทำหน้าที่สำคัญที่จะ
 ให้ความช่วยเหลือแก่พยาบาลประจำการ เพื่อให้ได้งานบริการที่มีคุณภาพสูงสุด ประกอบกับ
 พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนมีการหมุนเวียนเข้า-ออกสูงมาก ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการ
 บริการได้มาก หากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในแนวทางที่ไม่สร้าง
 สรรค์แล้ว ย่อมมีผลกระทบต่องานบริการสูงได้ ในทางตรงข้ามถ้าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ช่วย
 เหลือพยาบาลประจำการให้ทำงานได้ด้วยความเต็มใจ จนได้ผลงานที่มีคุณภาพได้สูง และมีความ
 พึงพอใจในงานสูง ด้วยความคำนึงถึงความสำคัญ ของความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย
 ซึ่งการใช้วิธีการช่วยเหลือที่เหมาะสมจะช่วยให้พยาบาลประจำการคงอยู่ในงานได้นานขึ้น นั่นคือ
 ได้มีความพึงพอใจในงานเกิดขึ้นแล้ว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมี
 การให้ความช่วยเหลือด้วยวิธีการจูงใจ การชดเชย และการใช้ระเบียบวินัยอย่างไรจึงจะมีผลต่อ
 ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลของเอกชนกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้
 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยจะช่วยเป็นแนวทางให้ผู้บริหารทางการพยาบาลได้ตระหนักถึงความ
 สำคัญของความสามารถในการให้ความช่วยเหลือ และนำผลของการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงการ
 บริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และช่วยให้มีอัตราการคงอยู่ในงานสูงขึ้น อันจะนำไปสู่การ
 ปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยวิธีการจูงใจ การชดเชย
 และการใช้ระเบียบวินัยในเรื่องการมอบหมายงาน การรับ-ส่งเวร การเยี่ยมตรวจ และการพัฒนา
 ตนเอง กับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วย วิธีการ
 จูงใจ การชดเชย การใช้ระเบียบวินัย กับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ
3. เปรียบเทียบความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาล
 ประจำการที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ที่มีประสบการณ์ใน
 การปฏิบัติงาน และแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ปัญหาการวิจัย

1. ความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้วยวิธีการจูงใจ การชดเชย การใช้ระเบียบวินัย ในเรื่องการมอบหมายงาน การรับ-ส่งเวร การเยี่ยมตรวจ และการพัฒนาตนเอง ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ เป็นอย่างไร

2. ความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้วยวิธีการจูงใจ การชดเชย การใช้ระเบียบวินัย ในเรื่องการมอบหมายงาน การรับ-ส่งเวร การเยี่ยมตรวจ และการพัฒนาตนเอง กับความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

3. ความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานในแผนกต่างกัน มีความแตกต่างกันหรือไม่

4. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานในแผนกต่างกัน มีความแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานของการวิจัย

ในองค์การหรือหน่วยงานใด ๆ ย่อมประกอบด้วยกลุ่มบุคคลซึ่งนับได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดเหนือทรัพยากรใด ๆ ทั้งหมด โดยมีการจัดแบ่งกลุ่มบุคคลออกเป็นระดับผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ลดหลั่นกันไปตามสายการบังคับบัญชา จากการศึกษาที่บุคคลซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งด้านอุปนิสัยส่วนตัวและสิ่งแวดล้อม เมื่อต้องมาปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกันย่อมจะเกิดทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกันเป็นธรรมดา สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจนั้นมีทั้งจากภายในตัวบุคคล และจากสิ่งแวดล้อม เช่น ความคับข้องใจ ความผิดหวังจากการสนับสนุน ไม่ได้รับความยุติธรรม หรือความทุกข์จากการทำงานไม่ประสบความสำเร็จ เป็นต้น ซึ่งในเรื่องนี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องคอยสังเกตและศึกษาให้เข้าใจถึงความรู้สึก ความคิดและทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่องาน ผู้ร่วมงาน ตลอดจนต่อองค์การ เพราะไม่ว่าสิ่งเหล่านั้นจะแสดงออกในทางบวกหรือทางลบ ก็ย่อมมีผลโดยตรงต่องานทั้งสิ้น ซึ่ง Clara and Loucine (1975) ได้ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่าระดับความรู้ความสามารถของบุคคลในองค์การกับระดับของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ นั่นคือหากระดับของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงประกอบด้วยมีความรู้ความสามารถดี ก็จะมีผลต่อการปรับและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในองค์การ ซึ่งความร่วมมือกันของผู้ปฏิบัติงานกับความสามารถของผู้ร่วมงานต่างก็เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ และในทำนองเดียวกันผลการวิจัยของ

สุกัญญา แสงมุกข์ (2530) พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่ผลการวิจัยของ จินตนา ญาติบรรทุง (2529) พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาล

งานด้านการพยาบาลถือว่า หอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานที่ให้บริการรักษาพยาบาลโดยตรงกับผู้ป่วย ซึ่งมีพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยทำหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการทั้งหมดเพื่อให้งานรักษาพยาบาลสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อคงไว้ซึ่งคุณภาพการพยาบาลโดยเฉพาะงานการพยาบาลนั้นจำเป็นต้องกระทำร่วมกันเป็นทีมการพยาบาล ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรพยาบาลทุกระดับ ดังนั้นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงควรเป็นผู้นำกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเกิดความเต็มใจที่จะทำงานให้เกิดผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่ง Eysenck (1972) ให้ข้อคิดว่า "พฤติกรรมกรช่วยเหลือ" นับว่าเป็นพฤติกรรมสำคัญในการใช้เป็นสิ่งจูงใจ หรือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความเต็มใจที่จะทำงานเกี่ยวกับเรื่องนี้ Brickman et. al (1982) ได้เสนอรูปแบบการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับลักษณะนิสัยของบุคคลที่แตกต่างกัน คือ การให้ความช่วยเหลือบุคคลที่มีลักษณะนิสัยเฉื่อยชาโดยการจูงใจ บุคคลที่กระตือรือร้นโดยการชดเชย และบุคคลที่ขาดระเบียบวินัยโดยการใส่ระเบียบวินัย ซึ่งรูปแบบนี้สามารถนำมาปรับใช้กับบุคลากรได้ทุกหน่วยงาน ทั้งยังเป็นแนวทางให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยได้เข้าใจถึงความต้องการพื้นฐาน และลักษณะนิสัยของผู้ใต้บังคับบัญชาของตน เพื่อสามารถให้การช่วยเหลือได้ถูกต้อง ดังที่ พูนทรัพย์ ดีมาก (2527) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบสำคัญของผู้นำมี 3 ประการ คือ หนึ่งความสามารถและเข้าใจถึงสภาพ และความแตกต่างของมนุษย์ สองมีความสามารถในการชักจูงให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน และสามมีความสามารถในการแสดงพฤติกรรมกรบริหารที่เหมาะสมกับสถานการณ์ จากการศึกษาวิจัยของ พรรณ เรือง อมิตาภา (2532) พบว่าพยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วย ให้ความช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพตามลักษณะนิสัยจากสถานการณ์ ด้วยการทดแทนได้สอดคล้องมากที่สุด รองลงมาคือการจูงใจ และการใส่ระเบียบวินัย

ประสบการณ์ในการทำงานมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้จะทำให้บุคคลมีความสามารถมองปัญหาได้ชัดเจน และถูกต้องตามความเป็นจริง (ทัศนาศู บุญทอง, 2519) ซึ่งสอดคล้องกับ Lachaman, (1984) และ Nigro and Nigro (1984) กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานส่วนหนึ่ง

เกิดจากประสบการณ์การปฏิบัติงานของพยาบาล การที่มีประสบการณ์มากมีโอกาสที่จะเผชิญปัญหาต่าง ๆ มาก ย่อมมีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติและรับผิดชอบได้ดี และสามารถจะคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตได้ดีกว่า

ลักษณะการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยนั้น ขึ้นอยู่กับประเภทและลักษณะของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาพยาบาลในแผนก ผู้ป่วยที่รับไว้แผนกต่าง ๆ จะมีความแตกต่างกันในเรื่อง โรค อาการ อายุ ความต้องการได้รับการรักษาพยาบาล Overton and others (1977) พบว่า ลักษณะของผู้ป่วยในแต่ละหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับความเข้าใจของผู้ป่วยเกี่ยวกับโรค และอาการของตนเอง การเปลี่ยนแปลงอาการของผู้ป่วยและความแตกต่างของปัญหาสุขภาพ จากความแตกต่างเหล่านี้ทำให้มีความแตกต่างกันในการปฏิบัติงาน ดังผลการวิจัยของ Kovner (1966 Quoted in Munson and Clinton, 1979) ที่พบว่า ในหอผู้ป่วยที่มีอาการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย มีการปฏิบัติงานโดยบุคลากรที่ไม่ใช่พยาบาลวิชาชีพเป็นส่วนใหญ่ ส่วนในหอผู้ป่วยที่มีการเปลี่ยนแปลงมาก ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ทำนายผลการรักษาพยาบาลได้ยาก จะมีการให้การพยาบาลที่ซับซ้อน ต้องใช้การตัดสินใจในระดับสูง มีพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการพยาบาลเป็นส่วนใหญ่ และมีการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรอื่น ๆ โดยใช้ระบบประชาธิปไตย

ดังนั้นจากแนวคิด เหตุผล และผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นที่สนับสนุนว่าบุคคลที่มีความแตกต่างกันทั้งโดยบุคลิกลักษณะนิสัยโดยส่วนตัว และจากสิ่งแวดล้อม ย่อมมีพฤติกรรมการแสดงออกและความต้องการ หรือความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยวิธีการจูงใจ กับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กันในทางบวก
2. ความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยวิธีการชดเชย กับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กันในทางบวก
3. ความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยวิธีการใช้ระเบียบวินัย กับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กันในทางลบ
4. ความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน
5. ความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการในแผนกที่ปฏิบัติงานต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน

6. ความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความแตกต่างกัน

7. ความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ในแผนกที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยนี้ทำการศึกษาความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ เฉพาะพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี ในแผนกอายุรกรรม-ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรม ในโรงพยาบาลเอกชนขนาด 200 เตียงขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. มุ่งศึกษาความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ในขอบข่ายเฉพาะด้านการมอบหมายงาน การรับ-ส่งเวร การเยี่ยมตรวจ และการพัฒนาตนเอง

3. ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ความช่วยเหลือด้วยวิธีการจูงใจ การชดเชย การใช้ระเบียบวินัย ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้ถือว่าตัวอย่างประชากรที่ศึกษา ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการตามความเป็นจริง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ได้ขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพสาขา การพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้น 1 และทำหน้าที่บริหารงานในหอผู้ป่วย โดยปฏิบัติงานในตำแหน่ง ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในแผนกอายุรกรรม-ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรม ใน โรงพยาบาลของเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร

พยาบาลประจำการ หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับประกาศนียบัตร อนุปริญญา หรือปริญญาตรี และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและการผดุง ครรภ์ชั้น 1 โดยปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

ความช่วยเหลือ หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ถึงวิธีการใด ๆ ที่พยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยได้กระทำต่อพยาบาลประจำการ ในแนวทางของความช่วยเหลือ โดยที่พยาบาล ประจำการสามารถรับรู้ได้ ตามวิธีให้ความช่วยเหลือ 3 วิธี คือ

1. ความช่วยเหลือด้วยการจูงใจ หมายถึง การเสริมสร้างให้บุคคลเกิดความต้องการ และความปรารถนาที่จะก่อให้เกิดการกระทำและพฤติกรรม เพื่อบรรลุเป้าหมายตามต้องการ โดย เป็นการจูงใจในลักษณะของการปลอบขวัญ การชมเชยให้กำลังใจ ยกย่องให้เป็นที่ยอมรับนับถือ และการให้รางวัลตอบแทน

2. ความช่วยเหลือด้วยการชดเชย หมายถึง การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคลกล้าแสดง ความสามารถของตนให้ปรากฏ โดยการชดเชยด้วยการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น การให้ มีส่วนร่วมในงาน และการสนับสนุนด้านตำรา วัสดุอุปกรณ์ เวลา และข้อมูล

3. ความช่วยเหลือด้วยการใช้ระเบียบวินัย หมายถึง การใช้ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติของ หน่วยงานมาป้องกัน หรือ ควบคุมพฤติกรรมของบุคคล ในกรณี que เห็นว่าเกิดความบกพร่อง หรือ เมื่อชี้แนะจุดบกพร่องแล้วไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ ซึ่งการใช้ระเบียบวินัยในที่นี้ พยาบาลหัว หนาหอผู้ป่วยกระทำได้ในขอบเขตคือ การชี้แนะตักเตือนด้วยวาจา ท่าทาง และการบันทึกไว้เป็น ลายลักษณ์อักษร

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่เกิดจากการได้รับความช่วยเหลือจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยประกอบด้วยปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ 5 ประการคือ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานได้รับผลสำเร็จเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ รวมถึงการก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน และทุกคนได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม เพื่อโอกาสก้าวหน้าในงานอย่างทัดเทียมกัน

การรับรู้ หมายถึง ความเข้าใจ ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้น โดยอาศัยการแปลความหมายจากประสบการณ์ที่ตนเองได้พบเห็น ได้ยิน ได้สัมผัส และได้สังเกตมาก่อน

โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง โรงพยาบาลที่สร้างขึ้นโดยองค์การเอกชน หรือมูลนิธิต่าง ๆ ซึ่งให้บริการด้านสุขภาพครบถ้วนทั้ง 4 มิติ คือ ด้านการป้องกันโรค ส่งเสริมสุขภาพ รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสุขภาพ และมีโครงสร้างการจัดแบ่งหอผู้ป่วยออกเป็นแผนกอย่างชัดเจน คือ แผนกอายุรกรรม-ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรม โดยมีจำนวนเตียง 200 เตียงขึ้นไป และตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

การมอบหมายงาน หมายถึง การที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้แก่พยาบาลประจำการ เพื่อสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

การรับ-ส่งเวร หมายถึง การนำแผนการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบไปสู่พยาบาลที่ร่วมทีมพยาบาลเพื่อการดูแลที่ต่อเนื่อง สามารถกระทำได้ในลักษณะการติดต่อทั้งโดยการเขียนและคำพูด โดยปกติจะเกิดขึ้นในขณะที่มีการรายงานเพื่อเปลี่ยนเวร

การเยี่ยมตรวจ หมายถึง กิจกรรมในลักษณะของการเยี่ยมตรวจในขณะที่ให้บริการด้านการดูแลรักษา เป็นการเยี่ยมเยียนดูแลรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบผู้ป่วย บุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ และสิ่งแวดล้อมในการรักษาพยาบาล อันเป็นกิจกรรมที่กระทำเพื่อดำรงไว้ซึ่งคุณภาพทางการพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย 4 ประเภท คือ การเยี่ยมตรวจผู้ป่วย การเยี่ยมตรวจบุคลากร การเยี่ยมตรวจโรงพยาบาล และการเยี่ยมตรวจสาธารณะ

การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลได้รับแรงกระตุ้น หรือให้โอกาสเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของตน ทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ และความชำนาญ เพื่อประโยชน์ต่องานที่ปฏิบัติอยู่โดยตรง หรือเพื่อทบทวน เพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนระยะเวลาที่พยาบาลประจำการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนนั้น ๆ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ พยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ 1 - 3 ปี และมากกว่า 3 ปี

แผนกที่ปฏิบัติงาน หมายถึง ประเภทของแผนกจำแนกตามโครงสร้าง นโยบาย และเป้าหมายของการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ทั้งหมด 3 แผนก คือ แผนกอายุรกรรม-ศัลยกรรม แผนกสูติ-นรีเวชกรรม และแผนกกุมารเวชกรรม ในโรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถทราบและนำวิธีการให้ความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการไปใช้ได้ในการปฏิบัติงานจริง
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาตนเองของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ในการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับสถานะการณ์และบุคคล เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศ และสัมพันธภาพที่ดีในหน่วยงาน
3. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารการพยาบาลได้กระตุ้น ส่งเสริม หรือฝึกอบรมแก่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อเป็นผู้บริหารที่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงาน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพคงไว้ซึ่งคุณภาพการพยาบาล
4. ผลของการวิจัยจะมีส่วนช่วยให้พยาบาลเห็นถึงความสำคัญของการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลดีต่อการร่วมกันทำงานเป็นที่มการพยาบาล