

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แม้ว่าวิชาชีพพยาบาลจะเป็นเพียงหนึ่งในหลายวิชาชีพที่ต้องอุทิศเวลาส่วนใหญ่ไปในการติดต่อสัมพันธ์กับ“ผู้คน” แต่การติดต่อในวิชาชีพพยาบาลนับว่ามีความแตกต่างจากวิชาชีพอื่นอยู่หลายประการ “ผู้คน”ที่พยาบาลต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายหลายคนในเวลาเดียวกัน เช่น ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย ประชาชนทั่วไป แพทย์ เภสัชกร นักกายภาพบำบัด นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ เจ้าหน้าที่ทางธุรการต่างๆ รวมทั้งพยาบาลด้วยกันเอง ประการสำคัญบริบทที่พยาบาลทำการติดต่อสื่อสารกับบุคคลเหล่านั้น ส่วนใหญ่มิได้อยู่ในภาวะอารมณ์อันเป็นปกติสุข แต่เป็นภาวะอารมณ์ที่แวดล้อมไปด้วย ความทุกข์ ความเป็น ความตาย ความเจ็บปวด ความกลัว ความวิตกกังวล ความเครียด ความเร่งรีบ ไม่อย่างใดก็อย่างหนึ่ง ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่าการติดต่อสัมพันธ์กับผู้คนในวิชาชีพพยาบาลมีรูปแบบและวิธีการที่เป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง (บุณศรี ปรามณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัดน์กุล, 2538 : 1)

การบริการการพยาบาลเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของบุคคล ทั้งในภาวะปกติและภาวะเจ็บป่วย ผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลจึงต้องมีความรู้ในศาสตร์ทางการพยาบาล มีความสามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการได้ตามที่สังคมคาดหวัง (นันทนา น้าฝน, 2538:1) การปฏิบัติงานของพยาบาลแต่ละคน แต่ละกลุ่มจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตน จุดยึดเหนี่ยวให้กลุ่มพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน สามารถทำงานให้บริการการพยาบาลร่วมกันได้อย่างสอดคล้องและประสานงานกันเป็นอย่างดี ก็คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนและยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล

โรงพยาบาลตำรวจเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีสาขางานและการบังคับบัญชาหลายระดับ(ดูรายละเอียดในภาคผนวก ก) มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีระบบการสื่อสารที่ดี ที่จะช่วยสร้างสัมพันธ์ภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร

พยาบาลซึ่งเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งขององค์กร มีหน้าที่ให้บริการครอบคลุมกิจกรรมการพยาบาล 4 ด้าน คือ การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพ ลักษณะการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล เป็นกิจกรรมที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ทั้งในกิจกรรมการรักษา กิจกรรมการพยาบาล กิจกรรมการดูแลสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาล รวมทั้งสิ่งแวดล้อมภายในหอผู้ป่วย ตลอดจนกิจกรรมการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อคุณภาพการพยาบาล ดังนั้นการปฏิบัติการพยาบาลจึงต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ และการประสานงานกับบุคลากรหลายฝ่าย ในลักษณะการทำงานเป็นทีม (นันทนา น้าฝน , 2538 : 1)

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารองค์กร เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งในวิชาชีพพยาบาลก็คือการดูแลเพื่อให้บุคคลดำรงไว้ซึ่งสุขภาพอันดีที่ตนมีอยู่ หลีกเลี่ยงหรือลดอัตราการเกิดโรคภัยไข้เจ็บและความพิการที่อาจเกิดขึ้น โดยบุณศรีปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวินน์กุล (2538 :69) กล่าวว่า “ไม่มีการปฏิบัติการใดๆของพยาบาลที่ไม่ใช่การสื่อสาร” เนื่องจากเป็นกระบวนการระหว่างบุคคลที่พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ป่วยหรือผู้ร่วมงาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งหากพยาบาลต้องการปฏิบัติการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ ก็จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดทั่วไปของการสื่อสาร ปัจจัยที่มีอิทธิพล ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร นอกจากนั้นยังต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารที่เอื้อให้เกิดประสิทธิภาพของการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพอีกด้วย

ปัญหาในการสื่อสารทางการพยาบาล ความผิดพลาดและความบกพร่องของข้อมูลจากการติดต่อสื่อสาร ข้อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพการพยาบาลในการส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยและข้อมูลการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานและการบริหารงานซึ่งเกิดขึ้นอยู่เสมอ จะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ผลของปัญหาทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาล มีการโอนย้ายและการลาออกเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จนส่งผลกระทบต่อวิชาชีพคือการขาดแคลนบุคลากร (ทานอง สีนอยู่ , 2537:4)

การปฏิบัติงานของพยาบาลจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม และพบว่าพยาบาลกับแพทย์มักจะมีเรื่องขัดแย้งกันเสมอ รวมทั้งการขัดแย้งกันเองในกลุ่มพยาบาล เช่นพยาบาลใหม่กับพยาบาลรุ่นที่ ผู้ช่วยพยาบาลอาวุโสกับพยาบาล และการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งความขัดแย้งนี้จะเกิดขึ้นได้เสมอ อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อ

สารดังกล่าว เป็นสาเหตุที่ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่เป็นในแนวทางที่ต้องการ และมักจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการสื่อสาร ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะเป็นผลให้บุคลากรขององค์การเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ ไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์การ ตลอดจนไม่พึงพอใจในงานที่ทำ (Dubrin , 1978:86)

จากการวิจัยของพินคัส (Pincus 1986) พบว่าการติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และจากการศึกษาของสูกัญญา แสงมุกข์ (2530) พบว่าการสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยที่บุคคลเมื่อได้รับข่าวสารโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน บุคคลจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนเพื่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในงานของพยาบาลนั้น ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและชัดเจนมีความสำคัญต่อการตัดสินใจและการวางแผนให้การพยาบาลเป็นอย่างมาก (สุตถกษณ์ มิชูทรัพย์ , 2530) เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความเจ็บป่วยและคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างหัวหน้าหน่วยงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา (กรวิช สืบสนธิ์, 2525) รวมทั้งช่วยขจัดความขัดแย้งอันอาจเกิดขึ้นได้ . โดยที่เมื่อพยาบาลมีปัญหาหรือข้อสงสัยในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ สามารถสอบถามหรือพบปะพูดคุยได้ในทันทีเป็นการป้อนกลับ ทำให้หัวหน้าผู้ป่วยได้ทราบถึงการสื่อข้อมูลของคนว่าเหมาะสมหรือไม่ พยาบาลผู้รับข้อมูลมีความเข้าใจตรงกันเพียงใด ซึ่งถือเป็นการติดต่อสื่อสารแบบเปิด ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอันมาก (James and Charles,1986) นอกจากนี้บรรยากาศการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพยังมีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร และส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย (Pincus , 1986)

ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการให้การพยาบาลผู้ป่วย เนื่องจากคุณภาพของการพยาบาลขึ้นอยู่กับความสามารถ ทักษะและการดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล ถ้าพยาบาลมีความสามารถในการพยาบาลดี ย่อมเป็นผลดีต่อคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย ความสามารถในการปฏิบัติงานนอกจากเป็นคุณสมบัติส่วนตัวแล้ว ยังขึ้นกับประสบการณ์การเรียนรู้ และแรงจูงใจที่บุคคลได้รับอีกด้วย (McCormick and Ilgen ,1980 Dessler ,1987) ซูเตอร์มิสเตอร์ (Sutermeister,1969) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานนับเป็นปัจจัยซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับพอร์เตอร์และลอร์เลอร์ (Porter and Lowler,1968) และวรูม (Vroom ,1964) ที่ว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน โดยบุคคลจะมีความ

สามารถและทักษะในการปฏิบัติงานเมื่อได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสม ประกอบกับได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพ การวางแผนการตัดสินใจเลือกแนวทางในการปฏิบัติย่อมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Dessler,1987) ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในผลงานและเกิดความภาคภูมิใจในงานขึ้น เช่นเดียวกันเมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในงานก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่องาน มีขวัญและกำลังใจ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเกิดเป็นลูกโซ่เช่นนี้โดยมีสถานการณ์และแรงจูงใจที่เปลี่ยนแปลงแตกต่างกันไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา“ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ” เนื่องจากโรงพยาบาลตำรวจเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีความหลากหลายในระบบการบริหารงานและการรักษาพยาบาล พยาบาลประจำการซึ่งเป็นผู้ให้การดูแลการพยาบาล จึงมีหลายบทบาทโดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและต้องปรับตัวให้เข้ากับระบบขององค์กรเพื่อประสิทธิภาพของการพยาบาล ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน และพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสาร ระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร ระดับความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจ

5. เพื่อศึกษาตัวแปรพยากรณ์ที่ร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล
ประจำการ โรงพยาบาลตำรวจ

ปัญหานำการวิจัย

1. รูปแบบการสื่อสารของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจมีลักษณะเป็นอย่างไร
และมีความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ใน
ระดับใด
2. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำ
การ โรงพยาบาลตำรวจหรือไม่
3. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล
ประจำการ โรงพยาบาลตำรวจหรือไม่
4. รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์
กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจหรือไม่
5. รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน สามารถร่วม
กันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจได้หรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

1. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของ
พยาบาลประจำการ
2. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของ
พยาบาลประจำการ
3. รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์
กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ
4. รูปแบบการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน
สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทยเพียงแห่งเดียวเท่านั้น ไม่รวมถึงพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลของรัฐอื่นๆ

2. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษารูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการเท่านั้น ไม่รวมถึงคณะกรรมการบริหารงานพยาบาล หัวหน้าพยาบาล-รองหัวหน้าพยาบาลหน่วยงานต่างๆ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

รูปแบบการสื่อสาร

หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมทางการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นประจำระหว่างบุคลากรในองค์กร ได้แก่ วิธีการถ่ายทอดข่าวสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การถ่ายทอดข่าวสารแบบทางเดียวและแบบสองทาง การถ่ายทอดข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา จากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและการสื่อสารข้ามสายงาน

ความพึงพอใจในการสื่อสาร

หมายถึงความรู้สึกที่ได้รับจากการประเมินประสบการณ์ในการติดต่อสื่อสารของพยาบาลประจำการแต่ละคนที่มีต่อตัวแปรเหล่านี้เป็นไปในทางบวก คือ ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป การหล่อหลอมทางองค์กร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสารในองค์กร คุณภาพของสื่อ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานระดับใกล้เคียงกัน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

ความพึงพอใจในงาน

หมายถึงความรู้สึกที่ได้รับจากการประเมินประสบการณ์ในการทำงานของพยาบาลประจำการแต่ละคนที่มีต่อตัวแปรเหล่านี้ในทางบวก ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยเชิงใจ เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมและโน้มน้าวใจให้พยาบาลตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรเหล่านี้ คือ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และความก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยสำคัญ เป็นปัจจัยสนับสนุน ช่วยไม่ให้พยาบาลเกิดความท้อถอย ไม่อยากทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรเหล่านี้คือ นโยบายและการบริหารหน่วยงาน วิธีการปกครองและบังคับบัญชา สถานะของอาชีพ เงินเดือนและค่าจ้าง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน

หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็นภาพรวมที่เป็นผลมาจากพฤติกรรมที่ได้ผสมผสานทั้งความรู้ ประสบการณ์ ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ และแสดงออกเป็นทักษะด้านพฤติกรรม 6 ด้าน คือ การเป็นผู้นำ การดูแลในระยะวิกฤติ การสอนผู้ป่วย ญาติและการให้ความร่วมมือ การวางแผนและประเมินผลการพยาบาล การติดต่อสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ และการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

พยาบาลประจำการ

หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับอนุญาตให้ขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ปฏิบัติงานประจำในตำแหน่งพยาบาลประจำการโรงพยาบาลตำรวจ และมีประสบการณ์การทำงาน ไม่น้อยกว่า 6 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประกอบการวิเคราะห์และปรับปรุงแนวทางในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในองค์กร และแนวทางการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงรูปแบบการสื่อสาร ให้สามารถสนองตอบความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
3. เพื่อให้พยาบาลประจำการทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง และพัฒนาวิชาชีพต่อไป
4. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในองค์กร เพื่อการพัฒนาในด้านอื่นๆต่อไป