บทที่ 7

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับสภาพการทำงานและความคิดต้องการเปลี่ยนที่ทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถีและโรงพยาบาลรามาธิบดีในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อต้องการทราบถึงความแตกต่างของสภาพการทำงานและความคิดต้องการเปลี่ยนที่ทำงานของพยาบาลทั้งสองแห่งดังกล่าว ตลอดจนได้ศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดต้องการเปลี่ยนที่ทำงาน เพื่อที่จะแสวงหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขสภาพการทำงานของพยาบาล อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และเพื่อช่วยมิให้พยาบาลต้องเปลี่ยนที่ทำงานหรืองานที่ดำเนินอยู่ อันจะเป็นการสูญเสียทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดไป

การศึกษานี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการจากโรงพยาบาลราชวิถีและโรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวนทั้งสิ้น 200 คน เป็นพยาบาลจากโรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 100 คน โรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเปิด มีจำนวนทั้งสิ้น 74 ข้อ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 30 คน เพื่อหาข้อบกพร่องแล้วนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วได้นำมาวิเคราะห์โดยแยกข้อมูลที่เกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างคำนวณเป็นอัตราส่วนร้อย ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานและความคิดต้องการเปลี่ยนที่ทำงาน ได้นำข้อคิดเห็นต่าง ๆ บางข้อเกี่ยวกับการทำงานมาวิเคราะห์และแปลความหมายเสนอผลเป็นตาราง

<u>สรุปผลการวิจัย</u>

1. สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของพยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถี และโรงพยาบาลรามาธิบดี มีความแตกต่างกันในเรื่อง

1.1 ระดับการศึกษาพยาบาลขั้นพื้นฐานและวุฒิการศึกษาในปัจจุบัน พยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถีมีระดับต่ำกว่าพยาบาลในโรงพยาบาลรามาธิบดี

1.2 อัตราจำนวนเงินเดือนที่ได้รับ พยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถีได้รับเงินเดือนต่ำกว่าพยาบาลในโรงพยาบาลรามาธิบดี

1.3 จำนวนรายจ่าย พยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถีมีจำนวนรายจ่ายมากกว่าพยาบาลในโรงพยาบาลรามาธิบดี เนื่องจากมีอัตราเงินเดือนที่ต่ำกว่าและมีจำนวนคนในอุปการะที่มากกว่า

2. ความรู้สึกนึกคิดต่อสภาพการทำงาน พยาบาลในโรงพยาบาลทั้งสองแห่งมีความรู้สึกนึกคิดต่อสภาพการทำงาน แบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ และแตกต่างกัน คือ

2.1 ความรู้สึกนึกคิดที่มีความพอใจในระดับสูง พยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถีมีความพอใจในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนพยาบาลในโรงพยาบาลรามาธิบดีมีความพอใจในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.2 ความรู้สึกนึกคิดที่มีความพอใจในระดับปานกลาง พยาบาลในโรง-พยาบาลราชวิถีมีความพอใจในเรื่องการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนพยาบาลในโรงพยาบาลรามาธิบดีมีความพอใจในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

2.3 ความรู้สึกนึกคิดที่มีความพอใจในระดับต่ำ พยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถี และโรงพยาบาลรามาธิบดี มีความพอใจในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและการทำงานระดับต่ำเช่นเดียวกัน แต่พยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถีมีแนวโน้มดีมากกว่า

3. ความคิดต้องการเปลี่ยนที่ทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถีมีจำนวนสูงกว่าพยาบาลในโรงพยาบาลรามาธิบดี ซึ่งสอดคล้องกับสถิติ จำนวนการลาออก ย้าย โอน ของพยาบาลในโรงพยาบาลทั้งสองแห่งที่พบว่า โรงพยาบาลรามาธิบดีมีจำนวนสูงกว่า

รามาธิบดีมีประมาณร้อยละ 12.3

4. ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดต้องการเปลี่ยนที่ทำงาน มีปัญหาในตอนแยกวิเคราะห์ละเอียด ได้ตัวเลขน้อยไปกล่าวคือมีไม่ถึง 10 ราย จึงทำให้ลงความเห็นได้ยาก

5. ตามหลักสามัญสำนึกบุคคลที่ประสบกับภาวะต่าง ๆ ในการทำงานที่ดีน่าจะมีความต้องการอยู่ปฏิบัติงานต่อไป แต่ข้อมูลที่พบได้ผลตรงกันข้าม ซึ่งทำให้เกิดข้อสงสัยว่าข้อมูลที่ได้มาอาจจะมีความบกพร่องอยู่ที่ผู้ตอบโดยไม่ได้ตั้งใจตอบอย่างแท้จริง

6. ไม่ปรากฏว่ามีปัจจัยอะไรที่เป็นตัวกำหนดได้ว่ามีอิทธิพลต่อความคิดต้องการเปลี่ยนที่ทำงานได้แน่นอนจนปราศจากข้อสงสัย

<u>การพิสูจน์สมมติฐาน</u>

สมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ

1. สภาพการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถีและโรงพยาบาลรามาธิบดีมีความแตกต่างกัน

2. มีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับความคิดต้องการเปลี่ยนที่ทำงานของพยาบาล

จากสมมติฐานข้อ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั้งหมดในการวิจัยครั้งนี้ได้สรุปผลไว้ข้างต้นตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ สภาพการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถี และโรงพยาบาลรามาธิบดี มีความแตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้อ 2 ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความคิดต้องการเปลี่ยนที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคิดต้องการเปลี่ยนที่ทำงานซึ่งถือเป็นตัวแปรตามดังได้เสนอไว้ในบทที่ 6 นั้น แสดงให้เห็นว่าตรงกับสมมติฐานในข้อนี้

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

1. ควรปรับปรุงหลักสูตรชั้นพื้นฐานของพยาบาลให้อยู่ในหลักสูตรเดียวกัน คือ

2. ควรปรับปรุงในเรื่องรายได้และสวัสดิการ จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลโดยส่วนรวมเห็นว่ารายได้ที่ได้รับต่ำเกินไปกับปริมาณงานที่ทำอยู่ ผู้บริหารควรจะได้ทำการแก้ไข ถึงแม้การเพิ่มเงินเดือนโดยตรงจะกระทำได้ยาก แต่ถ้าผู้บริหารจะได้พิจารณาหาทางเพิ่มเงินพิเศษนอกเหนือไปจากเงินเดือน สำหรับพยาบาลที่ต้องเข้าเวรปฏิบัติงานในยามวิกาล ซึ่งโรงพยาบาลบางแห่งได้ดำเนินการในเรื่องนี้ไปแล้ว ทั้งนี้เพราะค่าจ้างและเงินเดือนสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ นับว่าเป็นรางวัล (Reward) สำหรับบุคลากรในการตอบแทนการปฏิบัติงานช่วยให้สามารถเลี้ยงตัว ครอบครัว และส่งเสริมสถานภาพทางสังคม ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อองค์การ โดยการเป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคลากรมีกำลังใจและปฏิบัติงานให้เกิดผลดี สร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องแสดงให้เห็นสถานภาพของหน่วยงาน กล่าวคือ ถ้าหน่วยใดมีอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนอยู่ในระดับมาตรฐาน บุคลากรมีความพอใจเห็นว่ามีความเป็นธรรมก็ไม่มีการดิ้นรนที่จะไปหางานอื่น การตั้งใจทำงานก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน องค์การนั้นก็มีความมั่นคง[1] ดังนั้นถ้าผู้บริหารสามารถพิจารณาเพิ่มเงินเดือนหรือเงินเพิ่มพิเศษสำหรับพยาบาลได้ก็จะช่วยให้พยาบาลมีกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยเต็มความสามารถ ช่วยให้ผู้ป่วยที่มารับบริการจากโรงพยาบาลเกิดความพอใจในบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้บอกว่า การบริการของโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ในเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ก็ควรจะได้จัดการเอาใจใส่ในเรื่องที่พักของพยาบาล จัดบริการอาหารให้พยาบาลได้รับความสะดวกในขณะปฏิบัติงาน และควรจัดให้มีการตรวจสุขภาพของพยาบาลเป็นประจำทุกปี ฯลฯ ล้วนเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องสนใจและจัดดำเนินการได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการตรวจสุขภาพของพยาบาลประจำปีนั้น ควรจะต้องจัดอยู่ในโครงการบริการของโรงพยาบาลโดยตรง และควรจะกระทำกับเจ้าหน้าที่ทุกคนของโรงพยาบาล ทั้งนี้เพราะผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลย่อมมีโอกาสติดโรคได้ง่ายกว่าบุคคลประเภทอื่น

---

[1]ภิญโญ สาธร, การบริหารงานบุคคล (กรุงเทพ 2 : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนา-

3. ควรได้มีการปรับปรุงโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เพราะพยาบาลส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ควรจะได้รีบปรับปรุงแก้ไขในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นระยะ ๆ ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานได้รับความยุติธรรมและเที่ยงธรรมจากผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาความดีความชอบให้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ทั้งนี้เพราะการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นที่ปรารถนาของทุกคนในหน่วยงาน และเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ในการเลื่อนตำแหน่งผู้บริหารงานพยาบาลจะต้องพิจารณาเลือกบุคคลที่เหมาะสมโดยอาศัยหลักเบื้องต้น คือ หลักคุณวุฒิ (merit in one's present position) ในปัจจุบันความสามารถ (ability) และศักยภาพ (potentiality) จะมีสำหรับผู้ที่มีความรับผิดชอบในตำแหน่งที่ได้เลื่อนสูงขึ้น ซึ่งอาจจะต้องอาศัยองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ระยะเวลาของการปฏิบัติงาน การศึกษาอบรม ประวัติการทำงานในอดีต เหล่านี้เป็นต้น[1] ทั้งนี้เพื่อช่วยให้พยาบาลมีกำลังใจในการปฏิบัติงานเพราะได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา

นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลควรจะได้จัดให้มีการอบรมทางวิชาการเป็นประจำเพื่อช่วยเหลือพยาบาลที่ปฏิบัติงานให้ได้รับความรู้ในวิทยาการใหม่ ๆ ช่วยให้สมาชิกได้ปรับปรุงตนเองให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม หรืออาจจัดให้มีการอบรมระยะสั้นสำหรับพยาบาลที่ปฏิบัติงานมานาน ตามความต้องการของพยาบาลในแต่ละโรงพยาบาล เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้สำหรับพยาบาลที่ไม่มีโอกาสศึกษาเพิ่มเติมต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้พยาบาลได้พัฒนาตนเองและวิชาชีพและส่งผลถึงบริการที่ดีแก่ประชาชน

4. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้เกิดผลดีได้นั้นควรจะเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชา

---

[1] Dale S. Beach, Personnel : The Mangement of People At

ไม่ควรเห็นผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเครื่องจักร หรือเป็นคนเกียจคร้าน ต้องคอยจับผิด แต่เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่ต้องหาทางกระตุ้นให้เกิดการทำงานด้วยความสมัครใจ ซึ่งวิธีการต่อไปนี้จะช่วยได้มาก

4.1 อย่าจู้จี้กับผู้ใต้บังคับบัญชาจนเกินไปนัก เมื่อมอบหมายงานให้ไปทำแล้วก็ไม่ควรควบคุมจนเกินไป เพราะจะทำให้เขารู้สึกว่าไม่ได้ใช้ความคิด และทำงานนั้นด้วยตนเอง เขาจะกลายเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งเท่านั้น และมีความรู้สึกว่างานนั้นไม่ใช่ความสำเร็จของเขา เขาจะไม่มีความภูมิใจในผลงานนั้นเลย

4.2 เมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปรึกษาหารือ และช่วยชี้ปัญหา แก้ปัญหาให้ และหากเป็นเรื่องที่กระทบกระเทือนต่อส่วนรวมก็ต้องฟังความคิดเห็นของส่วนรวมด้วย ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานที่ดีพึงละเว้นการกระทำในลักษณะเผด็จการโดยเด็ดขาด แม้ว่าในบางโอกาสก็ใช้วิธีการเผด็จการจะช่วยให้งานสำเร็จโดยเร็วก็ตาม แต่ผลของความสำเร็จนั้นจะไม่ยั่งยืน ความสำเร็จของงานในลักษณะเช่นนี้นอกจากเป็นงานที่ได้แต่ผลงานที่ไม่ทรงคุณค่าในทางบริหารแล้ว ยังเป็นงานที่ไม่ก่อประโยชน์อนุกูลแก่ขวัญและน้ำใจของผู้ร่วมงาน

4.3 หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาที่ดี จะต้องเป็นผู้ให้ความคุ้มครอง เมตตา ให้ความอบอุ่นใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้ความสนใจสภาวะการทำงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ มิใช่มุ่งแต่ให้ผลิตผลงานออกมาโดยไม่คำนึงถึงสภาพการทำงานที่เป็นปรปักษ์ต่อการทำงาน ต้องคำนึงถึงเสมอว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาคือคน ไม่ใช่เครื่องจักรที่จำต้องหนต่อความกดดันจนเกินขอบเขต

4.4 เมื่อมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับไปทำแล้ว ไม่ควรแย่งงานนั้นมาทำเสียเอง ควรปล่อยให้เขามีอิสระในการทำงาน หน้าที่ของผู้บังคับบัญชาก็คือให้คำปรึกษาหารือแก้ปัญหาเมื่อเขาต้องการ แต่ไม่ควรแย่งงานนั้นมาทำเสียเอง

4.5 ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งจะสร้างความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา การทำงานอย่างโลเลขาดความมั่นใจจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพลอย

5. เนื่องจากพยาบาลไปทำงานต่างประเทศเพราะอัตราเงินเดือนสูงกว่าประเทศไทยมาก จึงเป็นการยากที่จะสามารถป้องกันพยาบาลมิให้ออกนอกประเทศได้ ทางกองการพยาบาลและสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยควรจะได้พิจารณาเกี่ยวกับหน้าที่ของพยาบาล ว่าควรจะให้พยาบาลทำงานอะไรบ้าง และไม่ควรทำงานอะไรบ้าง มอบให้ผู้ที่มีความรู้น้อยกว่าพยาบาลทำได้ เช่น ผู้ช่วยพยาบาล ฯลฯ เป็นต้น เพื่อเป็นการประหยัดแรงงานของพยาบาล และยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีหน้าที่บริหารงานจะต้องหาพยาบาลมาบรรจุในอัตราที่ว่าง ประหยัดเงินเดือนเพราะไม่ต้องจ้างพยาบาลเพิ่มขึ้น เพราะผู้ที่มาทำหน้าที่ซึ่งพยาบาลไม่ควรทำจะมีอัตราเงินเดือนที่น้อยกว่า

6. การวิจัยเกี่ยวกับสภาพการทำงานของพยาบาลในอนาคต ผู้วิจัยควรจะได้ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีคำถามต่าง ๆ รัดกุมดีพอ และควรนำแบบสอบถามไปแจกพร้อมทั้งสัมภาษณ์ด้วยตนเองจะทำให้ได้รับประโยชน์จากการวิจัยได้สมบูรณ์และแน่นอนยิ่งขึ้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย