



สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานต่อผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร และเพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานต่อผู้ป่วยตัวพยากรณ์ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งหัวหน้างานต่อผู้ป่วย การอบรมทางการบริหาร ความพึงพอใจในงาน และความเครียดในงาน โดยมีสมมติฐานการวิจัยว่า ความพึงพอใจในงาน และภูมิหลังอื่น ได้แก่ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานต่อผู้ป่วย สถานภาพสมรสคู่ และการอบรมทางการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานต่อผู้ป่วย และตัวพยากรณ์ทั้ง 7 ตัว จะร่วมกับพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานต่อผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ตัวอย่างประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ เป็นพยาบาล หัวหน้างานต่อผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร 7 โรงพยาบาล จำนวน 227 คน เลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทั้งหมด 4 ชุด คือ ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน ชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความเครียดในงาน และ ชุดที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบสอบถามทั้ง 4 ชุด ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง นำไปหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิทางการบริหารการพยาบาลจำนวน 8 ท่าน และผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปทดลองใช้กับหัวหน้างานต่อผู้ป่วย ที่มีลักษณะเหมือนประชากรที่ศึกษา จำนวน 50 คน แล้วนำมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละชุด คือ แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน และ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เท่า

กับ 0.94, 0.95 และ 0.97 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC + (Statistic Package for the Social Science-Personal Computer) ได้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานรวมและแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานต่อผู้ป่วย การศึกษาอบรม ความพึงพอใจในงาน และความเครียดในงาน โดยค่า เอฟ (F-test) ในตัวพยากรณ์ที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม และใช้ค่า ที (t-test) ในตัวพยากรณ์ที่มี 2 กลุ่ม หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์กับตัวพยากรณ์ และตัวพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบค่า ที (t-test) จากนั้น ได้วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และสร้างสมการพยากรณ์

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพส่วนบุคคลของตัวอย่างประชากร พบว่า มีอายุระหว่าง 41-45 ปี มีจำนวนมากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ มีประสบการณ์ทางการพยาบาลระหว่าง 16-20 ปี ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานต่อผู้ป่วย ระหว่าง 6-10 ปี มีจำนวนมากที่สุด และส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรมทางการบริหาร
2. ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานต่อผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ได้ผลดังนี้
 - 2.1 หัวหน้างานต่อผู้ป่วยที่เป็นตัวอย่างประชากร มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.4
 - 2.2 หัวหน้างานต่อผู้ป่วยที่เป็นตัวอย่างประชากร มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.3

2.3 หัวหน้างานหอผู้ป่วย ที่เป็นตัวอย่างประชากร มีความเครียดในงานอยู่ในระดับน้อย มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.0

3. เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงาน กับตัวพหุคูณต่าง ๆ ได้ผลดังนี้

- 3.1 ความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูงทุกกลุ่ม เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานหอผู้ป่วย การอบรมทางการบริหาร ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความเครียดในงาน
- 3.2 หัวหน้างานหอผู้ป่วยที่อยู่ในกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม และแยกเป็นกิจกรรมการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 3.3 หัวหน้างานหอผู้ป่วยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม และแยกเป็นกิจกรรมการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 3.4 หัวหน้างานหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ทางการพยาบาลแตกต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม และแยกเป็นกิจกรรมการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 3.5 หัวหน้างานหอผู้ป่วยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งหัวหน้างานหอผู้ป่วยแตกต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม และแยกเป็นกิจกรรมการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 3.6 หัวหน้างานหอผู้ป่วยที่เคยได้รับการอบรมการบริหารและไม่เคยได้รับการอบรม มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม และแยกเป็นกิจกรรมการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 3.7 หัวหน้างานหอผู้ป่วยที่มีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวม และแยกเป็นกิจกรรมการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาตามกิจกรรมการปฏิบัติงาน พบว่า หัวหน้างานหอผู้ป่วยที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก มีความสามารถ

ในการปฏิบัติทุกกิจกรรมสูงกว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.8 หัวหน้างานของผู้ป่วยที่มีความเครียดในงานอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม และแยกเป็นกิจกรรมการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานกับตัวพยากรณ์ และตัวพยากรณ์กับตัวพยากรณ์ พบว่า

4.1 ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.463$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า "ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน"

4.2 อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งหัวหน้างานของผู้ป่วย การอบรมทางการบริหารและความเครียดในงาน นั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า

"อายุ ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานของผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสามารถในการปฏิบัติงาน"

"สถานภาพสมรส และการอบรมทางการบริหารมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน"

"ความเครียดในงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการปฏิบัติงาน"

5. การหากลุ่มตัวพยากรณ์ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติในการพยากรณ์ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ของหัวหน้างานของผู้ป่วย และสมการพยากรณ์

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หาค่า พบว่า ความพึงพอใจในงาน อายุ และประสบการณ์ทางการพยาบาล สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความผันแปรของความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานของผู้ป่วย โดยสามารถอธิบายความแปรผันของความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 24.38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด คือ ความพึงพอใจในงาน อายุ และ ประสบการณ์ทางการพยาบาล นำมาสร้างสมการพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยคำนวณหาสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ และค่าคงที่ได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 194.2420 + 0.7581 \text{ SATI} - 1.9761 \text{ AGE} + 1.5359 \text{ NEXP}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' = 0.4683 \text{ SATI} + 0.3367 \text{ AGE} + 0.2428 \text{ NEXP}$$

ตั้งสมมติฐานหากกลุ่มตัวพยากรณ์ ความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วย จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า "อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งหัวหน้างานหอผู้ป่วย การอบรมทางการบริหาร ความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน จะสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วย" เพราะมีเพียงความพึงพอใจในงาน อายุ และประสบการณ์ทางการพยาบาลเท่านั้นที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผันแปรของความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย จะนำเสนอเรียงตามลำดับวัตถุประสงค์ทางการวิจัย โดยจะแยกพิจารณาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความเครียดในงาน ของหัวหน้างานหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

1. ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า หัวหน้างานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ตารางที่ 5) ซึ่งแสดงว่าหัวหน้างานหอผู้ป่วย เป็นผู้ที่มีความสามารถ ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ได้ดีอยู่ในระดับสูง และมีความสามารถ ในการปฏิบัติงานทั้ง 3 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ และการสื่อสารข้อมูล อยู่ในระดับสูงเช่นกัน (ตารางที่ 5) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สกุลพร สังวรภาพจน์ (2529 : 70) ได้ศึกษาความสามารถในการบริหารหอผู้ป่วยของหัวหน้างานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า หัวหน้างานหอผู้ป่วยมีความสามารถในการบริหารหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจจะเนื่องจาก

1.1 หัวหน้างานหอผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรีทางการพยาบาล และอีกส่วนหนึ่งแม้ว่าจะไม่ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรีทางด้านพยาบาล แต่จากข้อมูลส่วนตัวทางผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบว่ามีการศึกษาต่อปริญญาตรีสาขาอื่น ๆ บ้าง เชื่อว่าการศึกษาย่อมช่วยสนับสนุนให้หัวหน้างานหอผู้ป่วยเป็นผู้มีเหตุผลเชิงทฤษฎี คือสิ่งที่แสดงออกจะต้องสามารถอธิบายได้อย่างมีเหตุผลและมีข้อเท็จจริงประกอบ ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีความสามารถ (Graff and Street 1956 : 10) หัวหน้างานหอผู้ป่วยที่มีความสามารถ ย่อมมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (Megginson 1977 : 358)

1.2 ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล มุ่งองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถ แรงจูงใจและการรับรู้ทางด้านบทบาท (Megginson 1977 : 358, 359, Porter and Lowler 1976 : 24) จากการศึกษาของ หฤทยา ปรีชาสุธ (2532 : 106) แสดงให้เห็นว่า หัวหน้างานหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลาโหม ภาคไทย และทบวงมหาวิทยาลัย มีการรับรู้ทางด้านบทบาทของหัวหน้างานหอผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก ซึ่งหัวหน้างานหอผู้ป่วยที่เป็นตัวอย่างประชากรในการศึกษาคั้งนี้อยู่ในสังกัดเดียวกัน การรับรู้ทางด้านบทบาทของตัวอย่างประชากรจึงอยู่ในระดับมากด้วย หัวหน้างานหอผู้ป่วยที่มีการรับรู้ทางด้านบทบาทมาก ทำให้ทราบแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องที่ถูกระบุโดยองค์การ มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับสูง

1.3 ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน (ตารางที่ 13) ฉะนั้น เมื่อหัวหน้างานหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจ

ในงานอยู่ในระดับมากและปานกลาง (ตารางที่ 3) จึงส่งผลให้ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูงด้วย

1.4 ในการเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างานหอผู้ป่วยนั้น ในโรงพยาบาลส่วนใหญ่ เช่น โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ได้มีการเตรียมบุคลากรก่อนเข้าสู่ตำแหน่ง โดยมีการทดลองปฏิบัติงานก่อนเป็นระยะเวลา 6 เดือน หรือ 1-2 ปี ต่อไปจึงประเมินผล และมีการแต่งตั้งให้อยู่ในตำแหน่ง ประสบการณ์ การฝึกฝน ทำให้เกิดการเรียนรู้ รับทราบบทบาทหน้าที่ที่พึงกระทำจึงสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดี

แม้ผลการวิจัยจะพบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูงแล้วก็ตาม แต่ก็มีได้หมายความว่า ความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วยจะลดลงไป ในทางตรงกันข้ามหัวหน้างานหอผู้ป่วยควรจะได้รับ การพัฒนาให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด ทั้งนี้เพราะเป็นขนาดระดับบริหาร ที่ปฏิบัติภารกิจ ใกล้ชิดกับผู้ป่วย และกับขนาดระดับปฏิบัติการมากกว่าผู้บริหารระดับอื่น ๆ ทำให้ทราบดีว่าจะดำเนินงานไปบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั้น จะต้องใช้ทรัพยากรและวิธีการดำเนินงานอย่างไร เป็นผู้ที่จะต้องนำนโยบาย หรือแผนงานของหน่วยงานมาเป็นแนวปฏิบัติ นอกจากที่หัวหน้างานหอผู้ป่วยยังเป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารระดับสูงถึงระดับปฏิบัติการ และผู้ปฏิบัติกับผู้บริหาร ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และต่อการบริหารการพยาบาลมาก ฉะนั้น หากหัวหน้างานหอผู้ป่วย ได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถสูงที่สุด ก็เท่ากับเป็นการส่งเสริมความสำเร็จในการบริหารงานของฝ่ายการพยาบาล และส่งเสริมคุณภาพการพยาบาลในหอผู้ป่วยให้อยู่ในระดับสูงสุด

2. ความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า หัวหน้างานหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 3) ซึ่งอธิบายได้ว่าหัวหน้างานหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงาน การติดต่อสื่อสารในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา แสงมุกข์ (2530 : 120) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับ

ปานกลาง ทั้งนี้อาจด้วยเหตุผลที่ว่า ตำแหน่งเป็นความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ และความมีชื่อเสียง เป็นการแสดงถึงความก้าวหน้าในงาน จัดเป็นปัจจัยจูงใจให้บุคคลพึงพอใจในงานได้ (Herzburg 1959 : 150) และจากการศึกษา สุกัญญา แสงมุกข์ (2530 : 69) แสดงให้เห็นว่า ตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ละออง ตันติศิริจันทร์ (2521 : 66-67) ที่พบว่า หัวหน้างานหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพยาบาลประจำการในภาควิชาครั้งนี้ ตัวอย่างประชากรเป็นผู้มีตำแหน่งหัวหน้างานหอผู้ป่วย จึงเป็นเหตุผลสนับสนุนให้มีความพึงพอใจในงาน และการที่หัวหน้างานหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น อาจเนื่องจากว่า ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลของรัฐมีบรรยากาศแบบปรึกษาหารือกันอยู่ ซึ่งถ้าจะให้หัวหน้างานหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก ฝ่ายการพยาบาลควรจัดให้มีบรรยากาศแบบปรึกษาหารือให้มากที่สุด คือ ผู้บริหารควรเปิดโอกาสในบุคลากร ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานเมื่อส่วที่จะทำงาน จัดให้มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ 2 ทาง คือ มีการสื่อสารทั้งจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง และจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน อาจมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการร่วมด้วย และผู้บริหารควรจะรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร มีการปรึกษาหารือกัน มีความไว้วางใจและความเป็นมิตรแก่ผู้ให้บังคับบัญชา (จินตนา จันทวีโคตร 2530 : 87)

3. ความเครียดในงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า หัวหน้างานหอผู้ป่วยมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย

(ตารางที่ 3) แสดงให้เห็นว่า หัวหน้างานหอผู้ป่วยมีภาวะกดดัน มีความวิตกกังวล ความคับข้องใจ หรือความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นรทิพย์ เกตุราชนท์ (2527 : 117) ที่พบว่าพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร มีความเครียดในงานอยู่ในระดับน้อย

ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า หัวหน้างานหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้น มีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ คือ ให้บริการการพยาบาลแก่ผู้ป่วย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานแก้ปัญหา ที่สามารถจัดการให้เสร็จสิ้นไปในแต่ละวัน ความกังวลจึงผ่อนคลายลงไป มีความเครียดในงานเพียงเล็กน้อย ซึ่งถ้าเป็นผู้บริหารระดับสูงปัญหาอาจจะเกี่ยวพันกัน ความวิตกกังวลอาจจะสะสมมากขึ้น ก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูงกว่า หัวหน้างานหอผู้ป่วยได้ นอกจากนี้ อาจจะเป็นเพราะว่า ปัญหาเกี่ยวกับผู้

ป่วยส่วนใหญ่เป็นปัญหาซ้ำ ๆ ซึ่งเมื่อหัวหน้างานหอบผู้ป่วย รู้วิธีแก้ปัญหาที่โผล่แล้ว หัวหน้างานหอบผู้ป่วยก็จะใช้วิธีนั้น ๆ คอไปได้โดย ไม่ต้องกังวลมากนัก จึงเป็นเหตุผลให้ความเครียดในงานของหัวหน้างานหอบผู้ป่วยอยู่ในระดับน้อยเท่านั้น

ตอนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานกับตัวพยากรณ์

1. ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 19) ซึ่งอธิบายได้ว่า ถ้าหัวหน้างานหอบผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมากแล้ว ก็จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งอาจพิจารณาเหตุผลได้ดังนี้ ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของแต่ละบุคคลและลักษณะงานเข้ากันได้ และมีความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงน้อย (Larson 1984 : 32) สิ่งที่บุคคลคาดหวังจากการทำงานก็คือ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อส่วนรวม ความรู้สึกเป็นอิสระแก่ตน ความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมด้วยความสำเร็จจากสิ่งที่ตนริเริ่มมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ได้หาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ได้รับความเอาใจใส่ ความช่วยเหลือ และอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงานอย่างมิตร (อรุณ รัชธรรม 2526 : 26) เมื่อความต้องการหรือความคาดหวังได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะพึงพอใจในงาน (Herberg 1959 : 150) ความพึงพอใจในสถานภาพการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (Sutermiester 1963 : 18) ก็เนื่องจากเมื่อมีความพึงพอใจ บุคคลก็จะมีความต้องการสิ่งใหม่ที่สูงกว่าเดิม และพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายใหม่ของตน การปฏิบัติงานของบุคคลนั้นจึงดีขึ้น (Sutermiester 1963 : 15) ความพึงพอใจในงานจึงเป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงาน โดยจะทำให้บุคคลมีความสนใจในงานเพิ่มขึ้น มีความกระตือรือร้นในการทำงาน (จำนอง สมประสงค์ 2518 : 109) มีความตั้งใจและเต็มใจอุทิศเวลา แร่กายความคิดของตน เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน (Green 1972 : 31-4) เมื่อหัวหน้างานหอบผู้ป่วยที่พึงพอใจในงานมาก มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงแน่นอนเช่นนี้ ในภาพรวมความสามารถของหัวหน้างานหอบผู้ป่วย จึงควรพัฒนาความพึงพอใจในงานพร้อมกันไปด้วย

2. ความเครียดในงาน

ความเครียดในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจด้วยเหตุผลที่ว่าความเครียดเป็นคุณลักษณะของชีวิต เป็นสิ่งไม่หยุดนิ่งของสิ่งมีชีวิตในการตอบสนองต่อการปรับตัว (Wolff, Quoted in Cooper 1978 : 3) เกิดขึ้น เมื่อมีความวิตกกังวล มีความคับข้องใจ มีความโกรธที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ หรือมีความลำบากในการพิจารณาตัดสินใจ (Robert 1987 : 99) เมื่อเกิดความเครียดขึ้น บุคคลจะมีการปรับตัวเพื่อให้อยู่ในภาวะสมดุล ซึ่งการจะปรับตัว ได้อย่างไรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญคือ การรับรู้ต่อเหตุการณ์ว่าจะถูกต้องตามความเป็นจริงมากน้อย เพียงใด หากถูกต้อง ก็จะสามารถลดความเครียดได้ใน ทางตรงกันข้ามการรับรู้ต่อเหตุการณ์ผิดพลาด ก็จะมีผลให้ความเครียดต่อไป การช่วยเหลือจากบุคคลใกล้ชิด ญาติ เพื่อน ก็เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยลดความเครียดให้น้อยลง เพราะช่วยให้รู้สึกไม่อ้างว้างว่าเหมาคนเดียว องค์ประกอบสุดท้ายก็คือ บุคคลจะต้องใช้กลไกในการปรับตัวให้เหมาะสม ถ้าใช้กลไกไม่เหมาะสมอาจเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนได้ (Aguilera and Messicle 1974 : 63-64) กลไกการปรับตัวหรือกลวิธีการเผชิญความเครียดที่อาจพบได้ เช่น การเบนความสนใจจากงานที่ทำไปสู่งานอดิเรกอื่น การใช้บุคคลสนับสนุนโดยการพูด หรือระบายปัญหาให้คนใดคนหนึ่งฟัง มีการเปลี่ยนกิจกรรมที่ทำอยู่ เช่น ไปเดินเล่นเพื่อผ่อนคลายหรือหลีกเลี่ยงปัญหา อาจแสดงออกทางกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ ปวดหลัง ใจสั่น ความดันโลหิตสูง และมีอาการทางกระเพาะอาหาร ลำไส้ บางครั้งหากเครียดมากสภาพจิตใจอ่อนแอลง อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง โดยการเข้มงวดกับกฎระเบียบ หรือปล่อยปละละเลย หรือพิจารณาออกจากความรับผิดชอบนั้น ๆ ในบางคนเมื่อมีความเครียดในงานอาจจะขยายขอบเขตงานให้มากขึ้น เพื่อทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาที่ใหม่ ๆ หรือพยายามแยกแยะสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา โดยการปรึกษาจากหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแผนงานและอาจจะแสวงหาความมั่นคง ปลอดภัย โดยการเข้าร่วมกลุ่มกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีระบบเดียวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนทรัพยากร และดำเนินงานที่ปรึกษาปัญหาต่าง ๆ (Cynthia 1988 : 34-37) จากกลวิธีการเผชิญ ความเครียดดังกล่าว จะเห็นได้ว่าทั้งกลวิธีด้านบวกและด้านลบ นั้นคือความสัมพันธ์ระหว่างความ เครียดในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงาน ไม่นั่นเองเสมอไป เพราะโดยธรรมชาติ เมื่อมีความเครียดคนจะมีการผ่อนคลาย เพื่อให้ความเครียดลดลงไปโดยเร็ว และการที่พบว่า หัวหน้างานของผู้ป่วยมีความเครียดน้อย อาจจะเป็นเพราะว่าขณะทำการวัด

ความเครียดนี้หัวหน้างานหรือผู้ป่วยที่เป็น ตัวอย่างประชากร อาจไม่มีความเครียดอยู่ ก็ได้

3. ภูมิหลัง

ภูมิหลังของหัวหน้างานหรือผู้ป่วย อันได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้ป่วย และการอบรมทางการบริหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จินตนา จิตรวิโคตร (2530 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นพยาบาลหัวหน้าตึก ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ วันเน็ญ เลิศมงคลนาม (2530 : 76) ที่พบว่า ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้ป่วย และการเข้ารับการอบรมทางด้านบริหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการตัดสินใจสั่งการของหัวหน้างานหรือผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจจะด้วยเหตุผลดังนี้

3.1 อายุ และประสบการณ์ทางการพยาบาล จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า อายุ และประสบการณ์ทางการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 19) ซึ่งอธิบายได้ว่า ถ้าหัวหน้างานหรือผู้ป่วยมีอายุมากขึ้น ประสบการณ์ทางการพยาบาลส่วนมากช่วยมากขึ้นด้วย การมีประสบการณ์มากขึ้น จะทำให้มีทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน ทำให้หัวหน้างานหรือผู้ป่วยมีความสามารถสูงขึ้น (Graff and Street 1965 : 10) บุคคลที่มีความสามารถสูง จะทำให้ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย (Megginson 1977 : 358) ด้วยเหตุผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่า อายุ และประสบการณ์นั้นจะมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันนี้ อาจจะเนื่องจากว่า อายุ และประสบการณ์ เป็นเพียงองค์ประกอบที่ทำให้ระดับความสามารถของบุคคลแตกต่างกัน แต่ไม่ได้เป็นองค์ประกอบที่มีผลตรงต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ไม่พบความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

3.2 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้ป่วย ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน อาจเนื่องจากว่า ส่วนใหญ่คนที่จะเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้ป่วย มักจะได้รับการคัดเลือกจากพยาบาลประจำการ ที่มีความสามารถดีอยู่แล้ว นั่นคือ ความสามารถพื้นฐานในการปฏิบัติงานจะอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ก่อนเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้ป่วย

หน่วยงานหลายแห่งมักจัดให้มีการทดลองงานก่อน ซึ่งเมื่อเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างานหอผู้ป่วย จึงมีความสามารถอยู่ในระดับสูง แม้ว่าจะมีประสบการณ์ในตำแหน่งน้อยก็ตาม

3.3 สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า หัวหน้างานหอผู้ป่วยมีความเครียดในงานอยู่ในระดับน้อย และพบว่าสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้นสถานภาพสมรสของหัวหน้างานหอผู้ป่วย จึงไม่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้อาจจะเนื่องจากว่า หัวหน้างานหอผู้ป่วยที่เป็นตัวอย่างประชากรสามารถจะแยกงานเกี่ยวกับครอบครัว และงานในหน้าที่ได้ การวิจัยครั้งนี้จึงไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 กลุ่มตัวประชากรที่สามารถอธิบายความผันแปรและความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน อายุและประสบการณ์ทางการพยาบาล สามารถร่วมกันอธิบายความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งอาจอธิบายตามลำดับดังนี้

3.1 ความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน สามารถอธิบายความผันแปรความสามารถในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 21.43 (ตารางที่ 15) ซึ่งสามารถอธิบายเหตุผลได้ว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในงาน เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ฉะนั้นเมื่อความพึงพอใจในงานเปลี่ยนแปลงไป ความสามารถในการปฏิบัติงานก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย เมื่อความพึงพอใจสามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วยได้ถึง 21.43% เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรพิจารณาหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในองค์กรให้มากที่สุด

3.2 อายุ และประสบการณ์ทางการพยาบาล ผลการวิจัยพบว่าอายุและประสบการณ์ทางการพยาบาล สามารถร่วมกับความพึงพอใจในงาน อธิบายความผันแปรของความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 24.38 (ตารางที่ 15) ซึ่งอายุและประสบการณ์ แสดงถึงความมีวุฒิภาวะ

ทั้งโดยชีวิตและการทำงาน เพราะฉะนั้น การที่จะสร้างความสามารถในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ควรคำนึงถึงอายุและประสบการณ์ด้วย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหาร ควรให้ความสนใจที่จะศึกษาว่า ปัจจัยอะไรบ้าง จะทำให้ผู้บริหารระดับต้น มีความพึงพอใจในการทำงานมาก ซึ่งจะส่งผลถึงความสามารถในการทำงานด้วย
2. ในงานพิจารณา ผู้ที่จะเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้ช่วย ควรคำนึงถึงอายุ และประสบการณ์ทางการพยาบาลด้วย เพราะจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า สามารถที่จะทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหรือผู้ช่วย ได้
3. ผู้บริหารระดับสูงควรมีนโยบายในการสร้างความพึงพอใจในงานที่ชัดเจน
4. ผู้ร่วมงาน ควรจะต้องมีแนวทางในการสร้างเสริมความพึงพอใจต่อกัน วิธีการหนึ่งที่สามารถทำได้ คือ การส่งเสริมการทำงานร่วมกัน เช่น บริหารงานโดยรูปแบบคณะกรรมการ
5. หัวหน้างานหรือผู้ช่วย จะต้องมีความเข้าใจในการทำงาน และจะต้องวัดผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ การวัดผลจะแสดงถึงความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งหากหัวหน้างานหรือผู้ช่วยประสบความสำเร็จในการทำงาน ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจส่งผลสู่ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ รูปแบบที่อาจทำได้ คือ การทำงานเป็นโครงการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ความพึงพอใจ ให้ศึกษาเฉพาะว่ามีปัจจัยใดบ้างที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับหัวหน้างานหรือผู้ช่วย เช่น ความสำเร็จ การที่คนอื่นยอมรับผลงานของตน ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น งานที่ท้าทายนโยบาย ขององค์การและการควบคุมงาน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการ
2. ศึกษาวิธีการ และสร้างรูปแบบที่สามารถจุดจูงใจพยาบาลวิชาชีพให้เกิดความพึงพอใจในงาน