

610.730 69

๗ 481 ๗

๕.3

ทักษะทางสังคมกับการปฏิบัติงานและมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลศิริราช

ปริญญาานิพนธ์

ของ

ภาศึษา อ่อนดี

18 S.A. 2539

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ

พฤษภาคม 2539

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒. ๕๔10๘

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปัญหานี้
ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน
(ผศ.ดร. นวลละออ สุภาพล)
..... กรรมการ
(ผศ. ประพนธ์ คำนิม)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผศ.ดร. นวลละออ สุภาพล)
..... กรรมการ
(ผศ. ประพนธ์ คำนิม)
..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผศ. วัฒนา ศรีสัตย์วาจา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปัญหานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร. ศิริสุภา พูลสุวรรณ)

วันที่ 10 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2539

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้และการให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวลละอ อ สุภาพล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประณต เค้าฉิม ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเอาใจใส่ ความกรุณาและความเอื้ออาทรจากท่านทั้งสองเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตย์วาจา ที่ให้คำปรึกษา ให้ความรู้ ตลอดจนข้อคิดเห็นต่าง ๆ และกรุณาเป็นกรรมการสอบเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยาพัฒนาการทุกท่าน ที่กรุณาอบรม สั่งสอน ให้ความรู้และให้กำลังใจ จนผู้วิจัยมีความรู้ความสามารถในสาขาจิตวิทยาพัฒนาการ และนำมาใช้ในการทำปริญญานิพนธ์นี้

ขอขอบคุณ พยาบาลโรงพยาบาลศิริราชทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ เพื่อนร่วมรุ่นจิตวิทยาพัฒนาการ ภาคพิเศษ รุ่น 1 ทุกท่านที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือในการทำปริญญานิพนธ์ตลอดมา

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณตา คุณยาย และคุณน้า และขอขอบคุณ น้อง ๆ ทุกคน ที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนในการศึกษาตลอดมา และเป็นกำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์จนสำเร็จ

ท้ายที่สุดนี้ ขอโน้มระลึกถึงพระคุณของบิดามารดา ที่ให้การอบรมเลี้ยงดู ผู้วิจัย ด้วยความรักและห่วงใยเสมอมา

ภาศิษฎา อ่อนดี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามปฏิบัติการของตัวแปร.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของทักษะทางสังคม.....	8
ความสำคัญของทักษะทางสังคม.....	10
คุณลักษณะของพยาบาลเกี่ยวกับทักษะทางสังคม.....	14
ทักษะทางสังคมกับการปฏิบัติงาน.....	17
/ ความหมายของมนุษยสัมพันธ์.....	24
/ ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์.....	25
/ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์.....	27
ทักษะทางสังคมกับมนุษยสัมพันธ์.....	29
สมมุติฐานในการวิจัย.....	33
กรอบความคิดในการวิจัย.....	34
3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	35
ประชากร.....	35
กลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน.....	45
5 สรุปและอภิปรายผล.....	60
สรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย.....	62
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	73
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป.....	73
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	80
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	108

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาล ด้านความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติของพยาบาล ที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ.....	46
2	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาล ด้านความกระตือรือร้นในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทาง สังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ.....	47
3	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาล ด้านความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงานของพยาบาลที่มี ทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ.....	48
4	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาล ด้านความรับผิดชอบในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคม สูงกับทักษะทางสังคมต่ำ.....	49
5	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาล ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะ ทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ.....	50
6	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาล ด้านความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานของพยาบาลที่มี ทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ.....	51
7	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาล ด้านความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงานของ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ.....	52

8	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาล ด้านความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่มของพยาบาลที่มีทักษะ ทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ.....	53
9	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนการปฏิบัติงานรวมทั้ง 8 ด้าน ของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ...	54
10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยใน กลุ่มรวม.....	55
11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยใน กลุ่มที่มีทักษะทางสังคมสูง.....	56
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยใน กลุ่มที่มีทักษะทางสังคมต่ำ.....	57
13	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ.....	58

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 แสดงกรอบความคิดในการวิจัย.....	34
----------------------------------	----

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินชีวิตในสังคมบุคคลจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสัมพันธ์กัน ซึ่งการทำกิจกรรมต่าง ๆ นั้นจะประสบความสำเร็จได้ย่อมขึ้นอยู่กับจิตลักษณะของบุคคลนั้นเป็นสำคัญ วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพหนึ่งที่จำเป็นต่อสังคม พยาบาลเป็นผู้ให้บริการทางด้านสุขภาพอนามัย ในด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพ สังคมคาดหวังว่าบริการที่ได้รับจากพยาบาลจะต้องเป็นการพยาบาลที่มีคุณภาพ (จินตนา ชูนิพันธ์. 2529:50) ทศนา บุญทอง (2528:1368-1369) กล่าวถึงความคาดหวังของผู้ป่วยและสังคมที่มีต่อพยาบาลว่า พยาบาลควรมีพฤติกรรมพยาบาลที่แสดงถึงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ เป็นกันเอง มีกิริยาท่าทางกระฉับกระเฉง สีสหน้าไม่บึ้งตึง มีสายตาแสดงความเป็นมิตร วาจาไพเราะไม่ก้าวร้าว ให้กำลังใจและปลอบใจ ไม่ทำร้ายผู้ป่วยด้วยสีหน้าแววตาท่าทางและคำพูด ส่วนผู้ร่วมงานในทีมสุขภาพมีความคาดหวังว่า พยาบาลควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีทักษะในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นได้ดี และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (อุดม สุภาไตร และสมจิตต์ กาญจนโกลน. 2529 : 37-38)

การปฏิบัติงานของพยาบาลนั้นต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งการติดต่อสัมพันธ์ในวิชาชีพพยาบาล นั้นมีความแตกต่างจากวิชาชีพอื่น คือ ต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย หลายคนในเวลาเดียวกัน เช่น ผู้ป่วยญาติผู้ป่วย ประชาชนทั่วไป แพทย์ และเจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพซึ่งรวมทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าในวันหนึ่ง ๆ พยาบาลต้องติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ หลากหลายด้วยกัน นอกจากนี้ในสถานการณ์การติดต่อ

ดังกล่าวพยาบาลมักอยู่ในสถานการณ์ที่เร่งรีบ มีความเครียดสูง ต้องพบกับผู้ที่มีความเจ็บปวด ความกลัว หรืออาจเกี่ยวข้องกับความตาย ด้วยเหตุนี้อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่นได้ เช่น ความขัดแย้งกับผู้ป่วยและญาติ กับเจ้าหน้าที่พยาบาล หรือแม้แต่ความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพเอง เป็นต้น ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้ย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลที่มีผลโดยตรงต่อผู้ป่วย

✕ สำหรับการติดต่อกับผู้ป่วยนั้น พยาบาลต้องเข้าใจว่าในขณะที่เจ็บป่วยผู้ป่วยย่อมมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ ซึ่งอาจทำให้ผู้ป่วยเกิดพฤติกรรมที่ไม่ร่วมมือในการรักษาพยาบาล ฉะนั้นเพื่อให้สามารถดำเนินการรักษาพยาบาลได้ พยาบาลจึงต้องมีลักษณะพิเศษนอกเหนือไปจากความรู้ ความสามารถในการพยาบาล นั่นคือการมีทักษะทางสังคมสูง เพื่อรับรู้อารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง และแสดงออกได้อย่างเหมาะสมทั้งการให้ถ้อยคำ และการแสดงท่าทาง เป็นผลดีต่อการให้บริการพยาบาล (สมคิด รักษาสิทธิ์ และประนอม โอภาณนท์. 2525 : 33) จึงกล่าวได้ว่าทักษะทางสังคมมีความสำคัญประการหนึ่งของการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล

ทักษะทางสังคม (social skills) หมายถึง ศูนย์กลางของจิตลักษณะส่วนตัว ซึ่งทำให้บุคคลสามารถสื่อความอย่างมีประสิทธิภาพกับคนอื่น ๆ บุคคลที่มีระดับของทักษะทางสังคมสูงจะสื่อความได้ดีและชัดเจน และมักได้รับการมองว่าเป็นผู้ซื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้ รวมทั้งสร้างความรู้สึกระบายใจอย่างดีตั้งแต่แรกพบ ตรงกันข้ามกับผู้ที่มีขาดทักษะทางสังคม จะสื่อความระหว่างบุคคลไม่ดี และมักถูกมองด้านนี้เสียจากบุคคลที่อยู่รอบข้าง (นวลละออ สุภาพล. 2534; อ้างอิงมาจาก Riggio. 1986) จากการที่ผู้ที่มีทักษะทางสังคมสูงมีลักษณะดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ที่มีทักษะดังกล่าวเป็นที่ชอบพอของเพื่อนร่วมงาน และได้รับการยอมรับมากกว่าการมีคุณสมบัติด้านอื่น ๆ หรือกล่าวได้ว่าทำให้เป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ ทั้งในด้านมนุษยสัมพันธ์ทั่ว ๆ ไป และมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานสูงด้วย ทั้งในส่วนของการมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นนั้น จะก่อให้เกิดผลอย่างอื่นที่สำคัญตามมา ดังที่นวลละออ สุภาพล (2534) ได้กล่าวถึงใจความว่า การที่ผู้ร่วมงานมีมนุษยสัมพันธ์

ที่ดีต่อกันจะมีผลให้การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ร่วมกันดีขึ้นด้วย เพราะไม่มีความรู้สึก
ขัดแย้งหรือความตึงเครียดในจิตใจแต่อย่างใด

ฉะนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจว่าพยาบาลประจำการโรงพยาบาล
ศิริราช ที่มีทักษะทางสังคมแตกต่างกัน จะมีการปฏิบัติงานพยาบาลแตกต่างกันหรือไม่
ทั้งนี้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะถึงความสำคัญของทักษะทางสังคมของ
พยาบาลดังกล่าวแก่ผู้บริหาร เพื่อพัฒนาทักษะด้านนี้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการ
ปฏิบัติงานพยาบาลต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับทักษะทางสังคมที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ของพยาบาลในแต่ละด้านรวม 8 ด้าน ได้แก่ 1) ความสามารถในการทำงานใน
สถานการณ์วิกฤติ 2) ความกระตือรือร้นในการทำงาน 3) ความคล่องแคล่ว
และรวดเร็วในการทำงาน 4) ความรับผิดชอบในการทำงาน 5) ความเป็น
ประชาธิปไตยในการทำงาน 6) ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน
7) ความระมัดระวังและละเอียดรอบในการทำงาน 8) ความสามารถในการ
ทำงานเป็นกลุ่ม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานของพยาบาลทั้ง 8 ด้านใน
กลุ่มพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง และในกลุ่มพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับทักษะทางสังคมที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์
ทั่ว ๆ ไป ของพยาบาล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานแต่ละด้าน กับมนุษยสัมพันธ์
ทั่ว ๆ ไป ของพยาบาล

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของโรงพยาบาลศิริราช ได้ทราบถึงความสำคัญของทักษะทางสังคมที่มีต่อการปฏิบัติงานพยาบาล ทั้งนี้เพื่อหาหนทางส่งเสริมทักษะดังกล่าวในกลุ่มพยาบาลที่มีทักษะด้านนี้ต่ำให้มีระดับสูงขึ้นต่อไป

2. การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาครั้งแรกที่ศึกษาทักษะทางสังคมที่มีผลต่อการปฏิบัติงานพยาบาล ซึ่งจะเป็นแนวทางของการศึกษาวิจัยกับบุคคลในกลุ่มอาชีพอื่น ๆ อีกต่อไป นับว่าเป็นการวิจัยที่มีประโยชน์ในวงวิชาการทางจิตวิทยาอย่างยิ่ง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ที่ประจำอยู่ตามหอผู้ป่วยต่าง ๆ ของโรงพยาบาลศิริราช ในปี พ.ศ.2539 จำนวน 1,200 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ที่ประจำอยู่ตามหอผู้ป่วยต่าง ๆ ของโรงพยาบาลศิริราช ในปี พ.ศ. 2539 จำนวน 300 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา มีดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทักษะทางสังคม

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติงานพยาบาล ซึ่งมี 8 ด้าน ดังนี้

- ความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติ
- ความกระตือรือร้นในการทำงาน
- ความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงาน
- ความรับผิดชอบในการทำงาน
- ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน

- ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน
- ความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงาน
- ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม

นิยามปฏิบัติการของตัวแปร

1. ทักษะทางสังคม หมายถึง จิตลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่แสดงถึงความสามารถในการสื่อความกับบุคคลอื่น โดยผู้ที่มีทักษะทางสังคมสูง จะสื่อความได้ดีและชัดเจน ส่วนผู้ที่มีทักษะทางสังคมต่ำ จะสื่อความไม่ดีและไม่ชัดเจน โดยทักษะทางสังคมแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ

1.1 การแสดงออกทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถที่แสดงออกในการสื่อความกับบุคคลอื่นโดยไม่ใช้ถ้อยคำ เป็นการสื่อความด้วยอารมณ์ รวมทั้งการแสดงทัศนคติ และแสดงพฤติกรรมระหว่างบุคคลโดยไม่ใช้ถ้อยคำ

1.2 ความไวในการรับรู้อารมณ์ผู้อื่น หมายถึง ความสามารถในการรับและแปลความหมายอารมณ์ของผู้อื่น โดยที่บุคคลนั้นไม่ต้องใช้คำพูด

1.3 การควบคุมอารมณ์ของตนเอง หมายถึง ความสามารถในการสะกดกลืนอารมณ์ของตนเอง เมื่อการควบคุมอารมณ์นั้นเป็นสิ่งจำเป็น หรือการแสดงอารมณ์ที่ไม่ใช่ความรู้สึกที่แท้จริงของตน

1.4 การแสดงออกทางสังคม หมายถึง ความสามารถในการใช้ถ้อยคำ หรือสนทนากับบุคคลอื่นอย่างคล่องแคล่วและมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นได้อย่างดี

1.5 ความไวในการรับรู้ทางสังคม หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจข้อความที่ผู้อื่นพูด มีความรู้ทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับทัศนคติทางสังคม

1.6 การควบคุมทางสังคม หมายถึง ความสามารถในการแสดงบทบาททางสังคม มีทักษะในการแสดงตน และการแนะนำผู้อื่น

ทักษะทางสังคมทั้ง 6 ด้านนี้ วัดได้จาก แบบวัดทักษะทางสังคมที่ นวลละออ สุภาพล (2539) แปลและเรียบเรียงมาจากแบบวัดทักษะทางสังคม ของ ริกจิโอ (Riggio, 1986) โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมิณค่า 5 อันดับ จำนวน 88 ข้อ คะแนนทักษะทางสังคมของแต่ละคนเป็นคะแนนรวมทั้ง 8 ด้าน โดยมีพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 88 ถึง 440 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนรวมสูง แสดงว่ามีทักษะทางสังคมสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำ แสดงว่ามีทักษะทางสังคมต่ำ ในกรณีที่แบ่งผู้ตอบเป็น 2 ประเภท ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ คือ ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยจัดว่าเป็นผู้มีทักษะทางสังคมสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยจัดว่าเป็นผู้มีทักษะทางสังคมต่ำ

2. การปฏิบัติงานพหุบาท หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของกลุ่ม ตัวอย่างที่เกี่ยวกับงานพหุบาท โดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองจากการกระทำ และความรู้สึกในการปฏิบัติงาน วัดได้จากแบบวัดของ จินดาร์ดีน ทองประไพ (2538) โดยแบ่งงานที่ทำออกเป็น 8 ด้าน คือ (1) ความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติ (2) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (3) ความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงาน (4) ความรับผิดชอบในการทำงาน (5) ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน (6) ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน (7) ความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงาน (8) ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม แบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วน ประเมิณค่า 6 อันดับ จาก "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" จำนวนด้านละ 12 ถึง 17 ข้อ พิสัยของคะแนนการปฏิบัติงานแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 12 ถึง 102 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดด้านนั้นสูง แสดงว่ามีการปฏิบัติงานด้านนั้นดี ส่วนผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดด้านนั้นต่ำ แสดงว่ามีการปฏิบัติงานด้านนั้นไม่ดี

3. มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง มนุษยสัมพันธ์ทั่ว ๆ ไป ทั้งในส่วนตัวและในการทำงาน ซึ่งแสดงถึงคุณลักษณะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลนั้นสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใส การทักทายผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การให้ความเอาใจใส่สนใจ การกระทำและความรู้สึกของผู้อื่น การเป็นผู้รับฟังที่ดี และการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งจะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ตัวแปรด้านนี้ วัดได้จาก แบบวัดมนุษยสัมพันธ์ของ จินดาวิรัตน์ ทองประไพ (2538) ซึ่ง ตัดแปลงเนื้อหาบางส่วนของข้อความมาจาก แบบวัดมนุษยสัมพันธ์ของ พรเทพ ช้อยศิริ (2532) เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง แบบวัดเป็นแบบ สอบถามปลายปิด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับ จาก "มากที่สุด" ถึง "น้อยที่สุด" จำนวน 21 ข้อ คะแนนของผู้ตอบแต่ละคน มีพิสัยระหว่าง 21 ถึง 105 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดนี้สูง แสดงว่าเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ส่วนผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดนี้ต่ำ แสดงว่าเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง "ทักษะทางสังคมกับการปฏิบัติงานและมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราช" ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษา ดังต่อไปนี้

ทักษะทางสังคม : ความหมาย

วนิดา เตียวพานิช (2527 : 8) กล่าวว่า ทักษะทางสังคมเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตร่วมกันการทำงานร่วมกัน ทักษะทางสังคมเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถของบุคคลในการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดี ความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่น การแสดงออกทั้งทางด้านภาษาพูด ภาษาท่าทางที่เหมาะสม เกิดจากการเรียนรู้และการฝึกฝนจากประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความชำนาญและปฏิบัติต่อกันอย่างถูกต้อง เช่นเดียวกับ จอห์นสัน (สมใจ ลักษณะ. 2529 : 15; อ้างอิงมาจาก Johnson. 1980) กล่าวว่าทักษะทางสังคมหมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร ทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน การรู้จักทำงานร่วมกันและการยอมรับนับถือกันเป็นรากฐานของการสร้างบุคลิกภาพให้เกิดความมุ่งมั่น พยายามปรับตัวได้ทุกโอกาส และมีความสำเร็จสูง ทั้งในปัจจุบันและการทำงานในอนาคต

แวน แฮชเชิลท์ และคนอื่น ๆ (Hargie and McCartan. 1986 : 4 ; citing Van Hasselt and others. 1979) กล่าวว่า ทักษะทางสังคมมีลักษณะ 3 ประการคือ

1. ทักษะทางสังคม เป็นสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง เป็นพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นเหมือน ๆ กัน ถึงแม้จะต่างสถานการณ์และ

วัฒนธรรมกัน เช่น การสบตาที่แสดงถึงความรู้สึกถึงความรักที่ยิ่งใหญ่ของคู่รักหนุ่มสาว หรือการเล่นที่แสดงความรุนแรงทางร่างกายของเด็กหนุ่ม

2. การใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทางของแต่ละบุคคล จะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งการตอบสนองในด้านภาษาพูดและภาษาท่าทางนั้นสามารถเรียนรู้ได้ บุคคลที่ล้มเหลวในการเรียนรู้ทักษะทางสังคมจะเป็นผู้ที่มีความยากลำบากในการอยู่ในสังคม

3. บทบาทของบุคคลแต่ละคนมีความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะมีประสิทธิภาพได้นั้น จะรวมถึงความสามารถแสดงพฤติกรรมโดยไม่ทำให้ผู้อื่นเสียหายทั้งคำพูดและร่างกาย

ส่วนฮาร์กีย์ และแม็คคาร์ตัน (Hargie and McCartan. 1986 : 2) กล่าวว่า ทักษะทางสังคม หมายถึง ทักษะที่ใช้เมื่อบุคคลมีการกระทำระหว่างกันในระดับของการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

นอกจากนี้ ฮาร์กีย์ (Hargie, 1986 : 4-8) กล่าวว่าทักษะทางสังคมมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ

1. ทักษะทางสังคมเป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายและต้องมีความตั้งใจ
2. ทักษะทางสังคมยังหมายถึงพฤติกรรมทางสังคมที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้
3. พฤติกรรมที่แสดงออกนั้นจะต้องเหมาะสมกับสถานการณ์
4. ทักษะทางสังคมจะประกอบด้วยพฤติกรรมทางสังคมหลาย ๆ อย่างที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น การแสดงความรู้สึกสนใจผู้อื่น อาจจะประกอบด้วย การยิ้ม การหงுகีศีรษะ การจ้องมองและการใช้คำพูด เป็นต้น

5. ทักษะทางสังคม ประกอบด้วยพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้

ริกจิโอ (Riggio. 1986 : 649) กล่าวว่า ทักษะทางสังคม หมายถึง จิตลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่แสดงถึงความสามารถในการสื่อความกับบุคคลอื่น โดยผู้ที่มีทักษะทางสังคมสูงจะสื่อความได้ดีและชัดเจน ส่วนผู้ที่มีทักษะทางสังคมต่ำจะสื่อความไม่ดีและไม่ชัดเจน โดย ทักษะทางสังคมแบ่งได้เป็น 6 ด้าน คือ

1. การแสดงออกทางอารมณ์ (Emotional Expressivity) หมายถึง ความสามารถในการแสดงออกในการสื่อความกับคนอื่นโดยไม่ใช้ถ้อยคำ เป็นการสื่อความ

ด้วยอารมณ์ รวมทั้งการแสดงทัศนคติและการแสดงระหว่างบุคคลโดยไม่ใช้ถ้อยคำ

2. ความไวในการรับรู้อารมณ์ผู้อื่น (Emotional Sensitivity)

หมายถึง ความสามารถในการรับและแปลความหมายอารมณ์ของผู้อื่น โดยบุคคลนั้นไม่ต้องใช้คำพูด

3. การควบคุมอารมณ์ของตนเอง (Emotional Control) หมายถึง ความสามารถในการสะกดกลืนอารมณ์ของตนเอง เมื่อการควบคุมอารมณ์นั้นเป็นสิ่งจำเป็น หรือการแสดงอารมณ์ที่ไม่ใช่ความรู้สึกที่แท้จริงของตน

4. การแสดงออกทางสังคม (Social Expressivity) หมายถึง ความสามารถในการแสดงถ้อยคำหรือการสนทนากับบุคคลอื่นอย่างคล่องแคล่ว และมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นได้อย่างดี

5. ความไวในการรับรู้ทางสังคม (Social Sensitivity) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจข้อความที่ผู้อื่นพูด มีความรู้ทั่ว ๆ ไป เกี่ยวกับปทัสถานทางสังคม

6. การควบคุมทางสังคม (Social Control) หมายถึง ความสามารถในการแสดงบทบาททางสังคม มีทักษะในการแสดงตน และการแนะนำผู้อื่น จากความหมายของทักษะทางสังคมดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าทักษะทางสังคม หมายถึง จิตลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่แสดงถึงความสามารถในการสื่อความกับบุคคลอื่น โดยผู้ที่มีทักษะทางสังคมสูงจะสื่อความได้ดีและชัดเจน ส่วนผู้ที่มีทักษะทางสังคมต่ำจะสื่อความไม่ดีและไม่ชัดเจน

ความสำคัญของทักษะทางสังคม

มนุษย์มีความสัมพันธ์กัน และรู้จักใช้ความสัมพันธ์มาตั้งแต่มีมนุษย์ในโลก เนื่องจากไม่มีใครสามารถที่จะอยู่อย่างโดดเดี่ยวลำพังตนเองได้ ต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากมาย ทั้งในด้านส่วนตัวและด้านการปฏิบัติงานในสังคมปัจจุบันนี้มีปัญหาเกิดขึ้นมากมาย ซึ่งทำให้คนในสังคมมีการเอา

ชนะชิงดีชิงเด่นกัน หันหลังให้กัน ไม่รวมมือกัน ความสามารถในการแสดงออกต่อบุคคลอื่นและการเข้าใจบุคคลอื่น ย่อมทำให้ความขัดแย้งลดลง ทำให้งานมีประสิทธิภาพดี ดังที่ อรุณ รักธรรม (2528 : 20) กล่าวไว้ว่า การทำงานจะประสบความสำเร็จได้โดยทั่วไป มิใช่มีเพียงความสามารถในการทำงานเท่านั้น แต่จำเป็นต้องมีความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขด้วย ซึ่งความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้นั้นคือ การมีทักษะทางสังคมสูง ซึ่งเป็นความสามารถที่สำคัญมากสำหรับการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ ทำให้ประสบความสำเร็จในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และเกิดความร่วมมือประสานงานกัน (Katz. 1955 : 63)

บาร์นาร์ด (Barnard. 1966 : 20) กล่าวไว้ว่า หน่วยงานใดมีบรรยากาศการทำงานดี บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ช่วยกันทำงาน มีการประสานงานเข้าใจซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้เกิดผลดีต่องาน ซึ่งตรงกับที่ นพพร พานิชสุข (2520 : 34) กล่าวว่า คนทำงานจะมีความสุขในการทำงาน เมื่อมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รู้จักเอาใจใส่ความรู้สึกผู้ร่วมงาน จะมีผลสะท้อนไปถึงผลงานที่ปฏิบัติด้วย แต่ในทางตรงข้ามถ้าหน่วยงานใดมีการทำงานที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน บุคลากรไม่เข้าใจกัน ทะเลาะเบาะแว้งกัน ไม่เห็นอกเห็นใจกัน ก็จะทำให้บุคลากรในหน่วยงานนั้น มีความสามารถในการปฏิบัติงานต่ำ (จารุวรรณ เสวกวรรณ. 2518 : 28)

แฮลโลแรน (นวลละอ อสุภผล. 2534 : 4; อ้างอิงมาจาก Halloran. 1978 : 5) กล่าวว่า การที่จะให้บุคคลทำงานเฉพาะอย่างหนึ่ง ๆ นั้น จำเป็นต้องมีทักษะเฉพาะในเรื่องนั้น ๆ เสียก่อน โดยเฉพาะเมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่นก็เป็นที่ไปได้ที่จะต้องมีความแตกต่างในความคิดของแต่ละคน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้ง ดังนั้นมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้าที่ประสบความสำเร็จในการทำงานตามความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาคิดว่า เนื่องมาจากขาดทักษะในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ แม้จะมีความสามารถทางเทคนิคก็ตาม

ลักษณะบุคคลที่มีปัญหาทางด้านทักษะทางสังคม ได้แก่

1. บุคคลที่ไม่สามารถมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ซึ่งเห็นได้ชัดจากการขาดความสนใจผู้อื่น ไม่เห็นคุณค่าของความคิดเห็นของผู้อื่น หรือมีความนิยมชมชอบผู้อื่นต่ำ

2. บุคคลที่มีความล้มเหลวในการแสดงออกซึ่งท่าทาง (Non-Verbal Expression) การแสดงออกซึ่งความขุ่นเคือง เบื่อหน่าย หรือโกรธ เป็นต้น

3. บุคคลที่ขาดทักษะในการสนทนาโต้ตอบ โดยไม่ทราบว่าจะพูดอะไร เมื่อไรควรจะพูดสิ่งนั้น ไม่ทราบว่าจะชักจูงหรือรับอาสาผู้อื่นอย่างไร การควบคุมการพูด การแสดงท่าทางขณะสนทนา เช่น การจ้องตา การแสดงออก การเคลื่อนไหว เป็นต้น (ละเอียด ชูประสูตร. 2523 : 56)

สรุปได้ว่า ทักษะทางสังคมช่วยให้บุคคลอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มีความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น มีการแสดงออกทั้งทางด้านภาษาถ้อยคำ และภาษาท่าทางได้อย่างเหมาะสม เข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างถูกต้องและตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

สาเหตุและความบกพร่องทางด้านทักษะทางสังคม

ฮาเกิ้ล (Hargie and McCartan. 1986 : 12-13 ; citing Argyle. 1972) อธิบายว่า ความล้มเหลวของพฤติกรรมทางสังคม มีสาเหตุหลายประการ กล่าวคือ

1. ขาดตัวแบบที่เหมาะสมในด้านทักษะทางสังคม เช่น บิดามารดาไม่สามารถจะเป็นผู้นำในการสังเกตทักษะทางสังคมที่เหมาะสมได้

2. มีตัวแบบในด้านทักษะทางสังคมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ดี ซึ่งมีผลให้มีความต้องการด้านทักษะทางสังคมน้อย ซึ่งอาจพบได้ในสถานที่ที่มีผู้ป่วยทางจิตเวช และผู้ป่วยพฤติกรรมแปรปรวน

3. ขาดการเสริมแรงที่จะนำไปเกิดทักษะทางสังคมที่เหมาะสม

4. ทักษะทางสังคมที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่ทุกคนอยากได้ แต่มักจะได้น้อย

จากสถานการณ์ที่มีความจำกัด

5. การพัฒนาความสามารถทางสมองหยุดชะงัก ซึ่งมีผลทำให้ไม่สามารถจะเก็บข้อมูลและลงความเห็นได้ ซึ่งมีสาเหตุมาจากสมองถูกกระทบกระเทือน (Brain Trauma) มารดาเป็นหัดเยอรมันขณะตั้งครรภ์ (Rubella During Pregnancy) และกรรมพันธุ์ (Heredity) เช่น ปัญญาอ่อนที่เกิดจากความผิดปกติของโครโมโซม (Down's Syndrome)

นอกจากนั้น ละเอียต ชูประสูตร (2523 : 51) กล่าวถึงสาเหตุของความบกพร่องทางด้านทักษะทางสังคมไว้คือ

1. เนื่องจากมีความวิตกกังวลในการแสดงออกในสังคม (Social Anxiety) หรือกลัวสังคม (Social Phobia)

2. มีสาเหตุมาจากพฤติกรรมทางสังคมผิด ๆ หรือเนื่องมาจากการขาดแคลนประสบการณ์ในสังคมที่จะเรียนรู้ ให้มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งพบได้ในคนไข้จิตเวชที่อยู่โรงพยาบาลนาน ทำให้ขาดแคลนสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม จึงต้องมีการฝึกฝนพฤติกรรมด้านสังคมใหม่

3. ความบกพร่องในด้านทักษะทางสังคม เป็นผลมาจากความผิดปกติทางจิตเวช (Psychiatric Disorder) เช่น ความถดถอยจากสังคม ที่พบในระยะเริ่มแรกของโรคจิตเภท (Schizophrenia) โรคคลั่ง-ซึมเศร้า (Manic Depressive) ที่มีการแสดงออกทางอารมณ์ไม่เหมาะสม

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่าการขาดทักษะทางสังคมมีสาเหตุมาจากการขาดตัวแบบที่เหมาะสมในด้านทักษะทางสังคม การขาดแรงเสริมที่จะทำให้เกิดทักษะทางสังคมที่เหมาะสม และการพัฒนาความสามารถทางสมองหยุดชะงัก จากสาเหตุสมองถูกกระทบกระเทือนมารดาเป็นหัดเยอรมันขณะตั้งครรภ์และกรรมพันธุ์ เป็นต้น

คุณลักษณะของพยาบาลเกี่ยวกับทักษะทางสังคม

คุณลักษณะสำคัญที่พยาบาลจะแสดงออกถึงความปรารถนาดีที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยนั้น พยาบาลต้องมีทักษะในการสื่อสารให้ผู้ป่วยทราบทั้งทางวาจา และ อากัปกิริยาการแสดงออก ซึ่งองค์ประกอบพื้นฐานในการดำเนินสัมพันธภาพเพื่อการช่วยเหลือรักษาที่มีประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวในลักษณะคล้ายคลึงกัน ได้แก่ การเข้าถึงความรู้สึกของบุคคลอื่น (Empathy) การยอมรับ (Acceptance) การเคารพในความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Respect) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Trust) และความเอาใจใส่ (Caring) (พิไลรัตน์ ทองอุไร. 2529 : 39-48 ; อ้างอิงมาจาก บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดน์กุล. 2531 : 76-87 ; อ้างอิงมาจาก Leddy and Pepper. 1989 : 300 - 301) ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. การเข้าใจในความรู้สึกของบุคคลอื่น (Empathy)

คาลิช (Kalish. 1973 : 1548 - 1552) กล่าวว่า การเข้าใจในความรู้สึกของบุคคลอื่นนี้ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเมื่อมาติดต่อสื่อสารกัน และเป็นพื้นฐานสำคัญของสัมพันธภาพเพื่อการช่วยเหลือรักษาระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย ซึ่งคาลิชได้ให้ความหมายไว้ว่า "การเข้าใจในความรู้สึกของบุคคลอื่น คือ ความสามารถในการเข้าถึงชีวิตของบุคคลอื่น การรับรู้ถึงความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลอื่นอย่างถูกต้องเที่ยงตรง"

การแสดงออกถึงการเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น แสดงออกได้ทั้ง วาจาและอากัปกิริยาผสมผสานกันไป โดยที่วาจาเน้นการสะท้อนความรู้สึกของผู้ป่วย ส่วนอากัปกิริยาแสดงถึงท่าทีที่อบอุ่นและจริงใจ

2. การยอมรับ (Acceptance)

เป็นการแสดงให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ในการยอมรับนั้นอาจแสดงออกโดยใช้วาจาหรือท่าทางก็ได้ เช่น "ค่ะ" หรือพยักหน้า การยอมรับผู้ป่วยมิได้หมายความว่าเห็นด้วยกับผู้ป่วยทุกอย่าง บางเรื่องพยาบาลอาจไม่เห็นด้วย แต่ไม่แสดงการโต้แย้งออกไปทันที เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้พูด หรือชี้แจงเหตุผลก่อน

ไม่ด่วนตัดสินหรือตำหนิผู้ป่วย รวมทั้งเข้าใจและยอมรับถึงสภาพความเจ็บป่วยและความผิดปกติที่เกิดขึ้น การที่พยาบาลให้การยอมรับผู้ป่วยเป็นการสื่อสารต่อผู้ป่วยว่า "ฉันเข้าใจคุณ" เมื่อผู้ป่วยรับรู้ถึงสารนี้จะทำให้ผู้ป่วยคลายความรู้สึกที่ไม่ดีลง และอาจจะได้ระบายปัญหาความทุกข์ความกังวลใจออกมาอีก ซึ่งจะทำให้การช่วยเหลือผู้ป่วยเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การแสดงออกถึงการยอมรับผู้ป่วยนี้ มีส่วนสัมพันธ์กับอารมณ์และพฤติกรรมของผู้แสดงด้วย เพราะการยอมรับไม่สามารถแสดงออกทางคำพูดอย่างเดียว หากอารมณ์และพฤติกรรมไม่สอดคล้องกับคำพูด นอกจากจะทำให้ผู้ป่วยเกิดความไม่มั่นใจแล้วยังทำให้ผู้ป่วยขาดความเชื่อถือในพยาบาลด้วย

การยอมรับมิใช่กระบวนการที่เป็นไปโดยอัตโนมัติ แต่เป็นเป้าหมายที่เราสร้างขึ้นและจะต้องเป็นการยอมรับที่ต้องมีความรู้สึกที่เป็นปรนัย (Objective Feeling) คือ ความรู้สึกที่ไม่ได้รวมเอาความประทับใจหรือทัศนคติต่าง ๆ มาเกี่ยวข้อง (พิไลรัตน์ ทองอุไร. 2529 : 45 ; อ้างอิงมาจาก Doona. 1979)

3. การให้ความเคารพในบุคคลของผู้อื่น (Respect)

การให้ความเคารพในความเป็นบุคคลของผู้อื่น หมายถึง การที่พยาบาลมีความรู้สึกและแสดงออกถึงความนับถือในคุณค่าของความเป็นตนเองในแต่ละบุคคลต่อผู้ป่วย การเคารพในความเป็นบุคคลของผู้อื่นเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพราะการได้รับความเคารพ การได้รับเกียรติเป็นความต้องการพื้นฐานทางด้านจิตใจของมนุษย์ ทำให้มนุษย์รู้ว่าตนเองเป็นคนมีคุณค่า การที่พยาบาลจะแสดงออกถึงการเคารพในความเป็นบุคคลของผู้อื่นนั้น สมิท (บุญศรี ปราภณศักดิ์ และศิริพร จีรวัฒน์กุล. 2531 : 77 ; อ้างอิงมาจาก Smith . 1986) ได้เสนอพฤติกรรมต่าง ๆ ในการดำเนินสัมพันธภาพกับผู้ป่วย ดังนี้ ขณะพูดกับผู้ป่วยต้องมองหน้าสบตาผู้ป่วย แนะนำตัวเอง และเรียกชื่อผู้ป่วยด้วยคำนำหน้าชื่อที่สุภาพ เช่น คุณลุง, คุณป้า, คุณ (ชื่อผู้ป่วย) เป็นต้น นอกจากนี้สีหน้าก็เป็นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึง คือควรมีสีหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ ชุ่มชื้น ไม่เย็นชา เบื่อหน่าย นั่งสนทนาโดยไม่มื่อะไรมาขวางระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย สนทนาเรื่องส่วนตัวหรือปฏิบัติการพยาบาลในที่ที่เป็นส่วนตัว และไม่ควรให้มีอะไร

มาขัดจังหวะการสนทนา

4. ความเชื่อถือ ไว้วางใจ (Trust)

ความเชื่อถือ ไว้วางใจ หมายถึง การที่บุคคลมีการยอมรับเชื่อถือ มั่นใจว่าบุคคลที่เขาเชื่อถือนั้นจะกระทำในสิ่งที่ดีที่สุดกับเขา และไม่เป็นอันตรายกับเขา การเกิดความเชื่อถือไว้วางใจของบุคคลแต่ละคนแตกต่างกัน บางคนไว้วางใจคนง่าย บางคนไม่ยอมไว้วางใจคนอื่นง่าย ๆ ทั้งนี้เนื่องจากพัฒนาการและประสบการณ์ที่ผ่านมาในแต่ละช่วงชีวิตของบุคคลไม่เหมือนกัน

พยาบาลจึงต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ป่วยและความมีท่าทีที่ทำให้ผู้ป่วยสามารถให้ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ซึ่งสามารถทำได้ทั้งโดยวาจาและอากัปกิริยา เช่น การไม่พินิจ ไม่พินิจสัญญากับผู้ป่วย การไม่พูดหรือไม่แสดงท่าทีสับปรັงกลับไปกลับมา เป็นต้น นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องเริ่มมาจากการที่พยาบาลจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองและทราบถึงวิธีการที่จะเข้าไปเพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยด้วย (Bebb. 1987 : 41)

5. การดูแลเอาใจใส่ (Caring)

เป็นที่ทราบกันอยู่แล้วว่า ผู้ป่วยเป็นผู้ที่ขาดสมดุลในการปรับตัวต่อภาวะเครียดของร่างกายจนทำให้เกิดภาวะความเจ็บป่วยนั้น และจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล ทำให้ต้องเปลี่ยนจากบทบาททางสังคม(social role) มาเป็นบทบาทของผู้ป่วย (sick role) ซึ่งทำให้เกิดความเครียดมากขึ้น ประกอบกับพฤติกรรมที่แพทย์และพยาบาลแสดงต่อผู้ป่วยนั้นจะมีลักษณะที่มองผู้ป่วยเสมือนเป็นผู้รับคำสั่ง ไม่ได้ได้รับการดูแลเอาใจใส่ ไม่ได้ให้คำแนะนำให้กำลังใจหรือปลอบประโลมผู้ป่วย มุ่งแต่รักษาโรคทางกายอย่างเดียว โดยลืมหรือละเลยความรู้สึกทางด้านจิตใจไป (ชูใจ บุญมาก. 2529 : 72-73) เช่นเดียวกับที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกฉุกเฉิน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รวบรวมปัญหาที่พบจากผู้มารับบริการ ปีพ.ศ.2529 พบว่า ผู้ป่วยไม่ได้รับความเอาใจใส่จากบุคลากรที่มีสุขภาพ และความต้องการได้รับความกระจ่างจากการรอคอย (วันดี เสวตมัลย์ และคณะ. 2532 : 117) ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ เปปเปอร์ (Clark. 1983 : 33 ; citing Peper.1977) เกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ระหว่าง

พยาบาลกับผู้ป่วยที่หน่วยนรีเวชวิทยา พบว่า พยาบาลจะไม่ค่อยเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์หรือพูดคุยกับผู้ป่วยแม้แต่ขณะเข้าไปให้การพยาบาลกับผู้ป่วย ยิ่งไปกว่านั้นในช่วงว่าง ๆ พยาบาลก็ไม่ใช้เวลาในการพูดคุยกับผู้ป่วยเช่นกัน ซึ่งโดยความเป็นจริงนั้นความรับผิดชอบส่วนหนึ่งของพยาบาลวิชาชีพ คือการให้ข้อมูลข่าวสาร ตอบคำถาม ให้ความรู้ คำแนะนำ และลดความวิตกกังวลแก่ผู้ป่วย (Bebb. 1987 : 40)

การดูแลเอาใจใส่ เป็นการแสดงออกถึงความสนใจอย่างจริงจังที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยร่วมรับรู้และเข้าใจอารมณ์ของผู้ป่วย ตลอดจนสามารถปฏิบัติการพยาบาลเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม การแสดงออกถึงการเอาใจใส่อย่างจริงจังนี้สามารถแสดงออกได้ทั้งวาจาและท่าทางเช่นเดียวกัน เช่น การปฏิบัติอย่างนุ่มนวล การดูแลใกล้ชิดต่อเนื่อง เป็นต้น ดังที่ ยูดี้ ภาษา และคณะ (2532 : 34) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารในห้องคลอดระหว่างผู้คลอดกับเจ้าหน้าที่ในห้องคลอด โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า 80 % ของผู้คลอดตอบว่าได้รับการสัมผัสการตรวจนุ่มนวล ตลอดจนสีหน้าและแววตาที่เป็นมิตร ซึ่งแสดงถึงความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้คลอด

ทักษะทางสังคมกับการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาทักษะทางสังคมกับการปฏิบัติงานนั้น ยังไม่ปรากฏการวิจัยความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปรนี้โดยตรง ไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยต่างประเทศหรืองานวิจัยในประเทศก็ตาม แต่อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสามารถนำมาอ้างอิงในความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองนี้ได้ คือ งานวิจัยด้านการฝึกทักษะทางสังคมกับการปฏิบัติงาน ซึ่งงานวิจัยประเภทนี้มีทั้งงานวิจัยต่างประเทศและในประเทศ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า การฝึกทักษะทางสังคมด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การฝึกรับวัฒนธรรม การฝึกมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นต้น มีผลให้ผู้ได้รับการฝึกมีประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้น หรือกล่าวได้ว่าผู้ได้รับการฝึกได้เพิ่มพูนจิตลักษณะด้านทักษะทางสังคมเพิ่มขึ้น และก่อให้เกิดประสิทธิผลหรือความสามารถในการ

ทำงานมากขึ้นนั่นเอง ผลงานวิจัยเหล่านี้ที่สำคัญได้แก่

- การฝึกทักษะทางสังคมด้วยวิธีฝึกมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ได้แก่ งานวิจัยของแคทเชลล์ เสเลคนิค ไวแลน กูดเอเคอร์ และฮาริตัน (นวลละออสฤาผล. 2534 : 14 ; อ้างอิงมาจาก Miraglia. 1966 : 20 - 24 ; citing Katzell. 1948 ; Zaleznik. 1951 ; Wyland. 1952 ; Goodacre. 1957 ; Hariton. 1958) ซึ่งเป็นการฝึกหัวหน้างานและวัดผลตามธรรมชาติ ผลการวิจัยได้ผลตรงกันว่า กลุ่มทดลองได้รับการประเมินผลจากลูกน้องและจากการรายงานด้วยตนเองว่า มีการปรับปรุงการทำงานดีขึ้น มีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและมีการปฏิบัติงานเป็นที่พอใจ ในขณะที่กลุ่มควบคุมไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ นอกจากนี้ เสดราร์ดได้ศึกษาวิจัยโดยให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นหัวหน้าที่ได้รับการฝึกกับกลุ่มควบคุมตอบแบบสอบถาม Ohio State Leadership Scale โดยให้ผู้ตอบบรรยายพฤติกรรมการทำงานของตนเองในปีก่อนที่จะฝึก และทันทีที่ฝึกจบ ผลปรากฏว่า กลุ่มที่ได้รับการฝึกจะรับรู้ว่าคุณภาพการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม ส่วน มูน และฮาริตัน ใช้วิธีการประเมินที่แตกต่างออกไป โดยให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินหัวหน้าทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยตอบแบบสอบถามหลังการฝึกมนุษยสัมพันธ์แล้ว 2 ปี ผลปรากฏว่า หัวหน้าที่ได้รับการฝึกจะได้รับคำตอบที่แสดงว่ามีการปรับปรุงทักษะในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาดีขึ้นกว่ากลุ่มควบคุม เช่นเดียวกับ งานวิจัยของบัคชามัน และ บรันชเทเตอร์ ซึ่งได้ศึกษาโดยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาบรรยายพฤติกรรมการทำงาน และตอบแบบสอบถามการประเมินการทำงานของหัวหน้า พบว่า คะแนนของหัวหน้ากลุ่มที่ได้รับการฝึกสะท้อนให้เห็นถึงการปรับปรุงการทำงานที่ดีขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุม (Miraglia. 1966 : 22 ; citing Stoud. 1959 ; Buchaman and Brunstetter. 1959 ; Moon and Hariton. 1958)

นอกจากนี้ผลการปฏิบัติงานอีกลักษณะหนึ่งที่นำมาประเมินเพื่อดูประสิทธิผลของการฝึกทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ก็คือความสามารถในการแก้ปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา เช่นงานวิจัยของ มิราจเลีย (นวลละออสฤาผล. 2534 : 15 ; อ้างอิงมาจาก Miraglia. 1966 : 25) ปรากฏผลว่า กลุ่มทดลองซึ่งเป็น

หัวหน้าพยาบาล เมื่อได้รับการฝึกจะมีความสามารถในการแก้ปัญหาดีกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งไม่ได้รับการฝึก

ผลการฝึกทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานอีกประการหนึ่ง คือ ทำให้มีการพัฒนาจิตลักษณะบางประการที่ส่งผลให้การทำงานร่วมกับผู้อื่นมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนได้แก่ งานวิจัยของฮิกกินส์ โมรอกโค และแดนฟอร์ด (Higgins, Moracco and Danford. 1981 : 22 - 25) แคร็ป โมรอกโค และโรเบิร์ต (Crabb, Moracco and Robert. 1983 : 221 - 226) และเพอร์ริน (Perrin. 1985 : 311 - 313) ปรากฏผลตรงกันว่า ภายหลังการฝึกการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นของกลุ่มทดลองนั้น พบว่ากลุ่มทดลองจะมีความสามารถในการเอาใจเขามาใส่ใจเราสูงกว่ากลุ่มควบคุม และส่งผลต่อการทำงานด้านอื่น ๆ อีก คือ กลุ่มทดลองมีทัศนคติในการวิจารณ์ตนเองในการทำงานมากกว่ากลุ่มควบคุม และมีการควบคุมตนเองในการทำงานสูงขึ้น

การวิจัยที่กล่าวมาแล้วนี้เป็นการวิจัยประเมินผลในสถานการณ์การปฏิบัติงานจริง แต่ยังมี การวิจัยประเมินผลการปฏิบัติงานในสถานการณ์จำลอง โดยใช้บทบาทสมมุติ เช่น งานวิจัยของไมเออร์ (Miraglia. 1966 : 21 ; citing Maier. 1953) ซึ่งได้ศึกษาโดยฝึกทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์แก่หัวหน้างานจากโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 44 คน แล้วเปรียบเทียบการแสดงบทบาทสมมุติ กับกลุ่มควบคุมซึ่งเป็นหัวหน้าที่ไม่ได้รับการฝึก จำนวน 36 คน โดยให้หัวหน้าแต่ละคนเสนอวิธีเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันแก่สมาชิกในกลุ่มของตน ผลปรากฏว่า สมาชิกในกลุ่มที่หัวหน้าได้รับการฝึก มีการยอมรับและพอใจในข้อเสนอแนะของหัวหน้ามากกว่าสมาชิกในกลุ่มที่หัวหน้าไม่ได้รับการฝึก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคนอื่น ๆ ที่ประเมินผลการฝึกทางด้านมนุษยสัมพันธ์โดยใช้การแสดงบทบาทสมมุติ โดยหลังจากการฝึกเสร็จสิ้น ได้จัดกิจกรรมให้ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแสดงบทบาทสมมุติในสถานการณ์เดียวกัน คือ เป็นหัวหน้าที่ตำหนิคนงานที่มาทำงานสาย ผลปรากฏว่า กลุ่มทดลองแสดงบทบาทได้ดีกว่ากลุ่มควบคุมในเรื่องการอธิบายผลที่เกิดจากการมาสาย การใช้คำพูดตำหนิน้อยกว่า และการค้นหาสาเหตุของการมาสาย (Miraglia. 1966 : 21 ; Castle. 1952 ;

Lawshe, Bolda and Brune.1959) และยังพบว่า ผลของการฝึกทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์เรื่องการสื่อความระหว่างบุคคลโดยใช้บทบาทสมมติ เช่น การออกคำสั่ง การรับข้อเสนอ การแก้ปัญหา และการตำหนิผู้อื่น โดยครูและเพื่อน ๆ เป็นผู้ประเมิน ปรากฏว่า กลุ่มทดลองมีความสามารถในการสื่อความดีกว่ากลุ่มควบคุม (นวลละออ สุภาผล. 2534 : 15 ; อ้างอิงมาจาก Miraglia. 1966 : 25)

นอกจากนี้ยังมีการวิจัยการฝึกทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่มีอาชีพและสถานภาพต่างกัน เช่น งานวิจัยของ แอนเดอร์สันกับแอนเดอร์สัน (Anderson and Anderson. 1971 : 24-27) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเลขานุการวิชิซึ่งมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 270 คน ซึ่งภายหลังได้รับการฝึก ได้มีการประเมินการทำงานโดยให้หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานดีขึ้นในเรื่องการระมัดระวังการใช้อำนาจกับผู้อื่น แสดงความเข้าใจและความรู้สึกต่อความคิดเห็นและความเชื่อถือผู้อื่นสูงขึ้น ใช้เวลาในการรับฟังผู้อื่นพูด เข้าไปเกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้อื่นอย่างเหมาะสม ซึ่งเหล่านี้เป็นผลดีต่อการทำงานสำหรับในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ก็พบผลในทางที่ดี เช่น การวิจัยของสแตรทตันและสแตรทตันและเจอร์ลัดิน (Stratton, Stratton and Geraldine.1982: 297 - 301) ได้ฝึกมนุษยสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่กฎหมายที่ทำงานเกี่ยวกับปัญหาผู้สมรส พบว่า ผู้ที่ได้รับการฝึกมีความรู้ความเข้าใจในการสร้างมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้น ทำงานด้วยความพอใจ และปรับปรุงการสื่อความทางการสมรสดีขึ้น ส่วนแบล็คเบิร์น (Blackburn. 1982 : 2313) ได้ทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 จำนวน 46 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึก และกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึก โดยวัดผลการปฏิบัติงานทางคลินิก ผลการวิจัยพบว่า คะแนนการปฏิบัติงานทางคลินิกของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างเชื่อมั่นได้ ส่วนไมเคิล (Michael. 1980 : 3470) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 79 คน ที่ได้รับการฝึกมนุษยสัมพันธ์ หลังการฝึกพบว่า กลุ่มทดลองมีการปรับปรุงการสื่อความใน

การทำงานกับเพื่อนร่วมห้องสูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุมในระดับที่เชื่อมั่นได้

จากผลการวิจัยการฝึกทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่า ผู้ที่ได้รับการฝึกซึ่งก่อให้เกิดทักษะทางสังคมสูงจะมีผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ดีขึ้น หรือมีประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้นนั่นเอง

- การฝึกทักษะทางสังคมด้วยวิธีฝึกการรับวัฒนธรรมกับการปฏิบัติงานงานวิจัยที่แสดงถึงประสิทธิผลของการฝึกให้มีทักษะทางสังคมโดยวิธีนี้

ได้แก่ งานวิจัยของ ดวงเดือน เลขยานนท์ (พันธุมนาวัน) และเซมเมอร์ (นวลละออ สุภาพล. 2534 : 42 ; อ้างอิงมาจาก Duangdean Lekhyananda. 1966 ; Chemers and others. 1966) โดยใช้กลุ่มเป็นนิสิตชายชาวอเมริกันที่จะต้องเป็นหัวหน้ากลุ่มในการทำงานในห้องปฏิบัติการร่วมกับนิสิตชายชาวอาหรับ 2 คน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 27 คน ได้ถูกสุ่มออกเป็นหัวหน้าประเภททดลองและหัวหน้าประเภทควบคุม โดยกลุ่มทดลองได้รับการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมชาวอาหรับ ส่วนกลุ่มควบคุมได้รับการเรียนรู้ด้านภูมิศาสตร์ของประเทศอาหรับและให้ทั้งสองกลุ่มปฏิบัติงานที่กำหนดให้ ผลการวิจัยพบว่า งานประเภทต่อรองเพื่อประโยชน์ของหลายฝ่ายนั้น หัวหน้ากลุ่มที่ได้รับการฝึกมีคะแนนสูงกว่าหัวหน้ากลุ่มที่เรียนรู้ภูมิศาสตร์อย่างเชื่อมั่นได้ ส่วนงานประเภทที่ต้องร่วมมือกันภายในกลุ่มยังได้ผลไม่ชัดเจน แต่มีแนวโน้มว่ากลุ่มที่หัวหน้าได้รับการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรม ลูกน้องในกลุ่มทำงานได้ดีกว่ากลุ่มที่หัวหน้าไม่ได้รับการฝึกเรื่องนี้

หลังจากนั้นเซมเมอร์ (Chemers. 1969 : 531-546) ได้ทำการศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนอเมริกันที่พักอยู่ในเมืองเตหะราน ประเทศอิหร่าน จำนวน 48 คน และชาวชาวอิหร่านจำนวน 96 คน โดยชาวอเมริกันได้สวมบทบาทเป็นนักเทคโนโลยีด้านอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม และชาวอิหร่านเป็นผู้รับคำแนะนำ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มชาวอเมริกันที่ได้รับการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมสามารถชักจูงสมาชิกในกลุ่มคือชาวอิหร่าน ให้มีการตัดสินใจใกล้เคียงกับคนอเมริกันมากที่สุดในระดับที่เชื่อมั่นได้

นอกจากนี้ มิทเชลล์กับฟิว (Fiedler, Mitchell and Triandis. 1971 : 102 ; citing Mitcheel and Foa.n.d.) ได้วิจัยเชิงทดลอง ฝึกการรับวัฒนธรรมไทย โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นทหารอเมริกันจำนวน 32 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองได้รับการฝึกการรับวัฒนธรรมไทย ส่วนกลุ่มควบคุมได้รับการเรียนรู้ภูมิศาสตร์ประเทศไทย ภายหลังการฝึกพบว่า หัวหน้าในกลุ่มทดลองได้รับการประเมินว่า มีการปฏิบัติงานโดยรวม การปฏิบัติตน เข้ากับสมาชิกในกลุ่มและบรรยากาศกลุ่มดีกว่าหัวหน้าในกลุ่มควบคุมในระดับที่เชื่อมั่นได้ นอกจากนี้ได้มีผู้สร้างชุดฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมซึ่งนำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ชาวอเมริกันในการรับวัฒนธรรมของคนผิวดำ ปรากฏผลว่า ผู้ที่ได้รับการฝึกมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้นต่อคนผิวดำ และมีความรู้ในวัฒนธรรมของคนผิวดำมากขึ้น เช่นงานวิจัยที่สนับสนุนได้แก่ งานวิจัยของแรนดอล์ฟ แลนดิสและเล็ง (Randoph, Landis and Tzeng. 1977 : 105 - 117) ได้ศึกษาการฝึกในการรับวัฒนธรรมเพื่อให้คนผิวดำได้เข้าใจวัฒนธรรมของคนผิวดำ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหญิงผิวดำ จำนวน 35 คน ภายหลังการฝึกได้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ปรากฏผลว่า กลุ่มที่ได้รับการฝึกได้คะแนนในการสร้างความสนุกสนานจากการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกในระดับที่เชื่อมั่นได้ ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของเวลดอนและคนอื่น ๆ (Weldon and others. 1975 : 300 - 308) ที่ฝึกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนผิวดำจำนวน 128 คน สุ่มออกมาเป็นกลุ่มที่ได้รับการฝึก และอีกกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึก เพื่อดูผลการฝึกที่มีต่อการปฏิสัมพันธ์กับคนผิวดำที่มีระดับเศรษฐกิจต่ำ โดยชุดฝึกเน้นพฤติกรรมการยอมรับคนผิวดำ ความเข้าใจในบทบาท ความหมายของพฤติกรรม และปรากฏผลว่า คนผิวดำรู้สึกยากลำบากในการทำงานร่วมกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึก หมายความว่า กลุ่มที่ได้รับการฝึกมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มควบคุม อาจเกิดจากการฝึกไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความเครียด และระมัดระวังตัวมากกว่า

นอกจากการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมโดยการใช้นิทานสมมุติในห้องปฏิบัติการแล้ว ควรใช้วิธีการฝึกในสถานการณ์ภาคสนามด้วย เนื่องจากผลที่ได้

จากการฝึกผลในทางที่ดีและในทางตรงข้ามกับความคาดหมาย เช่นงานวิจัยของ มิทเชลล์ กาเจอแมน และชวอทซ์ ได้ฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมกรีก กลุ่มตัวอย่างเป็นนายทหารและผู้ให้คำปรึกษาพลเรือนชาวอเมริกันจำนวน 70 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรีซ ผลการเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุมซึ่งไม่ได้รับการฝึกใด ๆ ปรากฏว่า กลุ่มทดลองรายงานตนเองถึงการปฏิบัติงานโดยเดินทางร่วมไปกับคนกรีกยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่แสดงว่ามีผลการทำงานสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างเชื่อมั่นได้ (Fiedler, Mitchell and Triandis. 1972 : 102 ; citing Mitchell, Gagerman and Schwartz. 1969)

นวลละออ สุภาพล (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมที่มีต่อคุณลักษณะของนักเรียนนายร้อยตำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนนายร้อยตำรวจสามพรานชั้นปีที่ 2 จำนวน 137 คน และเป็นผู้เข้าร่วมในโครงการ "นักเรียนนายร้อยตำรวจฝึกปฏิบัติประชาชนในชนบท" โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองได้รับการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรม ส่วนกลุ่มควบคุมได้รับการฝึกกิจกรรมอื่นที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับการฝึกในกลุ่มทดลอง ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนนายร้อยตำรวจที่ได้รับการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรม มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอย่างชัดเจน และยังมีความสามารถในการปรับตัวดีกว่าอีกด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมต่อการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าผู้ที่มีทักษะทางสังคมสูง จะมีผลการปฏิบัติงานดี หรือมีประสิทธิผลในการทำงานนั่นเอง

ฉะนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงคาดว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง จะมีการปฏิบัติงานทั้ง 8 ด้าน ในแต่ละด้านสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ

มนุษยสัมพันธ์ : ความหมายและความสำคัญ

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

มีผู้กล่าวถึงความหมายของมนุษยสัมพันธ์ไว้หลายประการ เช่น โยธิน คินสันยุกท (2526 : 1) ได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การเข้ากับผู้อื่นได้ (getting along with others) และ นิพนธ์ คันทเสวี (2528 : 1) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือสภาพของความสัมพันธ์ที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตร่วมกันอย่างราบรื่น หรือการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ฟูลตัน (Fluton. 1982 : 24) ได้ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ ความสามารถที่จะเข้ากับผู้อื่นได้และก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่มีความหมาย สอดคล้องกับ ชูชัย สมितिไกร และสมชาย เตียวกุล (2530 : 6) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึงความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นในเชิงสร้างสรรค์ อันจะก่อให้เกิดภาวะที่เป็นสุขทั้งกับตนเองและผู้อื่นด้วย ส่วนดูบริน (Dubrin. 1981 : 12) ได้ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ ศิลปะและการปฏิบัติในการใช้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์การ และหรือวัตถุประสงค์ส่วนตัว นอกจากนี้ แฮลโลแรน (นวลละออง สุภาพล. 2534 : 6 ; อ้างอิงมาจาก Halloran. 1978 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในบริบทของ "การอยู่ร่วมกับผู้อื่น" ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ทุกอย่างที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมขัดแย้งหรือพฤติกรรมร่วมมือ ส่วน ชลล ธรรมศิริ (2529 : 2) มนุษยสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยใช้ศิลปะในการที่จะเข้ากับผู้อื่น โดยให้ชนะใจคน ครองใจคน ให้เขาร่วมมือกับเราด้วยความเต็มใจและรู้สึกเป็นสุข เช่นเดียวกับ ธรรมรส โชติกฤษ (2512 : 6) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ วิชาที่ว่าด้วยศาสตร์และศิลป์ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่เมตตา ความจงรักภักดี และความร่วมมือ และพนัส หันนาคินทร์ (2533 : 101) ได้ให้ความหมายที่ชัดเจนว่า มนุษยสัมพันธ์ คือความสามารถที่

ที่บุคคลจะถ่ายทอดความรู้สึก หรือความคิดไปยังผู้อื่น และในขณะที่เดียวกันสามารถที่จะเข้าใจความคิดและความรู้สึกจากผู้อื่นได้ด้วย ทั้งนี้เพื่อจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในกิจการที่บุคคลทั้งสองฝ่ายมีความสนใจร่วมกัน

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้ สรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นศาสตร์และศิลปะ ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ทั้งบุคคลทั่ว ๆ ไป และบุคคลในองค์การ เพื่อการสื่อสารที่เข้าใจเกิดความรักใคร่นับถือ ร่วมมือร่วมใจกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมทั้งลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

จาร์ส ดิวส์วอร์ม (2527 : 6) กล่าวว่าผู้ที่มีหน้าที่ติดต่อกับบุคคลอื่น หรือต้องทำงานติดต่อขอความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในหน่วยงาน และติดต่อกับบุคคลอื่น นอกหน่วยงานจำเป็นต้องรู้และเข้าใจในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ และผลการวิจัยส่วนมากพบว่า สาเหตุที่ทำให้บุคคลล้มเหลวในการทำงาน ไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง ถูกปลดจากงาน เพราะขาดความสามารถในการเข้ากับคนมากกว่าขาดความรู้ เช่นเดียวกับสถาบันเทคโนโลยีคาร์เนกี (จรรยา ทองถาวร. 2533 : 3) ได้วิเคราะห์บุคคลจำนวน 10,000 คน และสรุปได้ว่าการฝึกอบรมทางด้านเทคนิค มีนัยสำคัญของคน และทักษะในการทำงานนั้น ทำให้คนประสบความสำเร็จเพียง 15% เท่านั้น แต่ปัจจัยต่าง ๆ ด้านบุคลิกภาพ การปฏิบัติต่อผู้อื่นนั้น ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จถึง 85% นอกจากนี้ แฮลโลแรน ได้กล่าวถึงความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในแง่บริบทของการทำงานร่วมมือให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญ คือ ผลงานความก้าวหน้า และความพอใจในการทำงานของบุคคล

(นวลละอ อสุภาผล. 2534 : 9; อ้างอิงมาจาก Halloran. 1978 : 5 - 6) และฮอยท์ มิสเคิล ยังกล่าวว่ามนุษยสัมพันธ์ช่วยลดปัญหาพื้นฐานทุกประการใน

หน่วยงาน เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าแม้ในบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความมั่นใจในการเข้าสังคม ก็ยังเกิดความขาดความมั่นใจในการทำงาน (นวลละอ อสุภผล. 2535 : 8 ; อ้างอิงมาจาก Hoyt Miskel. n.d.) ส่วน พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2527 : 4) กล่าวถึงมนุษยสัมพันธ์ในแง่ของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นศาสตร์ที่มีประโยชน์ในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมนุษย์ ตั้งแต่ชุมชนไปจนถึงครอบครัว มนุษยสัมพันธ์มีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างสถาบันหรือองค์กรของมนุษย์ ตั้งแต่ชุมชนไปจนถึงครอบครัว มนุษยสัมพันธ์มีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างสถาบันหรือองค์กรทางสังคม เพราะจะทำให้มนุษย์เรียนรู้ที่จะยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และยอมรับบุคคลอื่นบนพื้นฐานของความเป็นมนุษย์เท่ากัน เรียนรู้ที่จะสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน คนเก่งที่มีความสามารถสูง ถ้าขาดมนุษยสัมพันธ์ก็จะกลายเป็นบุคคลที่เปล่าประโยชน์ เพราะไม่มีโอกาสที่จะปะทะสัมพันธ์กับกลุ่มคนและแสดงความสามารถให้ปรากฏแก่กลุ่มคน ความเก่งนั้นก็จะไร้ค่าและหมดความหมายไปในที่สุด เพราะไม่อาจก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมและสังคมได้ ฉะนั้นมนุษยสัมพันธ์จึงมีบทบาทอย่างยิ่งในการอยู่ร่วมกันของมนุษย์อย่างมีความสุข

สรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันของบุคคลในสังคม ช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน และมีความสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงานของบุคคลและหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศของมนุษยสัมพันธ์ช่วยให้บุคคลและกลุ่มบุคคลดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันในการทำงาน เรียนรู้ที่จะเข้าใจและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งยอมรับผู้อื่นในฐานะที่มีความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์สัมพันธ์

ทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักจิตวิทยาสังคมได้ให้ความสนใจในเรื่องความดึงดูดความสนใจระหว่างบุคคล และได้รวบรวมมาศึกษาในเรื่องนี้จัดเป็นหลักเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ไว้ว่า มิตรภาพระหว่างบุคคลคู่ใดคู่หนึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในโอกาส 3 ประเภท คือ การอยู่เคียงกัน ความเป็นประโยชน์ต่อกัน และ ความคล้ายคลึงกัน ดังมีรายละเอียดโดยสรุปดังนี้ (นวลละออ สุภาพล. 2534 : 10 ; อ้างอิงมาจาก ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2521 : 80 - 88)

การอยู่เคียงกัน มิตรภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลสองคนอยู่ในสภาพที่ใกล้ชิดเคียงกัน เช่น บุคคลที่อยู่บ้านเดียวกันหรือทำงานในสถานที่เดียวกันจะเลือกคบกันมากกว่าคนที่อยู่ห่างออกไป ทั้งนี้เนื่องจากการอยู่เคียงกันย่อมทำให้เกิดการติดต่อกันเกี่ยวข้องกันบ่อยครั้ง แม้จะมีกรณีที่ว่าความใกล้ชิดอาจทำให้เกิดความโกรธเกลียดกันแทนการรักใคร่ชอบพอกัน แต่นักจิตวิทยาสังคมเชื่อว่า ผู้ที่อยู่ใกล้กันส่วนมากย่อมพยายามเอาใจผู้อื่น ซึ่งทำให้เกิดความรักกันมากขึ้น ส่วนผู้ที่อยู่ใกล้กันและมีแนวโน้มว่าจะไม่ชอบพอกัน ก็จะพยายามไม่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อป้องกันอารมณ์โกรธเกลียดอย่างรุนแรง ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ อคติและการรังเกียจระหว่างคนสองกลุ่มอาจจะเกิดจากความห่างเหินและไม่เข้าใจกันอย่างแท้จริง วิธีหนึ่งในการลดอคติดังกล่าวคือ การทำให้คนสองกลุ่มนี้มีโอกาสใกล้ชิดสนิทสนมกัน

ความเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น บุคคลที่สามารถก่อประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นได้ย่อมเป็นที่รักใคร่ชอบพอกันของคนเหล่านั้น ส่วนผู้ที่ก่อโทษให้แก่ผู้อื่น ย่อมเป็นที่รังเกียจเคียดจันท์นี้เป็นหลักของการเสริมแรง ซึ่งสามารถใช้อธิบายบ่อเกิดของมิตรภาพได้อย่างดีเพราะการที่บุคคลจะเลือกคบหาผู้ใดนั้น ขึ้นอยู่กับว่าคนนั้นมีคุณสมบัติที่จะก่อประโยชน์ให้แก่ตนได้คุ้มค่ากับการลงแรงเพียงใด ถ้าทำไรที่ได้มีปริมาณสูงจนเป็นที่พอใจก็จะคบหาผู้นั้นต่อไป นอกจากนี้การที่บุคคลจะคบหาผู้นั้นต่อไปตามเดิมหรือจะเปลี่ยนแปลงไปคบคนใหม่นั้นย่อมขึ้นอยู่กับการคาดคะเนว่าใครจะทำให้ตนได้กำไรในการคบหามากกว่ากัน

ความคล้ายคลึงกัน หลักการในข้อนี้กล่าวว่า ผู้ที่ชอบพอกันนั้นจะมีลักษณะต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกัน เช่น มีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน มีระดับสติปัญญาเท่าเทียมกัน หรือมีลักษณะบุคลิกภาพบางอย่างคล้ายคลึงกัน เป็นต้น ความคล้ายคลึงกันซึ่งได้รับความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์มี 2 ประเภท คือ ความคล้ายคลึงกันทางด้านทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ และความคล้ายคลึงกันทางบุคลิกภาพ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

(1) ความคล้ายคลึงกันทางด้านความเชื่อและทัศนคติ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าบุคคลที่เป็นเพื่อนกันหรือเป็นคู่สมรสกันจะมีทัศนคติต่อเรื่องต่าง ๆ ที่สอบถามคล้ายคลึงกันมากกว่าบุคคลที่เขาไม่รู้จัก และพบว่าความคล้ายคลึงกันของทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่จะทำให้คนแปลกหน้าเกิดความชอบพอกันได้ ซึ่งดวงเดือน พันธุมนาวิน ได้อธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลที่มีทัศนคติคล้ายคลึงกันเกิดความชอบพอกันว่ามีสาเหตุประการใดประการหนึ่งหรือหลายประการดังนี้

ประการแรก เมื่อบุคคลพบว่าคนอื่นมีความเหมือนตน ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจที่ความคิดเห็นของตนได้รับการยืนยันว่าถูกต้อง ประการที่สอง การที่บุคคลชอบพอกันในสิ่งเดียวกันจะทำให้คาดหวังว่า เมื่อเกี่ยวข้องกับกันแล้วต่างคนต่างจะมีการพูดจาและกระทำในเรื่องนี้ ซึ่งจะทำให้เกิดความพอใจกันขึ้นทั้งสองฝ่าย และประการสุดท้าย การที่บุคคลใดทราบว่าตนมีทัศนคติคล้ายคลึงกันผู้อื่น ทำให้คาดว่าผู้ที่มีทัศนคติคล้ายคลึงกับตนจะต้องชอบตน จึงเป็นสาเหตุให้บุคคลที่เกิดความหวังนี้ให้ความชอบพอกันก่อน

(2) ความคล้ายคลึงกันทางบุคลิกภาพ ได้มีการวิจัยด้านนี้โดยใช้แบบวัดบุคลิกภาพประเภทต่าง ๆ วัดบุคลิกภาพของบุคคลที่เป็นเพื่อนกันและบุคคลที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน แล้วนำผลการวัดนั้นมาเปรียบเทียบกัน ผลปรากฏว่า บุคคลที่เป็นเพื่อนกันจะมีบุคลิกภาพประเภทต่าง ๆ ในปริมาณที่ใกล้เคียงกันมากกว่าบุคคลที่ไม่ได้เป็นเพื่อนกัน และจากการศึกษาบุคลิกภาพของคู่รักและคู่สมรสก็พบผลเช่นกันว่า คู่สมรสที่มีความสุขมีบุคลิกภาพคล้ายคลึงกันมากกว่าคู่สมรสที่ไม่มีความสุข และคู่สมรสที่มั่นคงมีบุคลิกภาพต่าง ๆ คล้ายคลึงกันมากกว่าคู่สมรสที่คลอนแคลน

จากหลักทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมเกี่ยวกับการเกิดมนุษยสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญของการติดต่อระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลหนึ่งเป็นที่พอใจของคนอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามบุคคลบางคนมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นน้อย เนื่องจากขาดโอกาสและประสบการณ์เกี่ยวกับความใกล้ชิด และการสร้างประโยชน์ให้กับผู้ที่เขาต้องการสร้างมิตรภาพด้วย รวมทั้งมีความแตกต่างกันในเรื่องทัศนคติความคิดเห็นและบุคลิกภาพบางประการเป็นต้น ทำให้บุคคลเช่นนี้ขาดความดึงดูดใจจากผู้อื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหามากถ้าบุคคลนั้นต้องทำงานในหน้าที่ที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น เช่น เป็นหัวหน้าและผู้ให้บริการต่าง ๆ เช่น ตำรวจ แพทย์ พยาบาล ผู้ให้คำปรึกษานักสังคมสงเคราะห์ ฯลฯ

สรุปได้ว่า การมีมนุษยสัมพันธ์มีประโยชน์ทั้งในด้านส่วนตัวบุคคลและต่อองค์การคือ ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน มีความสามัคคีภายในกลุ่มบรรยากาศในการทำงานราบรื่น การสื่อสารความถึงกันง่ายและมีผลดี มีความร่วมมือในการทำงาน และลดความขัดแย้งในกลุ่มซึ่งทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ ง่ายขึ้น

ทักษะทางสังคมกับมนุษยสัมพันธ์

การวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของทักษะทางสังคมกับมนุษยสัมพันธ์โดยตรงยังไม่ปรากฏ แต่มีงานวิจัยที่สามารถนำมาอ้างอิงได้ว่าผู้ที่ได้รับการฝึกทักษะทางสังคมโดยวิธีบางประการภายหลังการฝึกแล้วมีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้น การฝึกทักษะทางสังคมเพื่อให้เกิดผลทางด้านมนุษยสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ได้ในหลาย ๆ วิธี เช่น ในกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (ทิสนา เทียนเสมอ. 2515) หรือการใช้กิจกรรมกลุ่ม (ลาวัลย์ มหาทุมะรัตน์. 2526) เป็นต้น ผลการวิจัยโดยสรุปมีดังนี้

ทิสนา เทียนเสมอ. (2515 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแบบอย่างการฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์แก่นักเรียนฝึกหัดครูในประเทศไทย (A Modeling 'for

Preservice Teaching Training in Human Relation of Thailand) โดยใช้กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาทักษะมนุษยสัมพันธ์ 5 ด้านคือ ทักษะในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ทักษะในการใช้วิจารณญาณตัดสินใจและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ทักษะในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ทักษะในการวิจารณ์ และทักษะในการพัฒนาตนเอง เพื่อรู้จักตนเองให้ดีขึ้น ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์สามารถพัฒนาทักษะทั้ง 5 ด้านนี้ ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของลาวัลย์ มหาทุมะรัตน์ (2526 : 52 - 56) ซึ่งได้ทำการศึกษาผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มในการพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 24 คน ผลปรากฏว่านักเรียนที่ได้รับการฝึกกิจกรรมกลุ่มมีการพัฒนามนุษยสัมพันธ์สูงขึ้นกว่าเดิม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ชัชชัย สมิทธิไกร และสมชาย เตียวกุล (2530 : 42-47) ได้ศึกษาผลของประสบการณ์กลุ่มฝึกมนุษยสัมพันธ์ที่มีต่อทัศนคติส่วนบุคคลตามการรับรู้ของผู้ฝึก กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2528 จำนวน 72 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองได้รับการฝึกมนุษยสัมพันธ์เป็นเวลา 20 ชั่วโมง ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึก ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนจากการทำแบบสำรวจทัศนคติส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการนับถือตนเองและด้านการมีทัศนคติต่อมนุษย์ในแง่ดี ส่วน ศรีกัลยา รักษาสัตย์ (2526 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหามนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานของนิสิตปริญญาโท กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 90 คน ที่ทำรายงานถึงสภาพปัญหามนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานของตน ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหา จะมีปัญหามนุษยสัมพันธ์มากกว่าหน่วยงานที่มีลักษณะเพื่อนร่วมงานที่ไม่มีปัญหา และยังพบว่าหน่วยงานที่มีผู้บริหารแบบอัตตาธิปไตยและแบบเสรีนิยม มีปัญหามนุษยสัมพันธ์มากกว่าหน่วยงานที่มีผู้บริหารแบบประชาธิปไตย สอดคล้องกับ พรเทพ ช้อยศิริ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนว ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 11 คน กลุ่มทดลองได้รับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว กลุ่มควบคุมได้รับการให้ข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยปรากฏว่า นิสิตกลุ่มทดลองมีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนคอนเนอร์ (Conner. 1968 : 447A) ทำการศึกษาการพัฒนาความเข้าใจในตนเองและผู้อื่นของนักศึกษา จำนวน 83 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลอง 40 คน กลุ่มควบคุม 43 คน โดยกลุ่มทดลองได้รับการจัดโปรแกรมในชั้นเรียนเป็นเวลา 17 สัปดาห์ ประกอบด้วยกิจกรรม แบบฝึกหัด และการสอน ส่วนกลุ่มควบคุมได้รับการสอนตามปกติ ผลการวิจัยปรากฏว่ากลุ่มทดลองมีการพัฒนาความเข้าใจในตนเองและผู้อื่นมากกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ชูดต์ (Shoudt. 1976 : 2754A) ได้ใช้บทบาทสมมุติในการฝึกทักษะปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักเรียนอนุบาล จำนวน 75 คน ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกโดยใช้บทบาทสมมุติมีนิสัยเอื้อเฟื้อเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพาร์เกอร์ (Parker. 1983 : 2894A) ได้ศึกษาผลของการฝึกมนุษยสัมพันธ์ที่มีต่อความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-esteem) และทักษะการติดต่อสื่อสารของนักเรียนเกรด 4 โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 120 คน แบ่งกลุ่มละ 30 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม กลุ่มควบคุม 2 กลุ่ม กลุ่มทดลองได้รับการฝึกมนุษยสัมพันธ์สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ๆ ละ 30 นาที เป็นเวลา 8 สัปดาห์ติดต่อกัน ส่วนกลุ่มทดลองไม่ได้รับการฝึก ผลการวิจัยปรากฏว่าไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม แต่พบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนด้านความภาคภูมิใจในตนเอง และทักษะการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับ แอลเลน (Allen. 1986 : 2936A) ได้ศึกษาผลของกลุ่มฝึกมนุษยสัมพันธ์ระยะสั้นที่มีต่อทักษะการตอบสนองแบบเอื้ออำนาจ (Facilitative Responding) ของนักศึกษาครูจำนวน 77 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยกลุ่มทดลองได้รับการฝึกด้านการตอบสนองแบบเอื้ออำนาจ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองมีทักษะการ

ตอบสนองแบบนี้อ่านรวมมากกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าผู้ที่ได้รับการฝึกทักษะทางสังคมด้วยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลให้ผู้ที่ได้รับการฝึกมีทักษะหรือมีจิตลักษณะด้านนี้สูงขึ้น และเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นสูงขึ้นด้วย

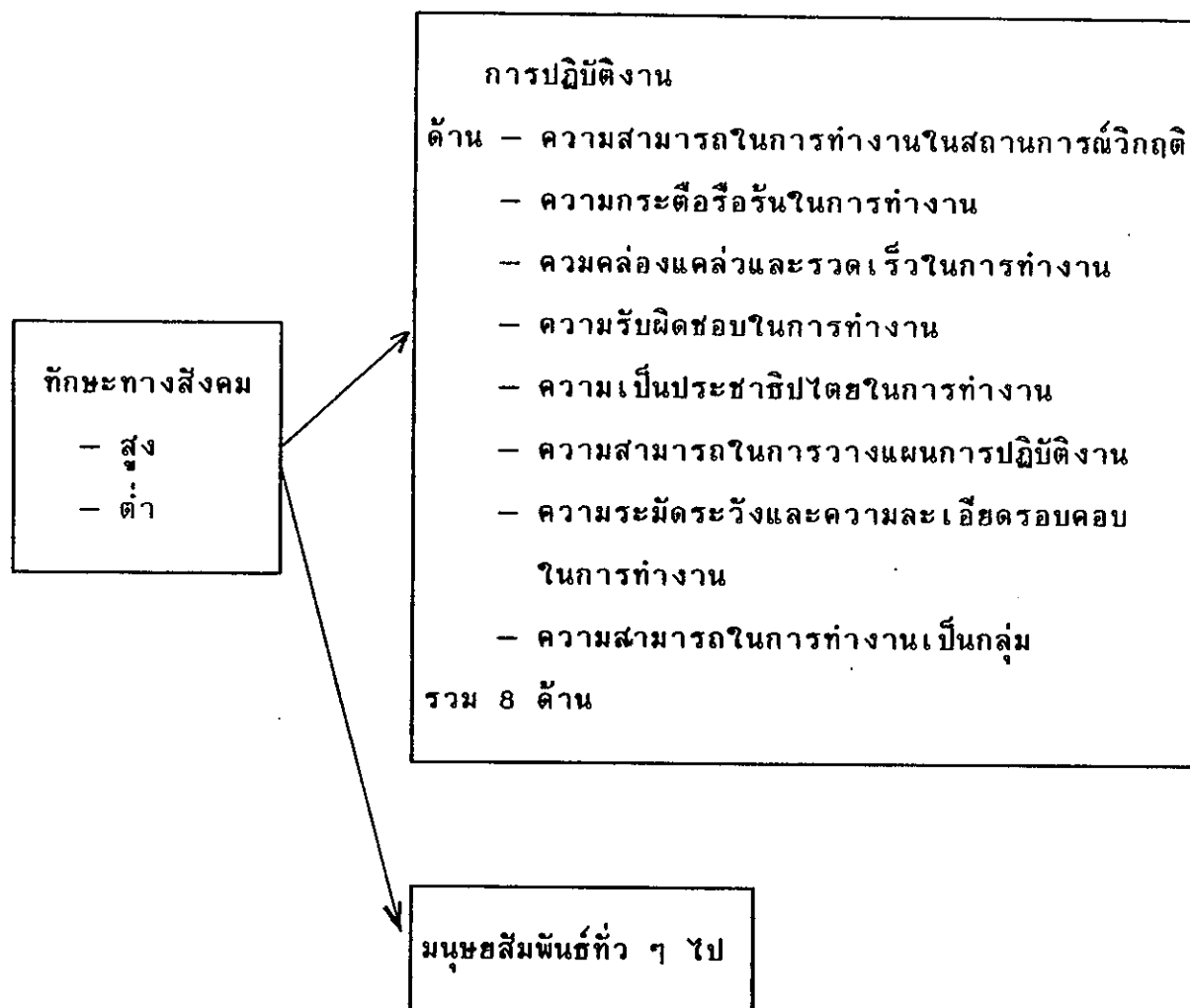
ฉะนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่า พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ

สมมติฐานในการวิจัย

1. พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
2. พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความกระตือรือร้นในการทำงานสูงกว่าพยาบาล ที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
3. พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
4. พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความรับผิดชอบในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
5. พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
6. พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
7. พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
8. พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่มสูงกว่า พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
9. พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานรวมทั้ง 8 ด้านสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
10. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานพยาบาลทั้ง 8 ด้าน แต่ละด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ทั้งในกลุ่มรวม กลุ่มที่มีทักษะทางสังคมสูง และกลุ่มที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
11. พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
12. การปฏิบัติงานแต่ละด้าน ทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมนุษยสัมพันธ์

กรอบความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สรุปกรอบความคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบความคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช ที่ประจำอยู่ตามหอผู้ป่วยต่าง ๆ ของโรงพยาบาลศิริราช ในปี พ.ศ.2539 จำนวน 1,200 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช ที่ประจำอยู่ตามหอผู้ป่วยต่าง ๆ ของโรงพยาบาลศิริราช ในปี พ.ศ.2539 จำนวน 300 คน โดยมีวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ชุด คือ

1. แบบวัดทักษะทางสังคม เป็นแบบวัดที่นวลละออ สุภาพล แปลและเรียบเรียงมาจากแบบวัดทักษะทางสังคมของ ริกจิโอ (Riggio. 1986) , ลักษณะแบบวัดเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 อันดับ จำนวน

88 ข้อ คะแนนที่ได้เป็นคะแนนรวมของทักษะทางสังคมทั้ง 6 ด้าน โดยพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 88 ถึง 440 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดนี้สูงแสดงว่ามีทักษะทางสังคมสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่ามีทักษะทางสังคมต่ำ ในการแบ่งผู้ตอบออกเป็นสองประเภท ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยจัดว่าเป็นผู้ที่มีทักษะทางสังคมสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยจัดว่าเป็นผู้ที่มีทักษะทางสังคมต่ำ

ตัวอย่างแบบวัดทักษะทางสังคม

(0) ข้าพเจ้ารู้สึกสนุกสนานกับงานเลี้ยง

.....				
จริงที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย

(00) ข้าพเจ้าควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ยากมาก

.....				
จริงที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย

(000) ข้าพเจ้ามักเป็นผู้เริ่มต้นการสนทนาเสมอ

.....				
จริงที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความทางบวก ให้คะแนนดังนี้

จริงที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
จริงมาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
จริงปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
จริงน้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ไม่จริงเลย	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

ข้อความทางลบ ให้คะแนนดังนี้

จริงที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน
จริงมาก	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
จริงปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
จริงน้อย	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ไม่จริงเลย	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ซึ่งมีค่าระหว่าง

4.69 - 30.23 และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับ เท่ากับ .93

2. แบบวัดการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้แบบวัดของจินดาร์ตน์ ทองประไพ (2538) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามให้ชี้ตอบ แบ่งเป็น 8 ด้าน และมีข้อคำถามทั้งสิ้น 110 ข้อ คือ

1. ความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติ	13 ข้อ
2. ความกระตือรือร้นในการทำงาน	15 ข้อ
3. ความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงาน	12 ข้อ
4. ความรับผิดชอบในการทำงาน	12 ข้อ
5. ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน	14 ข้อ
6. ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน	12 ข้อ
7. ความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงาน	17 ข้อ
8. ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม	15 ข้อ

รายละเอียดของงานในแต่ละด้านอธิบายได้ดังนี้

1. ความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติ หมายถึง ความสามารถหรือคุณสมบัติที่เหมาะสมแก่การทำงานในเวลาหรือเหตุการณ์ที่อันตรายหรือสามารถทำงานในสถานการณ์ที่มีแรงกดดันจากเวลา โดยสามารถที่จะตัดสินใจหรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีความมั่นใจในตนเอง ไม่ตื่นตกใจง่ายและมีสติ
2. ความกระตือรือร้นในการทำงาน หมายถึง ความตื่นตัวหรือความริบร้อน ริบเร่ง มีใจฝักใฝ่ที่จะทำงาน
3. ความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงาน หมายถึง ความคล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน สามารถทำงานได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา
4. ความรับผิดชอบในการทำงาน หมายถึง ลักษณะของการเอาภาระงาน ทำงานจริงจัง มีระเบียบวินัยในการทำงาน มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์
5. ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ใจกว้าง กล้ารับผิดชอบ ยอมรับการวิพากษ์วิจารณ์และเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น ให้อิสระในการคิด ยอมรับเสียงข้างมาก มีความยืดหยุ่น ยอมรับข้อขัดแย้งในการทำงาน มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
6. ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการคิดพิจารณาวางแผนล่วงหน้า หรือมองเห็นปัญหา และสามารถวางแผนแก้ไขทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างเหมาะสม
7. ความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงาน หมายถึง ความระมัดระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยประณีตและละเอียดถี่ถ้วนในการทำงาน
8. ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้โดยรู้จักควบคุมอารมณ์ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และบทบาทภายในกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

ตัวอย่างแบบวัดการปฏิบัติงาน

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
(๐) ความสามารถในการทำงาน ในสถานการณ์วิกฤติ 1. เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินขึ้นกับ ผู้ป่วย ท่านมักตัดสินใจไม่ถูก ว่าควรทำอะไรก่อนดี					

ลักษณะของแบบวัดเป็นประโยคที่ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ จาก "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" รวมทั้งสิ้น 110 ข้อ พิสัยของคะแนนการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 12 ถึง 102 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดด้านนั้น ๆ สูง แสดงว่ามีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านนั้นไม่ดี ส่วนผู้ที่ได้จากแบบวัดด้านนั้น ๆ ต่ำ แสดงว่ามีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านนั้นไม่ดี

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความทางบวก ให้คะแนนดังนี้

จริงที่สุด	มีค่าเท่ากับ	6	คะแนน
จริง	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
ค่อนข้างจริง	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ไม่จริง	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ไม่จริงเลย	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

ข้อความทางลบ ให้คะแนนดังนี้

จริงที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน
จริง	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ค่อนข้างจริง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ไม่จริง	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
ไม่จริงเลย	มีค่าเท่ากับ	6	คะแนน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ซึ่งมีค่าระหว่าง

4.48 - 28.10 และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับ เท่ากับ .98

3. แบบวัดมนุษยสัมพันธ์ แบบวัดนี้ จินดารัตน์ ทองประไพ (2538)

ได้ดัดแปลงและปรับปรุงมาจากแบบวัดมนุษยสัมพันธ์ของ พรเทพ ห้อยศิริ (2532) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 21 ข้อ เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับ จาก "มากที่สุด" ถึง "น้อยที่สุด" เนื้อหาในแต่ละข้อแสดงถึงคุณลักษณะด้านจิตใจของบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใส การทักทายผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การเป็นผู้รับฟังที่ดี และการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

ตัวอย่างแบบวัดมนุษยสัมพันธ์

ข้อความ	มากที่สุด	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อยที่สุด
1. ข้าพเจ้ารู้สึกอบอุ่นใจ ถ้ามีใครยิ้มให้ข้าพเจ้า 2. ข้าพเจ้าเป็นฝ่ายเริ่ม สนทนากับพวحابาลคนอื่น ขณะรอลิฟต์					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความทางบวก ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
ค่อนข้างมาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ค่อนข้างน้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

ข้อความทางลบ ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน
ค่อนข้างมาก	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ค่อนข้างน้อย	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ซึ่งมีค่าระหว่าง 9.16 - 33.13 และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับ เท่ากับ .94

ในการตอบแบบวัดนี้ ผู้ตอบแต่ละคนได้คะแนนแต่ละข้อจาก 1 ถึง 5 คะแนน และคะแนนรวมจาก 21 ถึง 110 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือที่ออกโดยบัณฑิตวิทยาลัย ไปติดต่อขอความร่วมมือจาก ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราชในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบสอบถามไปให้พยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถาม โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 สัปดาห์
3. คัดเลือกแบบสอบถามที่ตอบครบสมบูรณ์ มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical package for the Sosial Sciences Version : SPSS^x)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีทักษะทางสังคมสูงและต่ำ โดยใช้ t-test เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อ 1 - 9 และ 11
2. หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อ 10 และ 12

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง "ทักษะทางสังคมกับการปฏิบัติงานและมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราช" ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ที่มีจุดประสงค์คือ การศึกษาความสัมพันธ์ของทักษะทางสังคมกับการปฏิบัติงานและมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราช

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 300 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย โดยมีตัวแปร 3 ตัวแปร แบ่งเป็นตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปร คือ ทักษะทางสังคม ส่วนตัวแปรตามมี 2 ตัวแปร คือ 1) การปฏิบัติงาน 2) มนุษยสัมพันธ์

ในบทนี้จะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการพิจารณาเปรียบเทียบระดับทักษะทางสังคมกับการปฏิบัติงานรวมทั้ง 8 ด้าน และการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ในพยาบาลกลุ่มรวม กลุ่มที่มีทักษะทางสังคมสูง และกลุ่มที่มีทักษะทางสังคมต่ำ สุดท้ายเป็นการเสนอผลความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานแต่ละด้านกับมนุษยสัมพันธ์

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ย (t-test) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล
ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
**	แทน	ค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในการวิจัยโดย
เริ่มจากการวิเคราะห์จากสมมติฐานที่ 1 เป็นต้นไป ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์
ข้อมูลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 1 กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ

แหล่งความแปรปรวน	ทักษะทางสังคมสูง (157)		ทักษะทางสังคมต่ำ (143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
การปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติ	4.56	.68	3.26	.81	15.00**

**มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 1 ปรากฏว่าการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำอย่างเชื่อมั่นได้ ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 2 สมมติฐานที่ 2 กำหนดไว้ว่า"พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความกระตือรือร้นในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความกระตือรือร้นในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ

แหล่งความแปรปรวน	ทักษะทางสังคมสูง (157)		ทักษะทางสังคมต่ำ (143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
การปฏิบัติงานพยาบาล					
ด้านความกระตือรือร้น					
ในการปฏิบัติงาน	4.51	.54	3.54	.75	12.62**

**มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 2 ปรากฏว่า การปฏิบัติงานพยาบาลด้านความกระตือรือร้นในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความกระตือรือร้นสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำอย่างเชื่อมั่นได้ ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์การสมมติฐานที่ 3 สมมติฐานที่ 3 กำหนดไว้ว่า"พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ

แหล่งความแปรปรวน	ทักษะทางสังคมสูง (157)		ทักษะทางสังคมต่ำ (143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
การปฏิบัติงานพยาบาลด้านความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงาน	4.30	.58	3.51	.62	11.33**

**มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 3 ปรากฏว่าการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำอย่างเชื่อมั่นได้ ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 4 สมมติฐานที่ 4 กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความรับผิดชอบในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความรับผิดชอบในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ

แหล่งความแปรปรวน	ทักษะทางสังคมสูง (157)		ทักษะทางสังคมต่ำ (143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
การปฏิบัติงานพยาบาล					
ด้านความรับผิดชอบใน					
การทำงาน	4.91	.52	4.24	.47	11.67**

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 4 ปรากฏว่า การปฏิบัติงานพยาบาลด้านความรับผิดชอบในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความรับผิดชอบในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำอย่างเชื่อมั่นได้ ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 5 สมมติฐานที่ 5 กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความเป็นวิชาชีพไตในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความเป็นวิชาชีพไตในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ

แหล่งความแปรปรวน	ทักษะทางสังคมสูง (157)		ทักษะทางสังคมต่ำ (143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
การปฏิบัติงานพยาบาล					
ความเป็นวิชาชีพไต					
ในการทำงาน	4.95	.53	4.34	.49	10.32**

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 5 ปรากฏว่า การปฏิบัติงานพยาบาลด้านความเป็นวิชาชีพไตในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความเป็นวิชาชีพไตในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำอย่างเชื่อมั่นได้ ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 6 สมมติฐานที่ 6 กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง 6

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ

แหล่งความแปรปรวน	ทักษะทางสังคมสูง (157)		ทักษะทางสังคมต่ำ (143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
การปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน	4.16	.51	4.10	.37	10.03**

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 6 ปรากฏว่า การปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำอย่างเชื่อมั่นได้ ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 7 สมมติฐานที่ 7 กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง 7

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนการปฏิบัติงานด้านความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ

แหล่งความแปรปรวน	ทักษะทางสังคมสูง (157)		ทักษะทางสังคมต่ำ (143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
การปฏิบัติงานพยาบาล					
ความระมัดระวังและ					
ละเอียดรอบคอบในการ					
ทำงาน	4.81	.60	4.23	.56	8.95**

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 7 ปรากฏว่า การปฏิบัติงานพยาบาลด้านความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำอย่างเชื่อมั่นได้ ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 8 สมมติฐานที่ 8 กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่มสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง 8

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่มของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ

แหล่งความแปรปรวน	ทักษะทางสังคมสูง (157)		ทักษะทางสังคมต่ำ (143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
การปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม	4.60	.59	3.74	.60	12.35**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 ปรากฏว่า การปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่มของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่มสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำอย่างเชื่อมั่นได้ ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 9 สมมติฐานที่ 9 กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลรวมทั้ง 8 ด้านสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง 9

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาลรวมทั้ง 8 ด้าน ของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ

แหล่งความแปรปรวน	ทักษะทางสังคมสูง (157)		ทักษะทางสังคมต่ำ (143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
การปฏิบัติงานพยาบาล					
รวมทั้ง 8 ด้าน	4.66	.46	3.87	.51	13.89**

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 9 ปรากฏว่าการปฏิบัติงานพยาบาลรวมทั้ง 8 ด้านของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 คือ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลรวมทั้ง 8 ด้านสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำอย่างเชื่อมั่นได้ ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานข้อ 10 สมมติฐานที่ 10 กำหนดไว้ว่า "ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานพยาบาลแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งในกลุ่มรวม กลุ่มที่มีทักษะทางสังคมสูง และกลุ่มที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏในตาราง 10, 11 และ 12

ตาราง 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย ในกลุ่มรวม (300 คน)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8
1 การปฏิบัติงานด้านความ สามารถในสถานการณ์ วิกฤติ	-	.82**	.78**	.77**	.79**	.72**	.75**	.80**
2 การปฏิบัติงานด้านความ กระตือรือร้นในการทำงาน		-	.83**	.81**	.74**	.72**	.79**	.83**
3 การปฏิบัติงานด้านความ คล่องแคล่วและรวดเร็วใน การทำงาน			-	.74**	.67**	.74**	.68**	.68**
4 การปฏิบัติงานด้านความ รับผิดชอบในการทำงาน				-	.75**	.78**	.84**	.83**
5 การปฏิบัติงานด้านความเป็น ประชาธิปไตยในการทำงาน					-	.75**	.76**	.75**
6 การปฏิบัติงานด้านความ สามารถในการวางแผนการ ปฏิบัติงาน						-	.84**	.73**
7 การปฏิบัติงานด้านความระมัด ระวังและละเอียดรอบคอบใน การทำงาน							-	.76**
8 การปฏิบัติงานด้านความ สามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม								-

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 10 ปรากฏว่า การปฏิบัติงานพยาบาลทั้ง 8 ด้านของพยาบาลในกลุ่มรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยในกลุ่มที่มีทักษะทางสังคมสูง (157 คน)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8
1 การปฏิบัติงานด้านความสามารถในสถานการณ์วิกฤติ	-	.43**	.62**	.60**	.61**	.64**	.59**	.55**
2 การปฏิบัติงานด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน		-	.71**	.65**	.36**	.71**	.68**	.63**
3 การปฏิบัติงานด้านความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงาน			-	.57**	.36**	.68**	.55**	.37**
4 การปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในการทำงาน				-	.55**	.80**	.83**	.68**
5 การปฏิบัติงานด้านความเป็นกิปไตยในการทำงาน					-	.75**	.64**	.51**
6 การปฏิบัติงานด้านความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน						-	.88**	.66**
7 การปฏิบัติงานด้านความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงาน							-	.65**
8 การปฏิบัติงานด้านความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม								-

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 11 ปรากฏว่า การปฏิบัติงานพยาบาลทั้ง 8 ด้านของพยาบาลในกลุ่มทักษะทางสังคมสูงมีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยในกลุ่มที่มี
ทักษะทางสังคมต่ำ (143 คน)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8
1 การปฏิบัติงานด้านความ สามารถในสถานการณ์ วิกฤติ	-	.90**	.70**	.69**	.79**	.60**	.77**	.80**
2 การปฏิบัติงานด้านความ กระตือรือร้นในการ ทำงาน		-	.78**	.82**	.88**	.56**	.79**	.84**
3 การปฏิบัติงานด้านความ คล่องแคล่วและรวดเร็ว ในการทำงาน			-	.68**	.75**	.63**	.61**	.69**
4 การปฏิบัติงานด้านความ รับผิดชอบในการทำงาน				-	.78**	.54**	.74**	.83**
5 การปฏิบัติงานด้านความ เป็นประชาธิปไตยในการ ทำงาน					-	.54**	.76**	.80**
6 การปฏิบัติงานด้านความ สามารถในการวางแผน การปฏิบัติงาน						-	.65**	.61**
7 การปฏิบัติงานด้านความ ระมัดระวังและละเอียด รอบคอบในการทำงาน							-	.72**
8 การปฏิบัติงานด้านความ ความสามารถในการ ทำงานเป็นกลุ่ม								-

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 12 ปรากฏว่า การปฏิบัติงานพยาบาลทั้ง 8 ด้านของพยาบาล
ในกลุ่มทักษะทางสังคมต่ำมีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตาราง 10, 11 และ 12 ปรากฏว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงาน รวมทั้ง 8 ด้าน ในกลุ่มรวม และกลุ่มที่มีทักษะทางสังคมสูง และกลุ่มที่มีทักษะทางสังคมต่ำ เป็นไปในเชิงบวกทุกกลุ่ม ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 10 ที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 11 สมมติฐานที่ 11 กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีมนุษย์สัมพันธ์สูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง 13

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างระหว่างคะแนนมนุษย์สัมพันธ์ของ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ

แหล่งความแปรปรวน	ทักษะทางสังคมสูง (157)		ทักษะทางสังคมต่ำ (143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
มนุษย์สัมพันธ์	84.61	9.11	64.08	9.85	18.69**

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 13 ปรากฏว่า มนุษย์สัมพันธ์ของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง กับทักษะทางสังคมต่ำ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีมนุษย์สัมพันธ์สูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ อย่างเชื่อมั่นได้ ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 12 สมมติฐานที่ 12 กำหนดไว้ว่า
 "การปฏิบัติงานแต่ละด้านทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมนุษยสัมพันธ์"
 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่าในตาราง 14

ตาราง 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานแต่ละด้านกับมนุษยสัมพันธ์

ตัวแปร	มนุษยสัมพันธ์
1. การปฏิบัติงานด้านความสามารถ ในสถานการณ์วิกฤติ	.84**
2. การปฏิบัติงานด้านความกระตือรือร้น ในการทำงาน	.88**
3. การปฏิบัติงานด้านความคล่องแคล่ว และรวดเร็วในการทำงาน	.75**
4. การปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ในการทำงาน	.79**
5. การปฏิบัติงานด้านความเป็น ประชาธิปไตยในการทำงาน	.70**
6. การปฏิบัติงานด้านความสามารถ ในการวางแผนการปฏิบัติงาน	.73**
7. การปฏิบัติงานด้านความระมัดระวัง และละเอียดรอบคอบในการทำงาน	.70**
8. การปฏิบัติงานด้านความสามารถใน การทำงานเป็นกลุ่ม	.86**

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 12 ปรากฏว่า การปฏิบัติงานแต่ละด้านทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมนุษยสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การสรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง "ทักษะทางสังคมกับการปฏิบัติงานและมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราช" มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 4 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับทักษะทางสังคมที่มีต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลทั้งการปฏิบัติงานรวม และการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ซึ่งได้แก่ 1) ความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติ 2) ความกระตือรือร้นในการทำงาน 3) ความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงาน 4) ความรับผิดชอบในการทำงาน 5) ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน 6) ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน 7) ความระมัดระวังและละเอียด รอบคอบในการทำงาน 8) ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม ประการที่สอง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานของพยาบาลแต่ละด้าน ในกลุ่มรวมของพยาบาล และกลุ่มที่มีทักษะทางสังคมสูง และกลุ่มที่มีทักษะทางสังคมต่ำ ประการที่สาม เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับทักษะทางสังคมที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ทั่ว ๆ ไปของพยาบาล ประการที่สี่ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานแต่ละด้านกับมนุษยสัมพันธ์ทั่ว ๆ ไปของพยาบาล

ตัวแปรที่ศึกษามี ดังนี้ ตัวแปรอิสระ มี 1 ตัวแปร คือ ทักษะทางสังคม ส่วนตัวแปรตามมี 2 ตัวแปรคือ (1) การปฏิบัติงานพยาบาล ซึ่งมี 8 ด้าน คือ 1)ความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติ 2)ความกระตือรือร้นในการทำงาน 3)ความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงาน 4)ความรับผิดชอบในการทำงาน 5)ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน 6)ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน 7)ความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงาน 8)ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม และ(2) มนุษยสัมพันธ์ทั่ว ๆ ไป

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาล 'โรงพยาบาลศิริราช' ที่ประจำอยู่ตามหอผู้ป่วยต่าง ๆ ของโรงพยาบาลศิริราช ใน

ปี พ.ศ.2539 จำนวน 300 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยเรื่องนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบวัด โดยมีแบบวัดรวม 3 ชุด ดังนี้ ชุดที่ 1 เป็นแบบวัดทักษะทางสังคมมี 88 ข้อ เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 หน่วยจาก "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" ชุดที่ 2 เป็นแบบวัดการปฏิบัติงานพยาบาลมี 8 ด้าน ด้านที่ 1 คือ ความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติ มี 13 ข้อ ด้านที่ 2 คือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน มี 15 ข้อ ด้านที่ 3 คือความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงาน มี 12 ข้อ ด้านที่ 4 คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน มี 12 ข้อ ด้านที่ 5 คือ ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มี 14 ข้อ ด้านที่ 6 คือความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน มี 12 ข้อ ด้านที่ 7 คือความระมัดระวังและความละเอียดรอบคอบในการทำงาน มี 17 ข้อ ด้านที่ 8 คือความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม มี 15 ข้อ รวมทั้งหมด 110 ข้อ แบบทดสอบมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 6 หน่วย จาก "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" ชุดที่ 3 เป็นแบบวัดมนุษยสัมพันธ์ทั่ว ๆ ไป มี 21 ข้อ เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 หน่วย จาก "มากที่สุด" ถึง "น้อยที่สุด"

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS^x โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้คือ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) , ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) , การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ t-test, การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ประมวลผลการวิเคราะห์ เพื่อสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ รวมทั้งข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 1 กล่าวว่า

"พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในสถานการณ์วิกฤติสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ"

จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในสถานการณ์วิกฤติของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง กับทักษะทางสังคมต่ำ ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .68 และพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .81 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สรุปได้ว่า พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในสถานการณ์วิกฤติสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ผลลักษณะนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของแบ็คเบิร์น (Blackburn, 1982 : 2313) พบว่านักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ที่ได้รับการฝึกทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์มีคะแนนการปฏิบัติงานทางคลินิก สูงกว่านักศึกษาที่ไม่ได้รับการฝึก สอดคล้องกับนวลละออ สุภาพล (2534 : 114) ที่ได้ศึกษาในนักเรียนนายร้อยตำรวจกับการฝึกรับใช้ประชาชนในชนบท พบว่านักเรียนนายร้อยตำรวจที่ได้รับการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรม มีผลการปฏิบัติงาน สูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอย่างชัดเจน นั่นคือ การมีทักษะทางสังคมสูง จะทำให้มีการปฏิบัติงานสูง ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้ จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ที่กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในสถานการณ์วิกฤติสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ได้เป็นอย่างดี

ผลการวิจัยในส่วนนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าผู้บริหารในหน่วยงานควรหาแนวทางเพื่อส่งเสริมให้พยาบาลเป็นผู้ที่มีทักษะทางสังคมสูง เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

สังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ

ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้ จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ที่กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติด้านพยาบาลด้านความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับผลงานวิจัยดังที่ได้กล่าวมาแล้วในสมมติฐานที่ 1

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 4 สมมติฐานที่ 4 กล่าวว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความรับผิดชอบในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ"

จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความรับผิดชอบในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ ปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .52 และพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .47 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สรุปได้ว่า พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความรับผิดชอบในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 ผลลักษณะนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวไว้ในสมมติฐานข้อ 1

ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้ จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 4 ที่กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความรับผิดชอบสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ได้เป็นอย่างดี

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 2 สมมติฐานที่ 2 กล่าวว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความกระตือรือร้นในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ"

จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความกระตือรือร้นในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ ปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับมาตรฐานเท่ากับ .54 และพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .76 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สรุปได้ว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความกระตือรือร้นในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ผลลักษณะนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนวลละอ อสุภาผล (2534 : 112-114) ดังที่กล่าวมาแล้วในสมมติฐานที่ 1 ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้ จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ที่กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความกระตือรือร้นในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ได้อย่างดี

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 3 สมมติฐานที่ 3 กล่าวว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ"

จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ ปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .58 และพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .62 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สรุปได้ว่าพยาบาลที่มีทักษะทาง

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 5 สมมติฐานที่ 5 กล่าวว่า
"พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความเป็นวิชาชีพ
โดยในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ"

จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติงาน
พยาบาลด้านความเป็นวิชาชีพโดยในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคม
สูงกับทักษะทางสังคมต่ำ ปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 คือ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .53 และพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ มีค่าคะแนน
เฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .49 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยนี้มีความ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สรุปได้ว่า พยาบาลที่มีทักษะทาง
สังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความเป็นวิชาชีพโดยในการทำงานสูงกว่า
พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 5 ผลลักษณะนี้
สอดคล้องกับงานวิจัยของไมเออร์ (Miraglia. 1966 : 21 ; citing
Maier. 1953) ซึ่งได้ศึกษาโดยฝึกทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์แก่หัวหน้างาน แล้ว
เปรียบเทียบกับหัวหน้าที่ไม่ได้รับการฝึก โดยให้เสนอวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการ
ทำงานร่วมกันแก่สมาชิกในกลุ่มของตน ผลปรากฏว่า สมาชิกในกลุ่มที่หัวหน้าได้รับการ
ฝึก มีการยอมรับและพอใจในวิธีการและข้อเสนอแนะของหัวหน้ามากกว่า
สมาชิกในกลุ่มที่หัวหน้าไม่ได้รับการฝึก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแคทเทล, ลอซี,
บอลดา และบรูเน่ (Miraglia. 1966 : 21; Castle. 1952 , Lawshe,
Bolda and Brune. 1959) ที่พบว่า หัวหน้าที่ได้รับการฝึกทักษะทางสังคมโดย
ใช้บทบาทสมมุติเป็นหัวหน้าที่ดำเนินคนงานที่มาทำงานสาย มีการแสดงบทบาทได้ดี
กว่ากลุ่มควบคุมในเรื่องการอธิบายถึงผลที่เกิดจากการมาสาย การใช้คำพูดตำหนิ
น้อยกว่าการให้โอกาสอธิบายสาเหตุการมาสาย นอกจากนี้แอนเดอร์สัน
(Anderson and Anderson. 1971 : 24-27) ศึกษากลุ่มเลขานุการี่ภายหลัง
ได้รับการฝึกทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้มีการประเมินการทำงานโดยหัวหน้าและ
เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานดีขึ้น
ในเรื่องการระมัดระวังใช้อำนาจกับผู้อื่น แสดงความเข้าใจและความรู้สึกต่อความ

คิดเห็นและความเชื่อถือผู้อื่นสูงขึ้น ใช้เวลาในการรับฟังผู้อื่น เข้าไปเกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้อื่นอย่างเหมาะสม ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้ จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 5 ที่กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ได้เป็นอย่างดี

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 6 สมมติฐานที่ 6 กล่าวว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ"

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ ปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับเบนมาตรฐานเท่ากับ .51 และพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .37 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สรุปได้ว่า พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการวางแผนสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 6 ผลลักษณะนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของมिरาเกลีย (นวลละออ สุภาพล. 2534 : 15 ; อ้างอิงมาจาก Miraglia. 1966 : 25) พบว่ากลุ่มทดลองซึ่งเป็นหัวหน้าพยาบาลเมื่อได้รับการฝึกทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์จะมีความสามารถในการวางแผนแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานดีกว่ากลุ่มควบคุมซึ่งไม่ได้รับการฝึก ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้ จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 6 ที่กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการวางแผนปฏิบัติงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ได้เป็นอย่างดี

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 7 สมมติฐานที่ 7 กล่าวว่า
 "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความระมัดระวังและ
 ละเอียดรอบคอบในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ"

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาล
 ด้านความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงานของพยาบาลที่มีทักษะทาง
 สังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ที่ระดับ .01 คือ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81
 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 และพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ มีค่า
 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .56 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยนี้
 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สรุปได้ว่าพยาบาลที่มีทักษะ
 ทางสังคมต่ำ ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 7 ผลลักษณะนี้สอดคล้องกับงานวิจัย
 ของแอนเดอร์สัน (Anderson and Anderson. 1971 : 24-27) ที่พบว่า
 เลขาธิการที่ได้รับการฝึกทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ภายหลังการฝึกพบว่าการได้รับการ
 ประเมินผลการทำงานโดยหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานว่ามีผลการทำงานดีขึ้น มี
 การระมัดระวังการใช้อำนาจในหน้าที่กับผู้อื่นดีขึ้น ซึ่งก็คือควรระมัดระวังในการ
 ทำงานนั่นเอง ดังนั้นผลการวิจัยนี้ จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 7 ที่กำหนดไว้ว่า
 "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความระมัดระวังและ
 ละเอียดรอบคอบในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ได้เป็น
 อย่างดี

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 8 สมมติฐานที่ 8 กล่าวว่า
 "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการ
 ทำงานเป็นกลุ่มสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ"

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาล
 ด้านความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่มของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะ
 ทางสังคมต่ำ ปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คือพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .59 และพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .60 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สรุปได้ว่า พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่มสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 8 ผลลักษณะนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสแตรทตัน สแตรทตัน และจรัลตัน (Stratton, Stratton and Geraldine. 1982 : 279 - 301) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่กฎหมายที่ทำงานเกี่ยวกับปัญหาคู่สมรสที่ได้รับการฝึกทักษะทางมนุษยสัมพันธ์มีความรู้ความเข้าใจในการสร้างมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้น ทำงานด้วยความพอใจและปรับปรุงการสื่อสารความหมายดีขึ้น เช่นเดียวกับฮิกกินส์ โมรอกโค และแดนเทอร์ด์ (Higgins, Moracco and Danford. 1981 : 22-25) ที่ได้ศึกษาพบว่าภายหลังการฝึกทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ กลุ่มทดลองจะมีความสามารถในการเอาใจเขามาใส่ใจเราสูงกว่ากลุ่มควบคุม คือ มีผลทำให้การทำงานร่วมกับผู้อื่นมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้มูนและฮาริตัน (Miraglia. 1966 : 22 ; citing Moon and Hariton. 1958) ได้ฝึกทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์แก่หัวหน้างาน พบว่าหัวหน้าที่ได้รับการฝึกจะได้รับการประเมินจากผู้ใต้บังคับบัญชาว่า มีการปรับปรุงทักษะในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาดีขึ้นกว่ากลุ่มควบคุม นั่นคือ การมีทักษะทางสังคมสูง จะทำให้มีการปฏิบัติงานสูง ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้ จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ที่กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลด้านความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่มสูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ ได้เป็นอย่างดี"

การสรุปและอภิปรายตามสมมติฐานที่ 9 สมมติฐานที่ 9 กล่าวว่า
 "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงมีการปฏิบัติงานพยาบาลรวมทั้ง 8 ด้าน สูงกว่า
 พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ"

จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติงานพยาบาล
 รวมทั้ง 8 ด้าน ของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ ปรากฏว่า มี
 ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคม
 สูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .46 และพยาบาล
 ที่มีทักษะทางสังคมต่ำ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .51
 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สรุปได้ว่า
 พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลรวมทั้ง 8 ด้านสูงกว่าพยาบาล
 ที่มีทักษะทางสังคมต่ำ ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 9 ผลลักษณะนี้สอดคล้องกับ
 งานวิจัยของ แคทเซลล์, เฮลเลนิก, ไวแลนด์, กูดแอเคอร์ และฮาริตัน (นวลละออ
 สุภาพล. 2534 : 14 ; อ้างอิงมาจาก Miraglia. 1966 : 20-24 ; citing
 Katzell. 1943 ; Zaleznik. 1951 ; Wyland. 1952 ; Goodacre.
 1957 ; Hariton. 1958) พบว่าหัวหน้าที่ได้รับการฝึกทักษะมนุษยสัมพันธ์จะได
 รับการประเมินผลจากลูกน้องและจากการรายงานด้วยตนเองว่ามีการปรับปรุงการ
 ทำงานดีขึ้น มีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และมีการปฏิบัติงานเป็นที่พอใจ ในขณะที่
 หัวหน้าที่ไม่ได้รับการฝึกไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ
 มิทเชลล์ กาเทอแมน และชวอท์ซ์ (Fiedler, Mitchell and Triandis.
 1971 : 102 ; citing Mitchell, Gagerman and Schwartz. 1969)
 ที่พบว่านายทหารและผู้ให้คำปรึกษาพลเรือนชาวอเมริกันที่ได้รับการฝึกรับวัฒนธรรม
 พลเรือนที่ไม่ได้รับการฝึกอย่างเชื่อมั่นได้ มีผลการปฏิบัติงานร่วมกับชาวกรีกสูงกว่า
 นายทหารและผู้ให้คำปรึกษา ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 9 ที่กำหนดไว้ว่า
 "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลรวมทั้ง
 8 ด้าน สูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ได้เป็นอย่างดี

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 10 สมมติฐานที่ 10 กล่าวว่า "ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานพยาบาลแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งในกลุ่มรวม กลุ่มที่มีทักษะทางสังคมสูงและกลุ่มที่มีทักษะทางสังคมต่ำ"

จากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของเพียร์สัน ปรากฏว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานพยาบาลแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งในกลุ่มรวม กลุ่มที่มีทักษะทางสังคมสูง และกลุ่มที่มีทักษะทางสังคมต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวได้ว่า พยาบาลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานในสถานการณ์วิกฤติสูง จะมีความกระตือรือร้นในการทำงานสูง มีความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงานสูง มีความรับผิดชอบในการทำงานสูง มีความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานสูง มีความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานสูง มีความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงานสูง และมีความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่มสูงด้วย ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 10 เนื่องจากพยาบาลที่มีการปฏิบัติงานรวมคือนั้น ย่อมจะมีการปฏิบัติงานในทุกด้านดีด้วย เพราะการปฏิบัติงานพยาบาลนั้น จำเป็นต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานพยาบาลทุกด้าน ต้องใช้ความสามารถทุกอย่างประกอบกัน จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วยและต่อวิชาชีพของพยาบาลเอง

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 11 สมมติฐานที่ 11 กล่าวว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ"

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูงกับทักษะทางสังคมต่ำ ปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 84.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.11 และพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 64.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.85 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สรุปได้ว่า พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ

ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 11 ผลลักษณะนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิศนา เทียนเสมอ (2515 : บทคัดย่อ) พบว่า นักเรียนฝึกหัดครูที่ได้รับการฝึกทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์โดยใช้กระบวนการกลุ่ม มีมนุษยสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ สูงกว่านักเรียนฝึกหัดครูที่ไม่ได้รับการฝึก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาวัลย์ มหาทุมะรัตน์ (2526 : 52-56) ที่พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการฝึกกิจกรรมกลุ่มมีการพัฒนามนุษยสัมพันธ์สูงขึ้นกว่าเดิม เช่นเดียวกับ พรเทพ ช้อยศิริ (2532 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความไวที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตเอกการแนะแนว พบว่านิสิตที่ได้รับการฝึก มีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุม นั่นคือ การมีทักษะทางสังคมสูงจะทำให้มีมนุษยสัมพันธ์สูง ดังนั้นผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 11 ที่กำหนดไว้ว่า "พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ" ได้เป็นอย่างดี

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 12 สมมติฐานที่ 12 กล่าวว่า "การปฏิบัติงานพยาบาลแต่ละด้านทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมนุษยสัมพันธ์" จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของเพียร์สัน ปรากฏว่า การปฏิบัติงานพยาบาลแต่ละด้านทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมนุษยสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สรุปได้ว่าถ้าการปฏิบัติงานพยาบาลแต่ละด้านทั้ง 8 ด้านดี ก็จะมีมนุษยสัมพันธ์ดี หรือถ้ามนุษยสัมพันธ์ดี การปฏิบัติงานพยาบาลแต่ละด้านทั้ง 8 ด้านก็จะดีตามไปด้วย แสดงว่า 2 ตัวแปรนี้มีความเกี่ยวข้องกันสูง และเมื่อเกิดตัวแปรใดขึ้นก็จะมีผลให้เกิดอีกตัวแปรหนึ่งได้ด้วย ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 12 ซึ่งผลลักษณะนี้สอดคล้องกับที่บาร์นาร์ด (Barnard . 1966 : 12) กล่าวว่าถ้าหน่วยงานใดมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การประสานงานก็จะเป็นไปอย่างราบรื่น คนทำงานก็มีความสุข มีความพึงพอใจในงานและเพื่อนร่วมงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้น ย่อมทำให้เกิดความร่วมมือกันและช่วยเหลือกัน มีผลสะท้อนไปถึงผลการปฏิบัติงานด้วย ตรงข้ามกับหน่วยงานที่มีบรรยากาศของการ

ทำงานที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ บุคลากรเข้ากันไม่ได้ ทะเลาะเบาะแว้งกัน โกรธเคืองกัน บุคลากรในหน่วยงานนั้นจะมีระดับการปฏิบัติงานต่ำ และอรุณ รักธรรม (2528: 20) กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีนั้น มิใช่มีเพียงความสามารถในการทำงานเท่านั้น แต่ต้องมีความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ด้วย จึงจะทำให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ จึงกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานกับมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมุติฐานที่ 12 ได้เป็นอย่างดี

สรุปผลด้านการปฏิบัติงาน

พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีผลการปฏิบัติงานรวมทั้ง 8 ด้าน และการปฏิบัติงานแต่ละด้านต่อไปนี้ ได้แก่ 1) ความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติ 2) ความกระตือรือร้นในการทำงาน 3) ความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงาน 4) ความรับผิดชอบในการทำงาน 5) ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน 6) ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน 7) ความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงาน 8) ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม สูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ

สรุปผลด้านมนุษยสัมพันธ์

พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องนี้มีข้อดังนี้

1. เป็นงานวิจัยที่ศึกษาทักษะทางสังคมกับการปฏิบัติงานและมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลซึ่งผลการวิจัยจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานพยาบาล รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลศิริราชในการเพิ่มทักษะทางสังคมให้สูงขึ้น อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินทักษะทางสังคม เป็นแบบวัดทักษะทางสังคมของริกจิโอ (Riggio, 1986) ที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นครั้งแรก ซึ่งได้นำมาวิเคราะห์หาคุณภาพจนเชื่อว่ามีคุณภาพและมาตรฐานที่ดี นับได้ว่าเป็นเครื่องมือวัดทางจิตวิทยาที่ดีมาเผยแพร่ในหมู่นักวิชาการทางจิตวิทยา เพื่อใช้ประโยชน์ให้แพร่หลายต่อไป

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การวิจัยนี้ได้รับการตอบจากพยาบาลประจำการฝ่ายเดียว จึงควรที่จะให้มีการประเมินจากผู้บังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วย หรือผู้ร่วมงาน รวมทั้งผู้ป่วยและญาติ เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน

2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในกลุ่มรวม ไม่ได้ศึกษาโดยแบ่งกลุ่มเป็นกลุ่มย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม หรือลักษณะทางจิตวิทยาบางประการ ซึ่งอาจทำให้ขาดรายละเอียดบางประการไปบ้าง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษากับบุคคลกลุ่มอื่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ในการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนในเรื่องความสำคัญของตัวแปรเหล่านี้ ซึ่งผลที่ได้จะนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีคุณภาพ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จรรยา ทองถาวร. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทิพย์สุทธย์, 2533.
- จินดารัตน์ ทองประไพ. พฤติกรรมแบบเอ (A)และบี (B) กับสุขภาพกาย สุขภาพจิต การปฏิบัติงาน และมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจ.
เค้าโครงปริญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2538. อัดสำเนา.
- จินตนา ยูนิพันธ์. "การจัดการศึกษาสาขาศาสนาพยาบาลศาสตร์บนรากฐานของปรัชญาการพยาบาล," วารสารครุศาสตร์. 1: 50 - 60 ; เมษายน - มิถุนายน 2529.
- จำรัส ดวงสุวรรณ มนุษยสัมพันธ์เพื่อการแนะแนว. กรุงเทพฯ : ชนการพิมพ์, 2527.
- ชลอ ชรรณศิริ. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. เอกสารประกอบคำบรรยายของกองการฝึกอบรมการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2529. อัดสำเนา
- ชูชัย สมितिไกร และสมชาย เตียวกุล. รายงานการวิจัยเรื่องผลของประสบการณ์กลุ่มฝึกมนุษยสัมพันธ์ที่มีต่อทัศนคติส่วนบุคคลตามการรับรู้ของผู้รับการฝึก.
เชียงใหม่ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2530.
- ชูใจ บุญมาก. "การสื่อสารเพื่อลดความเครียดของผู้ป่วย," วิทยาสาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย. 11 : 70 - 75; เมษายน - มิถุนายน. 13(2) : 48-51; กุมภาพันธ์, 2520.
- ทัศนา บุญทอง. "การพยาบาลกับการป้องกันโรคทางจิต," เอกสารการสอนชุดวิชากรณีเลือกสรรการพยาบาลมารดาทารกและการพยาบาลจิตเวช.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดน้ำถึง การพิมพ์, 2528.
- ทัศนา เกียนเสม. แบบตัวอย่างการฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์แก่นักเรียนฝึกหัดครูในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยอริโซนา, 2515.
- ธรรมรส โชติคุณชร. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2512.
- นวลละออ สุภาผล. ผลการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมที่มีต่อคุณลักษณะของนักเรียนนายร้อยตำรวจ. ปริญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.
- _____ . "ทักษะทางสังคม" : ความแตกต่างระหว่างบุคคลในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น," ในเอกสารการสอนวิชาจริยธรรมของนักบริหารการศึกษา. 2534. เอกสารโรเนียว.

- นวลละอ อ สุภาผล. "แบบวัดทักษะทางสังคม," ในเอกสารการสอนวิชาจริยธรรม
ของนักบริหารการศึกษา. 2539. เอกสารโรเนียว.
- นิพนธ์ คันทะเสวี. มนุษยสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์,
2528.
- บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดนกุล. การสื่อสารเพื่อเพิ่มคุณภาพพยาบาล.
ขอนแก่น : โรงพิมพ์ศิริกัณฑ์ออฟเซ็ท, 2531.
- พรมทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองศาสตร์การพิมพ์,
2527.
- พรเทพ ช้อยหิรัญ. ผลการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวต่อมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอก
การแนะแนว ชั้นปีที่ 3 ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.
- พนัส หันนาคินทร์. หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนา
พานิช, 2513.
- พิไลรัตน์ ทองอุไร. สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรทางการพยาบาลจิตเวช.
กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ ฯ, 2529.
- ยุวดี ภาชา และคนอื่น ๆ. วิจัยทางการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ :
บริษัทวิคตอรีเพาเวอร์พอยท์ จำกัด. 2532.
- โยธิน ศันสนยุทธ. พลวัตกลุ่ม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- ละเอียด ชูประยูร. "การฝึกฝนทักษะทางแสดงออกทางสังคม," วารสาร
จิตวิทยาคลินิก. 11(1) : 47 - 57 ; เมษายน 2523.
- ลาวัลย์ มหาทมะรัตน์. ผลการใช้กิจกรรมกลุ่มในการพัฒนาของมนุษยสัมพันธ์ของ
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ ฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2529. อัดสำเนา.
- วนิดา เดี่ยวพานิช. ผลของการฝึกทักษะทางสังคมที่มีต่อการสื่อสารกับผู้ป่วยของ
นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพ
มหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- วันดี เสวตมาลย์ และคนอื่น ๆ . "รูปแบบการให้บริการพยาบาลที่เน้นการให้ข้อมูล
ข่าวสาร," รวมาธิบัติเวชสาร. 12 : 117 - 121; มกราคม-เมษายน
2532.
- ศรีกัลยา รักษาสถิตย์. ปัญหามนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานของนิสิตปริญญาโท
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ : ศึกษาเฉพาะกรณีนิสิต (จิตวิทยา 473)
ประจำปีการศึกษา 2522-2524. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ ฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526. อัดสำเนา

สมคิด รักษาสัตย์ และประนอม โอภาณานนท์. การจัดการเรียนการสอนในตึกผู้ป่วย.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เอเชีย, 2525.

สมใจ ลักษณะ. เทคนิคการผสมผสานทักษะทางสังคมกับการพึ่งตนเองเพื่อให้นักเรียน
แก้ปัญหาส่วนตัวได้, "วารสารแนะแนว. 20(105) : 14-17; มิถุนายน-
กรกฎาคม 2529.

อรุณ วัชรธรรม. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ทิพย์อักษร, 2528.

อุดม สุภาไตร และสมจิตต์ กาญจนโกศล. "วิชาการพยาบาลและคุณภาพชีวิต,"
เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล. หน้า 1-43.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529.

Allen, B.R. "A Short-Term Interpersonal Skills Training
Program with College Undergraduates, "Dissertation
Abstracts International. 46 (10) : 2963A - 2964A ;
April , 1986.

Anderson, Stephen D. and Nancy F. Anderson. "Human Relations
Training for Woman," Training Development Journal.
24 - 27 ; August, 1971.

Barnard, Chester I. The Functions of the Executive.
Massachusetts: Haward University, 1966.

Bebb, Rebecca. "Care to talk ?." Nursing Times. 83 : 40-41;
September, 1987.

Blackburn, Della Ann. "The Effect of Human Relations Training
on Empathic Understanding , Self-Concept and the
Clinical Performance of Sophomore Student Nurses,"
Dissertatio Abstracts International. 43 (7) : 2313 ;
January, 1982.

Crabb, William T., John C. Morocco and C. Robert "A Comparative
study of Empathy Training with Programmed Instruction
for Lay Helpers," Journal of Counseling Psychology.
30(2) : 221 - 226 ; April, 1983.

Clark, J.M. "Nurse - Patient Communication : An Analysis of
Conversations from Surgical Words," Nursing Reseach :
Ten Studies in Patient Care. New York : John Wiley
and Sons, Inc. 1983.

- Chemers, Martin M. "Cross- Cultural Training as a means for Improving Situational Favorableness," Journal of Human Relations. 22(6): 531 - 546 ; December, 1969.
- Conner, Jack Metcalfe. "Development and Growth of Understanding self and Others" Dissertation Abstracts International. 29 (2) : 477A. August, 1986.
- Dubrin, A.T. Human Relation : A Job Oriented Approach. Virginia : Reston Publishing, 1981.
- Fiedler, Fred E., Terence Mitchell and Triandis. "The Culture Assimilator : An Approach to Cross-Cultural Training," Journal of Aplied Psychology. 55(2) : 95 - 102 ; 1971.
- Fluton, P.J. Exploring Human Relations. Boston : Hoghton Mifflin Co., 1982.
- Hargie, Own and Patricia J. McCartan. Social Skill Training and Psychiatric Nursing. London: Groom Helm, 1986.
- Higgins, Earl, John Morocco and Debarah danford. "Effects of Human Relations Training on Educational Students, " Journal of Educational Reseach. 75(1): 22 - 25 ; September- October, 1981.
- Kalish, B. "What is Emthy?," American Journal of Nursing. 20(3): 1528-1552; September, 1973.
- Michael, Agle. "Some New Developments in Social Skills Training," Bulletin of the British Psychological society. 37 : 405 - 410 ; December, 1984.
- Micheal, Weldo. "Improving Interpersonal Communication in a University Residential Community," Journal of Humanistic education and Development. 3(3) : 126 -133, March, 1985.
- Miraglia, Joseph F. "Human Relation Training," Training and Development Journal. 20(8) : 18 - 25 ; September, 1966.
- Perrin, Patricia Mary. "Evaluation of a Brief Training program in Empathic Communication Skills for Nursing Students," Dissertation Abstract International. 46(10) : 311 - 313; July, 1985.

- Riggio, Ronald E. "Assessment of Basic Social Skills,"
Journal of Personality and Social Psychology. 3(51):
649 - 660 ; January, 1986.
- Stratton, John G., Barbara Tracy Stratton and Jeraldine Alldra.
"The Effects of a Spouses' Training Program : A
Longitudinal Study," Journal of Police Science and
Administration. 10(3) : 297 - 301 ; September, 1982.
- Weldon, Davis E. and Others. "A Laboratory Test of Effects of
Culture Assimilator Training," Journal of Personality
and Social Psychology. 32(2) : 300 - 310 ; 1975.

ภาคผนวก

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้าพเจ้าเป็นนิสิตปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในด้านต่างๆ ในการนี้ข้าพเจ้าเล็งเห็นว่าท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่สมควรเป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่าน และขอให้ท่านตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงทุกข้อ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

หวังว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วยการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ภาติษญา อ่อนดี

ชุดที่ 1

คำแนะนำในการตอบ ให้ท่านอ่านประโยคต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่าข้อความนั้นตรงกับลักษณะของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วให้ขีด (/) ลงบนเส้นที่มีค่าบรรยายจากจริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย เพียงแห่งเดียวในแต่ละข้อ กรุณาตอบให้ครบทั้ง 88 ข้อ

1. เมื่อข้าพเจ้าโศกเศร้าหรือเสียใจบุคคลอื่นจะทราบความรู้สึกนี้ของข้าพเจ้าได้ยาก

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

2. เมื่อเห็นบุคคลอื่นพูดคุยกันข้าพเจ้าจะมองการเคลื่อนไหวของเขา ในขณะที่เดียวกันข้าพเจ้าก็จะฟังเขาไปด้วย

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

3. คนอื่นสามารถทราบได้ว่าข้าพเจ้าไม่ชอบเขา แม้ว่าข้าพเจ้าพยายามซ่อนความรู้สึกแล้วก็ตาม

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

4. ข้าพเจ้ารู้สึกสนุกสนานกับงานเลี้ยง

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

5. การวิจารณ์และการว่ากล่าวตีสอนยากที่จะทำให้ข้าพเจ้าไม่สบายใจ

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

6. ข้าพเจ้าสามารถมีความสุขกับคนทุกประเภทไม่ว่าเด็กหรือผู้ใหญ่ คนรวยหรือคนจน
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
7. ข้าพเจ้าพูดเร็วกว่าคนส่วนมาก
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
8. มีคนเพียงไม่กี่คนที่มีความไวในการรับรู้และเข้าใจข้าพเจ้า
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
9. เมื่อได้ฟังเรื่องตลกขบขันข้าพเจ้าทำ "หน้าตาย" ได้ยาก
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
10. การที่จะให้บุคคลอื่นรู้จักข้าพเจ้าดีนั้น ต้องใช้เวลาเข้าสักระยะหนึ่ง
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
11. สาเหตุสำคัญที่สุดของความสุขและความทุกข์ของข้าพเจ้าก็คือบุคคลอื่นนั่นเอง
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
12. เมื่ออยู่ในกลุ่มเพื่อน ข้าพเจ้ามักเป็นโฆษกของกลุ่ม
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
13. เมื่อข้าพเจ้าโศกเศร้า ข้าพเจ้าก็มักจะทำให้บุคคลรอบข้างโศกเศร้าไปด้วย
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

14. ในงานเลี้ยงสังสรรค์ ข้าพเจ้าสามารถบอกได้ทันที เมื่อมีใครคนหนึ่งมาสนใจ
ข้าพเจ้า

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

15. บุคคลอื่นสามารถบอกได้เสมอ เมื่อข้าพเจ้าอธิบายโดยดูจากสีหน้าของข้าพเจ้า

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

16. ข้าพเจ้าชอบการเข้าสังคม

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

17. บางครั้งข้าพเจ้ามองหน้าผู้ที่ข้าพเจ้าพูดด้วยไม่ได้ เมื่อข้าพเจ้ากำลังพูดเรื่อง
ส่วนตัว

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

18. มีคนบอกว่่านัยน์ตาของข้าพเจ้าแสดงความรู้สึก

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

19. ข้าพเจ้ามีความสนใจที่จะทราบว่าอะไรทำให้บุคคลหัวน้ไหวสะดุ้งสะเทือน

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

20. ข้าพเจ้าขาดทักษะอย่างมากในการควบคุมอารมณ์ตนเอง

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

21. ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้องทำกับคนจำนวนมาก

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

22. อารมณ์ของบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลต่อข้าพเจ้ามาก
- | | | | | |
|------------|---------|-------------|----------|------------|
| | | | | |
| จริงที่สุด | จริงมาก | จริงปานกลาง | จริงน้อย | ไม่จริงเลย |
23. ข้าพเจ้าไม่ถนัดในการเตรียมการพูด
- | | | | | |
|------------|---------|-------------|----------|------------|
| | | | | |
| จริงที่สุด | จริงมาก | จริงปานกลาง | จริงน้อย | ไม่จริงเลย |
24. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดเมื่อต้องติดต่อกับผู้อื่น
- | | | | | |
|------------|---------|-------------|----------|------------|
| | | | | |
| จริงที่สุด | จริงมาก | จริงปานกลาง | จริงน้อย | ไม่จริงเลย |
25. ข้าพเจ้าสามารถบอกได้โดยง่ายว่าบุคคลนั้นมีนิสัยอย่างไร โดยดูจากการแสดง ความสัมพันธ์ของเขากับผู้อื่น
- | | | | | |
|------------|---------|-------------|----------|------------|
| | | | | |
| จริงที่สุด | จริงมาก | จริงปานกลาง | จริงน้อย | ไม่จริงเลย |
26. ข้าพเจ้าสามารถปกปิดความรู้สึกที่แท้จริงของข้าพเจ้าจากบุคคลอื่นได้
- | | | | | |
|------------|---------|-------------|----------|------------|
| | | | | |
| จริงที่สุด | จริงมาก | จริงปานกลาง | จริงน้อย | ไม่จริงเลย |
27. ข้าพเจ้ามักอยู่ร่วมในงานเลี้ยงเสมอ
- | | | | | |
|------------|---------|-------------|----------|------------|
| | | | | |
| จริงที่สุด | จริงมาก | จริงปานกลาง | จริงน้อย | ไม่จริงเลย |
28. มีบางเหตุการณ์ที่ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลว่าข้าพเจ้าได้ทำหรือได้พูดในสิ่งที่ถูก ต้องหรือไม่
- | | | | | |
|------------|---------|-------------|----------|------------|
| | | | | |
| จริงที่สุด | จริงมาก | จริงปานกลาง | จริงน้อย | ไม่จริงเลย |
29. ข้าพเจ้ามักหัวเราะเสียงดังบ่อย ๆ
- | | | | | |
|------------|---------|-------------|----------|------------|
| | | | | |
| จริงที่สุด | จริงมาก | จริงปานกลาง | จริงน้อย | ไม่จริงเลย |

30. ข้าพเจ้าจะรู้ถึงความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลอื่นเสมอ แม้ว่าเขาจะพยายามปกปิดก็ตาม
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
31. ข้าพเจ้าสามารถทำหน้าที่ได้ ถึงแม้เพื่อนจะพยายามทำให้ข้าพเจ้าหัวเราะหรือยิ้ม
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
32. ข้าพเจ้ามักเป็นฝ่ายเริ่มต้นก่อนในการแนะนำตนเองกับคนแปลกหน้า
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
33. ข้าพเจ้าคิดว่าบางครั้งข้าพเจ้าทำในสิ่งที่บุคคลอื่นกล่าวว่าเป็นตัวของตัวเองมากเกินไป
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
34. เมื่ออยู่ในกลุ่มคน ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลใจว่าจะพูดเรื่องอะไรจึงเหมาะสม
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
35. บางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกกังวลใจที่ทำให้เพื่อน ๆ และคนในครอบครัวรู้สึกว่าข้าพเจ้าโกรธหรืออารมณ์เสียกับพวกเขา
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
36. ข้าพเจ้าสามารถบอกลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง แม้จะพบกันครั้งแรก
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

37. ข้าพเจ้าควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ยากมาก
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
38. ข้าพเจ้ามักจะเป็นผู้เริ่มต้นการสนทนาเสมอ
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
39. สิ่งที่คุณคิดเกี่ยวกับการกระทำของข้าพเจ้า มีผลเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีผลต่อข้าพเจ้าเลย
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
40. ข้าพเจ้ามักจะเป็นผู้นำที่ดีในการอภิปรายกลุ่ม
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
41. ใบหน้าของข้าพเจ้าโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว ราบเรียบไม่แสดงความรู้สึกใด ๆ
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
42. สิ่งที่ข้าพเจ้าพอใจมากที่สุดในชีวิตก็คือการได้อยู่ร่วมกับผู้อื่น
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
43. ข้าพเจ้ามีความสามารถที่จะนั่งสงบ แม้ในขณะที่อารมณ์เสีย
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
44. เมื่อเล่าเรื่องใด ๆ ฉันมักแสดงท่าทางประกอบมาก ๆ เพื่อช่วยให้เห็นจุดที่เป็นปัญหา
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
45. ข้าพเจ้ามักกังวลเสมอ ๆ ว่าผู้อื่นจะแปลความหมายผิดในสิ่งที่ข้าพเจ้าพูด
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

46. ข้าพเจ้ารู้สึกอัดอัดไม่มีความสุขเมื่อบุคคลรอบข้างมีระดับชั้นสังคมแตกต่างจากข้าพเจ้า
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
47. ข้าพเจ้าไม่ค่อยแสดงความโกรธออกมา
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
48. ข้าพเจ้าสามารถ "แสร้งสร้าง" ได้อย่างรวดเร็วทันทีในหน้าที่ที่ข้าพเจ้าพบเขาหรือเธอเสมอ
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
49. โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว ข้าพเจ้าปรับปรุงความคิดและพฤติกรรมให้เข้ากับกลุ่มที่ข้าพเจ้าร่วมอยู่ในขณะนั้นได้
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
50. เมื่อมีการอภิปรายกัน ข้าพเจ้าจะมีส่วนร่วมอย่างมากในการพูดแสดงความคิดเห็น
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
51. ในช่วงที่ข้าพเจ้าจะเติบโตเป็นผู้ใหญ่นั้น คุณพ่อคุณแม่ได้เน้นถึงความสำคัญของการมีกิริยามารยาทที่ดี
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
52. ข้าพเจ้าไม่รำเริงเลย เมื่อร่วมอยู่ในงานเลี้ยง
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
53. เมื่อพูดคุยกับเพื่อน ข้าพเจ้ามักสัมผัสตัวเขาด้วย
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

63. ข้าพเจ้ารับรู้ไว้มากต่อคำวิพากษ์วิจารณ์
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
64. บางครั้งข้าพเจ้าสังเกตว่าบุคคลที่มีภูมิหลังแตกต่างกันดูเหมือนว่าจะไม่มีความสุข
นักเมื่ออยู่ใกล้ข้าพเจ้า
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
65. ข้าพเจ้าไม่ชอบเป็นศูนย์กลางความสนใจ
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
66. ข้าพเจ้าสามารถทำได้โดยง่ายที่จะกอดหรือสัมผัส เพื่อปลอบโยนผู้ที่กำลัง
โศกเศร้า
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
67. ข้าพเจ้าปิดบังอารมณ์ที่รุนแรงไม่ค่อยได้
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
68. ข้าพเจ้าพอใจที่ได้ไปร่วมงานเลี้ยงใหญ่ ๆ และได้พบคนใหม่ ๆ
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
69. เป็นสิ่งสำคัญมากในการที่ผู้อื่นจะชอบข้าพเจ้า
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
70. เมื่อเริ่มบทสนทนากับคนแปลกหน้า ในบางครั้งข้าพเจ้าพูดอะไรผิด ๆ
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
71. ข้าพเจ้าไม่ค่อยแสดงความรู้สึกหรืออารมณ์ของตนเองออกมา
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

72. ข้าพเจ้าสามารถใช้เวลาหลายชั่วโมงเพื่อเฝ้ามองผู้คน
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
73. ข้าพเจ้ากำลังทำเป็นโกรธได้โดยง่าย แม้ในขณะที่ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสุข
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
74. ข้าพเจ้าไม่ชอบที่จะพบกับคนแปลกหน้าจนกว่าเขาจะพบกับข้าพเจ้า
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
75. ข้าพเจ้ารู้สึกประหม่าเมื่อคิดว่ามีบางคนกำลังจ้องมองอยู่
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
76. ข้าพเจ้าได้รับเลือกให้เป็นหัวหน้ากลุ่มอยู่เสมอ
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
77. บางครั้งเพื่อน ๆ บอกว่าข้าพเจ้าพูดมากเกินไป
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
78. ข้าพเจ้าได้รับคำบอกกล่าวเสมอ ๆ ว่าข้าพเจ้าเป็นคนรับรู้ไวและเข้าใจบุคคลอื่น
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
79. บุคคลอื่นสามารถ "อ่าน" ความรู้สึกของข้าพเจ้าได้เสมอ แม้ว่าข้าพเจ้าจะพยายามซ่อนความรู้สึกนั้นไว้ก็ตาม
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย
80. ข้าพเจ้ามักช่วยให้เกิด "งานเลี้ยงที่ครึกครื้นเฮฮา"
-
- จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

81. โดยทั่ว ๆ ไปแล้วข้าพเจ้าจะวิตกกังวลในการที่จะทำให้อุบัติการณ์ประทับใจ

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

82. บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกเคอะเขินในการเข้าสังคม

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

83. ข้าพเจ้าไม่เคยตะโกนหรือกรีดร้องเวลาโกรธ

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

84. เมื่อเพื่อนของข้าพเจ้าโกรธหรืออารมณ์เสีย เขาจะจงใจที่ข้าพเจ้า เพื่อช่วยให้เขาสงบลง

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

85. ข้าพเจ้าสามารถทำได้โดยง่ายที่จะทำให้ตนเองมีความสุขในหน้าที่นี้ และดูแลรักษาเสียใจในหน้าที่ถัดไป

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

86. ข้าพเจ้าสามารถพูดได้เป็นชั่วโมง ๆ เกี่ยวกับเรื่องอะไรก็ได้

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

87. บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลว่าคนอื่นกำลังคิดอะไรเกี่ยวกับตัวข้าพเจ้า

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

88. ข้าพเจ้าสามารถปรับตัวได้ง่าย เมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม

.....
 จริงที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริงเลย

ชุดที่ 2

คำแนะนำในการตอบ ให้ท่านอ่านคำถามแต่ละข้อต่อไปนี แล้วพิจารณาว่าท่านมีพฤติกรรมหรือความรู้สึกต่อสิ่งที่ถามมากนักน้อยเพียงใด และขอให้ตอบคำถามจากความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน แบบสอบถามนี้มี 110 ข้อ กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ ด้วยการเขียนเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่มีคำตอบตรงกับความรู้สึกของท่านที่สุด เพียงแห่งเดียวในแต่ละข้อ

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
1. เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินขึ้นกับผู้ป่วย ข้าพเจ้ามักตัดสินใจไม่ถูกว่าควร จะทำอะไรก่อนดี.....						
2. เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินขึ้นกับผู้ป่วย ข้าพเจ้ารู้สึกตื่นเต้นจนหยิบจับ อะไรไม่ถูก.....						
3. เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินขึ้นกับผู้ป่วย ข้าพเจ้ามักมีอาการมือสั่นเมื่อ ต้องฉีดยาหรือให้น้ำเกลือผู้ป่วย.....						
4. ข้าพเจ้าเกรงว่าผู้ป่วยจะเป็น อะไรไปในเวรของข้าพเจ้า.....						
5. ขณะเกิดภาวะฉุกเฉินขึ้นกับผู้ป่วย ข้าพเจ้ามักจะวิ่งหรือเดินอย่าง รวดเร็ว.....						
6. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าหัวใจเต้นเร็วขึ้น ในขณะที่ข้าพเจ้าให้การพยาบาล ผู้ป่วยที่เกิดภาวะฉุกเฉิน.....						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
7. บางครั้งข้าพเจ้านึกถึงแล้วว่า ควร จะทำอะไรสักอย่างหนึ่งซึ่งเป็น สิ่งนอกเหนือหน้าที่ เพื่อช่วยชีวิต ผู้ป่วยก่อน หรือจะรอคำสั่งการ รักษาของแพทย์.....						
8. เมื่อข้าพเจ้าขึ้นปฏิบัติงานเวร บ่ายหรือเวรดึก ข้าพเจ้าไม่ อยากรับผู้ป่วยฉุกเฉินใหม่เพราะ ข้าพเจ้ากลัวพบผู้ป่วยอาการหนัก.....						
9. เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินขึ้นกับผู้ป่วย ข้าพเจ้าไม่เคยรู้สึกตื่นเต้นหรือ ตกใจ.....						
10. เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินขึ้นกับผู้ป่วย ข้าพเจ้าสามารถตัดสินใจได้ถูก ต้องและรวดเร็ว.....						
11. เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินขึ้นกับผู้ป่วย ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานที่ ท้าทายความสามารถ.....						
12. ในภาวะฉุกเฉิน ประสิทธิภาพ การทำงานของข้าพเจ้าลดลง กว่าในภาวะปกติ.....						
13. เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินขึ้นกับผู้ป่วย มือของข้าพเจ้ามักเย็นและไม่ ค่อยมีแรง.....						

ข้อความ ข้อ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
14. ข้าพเจ้าสนใจและพยายามเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงานเป็นอย่างดี.....						
15. ข้าพเจ้าสามารถช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อสามารถทำได้.....						
16. เวลาขึ้นปฏิบัติงานถ้ามีเวลาว่างจากงานที่ทำประจำ (Routine) ข้าพเจ้ามักทวนทวนหางานอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อหอผู้ป่วยทำเสมอ.....						
17. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่พอใจเมื่อต้องทำงานใหม่เพิ่มขึ้นหรือเมื่อถูกมอบหมายให้ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง.....						
18. ข้าพเจ้ารู้สึกรำคาญเมื่อต้องอยู่เฉย ๆ.....						
19. เมื่อขึ้นปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าจะรีบทำงานทันทีภายหลังจากรับเวรเสร็จ.....						
20. เมื่อผู้ป่วยกดสัญญาณเรียกพยาบาล ข้าพเจ้าจะรีบไปดูผู้ป่วยทันที.....						
21. เมื่อถึงเวลาขึ้นปฏิบัติงาน ข้าพเจ้ารู้สึกขี้เกียจไม่อยากขึ้นปฏิบัติงาน.....						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
22. ข้าพเจ้าคิดว่าหาความรู้เกี่ยวกับโรคของผู้ป่วยที่ป่วยอยู่ในตึกเสมอ.....						
23. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายการทำงาน.....						
24. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่พอใจเมื่อผู้ป่วยทำตัวเป็นภาระหรือเพิ่มงานให้พยาบาลมากขึ้น.....						
25. ข้าพเจ้ามีความสุขเมื่อได้ทำงาน.....						
26. ข้าพเจ้ามักจะหลบเลี่ยงงานให้ผู้อื่นทำแทนเสมอ.....						
27. ข้าพเจ้าไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องรีบปฏิบัติงาน เพราะถ้าทำไปเรื่อย ๆ ก็เสร็จเอง.....						
28. ข้าพเจ้าศึกษาหาความรู้และติดตามการเปลี่ยนแปลงทางด้านการรักษาพยาบาลอยู่เสมอ.....						
29. ข้าพเจ้าทำงานเสร็จเร็วกว่าบุคคลอื่น.....						
30. เมื่อขึ้นปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าจะรีบทำงานประจำ(Routine) เสร็จอย่างรวดเร็ว.....						
31. ข้าพเจ้าจะรีบทำงานให้เสร็จ ๆ ไปเพื่อจะได้ทำงานอื่นที่รออยู่ต่อไป.....						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
32. ข้าพเจ้าเช็ดตัวผู้ป่วยอย่างรวดเร็วเพื่อจะได้เช็ดได้หลายคนหรือเพื่อที่จะไปทำงานอื่นที่รออยู่ต่อไป.....						
33. ข้าพเจ้าทำงานเสร็จอย่างรวดเร็วโดยประหยัดเวลาและแรงงาน.....						
34. ข้าพเจ้ารู้สึกรำคาญหรือทนไม่ได้เมื่อเห็นผู้ร่วมงานทำงานล่าช้า.....						
35. ข้าพเจ้ารีบเร่งในการทำงานให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงานบ่อยครั้ง เช่น เข็มตำมือ ขวดยาบาดมือ.....						
36. ข้าพเจ้าเป็นคนทำงานคล่องแคล่วรวดเร็ว.....						
37. ข้าพเจ้าทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา.....						
38. ข้าพเจ้าได้รับคำชมจากผู้ร่วมงานเสมอว่าทำงานได้รวดเร็ว.....						
39. ข้าพเจ้าเป็นคนที่พูดจาคล่องแคล่วรวดเร็ว.....						
40. ข้าพเจ้ามักทำงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน.....						
41. ข้าพเจ้าตรงต่อเวลาในการทำงาน.....						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
42. ข้าพเจ้ามีเหตุผลเพียงพอในการ ลาหยุดหรือทำงานล่าช้ากว่าปกติ						
43. ข้าพเจ้าไม่ทำกิจกรรมอื่นที่เป็น เรื่องส่วนตัวในระหว่างที่ปฏิบัติงาน งาน.....						
44. ข้าพเจ้าจะติดตามและรับผิดชอบ งานที่ได้รับมอบหมายทั้งระยะสั้น และระยะยาวหรืองานที่ค้างค้าง.....						
45. ข้าพเจ้ามีความเสียสละในการ ปฏิบัติงาน.....						
46. ข้าพเจ้ามีระเบียบวินัยในการ ปฏิบัติงาน.....						
47. ข้าพเจ้าให้การพยาบาลตามคำ สั่งการรักษาของแพทย์อย่าง เคร่งครัด.....						
48. เมื่อข้าพเจ้าเป็นผู้นำทีมการ พยาบาลในเวรนั้น งานจะ ต้องสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ.....						
49. ข้าพเจ้าพยายามที่จะทำให้ผู้ป่วย ปลอดภัยมากที่สุด เมื่ออยู่ใน ความดูแลของข้าพเจ้า.....						
50. ข้าพเจ้าเดินไปดูผู้ป่วยตามเตียง บ่อย ๆ.....						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
51. ข้าพเจ้าติดตามอาการของผู้ป่วย ที่มีอาการหนักตลอดเวลาและจะ รายงานแพทย์ทันทีเมื่อพบอาการ ผิดปกติ.....						
52. ก่อนขึ้นปฏิบัติงานข้าพเจ้ารู้สึก เครียดและวิตกกังวล.....						
53. ข้าพเจ้าเคารพในสิทธิและหน้าที่ ของผู้อื่น.....						
54. ข้าพเจ้ายอมรับการวิพากษ์ วิจารณ์และความคิดเห็นของผู้อื่น.....						
55. ข้าพเจ้าให้อิสระในการคิดแก่ ผู้อื่น.....						
56. ข้าพเจ้ากล้าแสดงความคิดเห็น กล้าติ หรือวิจารณ์ข้อบกพร่อง ของหน่วยงานอย่างมีเหตุผล.....						
57. ข้าพเจ้ามีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น.....						
58. ข้าพเจ้าอนุญาตให้ญาติผู้ป่วยเยี่ยม นอกเวลาเยี่ยมได้ ถ้าเขามี เหตุผลเพียงพอ.....						
59. ข้าพเจ้ายอมรับว่าความขัดแย้ง หรือการมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน กับผู้ร่วมงานเป็นเรื่องธรรมดา และช่วยสร้างให้เกิดความเข้าใจ อันดีต่อกัน.....						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
60. ข้าพเจ้ายอมรับว่า การทำงาน ย่อมต้องมีข้อผิดพลาดบ้างเป็น ธรรมดา.....						
61. ข้าพเจ้ายอมรับเสียงข้างมากแม้ ว่าจะขัดแย้งกับความคิดของ ข้าพเจ้าก็ตาม.....						
62. ข้าพเจ้ารู้สึกโกรธเมื่อเพื่อนร่วม งานวิพากษ์วิจารณ์งานของ ข้าพเจ้าหรือโต้แย้งความคิดเห็น ของข้าพเจ้า.....						
63. ข้าพเจ้ามีการผ่อนปรนทางด้าน หลักการและการปฏิบัติอย่าง เหมาะสม.....						
64. ข้าพเจ้าไม่เข้าไปก้าวก่ายหรือ ตรวจสอบงานของบุคคลอื่น.....						
65. ข้าพเจ้าไม่ตำหนิผู้ร่วมงานที่ขาด งานโดยไม่บอกล่วงหน้า ถ้าเขา มีเหตุผลเพียงพอ.....						
66. ข้าพเจ้าใจไม่กล้าพอที่จะแสดง ความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำพลาดไป.....						
67. ข้าพเจ้าสามารถวางแผนการ ปฏิบัติงานด้วยตนเองและสามารถ ปฏิบัติตามแผนได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม.....						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
68. ข้าพเจ้ามองเห็นและเข้าใจใน ปัญหาหรือความต้องการทางด้าน ร่างกายจิตใจและสังคมของ ผู้ป่วยดี.....						
69. ข้าพเจ้าสามารถจัดเตรียมการ ป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุ เนื่องจากสิ่งแวดล้อมให้ผู้ป่วยได้.....						
70. ข้าพเจ้าสามารถช่วยลดหรือ ป้องกันอาการแทรกซ้อนจากวิธี การรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยได้ เป็นอย่างดี.....						
71. ข้าพเจ้ามีการวางแผนการ พยาบาลเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ พยาบาล.....						
72. ข้าพเจ้าให้การพยาบาลโดย คำนึงถึงความสุขสบายทางด้าน ร่างกายของผู้ป่วย.....						
73. ข้าพเจ้าให้การพยาบาลโดย คำนึงถึงความสุขสบายทางด้าน จิตใจของผู้ป่วย.....						
74. ข้าพเจ้าสามารถมองเห็นข้อบก พร่องหรือปัญหาทางการพยาบาล ของผู้ร่วมงานและช่วยทักท้วง ยับยั้งหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว ถูกต้องเหมาะสม.....						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
75. ข้าพเจ้าสนใจศึกษาผู้ป่วยและ ครอบครัว เพื่อนำข้อมูลมาให้ ประกอบการวางแผนการ พยาบาล.....						
76. ข้าพเจ้าตรวจสอบเครื่องมือให้ พร้อมที่จะใช้ทำงานได้อยู่เสมอ....						
77. ข้าพเจ้าจะอภิปรายอาการของ ผู้ป่วยและวางแผนการพยาบาล ก่อนการลงมือปฏิบัติงานจริงก่อน เสมอ.....						
78. ข้าพเจ้าจะประเมินผลอาการ ของผู้ป่วยทุกครั้งหลังการ ปฏิบัติงานในแต่ละเวร.....						
79. ในการเตรียมยาฉีดให้ผู้ป่วย ข้าพเจ้าจะอ่านวันที่ยาหมดอายุ บนฉลากก่อนเสมอ.....						
80. มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ แอลกอฮอล์ที่แห้งหมาด ๆ เช็ดบนผิวหนังผู้ป่วยก่อนฉีดยา เสมอ.....						
81. ในกรณีที่จำผู้ป่วยไม่ได้ ฉะนั้น ก่อนฉีดยาหรือฉีดยาให้ ข้าพเจ้าจะถามชื่อหรือดูป้ายชื่อ ผู้ป่วยก่อนเสมอ.....						
82. ข้าพเจ้ามีความผิดพลาดในการ ปฏิบัติงานน้อยครั้งมาก.....						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
83. ข้าพเจ้ามักลืมเซ็นชื่อในใบขึ้น ยาบ่อย ๆ						
84. ข้าพเจ้าทำอุปกรณ์การรักษา พยาบาล เช่น กระบอกฉีดยา ปรอทวัดไข้เสียหายบ่อยครั้งมาก						
85. ข้าพเจ้ามักทำของหลุดจากมือ หรือของตกบ่อย ๆ						
86. ข้าพเจ้ามักได้รับอุบัติเหตุในการ ทำงานเสมอ เช่น เข็มตำมือ ขวดยาบาดมือ น้ำยาหกรด เสื้อผ้า เดินชนเตียง ฯลฯ						
87. ข้าพเจ้าทำผลให้ผู้ป่วยด้วย ความปรานีและเบามือ						
88. ข้าพเจ้าสามารถสังเกตอาการ เปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย ของผู้ป่วยได้รวดเร็ว						
89. ข้าพเจ้าสามารถสังเกตความ รู้สึกและความต้องการทางด้าน จิตใจของผู้ป่วยได้รวดเร็ว						
90. ข้าพเจ้าชอบที่จะจัดหรือเก็บของ ในที่ทำงานให้ดูเป็นระเบียบ เรียบร้อย						
91. ข้าพเจ้ามักเตรียมของที่จะไปให้ การพยาบาลผู้ป่วยไม่ครบ						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
92. ข้าพเจ้าทนเข็มหรือฉีดยาเข้า เส้นเลือดด้วยความระมัดระวัง และผิดพลาดน้อยครั้งมาก.....						
93. การทำแผลต่างๆเป็นการเปิด เอาสิ่งสกปรกและเซลล์ที่ตาย แล้วออกให้หมด เพื่อเปิดโอกาส ให้เซลล์ขึ้นมาแทนที่และแผลจะ ได้หายเร็วขึ้น.....						
94. เวลาฉีดยาให้ผู้ป่วยข้าพเจ้าจะ ค้นหาข้าๆเสมอ.....						
95. เมื่อฉีดยาให้ผู้ป่วยข้าพเจ้าจะ ระมัดระวังอย่างที่สุดที่จะไม่ให้ ฟองอากาศเข้าไปในกระแส เลือดของผู้ป่วย.....						
96. ข้าพเจ้าชอบที่จะทำงานร่วมกับ ผู้อื่น.....						
97. ข้าพเจ้าสามารถปรับตัวเข้ากับ ผู้ร่วมงานและสถานการณ์ได้ อย่างเหมาะสม.....						
98. ข้าพเจ้าสามารถทำตัวเป็นผู้นำ และผู้ตามได้อย่างเหมาะสมกับ โอกาสและสถานการณ์.....						
99. ข้าพเจ้ามีทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน.....						
100. ข้าพเจ้าสามารถเข้ากับผู้ร่วม งานทุกคนได้ดี.....						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
101. ข้าพเจ้ามีความสุขุม ใจเย็น และควบคุมอารมณ์ของตนเอง ได้ดี.....						
102. ข้าพเจ้ายอมรับฟังคำแนะนำ ตักเตือนจากผู้อื่นด้วยดี เมื่อ ทำงานบกพร่องหรือผิดพลาด...						
103. เมื่อผู้อื่นไม่ฟังเหตุผลของ ข้าพเจ้า ๆ ก็ไม่จำเป็นต้อง ต้องฟังใคร.....						
104. ข้าพเจ้ามักพูดเสียงดังใส่ผู้อื่น เมื่ออารมณ์เสีย.....						
105. ข้าพเจ้าอดทนต่อคำพูด หรือ การกระทำที่ขัดแย้งและไม่ เป็นมิตรของผู้อื่น.....						
106. ข้าพเจ้าเป็นคนโหม่งง่าย....						
107. ข้าพเจ้ายอมรับในความแตก ต่างของบุคคล.....						
108. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่พอใจเมื่อ ผู้ร่วมงานทำงานไม่ถูกใจหรือ คิดถึงศักดิ์ศรีของข้าพเจ้า....						
109. ข้าพเจ้าไม่ชอบทำงานร่วมกับ ผู้อื่น เนื่องจากรำคาญ เพราะถ้าคนมากก็มากเรื่อง..						
110. เมื่อผู้ร่วมงานไม่ให้ความ ร่วมมือในการทำงานข้าพเจ้า จะถือว่าเขาตรง ๆ.....						

ชุดที่ 3

คำแนะนำในการตอบ ขอให้ท่านอ่านข้อความทีละข้อ แล้วพิจารณาว่าข้อความนั้น สอดคล้องกับการกระทำหรือพฤติกรรมของท่านในระดับใด แล้วขีดเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับการกระทำหรือพฤติกรรมของท่านมากที่สุด เพียงแห่งเดียว ในแต่ละข้อ แบบสอบถามนี้มี 21 ข้อ กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อความ	มากที่สุด	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด
1. เมื่อพบกับคนที่ข้าพเจ้ารู้จักข้าพเจ้ามักเป็นฝ่ายยิ้มให้เขาก่อน.....					
2. ข้าพเจ้าสามารถพูดคุยกับเพื่อนต่างเพศได้อย่างสบายใจ.....					
3. ข้าพเจ้ารู้สึกอบอุ่นถ้ามีใครยิ้มให้ข้าพเจ้า.....					
4. ข้าพเจ้าเป็นฝ่ายเริ่มสนทนากับพยาบาลคนอื่นในขณะที่รอลิฟต์.....					
5. ข้าพเจ้าจะไม่เข้าไปทักทายหรือพูดคุยกับคนที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน.....					
6. ในงานเลี้ยงสังสรรค์ ถ้าข้าพเจ้ามีโอกาสดูใจจะได้รู้จักคนอื่นข้าพเจ้าจะไม่ลังเลที่จะเข้าไปพูดคุยกับเขา.....					
7. ข้าพเจ้าให้บางสิ่งบางอย่างกับผู้อื่นได้โดยไม่ต้องการให้เขารู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อการให้ของข้าพเจ้า.....					

ข้อความ	มากที่สุด	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด
8. ข้าพเจ้าจะปฏิเสธการขอความช่วยเหลือจากเพื่อนสนิทโดยไม่เกรงใจ.....					
9. ข้าพเจ้าหวังว่าคนที่ข้าพเจ้าเคยช่วยเหลือ คงจะได้มีโอกาสช่วยข้าพเจ้าในวันข้างหน้า.....					
10. ข้าพเจ้าภูมิใจที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของทีมงาน.....					
11. ข้าพเจ้าจะไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวข้าพเจ้า.....					
12. ข้าพเจ้าจะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้นทุกครั้ง.....					
13. ข้าพเจ้ามักจะแสดงความเห็นใจและให้กำลังใจผู้ป่วยเสมอ.....					
14. การทำงานให้สำเร็จมีความสำคัญกว่าการคำนึงถึงความรู้สึกของคนอื่น.....					
15. ข้าพเจ้าต้องการทราบความคิดเห็นของผู้ร่วมงานก่อนที่จะตัดสินใจทำอะไร.....					
16. การคุยกันเพื่อความสนุกสนานเป็นเรื่องเสียเวลา.....					

ข้อความ	มากที่สุด	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด
17. ถ้าผู้ป่วยรู้สึกกังวลใจที่จะเล่าปัญหาของเขาให้ข้าพเจ้าฟัง ข้าพเจ้าคงจะต้องปล่อยให้เขาแก้ปัญหาด้วยตัวของเขาเอง.....					
18. ข้าพเจ้ารู้สึกรำคาญคนพูดเรื่องราวไร้สาระ.....					
19. ข้าพเจ้าชอบที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นมากกว่าที่จะทำงานคนเดียว.....					
20. ข้าพเจ้าชอบสร้างความสนุกสนานให้กับกลุ่มเพื่อนหรือกลุ่มผู้ร่วมงาน.....					
21. ข้าพเจ้ามีความมั่นใจในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น.....					

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวภาติษญา อ่อนดี
เกิดวันที่ 15 เดือนพฤศจิกายน พุทธศักราช 2509
สถานที่เกิด โรงพยาบาลราชวิถี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 84 หมู่ 4 ซอยเรวัติ 14 ตำบลตลาดขวัญ
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน พยาบาล ระดับ 5
สถานที่ทำงานปัจจุบัน ดิกรักษ์เด็ก โรงพยาบาลศิริราช
ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2528 มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนสตรีวิทยา
พ.ศ. 2532 ว.ท.บ. (พยาบาลและผดุงครรภ์)
จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2539 ก.ศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ)
จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ทักษะทางสังคมกับการปฏิบัติงานและมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลศิริราช

บทคัดย่อ
ของ
ภาศึษฉฉฉฉ ฉฉฉฉ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ ‘

พฤษภาคม 2539

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย คือ ประการที่ 1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับทักษะทางสังคมที่มีต่อการปฏิบัติงานของพยาบาล ทั้งการปฏิบัติงานรวมและการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ซึ่งมี 8 ด้าน ได้แก่ 1) ความสามารถในการทำงานในสถานการณ์วิกฤติ 2) ความกระตือรือร้นในการทำงาน 3) ความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการทำงาน 4) ความรับผิดชอบในการทำงาน 5) ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน 6) ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน ความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงาน 7) ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม ประการที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานของพยาบาลแต่ละด้าน ในกลุ่มรวมของพยาบาล กลุ่มที่มีทักษะทางสังคมสูง และกลุ่มที่มีทักษะทางสังคมต่ำ ประการที่ 3 เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับทักษะทางสังคมที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาล ประการที่ 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานแต่ละด้านกับมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ในปี พ.ศ.2539 จำนวนทั้งสิ้น 300 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบวัดทักษะทางสังคม แบบวัดการปฏิบัติงานพยาบาล และแบบวัดมนุษยสัมพันธ์

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ทดสอบความแตกต่างของคะแนน โดยใช้ค่าที่การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีการปฏิบัติงานพยาบาลในแต่ละด้านทั้ง 8 ด้านและการปฏิบัติงานรวม 8 ด้าน สูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
2. การปฏิบัติงานพยาบาลแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งในกลุ่มรวม กลุ่มที่มีทักษะทางสังคมสูง และกลุ่มที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
3. พยาบาลที่มีทักษะทางสังคมสูง มีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าพยาบาลที่มีทักษะทางสังคมต่ำ
4. การปฏิบัติงานพยาบาลแต่ละด้านทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมนุษยสัมพันธ์

SOCIAL SKILLS , NURSING PERFORMANCE AND HUMAN RELATIONS
OF THE SIRIRAJ HOSPITAL NURSES

AN ABSTRACT
BY
PASITTA ONDEE

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Developmental Psychology
at Srinakharinwirot University

May 1996

The Purpose of this research were 1) to study the effects of the level of social skills on job performance of nurses : all job performance and each of job performance. There were eight aspects of job performance : (1) The crisis situation work (2) Enthusiasm work (3) Vigorously work (4) Responsibility in working (5) Liberty of working (6) Planning in working (7) Particularity (8) Ability in group working 2) to study the relationship between each job performance in total group , high social skills group and low social skills group. 3) to study the effects of the level of social skills on human relation of nurses. 4) to study the relationship between each job performance and human relation of nurses.

The sample consisted of 300 nurses who worked in department of nurses at Siriraj Hospital in 1996. The instruments for collect data were the social skills test, the job performance test and the human relation test.

The data were analyzed by t-test and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The result were as follows:

1. The nurses with highly social skills had job performance each of aspects and all aspects of job performance higher than the nurses with lower social skills.

2. Each of aspects of job performance was positively relationship , in total group , high social skills group and low social skills group.

3. The nurses with highly social skills was higher relationship more than the nurses with lower social skills.

4. Each of aspects of job performance was positively relationship with human relation.