

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1. ศึกษาพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและต่อความดีใน
งานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์
โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2
2. ศึกษาพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและต่อความดีใน
งานของพยาบาลประจำการ ตามความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2
3. เปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและต่อความ
ดีในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวัง
ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัด
กระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2
4. ศึกษาพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและต่อความดีใน
งานของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามการรายงานของพยาบาล
ประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวง
สาธารณสุขเขต 1 และ 2
5. เปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและต่อความ
ดีในงานของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามการรายงานของ
พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัด
กระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการที่
ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบ
แบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากตารางของ Fleiss (1981 อ้างถึงใน ราไพ
สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา, 2533) ได้ขนาดประชากรหัวหน้าหอผู้ป่วย 176 คน และให้สัดส่วน

หัวหน้าหอผู้ป่วยต่อพยาบาลประจำการ 1 : 3 ได้ขนาดประชากรของพยาบาลประจำการ จำนวน 482 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการแสดงความชื่นชม โดยเฉพาะทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg และจากการสัมภาษณ์แนวคิด โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการแสดงความชื่นชม โดยเฉพาะทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg
2. กำหนดกรอบโครงสร้างของเนื้อหา ได้เนื้อหาพฤติกรรมกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วย
3. ศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสดงความชื่นชมในสภาพการณ์จริง โดยการสัมภาษณ์แนวคิด
4. ขยกร่างแบบสอบถาม โดยการสรุปเนื้อหาพฤติกรรมกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรมกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากตำรา ตามรายงานข้อ 2 และที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวคิด ตามข้อ 3 นำเนื้อหาพฤติกรรมกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการที่ได้มาจัดกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม คือ พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมที่เป็นวิจนะภาษาและพฤติกรรมกรรมการแสดงความชื่นชมที่เป็นอวิจนะภาษา และนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของการกำหนดเนื้อหาแบบสอบถามที่ได้จากการขยกร่าง มี 2 ชุด คือ แบบสอบถามสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยและแบบสอบถามสำหรับพยาบาลประจำการ
5. การให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลคะแนนในแต่ละคำตอบของแบบสอบถาม
6. นำแบบสอบถามที่ยกร่างนี้ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 8 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามโครงสร้างของเนื้อหา หลังจากปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ได้แบบสอบถามการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ 15 ข้อ (เดิม 17 ข้อ) และแบบสอบถามการแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ 17 ข้อ (เดิม 20 ข้อ) และนำไปหาความเที่ยง

การหาความเที่ยง โดยนำไปทดสอบความเที่ยงของเนื้อหาในหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ พยาบาลประจำการที่มีคุณสมบัติคล้ายกับประชากรจริงจำนวนกลุ่มละ 30 คน ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) ได้ผลดังนี้

แบบสอบถามสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย	ค่าความเที่ยง
การแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานของ พยาบาลประจำการ	0.90
การแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงาน ของพยาบาลประจำการ	0.94
แบบสอบถามสำหรับพยาบาลประจำการ	
การแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานของ พยาบาลประจำการ	0.91
การแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงาน ของพยาบาลประจำการ	0.94
การแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานของ พยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน	0.92
การแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของ พยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน	0.95

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้สุ่มตามที่กำหนดไว้ ใช้เวลารวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 4 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามของหัวหน้าหอผู้ป่วยคืนมา 185 ฉบับ และแบบสอบถามของพยาบาลประจำการคืนมา 518 ฉบับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ตอบข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 176 ฉบับ และ 482 ฉบับ ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 93.62 และ 91.29 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for The Social Science) โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล คำนวณค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยต่อข้อ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบพฤติกรรม การแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรม การแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โดยการทดสอบค่าที และเปรียบเทียบพฤติกรรม การแสดงความชื่นชมต่อการ

ปฏิบัติงานและพฤติกรรมแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โดยการทดสอบค่าเอฟ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

หัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่อยู่ในโรงพยาบาลทั่วไป ร้อยละ 48.87 ปฏิบัติงานที่งานผู้ป่วยในมากที่สุด ร้อยละ 67.61 เป็นเพศหญิงทั้งหมด ร้อยละ 100 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 51.14 ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพระดับ 7 มากที่สุด ร้อยละ 69.89 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็นคู่ ร้อยละ 69.32 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 34.09 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คือ ร้อยละ 93.75 มีประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย 6-10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 28.41 และส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรมที่มีระยะเวลา ตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป ร้อยละ 32.39

พยาบาลประจำการส่วนใหญ่อยู่ในโรงพยาบาลทั่วไป ร้อยละ 51.87 และปฏิบัติงานที่งานผู้ป่วยในมากที่สุด คือ ร้อยละ 69.50 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 99.17 มีอายุ 31-35 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.55 และตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพระดับ 5 มากที่สุด ร้อยละ 38.17 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็นโสด ร้อยละ 51.04 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 49.79 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 98.55 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นเวลา 6-10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.51 และส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรมที่มีระยะเวลาตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป ร้อยละ 75.94

สรุปผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงาน และ พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

1.1 พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.61 และเมื่อพิจารณาตามระดับโรงพยาบาล พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน ได้รายงานพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีคะแนนเฉลี่ย 3.75, 3.61 และ 3.57 ตามลำดับ (คังตารางที่ 10)

1.2 พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.58 และเมื่อพิจารณาตามระดับโรงพยาบาล พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ได้รายงานพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.69 และ 3.57 ตามลำดับ สำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน ได้รายงานพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.49 (ดังตารางที่ 10)

2. พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามความคาดหวังของพยาบาลประจำการ

2.1 พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการตามความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 และเมื่อพิจารณาตามระดับโรงพยาบาล พบว่า ความคาดหวังในพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.52 และ 3.51 ตามลำดับ สำหรับความคาดหวังในพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.45 (ดังตารางที่ 13)

2.2 พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการตามความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.57 และเมื่อพิจารณาตามระดับโรงพยาบาล พบว่า ความคาดหวังในพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลศูนย์ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.60, 3.59 และ 3.51 ตามลำดับ (ดังตารางที่ 13)

3. เปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรม การแสดง ความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ตามการ รายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมการแสดง ความชื่นชมที่เป็นวัจนภาษา คือ ชมเชย คอหว่านผู้ร่วมงาน ชมเชยคอหว่านพยาบาลประจำการ และยกย่องการปฏิบัติงานให้บุคลากรอื่น ทราบ และพฤติกรรมการแสดง ความชื่นชมที่เป็นอวัจนภาษา คือ มอบหมายให้เป็นตัวแทน ของหน่วยงาน มอบหมายงานให้ทำการแทนและมอบหมายให้เป็นที่เลี้ยงสำหรับพยาบาลใหม่ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังของพยาบาลประจำการ (คังตารางที่ 16)

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรม การแสดง ความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการ รายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมการแสดง ความชื่นชมที่ไม่มีความแตกต่างกัน เป็นพฤติกรรมการแสดง ความชื่นชม ที่เป็นวัจนภาษา คือ แสดงสีหน้าท่าทางที่จริงใจขณะชมเชยความสำเร็จในงาน กล่าวแสดง ความยินดีต่อความสำเร็จในงาน ใส่ใจสอบถามความก้าวหน้าหรือผลงานที่ประสบความสำเร็จ ประกาศชื่อและหรือความสำเร็จในงานในที่ประชุม และรายงานความสำเร็จในงานใน ที่ประชุมผู้บริหาร และพฤติกรรมการแสดง ความชื่นชมที่เป็นอวัจนภาษา คือ ให้ผลการ ปฏิบัติงานเป็นข้อมูลในการพิจารณาความคิดเห็นความชอบ ให้โอกาสแสดงความสำเร็จในงาน ลงบันทึกถึงความสำเร็จในงานในแฟ้มประวัติบุคลากร และจัดเลี้ยงหรือให้ดอกไม้หรือให้ ของขวัญ (คังตารางที่ 19)

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรม การแสดง ความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ตามการ รายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมการแสดง ความชื่นชมที่ไม่มีความแตกต่างกัน เป็นพฤติกรรมการแสดง ความชื่นชม ที่เป็นวัจนภาษา คือ รับฟังข้อคิดเห็นหรือสอบถามความก้าวหน้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความ สนใจ รายงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบการปฏิบัติงานที่ดี กระตือรือร้นที่จะพูดคุยแลกเปลี่ยน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ชมเชย ชมทุกครั้ง พบว่าพยาบาล

ประจำการแสดงความพยายามในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของงาน ยกตัวอย่าง
 ต่อหน้าผู้ร่วมงาน ชมเชยต่อหน้าพยาบาลประจำการ ยกย่องการปฏิบัติงานให้บุคลากรอื่น
 ทราบ และชมเชยต่อหน้าผู้ป่วย และพฤติกรรมกรรมการแสดงความชื่นชมที่เป็นอวัจนภาษา คือ
 ให้โอกาสเสนอความคิดเห็นในที่ประชุมของผู้บริหาร (คังตารางที่ 17)

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมกรรมการ
 แสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการ
 รายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป
 พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
 พบว่า การแสดงความชื่นชมที่ไม่มีความแตกต่างกัน เป็นพฤติกรรมกรรมการแสดงความชื่นชมที่
 เป็นอวัจนภาษา คือ ใส่ใจสอบถามความก้าวหน้าหรือผลงานที่ประสบความสำเร็จ แสดง
 สีน้ำท่าทางที่จริงใจชมเชยความสำเร็จในงาน กล่าวแสดงความยินดีต่อความสำเร็จใน
 งาน ชมเชยต่อหน้าพยาบาลประจำการ ยกย่องความสำเร็จในงานให้บุคลากรอื่นทราบ และ
 ประกาศชื่อและหรือความสำเร็จในงานในที่ประชุม และพฤติกรรมกรรมการแสดงความชื่นชมที่
 เป็นอวัจนภาษา คือ ใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบ ให้
 โอกาสแสดงความสำเร็จในงาน และจัดเลี้ยงหรือให้ดอกไม้หรือให้ของขวัญ (คังตารางที่ 20)

3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมกรรมการ
 แสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ตามการ
 รายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน
 พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมที่ไม่มีความแตกต่างกัน เป็นพฤติกรรมกรรมการแสดงความชื่นชม
 ที่เป็นอวัจนภาษา คือ รับฟังข้อคิดเห็นหรือสอบถามความก้าวหน้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วย
 ความสนใจ รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบการปฏิบัติงานที่ดี ชมทุกครั้งที่ได้พบว่าเป็นพยาบาล
 ประจำการแสดงความพยายามในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของงาน ชมเชย
 ต่อหน้าผู้ร่วมงาน ชมเชยต่อหน้าพยาบาลประจำการ ยกย่องการปฏิบัติงานให้บุคลากรอื่น
 ทราบ และชมเชยต่อหน้าผู้ป่วย และพฤติกรรมกรรมการแสดงความชื่นชมที่เป็นอวัจนภาษา คือ
 ให้โอกาสเสนอความคิดเห็นในที่ประชุมของผู้บริหาร (คังตารางที่ 18)

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมกรรมการ
 แสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการ
 รายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน
 พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
 พบว่า พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมที่ไม่มีความแตกต่างกัน เป็นพฤติกรรมกรรมการแสดงความ

ชื่นชมที่เป็นวัจนะภาษา คือ แสดงสีหน้าท่าทางที่จริงใจขณะชมเชยความสำเร็จในงาน กล่าวแสดงความยินดีต่อความสำเร็จในงาน รายงานความสำเร็จในงานในที่ประชุมผู้บริหาร กล่าวถึงชื่อพยาบาลประจำการที่ทำให้งานสำเร็จ ยกย่องความสำเร็จในงานให้กับบุคลากรอื่น ทราบ ชมเชยต่อหน้าผู้ร่วมงาน และประกาศชื่อและหรือความสำเร็จในงานในที่ประชุม และ พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมที่เป็นอวัจนะภาษา คือ ใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นข้อมูลในการ พิจารณาความคิดเห็นความชอบ ให้โอกาสแสดงความสำเร็จในงาน และจัดเลี้ยงหรือให้ดอกไม้หรือของขวัญ (คังตารางที่ 21)

4. พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงาน และ พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาล ประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ

4.1 พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงาน ของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.56 และเมื่อพิจารณาตามระดับโรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลศูนย์ พบว่า พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความ พึงพอใจในงานของทุกระดับโรงพยาบาลอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีคะแนนเฉลี่ย 3.57, 3.57 และ 3.51 ตามลำดับ (คังตารางที่ 22)

4.2 พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จ ในงานของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามการรายงานของพยาบาล ประจำการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.59 และเมื่อพิจารณาตามระดับ โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลศูนย์ พบว่า พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาล ประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของทุกระดับโรงพยาบาล อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน มีคะแนนเฉลี่ย 3.64 , 3.60 และ 3.51 ตามลำดับ (คังตารางที่ 22)

5. เปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการ ปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงาน ของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามการรายงานของพยาบาล ประจำการ

5.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการ แสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงานตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาล ทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 5 (คังตารางที่ 25)

5.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรม การแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 5 (คังตารางที่ 25)

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรม การแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของ หัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัด กระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2

พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อมรรรัตน์ เสดสุวรรณ (2539) ที่พบว่า พฤติกรรม การดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการสร้างคุณค่าในตน ตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับบ่อยครั้ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานการพยาบาลเป็นงานที่มีลักษณะการทำงานแตกต่างจากการทำงานในลักษณะอื่น ๆ ลักษณะการทำงาน of พยาบาลจะต้องอาศัยความร่วมมือกันและ ไม่มุ่งเพียงเพื่อให้งานเสร็จสิ้น แต่งานพยาบาลเป็นงานที่ปฏิบัติต่อชีวิตมนุษย์ ซึ่งมีความละเอียดอ่อนและซับซ้อน ดังนั้นเมื่อพยาบาลทำงานร่วมกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ก็จะพยายามช่วยเหลือตนเองในรูปแบบต่าง ๆ อาศัยซึ่งความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พยาบาลแต่ละคนไม่อาจทำให้ภารกิจเสร็จสิ้นเพียงลำพัง แต่จะต้องร่วมมือกัน ช่วยกันทำ ช่วยกันคิด จึงจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้ และจากประสบการณ์ในการทำงานของผู้วิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องมาร่วมทำงานกับพยาบาลประจำการด้วย เนื่องจากลักษณะงานของ วิชาชีพการพยาบาลเป็นลักษณะวิชาชีพที่เป็นวิชาการต้องอาศัยความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะหรือถ่ายทอดประสบการณ์ ความชำนาญ และความเชี่ยวชาญ แก่ผู้ร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชา ร่วมกับการที่บุคลากรไม่เพียงพอในปัจจุบัน หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้อง ร่วมกันทำงานกับพยาบาลประจำการ ทำให้สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น

นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องเป็นผู้สร้างบรรยากาศการทำงานที่ทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Lancaster (1985 อ้างถึงใน อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2534) กล่าวว่า การสร้างบรรยากาศให้ประสบความสำเร็จในองค์การต้องให้พยาบาลได้รับการยกย่องนับถือและให้เข้าใจเป้าหมายขององค์การ และความคาดหวังที่มีต่อตัวพยาบาลวิชาชีพ ตลอดจนมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ จะทำให้พยาบาลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สภาพแวดล้อมมีสิ่งคุกคามน้อยที่สุด ให้แต่ละคนมีความรับผิดชอบส่วนตัว ให้รางวัล สร้างความไว้วางใจ และมีการสื่อสารอย่างเปิดเผยในหน่วยงาน จากลักษณะงานของพยาบาลดังกล่าว ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน ได้รายงานพฤติกรรม การแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรม การแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยยอมรับในคุณค่าของการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการและมีการรับรู้ผลงานหรือความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งเท่ากับเป็นการยอมรับว่า พยาบาลประจำการเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน จะทำให้พยาบาลประจำการมีความภาคภูมิใจที่ได้รับการยอมรับและเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา และของสังคม (กิตติชัยคานนท์, 2536) และมีผลให้พยาบาลประจำการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น (Bass, 1985) และทำให้เกิดการคงอยู่ในงาน (Bernhard and Walsh, 1995)

ผลจากการศึกษา พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รายงานการแสดงผลพฤติกรรม การแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรม การแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับมาก จึงเป็นสิ่งที่ดีต่อองค์การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้เห็นถึงความสำคัญของการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงาน และการแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพการพยาบาล เพราะจะทำให้พยาบาลประจำการมีความมั่นใจ ชื่นชมในการปฏิบัติงานของตน มีแรงจูงใจและเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน สำนึกในคุณค่าของงานต่อการบริการพยาบาลที่ผู้รับบริการจะได้รับ สามารถแสดงการยอมรับและสนใจผู้อื่น รวมทั้งผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี (จินตนา ยูนิพันธุ์, 2534) และเกิดพลังใจที่จะปฏิบัติงานของตนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. การเปรียบเทียบพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2

2.1 พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รายงานพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมที่เป็นอวัจนภาษา คือ มอบหมายงานให้ทำการแทน มอบหมายให้เป็นตัวแทนของหน่วยงาน และมอบหมายให้เป็นที่เลี้ยงสำหรับพยาบาลใหม่ มากกว่าความคาดหวังของพยาบาลประจำการทุกระดับ โรงพยาบาลอาจเป็นเพราะปริมาณงานในแต่ละหน่วยงาน มีการพัฒนาขยายเพิ่มมากขึ้น หัวหน้าหอผู้ป่วยคนเดียว่อมไม่สามารถที่จะรับผิดชอบและปฏิบัติงานทุกอย่างได้ด้วยตนเอง จึงจำเป็นต้องมีการกระจายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคนไปยังพยาบาลประจำการ การมอบหมายงานเป็นการมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับบุคคลอื่นเพื่อให้ปฏิบัติงานแทน ในขณะที่เดียวกันการมอบหมายงานให้พยาบาลประจำการ ย่อมจะหมายความว่าพยาบาลประจำการต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยที่พยาบาลประจำการไม่มีส่วนร่วมคิดและรับรู้ในงานตั้งแต่ต้น ดังนั้นการแสดงความชื่นชมโดยมอบหมายงานให้พยาบาลประจำการ จึงควรให้พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมคิดและรับรู้ในงานตั้งแต่ต้น ซึ่งสอดคล้องกับ สมยศ นาวิการ (2536) ที่กล่าวว่า งานที่ถูกเพิ่มความรับผิดชอบ เป็นงานที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานแต่ละคนมากขึ้น เช่นเดียวกับ สุตกษณ์ มีชูทรัพย์ (2539) ที่กล่าวว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยควรให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวเขา ซึ่งจะช่วยให้เขามีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีความรับผิดชอบร่วมกันในงานนั้น

2.2 พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รายงานพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมที่เป็น

วังนระภาษา คือ ชมเชยต่อหน้าผู้ร่วมงาน ชมเชยต่อหน้าพยาบาลประจำการ และยกย่องการปฏิบัติงานให้บุคลากรอื่นทราบ มากกว่าความคาดหวังของพยาบาลประจำการ และยังพบว่า โรงพยาบาลทั่วไป หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รายงานพฤติกรรมที่แสดงความชื่นชมคือ ชมเชยต่อหน้าผู้ร่วมงานมากกว่าความคาดหวังของพยาบาลประจำการเช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหัวหน้าหอผู้ป่วยเห็นว่าพฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นที่ควรปฏิบัติ เพราะการชมเชยเป็นแรงจูงใจภายในและเป็นการเสริมแรงทางบวกอย่างหนึ่ง (หลุยส์ จาปาเทศ, 2533) เช่นเดียวกับที่ เสนาะ ดิยาว (2537) กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาควรพูดชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานดี การชมเชยเป็นการยอมรับว่างานทุกคนมีความสำคัญเท่ากัน ผลของคำชมยังเป็น การกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานดีขึ้น โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด และวัฒนา สุตรสุวรรณ (2512) ได้กล่าวถึงวิธีที่ผู้บังคับบัญชาจะรับรู้การปฏิบัติงานดีเกิน โดยบอกผู้ใต้บังคับบัญชาตรง ๆ ว่าเขาได้ทำงานดีเกิน และถ้าหากทำได้ควรจะบอกต่อหน้าบุคคลอื่น การที่พยาบาลประจำการมีความคาดหวังในพฤติกรรมที่แสดงความชื่นชมเหล่านี้ของ หัวหน้าหอผู้ป่วยน้อยกว่าการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย อาจเป็นเพราะว่าภาระงานในปัจจุบันของพยาบาลมีมาก ประกอบกับเกิดภาวะการขาดแคลนอัตรากำลัง ทำให้พยาบาลต้องทำงานหนัก และมุ่งแต่เพียงการทำงานให้เสร็จสิ้นเท่านั้น จึงไม่ได้คาดหวังว่าผลของงานที่ปฏิบัติจะมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง เป็นที่ชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.3 พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวังของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พยาบาลประจำการมีความคาดหวังในพฤติกรรมที่แสดงความชื่นชมที่เป็นวังนระภาษา คือ แสดงสีหน้าท่าทางที่จริงใจขณะชมเชยการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมที่แสดงความชื่นชมที่เป็นอวังนระภาษา คือ เสนอชื่อเป็นพยาบาลดีเด่นหรืออื่น ๆ มากกว่าการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย และยังพบว่าโรงพยาบาลชุมชนพยาบาลประจำการมีความคาดหวังในพฤติกรรมที่แสดงความชื่นชม คือ แสดงสีหน้าท่าทางที่จริงใจ ขณะชมเชยการปฏิบัติงาน และเสนอชื่อเป็นพยาบาลดีเด่นหรืออื่น ๆ มากกว่าการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขณะที่หัวหน้าหอผู้ป่วยชมเชยการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการแสดงสีหน้าท่าทางที่มีความจริงใจ หรือให้ความสำคัญต่อการแสดงความชื่นชมนั้นเท่าที่ควร เพราะการชมเชยนั้นจะต้องเป็นความรู้สึกที่ออกมาจากความจริงใจ ไม่ใช่สร้างทำ (สมพงศ์ เกษมสิน, 2516) เช่นเดียวกับที่ ระวีวรรณ เสวตอมร (2532 อ้างถึงใน บุญมัน รัตนสุวัฒน์, 2537) กล่าวว่า สิ่งที่ยกย่องนั้นต้องเป็นความจริง เพราะถ้าไม่เป็นความจริง ความไม่แน่ใจ และไม่ไว้วางใจจะเกิดขึ้นที่ ดังนั้นการ

แสดงสีหน้าท่าทางที่จริงใจขณะชมเชยการปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้พยาบาลประจำการแน่ใจว่า การชมเชยของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นเป็นความจริง พยาบาลประจำการยังมีความคาดหวังในการเสนอชื่อเป็นพยาบาลดีเด่นหรืออื่น ๆ มากกว่าการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย อาจเป็นเพราะว่าในสังคมไทยไม่ค่อยให้ความสำคัญต่อการให้รางวัลหรือการแสดง ความชื่นชม ประกอบกับลักษณะงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นงานที่มีภาระรับผิดชอบมาก กล่าวคือ ต้องรับผิดชอบในการบริหาร บริการ วิชาการภายในหอผู้ป่วย และร่วมเป็น คณะกรรมการร่วมบริหารงานของฝ่ายการพยาบาลและอื่น ๆ จึงไม่มีเวลาที่จะมาคิดหาวิธีการที่จะให้การเสนอชื่อผู้ได้บังคับบัญชาของตนเป็นผู้ปฏิบัติงานดี ซึ่งในการปฏิบัติงานที่จะให้ได้ผลดีนั้น จำเป็นที่จะต้องให้การยอมรับ การยกย่องผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นความต้องการของ บุคคลที่ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Maslow, 1970)

นอกจากนี้ยังพบว่า โรงพยาบาลชุมชน พยาบาลประจำการมีความคาดหวังใน พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมที่เป็นอวัจนภาษา คือ กระตือรือร้นที่จะพูดคุยแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ชมเชย และยกตัวอย่างต่อหน้าผู้ร่วมงาน มากกว่าการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงพยาบาลชุมชนเป็น โรงพยาบาลขนาดเล็ก บุคลากรและเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ทุกคนจะรู้จักคุ้นเคยและใกล้ชิด สนิทสนมกัน การปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน ส่วนใหญ่จะเป็นในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ (formal) เมื่อมีงานที่จะต้องปฏิบัติร่วมกันหรือริเริ่มปฏิบัติก็จะใช้วิธีการพูดคุยหรือบอกต่อกัน อย่างไม่เป็นทางการแก่ผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ด้วยเหตุนี้พยาบาลประจำการจึงให้ ความสำคัญของพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยในเรื่องการกระตือ รือร้นที่จะพูดคุยในเรื่องของการปฏิบัติงาน และยกตัวอย่างต่อหน้าผู้ร่วมงาน เพื่อให้ผู้ร่วมงาน อื่น ๆ ได้รับรู้และให้การยอมรับร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ฟาริกา อิบราฮิม (2537) ที่กล่าวว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยควรให้ความรู้สึกว่าทุกคนมีส่วนร่วมที่สำคัญ จึงให้เวลาที่ฟังผู้อื่นด้วยความตั้งใจ สนใจในเรื่องที่พูด

2.4 พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จ ในงานของพยาบาลประจำการ ตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความคาดหวังของ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน ไม่มีความ แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงพฤติกรรมการแสดงความ ชื่นชมที่เป็นอวัจนภาษา คือ ประกาศเกียรติคุณให้รับทราบโดยทั่วไปน้อยกว่าความคาดหวัง ของพยาบาลประจำการทุกระดับโรงพยาบาล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมขององค์กรการ พยาบาลไม่มีการประกาศเกียรติคุณผู้ที่ทำงานได้ประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายของ

องค์การหรือมีผลงานดีเด่น หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงรายงานพฤติกรรมนี้อยู่ในระดับน้อย ซึ่งต่างจากบริษัทหรือองค์การทางธุรกิจที่มีการประกาศเกียรติคุณผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดีเด่นให้รับทราบโดยทั่วกัน การประกาศเกียรติคุณให้รับทราบโดยทั่วกันหรือให้ประกาศนียบัตรประกาศความดีงาม เป็นวิธีที่ผู้บังคับบัญชาจะรับรู้การปฏิบัติงานดีเด่นของผู้ใต้บังคับบัญชาวิธีหนึ่ง (วัฒนา สุตรสุวรรณ, 2512) และการประกาศเกียรติคุณให้รับทราบโดยทั่วกันนี้เท่ากับเป็นประกาศยกย่องคุณความดีของบุคคลให้เป็นที่ปรากฏต่อสาธารณชน ทำให้บุคคลผู้นั้นเกิดความภูมิใจในตนเองและผลงานที่ได้กระทำไป

3. การศึกษาพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขต 1 และ 2

พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ มีผลทำให้พยาบาลประจำการพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Duxbury (1988 อ้างถึงใน ประชิด ศรราชพันธุ์, 2533) ได้ศึกษาพบว่า การได้รับการยอมรับจากผู้ตรวจการมีความสัมพันธ์เป็นอย่างมากกับความพึงพอใจและสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลประจำการกับผู้ตรวจการ เป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจ จากการศึกษาของ รัตนา ถิวานิช (2539) พบว่า พยาบาลประจำการพึงพอใจในงานในด้านความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาของดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536) พบว่า การได้รับการยกย่องและยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานไปทางบวกในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความต้องการของบุคคลได้ (สมพงศ์ เกษมสิน, 2516) ทำให้บุคคลรู้สึกเป็นสุข เกิดทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ

ผลจากการศึกษาพบว่า การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ มีผลทำให้พยาบาลประจำการพึงพอใจในงานมาก ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงควรแสดงพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พยาบาลประจำการเกิดความพึงพอใจในงานและคุณภาพของงานดีขึ้น และอัตราการย้ายออกจางานลดลง (Luthans, 1992)

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยควรมี พฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ โดยเป็นพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมที่เป็นอวัจนะภาษาควบคู่ไปกับพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมที่เป็นวัจนะภาษาให้มากขึ้น เช่น การแสดงสีหน้าท่าทางที่จริงใจขณะชมเชยการปฏิบัติงาน
2. หัวหน้าหอผู้ป่วยจะเล็งเห็นความสำคัญของพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมที่เป็นวัจนะภาษาและอวัจนะภาษา เพื่อให้พยาบาลประจำการเกิดความพึงพอใจในงาน มีประสิทธิภาพขึ้น และส่งผลถึงคุณภาพการพยาบาล
3. ผู้บริหารการพยาบาลควรมีการประกาศเกียรติคุณ ประกาศคุณความดี จัดหารางวัลให้แก่พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานดีภายในหน่วยงานของตน เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น รางวัลพยาบาลดีเด่นประจำปี เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมี การศึกษาพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลอื่น ๆ

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ