

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายหาความสัมพันธ์ (Descriptive Correlation Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับเชาวน์อารมณ์ บรรยาการองค์การ การสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าหอผู้ป่วย และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยาการองค์การ การสนับสนุนทางสังคม กับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์เชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลชลบุรี โรงพยาบาลระยอง โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี และโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ปราจีนบุรี จำนวน 124 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 121 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด ที่ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย และระดับตำแหน่ง แผนกที่ปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยาการองค์การเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีจำนวน 16 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวคิดของ ธารกมล อนุสิทธิ์ศุภการ (2540) มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ และส่วนที่ 4 แบบวัดเชาวน์อารมณ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 70 ข้อ แบบสอบถามทั้งหมดมีการให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและนำไปทดลองใช้กับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ซึ่งมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยาการองค์การมีค่าความเชื่อมั่น .88 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมมีค่าความเชื่อมั่น .92 และแบบวัดเชาวน์อารมณ์มีค่าความเชื่อมั่น .97

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลและผู้บริหารของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง พร้อมส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 124 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับมาในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์รวมทั้งสิ้นจำนวน 121 ชุด หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทดสอบการกระจายของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นทาง

สถิติ พบว่าแบบสอบถามจำนวน 3 ชุดมีคะแนนสูงหรือต่ำผิดปกติไปจากกลุ่มตัวอย่างโดยทั่วไป ผู้วิจัยจึงตัดออก เหลือแบบสอบถามทั้งหมด 118 ชุด นำไปวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ และร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคล หาค่าคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วประเมินระดับจาก ค่าเฉลี่ย ของแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และแบบวัด เชาว์นอารมณ์ หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา กับ เชาว์นอารมณ์โดยการทดสอบด้วย ไคสแควร์ (Chi-Square) ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพการทำงาน บรรยากาศองค์การ และ การสนับสนุนทางสังคม กับเชาว์นอารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และวิเคราะห์ หาดัชนีแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์เชาว์นอารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออก ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐาน (Standardized Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคมและ เชาว์นอารมณ์

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45-49 ปี ระดับการศึกษาพบว่า จบปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ ในช่วง 1-5 ปี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรมมากที่สุด ระดับตำแหน่ง พบว่าเป็นพยาบาล วิชาชีพระดับ 7 มากที่สุด

1.2 บรรยากาศองค์การ

พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่าบรรยากาศองค์การด้านเน้นการใช้อำนาจ ด้านเน้นการทำงานตาม บทบาท ด้านเน้นผลงาน และด้านเน้นผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในบรรยากาศองค์การด้านเน้นการใช้อำนาจ และมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในบรรยากาศองค์การด้าน เน้นผู้ปฏิบัติงาน

1.3 การสนับสนุนทางสังคม

พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์สังคมสูงและการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับสูง ส่วนการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ระดับเชาวน์อารมณ์

พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการตระหนักรู้ทางสังคม ด้านการบริหารตนเอง และด้านความสามารถด้านสัมพันธภาพ อยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในด้านความสามารถด้านสัมพันธภาพ

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคมกับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออก ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\chi^2 = .560, p = .454$) และประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .133, p > .05$)

2.2 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย 3 รูปแบบคือบรรยากาศองค์การด้านเน้นการทำงานตามบทบาท ($r = .344, p < .05$) บรรยากาศองค์การด้านเน้นผลงาน ($r = .433, p < .05$) และบรรยากาศองค์การด้านเน้นผู้ปฏิบัติงาน ($r = .369, p < .05$) ส่วนบรรยากาศองค์การด้านเน้นการใช้อำนาจไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .127, p > .05$)

2.3 การสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .570, p < .05$)

3. การวิเคราะห์การพยากรณ์เชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจากปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม

ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์เชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมและบรรยากาศองค์การด้านเน้นผลงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์เชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายการผันแปรเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 36.5 ($R^2 = .365$) เมื่อพิจารณาตัวพยากรณ์พบว่าตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอย

พหุคูณสูงสุด คือ การสนับสนุนทางสังคม ($Beta = .446$) รองลงมาคือบรรยากาศองค์การด้านเน้นผลงาน ($Beta = .206$) โดยสร้างสมการพยากรณ์เซาวันอารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้ ดังนี้

สมการรูปของคะแนนดิบ

$$Y' \text{เซาวันอารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย} = 2.078 + .276 (\text{การสนับสนุนทางสังคม}) + .167 (\text{บรรยากาศองค์การด้านเน้นผลงาน})$$

สมการรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$Z' \text{เซาวันอารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย} = .446 (\text{การสนับสนุนทางสังคม}) + .206 (\text{บรรยากาศองค์การด้านเน้นผลงาน})$$

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษา บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และเซาวันอารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียง

1.1 บรรยากาศองค์การ ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคตะวันออกเฉียง รับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้าน คือบรรยากาศองค์การด้านเน้นการใช้อำนาจ ด้านเน้นการทำงานตามบทบาท ด้านเน้นผลงาน และด้านเน้นผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสายสมร พัททองอยู่ (2543) ที่พบว่า บรรยากาศองค์การด้านการจัดองค์การอย่างเป็นทางการของพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป เขต 8 อยู่ในระดับสูง และจากการศึกษาที่พบว่าบรรยากาศองค์การของพยาบาลวิชาชีพ ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการสนับสนุนอยู่ในระดับสูง (วิมล มาติษฐ์, 2547; ณีญญา มุลประหัส, 2545) ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้อาจเนื่องจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่ในปัจจุบันโรงพยาบาลทุกแห่งได้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ รูปแบบการบริหารงานคือระบบของราชการ ที่กำลังก้าวเข้าสู่การบริหารงานในรูปแบบใหม่ที่เน้นในเรื่องของการมีส่วนร่วมและผลผลิตจากองค์การ กลายเป็นรูปแบบที่ผสมผสานกัน กระบวนการมุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อต้องการผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ มีการกำหนดแนวทางมาตรฐาน การปฏิบัติงานของงานบริการพยาบาลไว้อย่างชัดเจน ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทุกด้านอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในบรรยากาศองค์การด้านเน้นการใช้อำนาจ ($\bar{X} = 4.49$) ส่วนคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดใน

บรรยากาศองค์การด้านเน้นผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.82$) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าการมี การตอบสนองความต้องการของบุคลากร โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของบุคลากรน้อย คาดหวังในตัวผู้ปฏิบัติงานขึ้น ด้วยเหตุที่มีการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคปัจจุบัน ทำให้เกิดการแข่งขันของระบบบริการในโรงพยาบาลที่เน้นความเป็นเลิศในการบริการผู้ป่วย ภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น อัตราค่าจ้างที่จำกัด เพราะกลุ่มงานการพยาบาลนั้นนอกจากจะมุ่งให้บริการผู้ป่วยสู่ความเป็นเลิศเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจแล้วยังต้องคำนึงถึงมาตรฐานการบริการพยาบาลให้สูงขึ้นกว่าเดิม ผู้บริหารจึงสร้างความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงานน้อยมาก การจูงใจจะใช้ อำนาจบังคับ การสื่อสารจะเป็นในลักษณะของการสั่งการเพื่อให้ปฏิบัติตาม

1.2 การสนับสนุนทางสังคม ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.67$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง (นภาพิพย์ ตั้งตรีจักร, 2544; นวลจันทร์ อาศัยพานิชย์, 2545; ธารกมล อนุลิทธิศุภการ, 2540) และปิติมา ฉายโสภาส (2546) ที่ทำการศึกษพบว่าพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง ซึ่งผลการศึกษครั้งนี้อาจเนื่องจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนมากมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน เพื่อน และครอบครัว มีโอกาสใกล้ชิดสนิทสนมกัน มีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนสิ่งของ บริการ ข้อมูลข่าวสารและได้รับการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ด้วยปัจจุบันองค์การพยาบาลมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพทางการพยาบาลทำให้ หัวหน้าหอผู้ป่วยเกิดความรู้สึกที่ดี รู้สึกว่ามีคนสนใจเอาใจใส่ดูแล ก่อให้เกิดความเข้าใจกัน รวมทั้งยังมีการแบ่งปันช่วยเหลือกัน เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์สังคมมีสูงที่สุด รองลงมาคือด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านทรัพยากร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากภาวะสถานการณ์ในปัจจุบัน อัตราค่าจ้างที่ขาดแคลนอย่างต่อเนื่อง (ทัศนยา บุญทอง, 2547; กองการเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข, 2547) เนื่องจากการบริหารงานส่วนใหญ่มาจากผู้บริหารระดับสูง ทำให้ผู้บริหารไม่สามารถจัดอัตราค่าจ้างได้อย่างเหมาะสม การช่วยเหลือที่ได้รับจึงน้อยกว่าเดิม จึงทำให้การสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรมีอย่างจำกัด

1.3 เชาว์อารมณ์ ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีเชาว์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.85$) ซึ่งสอดคล้องกับ วีรวัฒน์ ปันนิตามัย (2545) ที่กล่าวว่า อาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่ผู้ปฏิบัติต้องมีระดับเชาว์อารมณ์สูงเพื่อส่งผลต่อความสำเร็จความก้าวหน้าของวิชาชีพ และโกเลแมน (Goleman, 1998) ที่กล่าวว่าเชาว์อารมณ์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้นำหรือผู้บริหาร ซึ่งผู้นำหรือผู้บริหารที่มี

ประสิทธิผลมากที่สุดจะต้องมีเชาวน์อารมณ์ที่สูง พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน เพื่อประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น และสิ่งสำคัญเพื่อพัฒนาวิชาชีพ เนื่องจากการปฏิบัติงานต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการที่มีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนจำเป็นต้องมีคุณภาพมาตรฐานในบริการพยาบาล และจากความคาดหวังของสังคมให้มากกว่าเดิม ซึ่งถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูงจะสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ จะเป็นผู้ที่สามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงเพื่อความสำเร็จที่มุ่งหวัง มีแรงจูงใจ รู้จักขอบเขตความสามารถของตนเอง สามารถบริหารจัดการกับชีวิตตนเอง รวมทั้งแสดงพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนาทิพย์ ตั้งตรีจักร (2544) ที่พบว่า ระดับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์อยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาของวาสิฏฐี ภูมิพงษ์ (2546) ที่พบว่าระดับเชาวน์อารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์อยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาของจุฬามณี รังสิเวศ (2545) ที่พบว่า ระดับเชาวน์อารมณ์ของบุคลากรสาธารณสุขระดับหัวหน้าในจังหวัดปัตตานีอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในการตระหนักรู้ในตนเอง และมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในด้านความสามารถด้านสัมพันธภาพ

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้อาจเนื่องมาจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 ระดับการศึกษาพบว่าจบปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 70 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31 จะเห็นว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานน้อย อาจขาดทักษะในการปฏิบัติงาน และขาดแนวทางการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่คาดหวัง จึงรู้สึกท้อแท้ และผิดหวัง จนเกิดความเครียด อาจทำให้ไม่สามารถแสดงให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ป่วยเห็นได้ ส่งผลให้ส่วนใหญ่อ่อนไหว ขาดความมั่นใจ ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น เนื่องจากกลัวว่าสิ่งที่ตนเองคิดและสื่อสารนั้นจะไม่ถูกต้องจึงเก็บกอดความคิดและความรู้สึกของตนเองได้ สอดคล้องกับ โซสิคและเมเจอร์เรียน (Sosik & Megerian, 1999) ที่ทำการศึกษพบว่า ความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์กับผลการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับการมองตนเอง ซึ่งเป็นพื้นฐานขององค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านอื่น ๆ ทำให้บุคคลควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ดีขึ้น จากลักษณะงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในปัจจุบันมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ได้แก่ ผู้ร่วมงานหลายระดับและผู้ป่วยจำนวนมาก จากภาระงานที่มีมากขึ้น คุณภาพการบริการที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องในปัจจุบันประกอบกับความเร่งรีบจากความคาดหวังของผู้รับบริการมีเพิ่มขึ้น จึงทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย จึงต้องใช้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจแสดงพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม

การแก้ไขปัญหาอย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นอาจทำให้เชาวน์อารมณ์ด้านความสามารถด้านสัมพันธภาพจึงมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยายภาคองค์การและการสนับสนุนทางสังคมกับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคตะวันออก

2.1 ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาที่บอกว่าการศึกษาที่มีเพิ่มขึ้นจะทำให้บุคคลนั้นมีเชาวน์อารมณ์เพิ่มขึ้น สามารถก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ จากการที่บุคคลนั้นสามารถคิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น (Eysenck, 1994; Mayer & Solovey, 1997; Haskett & Rebecca, 2003; วีรวัดน์ บัณฑิตามัย, 2545) อาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันของระบบบริการโรงพยาบาลที่เน้นความเป็นเลิศในการบริการผู้ป่วย ทำให้ความคาดหวังของสังคมต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยมีมากขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงานนอกจากนี้อายุของหัวหน้าหอผู้ป่วยกลุ่มที่มีมากที่สุดคืออายุระหว่าง 45-49 ปี มีจำนวนร้อยละ 32 แสดงว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่มีการปรับตัวให้พร้อมรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เกิดการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และเนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข การให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการ ส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องรอบรู้ในด้านวิชาการเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของคิง (Kings, 1999) ที่พบว่า การศึกษาไม่มีผลต่อเชาวน์อารมณ์เช่นเดียวกับการศึกษาของจักรฤดี สุกปลั่ง (2543) ที่พบว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อเชาวน์อารมณ์ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และลักษณา แพทยานันท์ (2542) ที่ทำการศึกษพบว่าคะแนนเฉลี่ยสะสมไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาในสถาบันการศึกษาทางการพยาบาลทุกแห่งมุ่งเน้นให้ผู้ศึกษาเป็นผู้ที่มีศักยภาพด้านความคิดและสติปัญญา มีความสามารถและทักษะในการปฏิบัติการพยาบาล คือ จะต้องมีการปฏิบัติการพยาบาลพื้นฐาน พัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ มีความเอื้ออาทรต่อเพื่อนมนุษย์ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความสามารถและทักษะส่วนบุคคล ได้แก่ การเขียน การพูด การติดต่อสื่อสาร สามารถใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม มีศักยภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ (อภิวันท์ แก้ววรรณรัตน์, 2547) นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถที่จะพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลา การพัฒนาตนเองไม่

จำเป็นต้องศึกษาเพื่อให้ได้ปริญญาที่สูงขึ้นเท่านั้น ทุกคนอาจศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองได้จากการอ่านหนังสือ ตำรา สื่อต่าง ๆ หรือจากการพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญก็สามารถที่จะมีความรู้เพิ่มขึ้นได้ ดังนั้น ระดับการศึกษาจึงไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.2 ประสบการณ์การทำงาน ผลการศึกษาพบว่าประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของกนกศิลป์ พุทธิศิลป์พรสกุล (2543) ที่พบว่าประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับการศึกษาของนภาพิพย์ ตั้งตรีจักร (2544) ที่พบว่าประสบการณ์การทำงานด้านบริหารไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์อาจเนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 70.3) ซึ่งการเรียนการสอนทางการพยาบาลในระดับปริญญาตรีมุ่งเน้นให้พยาบาลมีวุฒิภาวะ มีความรู้ความสามารถในการติดต่อประสานงานระหว่างกลุ่มงานต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานทำให้มีความสามารถมากยิ่งขึ้น อีกทั้งในการทำงานร่วมกันมีการพบปะหารือกันเป็นประจำในกลุ่มหัวหน้าหอผู้ป่วย การได้รับการนิเทศจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ทำให้ได้รับการเรียนรู้เทคนิค และวิธีบริหารจัดการ การแก้ไขปัญหาจากผู้ที่มีอาวุโสกว่า (สุมาลี จักรไพศาล, 2541) หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถเพิ่มพูนความสามารถได้โดยไม่ต้องอาศัยประสบการณ์อาจส่งผลให้ประสบการณ์การทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่เชื่อว่าการพัฒนาเชาวน์อารมณ์มีผลเกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับประสบการณ์ของบุคคล ระดับเชาวน์อารมณ์ที่แตกต่างกันในบุคคลเดียวกันเนื่องมาจากการฝึกอบรม อายุและประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ประสบการณ์การทำงานที่มีมากขึ้น ทำให้เชาวน์อารมณ์เพิ่มขึ้น สามารถรู้จักตนเอง แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ (Kings, 1999; Goleman, 1998; วีรวรรณ ปันนิตามัย, 2545; จารวรรณ ปัทม, 2540)

2.3 บรรยาการองค์การ ผลการศึกษาพบว่าบรรยาการองค์การด้านการเน้นการทำงานตามบทบาท บรรยาการองค์การด้านเน้นผลงาน และบรรยาการองค์การด้านเน้นผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเนื่องมาจาก บรรยาการองค์การทั้งสามแบบช่วยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ถึงภารกิจของตน เกิดแรงจูงใจ ช่วยให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าบรรยาการที่เอื้ออำนวยก่อให้เกิดความสามัคคี เกิดความสุขพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พัฒนาการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน

อื่น ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านความสามารถทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งของเขาวนอารมณ์ (มัทนา อาภาสุวรรณ, 2545; กาญจนา พลธนะ, 2543; กนกศิลป์ พุทธิศิลป์, 2543; วาสิฏฐิ ภูมิพงษ์, 2546) ส่วนในบรรยากาศองค์การด้านเน้นการใช้อำนาจไม่มีความสัมพันธ์กับเขาวนอารมณ์ของหัวหน้าหรือผู้ปวยซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากระบบบริหารแบบราชการที่มีอยู่นั้น โครงสร้างในรูปของกฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ล่าช้า ยุ่งยาก เน้นการใช้คำสั่ง อำนาจบังคับ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับอิสระ ไม่สามารถใช้ดุลยพินิจของตนในการตัดสินใจ ดังนั้น บรรยากาศองค์การด้านเน้นการใช้อำนาจจึงไม่มีความสัมพันธ์กับเขาวนอารมณ์ของหัวหน้าหรือผู้ปวย

2.4 การสนับสนุนทางสังคม ผลการวิจัยพบว่าการสนับสนุนทางสังคมมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับเขาวนอารมณ์ของหัวหน้าหรือผู้ปวยซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าการได้รับการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเขาวนอารมณ์ (ลักษณะ แพทยานันท์, 2542; นภาพิย์ ตั้งศรีจักร, 2544; วิณา ถาวรโลหะ, 2546) จากการศึกษาที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการติดต่อสื่อสาร มีโอกาสแลกเปลี่ยนสิ่งของ บริการ ข้อมูลข่าวสาร และได้รับการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาและร่วมตัดสินใจ ทำให้หัวหน้าหรือผู้ปวยรู้สึกว่าคุณค่าได้รับการดูแลเอาใจใส่ ทำให้มีการแลกเปลี่ยนมีความห่วงใยซึ่งกันและกัน เข้าใจกัน รวมทั้งมีการรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมช่วยให้บุคคลเผชิญความเครียดได้ดี และสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม เรียนรู้วิธีการเผชิญปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความสามารถในการบริหารจัดการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของเขาวนอารมณ์ (Lazarus & Folkman, 1984; Cohen & Will, 1985; Thoits, 1986; Weisnger, 1998; ลักษณะ แพทยานันท์, 2542; วิณา ถาวรโลหะ, 2546) ดังนั้น การสนับสนุนทางสังคมจึงมีความสัมพันธ์กับเขาวนอารมณ์ของหัวหน้าหรือผู้ปวย

3. ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์เขาวนอารมณ์ของหัวหน้าหรือผู้ปวย โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมและบรรยากาศองค์การด้านเน้นผลงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์เขาวนอารมณ์ของหัวหน้าหรือผู้ปวยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายการผันแปรเขาวนอารมณ์ของหัวหน้าหรือผู้ปวยได้ร้อยละ 36.5 เมื่อพิจารณาตัวพยากรณ์พบว่าตัวพยากรณ์เขาวนอารมณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณสูงสุด คือการสนับสนุนทางสังคม ($Beta = .446$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของลักษณะ แพทยานันท์ (2542) ที่พบว่าการสนับสนุนทางสังคมสามารถพยากรณ์เขาวนอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ได้ร้อยละ 21.18 และการศึกษาของ

วีณา ถาวรโลหะ (2546) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมสามารถพยากรณ์เขาวนอารมณ์ของ นิสิตชั้นปีที่ 1 และ นิสิตชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ร้อยละ 52.9 การสนับสนุนทางสังคม สามารถพยากรณ์เขาวนอารมณ์ได้เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคม เป็นความรู้สึกที่ได้รับการ ยอมรับ การได้รับความรัก รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าเป็นที่ต้องการของผู้อื่น ทำให้สามารถเผชิญ ความเครียดได้ดี (Lazarus & Folkman, 1984) สามารถปรับตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม (Cohen & Will, 1985) สอดคล้องกับ ไวซิงเจอร์ (Weisinger, 1998) ที่กล่าวว่า การที่องค์การจะ ประสบผลสำเร็จนั้น นอกจากจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถแล้ว บุคลากรจะต้องรู้จัก การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการจัดการอารมณ์ การติดต่อสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยกันแก้ไขปัญหาและความขัดแย้งต่าง ๆ รวมทั้งการได้รับแรงบันดาลใจ การสนับสนุนทาง สังคมทั้งจากครอบครัว เพื่อน ผู้ร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ได้รับการกระตุ้นก่อให้เกิดความ มั่นใจในตนเองและการริเริ่มงาน หน้าที่ที่รับผิดชอบ สามารถนำพาองค์การสู่ผลสำเร็จตาม เป้าหมายได้ และจากการศึกษาของ วีรวัดณ์ ปันนิตามัย และอุสา สุทธิสาคร (2542) ที่พบว่า การ บริกรหาหรือ เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับเขาวนอารมณ์ เนื่องจากความเอื้ออาทร ที่ได้รับ ก่อให้เกิดกำลังใจ ความมั่นคงมั่นใจสามารถควบคุมอารมณ์ บริหารจัดการความเครียดได้ เป็นอย่างดีมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต

ตัวพยากรณ์เขาวนอารมณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณรองลงมาคือ บรรยากาศองค์การด้านเน้นผลงาน ($Beta = .206$) อาจเป็นเพราะหัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องเป็น ผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน ต้องเผชิญกับปัญหาจากผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ ด้วยเหตุที่ องค์การมีเป้าหมายในการทำงานเป็นสำคัญ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยไม่เน้น กฎระเบียบหากไม่ช่วยให้งานสำเร็จ ทำให้มีอิสระในการตัดสินใจ บริหารจัดการ บรรยากาศที่ เอื้ออำนวยแก่การปฏิบัติงานนี้สามารถช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยรู้สึกถึงความต้องการของตนเอง และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม สามารถเผชิญปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างสร้างสรรค์ ส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานของทีมงาน เกิด ประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน ซึ่งความสามารถเหล่านี้ก็คือเขาวนอารมณ์ สอดคล้องกับ การศึกษาที่พบว่าบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทีมผู้ปฏิบัติงานประสบ ผลสำเร็จ องค์การบรรลุสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีเขาวนอารมณ์สูง เพื่อ ผลลัพธ์ของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Goleman, 2000; วาสินฐิ ภูมิพงษ์, 2546)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยมากที่สุด ผู้บริหารระดับสูงควรให้การสนับสนุนทางสังคมแก่หัวหน้าหอผู้ป่วย โดยมีการให้ความสนทนากลึกเป็นกันเอง ยกย่องให้เกียรติ ชื่นชมเมื่อได้ทำในสิ่งที่ถูกต้อง ห่วงใย ชักถามเมื่อมีปัญหาตลอดจนปลอบโยนและให้กำลังใจในการแก้ปัญหา ควรให้มีการให้ข้อมูล แลกเปลี่ยนข่าวสารที่ทันเหตุการณ์ มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานร่วมกัน ให้เหตุผลในสิ่งที่ควรทำได้เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในการแก้ปัญหา และควรมีการแบ่งเบาภาระงานเพื่ออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็น โดยจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานในยามขาดแคลนให้พอเพียง อีกทั้งจัดสรรอัตรากำลังให้ ความช่วยเหลือด้านแรงงานเมื่อต้องการ ตลอดจนมีการจัดห้องทำงาน/ มุมทำงานที่เป็นส่วนตัว ให้แก่หัวหน้าหอผู้ป่วย

2. การศึกษาพบว่า บรรยาการองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย 3 รูปแบบคือ บรรยาการองค์การด้านการเน้นการทำงานตาม บทบาท บรรยาการองค์การด้านการเน้นผลงาน และบรรยาการองค์การด้านการเน้นผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริม สร้างบรรยาการองค์การดังกล่าว โดยการจัดทำคู่มือมาตรฐาน แนวทาง การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของโรงพยาบาล มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ ผู้บริหารระดับสูงควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ให้ความสำคัญกับการพิจารณาความสำเร็จตามเป้าหมาย ตลอดจนมีการเลื่อนขั้น/ เลื่อนตำแหน่งตามผลการปฏิบัติงาน และสำรวจความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งในด้านค่าตอบแทนและความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบเชาวน์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเก่าและ ผู้ที่รับตำแหน่งใหม่
2. ศึกษาถึงทดลองเกี่ยวกับประสิทธิผลของโปรแกรมการส่งเสริมเชาวน์อารมณ์ อาทิ การจัดอบรม การจัดกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ