

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในองค์การหรือหน่วยงานใด ๆ ย่อมประกอบด้วยกลุ่มบุคคลอันนับได้ว่าเป็นทรัพยากรที่ล้ำค่าที่สุดเหนือทรัพยากรใด ๆ ทั้งมวล ซึ่งมีทั้งระดับบริหารหรือผู้บังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการหรือผู้ใต้บังคับบัญชาลัดหลั่นกันไปตามสายการบังคับบัญชาที่มีความแตกต่างกันทั้งด้านส่วนตัวและสิ่งแวดล้อม เมื่อบุคคลเหล่านั้นมาปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกันก็ย่อมจะเกิดทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็นสิ่งธรรมดา สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจนั้นเมื่อกำลังภายในตัวบุคคลและจากสิ่งแวดล้อม เช่นความคับข้องใจ ความผิดหวัง หรือความทุกข์จากการทำงานไม่ประสบความสำเร็จ เป็นต้น ธงชัย สันติวงษ์และชัยยศ สันติวงษ์ (2526 : 4) ได้กล่าวถึงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในหน่วยงานว่า ผลลัพธ์ที่เสียหายไม่ได้คุณภาพหรือบริการที่ขาดคุณภาพ ไม่ควรโทษผู้ใต้บังคับบัญชาฝ่ายเดียว สาเหตุอาจเกิดจากผู้บริหารที่มีปฏิบัติการไม่ชอบด้วยวิธีการ ขาดความสามัคคี หรือขาดการช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาก็เป็นได้ ส่วนปรีชา วิชัยดิษฐ์ (2524 : 49- 53) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้เป็นหัวหน้าว่า ปัญหาที่เกิดขึ้น ส่วนหนึ่งมักมีสาเหตุจากหัวหน้างานที่ต่อยุคนภาพ เป็นผู้ก่อให้เกิดขึ้น เช่นไม่มีความรู้เพียงพอ ขาดความเป็นธรรม หรือมอบหมายงานไม่ตรงกับความสามารถ เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะเกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตามก็มีผลทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความท้อแท้ ไม่มั่นใจในสถานะภาพของตนเอง อันอาจเป็นผลกระทบไปถึงบุคคลอื่นและองค์การหากไม่ได้รับการแก้ไข

ผู้บังคับบัญชาที่เห็นความสำคัญของคนและงานเท่าเทียมกัน ต่างมีความคาดหวังที่จะให้คนทำงานอย่างดีที่สุด ผูกพันกับหน่วยงานอย่างเป็นเจ้าของ และอยู่ในองค์การนานที่สุด ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาให้เห็นหลายทาง อาร์วี เพชรบุตร (2529 : 15) ให้ความเห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่ไม่มีความสุขในการทำงานอาจลาออก ขาดงานบ่อย ป่วยบ่อย หรือขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะต้องคอยสังเกต

และศึกษาให้เข้าใจถึงความรู้สึก ความคิดและทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่องาน ผู้ร่วมงาน ตลอดจนองค์การ เพราะไม่ว่าสิ่งเหล่านี้จะแสดงออกมาในทางบวกหรือทางลบ ก็ย่อมมีผลโดยตรง ต่องานทั้งสิ้น พฤติกรรมที่ถูกละเลยข้ามความสำคัญในการใช้เป็นสิ่งจูงใจหรือกระตุ้นให้เกิดความเต็มใจที่จะทำงานให้เกิดผลดีนั้นก็คือ "พฤติกรรมการช่วยเหลือ" และพบว่า การช่วยเหลือผู้อื่นนั้นเป็น บุคลิกภาพประการหนึ่งของบุคคล (Eysenck, H.I. 1972 : 47) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้ที่ต้องปฏิบัติงานและเผชิญปัญหาาร่วมกัน หรือต่างต้องมีส่วนรับผิดชอบในด้านบริการร่วมกัน ก็เป็นที่ คาดหมายได้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชีย่อมต้องการความช่วยเหลือ เมื่อตนเองเดือดร้อนหรือประสบปัญหา ดังนั้นเมื่อเขาได้รับความช่วยเหลือจนเกิดความมั่นใจและสามารถช่วยตนเองได้แล้ว ไม่เพียงแต่ จะทำให้ภาคภูมิใจอันเป็นแรงจูงใจให้พึงพอใจในงานเท่านั้น ยังเป็นการกระจายอำนาจไปสู่ผู้ใต้ บังคับบัญชาอีกด้วย สมโภชน์ นพคุณ (2525 : 32) มีความเห็นว่า ผู้นำที่ประสบความสำเร็จใน การบริหารนั้น จะต้องมึจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานคือ นอกจากต้องบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จตามต้องการ ผนึกความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน เพราะการ บริหารงานเป็นการปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยผู้ใต้บังคับบัญชา หากใช้ผู้บังคับบัญชาแต่เพียงผู้เดียวไม่ และประการสุดท้ายยังต้องพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งการ ได้ทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ทั้งในระดับเดียวกันและต่างระดับนั้น จะทำให้เขาได้ใช้ศักยภาพ มีการ พัฒนาตนเองไปสู่การยอมรับของผู้ร่วมงาน ดังที่ อรุณ รักรธรรม (2522 : 69) ได้กล่าวว่าผู้ บังคับบัญชาจะต้องช่วยผู้ใต้บังคับบัญชาให้รู้สึกว่าเขเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้น ๆ โดยให้เขามีส่วน ร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทั้งในด้านการงานและสังคม เช่น เชิญรับประทานอาหาร ร่วมกัน จัดทัศนศึกษาเที่ยวพักผ่อน หรือทำบุญร่วมกัน เป็นต้น นอกจากนี้อาจสนับสนุนให้มีฐานะ เด่น เป็นหัวหน้าในการจัดกิจกรรม เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานตามศักยภาพของแต่ละบุคคล ซึ่ง สอดคล้องกับความเห็นของนพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2529 : 100) เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำ ประการหนึ่งคือจะต้องเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือที่ดี (As a Helper) พร้อมเสมอที่จะช่วยแก้ปัญหา และมีความห่วงใย กระจ่หรือร้อนที่จะให้ความช่วยเหลือแก่เจ้าหน้าที่ทั้งใหม่และเก่าเมื่อมีปัญหา และต้องการความช่วยเหลือจากคน

สำหรับวิชาชีพพยาบาลก็ไม่ต่างไปจากวิชาชีพอื่น ๆ คือ ประกอบไปด้วยบุคลากรทางการ พยาบาลหลายระดับซึ่งแตกต่างกันทุกๆ ด้าน ดังนั้นปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานจึงเกิดได้ทุกเวลา ทุกสถานการณ์ นอกจากพยาบาลจะต้องหาทางแก้ปัญหาด้วยตนเองแล้วอาจมีกลุ่มเพื่อนร่วมด้วย

สุดท้ายผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกินขีดความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชา หรือเมื่อเห็นว่ากำลังจะกระทำผิดจะโดยเจตนาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ก็ตาม โดยพิจารณาว่าระยะใดหรือสถานการณ์ใดที่ควรที่ให้ความช่วยเหลือโดยที่ผู้ได้บังคับบัญชาไม่จำเป็นต้องร้องขอ เช่น การปฐมพยาบาลที่สำเร็จใหม่ การช่วยเหลือหรือสนับสนุนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้เกิดกำลังใจ การแก้ไขการปฏิบัติตนที่ยังไม่ถูกต้องเหมาะสม หรือเมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงานที่ไม่สามารถแก้ไขและหาข้อยุติได้ เป็นต้น นอกจากนี้การช่วยเหลือที่ตรงกับลักษณะนิสัยของบุคคลนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การช่วยเหลือบรรลุผลสำเร็จอีกด้วย

สุมเมธ เตียววิเศษ (2527 : 121) ได้ให้ข้อคิดไว้ว่า การทำงานกับผู้ได้บังคับบัญชาให้ประสบความสำเร็จนั้น ประการหนึ่งคือต้องศึกษานิสัยใจคอ อารมณ์และพฤติกรรมของผู้ได้บังคับบัญชาด้วย ดังเช่นที่สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 73) ได้ให้ความเห็นว่า ลักษณะนิสัยและความเคยชินในการปฏิบัติงานของคนในชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในข้าราชการของประเทศที่กำลังพัฒนานั้น เป็นอุปสรรคและปัจจัยที่สำคัญมากต่อการศึกษาพฤติกรรมการบริหาร การที่คนในชาติมีลักษณะนิสัยขยันขันแข็งต่อการทำงาน ย่อมเป็นผลดีในต่อการบริหารงานราชการของชาติอย่างปราศจากข้อสงสัย แต่ในทางกลับกัน ประเทศชาติใดมีข้าราชการที่มีลักษณะนิสัยเฉื่อยชา ไม่นำพาต่อระเบียบแบบแผนและวิธีการบริหารงานที่ดี โดยถือว่าทำอะไรก็จะทำไปอย่างนั้นก็นับว่าเป็นการถ่วงความเจริญก้าวหน้าทั้งนี้อารี รังสินนท์ (2526 : 118) ได้กล่าวถึงความเฉื่อยชาว่าเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เป็นศัตรูสำคัญของงานทุกชนิดและไม่เหมาะสมในสภาพสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อความก้าวหน้า

เมื่อพิจารณาทางด้านสาธารณสุข พยาบาลเป็นทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่ในการให้บริการด้านสุขภาพ ที่กระจายอยู่ในองค์กรสุขภาพใหญ่ เล็กทั่วประเทศ ต้องทำงานประสานกับบุคคลหลายระดับในที่มงานสุขภาพ ตลอดจนผู้ป่วยและญาติอันอาจทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้นได้ ลักษณะอินทร์กลับ (2529 : 418) กล่าวถึงสาเหตุสำคัญประการหนึ่งของความเหนื่อยหน่ายคือ ความขัดแย้งทางใจ เนื่องจากไม่ได้รับจากตอบสนองหรือได้รับการตอบสนองไม่เพียงพอต่อความต้องการของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ซึ่งเมื่อพยาบาลเกิดความเหนื่อยหน่ายก็จะไม่เต็มใจทำงาน ซาดศีลธรรม มีความสนใจในความเป็นอยู่ที่ดีของตนเอง แต่ไม่สนใจความเป็นอยู่ที่ดีของคนอื่น ดังนั้นก่อนที่พยาบาลจะเกิดความเครียดเพิ่มขึ้นจนผันแปรเป็นความเหนื่อยหน่าย พยาบาลจึงควรมีจิตใจพร้อมที่จะช่วยเหลือกันและกันเสียก่อน ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารการพยาบาลจึงควรสร้างสัมพันธ์ภาพ

กับผู้ใต้บังคับบัญชาทั้ง ในลักษณะส่วนบุคคลและกลุ่ม เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา
เหล่านั้น

โดยทั่วไปในการบริหารการพยาบาล ได้แบ่งผู้บริหารเป็น 3 ระดับ ดังที่กุลยา
ตันติผลาชีวะ (2525 : 27 - 28) ได้กล่าวไว้คือ ผู้บริหารระดับสูงหมายถึงหัวหน้าฝ่ายการ
พยาบาล รองหรือผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายซึ่งมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหาร
ด้วยกัน รองลงมาคือผู้บริหารระดับกลาง หมายถึง ผู้ตรวจการหรือผู้ชำนาญเฉพาะทาง ซึ่งเน้น
ด้านการประสานงานระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับระดับต้น และจัดการนิเทศการพยาบาล ระดับสุดท้าย
คือผู้บริหารระดับต้น หมายถึง หัวหน้างานหรือผู้ช่วย ซึ่งบริหารงานและมีอำนาจบังคับบัญชาโดยตรง
ในแต่ละหอผู้ป่วยที่รับผิดชอบ ทั้งด้านบริหาร บริการและวิชาการ จากลักษณะงานโดยสรุปของ
ผู้บริหารงานการพยาบาลในระดับต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว จะเห็นได้ว่าพยาบาลหัวหน้างานหรือผู้ช่วยนั้น
ทำงานใกล้ชิดกับพยาบาลวิชาชีพและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในหอผู้ป่วยมากที่สุด จึงมีความคุ้นเคย รู้ถึง
ขีดความสามารถ และมีสัมพันธภาพกับพยาบาลมากกว่าผู้บริหารระดับอื่น ดังนั้นหากพยาบาลหัวหน้า
งานหรือผู้ช่วยไม่เข้าใจหรือละเลย เมื่อพยาบาลในความรับผิดชอบต้องการความช่วยเหลือ ก็จะทำให้
ให้เกิดช่องว่างระหว่างกัน นานไปสิ่งที่ตามมาคือความแตกแยก โดโนแวน (Donovan 1975 :
116) ให้ความเห็นว่า การเรียนรู้เรื่องมนุษย์นั้น ไม่ได้ด้อยไปกว่าการเรียนรู้เรื่องการบริหาร
เพราะพฤติกรรมของบุคคลนั้น เป็นหัวใจที่สำคัญของกระบวนการบริหาร และเนื่องจากเป็นที่ทราบ
กันโดยทั่วไปแล้วว่า การบริหารนั้นเป็นการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการอย่างมี
ระบบระเบียบ และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่บุคคลร่วมกัน
กำหนดขึ้น ดังที่ ชิฟเล็ตต์และแมค ฟาแลนด์ (Shiflett and Mc. Farland 1978 : 22)
ได้ให้ข้อสังเกตว่า อำนาจและประสิทธิผลของผู้นำจะเกิดขึ้นได้ต้องขึ้นอยู่กับ การยอมรับและการ
สนับสนุน ร่วมมือของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเต็มใจและยอมรับนับถือ ซึ่งหากแต่ละคนช่วยเหลือเกื้อกูล
กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใหญ่เกื้อกูลผู้น้อยในทุก ๆ วิธีทางตามขอบเขตความสามารถที่จะช่วยได้
เพื่อช่วยคลี่คลายปัญหาและพัฒนาบุคลากรโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ก็จะทำให้การบริหารและการ
บริการพยาบาลภายในหอผู้ป่วยราบรื่น เกิดความรักใคร่ผูกพันระหว่างกันและผูกพันกับหน่วยงานอย่าง
เป็นเจ้าของ

งานจะสำเร็จลุล่วงไปได้ย่อมขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติ ซึ่งเป็นบุคคลจำนวนมาก ที่มีลักษณะนิสัย
แตกต่างกันไป จรัญ พรหมอยู่ (2526 : 82-83) ได้กล่าวถึงลักษณะโดยทั่วไปของคนไทย คือ

ขาดความกระตือรือร้น ขาดระเบียบวินัยไม่สนใจระเบียบกฎเกณฑ์ ชอบความสะดักสะบาย อันเป็นลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งมีปะปนกันอยู่ในทุกหน่วยงาน และผู้บริหารจำเป็นต้องศึกษาถึงลักษณะนิสัยของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการบริหารบุคคลได้ บริคแมน และคณะ (Brickman et. al 1982 : 370-374) ได้เสนอรูปแบบการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับลักษณะนิสัยของบุคคล และสามารถนำมาปรับใช้กับบุคลากรได้ทุกหน่วยงาน คือ การให้ความช่วยเหลือบุคคลที่มีลักษณะนิสัยเฉื่อยชา โดยการจูงใจ บุคคลที่กระตือรือร้นโดยการทดแทน และบุคคลที่ขาดระเบียบวินัยโดยการให้ระเบียบวินัย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงการให้ความช่วยเหลือตามการรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยโดยการจูงใจ การทดแทนและการใช้ระเบียบวินัย ตามลักษณะนิสัยของพยาบาลวิชาชีพโดยสรุปคือ เฉื่อยชา กระตือรือร้น และขาดระเบียบวินัย ทั้งในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับพยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วย ใช้ประกอบการบริหารบุคลากรในหน่วยงาน โดยให้การช่วยเหลือที่ตรงตามลักษณะนิสัยของบุคคล เพราะบริการการพยาบาลจะมีคุณภาพได้ยากหากพยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ยังไม่สามารถเปลี่ยนลักษณะนิสัยในการทำงานให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ อันจะเกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้รับบริการได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้ความช่วยเหลือจำแนกตามลักษณะนิสัยของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วย
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในการให้ความช่วยเหลือจำแนกตามลักษณะนิสัยของพยาบาลวิชาชีพ ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วยโดยรวมและแยกในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

ปัญหาในการวิจัย

1. พยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน ให้ความช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ตรงตามลักษณะนิสัยหรือไม่

2. การให้ความช่วยเหลือตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วยจำแนกตามลักษณะนิสัยของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานของการวิจัย

พยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นของวิชาชีพการพยาบาล ซึ่งบริหารงานในหอผู้ป่วย ทั้งด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ กิจกรรมทางการพยาบาล รวมทั้งประสานงานระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ ผลที่ต้องการคือบุคลากรในความรับผิดชอบปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ พึงพอใจในงาน และมีความก้าวหน้าในหน้าที่ อีกทั้งผู้ป่วยก็ได้รับบริการการพยาบาลที่สมบูรณ์ ผู้ได้บังคับบัญชาที่ร่วมงานใกล้ชิดกับพยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วยมากที่สุด คือ พยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะนิสัย และภูมิหลังที่แตกต่างกัน ดังนั้นพยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วยจึงต้องเข้าใจพยาบาลวิชาชีพ ของตนว่ามีความต้องการพื้นฐานและลักษณะนิสัยเป็นอย่างไร เพื่อให้การช่วยเหลือได้ถูกต้อง ดังที่พูลทรัพย์ ดีมาก (2527 : 17) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญของผู้นำมี 3 ประการคือ ความสามารถและเข้าใจถึงสภาพและความแตกต่างของมนุษย์ มีความสามารถในการชักจูงให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการบริหารที่เหมาะสมกับสถานการณ์

บรีคแมน และคณะ (Brickman et al 1982 : 370-374) ได้กล่าวถึงแนวทางการให้ความช่วยเหลือตามลักษณะนิสัยที่นำมาใช้กับบุคคลทั่ว ๆ ไปได้ 3 รูปแบบ คือ บุคคลที่มีลักษณะนิสัยเฉื่อยชา ไม่เอาจริงเอาจัง ชอบความสะดวกสบาย ทำงานไม่เต็มความสามารถ ขาดความรับผิดชอบ ต้องให้ความช่วยเหลือโดยการจูงใจ และนิเทศงานอย่างใกล้ชิด แบบที่สองคือบุคคลที่มีความกระตือรือร้น กล้าแสดงออก ต้องให้ความช่วยเหลือโดยการทดแทน คือ มอบหมายหน้าที่ให้ริเริ่มงานใหม่ ๆ โดยสนับสนุนตำรา วัสดุ อุปกรณ์ หรือทรัพยากรอื่น ๆ ที่ขาดแคลน และนิเทศงานในฐานะผู้ให้คำปรึกษาหรือผู้สนับสนุน ส่วนแบบที่สามคือ บุคคลที่ขาดระเบียบวินัย ต้องให้ความช่วยเหลือโดยการใช้ระเบียบวินัยควบคุมและแก้ไข ซึ่งพยาบาลวิชาชีพเป็นบุคคลซึ่งมีลักษณะนิสัยแตกต่างกันดังกล่าวแล้วมาปฏิบัติงานร่วมกัน จึงเป็นหน้าที่โดยตรงของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ต้องให้ความช่วยเหลือ

พยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วย และพยาบาลวิชาชีพ ต่างก็เป็นบุคลากรทางการพยาบาล ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรด้านสุขภาพทั่วประเทศไทย โดยเฉพาะในสังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข ได้แบ่งโรงพยาบาลออกเป็น 3 ประเภท ตามจำนวนเตียงที่สามารถรับผู้ป่วยได้คือ โรงพยาบาลศูนย์ 501-1000 เตียง โรงพยาบาลทั่วไป 151-500 เตียง และโรงพยาบาลชุมชน 10-150 เตียง ซึ่งมีความพร้อมและความสามารถในการรักษาพยาบาลต่างกันและทำให้มีขั้นตอนในการรักษาพยาบาลตามความจำเป็นและความรุนแรงของโรคแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ดังนั้นโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปที่มีหอผู้ป่วยและบุคลากรจำนวนมาก เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่อยู่ในระบบราชการ จึงมีโครงสร้างที่มีระเบียบแบบแผน มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ระบุขอบเขตและอำนาจหน้าที่ไม่ก้าวก้ำก้ำกัน ในด้านการตัดสินใจและพฤติกรรมอื่น ๆ จะถูกควบคุมด้วยระบบกฎ ข้อบังคับ และระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ (สมัยศ นาวิการ 2526 : 72-75) และมีทรัพยากรสนับสนุนในการปฏิบัติงานมากกว่าโรงพยาบาลที่มีจำนวนเตียงน้อย ดังนั้นในการให้ความช่วยเหลือตามลักษณะนิสัยพยาบาลวิชาชีพ ของพยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ควรจะต้องใช้กฎระเบียบมากกว่าโรงพยาบาลชุมชน เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติตนสำหรับคนหมู่มาก รวมทั้งการช่วยเหลือโดยการทดแทน ก็ควรจะมีโอกาสมากกว่าโรงพยาบาลที่มีขนาดจำนวนเตียงน้อย

นอกจากนี้ในวิชาชีพการพยาบาลนั้นจะประกอบไปด้วยพยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ การทำงานในตำแหน่งนี้ในระยะเวลาต่าง ๆ กัน ประสบการณ์นั้นได้จากการเรียนรู้ตามวัยที่ล่วงไปตามปกติ บุคคลจะพัฒนาการทางกายและจิตใจสัมพันธ์กัน เมื่อมีอายุมากขึ้น ก็จะมีระดับวุฒิภาวะสูงขึ้นตามวัย มีความคิด และมองเห็นปัญหาได้ชัดเจนขึ้น และถูกต้องตามความเป็นจริง (ทัศนาศ บุญทอง 2519 : 190) ดังนั้นพยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์มาก ควรให้ความช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพตามลักษณะนิสัยได้แตกต่างจากผู้ที่มีประสบการณ์น้อย

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะนิสัยเฉื่อยชา โดยการจูงใจตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน แตกต่างกัน

2. การให้ความช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะนิสัยกระตือรือร้น โดยการทดแทนตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้างานหรือผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน แตกต่างกัน

3. การให้ความช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะนิสัยขาดระเบียบวินัย โดยการใช้ระเบียบวินัยตามการรับรู้ ของพยาบาลหัวหน้างานหรือผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน แตกต่างกัน

4. พยาบาลหัวหน้างานหรือผู้ป่วย ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ในโรงพยาบาลศูนย์ ให้ความช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพตามลักษณะนิสัย โดยการจูงใจ การทดแทน และการใช้ระเบียบวินัยตามการรับรู้ แตกต่างกัน

5. พยาบาลหัวหน้างานหรือผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ในโรงพยาบาลทั่วไป ให้ความช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพตามลักษณะนิสัย โดยการจูงใจ การทดแทน และการใช้ระเบียบวินัยตามการรับรู้ แตกต่างกัน

6. พยาบาลหัวหน้างานหรือผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ในโรงพยาบาลชุมชน ให้ความช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพตามลักษณะนิสัย โดยการจูงใจ การทดแทน และการใช้ระเบียบวินัยตามการรับรู้ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะพยาบาลหัวหน้างานหรือผู้ป่วยที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน (60 เตียงขึ้นไป) สังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งพยาบาลหัวหน้างานหรือผู้ป่วย 1 ปี ขึ้นไป

2. ตัวแปรที่ใช้ศึกษาคือ

ตัวแปรต้น ประเภทของโรงพยาบาล ประสบการณ์การทำงานของพยาบาลหัวหน้างานหรือผู้ป่วย

ตัวแปรตาม การให้ความช่วยเหลือตามลักษณะนิสัยพยาบาลวิชาชีพ

ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้ถือว่าพยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วยต้องให้ความช่วยเหลือแก่พยาบาลวิชาชีพ
ในสายการบังคับบัญชาของตนทุกคนอย่างทั่วถึง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ขนาด 501-1000 เตียง โรงพยาบาลทั่วไป
ขนาด 151-500 เตียง และในโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 60 เตียงขึ้นไป (ในการวิจัยครั้งนี้)
สังกัดโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข

พยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วย หมายถึงพยาบาลที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลหัวหน้า
งานหอผู้ป่วย 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และในโรงพยาบาลชุมชน

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลที่มีใบประกอบโรคศิลป์แผนปัจจุบัน สาขาการ
พยาบาลและผดุงครรภ์ หรือใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลหรือการพยาบาลและผดุงครรภ์
แล้ว ไม่ว่าจะผู้นั้นจะได้รับประกาศนียบัตร อนุปริญญา ปริญญาบัตร หรือปฏิบัติงานในตำแหน่งใดก็ตาม
ในหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน

การให้ความช่วยเหลือ หมายถึงกิจกรรมใด ๆ ที่พยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วยจะกระทำ
ต่อพยาบาลวิชาชีพ โดยพิจารณาตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ แล้วตัดสินใจให้การให้ความช่วยเหลือ
ตามการรับรู้ของผู้ให้ความช่วยเหลือวิธีใดวิธีหนึ่งจาก 3 วิธี คือ

การจูงใจ หมายถึงการเสริมสร้างให้บุคคลเกิดความต้องการและความปรารถนา
ที่จะก่อให้เกิดการกระทำและพฤติกรรม โดยใช้การจูงใจทั้งทางบวกและทางลบ เช่น การชมเชย
การให้รางวัล การสั่งสอนหรือการลงโทษ อย่างยุติธรรม รวมทั้งการนิเทศงานอย่างใกล้ชิด

การทดแทน หมายถึง การสนับสนุนทรัพยากร เวลา และโอกาส ที่บุคคลขาด
แคลนหรือไม่เคยได้รับ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ และพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มี
พลัง กล้าแสดงความสามารถของตนให้ปรากฏ เช่น การมอบหมายงานและอำนาจหน้าที่เปิดโอกาส
ให้แสดงความสามารถ เป็นต้น

การใช้ระเบียบวินัย หมายถึง การใช้ระเบียบวินัยข้าราชการหรือของหน่วยงาน มาป้องกันหรือควบคุมพฤติกรรมของบุคคล ในกรณีที่เห็นว่าเกิดความบกพร่อง หรือชี้แนะจุดบกพร่อง แล้วไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ ซึ่งการใช้วินัยในที่นี้ พยายามหัวหน้างานหรือผู้ช่วย กระทำได้ในขอบเขตคือ การให้คำปรึกษา ชี้แนะตักเตือนเรื่องวินัย บันทึกความผิดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หรือขอให้ย้ายบุคคลไปปฏิบัติงานแผนกอื่น

ลักษณะนิสัย หมายถึง ความคิดและการปฏิบัติตัวของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งประกอบด้วย ท่าทาง ค่านิยม แรงจูงใจ ทักษะ ทักษะ อารมณ์ ความสามารถ ตลอดจนความฉลาดเฉลียว ที่แสดงออกมาซ้ำ ๆ จนเป็นแบบแผนพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ปรากฏให้เห็น ในที่นี้หมายถึง ลักษณะนิสัยของพยาบาลวิชาชีพ 3 ลักษณะคือ

เฉื่อยชา เป็นลักษณะของบุคคลที่พอใจในความสะบายสบาย ปล่อยเวลาให้ล่วงเลยไปโดยไร้ประโยชน์ ใช้เวลาไม่ถูกต้อง เช่น เวลาทำงานจะเล่นหรือทำงานอดิเรก เป็นต้น ไม่ขยันขันแข็ง มักผลัดวันประกันพรุ่ง และไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงและทำงานไม่เต็มที่

กระตือรือร้น เป็นลักษณะของบุคคลที่แสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบการเปลี่ยนแปลง พร้อมที่จะพัฒนาตนเอง กล้าแสดงความคิดเห็น และทำงานอย่างเต็มใจเต็มความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ

ขาดระเบียบวินัย เป็นลักษณะของบุคคลที่มีหลักเลียง ไม่ยึดถือ หรือไม่ทำตามระเบียบ กฎเกณฑ์ของหน่วยงาน ต่อต้าน ไม่เคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา แสดงกริยาวาจา ไม่สุภาพต่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ผูกพันกับอบายมุข หรือมาทำงานสายเสมอ

การรับรู้ หมายถึง การตอบสนองของสถานการณ์ที่กำหนดให้ และพิจารณาเลือกวิธีการให้ความช่วยเหลือตามความเข้าใจ และการตัดสินใจของพยาบาลหัวหน้างานหรือผู้ช่วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้างานหรือผู้ช่วย ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน ในการให้ความช่วยเหลือแก่พยาบาลวิชาชีพที่สอดคล้องกับลักษณะนิสัย ตามแนวคิดหลักของบริคแมน และคณะ

2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้ความช่วยเหลือ ของพยาบาล หัวหน้างานหอผู้ป่วย ให้สอดคล้องกับลักษณะนิสัยของพยาบาลวิชาชีพในสายการบังคับบัญชาของตน เพื่อผลประโยชน์ด้านการบริหารการพยาบาลและบริการการพยาบาล

3. เป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถของพยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วย เกี่ยวกับวิธีการช่วยเหลือที่สอดคล้องกับลักษณะนิสัยของพยาบาลวิชาชีพ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย