

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 230 คน (ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 202 คน) ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) จากประชากรที่เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ 17 แห่ง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แบบสอบถามบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์มี 4 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างขององค์การ กระบวนการที่ใช้ในองค์การ พฤติกรรมของผู้นำและพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน รวมทั้งหมด 60 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยมี 3 ด้านคือ ความสำเร็จในงาน อำนาจในการบริหารงานและการมีสายสัมพันธ์รวมทั้งหมด 40 ข้อ ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน ตรวจสอบแก้ไขและทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้กับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ 17 แห่ง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาแต่มีคุณสมบัติเช่นเดียวกัน จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบรรยากาศองค์การเท่ากับ 0.98 และแบบสอบถามความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.98 เช่นกัน แล้วจึงนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่ม

ตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 4 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์นำมาหาค่าคะแนนเฉลี่ย คะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดระดับบรรยากาศองค์การข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยนำมาหาค่าคะแนนเฉลี่ย คะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดระดับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบผลคูณของเพียร์สัน (r_{xy}) และทดสอบความมีนัยสำคัญ ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้ t-test

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมี 202 คน พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 99.0 มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 54.0 และมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าร้อยละ 86.1 ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ขนาด 800 เตียง ร้อยละ 50.0 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมคิดเป็นร้อยละ 28.7 มีบุคลากรที่รับผิดชอบส่วนใหญ่เป็นพยาบาลวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 57.9 มีจำนวนเตียงที่ต้องรับผิดชอบอยู่ระหว่าง 21-30 เตียง คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีระยะเวลาปฏิบัติงานในช่วง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.1 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระหว่าง 1-5 ปีร้อยละ 32.7 ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรมเรื่องการบริหารมาก่อนเข้าดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 65.8

2. ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

2.1 หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคิดเห็นว่า บรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์โดยรวมมีบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดีคือ 3.71 ส่วนบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์เมื่อแยกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่าด้านโครงสร้างขององค์การด้านพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน และด้านกระบวนการที่ใช้ในองค์การมีบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ย

ตามลำดับดังนี้ คือ 4.13 3.92 และ 3.63 ส่วนด้านพฤติกรรมผู้นำนั้นมีบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย คือ 3.35

2.2 บรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์เมื่อแยกตามขนาดของโรงพยาบาลศูนย์ทั้ง 3 ขนาดคือ 650 800 และ 1000 เพียงมีบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดีโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย คือ 3.64 3.74 และ 3.75 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

3.1 หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคิดเห็นว่าคุณเองมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแล้วอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากคือ 4.05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้านได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการมีสายสัมพันธ์ และด้านอำนาจในการบริหารงาน พบว่ามีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับพึงพอใจมากทั้ง 3 ด้าน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ คือ 4.13 4.13 และ 3.87

3.2 ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อแยกตามขนาดของโรงพยาบาลพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ทั้ง 3 ขนาดคือ 650 800 และ 1000 เพียง มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากคือ 3.98 4.03 และ 4.16 ตามลำดับ

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในงาน

4.1 การวิเคราะห์สหประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่าบรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านโครงสร้างขององค์การด้านกระบวนการที่ใช้ในองค์การด้านพฤติกรรมของผู้นำ และด้านพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน

4.2 การวิเคราะห์สหประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยจำแนกตามขนาดของโรงพยาบาลศูนย์พบว่าบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์ขนาด 650 800 เพียงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์ขนาด 1000 เตียงพบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยแยกอภิปรายตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. บรรยากาศองค์การโรงพยาบาลศูนย์

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์ เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงพยาบาลศูนย์ขนาด 650 800 และ 1000 เท่าคือ 3.64 3.74 และ 3.75 ตามลำดับ (ตารางที่ 11) แสดงว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์อยู่ในระดับดีใกล้เคียงกัน สามารถอภิปรายได้ว่าการแบ่งขนาดของโรงพยาบาลศูนย์เป็น 3 ขนาด เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเกิดความต่อเนื่องในการพัฒนาโรงพยาบาลและเพื่อให้สามารถดำเนินการตามแนวนโยบายของรัฐได้ กระทรวงสาธารณสุข จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยขึ้นเพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ทุกขนาด สามารถนำไปปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันได้ ส่วนค่าเฉลี่ยของคะแนนบรรยากาศองค์การ โรงพยาบาลศูนย์โดยรวม คือ 3.71 แสดงว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์โดยรวมอยู่ในระดับดี (ตารางที่ 10) เนื่องจากฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลศูนย์เป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบงานบริการพยาบาลในโรงพยาบาล จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเน้นเรื่องคุณภาพของงานบริการที่ผสมผสานคือ งานด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งจะต้องมีมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลได้ยึดเป็นหลักปฏิบัติ ทำให้งานเป็นระบบและอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นจึงมีการกำหนดโครงสร้างขององค์การที่ชัดเจน มีการนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้องค์การเกิดความคล่องตัวและชักจูงให้

บุคลากรร่วมมือร่วมใจกันทำงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันซึ่งส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยและบุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ หนูทวีชัย ตีมาก (2528, บทคัดย่อ) ที่พบว่าบรรยากาศองค์การโดยรวมของวิทยาลัยพยาบาล มีแนวโน้มเป็นแบบแจ่มใส(open climate)และสอดคล้องกับการศึกษาของอำพัน ไชยทองศรี (2530, บทคัดย่อ) ที่พบว่าโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่ มีบรรยากาศขององค์การเป็นแบบแจ่มใสแต่ขัดแย้งกับการศึกษาของเจิมจันทร์ เดชปิ่น (2533, บทคัดย่อ) ที่พบว่าบรรยากาศองค์การในฝ่ายการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนบรรยากาศองค์การในด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านกระบวนการที่ใช้ในองค์การ และด้านพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน คือ 4.13 3.63 และ 3.92 ตามลำดับ (ตารางที่ 10) แสดงว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับดีส่วนบรรยากาศองค์การในด้านพฤติกรรมผู้นำนั้นมีค่าเฉลี่ยของคะแนนคือ 3.35 (ตารางที่ 10) ซึ่งแสดงว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยแยกอภิปรายเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านโครงสร้างขององค์การโรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ของกระทรวงสาธารณสุขกระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานในโรงพยาบาลศูนย์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนดโครงสร้างขององค์การไว้อย่างชัดเจน (กระทรวงสาธารณสุข, 2528, หน้า 8) โดยมีฝ่ายการพยาบาลเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยภายในโรงพยาบาล ซึ่งการให้บริการพยาบาลในระดับโรงพยาบาลศูนย์นั้นตามโครงการพัฒนาระบบบริการของสถานบริการและหน่วยงานสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค (พบส.) ได้กำหนดไว้ว่าบริการพยาบาลในระดับโรงพยาบาลศูนย์ควรครอบคลุมตั้งแต่การพยาบาลระดับปฐมภูมิ จนถึงการพยาบาลผู้ป่วยที่มีปัญหายุ่งยากซับซ้อนหรือการพยาบาลระดับตติยภูมิ (สำนักงานคณะกรรมการ พบส., 2533, หน้า 2) ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาการสาธารณสุขตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) ที่ต้องการการเพิ่มประสิทธิภาพ และยกระดับโรงพยาบาลศูนย์ให้สามารถบริการ

ผู้ป่วยได้ทุกประเภท ถึงระดับที่ผู้ป่วยในส่วนภูมิภาคไม่จำเป็นต้องเข้ามารับบริการในส่วนกลาง จากภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบดังกล่าวฝ่ายการพยาบาล จึงได้มีการกำหนดโครงสร้างของ องค์การได้แก่ ปรัชญาในการปฏิบัติงาน นโยบายในการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน สายการบังคับบัญชา สายการนิเทศงาน ลักษณะงานในแต่ละตำแหน่ง ขอบเขตอำนาจ หน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่ง ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน วิธีการประเมินผล การปฏิบัติงานแผนพัฒนาบุคลากร คู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับและแผนภูมิโครงสร้าง การบริหารงาน ซึ่งคาร์ลิส (Carlisle, 1982, p. 478) ได้กล่าวว่าการจัดโครงสร้าง ขององค์การที่ชัดเจน จะทำให้มองเห็นกระแสการไหลของงาน และแนวนโยบายที่ต้องปฏิบัติ ป้องกันการทำงานที่ซ้ำซ้อนและขัดข้องขัดแย้งในการทำงาน สามารถจัดกิจกรรมให้สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานได้ และทำให้องค์การประสบความสำเร็จในที่สุด

1.2 ด้านกระบวนการที่ใช้ในองค์การ คณะนเจนเลียนด้านกระบวนการที่ใช้ใน องค์การอยู่ในระดับดีแสดงว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคิดเห็นว่าวิธีการหรือเทคนิคต่าง ๆ ที่นำมา ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้องค์การเกิดความคล่อง ตัวได้แก่ การจูงใจ การวางแผน การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร การควบคุมและมาตรฐาน การปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้ จากการเปลี่ยนแปลงทาง เศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้น มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ส่งผลให้ โรงพยาบาลในฐานะเป็นหน่วยงานด้านสาธารณสุข ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทให้เหมาะสมกับ สภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะการบริหารจัดการของ โรงพยาบาล จำเป็นต้องให้มี ความคล่องตัวและยืดหยุ่นสูง มีการบริหารแบบกึ่งราชการกึ่งเอกชน เพื่อพัฒนาคุณภาพการจัด บริการของรัฐให้อยู่ในระดับมาตรฐาน ประหยัดค่าใช้จ่ายและมีประสิทธิภาพสูง (นายแพทย์ ไพจิตร ปวดบุตร , 2535, หน้า 76) ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลจึงต้องหาวิธีการและ เทคนิคต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้้องค์การเกิดความคล่องตัวโดยเฉพาะฝ่ายการ พยาบาล ซึ่งมีการปฏิบัติงานในหลายลักษณะ ต้องรับผิดชอบงานหลายอย่าง และต้องติดต่อ ประสานงานกับทุกฝ่ายภายในโรงพยาบาลและสถานอื่น ๆ ภายนอกโรงพยาบาล ซึ่งจะต้อง เกี่ยวข้อง เกื้อกูลซึ่งกันและกันเพื่อให้การดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานสอดคล้องกัน

บรรลุตามจุดมุ่งหมายของการจัดบริการรักษายาบาล ตลอดจนลดปัญหาอุปสรรคและข้อขัดแย้ง ทำให้การทำงานมีการคล่องตัวยิ่งขึ้นนั่นคือ ฝ่ายการพยาบาลต้องนำเทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม การติดต่อสื่อสารเป็นวิธีการหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในองค์การ เนื่องจากบุคคลในองค์การต้องทำงานร่วมกัน จึงต้องติดต่อสื่อสารกันเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นผู้บริหารควรสร้างบรรยากาศในการสื่อสารที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานของบุคลากร (อวยชัย ชะบา, 2530, หน้า 358) เนื่องจากการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นพื้นฐานที่มีความจำเป็นในการนำองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ (Young & Hayne, 1988, p.110) และจากการศึกษาของ อัลท์-ไวท์ และคณะ (Alt - White et al. 1983, p.8-18) เกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารแบบเปิดเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่งของการร่วมกันทำงาน นอกจากนี้กระบวนการจูงใจก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ผู้บริหารทุกคนนำมาใช้ในการบริหารงานซึ่ง พุทธทรัพย์ ผลิตศรี (2530, หน้า 149) กล่าวถึงหลักในการจูงใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจจะต้องพยายามจูงใจในสิ่งที่เขาต้องการ ซึ่งถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะตามมาในที่สุด

1.3 ด้านพฤติกรรมผู้นำคณะแผนกแผนกด้านพฤติกรรมผู้นำคือ 3.35 และเมื่อแยกเป็นพฤติกรรมแบบมุ่งงานและมุ่งสัมพันธ์พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ คือ 3.41 และ 3.30 แสดงว่าหัวหน้าหน่วยผู้ช่วยมีความคิดเห็นว่าท่าทีของผู้บังคับบัญชาที่แสดงออกถึงการชักจูงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จตามเป้าหมายนั้นอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอภิปรายได้ดังนี้ โรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของกระทรวงสาธารณสุข เปิดให้บริการสาธารณสุขในระดับตติยภูมิคือ ให้บริการผู้ป่วยที่มีปัญหายุ่งยากซับซ้อน โดยมีฝ่ายการพยาบาลรับผิดชอบในการจัดระบบบริการพยาบาล กำหนดแนวทางปฏิบัติงานควบคุมกำกับ และประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายการพยาบาล ตลอดจนร่วมมือประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถให้บริการพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานงานที่เหมาะสม จากภาระงานที่หนักจึงทำให้หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ต้องพยายามบริหารงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของฝ่ายการพยาบาลและของ โรงพยาบาล ทำให้หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลต้องแสดงพฤติกรรมที่เป็นทั้งแบบ

ม่งงานและม่งสัมพันธ์ไปด้วยกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พรรณิภา บุญกล้า (2528, หน้า ก-ค) ที่พบว่าหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลมีพฤติกรรมแบบม่งงานมากกว่าม่งคน ซึ่งเหมือนกับ การศึกษาของนางพรรณ นิริยานพงศ์ (2528, บทคัดย่อ) ที่พบว่าพฤติกรรมผู้นำในหน่วยงานที่มี ปริมาณงานมากจะเป็นแบบม่งงานมากกว่าความสัมพันธ์ แต่อย่างไรก็ตามผู้นำควรมีพฤติกรรม ทั้งแบบม่งงานและแบบม่งสัมพันธ์ไปพร้อม ๆ กัน (พวงรัตน์ บุญญารักษ์, 2534, หน้า 1) เพราะผู้นำที่มีพฤติกรรมสูงทั้งแบบม่งงานและแบบม่งสัมพันธ์ ถือว่าเป็นหัวหน้าที่ดีที่สุด (Halpin, 1957, pp.39-40) และจากผลการวิจัยยังพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการอบรม เรื่องผู้บริหารก่อนเข้าดำรงตำแหน่ง แสดงว่าผู้บริหารขาดการเตรียมในด้านนี้ จึงเป็นสาเหตุ ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคิดเห็นว่บรรยากาศองค์การด้านพฤติกรรมผู้นำมีบรรยากาศองค์การ อยู่ในระดับปานกลางได้

1.4 ด้านพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน คณะแนจลี่ยด้านพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน คือ 3.92 แสดงว่าบรรยากาศองค์การในด้านนี้อยู่ในระดับดี โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคิดเห็น ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยมีการกำหนด เป้าหมายในการทำงานร่วมกัน มีการยอมรับบทบาทของแต่ละฝ่ายสนับสนุนการทำงานร่วมกันมี ความสามัคคีในหมู่คณะ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน สื่อสารกันด้วยความซื่อตรงและเปิดเผย เนื่องจากการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ส่วนใหญ่ใช้การทำงานเป็นทีมซึ่งการทำงานเป็น ทีมนั้น สมาชิกทุกคนจะต้องเข้าใจจุดมุ่งหมายในการทำงานอย่างชัดเจนจึงจะสามารถปฏิบัติงาน ในแบบทีมได้สำเร็จ ดังนั้นการที่สมาชิกที่มีความเข้าใจจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจน จะทำให้มีการ ยอมรับซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีความรู้สึกที่ดีต่อกันภายในกลุ่ม และร่วมมือกันทำงานได้เป็นเวลา นานนอกจากนี้การทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตามถ้ามีจุดมุ่งหมายและทิศทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้นอย่าง ชัดเจน จะทำให้สมาชิกมองเห็นร่วมกันยอมรับนับถือยึดถือ ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มไปสู่เป้าหมายนั้น ได้สำเร็จ (วินิจ เกตุขำและคมเพชร จัตรศุภกุล, 2519, หน้า 34) นอกจากนี้การติดต่อสื่อ สารกันด้วยความซื่อตรงและเปิดเผยในการทำงานร่วมกัน จะเป็นพื้นฐานในการสร้างความเข้าใจต่อกันและเคารพในความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันภายในทีม (Kron & Dubin, 1981, p.31) โดยจะทำให้การทำงานภายในทีมประสบความสำเร็จได้ในที่สุด

2. ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อจำแนกตามขนาดของโรงพยาบาลศูนย์ขนาด 650 800 และ 1000 เติบโตคือ 3.98 4.03 และ 4.16 ตามลำดับ (ตารางที่ 13) แสดงว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานในระดับพึงพอใจมากใกล้เคียงกัน ส่วนค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวม คือ 4.05 แสดงว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน (ตารางที่ 12) สามารถอภิปรายได้ว่าหอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานที่ให้บริการรักษาพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วย มีหัวหน้าหอผู้ป่วยทำหน้าที่บริหารงานภายในหอผู้ป่วย ซึ่งโดยสายงานแล้วเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญที่สุด เพราะนอกจากจะรับผิดชอบในการบริหารงานในหอผู้ป่วยที่ตนรับผิดชอบแล้ว ยังเป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรพยาบาลในหน่วยงาน สามารถทำให้วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการให้บริการผู้ป่วยสำเร็จหรือล้มเหลวได้ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วยไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนในโรงพยาบาลศูนย์ทุกขนาด สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้ จึงทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีทิศทางและไม่สับสนมีความสุขในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ สอดคล้องกับการศึกษาของละออ ตันติศิริพันธ์ (2520, หน้า 59) พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพยาบาลประจำการ ทั้งความพึงพอใจในงานรายด้าน และความพึงพอใจในงานโดยรวมทั้งหมดและจากแนวคิดของสเตรสและเซเยล์ (Strauss & Sayles, 1960, pp.119-121) ที่กล่าวว่าบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้นั้นคือปัจจัยทางด้านความสำเร็จในงาน ด้านอำนาจในการบริหารงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สามารถสนองความต้องการของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านความสำเร็จในงาน ด้านอำนาจในการบริหารงาน และด้านการมีสายสัมพันธ์ คือ 4.13 3.87 และ 4.13 ตามลำดับ (ตารางที่ 12) แสดงว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพึงพอใจ

มาก ซึ่งผู้วิจัยขอแยกอภิปรายเป็นรายด้านดังนี้

2.1 ความสำเร็จในงาน จากผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านความสำเร็จในงานคือ 4.13 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ตารางที่ 12) อภิปรายได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการวางแผนในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผน มีอิสระในการปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในหอผู้ป่วยได้อย่างเรียบร้อย ผู้ได้บังคับบัญชาให้การยกย่องและยอมรับนับถือ ตลอดจนผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่จึงทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยรู้สึกว่ามีความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้นคือ ปัจจัยด้านความสำเร็จในงานสามารถตอบสนองความต้องการของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสมจึงมีผลทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิชาการ พบว่า บุคลากรในระดับผู้บริหารมีความต้องการผลตอบแทนทางใจมากกว่าผลตอบแทนในรูปของเงิน (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534, หน้า 361) และสิ่งที่พยาบาลทุกคนต้องการในการทำงานคือ ความภาคภูมิใจในตนเองการมีโอกาสดำเนินการทักษะในการทำงาน มีอิสระในการทำงาน มีบทบาทชัดเจน และรับรู้ในความสำเร็จของตนเองอันแสดงถึงลักษณะที่เป็นวิชาชีพ (Leddy & Pepper, 1989, p.4) สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่จูงใจที่จะกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานได้

2.2 อำนาจในการบริหารงานจากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านอำนาจในการบริหารงานคือ 3.87 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ตารางที่ 12) สามารถอภิปรายได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอำนาจเพียงพอในการตัดสินใจสั่งการบริหารงานภายในหอผู้ป่วยที่ตนเองรับผิดชอบผู้ได้บังคับบัญชายอมรับในการปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผนแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชามีบทบาทในการเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล และสามารถต่อรองกับผู้บังคับบัญชาได้เมื่อพิจารณาบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบทำให้เห็นได้ชัดเจนว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นกุญแจสำคัญของความร่วมมือ ประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ต้องมีความเชี่ยวชาญทั้งด้านการให้บริการพยาบาลและบริหาร สามารถทำให้วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในบริการผู้ป่วยสำเร็จหรือล้มเหลวได้ (Steven, 1975, pp. 9-15) ดังนั้น อำนาจในการบริหารงานจึงเป็นสิ่งที่จูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้เนื่องจากอำนาจเป็นปัจจัย

ที่จำเป็นสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ในอันที่จะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
(Hoelzel, 1989, p.10)

2.3 การมีสายสัมพันธ์จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านการมีสายสัมพันธ์ คือ 4.13 นั่นคือ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ตารางที่ 12) ทั้งนี้ก็ปรากฏได้ว่าภายในหน่วยงานมีบรรยากาศในการทำงานค่อนข้างดี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้เกียรติซึ่งกันและกัน สื่อสารกันด้วยความซื่อตรงและจริงใจ นั่นคือผู้ร่วมงานกับผู้ที่บังคับบัญชา มีการสื่อสารกันและมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานที่ดีต่อกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ ประพันธ์ สุทธาวาส (2522, หน้า 145) ที่ว่าปัจจัยด้านการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานได้ และฟอลโคลน (Falclone, 1976, pp.346-348) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้นำเทศงาน ดังนั้นการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงานรู้สึกว่าได้พบปัญหาต่าง ๆ ที่เขาต้องประสบอยู่ได้รับการช่วยเหลือจากหัวหน้างาน ทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงานและก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานในที่สุด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงาน

จากผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 14) สามารถอธิบายได้ว่าถ้าองค์การใดมีบรรยากาศที่ไม่ดี มีการบริหารแบบใช้อำนาจคือ มีการตัดสินใจอยู่เฉพาะส่วนกลาง ผู้ปฏิบัติงานในองค์การต้องทำตามระเบียบอย่างเคร่งครัด จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ขาดความเอาใจใส่และขาดความร่วมมือในการทำงาน ในทางตรงข้ามถ้าองค์การใดมีบรรยากาศดี มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์การจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ (Switzer, 1967, pp.167-182) เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน จะทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงเท่าใด ก็จะทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงเท่านั้น (สมยศ นาวิการ, 2526, หน้า 346) ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องเสริมสร้างบรรยากาศในองค์การที่

สามารถสนองทั้งความต้องการของบุคลากรและขององค์การให้สอดคล้องกันเพื่อสร้างความมั่นคงและความอบอุ่นให้แก่บุคลากรในองค์การและเมื่อจำแนกตามขนาดของโรงพยาบาล พบว่าบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลขนาด 650 และ 800 เตียง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ส่วนบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลขนาด 1000 เตียง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 15) สามารถอภิปรายได้ว่าแม้ว่ากระทรวงสาธารณสุขจะกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้โรงพยาบาลศูนย์ทุกขนาดนำไปปฏิบัติ แต่เนื่องจากโรงพยาบาลศูนย์ขนาด 1000 เตียงนั้น เป็นโรงพยาบาลศูนย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของกระทรวงสาธารณสุขทำให้หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลมีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบมาก อาจทำให้ต้องเคร่งครัด ติดตามควบคุมนิเทศงานอย่างใกล้ชิด จึงทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยรู้สึกว่าคุณควบคุม ประกอบกับจากผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมของผู้บริหารในโรงพยาบาลศูนย์ส่วนใหญ่เป็นแบบมุ่งงานและมุ่งสัมพันธ์ไปด้วยกัน และจากตารางที่ 14 พบว่า บรรยากาศองค์การด้านพฤติกรรมผู้นำนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ดังนั้นจึงทำให้บรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์ขนาด 1000 เตียง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่าบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านกระบวนการที่ใช้ในองค์การ ด้านพฤติกรรมของผู้นำ และด้านพฤติกรรมของผู้ร่วมงานต่างก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 14) ซึ่งผู้วิจัยขอแยกอภิปรายเป็นรายด้านดังนี้

3.1 โครงสร้างขององค์การพบว่ามีสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 14) นั่นคือถ้ามีโครงสร้างขององค์การที่ดีและชัดเจน หัวหน้าหอผู้ป่วยมีแนวโน้มที่จะเกิดความพึงพอใจในงานกล่าวคือมีแผนภูมิที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่างๆ ขององค์การมีการกำหนดบทบาท และหน้าที่อย่างชัดเจน มีสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจน สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่สับสน สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งเจมส์ และ โจนส์ (James & Jones อ้างใน กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534, หน้า 546) ได้กล่าวว่า

โครงสร้างขององค์การนั้นมีความสำคัญต่อบุคลากรในความรู้สึกเจตคติ และส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้

3.2 กระบวนการที่ใช้ในองค์การพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 14) นั่นคือวิธีการหรือเทคนิคต่างๆ ที่ผู้บริหารนำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นทำให้องค์การเกิดความคล่องตัวส่งผลทำให้หัวหน้าทอผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในงานตามมา กล่าวคือเมื่อผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ร่วมคิด ร่วมกำหนดวัตถุประสงค์ ร่วมวางแผนและแก้ไขปัญหา จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความรู้สึกภูมิใจ ที่ได้มีส่วนร่วมและเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ ตลอดจนมีการส่งเสริมให้มีการศึกษา ต่อเนื่อง/อบรม/ดูงาน หรือประชุมวิชาการซึ่งการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อเนื่องนั้นดูเบอร์เลย์ (Duberley, 1991, p.57) กล่าวว่าเป็นการเรียนรู้ที่จะนำไปสู่การเพิ่มพูนความรู้ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานพยาบาลและทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล ตลอดจนช่วยยกระดับมาตรฐานการพยาบาลให้สูงขึ้นได้ นั่นคือ เมื่อผู้บริหารมีการนำกระบวนการจูงใจ การวางแผน การตัดสินใจ การควบคุม การติดต่อสื่อสาร และมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานมาใช้ จะทำให้หัวหน้าทอผู้ป่วยมีความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นกระบวนการต่าง ๆ ที่ผู้บริหารนำมาใช้ในองค์การ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้หัวหน้าทอผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในงานได้

3.3 พฤติกรรมผู้นำพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 14) สามารถอธิบายได้ว่าท่าทีของผู้บริหารที่แสดงออกถึงการชักจูงผู้ใต้บังคับบัญชาให้ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จตามเป้าหมายนั้นจะส่งผลทำให้หัวหน้าทอผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในงานได้ นั่นคือเมื่อผู้บริหารที่แน่วแน่ในนโยบาย แผนงานและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้หัวหน้าทอผู้ป่วยทราบก่อนลงมือปฏิบัติ จะทำให้หัวหน้าทอผู้ป่วยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่สับสน และเมื่อปฏิบัติงานไปแล้วผู้บริหารสามารถชี้ให้เห็นข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าว ตลอดจนให้กำลังใจและช่วยเหลือหัวหน้าทอผู้ป่วยในการปฏิบัติงาน ซึ่งการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวจะส่งผลทำให้หัวหน้าทอผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในงานได้ สอดคล้องกับการศึกษา

ของนางพรรณ นิริยานนท์ (2529, บทคัดย่อ) พบว่าพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารชุมชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล และจากการศึกษาความพึงพอใจในงานของเออร์วิน และอีแวนส์ (Irvine & Evans, 1995, p.249) พบว่าภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานเช่นกัน ดังนั้นพฤติกรรมผู้นำจึงมีผลทำให้หัวหน้าทอผู้ป่วยพึงพอใจในงานได้

3.4 พฤติกรรมของผู้ร่วมงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 14) สามารถอธิบายได้ว่าผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยยอมรับบทบาทของกันและกันร่วมมือกันทำงาน มีความสามัคคีกันในทุกขณะ สื่อสารกันด้วยความซื่อตรงและจริงใจ โดยลักษณะของการบริการสุขภาพนั้นเป็นงานที่ครอบคลุมมิติต่าง ๆ 4 มิติคือ การบำบัด รักษา ป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพและการส่งเสริมสุขภาพของผู้รับบริการซึ่งรวมทั้งผู้ป่วยและครอบครัวซึ่งเป็นงานที่จำเป็นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันระหว่างวิชาชีพและบุคลากรต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้งานดำเนินไปบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นเมื่อใดที่ไม่มีความขัดแย้งระหว่างการแลกเปลี่ยน หรือมีการประสานงานเพื่อให้การแลกเปลี่ยนดำเนินไปได้ความขัดแย้งก็ไม่เกิดขึ้นและผลจากการที่ทำงานร่วมกันได้ดีโดยไม่มีความขัดแย้ง จะส่งผลให้บุคคลในกลุ่มเกิดความพึงพอใจมีความสามัคคีได้ผลงานที่บรรลุจุดหมายและมีประสิทธิภาพ (สมคิด รักษาสิทธิ์, 2529, หน้า 38) นอกจากนี้กิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp.380-384) กล่าวว่าถ้าบุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้ดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้มาก ดังนั้นพฤติกรรมของผู้ร่วมงานจึงมีผลทำให้หัวหน้าทอผู้ป่วยพึงพอใจในงานได้

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

1. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ในการเสริมสร้างบรรยากาศให้แก่องค์การเพื่อสร้างความมั่นคงและอบอุ่นให้แก่บุคลากรในองค์การ
2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการที่จะจูงใจให้หัวหน้าทอผู้ป่วยปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร นำไปวางแผนเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาองค์การต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลศูนย์ทั้ง โดยรวมและรายด้านส่วนใหญ่มีบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดีต่ออย่างไรก็ตามผู้บริหารก็ควรที่จะเสริมสร้างบรรยากาศองค์การให้ดียิ่งขึ้นซึ่งผู้วิจัยขอเสนอวิธีการเสริมสร้างบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลดังต่อไปนี้

1. จัดทำคู่มือการบริหารงานในฝ่ายการพยาบาลโดยเนื้อหาประกอบไปด้วย โครงสร้างขององค์การแสดงถึงสายการบังคับบัญชา, สายการนิเทศและประสานงาน ปรัชญา นโยบายวัตถุประสงค์และเป้าหมายของฝ่ายการพยาบาลหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรทางการพยาบาลระดับต่าง ๆ ลักษณะงานในตำแหน่งต่าง ๆ การจัดระบบการปฏิบัติงานบริการพยาบาล การวางแผนงาน การควบคุมกำกับงาน การประเมินผลงาน การจัดระบบข้อมูลข่าวสาร การบริหารงานในรูปของคณะกรรมการต่าง ๆ กฎระเบียบการปฏิบัติงาน การจัดสวัสดิการแก่บุคลากร

2. พัฒนาปรับปรุงคู่มือการบริหารงานในฝ่ายการพยาบาลทุก 3 ปี

3. จัดทำคู่มือการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้เข้าใจขอบเขตหน้าที่อย่างชัดเจนสามารถจัดระบบงาน และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทางด้านการบริหาร การบริการ วิชาการและการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้งานเป็นระบบมีความคล่องตัว และอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน

4. ประเมินเทคนิคการบริหารที่นำมาใช้โดยตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา

5. ศึกษาดูงานวิธีการบริหารจากโรงพยาบาลศูนย์อื่นๆ เพื่อนำมาพัฒนาตนเอง

6. ควรมีหลักสูตรการเตรียมพยาบาลวิชาชีพเพื่อเข้าดำรงตำแหน่งผู้บริหาร

ระดับต้น

7. ส่งเสริมให้มีการวางแผนงาน แก้ไขปัญหาและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยกัน

8. สนับสนุนทางด้านวิชาการโดยส่งเข้าร่วมประชุมวิชาการ อบรม ศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล

9. ส่งเสริมให้มีการทำวิจัยและนำผลการวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงงาน

10. ส่งเสริมให้มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกัน

11. จัดหาเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำงานอย่างเพียงพอ

12. เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงงาน

13. จัดให้มีการประเมินพฤติกรรมกรรมการบริหารจากผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาตนเอง

14. จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในงานของบุคลากรในฝ่ายในระดับต่าง ๆ

15. จัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ตลอดจนสังสรรค์ร่วมกัน

16. จัดดูงานนอกสถานที่พร้อมทั้งทัศนศึกษาร่วมกัน

17. จัดให้มีการพักผ่อนร่วมกันทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล

นอกจากนี้จากผลการวิจัยยังพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอวิธีการเสริมสร้างให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. สนับสนุนให้หัวหน้าหอผู้ป่วยวางแผน การปฏิบัติงานและปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง

2. เปิดโอกาสให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเสนอผลงานเด่นของตนเอง และนำมาเผยแพร่ให้เพื่อนร่วมงานได้รับทราบร่วมกัน

3. ให้อิสระ ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4. สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

5. มอบอำนาจให้ได้อย่างเพียงพอในการตัดสินใจสั่งการแก้ปัญหาภายในหอผู้ป่วย

6. ส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาดังกล่าว ของฝ่ายการพยาบาล

7. ส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดนโยบายและกำหนดวิธีปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่รับผิดชอบ

8. ส่งเสริมให้เป็นคณะกรรมการต่างๆของฝ่ายการพยาบาลและของโรงพยาบาล

9. เปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ

10. จัดให้มีการประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

11. จัดทัศนศึกษา หรือดูงานนอกสถานที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรระดับต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักกายภาพบำบัด

2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน กระทรวงสาธารณสุข

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐและเอกชน

4. ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลระหว่างแพทย์ และพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน

5. ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานระหว่างผู้บริหารระดับต้นกับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน