บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายหาความสัมพันธ์ (Descriptive Correlation Research) เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออก และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ตลอดจนศึกษาถึงตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก จำนวน 284 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 866 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 7 ระดับ ส่วนแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามกับพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 30 คน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ เท่ากับ .96, .98 และ .88 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป วิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ วิเคราะห์ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย และความพึงพอใจในงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอายุ ประสบการณ์การทำงาน ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย และความพึงพอใจในงาน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์หาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise (Stepwise Multiple Regression Analysis) ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออก ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี อายุเฉลี่ย 33 ปี ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ระหว่าง 1-10 ปี ประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 9 ปี และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยพิเศษ

2. ระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก พบว่า

2.1 พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออกมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.64$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านสถานภาพวิชาชีพ ด้านความเป็นอิสระ ด้านปฏิสัมพันธ์ และด้านเงื่อนไขของงาน อยู่ในระดับมาก ($M = 5.34$, $SD = 0.88$, $M = 4.99$, $SD = 0.99$, $M = 4.85$, $SD = 0.63$, และ $M = 4.74$, $SD = 0.73$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละด้าน พบว่า “งานที่ทำในปัจจุบันต้องใช้ความรู้ความชำนาญ” มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($M = 6.38$, $SD = 1.18$) และ “พยาบาลต้องทำงานธุรการและงานเอกสารมากเกินไป” มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($M = 2.61$, $SD = 1.65$)

2.2 ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($M = 3.79$, $SD = 0.65$) โดยมีด้านการแบ่งปันอำนาจ ด้านการแบ่งปันอิทธิพล และการแบ่งปันข้อมูล อยู่ในระดับสูง ($M = 3.81$, $SD = 0.70$, $M = 3.80$, $SD = 0.70$ และ $M = 3.76$, $SD = 0.73$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า “มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของสมาชิกทุกคนอย่างสม่ำเสมอ” มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($M = 4.01$, $SD = 0.77$) และ “ช่วยประสานความเข้าใจให้สมาชิกทุกคนเข้าใจซึ่งกันและกันเมื่อมีข้อขัดแย้ง” มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($M = 3.42$, $SD = 0.95$)

2.3 พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($M = 3.55$, $SD = 0.69$) โดยมีด้านการนำศักยภาพ ของบุคคลออกมาใช้ประโยชน์ ด้านการเปิดใจกว้าง ด้านการสร้างคุณค่าในตน ด้านความยึดมั่นผูกพัน ต่อผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับสูง ($M = 3.66$, $SD = 0.65$, $M = 3.58$, $SD = 0.82$, $M = 3.39$, $SD = 0.74$ และ $M = 3.13$, $SD = 0.61$ ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า “แสดงความเชื่อมั่นว่ามีความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้” มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($M = 3.92$, $SD = 0.82$) และ “ให้ความสำคัญที่จะรับฟังปัญหามากกว่างานอื่นที่รอได้” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ($M = 3.19$, $SD = 0.98$)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขต

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การทำงาน และอายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r =.18 และ .17) ตามลำดับ) ส่วนระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมและพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง (r = .32 และ .43 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับประสบการณ์การทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก ได้ร้อยละ 21 (R^2 = .21) ตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งมีค่า Beta สูงสุด (Beta = .42) ส่วนประสบการณ์การทำงานเป็นตัวแปรพยากรณ์รองลงมา (Beta= .16) ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

ความพึงพอใจในงาน = 3.29+.35 (พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย) + 0.14 (ประสบการณ์การทำงาน)

$$Z'_{\text{ความพึงพอใจในงาน}} = .42_{\text{พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย}} + .16_{\text{ประสบการณ์การทำงาน}}$$

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออก

1. ความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออกโดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 4.64, SD = 0.56) สอดคล้องกับผลการวิจัยของรัชนี นรากร (2541) และสำลี บรรณเทศ (2542) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก มีความพึงพอใจ ด้านสถานภาพวิชาชีพ ด้านความเป็นอิสระ ด้านปฏิสัมพันธ์ และด้านเงื่อนไขของงาน อยู่ในระดับมาก (M = 5.34, SD =0.88, M = 4.99,

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

SD = 0.99, *M* = 4.85, *SD* = 0.63 และ *M* = 4.74, *SD* = 0.73 ตามลำดับ) ซึ่งเป็นสิ่งดีที่ควรส่งเสริมให้มีในองค์การต่อไป ในด้านนโยบายองค์การอยู่ในระดับปานกลาง (*M* = 3.71, *SD* =1.03) และด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับน้อย (*M* = 3.17, *SD* =1.02) ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

ในด้านสถานภาพวิชาชีพมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้เพราะพยาบาลวิชาชีพมีความเห็นว่าวิชาชีพพยาบาลมีความสำคัญ มีคุณค่า การปฏิบัติงานพยาบาล ต้องใช้ความรู้ความสามารถ เป็นงานหลักที่ส่งเสริมความสำคัญของหน่วยงาน ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและยินดีที่จะบอกกล่าวให้บุคคลอื่นรับรู้ได้ว่าพยาบาลได้ทำอะไรบ้าง และจากการส่งเสริมของสภาการพยาบาลให้มีเครือข่ายความร่วมมือ (Networking) โดยการบริหารงานจำเป็นต้องมีเครือข่ายทั้งในวิชาชีพ ระหว่างวิชาชีพ และ เครือข่ายสังคม โดยเครือข่ายจะเป็นแหล่งสนับสนุนซึ่งกันและกันในการพัฒนาการบริหาร และยังเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการรู้จักซึ่งกันและกัน และนำไปสู่การยอมรับทั้งในวิชาชีพ ระหว่างวิชาชีพ และการยอมรับของสังคมต่อการพยาบาล และวิชาชีพพยาบาล (ทัศนา บุญทอง, 2543) จึงทำให้ปัจจุบันคนทั่วไปยอมรับวิชาชีพพยาบาลสูงขึ้นเมื่อเทียบกับวิชาชีพอื่น สอดคล้องกับการศึกษาของ แสตมป์ และพิดมอนท์(1986) วิลเลี่ยมส์ (1990) อัชรี จิตต์ภักดี (2536) นพพรพงศ์ ว่องวิกย์การ (2538) และวัลภา ฐานีกาญจน์ (2540) ในด้านความเป็นอิสระ พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลผู้ป่วย มีอิสระในการทำงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน แสดงถึงพยาบาลวิชาชีพมีความเห็นว่า หน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับ ประกอบกับนโยบายของผู้บริหารการพยาบาลในปัจจุบัน มีการกระจายอำนาจให้พยาบาลวิชาชีพ สามารถรับผิดชอบและตัดสินใจในการให้การพยาบาลผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสมกับสภาพความต้องการของผู้ป่วยแต่ละรายในขอบเขตรับผิดชอบ (กองการพยาบาล, 2540) ซึ่งงานที่ให้ความเป็นอิสระแก่ผู้ปฏิบัติ จะทำให้ผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจในงานสูง (Arnold & Felman, 1986; Luthans, 1989 อ้างถึงใน อรทัย นนทเภท, 2542) จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออกมีความพึงพอใจในความเป็นอิสระอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ นพพรพงศ์ ว่องวิกย์การ (2538) และวัลภา ฐานีกาญน์ (2540) และในด้านปฏิสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ จะแสดงถึงว่าพยาบาลมีความเห็นว่าไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน มีทีมทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นมิตรและจริงใจต่อกัน ได้รับการยอมรับความสามารถ ในการทำงานพยาบาลมีการติดต่อสัมพันธ์ทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงาน ทั้งในและนอกวิชาชีพ ซึ่งจะเสริมความพึงพอใจซึ่งกันและกันอย่างดีตลอดเวลาร่วมกับในปัจจุบันมีการปฏิรูประบบการบริการพยาบาล ที่เน้นการมีส่วนร่วมของ

ผู้ปฏิบัติงาน มีการกระจายอำนาจ และมีความยืดหยุ่นที่เอื้อประโยชน์ต่อคุณภาพของงาน และมีสายบังคับบัญชาที่สั้นลงการประสานงานจึงสามารถทำได้ง่ายและทั่วถึง (ทัศนา บุญทอง, 2543) มีผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ วิลเลี่ยมส์ (1990) บุญจันทร์ วงศ์สุนพรัตน์ และคณะ (2540) ปัทมาภรณ์ สรรพรชัยพงษ์ (2545) และมณี ภาณุวัฒน์สุข (2546)

นอกจากนี้ยังพบความพึงพอใจในงานระดับน้อยในด้านค่าตอบแทน ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เกือบทุกข้ออยู่ในระดับน้อย ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ค่าตอบแทนพิเศษ และสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งการได้รับการขึ้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ หรือการได้รับค่าตอบแทนถือเป็นข้อจำกัดด้านงบประมาณของโรงพยาบาล หรือเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลอื่น หรือความคาดหวังในการเพิ่มค่าตอบแทน พยาบาลวิชาชีพมีความเห็นว่ารายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ ไม่เหมาะสมกับการทำงาน ซึ่งค่าตอบแทนถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในงานในระดับที่แตกต่างกัน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) จากทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (The Expectancy Theory: Vroom) กล่าวว่าบุคคลจะมีความพึงพอใจในงานได้เมื่อเขาได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ได้เลือกตามการคาดหวัง ว่าเขาควรจะได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม และเท่าเทียมกันในบรรดาผู้ปฏิบัติงานประเภทเดียวกัน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ (Locke, 1976) โดยค่าตอบแทนในรูปเงินเดือนของระบบราชการไทยจะใช้ตารางเงินเดือนที่เหมือนกันทั่วประเทศ และมีข้อจำกัดจากงบประมาณภาษีอากร ทำให้อัตราการจ่ายเงินเดือนข้าราชการต่ำกว่าความเป็นจริงตลอดเวลา (ธงชัย สันติวงษ์, 2540) หรืออาจได้วันหยุดชดเชย เป็นผลให้พยาบาลมีความรู้สึกว่า เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และไม่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในสภาพปัจจุบัน ระดับความพึงพอใจจึงอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของอัชรี จิตต์ภักดี (2536) นพพรพงศ์ ว่องวิกย์การ (2539) วัลภา ฐานีกาญจน์ (2540) เอียดศิริ เรืองภักดี (2543) ศุภรศรี เดชเกษม (2545) และมณี ภาณุวัฒน์สุข (2546)

2. ระดับภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม

ผลการศึกษา พบว่า ระดับภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า “มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของสมาชิกทุกคนอย่างสม่ำเสมอ” มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($M = 4.01$, $SD = 0.77$) แสดงว่า หัวหน้าหอผู้ป่วย มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานภายในหอผู้ป่วยมากขึ้น รวมทั้งให้อิสระในการกำหนดแนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับผู้ป่วยและปัญหาในการพัฒนางานภายในหอผู้ป่วย รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกัน รวมทั้งมีการรับฟังข้อเสนอแนะ

มีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่สมาชิก และยังช่วยประสานความเข้าใจให้สมาชิกทุกคนเข้าใจซึ่งกันและกันเมื่อมีข้อขัดแย้ง ซึ่งในข้อนี้ยังมีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ แต่ก็ยังอยู่ในระดับสูง แสดงถึงว่า เมื่อมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นในหน่วยงาน สมาชิกยังคงต้องการให้หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ และช่วยในการปรับหรือลดความขัดแย้งนั้นซึ่งในนโยบายการปฏิรูประบบการบริหารการพยาบาล โดยการกระจายอำนาจให้บุคลากรมีส่วนร่วม ให้การยอมรับและสนับสนุนให้เสนอความคิดเห็น (House, 1976) หรือสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในงานที่ตนปฏิบัติได้อย่างอิสระ ภายใต้ขอบเขตหน้าที่ (ทัศนา บุญทอง, 2543) หรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ (ปรางทิพย์ อุจรัตน์, 2541) สิ่งเหล่านี้ ทำให้เกิดการพัฒนาความเป็นผู้นำเพิ่มขึ้น การให้มีส่วนร่วมจะทำให้เกิดความพึงพอใจที่ตนมีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้อำนาจตัดสินใจและมีส่วนร่วมในการจัดระเบียบโครงสร้างงานต่าง ๆ ขององค์กร (House & Mitchill, 1974 cited in Filly, House, & Kerr, 1976) สอดคล้องกับการศึกษาของมณี ภาณุวัฒน์สุข (2546)

3. ระดับพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยรวมอยู่ในระดับสูง (M = 3.55, SD = 0.69) สอดคล้องกับผลการศึกษาของปนัดดา วรปัญญา (2545) และประนอม บัวสรวง (2546) ซึ่งพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก ส่วนใหญ่ มีอายุ 20-30 ปี และ ประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 9 ปี นับเป็นช่วงเริ่มต้นของชีวิตการทำงาน มีความมุ่งมั่นทุ่มเทเพื่องานพร้อมที่จะเสียสละเพื่อส่วนรวม ดังนั้นจึงรับรู้การแสดงพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ในระดับสูง ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของรูปแบบการแสดงพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพราะถึงแม้จะเป็นความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วยในฐานะผู้บริหารโดยตรงที่ต้องให้การดูแลและสนับสนุนพยาบาลในหน่วยงานของตนให้ ประสบความสำเร็จมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี (Leininger 1981; Evan, 1990) แต่ยังขึ้นอยู่กับลักษณะการแสดงออกที่จะสื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน (อมรรัตน์ เสตสุวรรณ, 2539) เพื่อสร้างความประทับใจและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การต่อไป เป็นการแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการดูแลได้แก่ ความสนใจ เอาใจใส่ เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของพยาบาล ให้กำลังใจ ช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาอย่างเหมาะสมให้พยาบาลได้แสดงความรู้สึก และความคิดเห็นโดยอิสระ (Nyberg, 1989) ยอมรับในความสามารถ และให้พยาบาลมีส่วนร่วมในการดำเนินการของหน่วยงาน (Douglass, 1992) และสิ่งสำคัญในการดูแลคือการแสดงการดูแลอย่างเหมาะสมต่อเนื่อง เพื่อให้บุคคลที่ตนดูแลนั้น เกิดความเข้าใจ และเห็นคุณค่าของการดูแลที่ได้รับมา (Nyberg, 1989 อ้างถึงใน อมรรัตน์ เสตสุวรรณ, 2539) ซึ่งเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความยึดมั่นผูกพันต่อผู้ร่วมงาน และด้านการสร้างคุณค่าในตน อยู่ในระดับปานกลาง (M = 3.39, SD = 0.70 และ M = 3.13, SD = 0.61)

ส่วนด้านการเปิดใจกว้างและด้านการนำศักยภาพออกมาใช้ประโยชน์อยู่ในระดับสูง (M = 3.58, SD = 0.82, M = 3.66, SD = 0.65) ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

ด้านความยึดมั่นผูกพันต่อผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงออกถึงความเข้าใจในความรู้สึกและความต้องการของพยาบาล และสนใจดูแลพยาบาลในหอผู้ป่วยของตนอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยครั้งนี้ ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพรับรู้ได้ถึงว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาอบรมที่เหมาะสม กับสถานการณ์และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (M= 3.87, SD = 0.86) หรือรองลงมาเป็นการสนับสนุนให้ศึกษา ฝึกอบรม หรือการดูงานตามสมรรถนะส่วนขาด หรือมีความเข้าใจถึงสิ่งที่เป็นความตั้งใจของพยาบาล โดยยึดถือว่า พยาบาลนั้นเป็นเสมือนเพื่อนสนิท ญาติพี่น้อง ที่ต้องให้ความรัก การดูแล เอาใจใส่ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536; Watson, 1985) ให้ได้เจริญก้าวหน้าถึงระดับที่มีความพึงพอใจ ด้วยตนเอง (Actualization) และช่วยให้พยาบาลดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณค่าหรือมีความหมายยิ่งขึ้น (Mayeroff, 1971 อ้างถึงใน พยอม อยู่สวัสดิ์, 2543) เป็นบุคคลที่มีความสำคัญคนหนึ่งในหน่วยงาน มีความสามารถและร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานภายในหอผู้ป่วย ทำให้รู้สึกถึงความสามารถ ความมีคุณค่าและการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น (Douglass, 1992) เกิดความมั่นใจในตนเอง และพร้อมที่จะอุทิศตนทำงานอย่างมีคุณภาพให้กับองค์กรต่อไป

ด้านการเปิดใจกว้างและด้านการนำศักยภาพออกมาใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับสูง แสดงว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความจริงใจและเต็มใจ ที่จะให้พยาบาลได้ร่วมปฏิบัติงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงานอย่างเสมอภาค และด้วยความไว้วางใจ ซึ่งพิจารณาจากการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในข้อการให้อิสระในการตัดสินใจดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (M= 3.95, SD = 0.79) รองลงมา คือข้อ หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงความเชื่อมั่นว่าพยาบาลมีความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ (M= 3.92, SD = 0.82) โดยการสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะช่วยให้งานสำเร็จ ให้กำลังใจเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด และยกย่องชมเชย เมื่องานประสบความสำเร็จเป็นการกระตุ้นพยาบาลให้มีความคิดสร้างสรรค์ ในการพัฒนาการปฏิบัติด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้พยาบาลเกิดความมั่นใจ เต็มใจ เกิดความรู้สึกถึงผลสำเร็จในงาน มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536) พยาบาลเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ เกิดการพัฒนาสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างจริงใจ ทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตั้งแต่ระยะเริ่มแรกซึ่งทำได้ง่ายกว่าการปล่อยไว้เรื้อรัง (Nyberg, 1989) พยาบาลวิชาชีพมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน และเกิดการเรียนรู้ที่จะเติบโตก้าวหน้า

ด้วยตนเอง และเมื่อประสบความสำเร็จในงานย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ในองค์กรของตนด้วย

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออกผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์การทำงาน ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานซึ่ง เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 อายุและประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก ในระดับต่ำ (r =.17 และ .18 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาตามทฤษฎีการพยาบาลของนิวแมน อายุและประสบการณ์การทำงาน ถือเป็นสิ่งแวดล้อมภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Environment) หมายถึง แรงหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดที่อยู่ภายในบุคคล (Intrapersonal Stressors) อายุและประสบการณ์นั้นมักไปด้วยกัน และพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานมานานจะมีความรู้ความชำนาญมากขึ้น ซึ่งความรู้ในคลินิคเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในการทำงาน (Benner, 1984) และมักได้รับความไว้วางใจให้มีหน้าที่ร่วมรับผิดชอบในหน่วยงานมากขึ้น ร่วมกับระยะเวลาที่อยู่ในงานนานจะทำให้เกิดการปรับตัว ต่อสภาวการณ์ต่าง ๆ ได้ดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2542 หน้า 137) รวมทั้ง พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานมากขึ้นทำให้มีการพัฒนาทักษะการคิดเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถจากประสบการณ์ที่มีอยู่มาก สามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2546) ส่งผลให้รู้สึกที่ดีต่องานและมีความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น เป็นการคงไว้ซึ่งความสมดุลของระบบ สอดคล้องกับการศึกษาของนพพรพงศ์ ว่องวิกย์การ (2539) นพรัตน์ อารยพัฒนกุล (2540) ที่พบว่า ประสบการณ์การทำงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในงาน

2.2 ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระดับการศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ช่วยให้คนมีประสิทธิผล และมีความสามารถในการปรับตัว เอาชนะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล (รุจิรา อินทาตุล, 2532) ซึ่งทำให้ลดสภาวะความไม่พึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ลงได้ จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออกที่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับการศึกษาของเออร์แมน (Oerman,

1995) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานของหน่วยงานวิกฤติจากพยาบาลจำนวน 42 คน ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและถูกฝึกเตรียมทำงานในหน่วยงานวิกฤติกับพยาบาลจากหน่วยงานวิกฤติโดยตรงจำนวน 59 คน ซึ่งพบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับคำกล่าวของสแตมป์และพิดมอนท์ (1986) ที่ว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ การศึกษาของสมสมัย สุธีรศานต์ (2544) พบว่า ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และอัชรี จิตต์ภักดี (2536) พบว่าพยาบาลที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพยาบาลที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

2.3 ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก (r = .32) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 4) ซึ่งภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นสิ่งแวดล้อมระหว่างระบบบุคคล (Interpersonal Environment) เป็นสิ่งเร้าหรือสิ่งรบกวนภายนอกที่มากระตุ้นระบบบุคคล ให้เกิดความเครียดโดยจะมีการปรับระบบให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม หรือปรับสิ่งแวดล้อมให้เข้ากับระบบ เพื่อความสมดุลหรือไม่สมดุลในระบบ คือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั่นเอง ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กันตลอดเวลา ผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถเสริมสร้างความพึงพอใจในงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทันเหตุการณ์ มีการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ให้อิสระแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอแนะความคิดเห็น อย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งเมื่อมีปัญหาในหน่วยงานสามารถไกล่เกลี่ยให้สมาชิกมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยคำนึงถึงสถานการณ์ที่เหมาะสมด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเติมเต็มความต้องการพื้นฐานของตนได้ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความมีอิสระในงาน ด้านงานที่มีความหมายและคุณค่า และด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บริหาร อันก่อให้เกิดความพึงพอใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข (Gtreene, 1974 cited in Robbin, 2001) สอดคล้องกับการศึกษาของจุรี เพชรัตน์ (2534) ที่ศึกษาภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมในเจ้าหน้าที่ในองค์การอาสาสมัคร พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ผู้นำเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในงานมาก จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีส่วนร่วมในการบริหารงานน้อย และมณี ภานุวัฒน์สุข (2546) ศึกษาภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นการสนับสนุนผลการศึกษาของยูเซฟ (Yousef, 2000) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ต่างองค์การ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ในประเทศอาหรับ พบว่า พฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วมจะเพิ่มการยึดมั่นต่อองค์การความพึงพอใจในงาน และยังเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นด้วย

2.4 พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงาน โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก (r =.43) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 4) ซึ่งพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยจัดเป็นสิ่งเร้าหรือสิ่งรบกวนที่มาจากภายนอกบุคคลเช่นเดียวกัน ซึ่งจากผลการวิจัยหมายถึงว่า การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงพฤติกรรมการดูแลมากเพียงใด ก็จะทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ การศึกษาของสุภาณี ทยาธรรม (2537) การดูแลที่พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและการดูแลที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาของ อมรรัตน์ เสตสุวรรณ (2539, หน้า 157) พบว่า พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร การศึกษาของปนัดดา วรปัญญา (2545) พบว่า พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลอานันทมหิดล

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก จากผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย และประสบการณ์การทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออกได้ร้อยละ 21 (R^2 = 0.21) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยเพียงบางส่วน โดยตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ที่ดีที่สุด คือ พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย รองลงมาคือ ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งนิวแมน (Neuman) กล่าวว่า ความสมดุลของระบบเป็นผลมาจากโครงสร้างพื้นฐานของบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม โดยที่บุคคลจะปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมส่งผลให้เกิดความสมดุลภายในระบบ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ โครงสร้างพื้นฐานคือ ประสบการณ์การทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ส่วนพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยจัดเป็นสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งรบกวนที่มาจากภายนอกบุคคล นั่นคือ ประสบการณ์การทำงานและพฤติกรรมการดูแลมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งถือว่าเกิดการปรับตัวหรือการเปลี่ยนแปลงในทางสร้างสรร เกิดเป็นความสมดุลของระบบ

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานมากที่สุดคือ พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม ถือเป็นบทบาทสำคัญบทบาทหนึ่งของผู้บริหารทางการพยาบาลที่ปรากฏอยู่ในจรรยาบรรณวิชาชีพหากหัวหน้าหอผู้ป่วย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

รับรู้บทบาทด้านการดูแลต่อพยาบาลวิชาชีพเป็นอย่างดี ก็จะส่งผลให้เกิดการดูแลในองค์การที่ดีต่อกัน ทั้งนี้เนื่องจากพื้นฐานของการดูแล อยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ด้วยความรักห่วงใย และเอื้ออาทรกันอย่างจริงใจและมีเหตุผล ซึ่งพฤติกรรมการดูแลที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วย (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536) ได้แก่ การส่งเสริมและสร้างโอกาสให้พยาบาลได้ทำประโยชน์แก่หน่วยงาน การสนับสนุนการเจริญก้าวหน้าของพยาบาลด้วยการให้ความสนใจและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ การส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานด้วยกัน การยอมรับและเข้าใจในความผิดพลาดในงานที่ได้มอบหมาย รวมทั้งการให้ความรักใคร่ ห่วงใยในการทำงานร่วมกัน และไนเบอร์ก (Nyberg, 1989) ได้เสนอว่าพฤติกรรมการดูแลของผู้บริหารทางการพยาบาล ได้แก่ ด้านความยึดมั่นผูกพันที่จะเข้าใจ เอาใจใส่ในตัวผู้ที่ตนดูแลอย่างจริงใจและต่อเนื่อง การส่งเสริมให้พยาบาลรับรู้ถึงคุณค่าที่พยาบาลมีอยู่ในตนเอง การจัดสรรเวลาและกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดใจกว้างโดยยอมรับฟังปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีการปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน การค้นหาและการมีความเชื่อในความสามารถของพยาบาลว่าสามารถส่งเสริมให้เพิ่มขึ้น และยกย่องชมเชยในความสำเร็จของงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีทัศนคติที่ดีและเข้าใจคุณค่าของการดูแล เกิดความต้องการที่จะดูแลผู้อื่นต่อไป (Dunham, 1989) ซึ่งถึงแม้ว่า จากผลการวิจัย จะพบว่าพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีแต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ในข้อ หัวหน้าหอผู้ป่วยให้กำลังใจ ปลอบโยน เมื่อท้อแท้ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด (M = 3.04, SD =1.11) รองลงมา คือ ข้อ เอาใจใส่ต่อความรู้สึกและอารมณ์ (M = 3.21, SD =0.97) แสดงว่า พยาบาลวิชาชีพมีความต้องการให้หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงความสนใจ ห่วงใย ให้กำลังใจ อาจทั้งในเรื่องงานและในเรื่องส่วนตัว ซึ่งถ้าได้รับการส่งเสริมให้มีมากขึ้นย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ส่วนประสบการณ์การทำงาน เป็นตัวแปรที่ทำให้อำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นได้อีก แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์การทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องด้วยผู้ที่ทำงานมานานจะมีความรู้ ความชำนาญมากขึ้น สามารถปรับตัวต่อสภาวการณ์ต่าง ๆ ได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับ เบนเนอร์ (Benner, 1984; สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2542) ที่กล่าวว่า ผู้ที่ทำงานมานาน จะมีความรู้ความชำนาญมากขึ้น สามารถปรับตัวต่อสภาวการณ์ ต่าง ๆได้ดี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมานานและความรู้ที่หลากหลาย ไม่ว่าจากการทำงาน หรือการอบรม จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของตนได้ตลอดเวลา ช่วยให้บุคคลเกิดความคิด ทักษะ ทัศนคติต่อการทำงาน (สุจินต์ วิจิตรกาญจน์, สุภารัตน์ ไวยชีตา และสมจิต หนุเจริญกุล, 2538) และรวมถึงงานที่เหมาะสมกับคุณวุฒิ ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานด้วย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การศึกษาครั้งนี้พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 9.27 ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาที่นานพอสมควร และยังพบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานมากขึ้นจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูงขึ้น แต่ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นถึงแม้ประสบการณ์การทำงานจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับต่ำ แต่สามารถกล่าวได้ว่าสอดคล้องกับแนวคิดของนิวแมนที่ว่าโครงสร้างพื้นฐานสามารถส่งผลต่อความสมดุลของระบบ

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้เสนอแนะออกเป็น 2 ประการ ดังนี้ คือ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการศึกษาที่พบว่า พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย และประสบการณ์การทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออกได้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในงานดังนี้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีบางด้านที่ควรพิจารณาส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น เช่น ด้านเงื่อนไขของงาน ในรายข้อ คิดว่าจะสามารถให้การพยาบาลได้ดีกว่านี้ ถ้าลดภาระงานที่ไม่ใช่งานการพยาบาลโดยตรง ลักษณะงานที่ปฏิบัติสอดคล้องกับคุณวุฒิ และในโรงพยาบาลนี้พยาบาลต้องทำงานธุรการและงานเอกสารมากเกินไป ซึ่งเป็นสิ่งที่ ผู้บริหารทางการพยาบาลจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญ ในการมอบมอบหมายงานจะต้องจัดคนให้เหมาะสมกับงาน ตามความรู้ความสามารถเนื่องจากประสบการณ์การทำงานของพยาบาล เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้า ส่วนในเรื่องงานด้านเอกสารหรือธุรการควรจัดให้มีบุคลากรอื่นปฏิบัติแทนเพื่อให้พยาบาลได้มีเวลาสำหรับการให้การพยาบาลโดยตรง และอีกประการหนึ่งที่สำคัญคือในด้านค่าตอบแทนเพราะจากผลการวิจัย พบมีความพึงพอใจในระดับน้อย เพื่อเสริมปัจจัยจูงใจให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติและสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เนื่องจาก ค่าตอบแทน เป็นสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่กระทำนั้นมีคุณภาพหรือด้อยลงก็เป็นไปได้ ควรมีการกำหนดอัตราค่าจ้างเงินเดือน กำหนดการจ่ายเงิน และการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจน

1.2 จากผลงานวิจัยพบว่า พฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออก ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสนใจพัฒนาภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการดูแลแก่หัวหน้าหอผู้ป่วย เช่น การกำหนดเป็นนโยบายภายใน (Internal Policies) ของฝ่ายการพยาบาล เพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติต่อ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ผู้ใต้บังคับบัญชา การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการดูแลเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะขึ้นสู่ตำแหน่งทางการบริหาร ซึ่งอาจจัดประชุมกลุ่มย่อย เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ซึ่งกันและกัน และควรเน้นให้หัวหน้าหอผู้ป่วย "ให้ความสำคัญที่จะรับฟังปัญหามากกว่างานอื่นที่รอได้" เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพต้องการให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีเวลาหรือให้เวลาแก่พยาบาลเมื่อพยาบาลต้องการกำลังใจ หรือขอคำแนะนำเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น

1.3 จากผลการวิจัย พบว่า อายุและประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ดังนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยควรมีการตอบสนองต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีอายุ และประสบการณ์อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ โดยอาจพิจารณาตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์เป็นหลัก ร่วมกับการแสดงพฤติกรรมการดูแลตามโอกาสอันสมควร เนื่องจากผู้มีประสบการณ์จะสามารถตอบสนองด้านร่างกาย ความมั่งคงปลอดภัยด้วยตนเองได้ และมักแสวงหาความมั่นคงในสังคม การได้รับการยอมรับ ความต้องการมีชื่อเสียงและต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ดังนั้น การส่งเสริมให้ผู้มีประสบการณ์ได้แสดงความรู้ความสามารถ การให้อิสระในการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นชื่นชมในผลงาน การยอมรับในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคตะวันออกอยู่ในระดับสูง และพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสบการณ์การทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพได้ จึงควรมีการศึกษาในบุคลากรกลุ่มอื่นด้วย เช่น บุคคลากรพยาบาลระดับอื่น แพทย์ เภสัชกรรวมถึงพนักงานลูกจ้างต่าง ๆ ในโรงพยาบาลเขตภาคตะวันออก เพื่อได้ทราบข้อเท็จจริงและเสนอแก่ผู้บริหารเพื่อการบริหารจัดการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น ทั้งนี้เพราะลักษณะงานที่แตกต่างกัน สิ่งแวดล้อมที่ต่างกันอาจได้ผลการวิจัยที่แตกต่างกัน

2.2 ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจเป็นระยะ เช่น ทุก 2 ปี เนื่องจากความพึงพอใจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University