

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาล เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการทำวิจัย โดยนำเสนอเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- 1 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 1.1 แนวคิดและความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 1.2 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซูทซ์หรือที่เรียกโดยย่อว่า FIRO(Fundamental Interpersonal Relationship Orientation)
 - ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan)
 - 1.3 ความสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 1.4 กระบวนการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 1.5 องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 1.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 1.7 การประเมินสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 1.8 การพัฒนาสัมพันธภาพ
 - 1.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2 ความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาล
 - 2.1 ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาล
 - 2.4 การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาล
 - 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาล

2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship)

ทฤษฎีความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ (Maslow) กล่าวไว้ว่า มนุษย์หรือบุคคล มีความต้องการได้รับการยอมรับจากสังคมหรือกลุ่ม ต้องการความเป็นเพื่อนเพื่อการบรรลุซึ่งเป้าหมายแห่งตน และไม่มีผู้ใดที่จะอยู่ได้โดยลำพัง เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงจำเป็นที่จะต้องทำความรู้จักกับบุคคลอื่น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ บุคคลจะต้องมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เพื่อที่จะตอบ สนองความต้องการทางด้านจิตใจ ที่นอกเหนือไปจากความต้องการทางด้านวัตถุคือ ความต้องการให้ตัวเองมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ซึ่งความต้องการดังกล่าวเกิดจากการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ดังนั้นการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นจึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนเราเป็นอย่างมาก

2.1.1 แนวคิดและความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

นักวิชาการได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ไว้หลายลักษณะดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2539 : 796) ได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพว่า หมายถึง ความผูกพัน ความเกี่ยวข้อง

สุนีย์ เกียวกิ่งแก้ว (2527 : 57) ได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ว่า หมายถึง การที่บุคคลสองคนหรือมากกว่าสองคนทำความรู้จัก และติดต่อเกี่ยวข้องกัน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างใดอย่างหนึ่ง ในระยะเวลาหนึ่ง อาจเป็นเดือน เป็นปี หลายปี หรือตลอดชีวิต บุคคลที่สัมพันธ์จะได้รับผลกระทบซึ่งกันและกัน

ชัยพร วิชชาวุธ (2530 : 69) กล่าวว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ติดต่อระหว่างบุคคล มนุษย์อยู่เป็นสังคม การกระทำของมนุษย์แต่ละคนจึงสัมพันธ์กับการกระทำของบุคคลอื่น ๆ ในสังคมเกิดขึ้นทันที เมื่อการกระทำของคนหนึ่งมีผลกระทบต่อผลกรรมที่อีกคนหนึ่งจะได้รับ

บัลดี อุณหเลขกะ (2533 : 13) กล่าวว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลหมายถึง กระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อทำความรู้จักกัน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันด้วยความเต็มใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน อาศัยซึ่งการแสดงออกทางกาย วาจา และใจในช่วง ระยะเวลาหนึ่งที่ไม่จำกัดแน่นอน

ผาสุก ปาประโคน (2544 : 11) กล่าวว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล ที่มีความเกี่ยวข้องของผูกพัน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน เข้าใจกัน รักใคร่กลมเกลียว ต้องการช่วยเหลือผู้อื่น ให้การสนับสนุนด้วยความเต็มใจและจริงใจต่อกัน ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในอันที่จะช่วยป้องกันความขัดแย้ง ระวังสงสัยไม่ไว้วางใจกันส่งผลให้บุคคลอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสงบสุข

พนิดา ผกานรินทร์ (2544 : 12) ได้ให้ความหมายสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลหมายถึง การแสดงออกของบุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไป ทำความรู้จักและ ติดต่อกันเกี่ยวข้องกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยใช้ความอดทน ความรักใคร่ ความเข้าใจอันดีต่อกัน การรู้จักให้ความช่วยเหลือสนับสนุน เมื่อบุคคลอื่นต้องการความช่วยเหลือ เพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

เคลลีและลูซิลล์ (Kelly and Lucille, 1981 : 13-14) กล่าวว่า สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลหมายถึงความผูกพัน การมีส่วนร่วม การแนะนำ และการช่วยเหลือในกลุ่มวิชาชีพพยาบาลซึ่งแสดงออกมาในลักษณะของการแลกเปลี่ยนความรู้สึกซึ่งกันและกัน การมาร่วมให้ข้อมูลในสิ่งที่ จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ซิคเกอร์ริง (Chickering, 1969 : 94) ได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพระหว่าง บุคคลไว้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลหมายถึง การที่บุคคลมีความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น และการเปลี่ยนแปลงจากการพึ่งพาตนเองไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ซึ่งการอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ได้แก่ ความสามารถยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่นได้และการมีน้ำใจกว้าง การไว้ ความช่วยเหลือสนับสนุน การให้และการรับ

เบเยอร์ และมาร์แชล (Beyer and Marshall, 1981 : 663) ได้กล่าวถึงสัมพันธภาพในการทำงานของกลุ่มบุคคลในวิชาชีพว่าประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ มิติความเป็นวิชาชีพ มิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและมิติการตัดสินใจ ซึ่งอธิบายมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่าหมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในวิชาชีพเดียวกันในระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นลักษณะของมิตรภาพ ความเป็นเพื่อน และเอกลักษณ์ร่วมกัน อันจะก่อให้เกิดความสามัคคี ความคิดสร้างสรรค์ และพลังอำนาจทางวิชาชีพ

สรุป จากความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดังกล่าว พอที่จะสรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นความเกี่ยวข้องของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่มีการติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์กันทางจิตใจ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจให้ตนเองเป็นที่

ยอมรับจากกลุ่มหรือสังคม ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งอาศัยความอดทน ความรักใคร่ ความเข้าใจ เป็นพื้นฐานในการที่จะอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข

2.2.2 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship Theory)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นผลรวมของการปฏิบัติความประพฤติระหว่างบุคคลซึ่ง เกิดจากการที่บุคคลได้ร่วมกันทำกิจกรรม และมีส่วนร่วมในด้านการติดต่อสื่อความหมาย ความร่วมมือการเปลี่ยนแปลง การแก้ปัญหาและการจูงใจซึ่งกันและกัน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 115 -117) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นมีหลายทฤษฎี สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของชูลท์ซ์ และทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซัลลิแวน

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของชูลท์ซ์

ชูลท์ซ์ (Schultz, 1960: 57-60) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและได้สร้างเป็นทฤษฎีทิศทางสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเบื้องต้น (Fundamental Interpersonal Relationship Orientation ; FIRO) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมระหว่างบุคคลในความหมายของการเข้ากันได้ของบุคคล โดยธรรมชาติสังคมของมนุษย์ต้องการการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งความต้องการนี้เป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐาน เช่นเดียวกับความต้องการทางสรีระ การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่เป็นความสัมพันธ์อันก่อให้เกิดความพึงพอใจ ชูลท์ซ์ได้รวบรวมรูปแบบของลักษณะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเบื้องต้น โดยมีข้อตกลงของทฤษฎีนี้ว่า มนุษย์ต้องการมนุษย์ (people need people) เนื่องจากมนุษย์ทุกคนอยู่ในสังคม จึงต้องมีการปรับตัวให้เข้ากันได้กับเพื่อนมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

โดย ชูลท์ซ์ กล่าวว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้จากความต้องการพื้นฐานของบุคคล 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความเป็นพวกพ้อง (Inclusion) หมายถึง ความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับว่าตนเป็นคนในกลุ่มเดียวกัน และต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นบุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้เป็นที่ดึงดูดความสนใจ โดยพยายามสร้างชื่อเสียง ทำตนเป็นที่ยอมรับนับถือ และมีเกียรติ เป็นต้น
2. ความต้องการมีอำนาจควบคุม (Control) หมายถึงกระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่ต้องการมีอิทธิพลและมีอำนาจเหนือผู้อื่น ดังนั้นบุคคลที่ต้องการควบคุมผู้อื่นจะพยายามแสดงความสามารถของตนเองพร้อมกับการแสดงการต่อต้านและปฏิเสธการคุกคาม

3. ความต้องการความรักใคร่ชอบพอ (Affection) หมายถึงความรู้สึกและอารมณ์ส่วนตัวที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้ปฏิสัมพันธ์โดยจะแสดงออกด้วยความปรารถนาดี ความเป็นมิตร การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การสร้างความผูกพันทางอารมณ์ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมและได้รับสิ่งเหล่านั้นตอบกลับมา

หลักการของซูทซ์ มีอยู่ 4 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และในพฤติกรรมทางสังคมที่สำคัญ 3 เรื่องคือ ความเป็นพวกพ้อง ความมีอำนาจควบคุม และความรักใคร่ชอบพอ ซึ่งความต้องการทั้ง 3 ด้านนี้จะผสมผสานและแสดงออกมาเป็นสัดส่วนที่อธิบายได้

2. พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จะมีลักษณะเหมือนพฤติกรรมตามประสบการณ์มาก่อนหน้านี้ ซึ่งมักจะเป็นความสัมพันธ์ที่เคยมีกับครอบครัว มาก่อนนั่นคือการติดต่อสัมพันธ์ของบุคคลมีพื้นฐานมาจากความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในการมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมมักจะลอกเลียนแบบมาจากประสบการณ์ในวัยเด็กหรือพฤติกรรมของบิดา มารดา

3. ความผสมกลมกลืนกันอย่างพอดีระหว่างความต้องการทั้ง 3 ด้านในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงไว้ซึ่ง สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการสร้างความสามัคคีขึ้นภายในกลุ่มบุคคล

4. มนุษย์มาอยู่ร่วมกันผูกพันเป็นกลุ่มได้จะต้องผ่านขั้นตอนของความเป็นพวกพ้อง ความมีอำนาจควบคุมและความรักใคร่ชอบพอกัน เมื่อสิ้นสุดกระบวนการกลุ่ม ความต้องการของกลุ่มก็จะค่อย ๆ ถอยกลับจากรักใคร่ชอบพอกันไปสู่ขั้นต้น คือความเป็นพวกพ้อง

นอกจากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซูทซ์แล้วยังมีทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ที่ได้รับความนิยมและนำมาใช้ในการอธิบายในทางการศึกษา คือทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักจิตวิทยาที่ชื่อ เฮนรี สแตค ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan)

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซัลลิแวน (Interpersonal Relationship Theory of Harry Stack Sullivan)

โดยซัลลิแวน(Sullivan) กล่าวว่า“บุคลิกภาพของมนุษย์เป็นผลพวงมาจาก สัมพันธภาพระหว่างบุคคล” และเขายังอธิบายว่า มนุษย์เราอยู่ภายใต้อิทธิพลของความสัมพันธ์กับผู้อื่นตั้งแต่แรกเกิดออกมาเป็นตัวตน จนกระทั่งวาระสุดท้ายของชีวิต มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงหรือตัดขาดความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ได้ (ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2539 : 63) ซึ่งจากลักษณะดังกล่าว สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นโครงสร้างที่สำคัญของบุคลิกภาพ

โครงสร้างบุคลิกภาพ

ซัลลิแวน(Sullivan) ได้อธิบายว่า โครงสร้างบุคลิกภาพมีหลากหลาย เป็นผลระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาจเป็นบุคคลที่มีตัวตนจริง ๆ หรือบุคคลในความคิดฝัน เช่น ดารา นักแสดง หรือบุคคลที่รู้จักจากการอ่าน เช่น นวนิยาย บุคคลในประวัติศาสตร์ เขากล่าวว่า ส่วนต่าง ๆ ของโครงสร้างบุคลิกภาพมนุษย์เช่น ความเชื่อ ความใฝ่ฝัน ค่านิยม ความปรารถนา ของชีวิต ลักษณะอารมณ์ ทักษะคติ ฯลฯ ล้วนแล้วแต่ถูกหล่อหลอมมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งสิ้น (ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2539 : 65-66) จากการศึกษาโครงสร้างของบุคลิกภาพ เป็น การศึกษาที่แตกต่างกันของแต่ละคน ซึ่งสามารถแบ่งได้แบบหยาบ ๆ 3 ประการคือ

1. กระบวนการปรับเปลี่ยนพลังงาน (Dynamism) คือพฤติกรรมที่เป็นความเคยชินในด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น เช่น ชอบรับใช้ช่วยเหลือบุคคลอื่น ชอบเอาเปรียบ ชอบบั่นให้ใคร ๆ เห็นอกเห็นใจ ฯลฯ ศูนย์กลางของกระบวนการปรับเปลี่ยนพลังงานคือ ระบบตัวตน (Self System) หรือ Self ซึ่งเป็นกระบวนการที่พัฒนามาจากวิธีการป้องกันตนเอง เพื่อให้ความสัมพันธ์กับผู้อื่นดำเนินไปอย่างราบรื่น ความสัมพันธ์กับพ่อแม่ ทำให้เด็กเรียนรู้ว่าพฤติกรรมไหนที่พ่อแม่พอใจ หรือไม่พอใจ การเรียนรู้ลักษณะนี้จะช่วยให้เด็กตัดสินใจว่า ตนเองเป็นคนดีหรือคนเลวตามคำบอกเล่าของพ่อแม่ ทำให้เด็กพัฒนาภาพของตนเอง (Self) การหลีกเลี่ยงความจริงเช่น การพูดปด เสแสร้ง

ทำมารยา อ่อน ฯลฯ เด็กทำเพื่อผ่อนคลายความกดดันต่าง ๆ ทางอารมณ์ และความคิดของเขา ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจเป็นนิสัยติดตัวเป็นส่วนหนึ่งของ Self และของบุคลิกภาพ ขึ้นอยู่กับ ลักษณะความสัมพันธ์ของเด็กกับพ่อแม่

2. กระบวนการสร้างภาพบุคคล (Personification) คือมโนภาพของบุคคล วาดเป็นภาพตัวเอง เป็นภาพคนอื่นที่มีสัมพันธ์ภาพกับตัวเอง โดยจะมีความเกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้ง กับการรับรู้สึก เจตคติและความคิดที่บุคคลมีขึ้น เนื่องจากได้รับประสบการณ์ทางด้านความพึงพอใจและวิตกกังวล และมีความเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของบุคคลที่เคยได้รับจากบุคคลอ้างอิง และสร้างภาพบุคคลจากประสบการณ์ที่ได้รับได้ผลิต อันจะทำให้บุคคลมองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างตนกับบุคคลอื่น นั่นก็คือบุคคลสามารถที่จะประเมินตนเองได้ ดังนั้นภาพก็จะเกิดขึ้น

3. กระบวนการคิด (Cognitive Process) ซัลลิแวนเชื่อว่า กระบวนการคิดเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างบุคลิกภาพ ซึ่งมี 3 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

3.1. ประสบการณ์โปรโตแทกซิก (Prototaxic) เป็นประสบการณ์ที่ยังไม่ได้พัฒนาปรับปรุงเป็นความคิดระดับทารก เกี่ยวกับการรับรู้ด้านประสาทสัมผัสความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทันทีทันใด โดยปราศจากการเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมและในที่สุดบุคคลไม่สามารถรำลึกได้อีก

3.2. ประสบการณ์พาราแทกซิก (Parataxic) เป็นประสบการณ์ที่ต่อเนื่องจากประสบการณ์โปรโตแทกซิก บุคคลเริ่มเชื่อมโยงสิ่งแวดล้อมให้มีความสัมพันธ์เป็นประสบการณ์ได้ แยกได้ว่าสิ่งใดคือตนเอง สิ่งใดที่ไม่ใช่ตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะการเข้าใจสัมพันธ์ภาพระหว่าง
สิ่งต่าง ๆ

3.3. ประสบการณ์ซินแทกซิก (Syntactic) เป็นประสบการณ์ขั้นสูงสุดของบุคคล เริ่มเรียนรู้ติดต่อโดยใช้ภาษา คำพูด สัญลักษณ์ มีผลให้บุคคลสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างมั่นคง

ซัลลิแวน เน้นสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในสังคม เพราะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมขึ้น เขาเน้นความมั่นคงและสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่ดี เพื่อสุขภาพจิตสังคมสมบูรณ์ การมีสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดปัญหามากมาย อันเป็นผลมาจากการขาดความพึงพอใจ

นอกเหนือจากทฤษฎีสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของซูทซ์และซัลลิแวนแล้ว เบเยอร์และมาร์แชล (Beyer and Marshall, 1981 : 663-665) ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกันภายในกลุ่มวิชาชีพเดียวกัน ซึ่งได้กล่าวถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในวิชาชีพเดียวกันในทางบวกหรือในรูปแบบการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกันภายในกลุ่มบุคลากร เป็นลักษณะของมิตรภาพ ความเป็นเพื่อน และเอกลักษณ์ร่วม อันจะก่อให้เกิดความสามัคคี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพลังอำนาจทางวิชาชีพ โดยมีมุมมองแบ่งออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติความเป็นวิชาชีพ มิติการตัดสินใจ และมิติสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ซึ่งมิติสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเป็นมิติที่ได้รับความสนใจน้อยมาก ทั้ง ๆ ที่เป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการทำงานร่วมกันและจากการศึกษาพบว่าทั้งสามมิตินี้มีลักษณะที่สอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของซูทซ์ (Schultz, 1960 : 57-60) โดยที่มิติความเป็นวิชาชีพ สอดคล้องกับความต้องการเป็นพวกพ้อง มิติการตัดสินใจสอดคล้องกับความต้องการการมีอำนาจควบคุม และมิติสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล มีความสอดคล้องกับความต้องการความรักใคร่ชอบพอก

ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า แนวคิดสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของเบเยอร์ และ มาร์แชล (Beyer and Marshall, 1981 : 663-665) มีพื้นฐานมาจากแนวคิดทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซูทซ์ และเน้นลงไปในเรื่องของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ในการทำงานร่วมกันในกลุ่มวิชาชีพเดียวกัน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเบเยอร์และมาร์แชล ในการศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลประจำการครั้งนี้

2.1.3 ความสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

กาญจนา คุณารักษ์ (2527 : 125-127) ได้กล่าวถึงความสำคัญในการที่บุคคลจะต้องมีการสร้างสัมพันธภาพ สรุปได้ดังนี้

(1) สัมพันธภาพของบุคคลมีผลต่อสัมพันธภาพของกลุ่ม มนุษย์ต้องอยู่รวมกันเป็นสิ่งคม ดังคำกล่าวที่ว่า “บุคคลแต่ละคนอาศัยอยู่ในกลุ่มทำงานและเล่นด้วยกันในกลุ่ม ร่วมแลกเปลี่ยนและสร้างสรรค์ประสบการณ์ในกลุ่ม” ดังนั้นหากแต่ละบุคคลมีความสมัครสมานสามัคคีรักใคร่กลมเกลียวกันดีแล้ว กลุ่มย่อมจะประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตของกลุ่มด้วย

(2) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อการอยู่ร่วมกัน มนุษย์ต้องมีความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ คนเราเกิดมาไม่มีใครอยู่คนเดียวได้ ต่างต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันนั้น ไม่ว่าจะเป็นสิ่งมีชีวิตที่เล็กที่สุดไปจนถึงสถาบัน องค์กร หรือประเทศ หรือโลกก็ตาม ล้วนแต่ต้องอาศัย สัมพันธภาพที่ดีต่อกันเท่านั้นจึงจะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขได้

(3) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานหรือการสร้างผลผลิต เนื่องจากมนุษย์จะต้องมีกิจกรรมหรือการทำงานร่วมกัน การดำเนินงานทุกอย่าง นอกจากจะอาศัยกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพแล้ว สิ่งสำคัญอีกอย่างก็คือ การเข้ากันได้ของผู้ร่วมงาน หรือการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั่นเอง

การสร้างสัมพันธภาพให้เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น นอกจากจะมีความสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลแล้ว ยังมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้อีกด้วย ดังนั้นบุคคลใดที่มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ง่าย โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ

ในชีวิตก็มีมากตามมาด้วยเช่นกัน

ชไนเดอร์ (Schneider, 1988 : 85) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า การดำเนินกิจการทั้งหลายในชีวิตประจำวันของคนเราจะเห็นว่าจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา เราจะต้องปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น ในขณะเดียวกันก็พยายามให้คนอื่นปรับตัวเข้าหาเรา กิจกรรมในชีวิตประจำวันล้วนผลักดันให้เราสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ดังนั้นจึงพบว่าความสำเร็จในหน้าที่การงานและงานอาชีพ ความสำเร็จในชีวิตครอบครัว มิตรภาพระหว่างเพื่อนฝูง เป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับเราได้สร้างสัมพันธภาพที่ดี ซึ่งกันและกัน การได้รับความสำเร็จ ความสุขความเพลิดเพลินใจ การได้ผลบุญต่อผู้กับอุปสรรคต่าง ๆ ในชีวิตล้วนเป็นกิจกรรมที่ต้องกระทำร่วมกับคนอื่นทั้งสิ้น และการที่จะไปถึงจุดมุ่งหมายเหล่านี้ มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับคนอื่น ๆ ซึ่งเรียกว่า "มนุษยสัมพันธ์"

จากที่กล่าวมาพอที่จะสรุปได้ว่าลักษณะสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (พนิดา ผกานรินทร์. 2544 : 65-66) มีดังนี้

(1) การพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Interdependence)

ทั้งสองฝ่ายที่เกี่ยวข้องกันจะมีลักษณะการพึ่งพาซึ่งกันและกัน ในการที่จะสื่อสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ขึ้นมา เพื่อตอบสนองจุดมุ่งหมายของตัวเองและร่วมกันทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งนี้

โดยพฤติกรรมที่แสดงออกจะมีอิทธิพลและได้รับอิทธิพลจากทั้ง 2 ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องกันในลักษณะการพึ่งพา หรือการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

(2) ความสัมพันธ์ที่ถาวร (Lasting Duration)

ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นการสร้างสัมพันธ์ที่มีความต่อเนื่องตั้งแต่อดีต จวบจนถึงปัจจุบันและแนวคิดที่จะสานความสัมพันธ์ต่อไปจนถึงอนาคต

กล่าวได้ว่า การพึ่งพากันและกัน การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ที่ถาวรต่อกันทั้ง 2 ฝ่ายนับว่าเป็นลักษณะเด่นของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลหรือ อีกนัยหนึ่งเป็นการสื่อสารที่มีลักษณะที่แตกต่างจากการสื่อสารประเภทอื่น ๆ เพราะจะประกอบด้วยลักษณะเฉพาะที่สำคัญดังต่อไปนี้

- (1) มีผู้เกี่ยวข้องเพียงไม่กี่คน
- (2) ผู้เกี่ยวข้องมักมีความใกล้ชิดต่อกัน

(3) ผู้สื่อสารสามารถเห็น ได้ยิน สัมผัส และได้กลิ่นซึ่งกันและกันโดยประสาทสัมผัส ทั้ง 5

(4) มีผลย้อนกลับหรือการตอบสนอง (Feedback) ทันทีทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทั้ง 2 ฝ่าย สามารถประเมินประสิทธิภาพหรือผลของการสื่อสารได้ทันที

จะเห็นว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่มนุษย์ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ อีกทั้งยังก่อให้เกิดผลดีในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้เป็นอย่างดี ซึ่งทั้งนี้การที่คนเราจะสามารถ สร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ดีเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างและที่สำคัญ บุคคลจะต้องมีความเข้าใจในเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล และกระบวนการของการที่จะ เกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้วยเช่นกัน

2.1.4 กระบวนการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

การสร้างสัมพันธภาพของบุคคล ขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคล ดังที่ สมพร สุทัศนีย์ (2544 : 118-120) ได้กล่าวถึงกระบวนการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้ดังนี้

(1) การศึกษาตนเองและผู้อื่น

การศึกษาตนเองทำให้บุคคลรู้จักตนเอง เข้าใจตนเอง ยอมรับตนเอง ทั้งส่วนดีและส่วนบกพร่องของตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะการสร้างสัมพันธภาพนั้นต้อง เริ่มที่ตนเองก่อน ถ้าบุคคลไม่รู้จักตนเองก็ยากที่จะสร้างสัมพันธภาพให้ได้ดี ดังนั้นจึงต้องมี การศึกษาตนเอง ซึ่งก็มีหลายวิธีเช่น การส่องกระจก การสอบถามบุคคลอื่น ทั้งนี้การศึกษาดน เองต้องทำด้วยความเที่ยงธรรม และต้องใจกว้างที่จะยอมรับความจริง ส่วนการศึกษาผู้อื่น ก็ใช้วิธีเดียวกันคือ การสังเกต ใช้แบบสอบถาม แล้วเปรียบเทียบกับทฤษฎีทางจิตวิทยา ก็จะทำให้รู้จักและเข้าใจผู้อื่นได้ดีขึ้น

(2) การแก้ไขปรับปรุงตนเอง

เมื่อทราบส่วนดีและส่วนบกพร่องของตนเองแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการแก้ไข ปรับปรุงตนเอง โดยการวางแผนการปรับปรุงตนเองอย่างมีระบบและอดทน ทั้งนี้การแก้ไขรับ ปรับปรุงตนเองต้องทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

(3) ศึกษาสภาพวัฒนธรรม ประเพณี และสังคม

เมื่อมีความเข้าใจในสิ่งเหล่านี้แล้วนำไปเป็นองค์ประกอบในการสร้าง สัมพันธภาพต่อไป

(4) ศึกษาหลักการและวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์

การสร้างมนุษยสัมพันธ์จำเป็นจะต้องยึดหลักวิชาการและหลักการทั่วไป เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งการศึกษานั้นจะต้องให้สอดคล้องกับ ประเพณี วัฒนธรรม ซึ่งการศึกษาหลักและวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์สามารถทำได้หลายวิธี เช่น

- ก. ศึกษาจากเอกสาร ตำราต่าง ๆ
- ข. ศึกษาจากงานวิจัย
- ค. ศึกษาจากประวัติของผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีชื่อเสียงในวง

การ

ธุรกิจและสังคม

- ง. สังเกตพฤติกรรมกรรมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่าง ๆ ในสังคม
- จ. สัมภาษณ์ผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- ช. เข้ารับการฝึกอบรมด้านการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลหรือมนุษยสัมพันธ์

(5) นำหลักและวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไปใช้ในชีวิตจริง

เมื่อทำตามขั้นตอนทั้ง 4 ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว จึงฝึกการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในชีวิตจริง

นอกจากนี้ สุพร เกิดสว่าง(2542 : 17-21) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของการสร้างสัมพันธภาพไว้ว่า เริ่มต้นด้วย

- (1) ความรู้สึกสนใจ ถูกใจ
- (2) การเริ่มต้นสนทนา
- (3) การสนทนาต่อเนื่อง
- (4) การรักษาความสัมพันธ์ให้ยืนยาว
- (5) การเลิกล้มหรือเสื่อมคลายความสัมพันธ์

สุภาพวรรณ โคตรจรัส. (2527: 287) ได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยในการสร้างสัมพันธภาพดังนี้

- (1) การมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน

สัมพันธภาพจะยั่งยืนก็ต่อเมื่อ สัมพันธภาพนั้นสนองความต้องการของบุคคลทั้งสองฝ่ายได้ ไม่ว่าจะเป็ความต้องการเพื่อความรัก เป็นที่ยอมรับของสังคม ความรู้สึกมีคุณค่าและศักดิ์ศรี ดังนั้น การมีวัตถุประสงค์และความต้องการร่วมกัน จึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญยิ่งในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

(2) การเคารพในสิทธิและความเป็นตัวของตัวบุคคล

สัมพันธภาพอาจแตกร้าได้ ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งล่วงล้ำสิทธิและไม่ยอมให้อีกฝ่ายหนึ่งเป็นตัวของตัวเอง คนที่สนิทอาจเลิกคบกันได้

(3) โครงสร้างและแบบแผนของสัมพันธภาพทางสังคม

โดยทั่วไปมักมีโครงสร้างและลักษณะการติดต่อสื่อสารเฉพาะอย่างที่เป็นที่ตกลงสอดคล้องต้องกัน เช่น สัมพันธภาพระหว่างเพื่อน มารดากับบุตร เป็นต้น โครงสร้างและแบบแผนการติดต่อสื่อสารจะขึ้นอยู่กับผู้ที่อยู่ในสัมพันธภาพนั้น ๆ เป็นราย ๆ ไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย

(4) องค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร

ซึ่ง อาจก่อให้เกิดปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้แก่

ก. ภูมิหลังและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน เช่นการศึกษา และฐานะทางเศรษฐกิจระดับเดียวกัน มักมีภาษาที่สื่อสารระดับเดียวกัน

ข. การเลือกรับรู้โดยให้ความสนใจเฉพาะข้อความบางตอน ทำให้ไม่ได้ข้อเท็จจริงทั้งหมดซึ่งทำให้เกิดการตีความที่ผิดพลาด

ค. อารมณ์และความรู้สึกในขณะที่มีการรับรู้ปัจจัยในสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็เหตุการณ์หรือบุคคลที่ก่อให้เกิดอารมณ์ต่าง ๆ เช่น ความมั่นใจ ความกลัว ความโกรธ เป็นต้น อาจทำให้เกิดการรับรู้และตีความที่ผิดพลาดได้

ง. ความไม่ไวต่อการรับรู้ส่วนใหญ่อารมณ์ที่ซ่อนเร้นอยู่ในข้อความต่าง ๆ มีความสำคัญยิ่งกว่าข้อความที่สื่อสารออกมา ไม่สามารถรับรู้ถึงอารมณ์ที่ซ่อนเร้นอยู่อาจทำให้รับรู้และตีความผิดพลาดได้

(5) การรู้จักตนเองและสิ่งแวดล้อมให้กระจ่าง ได้แก่

ก. การรับรู้ตนเองตามความเป็นจริง ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับตนเอง

ข. การรับรู้ผู้อื่นได้ตามความเป็นจริง จะนำไปสู่การยอมรับในตัวจริง

ของ

ผู้อื่น

ค. การรับรู้สัมพันธภาพตามความเป็นจริง ซึ่งสัมพันธภาพจะยืดยาวได้
ถ้าสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันทั้งสอง

ฝ่าย

ดังนั้นจึงต้องพยายามขจัดปัญหาในการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้น

(6) การห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้อื่น ซึ่งอาจแสดงออกโดยการพูดหรือการกระทำ อาจพูดปลอบใจ แสดงความห่วงใย ให้ความช่วยเหลือ จะช่วยสร้างสัมพันธภาพให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

(7) การซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่นและตนเอง การเป็นตัวของตัวเองและซื่อสัตย์ต่อความคิดเห็นและความเชื่อของตนเองนั้นเป็นสิ่งสำคัญ บุคคลไม่ควรหลีกเลี่ยงที่จะพูดคุยความจริงเพียงเพราะไม่กล้าเผชิญความขัดแย้ง และมีการยอมรับนับถือด้วยว่าผู้อื่นก็ยอมกล้าเผชิญความจริง และหาทางแก้ไขปัญหาได้ในทางสร้างสรรค์ อย่างไรก็ตามความจริงที่พูดต้องแสดงให้เห็นถึงความเคารพในความเป็นตัวของตัวเองและผู้อื่น ควรคำนึงถึงความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่น พร้อมทั้งแสดงความห่วงใยและเป็นมิตรอย่างจริงใจด้วยความหวังดี

2.1.5 องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

เบเยอร์ และมาร์แชล (Beyer and Marshall, 1981: 663) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานไว้ว่า ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบด้วยกัน ดังนี้

(1) ความมั่นใจและความไว้วางใจ (Confidence and trust) หมายถึง การมีความเชื่อตรง พึ่งพาอาศัยผู้อื่น ความตรงไปตรงมา การยอมรับให้ความมั่นใจในความสามารถซึ่งกันและกัน ยินดีร่วมงานได้กับเพื่อนร่วมงานทุกคน มีความเชื่อถือให้เกียรติและไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานร่วมกัน และในการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและความรู้สึกของตนเอง ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานทั้งในด้านส่วนตัวและด้านการทำงานด้วยความเต็มใจ มีความยินดีในการร่วมมือประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานในวิชาชีพเดียวกัน

(2) การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual help) เป็นความเห็นใจที่จะแบ่งปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แลกเปลี่ยนความรู้แก่กัน เต็มใจช่วยทำงานของเพื่อนร่วมงานให้ดีที่สุด และมีความจริงใจในการช่วยเหลือแบ่งเบาปริมาณงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งสมาชิกเก่า

และสมาชิกใหม่ ปกป้องสิทธิประโยชน์และช่วยเหลือกันดูแลและปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

(3) การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual support) เป็นความเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น ให้การยอมรับนับถือยกย่องและให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความจริงใจ ให้กำลังใจซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาทั้งในด้านส่วนตัวและด้านกรงาน ส่งเสริมการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน เป็นที่ปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงานที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างดีที่สุด สนับสนุนแหล่งประโยชน์ต่อการสร้างสมรรถภาพของเพื่อนร่วมงาน กระตุ้นการแสดงความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน

และส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ

(4) ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and enjoyment) หมายถึง การมีทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งในด้านส่วนตัวและด้านกรงาน การแสดงออกซึ่งความอบอุ่นในการทำงานร่วมกัน ทำงานด้วยความรู้สึกสบายใจ มีการผ่อนคลาย มีการติดต่อกันแบบตัวต่อตัวโดยการแสดงออกซึ่งความเคารพแก่กัน ให้ความสนใจและห่วงใยบุคคลอื่น ซึ่งจะมีการแสดงออกโดย มีการร่วมสังสรรค์ทั้งงานภายในองค์กรและภายนอกองค์กร สร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่นมีทัศนคติที่ดีต่อกัน ส่งเสริมขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่กัน ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นกันเอง มีการไต่ถามทุกข์สุขของกันและกัน ให้อภัยในความผิดพลาด มีความยินดีต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานมีความก้าวหน้าหรือมีความสำเร็จในหน้าที่กรงานและเรื่องส่วนตัว

(5) การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Team efforts toward goal achievement) เป็นความร่วมมือกัน กระตุ้นส่งเสริมให้มีการร่วมมือกันทำงานร่วมกันภายในกลุ่ม มีการติดต่อประสานงานกัน และกระตุ้นส่งเสริมให้ผู้อื่นได้ทำงานของตนอย่างดีที่สุดและอย่างจริงใจในฐานะเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร ยอมรับในความแตกต่างของบุคคล ยอมรับมาตรฐานของกลุ่ม ส่งเสริมความก้าวหน้าของงานทุกคนที่มีโอกาส ใช้ความสามารถ

อย่างเต็มที่ มีความต้องการการรวมกลุ่มสูงและมีความรู้สึกรักการทำงานของกลุ่มงานตนเอง มีผลให้เกิดการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีที่สุด กำหนดบทบาทของแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน สมาชิกแต่ละคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่มตามความสามารถและมีการทบทวนประเมินผลและแก้ไขผลงานของกลุ่มอยู่เสมอ

(6) การริเริ่มสร้างสรรค์(Creativity) เป็นความต้องการบรรยากาศซึ่งแสดงออก ถึงการกระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุนและมองเห็นคุณค่าของผลงานของบุคคลอื่น ซึ่งแสดงออก โดยมีการร่วมมือต่อโครงการใหม่ ๆ วิพากษ์วิจารณ์งานอย่างสร้างสรรค์ พยายามปรับปรุงงานอยู่เสมอ จัดการต่อความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ พร้อมทั้งจะมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่ หากพบวิธีการใหม่และดีกว่าที่เป็นประโยชน์ในการเพิ่มคุณภาพงานให้สำเร็จได้ ชักจูงสมาชิกให้ทุกคน ยอมรับและริเริ่มงานใหม่และสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จของงาน

(7) การติดต่อสื่อสารระบบเปิด(Open Communication) เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างอิสระตรงไปตรงมา มีความรู้สึกปลอดภัยในการอภิปรายปัญหาต่อกัน ในทุก เรื่องอย่างเปิดเผย เชื้อเพื่อข้อมูลสำคัญต่อกัน ยอมรับฟังข้อมูลจากบุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ และสามารถจัดการกับข้อขัดแย้งได้อย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา สามารถติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัว จนเป็นปกติวิสัย ปรีกษาหารือกันอย่างเป็นกันเอง ทุกคนรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึงและตรงกันทุกครั้ง มีการประสานงานที่ดีต่อกันมีการแจ้งข้อมูลต่างๆในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอทั้งข้อมูลที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

(8) ความเป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom from threat) หมายถึง ความสามารถในการพิจารณาขอบเขตของหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่ทำงานร่วมกันด้วยใจสงบและด้วยความจริงใจปราศจากอคติ นั่นคือการสร้างความรู้สึกของการยอมรับเพื่อร่วมงานอย่างจริงจัง โดยปราศจากความรู้สึก สูญเสียความมีคุณค่าของตนเองและสูญเสียการติดต่อระหว่างบุคคล มีความรู้สึกปลอดภัยจากเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศที่ปราศจากความเครียดและสามารถให้ข้อติเตียนเพื่อนร่วมงานได้อย่างสร้างสรรค์ มีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง มีอิสระที่จะรับผิดชอบการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน มีความมั่นคงและ สม่่าเสมอของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีโอกาสเท่าเทียมกันในการพัฒนาตนเอง และมีการได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยอาศัยการพิจารณาจากผลงานเป็นสำคัญ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคนปราศจากการควบคุมกันและกัน มีความรู้สึกถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความมั่นคงสม่าเสมอ

ส่วน อีเดลแมน (Edelman, 1993 : 165-173) กล่าวถึงองค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ว่า

(1) การยอมรับการกระจายภาระงานอย่างยุติธรรม

(2) การเต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับคำขอหรือความต้องการความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม

(3) การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎของสถานที่ส่วนรวมอย่างเอาใจใส่

(4) การร่วมมือทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน แม้จะไม่ชอบเพื่อนร่วมงานที่ต้องปฏิบัติงานด้วยกันก็ตาม

(5) เคารพในความเป็นส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานทุกคน

(6) ไม่วิจารณ์เพื่อนร่วมงานอย่างเปิดเผยต่อที่สาธารณะ

(7) หลีกเลี่ยงการใส่ร้ายป้ายสี ถูกเหยียดหยามเพื่อนร่วมงานต่อผู้บังคับบัญชา

2.1.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างด้วยกันทั้งจากตัวบุคคล อาทิเช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับ อารมณ์ ความรู้สึก การตีความ การแก้ปัญหาความขัดแย้ง และทัศนคติ และองค์การ และปัจจัยในเรื่องขององค์การเป็นปัจจัยรองลงมา (วีชรา มณีกาศ. 2543 : 21-23)ซึ่งพอที่สรุปได้ดังนี้

(1) ปัจจัยจากตัวบุคคล

ก. สภาพร่างกายและสภาพจิตใจ ซึ่งมีการพัฒนาการที่มีความสมบูรณ์และวุฒิภาวะที่แตกต่างกัน อันเป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็ก วัฒนธรรม ศาสนา กล่อมเกล่าให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับสังคมที่ตนอยู่ก่อให้เกิดเป็นบุคลิกภาพที่เป็นปทัสถานของบุคคลซึ่งแสดงออกมาในรูปแบบของกิจกรรมารยาทและอุปนิสัย (Schneider, 1976 : 175-180) ส่งผลถึงความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น การพยายามเรียนรู้บทบาทของตนเองและผู้อื่น ความสามารถในการไว้วางใจ ให้ความรัก ความชอบ ความเชื่อถือต่อผู้อื่น อันมีผลต่อการสร้าง

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ดีขึ้น

ข. การศึกษาและการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นตัวช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพ เนื่องจากบุคคลที่มีการศึกษาสูงกว่า จะมีโอกาสในการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ทำให้เกิดการปรับตัวและเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคลได้มากกว่า (กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534 : 45)

ค. การได้รับการตอบสนองของความต้องการพื้นฐานของบุคคล ทั้งในด้านความต้องการทางสรีระและด้านจิตใจ หากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ บุคคลจะเกิดความพึงพอใจและมีพฤติกรรมที่ดีต่อบุคคลอื่นตามมา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น (กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534 : 45)

ง. พลังอำนาจในตัวบุคคลมีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพของบุคคล อย่างเห็นได้ชัดในบางสัมพันธภาพ เช่น พ่อแม่มีอำนาจในการลงโทษลูก ผู้บังคับบัญชามีอำนาจในการลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น แต่พลังอำนาจก็ได้มีเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น อาจมีทั้งสองฝ่ายก็ได้ บุคคลที่ต้องการพลังอำนาจมากจะมีการต่อสู้เพื่อพลังอำนาจนั้นและจะทำให้มีสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างไม่ยั่งยืน (Sasse, 1975 : 115-117)

จ. ทักษะคติของแต่ละบุคคลมีส่วนอย่างมากต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เนื่องจากความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติของมนุษย์มีบทบาทที่นำการกระทำหรือการปฏิบัติต่อผู้อื่นหากบุคคลมีทัศนคติในทางลบกับบุคคลอื่น มักจะมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติกับบุคคลอื่นอย่างไม่เป็นมิตร เป็นเหตุให้เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างกัน ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีทัศนคติกับบุคคลอื่นในทางบวกแนวโน้มที่บุคคลจะปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยความให้เกียรติและมีคุณค่าก็จะเกิดขึ้น อันส่งผลให้ สัมพันธภาพที่ดีต่อกันตามมาในที่สุด

ช. ทักษะความสามารถในการแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งต่อตนเอง และต่อผู้อื่นอันได้แก่ความรู้สึกเปิดเผย ความรู้สึกร่วม การเคารพและยอมรับในผู้อื่น การยอมรับโดยไม่ต้องเห็นด้วย การรู้จักเปิดโอกาสหรือเปิดตัวให้กับบุคคลอื่น หากบุคคลมีการแสดงออกอย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์ จะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ใกล้ชิด อบอุนแม้ว่าจะเกิดความขัดแย้งขึ้น ก็จะสามารถยุติความขัดแย้งลงได้ (Carkhuff and Barenson, 1977 : 203-207)

(2) ปัจจัยจากองค์การ

ก. ขนาดขององค์การ องค์การที่มีขนาดใหญ่ โอกาสของบุคคลที่จะมีโอกาสสัมพันธภาพใกล้ชิดกับบุคคลอื่นจะน้อยลง เพราะมีข้อปลีกย่อยและรายละเอียดของงานประจำของกลุ่มมากขึ้นทำให้มีช่องว่างของมิตรภาพมีมากขึ้นตามมา (กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534 : 145)

ข. ระบบงาน งานที่มีการสร้างระบบที่มีการติดต่อประสานงานกันน้อย มีการสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการมากเกินไป หรือเป็นการสื่อสารที่ต้องผ่านสื่อหลายสื่อ การสร้างกฎเกณฑ์ พิธีการและมาตรการขึ้นมากมาย มีขั้นตอนของการติดต่อหลายขั้นตอน การแบ่งแยกกลุ่มบุคคลกันโดยหน้าที่ โดยบทบาท หรือโดยกระบวนการนั้น สัมพันธภาพก็เริ่มมีการจำแนกความพิเศษและข้อมูลจำกัดมากขึ้น เพราะต่างคนต่างมีเอกลักษณ์ในความสัมพันธ์

จะทำให้เกิดความรู้สึกห่างเหิน ไม่ใกล้ชิดสนิทสนม ส่งผลให้ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดีตามไปด้วย (กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534 : 134)

ค. การสร้างสายสัมพันธ์ภายในองค์กร อาจเป็นไปในรูปแบบของการพบปะ ประชุมร่วมกัน การเปิดโอกาสให้มีการสังสรรค์ทำความรู้จักกันกับคนหมู่มาก ได้เห็นหน้าตา

เห็นบทบาท บุคลิก การวางตัว การพูด การแต่งกายของบุคคล เหล่านี้ ล้วนแต่มีส่วนสร้างสรรค์สัมพันธภาพทางสังคมในทางอ้อม ทำให้เกิดการปรับตัวให้เหมาะสมให้เข้ากับบุคคลอื่น (ปิยรัตน์ นุชผ่องใส. 2530 : 78)

ง. ลักษณะงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น งานที่มีลักษณะที่ต้องร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการอาศัยพึ่งพาซึ่งกันและกัน จะเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ได้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น และต้องเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลก็นับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Chickering, 1969: 94) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และกล่าวว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลขึ้นอยู่กับ

(1) ความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

ความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลสามารถยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่นและมีใจกว้าง ซึ่งการยอมรับความแตกต่างของบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น การที่บุคคลมีความแตกต่างกัน แต่ละคนมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัวนั่นคือแต่ละคนจะแตกต่างจากคนอื่นไป ในเรื่องของจิตใจ สติปัญญา ร่างกาย ซึ่งหมายถึง รูปร่าง ลักษณะ เชื้อชาติ ความสมบูรณ์ เพศ อารมณ์ และสังคมหมายถึง การศึกษา เศรษฐกิจ ครอบครัว วัฒนธรรม เกียรติยศ ชื่อเสียง ความเชื่อถือ ตลอดจนศาสนาที่นับถือ (สุภาพรณ โคตรจรัส. 2527 : 287) ดังนั้น ในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นจึงไม่ควรคาดหวัง ที่จะให้คนอื่นคิดและปฏิบัติเหมือนเรา ขณะเดียวกัน เราก็ไม่จำเป็นต้องคิดหรือปฏิบัติเหมือนคนอื่น เราต้องพยายามเข้าใจ เปิดใจกว้างและระลึกว่า ความเป็นคนของแต่ละบุคคลจะต้องได้รับความเคารพนับถือ ควรมีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลอื่น มีความอดทนในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

(2) คุณภาพของสัมพันธภาพ

คุณภาพของสัมพันธภาพ หมายถึง ความรู้สึกจากการพึ่งตนเอง หรือการพึ่งบุคคลอื่นไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ได้แก่ การไว้วางใจ การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ตลอดจนการให้และการรับ ดังนั้นคุณภาพของสัมพันธภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อ บุคคลมีความไว้วางใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สิ่งสำคัญก็คือ บุคคลจะต้องมีความจริงใจต่อกัน เปิดเผยตนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความไว้วางใจมั่นใจในตัวบุคคล การไว้วางใจเกิดจากการยอมรับ และการเปิดเผยต่อกันอย่างจริงใจ มีการช่วยเหลือเท่าที่ทำได้ หากบุคคลมีการเปิดเผยตนเอง แต่ไม่ยอมรับบุคคลอื่น ความไว้วางใจก็จะไม่เกิดขึ้น

2.1.7 การประเมินสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

การประเมินสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นสามารถกระทำได้ 2 ลักษณะ(พินิตา ผกาภิรินทร์. 2544 : 45) คือการวัดปริมาณ และการวัดคุณภาพ

(1) การวัดปริมาณ

หมายถึงจำนวนครั้งหรือความถี่ของการติดต่อกับบุคคลอื่น เรียกว่า การรวมเป็นหน่วยหนึ่งของสังคม(Social Integration) ซึ่งปริมาณการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ นั้น การติดต่อสัมพันธ์จะมากหรือน้อยครั้งขึ้นอยู่กับความต้องการด้านมิติสัมพันธ์ของบุคคลนั้นด้วย ซึ่งความหมายของความต้องการด้านมิติสัมพันธ์คือ ทั้งความคิดและพฤติกรรมที่จะสร้างมิตรภาพ รักสามิตรภาพ ชอบและยินดีกับการพบและอยู่ร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นการที่บุคคลต้องการด้านมิติสัมพันธ์สูง จึงมีพฤติกรรมในลักษณะการอยู่ร่วม ติดต่อกับผู้อื่นแตกต่างและมากกว่าบุคคลที่มีความต้องการด้านมิติสัมพันธ์ต่ำ

(2) การวัดคุณภาพ

หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล หรือเรียกว่า การได้รับแรงสนับสนุนด้านจิตใจ คือ ความรู้สึกว่ามีที่พึ่ง มีคนให้ความช่วยเหลือทั้งในเรื่องส่วนตัว การเงิน และการงาน การมีความรู้สึกและความคิดเช่นนี้เกิดขึ้นมาได้ แสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นรู้และตระหนักถึงสถานภาพที่ตนมีต่อผู้อื่น คือ รู้ว่าตนเองนั้นมีความสำคัญและมีความหมายต่อผู้อื่น มีบุคคลที่ตนไว้วางใจ สนใจด้วย รู้ว่าตนเองนั้นมีพวกพ้อง มีความพึงพอใจในการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

จะเห็นว่าการวัดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในด้านคุณภาพนั้นสามารถที่จะวัดได้สะดวกและได้ผลที่ชัดเจนโดยวัดจากการรับรู้ ความรู้สึกที่แท้จริงของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษามากกว่าด้านปริมาณ

2.1.8 การพัฒนาสัมพันธภาพ

ตามทัศนะของ เดล คาร์เนกี (คาร์เนกี, อ้างถึงใน กาญจนา คุณาภิรักษ์. 2527:

6) กล่าวว่าหลักมนุษยสัมพันธ์ทั่วไป คือ “หลักการให้ในสิ่งที่เขาต้องการ” (Give people what they want and then you can get what you want) หมายความว่า เมื่อท่านให้ในสิ่งที่เขาต้องการ ท่านก็จะได้รับในสิ่งที่ท่านต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ฮิโตปเทศ ที่กล่าวว่า ผู้ที่ให้

ในสิ่งที่เลิศ ย่อมได้ในสิ่งที่เลิศตรงกันข้าม ถ้าเราให้ความเกลียดแก่เขา เขาก็จะให้ความเกลียดแก่เรา สำหรับ “กฎทองคำ” ในศาสนาคริสต์ที่มีคนกล่าวขวัญกันมากคือ “จงปฏิบัติต่อเพื่อนบ้านของท่านเหมือนที่ท่านปฏิบัติต่อตนเอง” เหล่านี้ล้วนแต่เป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

แซสส์ (Sasse, 1975: 115-117) กล่าวว่า สัมพันธภาพกับผู้อื่นมิได้เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ สัมพันธภาพจะเจริญหรือมีความมั่นคงขึ้นอยู่กับบุคคลและความสัมพันธ์ของบุคคล ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจึงเป็นพื้นฐานของกระบวนการพัฒนาความรู้สึกและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การพัฒนาสัมพันธภาพประกอบด้วย

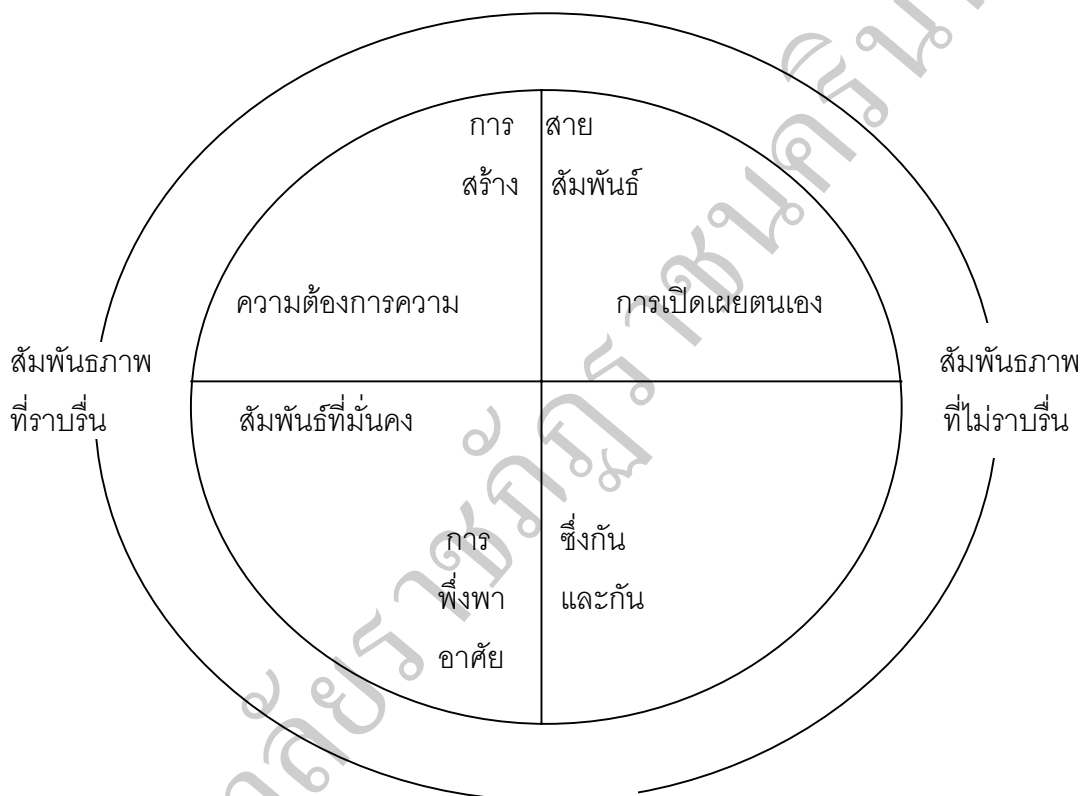
(1) การสร้างสายสัมพันธ์ เป็นความรู้สึกที่ทำให้บุคคลอื่นสบายใจ การสร้างสัมพันธ์ที่ดีนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ในครั้งต่อไป ขณะที่พัฒนาสายสัมพันธ์บุคคลจะรู้สึกสบายใจ ไม่ป้องกันตัวเอง แต่จะเปิดเผยตนเองและเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับตนเองมากขึ้น

(2) การเล่าเกี่ยวกับตัวเอง เมื่อบุคคลมีสายสัมพันธ์ต่อกัน บุคคลมักชอบเล่าความรู้สึกและประสบการณ์ และทัศนคติของตน ทำให้รู้จักตนเองและผู้อื่นมากขึ้น

(3) การรู้จักฟังพียงซึ่งกันและกัน บุคคลจะได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทราบว่าผู้อื่นชอบอะไร ไม่ชอบอะไร เพื่อที่จะตอบสนองได้ถูกต้องและทราบดีว่าจะช่วยเหลือกันได้อย่างไร

(4) ความต้องการสัมพันธ์ที่มั่นคง มนุษย์จะเริ่มมีการเคารพซึ่งกันและกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น และมีความรักในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้น เพื่อให้สัมพันธภาพนั้นมั่นคงตลอดไป

แซสส์ (Sasse, 1975: 115-117) ยังกล่าวอีกว่าการพัฒนาทั้ง 4 ขั้นเปรียบเหมือนซี่ล้อรวมทั้งหมด คือวงล้อ โดยสามารถหมุนไปข้างหน้า หรือหมุนไปข้างหลังได้ หากความสัมพันธ์เป็นไปในทางบวก วงล้อก็หมุนไปข้างหน้า และจะหมุนไปเรื่อย ๆ เป็นความสัมพันธ์ที่มั่นคง แต่ถ้าการสร้างสายสัมพันธ์เป็นไปในลักษณะ การโต้เถียงเอาชนะกัน ในบรรยากาศที่ไม่ดี จะทำให้บุคคลเริ่มลดการเปิดเผยตนเอง การสร้างสายสัมพันธ์จะเริ่มลดลง การพบปะกันน้อยลง เปรียบเหมือนวงล้อที่หมุนไปข้างหลังดังภาพ



ภาพที่ 2 วงล้อสัมพันธภาพ

ที่มา : Sasse, Connie R. (1975). Person to Person : 115-117

นอกจากนี้แซสส์ (Sasse, 1975: 118-120) ยังกล่าวอีกว่าการสร้างความคุ้นเคยเป็นสิ่งสำคัญซึ่งเปรียบเสมือนบันไดที่บุคคลต้องก้าวไปที่ละขั้นตอนดังนี้

(1) ความใกล้ชิดทางปัญญา เมื่อบุคคลมาพบกันมักจะเริ่มความสัมพันธ์ด้วยคำพูดและความคิด เช่น การพูดคุยในเรื่องลึพเพหระ หรือเหตุการณ์ที่เป็นไปในสังคม เป็นต้น ในขั้นนี้ต่างก็รักษาความรู้สึกที่แท้จริงในบางเรื่องของตนไว้และไม่แสดงออกเกินไป

(2) ความใกล้ชิดทางร่างกาย บุคคลที่มาถึงขั้นนี้จะมีความสนิทสนมกันมาก

ขึ้น

มีความสัมพันธ์กันเช่น การจับมือ การแตะไหล่ การโอบกอด เป็นต้น

(3) ความใกล้ชิดทางอารมณ์ บุคคลที่มาถึงขั้นนี้จะมีความสนิทสนมกันมากขึ้น พูดคุยได้อย่างเป็นธรรมชาติ ไม่มีการเสแสร้ง ไม่ป้องกันตัวเอง บุคคลสามารถจะเข้าใจ มีความรัก และสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้สึก หรือความคิดเห็น

เนื่องจากความต้องการของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันบางคนชอบที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพราะบุคคลนั้นมีความคิดและความสามารถทางปัญญา ส่วนบางคนอาจมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพราะมีความใกล้ชิดทางอารมณ์ ไว้วางใจซึ่งกันและกันในขณะที่สัมพันธ์ภาพกำลังดำเนินการพัฒนานั้น สิ่งสำคัญในการที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนามิตรภาพคือลักษณะของบุคคล ได้แก่

(1) ความไว้วางใจ

ความสามารถในการไว้วางใจผู้อื่น เป็นการแสดงถึงความเชื่อมั่นว่า จะไม่มีใครปฏิเสธ หรือทำให้เราเสียความรู้สึก ความไว้วางใจในที่นี้หมายถึงการที่เราคาดหวังว่าบุคคลอื่น จะทำให้คนยอมรับและสนับสนุน ความไว้วางใจจะเริ่มระหว่างสองระยะแรกของวงล้อสัมพันธ์ภาพ กล่าวคือ ขณะสร้างสายสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความรู้สึก ความไว้วางใจ จะมีส่วนสำคัญ และเป็นตัวบ่งชี้ว่า วงล้อสัมพันธ์ภาพจะเดินทางใด

(2) ความรักหรือความชอบ

ความต้องการความรักความพอใจจะเป็นสิ่งสำคัญของสัมพันธ์ภาพ โดยเฉพาะจำนวนและปริมาณของความรักในสัมพันธ์ภาพเป็นองค์ประกอบที่จะช่วยในการพัฒนา แต่ไม่จำเป็นว่าสัมพันธ์ภาพที่จะเกิดขึ้นต้องมีความรัก อาจเป็นสัมพันธ์ภาพในทางธุรกิจก็ได้

(3) พลังอำนาจ

เป็นส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล พลังหรืออำนาจจะเห็นได้ชัดในสัมพันธ์ภาพ เช่น พ่อแม่มีอำนาจในการลงโทษลูก ตำรวจมีอำนาจยึดใบขับขี่ เป็นต้น พลังหรืออำนาจอาจมักเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ อายุ เพศ การเงิน ทักษะ หรือความสามารถ บุคลิกภาพ แต่พลังหรืออำนาจมักจะเป็นที่มาของความขัดแย้ง บางคนก็มีความต้องการ อำนาจและมีความสุขมากที่ได้ใช้อำนาจ แต่บางคนต้องการเพียงเล็กน้อย บุคคลที่ต่อสู้เพื่ออำนาจจะมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นได้ไม่ยั่งยืน

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่าสัมพันธ์ภาพจะเกิดขึ้นนั้นควรประกอบด้วย

(1) ความใกล้ชิดทางกาย (Physical Proximity) เช่นระยะห่างของบ้าน

ทิศทางของบ้าน เป็นต้น

(2) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน

(3) การมีทัศนคติที่คล้ายคลึงกัน

(4) การแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน ได้แก่ การยอมรับ การเคารพ
นับถือ การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการช่วยเหลือ

คาร์คัพและบาเร็นสัน (Carkhuff and Barenson, 1977 : 203-207) ได้กล่าวถึง
ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

(1) การเปิดเผยความรู้สึก การเปิดเผยความรู้สึกเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูล
ประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างเปิดเผย เพื่อความเข้าใจอันดีและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่มั่นคง

(2) มีความรู้สึกร่วม หมายถึง สามารถมีความเข้าใจบุคคลอื่น รับรู้ความรู้สึก
ที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น

(3) เคารพและยอมรับในบุคคลอื่น หมายถึง การยอมรับบุคคลอื่นโดยไม่ตัดสิน
ใจว่าถูกหรือผิด ไม่ประเมิณบุคคล เคารพในบุคคล รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น

(4) การยอมรับโดยไม่ต้องเห็นด้วย หมายถึง การเป็นผู้ฟังที่ดี ที่พยายาม
ทำความเข้าใจโดยประเมิณบุคคลอื่น และให้ความสนใจบุคคลอื่น

จากข้อความดังกล่าว สัมพันธภาพจะพัฒนาและมั่นคงได้ ถ้าบุคคลคำนึงถึง
ความรู้สึก และความพอใจซึ่งกันและกัน มีทัศนสถานส่วนบุคคลที่ดี มีการเปิดเผยความรู้สึก
ซึ่งกันและกัน เคารพและยอมรับในบุคคลอื่น อีกทั้งยังต้องพยายามที่จะรู้จักและเข้าใจบุคคลอื่น

2.1.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หทัยรัตน์ จิรนนทพัทธ์ (2539 : 80) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วยกับภาวะสูญเสียพลังอำนาจของผู้ป่วยในหออภิบาลผู้ป่วยหนักอายุรกรรม โรงพยาบาลอุตรดิตถ์ จำนวน 50 ราย พบว่าสัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วยในหออภิบาล-ผู้ป่วยหนักมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะสูญเสียพลังอำนาจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การมีสัมพันธภาพของพยาบาลกับผู้ป่วยดี มีแนวโน้มที่ผู้ป่วยจะเกิดภาวะสูญเสียพลังอำนาจต่ำกว่าผู้ป่วยที่มีสัมพันธภาพของผู้ป่วยไม่ดี และพบว่า สัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วยโดยใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูดอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งพฤติกรรมที่พยาบาลแสดงกิริยาด้วยความเต็มใจ ไม่ก้าวร้าว มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ห้วน มีน้ำเสียงไม่กระด้าง

หทัย มัธยาท (2541 : 103-104) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงานและปัจจัยจากจิตใจที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ดีจะส่งผลต่อการทำงานของพยาบาล

ปิลดี อุณหเลขกะ (2533 : 93-94) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ 120 คน และหัวหน้า

หอผู้ป่วยจำนวน 770 คน พบว่า สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พนิดา ผกานรินทร์ (2544 : 89-90) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตากสิน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 345 คน พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับครอบครัว ภาระงาน นโยบายการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและสถานที่อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ๗

อาร์โนลด์ ไอนวนและโรเบิร์ตสัน (Arnold Ivan and Robertson, 1991 อ้างถึงใน วิไล พัชรักษา. 2541 : 47) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานพบว่า ผู้บังคับบัญชาที่ให้ความ สำคัญกับความเป็นบุคคลในการปฏิบัติงาน จะมีลักษณะดังนี้คือ นำเคารพ นำเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ และสร้างความอบอุ่นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว ยังไม่พบว่ามีผู้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโดยตรง จะมีก็เพียงแต่เป็นการศึกษาถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในลักษณะอื่น ๆ เช่น การศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาล สัมพันธภาพระหว่างผู้ป่วยกับพยาบาล สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความผูกพันองค์กร และเป็นการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ เป็นต้น

ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ
- (2) ด้านความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- (3) ด้านเผชิญและจัดการความขัดแย้ง
- (4) ด้านความสำเร็จตามเป้าหมาย

2.2. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาล

ความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาล (Nursing Performance)

ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญสำหรับการให้บริการผู้ป่วย หรือดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ในทางการพยาบาลเนื่องจากคุณภาพของงานการพยาบาลขึ้นอยู่กับความสามารถ ทักษะการดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล ถ้าพยาบาลมีความสามารถในการพยาบาลต่ำย่อมเป็นผลเสียต่อคุณภาพชีวิตผู้ป่วย

2.2.1 ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงานนักวิชาการและนักการศึกษาได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

สแวนเบิร์ก (Swansburg, 1995 : 42) ได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานพยาบาล (Nurse Performance) ว่าเป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทางการพยาบาล โดยมีพื้นฐานมาจากการศึกษา และสามารถสังเกตได้จากการปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ

กู๊ด (Good, 1959 : 115) ได้ให้ความหมายของความสามารถว่า หมายถึงสิ่งที่มีอยู่หรืออำนาจในการใช้ความรู้ สติปัญญา ความเฉลียวฉลาดทั้งร่างกายและจิตใจ ที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

เคลลี-โทมัส (Kelly-Thomas, 1998 : 73-74) ให้ความหมายของความสามารถว่า หมายถึงความพร้อมที่จะเรียน ศักยภาพ ประวัติในการเรียนของบุคคล ซึ่งผู้เรียนแต่ละคนจะแตกต่างกันไป ด้านศักยภาพในการเรียนรู้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับพัฒนาการหรือวุฒิภาวะ ประการต่อมาความสามารถและสมรรถภาพของร่างกาย (รวมทั้งศักยภาพทางด้านประสาท กล้ามเนื้อและสติปัญญาและอีกหลายประการ ก็คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคล เช่น ค่านิยม การมองตนเองและจินตนาการ เป็นต้น) และประการสุดท้ายคือการเรียนรู้ที่ผ่านมาหรือพื้นฐานรวมทั้งหลักการที่มีอยู่

ธงชัย สันติวงษ์ (2534 : 55-56) กล่าวว่า ความสามารถเป็นพรสวรรค์ของแต่ละตัวบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เพราะยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของตัวบุคคล เช่น สิ่งจูงใจ

สมยศ นาวิการ (2536 : 62) กล่าวว่าความสามารถเป็นคุณลักษณะของบุคคล เป็นเรื่องคุณภาพในการปฏิบัติงาน ความสามารถหลาย ๆ อย่างอาจจะเรียนรู้ได้ในระหว่างวัยเด็ก วัยรุ่นและอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์

กาญจนา ไฉ่ประเสริฐ (2540 : 7) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงระดับการปฏิบัติงานของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็นภาพรวมที่เป็นผลมาจากพฤติกรรมที่ได้ผสมผสานความรู้ ประสบการณ์ ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ และแสดงออกเป็นทักษะด้านพฤติกรรม 6 ด้านคือ การเป็นผู้นำ การดูแลผู้ป่วยในระยะวิกฤติ การสอนผู้ป่วยและญาติและการให้ความร่วมมือ การวางแผนและประเมินผลการพยาบาล การติดต่อสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ และการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

เพ็ญศรี ปรางค์สุวรรณ(2541 : 29) ได้ให้ความหมายของความสามารถและการปฏิบัติกรพยาบาล ซึ่งรวมแล้วหมายถึง การใช้ความรู้ สติปัญญา ทั้งร่างกาย จิตใจที่มีอยู่ของแต่ละบุคคลในการทำกิจกรรมที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการให้สามารถกระทำกิจกรรมของการดำรงชีวิตประจำวันได้ตามปกติ ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน การรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสุขภาพของร่างกายและจิตใจ

อุทัย หิรัญโต(2533 : 6) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงานว่า เป็นการทำงานที่ให้ผลสำเร็จหรือทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกว่าคนอื่น ๆ ที่มีโอกาสเท่ากันหรืออยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน

ชไนเดอร์ (Schneider, 1979 : 25) กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานหมายถึง สมรรถภาพของการปฏิบัติกิจกรรมด้วยการตั้งความปรารถนาต่อผลลัพธ์ ด้วยการกระทำอย่างคล่องแคล่ว

นงพงา บันทองพันธุ์ (2542: 24) ได้ให้ความหมายความสามารถในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ให้ประสบผลสำเร็จ โดยอยู่บนพื้นฐาน ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคคล รวมถึงการอยู่ในภาวะแวดล้อมที่เหมาะสม

สรุป จากความหมายที่กล่าวมาพอที่สรุปได้ว่าความสามารถในการปฏิบัติงานหมายถึงคุณลักษณะหรือพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อม รวมถึงการใฝ่เรียนรู้ของบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลอยู่ในลักษณะแวดล้อมที่ดี มีจิตใจใฝ่เรียนรู้ก็จะนำมาซึ่งความสำเร็จและประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2.2 องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันในแง่ของผลของการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออก ในทางจิตวิทยาถือว่าการที่บุคคลปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ต่างกันนั้น เป็นเพราะแต่ละคนมีคุณลักษณะและคุณสมบัติทางจิตวิทยาไม่เหมือนกัน ส่งผลให้แต่ละบุคคลแสดงความฉลาดหรือความสามารถเฉพาะตัว ความรู้และความสามารถแตกต่างกัน ตลอดจนมีบุคลิกภาพไม่เหมือนบุคคลอื่น ในแง่เชิงการวิจัย กล่าวว่า มีตัวแปรมากมายที่มีส่วนทำให้บุคคลมีพฤติกรรม

ที่ต่างกัน ตัวแปรเหล่านั้นคือ คุณสมบัติของลักษณะส่วนบุคคล (trait) ต่าง ๆ นั้นเอง

จากการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประกอบของผลการปฏิบัติงาน (Performance) พบว่ามี 6 ส่วน (Lachman, 1984 : 7-13) ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษ และสามารถเขียนสูตรได้ คือ

Performance = Ability + Effort

หรือ $P = (A \times E \times T) + (M \times E \times I)$

จากสูตรอธิบายได้ว่า ผลการปฏิบัติงานเท่ากับ ความสามารถของบุคคล บวกความพยายาม โดยความสามารถของบุคคลยังประกอบด้วย อีก 3 ส่วนคือ ความถนัด (A- Aptitude) ประสบการณ์ (E-Experience) และการฝึกหัด (T- Training) ส่วนความพยายาม ประกอบด้วย 3 ส่วนเช่นกันคือ แรงจูงใจ (M-Motive) ความคาดหวัง (E-Expectation) และสิ่งเร้า (I-Incentive) โดยคุณสมบัติเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารใช้เป็นหลักในการประเมินการปฏิบัติงานได้

เซอร์เมอร์ฮอร์นและคณะ (Schermarhorn, Hunt and Osborn, 1995 : 86) ได้เสนอสมการในการปฏิบัติงานของแต่ละคนดังนี้คือ

ผลการปฏิบัติงาน = ลักษณะเฉพาะบุคคล x ความพยายามในการทำงาน
x การสนับสนุนจากองค์การ

จากสมการดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าตัวประกอบทั้ง 3 มีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ การใช้แรงจูงใจจะเป็นการกำหนดแรงขับภายในตัวบุคคล ทำให้เกิดคุณลักษณะเฉพาะ (Individual Attributes) ต่อระดับและแนวทางของความพยายามในการทำงาน (Work Effort) ร่วมกับการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support) ส่วนลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลจะใช้เป็นตัวร่วมในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงาน สมการดังกล่าวอธิบายเพิ่มเติมได้ในแต่ละส่วนในผลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) คุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (Individual Attributes)

กับความสัมพันธ์กับความสามารถตามขีดจำกัดในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ลักษณะของคนจะต้องเหมาะสมกับงานนั้นๆ จึงจะส่งผลให้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้

(2) ความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงานซึ่งจะขึ้นกับ แรงจูงใจในการทำงาน และแรงจูงใจ ก็จะขึ้นอยู่กับความต้องการ

ของบุคคล เมื่อแรงจูงใจทำให้เกิดความพยายาม และเมื่อประกอบกับลักษณะส่วนบุคคลกับการสนับสนุนจากองค์กร ทำให้ความสามารถทำนายความสามารถในการทำงานได้

(3) การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) จะสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย เวลา และรายได้ที่เหมาะสม เครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำและการสื่อสารที่ชัดเจน การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม งานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีการบริหารงานของหน่วยงาน และมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ขั้นตอนในการทำงานมีความยืดหยุ่น

จากแนวคิดของแลชแมน (Lachman, 1984 : 7-13) สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่สำคัญขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ที่ได้มีการเรียนรู้ และใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน ร่วมกับการสนับสนุนจากองค์กร และมองเห็นว่าความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของระดับคุณภาพในการปฏิบัติงาน และถือเป็นพฤติกรรม

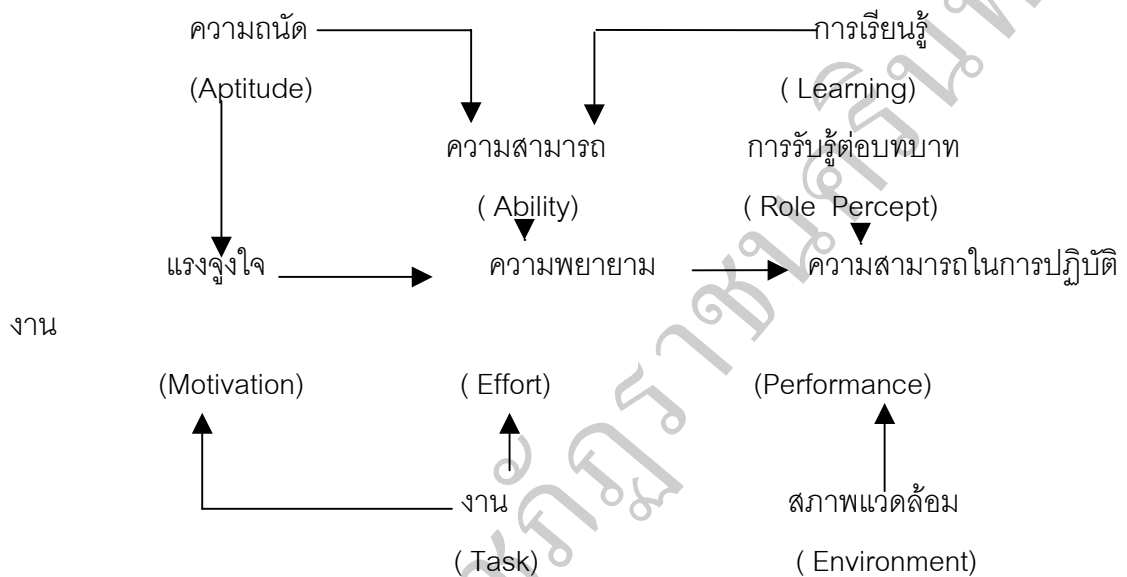
ที่มีคุณภาพของมนุษย์ ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอีกหลายประการที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรพื้นฐานที่สำคัญดังนี้

- (1) งาน (Task) ประกอบด้วย วิธีการ อุปกรณ์ วัสดุ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- (2) การจูงใจ (Motivation) เปรียบเสมือนเป็นจุดยืน และความตั้งใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพในระดับที่ดีที่สุด ตามลักษณะงานนั้น ๆ
- (3) ความพยายาม (Effort) เป็นผลของแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในทันที ซึ่งจะต้องมีการตีความ ด้วยคำที่แสดงความหมาย คือ สภาพทางกาย แนวน้อมทางจิตวิทยา
- (4) ความสามารถ (Ability) จะเกิดขึ้นจากการฝึกหัด หรือประสบการณ์จากการปฏิบัติงานร่วมกับความถนัดส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้สำเร็จ
- (5) สภาพแวดล้อม (Environment) คือลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ แสง เสียง กลุ่มคนรอบข้างที่มีผลต่อการทำงาน

(6) การรับรู้ต่อบทบาท (Role Perception) คือความรู้สึกรู้สึกนึกคิดส่วนบุคคลที่จะรับรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละอย่างของตน

(7) ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ในที่นี้ไม่ใช่ผลรวมของแรงจูงใจ หรือ ไม่ใช่สิ่งที่เกิดจากตัวแปรทั้ง 6 ด้านดังกล่าว ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม เพราะตัวแปรแต่ละตัวไม่ได้เป็นตัวแปรต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นเขียนเป็นรูปแบบได้ดังนี้



ภาพที่ 3 รูปแบบของปัจจัยที่กำหนดความสามารถในการปฏิบัติงาน

ที่มา : Lachman, Vick D. (1984). *Journal of Nursing Administration*. Vol.14.p.38.

แมคคอบมิกส์ และเฮลเจน(McCormick and Ilgen,1985: 65) ได้กำหนดแนวคิดในการจัดหมวดหมู่ขององค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสถานการณ์

(1) ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Variable) หมายถึงลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ปัจจัยด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และ จะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ เพศ อายุ ความถนัด ความเชื่อ ความสนใจ ค่านิยม แรงจูงใจ ฯลฯ

(2) ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situational Variable) หมายถึง เงื่อนไขเหตุการณ์ หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกเหนือจากตัวบุคคล ที่มีผลต่อการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้แยกพิจารณาได้ 2 ประเภทคือ

ก. ตัวแปรทางด้านกายภาพและงาน (Physical Variable) ได้แก่ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่นวิธีการทำงาน รูปแบบเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สภาพเครื่องมือเครื่องใช้ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ข. ตัวแปรองค์การและสังคม (Organization and Social Variable) เช่นลักษณะโครงสร้างและนโยบายองค์กร การชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชาชนิดของสิ่งล่อใจ และสภาพแวดล้อมในสังคม

อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย(2534 : 25) กล่าวว่าปัจจัยอีกชนิดที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานว่า นอกจากจะมีปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว ปัจจัยจากงาน ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จะเห็นว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลาย ๆ ประการ มีปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญคือ แรงจูงใจ เพราะแรงจูงใจจะมีผลต่อความพยายามในการที่จะ

มีความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงานนั้น ดังนั้นกลยุทธ์ที่จะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานจึงต้องปรับเปลี่ยนมาใช้ การวางแผนในการจูงใจนั่นเอง ซึ่งองค์ประกอบพื้นฐาน

ที่น่าจะมีอิทธิพลตามแนวความคิดดังกล่าวก็คือ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529: 24)

- (1) งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ
- (2) การมีส่วนร่วมในการวางแผน
- (3) การให้การยกย่องและสถานภาพที่เหมาะสม
- (4) การให้ความรับผิดชอบ
- (5) ความเป็นอิสระในการทำงาน
- (6) โอกาสในการก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
- (7) เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงินที่เป็นสิ่งแสดงสัญลักษณ์ทางสถานภาพ
- (8) สภาพของการทำงานที่ดีต่อร่างกายและจิตใจ
- (9) การแข่งขันเพื่อกระตุ้นให้เกิดความทะเยอทะยานที่จะให้ตนเองเป็นเลิศ

ในแนวทาง

แมคคอมมิคส์ และเลนเจน(McCormick and Ilgen, 1985 : 65) ได้เสนอว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล เป็นผลร่วมกันจากปฏิสัมพันธ์ของ 4 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสามารถ เช่นทักษะ ความนึกคิด และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เช่นค่านิยม แรงจูงใจ และความสนใจ เป็นต้น 2)ปัจจัยด้านการทำงานและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ เครื่องใช้ และวิธีการทำงาน 3)ปัจจัยด้านองค์การ เช่น ภาวะผู้นำ สิ่งล่อใจ และ 4)ปัจจัยด้านการฝึกอบรมพิเศษและประสบการณ์

2.2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาล

ความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นพฤติกรรมแสดงออกของบุคคลในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล เป็นเรื่องของคุณภาพในการทำงาน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกปัจจัยส่วนบุคคลมาศึกษา 3 ตัวแปรคือ

อายุ อายุที่มากขึ้นของบุคคลทำให้บุคคลมีพัฒนาการตามวัย บุคคลจะสั่งสมประสบการณ์ชีวิต มีการปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา ทำให้ความคิดความรู้สึกต่อตนเองของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป การเรียนรู้และแสวงหาวิธีปฏิบัติหรือกิจกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตน เพื่อให้ตนรู้สึกเกิดความมั่นคงและพึงพอใจ (จินตนา ยูนิพันธุ์, 2527: 34) อูทัย หิรัญโต (2533: 46) กล่าวว่าวัยของบุคคลปรุงแต่งความรู้สึกนึกคิด ความสนใจ ทักษะคติให้แตกต่างกัน บุคคลที่มีอายุมากจะมีสิ่งดังกล่าวมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยกว่านอกจากนี้ ผู้ที่มีอายุมากขึ้นจะมีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาและมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า (Lachman, 1984 : 9)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ หมายถึง การได้ผ่านพบพฤติกรรมหรือสิ่งต่าง ๆ มาแล้ว (เปลื้อง ณ นคร, 2525: 29) จากการศึกษานี้ของไดเออร์และคณะ(Dyer, et al. 1972: 68-74) พบว่าประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาล โดยคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และจากการศึกษาของ ลัดดา เชียงเห็น (2530: 82-85) ที่ศึกษาวิเคราะห์ความสามารถในการวินิจฉัยการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 265 คน

โดยใช้เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความรู้ด้านการเก็บและใช้ข้อมูล ประกอบการวินิจฉัยการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ต่างกันมีผลต่อความสามารถในการใช้ข้อมูลต่างกัน

ลักษณะการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงลักษณะของกิจกรรมพยาบาล เฉพาะที่พยาบาลประจำการแต่ละงานการพยาบาลกระทำแตกต่างกันแยกตามลักษณะของงาน การพยาบาล จากการศึกษาของสมพร อิทธิเดชพงศ์ (2530 : 89) พบว่าสถานที่ปฏิบัติงานซึ่ง แบ่งตามขนาดเตียงของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

2.2.4 การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาล

เป็นที่ยอมรับมาเป็นเวลานานแล้วว่า การประเมินที่ถูกต้องและแม่นยำ มีความจำเป็นสำหรับกิจกรรมทุกประเภทที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา การพยาบาลเป็นสาขา วิชาชีพหนึ่งที่จะต้องมีการประเมิน โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานทางการพยาบาล ทั้งนี้ จุดมุ่งหมายของการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานก็เพื่อให้ผู้บริหารงานทางการ พยาบาลได้ใช้เป็นข้อมูลในการส่งเสริมและสนับสนุนพิจารณาเงินเดือน เป็นแนวทางในการ กระตุ้นและพัฒนาวิชาชีพเพื่อให้การดูแลผู้ป่วยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น(Davis, et al. 1984 : 44-47)นอกจากนี้การประเมินยังมีส่วนช่วยทำให้ทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลนั้น เป็นอย่างไร เพื่อที่จะส่งเสริมให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป กล่าวอีกนัย หนึ่งก็คือ การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้เราทราบลักษณะประจำตัวของ บุคคลแล้ว ยังสามารถ ช่วยในการวินิจฉัยสั่งการในการบริหารงานบุคคลหรือนำไปใช้ในการปรับ ปรุงการปฏิบัติงานได้อีกด้วย

การประเมินผลเป็นการตัดสินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่า สามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดโดยพิจารณาทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ซึ่งผู้ประเมินอาจเป็นผู้ บังคับบัญชา เป็นผู้จัดบันทึกหรือสังเกตการเพื่อประกอบการพิจารณา (สมพงษ์ เกษมสิน.2526 : 150) โดยที่

การพยาบาลเป็นงานที่ต้องปฏิบัติต่อชีวิตของผู้ป่วย ดังนั้นเพื่อการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพ และมาตรฐาน การพยาบาล จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็ คือ การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการนั่นเอง ทั้งนี้รวมถึงแนว ทางในการปรับปรุงพัฒนาความสามารถในการดูแลผู้ป่วยและกิจกรรมด้านอื่น ๆ และพัฒนาวิชา ชีพเพื่อให้การดูแลผู้ป่วยมีคุณภาพยิ่งขึ้น

การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการมีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อการให้บริการแก่ผู้ป่วย พยาบาลต้องให้การพยาบาลที่มีคุณภาพ จึงจะช่วยให้ งานของพยาบาลบรรลุจุดมุ่งหมายได้ เพราะการที่พยาบาลจะทราบว่าการปฏิบัติงานของตน นั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยการประเมิน ซึ่งการประเมินความ สามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลนั้นแบ่งได้เป็น 2 ชนิด (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 26) คือ

(1) การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา

เท่าที่ปฏิบัติกันส่วนใหญ่นั้นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นจะเป็นผู้ประเมิน คือหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่เป็นผู้บริหารระดับต้นมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการให้การพยาบาลผู้ป่วย ด้วยการควบคุม อำนวยการ และดูแลให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติกรพยาบาลอย่างมีคุณภาพ ซึ่งรวมถึงการบริหารหอผู้ป่วยไปด้วย

(2) การประเมินโดยพยาบาลเป็นผู้ประเมินตนเอง

ในปัจจุบันการประเมินตนเองเริ่มจะกว้างขวางและมีบทบาทมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลใน ระดับบริหารและระดับวิชาชีพ เพราะการนำผลประเมินตนเองมาใช้จะให้ ได้ข้อมูลที่เป็นกลาง และเกิดการพิจารณาด้วยความยุติธรรม และนอกจากนั้น ยังมีเหตุผลสำคัญ หลายประการคือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชา นั้นเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล จากบนลงมาอย่างเดียว การประเมินตนเองจะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยว ข้องกับการบริหารงานบุคคล ได้มีส่วนร่วมในการประเมินผล ขณะเดียวกันก็จะสร้างสัมพันธภาพ ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชารวมทั้งองค์กร

การที่จะประเมินว่าพยาบาลมีความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาลได้ดีมาก น้อยเพียงใดนั้น สามารถศึกษาจากความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และควรมีลักษณะ ของพยาบาลที่แสดงออกถึงควมมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานพยาบาลซึ่งพยาบาลที่จะ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ควรมีลักษณะของพยาบาลวิชาชีพดังนี้ (รัตน ทงสวัสดิ์. 2531 :155)

- (1) มีความรู้กว้างในสังคม เศรษฐกิจ พัฒนาการและระบบการสื่อสาร
- (2) มีความรู้ในวิชาชีพทั้งทางด้านการรักษาพยาบาล การป้องกัน การส่งเสริม สุขภาพและการฟื้นฟูสุขภาพ สามารถให้บริการในขอบเขตของการสาธารณสุขเบื้องต้นได้
- (3) มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานเป็นทีมเข้าใจหน้าที่ของหัวหน้าทีม และสมาชิกในทีม

(4) วางแผนได้ดี สามารถบริหารงานและการให้บริการแบบผสมผสานในระดับต่าง ๆ

(5) สามารถวางแผน บริหารทรัพยากรได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

(6) สามารถชี้ปัญหา วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันกับสถานการณ์

(7) มีความเข้าใจในการสร้างและใช้ระบบประเมินผล รวมทั้งข้อบ่งชี้ และใช้กระบวนการเฝ้าระวัง เพื่อการดูแลรักษาสุขภาพ

(8) มีความเข้าใจและสามารถใช้ข้อมูลข่าวสารทางการสาธารณสุข รู้จักนำไปใช้เพื่อช่วยให้ประชาชนมีการพึ่งตนเอง และมีการดูแลสุขภาพตนเอง

(9) รู้จักนำผลการวิจัยมาใช้เพื่อปรับปรุงบริการพยาบาล

(10) ดำเนินการและ/หรือ ร่วมมือค้นคว้า ศึกษาวิจัย เพื่อหาวิธีในการเลือกวิธีการพยาบาลที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ป่วย

นอกจากคุณสมบัติที่กล่าวมาข้างต้นแล้วปัจจัยที่สำคัญมากก็คือ ตัวของพยาบาลประจำการเอง จะต้องมึลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการที่จะให้ความช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งคุณลักษณะของพยาบาลที่เหมาะสมควรมีลักษณะดังนี้ (ทวิวัฒนา เชื้อมอญ. 2540 : 41)

(1) ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางการพยาบาล

(2) ต้องเข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้ป่วย

(3) ต้องมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการสับสนที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วย

(4) ต้องมีความจริงใจในการช่วยเหลือผู้ป่วย

(5) มีความเป็นอิสระมีความเชื่อถือในตนเอง มีความเป็นอิสระจากแนวความเชื่อที่ถูกต้องตามหลักการและรู้จักปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสถานการณ์

(6) ต้องเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้

(7) ต้องมีความสนใจผู้อื่น

(8) ต้องมีความอดทนต่อทุกสถานการณ์

(9) ต้องมีพรหมวิหาร 4 ได้แก่ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา

ในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ การมีแนวคิดปฏิบัติที่เหมาะสม

พร้อมทั้งการรับรู้ต่อบทบาทของตนเองจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น แนวทางที่ควรปฏิบัติในการพยาบาลคือ (ฟาริดา อิบราฮิม. 2525 : 45)

- (1) การเคารพผู้ป่วยในฐานะบุคคล
- (2) เป้าหมายของการพยาบาลคือการช่วยเหลือ “บุคคลทั้งคน”
- (3) การยอมรับในพฤติกรรมและการแสดงออกของผู้ป่วย พฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์ มีความหมายต่อความต้องการภายในของบุคคล
- (4) การใช้กระบวนการพยาบาลเป็นกระบวนการแก้ไขปัญหา
- (5) พยาบาลต้องเคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้ป่วย
- (6) การปฏิบัติการพยาบาลเน้นที่ความเป็นปัจจุบัน
- (7) การเคารพและตระหนักในตนเองของพยาบาล
- (8) ความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยเป็นสัมพันธ์ภาพทางการบำบัดรักษา

ในแผนพัฒนาการสาธารณสุข ฉบับที่ 5 (2525-2529) ได้กล่าวถึงความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างกว้าง ๆ ดังนี้

- (1) สามารถให้บริการพยาบาลทั้งด้านป้องกัน ส่งเสริมให้การรักษาพยาบาล ตลอดจนการฟื้นฟูสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) ให้การรักษาเบื้องต้นได้ สามารถวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาของชุมชนด้วยวิธีการที่เหมาะสม
- (3) เป็นผู้ริเริ่ม ส่งเสริมเร่งเร้าพลังมวลชนให้ตื่นตัว เน้นความสำคัญและคุณค่าของการมีชีวิตที่ดีขึ้น โดยการช่วยเหลือตนเอง และร่วมกันพัฒนา
- (4) สามารถบริหารงานติดต่อประสานงานกับผู้เข้าร่วมงานที่มาจากหน่วยงานต่างๆ และประชาชนทุกระดับ
- (5) ความสามารถให้ความรู้ คำแนะนำด้านสุขภาพแก่ประชาชน เพื่อให้ช่วยเหลือดูแลตนเองครอบครัวและชุมชนได้
- (6) นิเทศเพื่อการส่งเสริมด้านพัฒนาชุมชนที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุขมูลฐาน
- (7) สนับสนุนส่งเสริมและร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ชุมชนบรรลุเป้าหมายของการมีสุขภาพดีถ้วนหน้า
- (8) มีความสามารถในการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ได้

อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด และส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนอย่างแท้จริง

(9) พยาบาลจะต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจ ในความแตกต่างของบุคคล ในด้านความต้องการ ทักษะ ค่านิยม วัฒนธรรมประเพณี ภาวะเศรษฐกิจ สามารถปรับแผนวิธีการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

(10) พยาบาลจะต้องเป็นผู้ที่มีความรักในเพื่อนมนุษย์ทำตัวเข้ากับประชาชนได้

(11) มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยให้แก่ผู้มารับ บริการและประชาชนทั่วไปในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

การปฏิบัติงานพยาบาลที่มีคุณภาพ จะเป็นผลสะท้อนถึงความก้าวหน้าและมาตรฐานของวิชาชีพส่วนหนึ่ง ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้เกิดเอกสิทธิ์ของพยาบาล (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2522 : 23) การมีแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม จะช่วยให้การพยาบาลประจำการสามารถนำแนวทางนั้นมาปฏิบัติงานพยาบาล ก่อให้เกิดคุณภาพของการพยาบาล ซึ่งจะส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และพยาบาลประจำการต้องมีการพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะในด้านความรู้ คุณธรรม และสติปัญญา

ชไวเรียน (Schwirian, 1978 : 347) ได้กล่าวถึงความสามารถของพยาบาลประจำการที่เป็นหัวใจของการบริการพยาบาล ซึ่งจะส่งผลให้พยาบาลประจำการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยทักษะ 6 ด้านดังนี้

- (1) การเป็นผู้นำ
- (2) การติดต่อสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ
- (3) การวางแผนในการประเมินการพยาบาล
- (4) การดูแลในระยะวิกฤติและฉุกเฉิน
- (5) การสอนผู้ป่วยและครอบครัว
- (6) การพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (1) ทักษะการนำหรือ ผู้นำ

ในทีมการพยาบาลที่จะต้องดูแลผู้ป่วยกับผู้ร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการพยาบาล รวมถึงนโยบายของโรงพยาบาลและเพื่อประโยชน์ของผู้ป่วย ตามแนวความคิดของชไวเรียน (Schwirian, 1978 : 347-351) คือการมอบหมายงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วย ได้อย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของสมาชิกแต่ละคน ให้คำแนะนำ

แก่สมาชิกในทีมเกี่ยวกับการวางแผนการพยาบาลแก่ผู้ป่วย ต้องเป็นผู้ที่รับผิดชอบผลที่เกิดจากการดูแลผู้ป่วยของสมาชิกในทีม รู้จักกล่าวยกย่องชมเชยในความสำเร็จของสมาชิกที่อยู่ในความรับผิดชอบ รวมทั้งการยอมรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ร่วมทีมและนำมาปฏิบัติปรับปรุงใช้อย่างเหมาะสม (รัตนา ทองสวัสดิ์. 2531: 40) ได้เน้นว่าการนำเป็นหน้าที่ของพยาบาลทุกคน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ทางการพยาบาล โดยมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของหน่วยงานแต่ละคน หรือเหนือสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วย และสมาชิกอื่นในทีมสุขภาพ อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม (2535: 14) ได้เสนอเพิ่มเติมว่าผู้นำทางการพยาบาลต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสร้างแนวความคิดใหม่ ๆ ในวิชาชีพ พัฒนาวิชาชีพ การพยาบาลให้เป็นที่ยอมรับของสังคม สามารถสอน ชูใจให้บุคคลในวิชาชีพ พร้อมกันปฏิบัติงานพยาบาลให้เกิดผลดีที่สุด ซึ่งลักษณะของผู้นำ สมยศ นาวิกการ (2536: 75) ได้กล่าวว่า “เป็นกระบวนการของการสั่งการและการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกในกลุ่ม”

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าบทบาทของผู้นำทางการพยาบาลนั้นผู้นำการพยาบาลสมัยใหม่ควรได้เข้าใจถึงกลยุทธ์และวิธีการด้านการบริหารการพยาบาลต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะ

ของอุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม(2535 : 11-15) ได้แก่ความรู้ในเทคนิคต่าง ๆ ในการปฏิบัติการพยาบาล จนเป็นที่ประจักษ์แก่ผู้อื่น การร่วมมือแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบ อันเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจแก่สมาชิกในการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงบทบาทตามสถานการณ์ ผู้นำควรทำตัวให้เห็นว่าเป็นบุุคคลธรรมดา ย่อมต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น ผู้นำควรส่งเสริมการทำงานของสมาชิก โดยการใช้งานตามความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล และควรหลีกเลี่ยงการมือคดกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ควรใช้กระบวนการกลุ่มเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และสำเร็จตามเป้าหมาย ควบคุมการกระทบกระทั่งระหว่างสมาชิก ในที่ทำงานย่อมมีบุคคลหลายกลุ่ม ซึ่งอาจเกิดความขัดแย้งได้ มอบหมายงานให้กับสมาชิกตามความสามารถ ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้สมาชิกรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม แสดงความเป็นมิตร ไม่แบ่งชั้นวรรณะและร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รู้จักการใช้อำนาจบังคับและออกคำสั่งในกรณีจำเป็น เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จโดยผู้นำต้องมีความสามารถพิเศษและแข็งแกร่ง นอกจากนี้คุณลักษณะของผู้นำที่จำเป็นควรมีลักษณะดังนี้ (ทวิวัฒนา เชื้อมอญ. 2540:45) คือ

1. สามารถคิดได้ไกล มีโลกทัศน์ที่กว้างและมุ่งสู่นาคต กรอบทิศทางในอนาคตจะเป็นผลการตัดสินใจในปัจจุบัน

2. มองออกนอกตัวสู่องค์กรในมุมกว้าง สามารถบอกภาพรวมของหน่วยงานของตนที่สอดคล้องกับภาพรวมขององค์กร
3. มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น นอกเหนือจากกลุ่มของตนเองและนอกเหนือขอบเขตระบบองค์การ
4. มุ่งเน้นด้านมโนภาพ คุณค่าและแรงจูงใจต่อสถานการณ์ เข้าใจเหตุการณ์ได้ด้วยความรู้ลึกจากการสังเกต และประสบการณ์ตรง
5. มีไหวพริบปฏิภาณ คือชาญฉลาดสามารถปรับได้ตามสถานการณ์และข้อขัดแย้งตลอดจนความคาดหวังทั้งหลาย
6. คิดในเชิงเปลี่ยนแปลงและแสวงหาในสิ่งใหม่ ๆ ยอมรับในความจริง ซึ่งเป็นอนิจจังของโลก แสวงหาบทบาทและการปรับเปลี่ยนองค์การ เพื่อให้เข้ากับโลก

(2) ด้านการติดต่อสื่อสาร

หมายถึงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการติดต่อสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วยหรือญาติผู้ร่วมงานทั้งในวิชาชีพเดียวกันและบุคลากรในทีมสุขภาพอื่นๆ จนเกิดความไว้วางใจและการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ด้วยวิธีการพูด แสดงท่าทีที่เหมาะสมทั้งกับผู้ป่วยและผู้ร่วมงาน

การสร้างสัมพันธภาพและการติดต่อสื่อสาร เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานพยาบาล เพราะการติดต่อสื่อสาร หมายถึงกระบวนการถ่ายทอดสาร (Messages) จากบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (Sender) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) การติดต่อสื่อสารเป็นการสื่อข้อความให้ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน เสริมสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงาน นำไปสู่ความพึงพอใจในงานและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นศิลปะของการถ่ายทอดข่าวสาร ความคิดและเจตคติของบุคคล (กลุ่ม) ไปยังอีกบุคคล (กลุ่ม) หนึ่ง เพื่อเหตุผลดังกล่าวข้างต้น อันจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ซึ่งตามแนวความคิดของ ชไวเรียน (Schwirian, 1978 : 349) กล่าวว่าการสร้างสัมพันธภาพและการติดต่อสื่อสารที่ดีประกอบด้วย การใช้คำพูดในการติดต่อ- สื่อสารกับผู้ป่วยที่แสดงถึงการยอมรับและความต้องการของผู้ป่วย สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วยในขณะที่ให้การพยาบาล ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และกำหนดความต้องการของตนเองเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจของผู้ป่วยได้ถูกต้องเหมาะสม อธิบายให้ผู้ป่วยทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติการพยาบาลทุกครั้งก่อนให้การพยาบาลช่วยเหลือผู้ป่วย ให้ใช้ความสามารถสื่อสารที่ดีกับผู้อื่น

(3) การวางแผนและประเมินผลการพยาบาล

การวางแผนเป็นการกำหนดการกระทำล่วงหน้า ซึ่งบอกถึงความรอบคอบ เพื่อให้ทิศทางการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและปฏิบัติได้ การวัดและประเมินผลจะช่วยลดความเสี่ยง หรือความไม่แน่นอนในแนวทางการควบคุม และกระตุ้นให้ใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม และดีที่สุด (ฟาริดา อิบราฮิม. 2537 : 35) ส่วนการประเมินผลจะเป็นการประเมินว่า พยาบาลสามารถปฏิบัติภารกิจตามที่ได้รับมอบหมายได้ดีเพียงใด การประเมินคุณค่าความสามารถของพยาบาลประจำการ ค่อนข้างอาศัยความเป็นส่วนตัว ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติ การพยาบาลพอสมควรโดยเฉพาะในเรื่องงานการประเมินการทำงานจึงเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่จะใช้เป็นตัวกระตุ้นให้ทุกคนปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จสำหรับตามแนวคิดของ ชไวเรียน (Schwirian, 1978 : 349) ประกอบด้วยการวางแผนการพยาบาลตามลำดับความสำคัญของปัญหาวางแผนได้ สอดคล้องกับแนวทางการรักษาของแพทย์ และสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย รวมทั้งต้องครอบคลุมถึงอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยไว้ล่วงหน้า สามารถปรับแผนการพยาบาลได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้ป่วยและสามารถประเมินผลการพยาบาลร่วมกับสมาชิกทีมได้อย่างถูกต้อง ซึ่งความสามารถในการวางแผนการพยาบาลและการประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล พยาบาลจะต้องใช้หลักความแตกต่างระหว่างบุคคลโดยยึดหลักปรัชญา และเป้าหมายขององค์การเป็นหลักในการตัดสินใจทางการพยาบาล

(4) การดูแลในภาวะวิกฤติและฉุกเฉิน

ในภาวะวิกฤติไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกายและจิตใจ เมื่อเราประสบกับภาวะคุกคามจากการเจ็บป่วย ภาวะเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นจะอยู่ในช่วงวิกฤติและฉุกเฉิน ซึ่งหมายถึงว่า ถ้าเกิด ความล่าช้าในการดูแลจะมีผลนำมาซึ่งความสูญเสียของชีวิตหรือทรัพย์สินของผู้ประสบสภาวะการณั้ันๆ ซึ่งการเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย เมื่อมีภาวะวิกฤติหรือฉุกเฉินเกิดขึ้นเช่นหยุดหายใจ ช็อก หรือการสูญเสียเลือดเป็นอย่างมาก ตามหลักการดูแลทั่วไป ต้องดูแลไปตามสรีรวิทยา คือ

ดูทางเดินหายใจ (air way) ดูการหายใจ (breathing) ดูการหมุนเวียนของช่องเลือด (blood circulation) ดูความสมดุลของแร่ธาตุต่าง ๆ รวมทั้งการติดเชื้อ เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยกลับสู่ภาวะสมดุลให้เร็วที่สุด

หลักการช่วยเหลือเบื้องต้นทั่วไปเกี่ยวกับภาวะวิกฤติและฉุกเฉิน ควรปฏิบัติ

ดังนี้

- ก. แก้ไขปัญหาที่คุกคามชีวิตของผู้ป่วยก่อน
- ข. ค้นหาสาเหตุที่บาดเจ็บ หรือเจ็บป่วย ช่วยเหลือผู้ป่วยตามวาระ

ค. ทำให้สภาวะผู้เจ็บป่วยอยู่ในระดับปลอดภัยและคงที่
จากหลักการดูแลในระยะวิกฤติและฉุกเฉินนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่พยาบาล ต้องใช้หลักความเข้าใจตนเอง เข้าใจสภาพของผู้ป่วย ตลอดจนความรู้ทางวิชาการร่วมกับความเมตตาากรุณาที่จะช่วยดูแลระดับประคองให้ผู้ป่วยและครอบครัวสามารถผ่านพ้นสภาวะนี้ได้ได้อย่างปลอดภัย

(5). ด้านการสอนผู้ป่วยและครอบครัว

การให้การพยาบาลตามบทบาทของพยาบาล โดยบทบาททั้ง 4 มิติของพยาบาลคือ ส่งเสริมสุขภาพ รักษาพยาบาล ป้องกันสุขภาพ และการฟื้นฟูสุขภาพนั้น เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ทักษะด้านการสอน ร่วมกับการให้การพยาบาลทุกครั้ง การสอนผู้ป่วยและครอบครัวให้คลายความวิตกกังวล โดยบอกถึงวิธีการและเหตุผล การสอนที่เหมาะสม จะกระทำได้อย่างไร ซึ่งสามารถสรุปกว้าง ๆ ได้ดังนี้ (ฟาริดา อิบราฮิม. 2525 : 25)

- ก. ผู้สอนมีความกระตือรือร้น
- ข. มีการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงความรู้สึกร
- ค. การสอนมีการเปลี่ยนค่านิยมซึ่งกันและกัน
- ง. ผู้สอนคำนึงถึงความสามารถของผู้เรียน
- จ. การเรียนต้องอาศัยความพร้อมของผู้เรียน
- ฉ. มีการกระตุ้นทั้งทางบวกและทางลบของผู้เรียน
- ช. มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียน ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อทั้งสองฝ่ายให้อภัยในข้อผิดพลาดซึ่งกันและกัน

ในการสอนผู้ป่วยและครอบครัวนั้น สามารถกระทำได้ในรูปของรายบุคคล หรือจะกระทำเป็นกลุ่มก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการและสถานการณ์ของผู้ป่วย โดยมีวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมในเรื่องที่ต้องการสอนด้วย และขณะเดียวกัน การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการปฏิบัติการสอนในบางเรื่อง ตลอดจนการปฏิบัติบทบาทนอกเหนือจากหน้าที่ เกี่ยวกับเรื่องอื่นทั้งทางบริหาร บริการและวิชาการ โดยปฏิบัตินอกหน้าที่ ดังกล่าวมีผลต่อพยาบาลทั้งทางตรงและทางอ้อม

(6) ด้านพัฒนาตนเองและวิชาชีพ

วิชาชีพพยาบาล เป็นวิชาชีพที่มีบทบาทอิสระในการร่วมรักษาในทีมสุขภาพ

จึงสมควรที่จะมีการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ นั่นคือ การมีพฤติกรรมที่แสดงถึงทิศทางของตนเอง ด้านวิชาชีพทั้งการกระทำ การพูด และทัศนคติในทางบวก พร้อมทั้งจะรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายภายในขอบเขตความสามารถของตนเอง เป้าหมายของวิชาชีพพยาบาลคือ การให้การพยาบาลเพื่อการมีสุขภาพที่ดีของประชาชน ดังนั้นการได้แสดงบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ ในการให้บริการแก่ผู้ป่วยจึงเป็นการสร้างประสบการณ์ทางสังคมในการปฏิบัติงานตามบทบาทวิชาชีพ สร้างความมั่นใจในการแสดงบทบาทของตน ความสำเร็จของการพัฒนาวิชาชีพคือ การที่บุคคลสำนึกในความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของตน (Leddy and Pepper, 1989 : 59) ดังนั้นการพัฒนาตนเองของวิชาชีพพยาบาล คือการเพิ่มพูนทั้งความรู้ ความสามารถในการแสดงออกตามบทบาทหน้าที่ของวิชาชีพและด้านความรู้สึกลึกซึ้งภาคภูมิใจในการมีบทบาทสำหรับการที่จะเป็นพยาบาลวิชาชีพของตนเอง

2.2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของ สัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลจะมุ่งศึกษาในตัวแปรที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการที่มีผลความสามารถในการปฏิบัติงาน งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งรวบรวมได้ดังนี้

ประชิด ศรราชพันธ์ (2532 : 68-70) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลัง กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของตนเอง ตัวอย่างประชากรคือ หัวหน้างานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 227 คน ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้างานหอผู้ป่วยมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

เขมารดี มาสิงบุญ(2534 : 79-82) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะ การสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โดยศึกษาในพยาบาลประจำการที่มีความแตกต่างกันในสังกัด ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทหอผู้ป่วย และการได้รับการอบรม โดยใช้ตัวอย่างประชากรเป็นพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 370 คน เลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติ

งานของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและพยาบาลประจำการที่มีสังกัดและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สงวน ธาณี (2537 : 84-86) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 288 คน พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การอบรมทางการพยาบาลและสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล ความพึงพอใจในงาน และสถานภาพ สมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูง

เกรย์และคณะ (Gray, et al. 1977: 368 อ้างถึงใน เพ็ญศรี ปรามค์สุวรรณ. 2541: 51) ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่มีพื้นฐานการศึกษาต่างระดับ โดยศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน และพยาบาลที่ศึกษาเทียบเท่าระดับปริญญาตรี 22 คน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้คำถามการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทางคลินิก จำนวน 6 ข้อ และให้กลุ่มพยาบาลตัวอย่างที่ศึกษาตอบเป็นคำบรรยายสั้น ๆ ผลการศึกษาพบว่าในด้านการปฏิบัติส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน โดยพยาบาลระดับการศึกษาเทียบเท่าปริญญาตรี ให้การดูแลสุขภาพตามความต้องการของผู้ป่วยในขณะนั้น และแก้ไขปัญหาความต้องการของผู้ป่วยได้ ในขณะที่พยาบาลระดับปริญญาตรี รายงานความสามารถคล้ายคลึงกัน แต่เริ่มแสดงให้เห็นถึงบทบาทอิสระ โดยการจัดทำกิจกรรมให้กับผู้ป่วยโดยไม่พึ่งคำสั่งแพทย์

ไดเออร์ และคณะ (Dyer, et al. 1972 : 294, อ้างถึงใน เพ็ญศรี ปรามค์สุวรรณ. 2541: 51) ได้ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของพยาบาลกับประวัติส่วนบุคคล บุคลิกภาพและการบริหารงานในตึกผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ จำนวน 200 คน ในโรงพยาบาล 4 แห่ง ในรัฐยูทาห์ ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวก

กับวิธีการบริหารงานและตัวแปรที่สามารถทำนายการปฏิบัติงานของพยาบาลได้แก่ พฤติกรรมของหัวหน้าพยาบาล ประวัติส่วนบุคคลของพยาบาล อายุ และประสบการณ์ คะแนนการศึกษา ภูมิหลังของครอบครัว และความพอใจในวิชาชีพ

ชไวเรียน(Schwirian, 1978 : 349)ได้อธิบายรูปแบบการทำนายการปฏิบัติงานของพยาบาลในอนาคต โดยทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล และเสนอแนะวิธีที่เหมาะสมสำหรับการหารูปแบบการทำนายการปฏิบัติงานของพยาบาล คือ การวิเคราะห์ตัวแปรพหุคูณ (Multiple regression) การวิเคราะห์หาปัจจัยร่วม (Factor Analysis) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Canonical correlation) และการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) พบว่า ตัวแปรที่จะตอบคำถามในการวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลแบ่งออกเป็น 7 กลุ่มใหญ่คือ สมรรถนะผลทางการศึกษา ภูมิหลังของพยาบาล คุณลักษณะส่วนตัวของพยาบาล การบริหารงาน สถาบันทางการศึกษา พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาล และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาล ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยทักษะ 6 ด้าน คือ

- (1) ด้านการนำ
- (2) ด้านการดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤต
- (3) ด้านการสอนผู้ป่วยและครอบครัว
- (4) ด้านการวางแผนและประเมินผลการพยาบาล
- (5) ด้านการติดต่อสื่อสาร
- (6) ด้านการพัฒนาตนเองและวิชาชีพ

2.3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาล

การพยาบาลเป็นวิชาชีพหนึ่งที่ทำให้บริการที่จำเป็นต่อสังคมด้านสุขภาพอนามัย และลักษณะความรับผิดชอบของงานพยาบาล ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเข้าใจ และสนใจผู้ป่วยอย่างจริงจัง จึงจะปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ และเนื่องจากความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และบทบาทต่าง ๆ ของพยาบาลที่มีต่อสังคม แตกต่างจากวิชาชีพอื่น ๆ ซึ่งงานการพยาบาลนั้นเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความเป็นความตายของชีวิตมนุษย์ และความคาดหวังของสังคมที่ตั้งไว้ต่อวิชาชีพ ทำให้ความคาดหวังที่มีต่อพยาบาลมีลักษณะเฉพาะ เช่น ต้องมีความเสียสละ อดทน ยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้องมีความเข้าใจในสภาพอารมณ์และการแสดงออกของผู้ป่วย ในขณะเดียวกัน พยาบาลจะต้องมีความเข้าใจ

ในเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมวิชาชีพเป็นอย่างดีด้วยเช่นกัน เพราะจะส่งผลให้การปฏิบัติงานพยาบาลบรรลุถึงจุดมุ่งหมาย ได้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้มีข้อความสนับสนุนว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ◦

หลุยส์ จำปาเทศ (2528 : 49) กล่าวว่าการทำงานนั้นจะสำเร็จได้ โดยทั่วไปมักประกอบด้วยความสามารถ 2 ประการคือ ความสามารถในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานกับความสามารถ

ในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในขณะที่จะต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นด้วย จึงจะทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง แต่ในการปฏิบัติงานจริง ๆ นั้นก็ย่อมจะมีอุปสรรคในการทำงาน และมีปัญหาในการบริการเกิดขึ้นได้เสมอซึ่งจะมากหรือน้อยก็จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา ญาติบรรพต (2529 : 84) ที่พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน นั้นย่อมเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า ถ้าพยาบาลมีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดี ก็จะมีผลถึงความสามารถ

ในการปฏิบัติงานของตนเองด้วย เพราะพยาบาลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความสุขในการทำงาน

ดังนั้นองค์ประกอบที่ใช้ในการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการสำหรับกรวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิดของ ชไวเรียน (Schwirian, 1978 : 347-351) ซึ่งเป็นการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการได้ครบทุกด้านรวมทั้งผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2533) บัณฑิต อุดมเลขกะ (2533) และเขมาวดี มาสิงบุญ (2534) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามธิบดี ซึ่งประกอบด้วย ทักษะทั้ง 6 ด้านดังกล่าว

สรุป

ในการวิจัยครั้งนี้จากการที่ศึกษาจากเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาลของพยาบาลประจำการ ผู้วิจัย ได้ใช้แนวคิดของเบเยอร์และมาร์แชล (Beyer and Marshall, 1981) และ บิลดี อุดนเลขกะ(2533) ในการศึกษาเรื่องสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติ อันประกอบด้วย

- (1) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ
- (2) ด้านการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- (3) ด้านการเผชิญและการจัดการความขัดแย้ง
- (4) ด้านความสำเร็จตามเป้าหมาย

ส่วนความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาลของพยาบาลประจำการผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของชไวเรียน(Schwirian, 1978)และงานวิจัยของนางพงา บันทองพันธุ์(2542)โดยการปรับประยุกต์เนื้อหาของข้อคำถามให้เข้ากับนิยามศัพท์และความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายภายใต้การแนะนำของกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญโดยแบ่งทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาลออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย

- (1) ด้านการนำ
- (2) ด้านการดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤติ
- (3) ด้านการสอนผู้ป่วยและครอบครัว
- (4) ด้านการวางแผนและประเมินผลการพยาบาล
- (5) ด้านการติดต่อสื่อสาร และ
- (6) ด้านการพัฒนาตนเองและวิชาชีพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราชนครินทร์