

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบการรับรู้ ลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการจำแนกตาม สังกัด ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทของผู้ป่วย และการได้รับการอบรม

โดยมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. ลักษณะการสื่อสารข้อมูล และความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กันทางบวก
2. ลักษณะการสื่อสารข้อมูลและความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กันในทางบวก
3. ความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กันทางบวก
4. การรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูลของพยาบาลประจำการ มีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามสังกัด ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทของผู้ป่วย และการได้รับการอบรม
5. ความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามสังกัด ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทของผู้ป่วย และการได้รับการอบรม
6. ความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามสังกัด ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทของผู้ป่วย และการได้รับการอบรม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ ขนาด 500 เตียงขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปฏิบัติงานอยู่ในแผนก อายุรกรรม ศัลยกรรม สูติรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรม เป็นจำนวน 2,900 คน กำหนดตัวอย่างประชากรตามหลักของยามานะ (Yamane, 1970) และทำการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบหลายขั้นตอนได้ จำนวนตัวอย่างประชากรทั้งหมด 351 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองคือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างประชากร ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูลมีทั้งหมด 4 ด้านคือ สารการปฏิบัติงาน สารทฤษฎี สารมนุษยสัมพันธ์ และสารนวัตกรรม ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจงาน มีจำนวน 33 ข้อ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจในปัจจุบัน และปัจจัยคำจูง สำหรับส่วนที่ 3 แบบสอบถามการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของชไวเรียน (Schwirian, 1978) ซึ่งนางสาว อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2533) แปลและเรียบเรียงไว้แล้ว ลักษณะแบบสอบถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

การหาความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามได้จากการพิจารณาและตัดสินจากผู้ทรงคุณวุฒิรวม 8 ใน 10 ท่าน ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ตัวอย่างประชากรพยาบาลประจำการที่มีคุณสมบัติคล้ายประชากรจริงจำนวน 30 คน คำนวณหาความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.94 0.97 และ 0.92 ตามลำดับ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามแก่พยาบาลประจำการที่เป็นตัวอย่างประชากรจำนวน 370 ฉบับ ได้รับกลับคืนและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 340 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.89 โดยใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดประมาณ 3 สัปดาห์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSSX (Statistical Package for the Social Science) โดยในส่วนข้อมูลทั่วไปใช้อัตราส่วนร้อยละ คำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ ลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน หาความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 3 ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และเปรียบเทียบการรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความ

พึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการที่มีความแตกต่างกันตามสังกัด ประสพการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทของผู้ป่วยด้วยค่า F (F-test) และการได้รับการอบรมด้วยค่า t (t-test)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างประชากร

1.1 พยาบาลประจำการที่เป็นตัวอย่างประชากรจำนวนมากที่สุด ได้แก่ สังกัด กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมาและใกล้เคียงกันได้แก่ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 23.8 ลำดับต่อมาคือ สังกัดกระทรวงกลาโหม คิดเป็นร้อยละ 20 ลำดับต่อมาคือ สังกัดกระทรวงมหาดไทย คิดเป็นร้อยละ 19.1 และน้อยที่สุดคือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 11.8

1.2 พยาบาลประจำการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประชากร มีประสพการณ์การทำงานอยู่ในระหว่าง 1-4 ปี และ 5-9 ปี เป็นจำนวนมากที่สุดและเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาซึ่งใกล้เคียงกันคือ มีประสพการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33

1.3 พยาบาลประจำการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกอายุรกรรม และ ศัลยกรรมจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 32.9 และ 32.7 ตามลำดับ รองลงมาได้แก่ สูติรีเวชกรรม คิดเป็นร้อยละ 20.3 และน้อยที่สุดคือ แผนกกุมารเวชกรรม คิดเป็นร้อยละ 14.1

1.4 พยาบาลประจำการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประชากรปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยสามมถุมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาได้แก่ หอผู้ป่วยพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 29.7 และน้อยที่สุดคือ หออภิบาลผู้ป่วยหนัก คิดเป็นร้อยละ 18.2

1.5 พยาบาลประจำการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประชากรเคยได้รับการอบรมและไม่เคยได้รับการอบรมทางการพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 42.4 และ 57.6 ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน

2.1 ลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โดยส่วนรวมและรายด้าน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ว่า "ลักษณะการสื่อข้อมูลและความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กันในทางบวก"

2.2 ลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โดยส่วนรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า "ลักษณะการสื่อข้อมูลและความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กันในทางบวก"

2.3 ความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โดยส่วนรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า "ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กันในทางบวก"

3. เปรียบเทียบการรับรู้ลักษณะการสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการจำแนกตามสังกัด

3.1 ลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามสังกัด

3.1.1 ลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ เมื่อจำแนกตามสังกัดโดยส่วนรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า "ลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามสังกัด"

เมื่อพิจารณาโดยรวมไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

สารมนุษย์สัมพันธ์ พบค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่ำกว่า ค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงกลาโหม และค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกระทรวงกลาโหมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกรุงเทพมหานคร

สารนุกรม พบค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกระทรวงกลาโหมและกระทรวงมหาดไทย

3.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ เมื่อจำแนกตามสังกัดโดยส่วนรวมและรายด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ยกเว้นการรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูล "ด้านสารนุกรม" ของสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามสังกัด

3.2.1 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามสังกัดโดยส่วนรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า "ความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามสังกัด" เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงสาธารณสุข และค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกรุงเทพมหานครต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาลสังกัด กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข

3.2.2 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามสังกัดเป็นรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละด้านดังนี้

"ด้านการเป็นผู้นำ" และ "การวางแผนและประเมินผลการพยาบาล" พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม และกระทรวงสาธารณสุข และค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกรุงเทพมหานครต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม และกระทรวงสาธารณสุข

"ด้านการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ" และ "ด้านการสอนผู้ป่วย ญาติ และการให้ความร่วมมือ" พบว่า ค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงสาธารณสุข และค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกรุงเทพมหานครต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ด้าน "การดูแลในระยะวิกฤต" พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงสาธารณสุข

"ด้านการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ" พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงสาธารณสุข

3.2.3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูงทุกด้านในทุกสังกัด ยกเว้นค่าคะแนนเฉลี่ยด้านการสอนผู้ป่วยญาติ และการให้ความร่วมมือของพยาบาลประจำการสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง

3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามสังกัด

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า "ความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามสังกัด"

3.3.2 เมื่อพิจารณาโดยรวม พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของพยาบาลประจำการสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงกลาโหม และค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกรุงเทพมหานคร ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสังกัดกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงกลาโหม

3.3.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ดังนี้

ด้านปัจจัยจิตใจ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพยาบาล
 ประจําการสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจําการสังกัดกระทรวงกลาโหม
 และสังกัดกระทรวงมหาดไทย และค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจําการสังกัดกรุงเทพมหานคร
 ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจําการสังกัดกระทรวงกลาโหม

ด้านปัจจัยคํานู พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพยาบาล
 ประจําการสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยและสังกัดกรุงเทพมหานคร ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาล
 ประจําการ สังกัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม และกระทรวงสาธารณสุข

3.3.4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของ
 พยาบาลประจําการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นค่าคะแนนเฉลี่ย "ปัจจัยจิตใจ" ของ
 พยาบาลประจําการสังกัดกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงกลาโหมอยู่ในระดับสูง

4. เปรียบเทียบการรับรู้ลักษณะสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความ
 พึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจําการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

4.1 ลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจําการ จำแนกตาม
 ประสบการณ์

4.1.1 ลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจําการ
 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยส่วนรวมและรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัย
 สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า "ลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของ
 พยาบาลประจําการ มีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามประสบการณ์การทำงาน

4.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาล
 ประจําการเมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยพยาบาล
 ประจําการที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ลักษณะข้อมูล
 สูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ลักษณะข้อมูลของพยาบาลประจําการ ที่มีประสบการณ์การทำงาน
 5-9 ปี และ 1-4 ปี ตามลำดับ

4.2 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ ของพยาบาล
 ประจําการจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

4.2.1 เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกัน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า "ความสามารถน
 การปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจําการมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตาม

ประสพการณ์การทำงาน" และเมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการที่มีประสพการณ์การทำงาน 1-4 ปี ต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการที่มีประสพการณ์การทำงาน 5-9 ปี และมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายด้าน

4.2.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงของทุกประสพการณ์การทำงาน ยกเว้นคะแนนเฉลี่ยด้านการสอนผู้ป่วย ญาติ และการให้ความร่วมมือของพยาบาลประจำการที่มีประสพการณ์การทำงาน 1-4 ปี อยู่ในระดับปานกลาง

4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน

4.3.1 เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า "ความพึงพอใจในงานมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามประสพการณ์การทำงาน" เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการที่มีประสพการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี สูงกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการที่มีประสพการณ์ 1-4 ปี และ 5-9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.2 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ มีความแตกต่างทั้งใน "ปัจจัยจูงใจ และ "ปัจจัยค้ำจุน" โดยค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการที่มีประสพการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี สูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการที่มีประสพการณ์การทำงาน 1-4 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.3 เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายด้านค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ ของพยาบาลประจำการที่มีประสพการณ์การทำงาน 1-4 ปี และ 5-9 ปี อยู่ในระดับปานกลางสำหรับพยาบาลประจำการที่มีประสพการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

5. เปรียบเทียบการรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

5.1 ลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

5.1.1 ลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า "ลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามแผนกที่ปฏิบัติงาน"

5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ เมื่อจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับค้ำก้าน

5.2 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการเรียนรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

5.2.1 เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูงทุกแผนกที่ปฏิบัติงาน

5.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้าน "การเป็นผู้นำ" แต่ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของแต่ละแผนกที่ปฏิบัติงาน และค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านของพยาบาลประจำการในแต่ละแผนกส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านการสอนผู้ป่วย ญาติ และการให้ความร่วมมือของพยาบาลประจำการแผนกอายุรกรรมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยบางส่วนในข้อที่ว่า "ความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามแผนกที่ปฏิบัติงาน"

5.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตาม แผนกที่ปฏิบัติงาน

5.3.1 เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า "ความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามแผนกที่ปฏิบัติงาน"

5.3.2 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน "ปัจจัยจูงใจ" เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นราย

คู่ พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานแผนกอายุรกรรมต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกกุมารกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3.3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในแผนกกุมารเวชกรรม มีความพึงพอใจในปัจจุบันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

6. เปรียบเทียบการรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ จำแนกตามประเภทหอผู้ป่วย

6.1 ลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามประเภทหอผู้ป่วย

6.1.1 ลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการเมื่อจำแนกตามประเภทหอผู้ป่วยโดยส่วนรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.1.2 ลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ ของพยาบาลประจำการเมื่อจำแนกตามประเภทหอผู้ป่วยเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้าน "สารนุกรม" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยเพียงบางส่วนในข้อที่ว่า "ลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามประเภทหอผู้ป่วย เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบความแตกต่างของพยาบาลปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วยหนักมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยสามัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการเมื่อจำแนกตามประเภทหอผู้ป่วยเป็นรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับที่ทุกด้าน

6.2 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามประเภทหอผู้ป่วย

6.2.1 เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติ

งานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการด้าน "การสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยบางส่วนในข้อที่ว่า "ความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามประเภทของผู้ป่วย"

6.2.3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในทุกประเภทของผู้ป่วย อยู่ในระดับสูงทุกด้าน ยกเว้นด้านการสอนผู้ป่วย ญาติ และการให้ความร่วมมือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

6.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตาม ประเภทของผู้ป่วย

6.3.1 เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า "ความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามประเภทของผู้ป่วย" เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในปัจจัย "ค่าจูน" เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.3.3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานทั้งโดยรวมและรายด้านของพยาบาลประจำการจำแนกตามประเภทของผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลางของทุกประเภทของผู้ป่วย

7. เปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ จำแนกตามการได้รับการอบรม

7.1 ลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามการอบรม

7.1.1 ลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามการอบรมโดยส่วนรวม และรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ว่า "ลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาล

ประชากรมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามการอบรมที่ได้รับ"

7.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประชากรเมื่อจำแนกตามการอบรมเป็นรายด้าน และโดยรวมอยู่ในระดับดีทุกด้าน

7.2 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประชากร จำแนกตามการอบรม

7.2.1 เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ว่า "ความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประชากรมีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามการอบรมที่ได้รับ"

7.2.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประชากรทั้งที่เคยและไม่เคยได้รับการอบรมอยู่ในระดับสูง

7.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประชากร จำแนกตามการอบรม

7.3.1 เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายด้าน พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัยที่ว่า "ความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประชากรมีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามการอบรมที่ได้รับ"

7.3.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประชากรจำแนกตามการอบรมที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลางทั้งกลุ่มพยาบาลประชากรที่เคยได้รับการอบรมและไม่เคยได้รับการอบรม

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย จะอภิปรายตามหัวข้อดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประชากรโรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร
2. เปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประชากร จำแนกตามสังกัด ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทผู้ป่วย และการได้รับการอบรม

1. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และ ความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร

1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล และความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยส่วนรวมและรายด้านทุกด้าน (ตารางที่ 8) หมายความว่า ถ้าพยาบาลประจำการมีการรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูลอยู่ในระดับดี ความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตนเองจะอยู่ในระดับดีด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพินคัส (Pincus, 1986) ที่ว่าการรับรู้การสื่อสารข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน อธิบายได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการขึ้นกับการรับรู้ในความสามารถส่วนตนและจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยที่บุคคลเมื่อได้รับการจูงใจที่เหมาะสมจะกระตุ้นให้แสดงความสามารถที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (McCormick and Ilgen, 1980) ซึ่งการจูงใจดังกล่าวนั้นได้แก่การได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เช่น ระเบียบข้อบังคับ ผลประโยชน์ที่จะได้รับการปฏิบัติงาน เพิ่มความก้าวหน้าต่าง ๆ เป็นต้น โดยข้อมูลเหล่านี้พยาบาลจะเป็นผู้รับรู้จากหัวหน้าหรือผู้ป่วย ซึ่งมีบทบาทในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน รวมทั้งการก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับพยาบาลผู้ใต้บังคับบัญชา (Mintzberg, 1973)

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ลักษณะการสื่อสารข้อมูลของหัวหน้าหรือผู้ป่วย เกี่ยวกับสารทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สารปฏิบัติงาน สารทบทวน สารมนุษยสัมพันธ์และสารนวัตกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสามารถในการปฏิบัติงานแต่ละด้านของพยาบาลประจำการ ได้แก่ "ด้านการเป็นผู้นำ" "การวางแผนและประเมินผล" "การสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพ" และ "การสอนและให้ความร่วมมือ" อธิบายได้ว่า ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจากหัวหน้าหรือผู้ป่วยนั้นจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพยาบาลเป็นอันมาก โดยข้อมูลเหล่านั้นจะช่วยสร้างเสริม และกระตุ้นให้พยาบาลใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่ในการปฏิบัติกรพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้พยาบาลมีการตัดสินใจ วางแผน จัดการ ปฏิบัติและประเมินผลการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเลือกใช้ข้อมูลในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานผู้ป่วย และญาติอย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การพยาบาลมีคุณภาพเป็นการส่งเสริมให้ภาพพจน์ของวิชาชีพเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป สำหรับ "สารมนุษยสัมพันธ์" นั้นมีความสำคัญกับความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอันมาก เนื่องจาก

เกี่ยวกับการยอมรับ ยกย่องและให้คำชมเชยแก่พยาบาลผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ เป็นการจูงใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่างานพยาบาลน่าสนใจ ทำท่าย และทุ่มเทความสามารถ กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ (Marriner, 1976)

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูลของพยาบาล ประจําการในด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสามารถในการปฏิบัติงาน "ด้านการดูแลในระยะวิกฤต" และ "การพัฒนาคณะเองด้านวิชาชีพ" อธิบายได้ว่าความสามารถ ในการดูแลผู้ป่วยนั้น นอกจากขึ้นกับประสบการณ์ที่เคยผ่านมาแล้ว ยังขึ้นกับความสนใจส่วนบุคคล ในอันที่จะขวนขวายหาความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งเสริมความสามารถที่มีอยู่ให้เพิ่ม ยิ่งขึ้น (McCormick and Ilgen, 1980) ดังนั้น การรับรู้ข้อมูลเพียง 4 ด้านจากหัวหน้าหอ ผู้ป่วยจึงไม่อาจเพียงพอที่จะส่งเสริมความสามารถในการดูแลระยะวิกฤตและการพัฒนาคณะเอง ทางวิชาชีพ ควรประกอบด้วย การหาความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติมด้วยตนเอง

แต่อย่างไรก็ตามลักษณะการสื่อสารข้อมูลของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ ของพยาบาลประจําการในการวิจัยนี้อยู่ในระดับดี (ตารางที่ 5) โดยในการสื่อสารข้อมูลแต่ละด้าน ของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจําการนั้น (ภาคผนวก ค) ส่วนใหญ่เห็นว่าการ สื่อข้อมุลนั้นเข้าใจง่าย เปิดโอกาสให้ซักถาม ใช้การสื่อสารข้อมูลทั้งโดยการพูดประกอบการ เขียน และเลือกใช้อุปกรณ์อื่นประกอบอย่างเหมาะสม ข้อมูลที่สื่อขึ้นมีความต่อเนื่องกันและสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติการพยาบาลได้ ซึ่งถือว่าเป็นการสื่อสารข้อมูลที่ดี (Berlo, 1960; Young and hayne, 1988) ถือเป็น การสื่อสารข้อมูลทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการ บ้อนกลับของข้อมูล คือเป็นการสื่อสารข้อมูล 2 ทาง ซึ่งทำให้การถ่ายทอดข้อมูลเข้าใจตรงกัน และ ข้อมูลที่ถ่ายทอดกันนั้นพยาบาลผู้รับเห็นความสำคัญนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ และใช้ วิธีในการถ่ายทอดที่เหมาะสม ยกเว้นการสื่อสารข้อมูลด้าน "สารนุกรม" ซึ่งพยาบาลส่วนใหญ่มี ความเห็นว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการสื่อสารข้อมูลด้านนี้น้อย และส่วนใหญ่ใช้วิธีประชุมและติดประกาศ แจ้งซึ่งอาจไม่ทั่วถึง อาจเนื่องมาจากในส่วนของสารนุกรมนี้หัวหน้าหอผู้ป่วย มอบหมายให้ พยาบาลได้บังคับบัญชาเป็นผู้นำเสนอแทน ซึ่งถือว่าเป็นการบริหารงานโดยการกระจายอำนาจ และประชาธิปไตย หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นเพียงผู้ให้คำปรึกษาแนะนำซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาบุคลากร ไปด้วยพร้อมกัน อย่างไรก็ตามถึงแม้ผลจากการวิจัยจะแสดงว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีลักษณะการ สื่อ ข้อมูลที่ดีก็ควรที่จะส่งเสริมให้มีการสื่อที่ดียิ่ง ๆ ขึ้น เนื่องจากการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมาก เท่าใด ประสิทธิภาพของงานจะมีมากขึ้นเท่านั้น ฉะนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยควรได้มีการพัฒนาการสื่อ

ข้อมูลของคนให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้าน "สารมนุษย์สัมพันธ์" และ "สารนุกรม" (จากผลการวิจัย พบว่า พยาบาลประจำการมีการรับรู้การสื่อสาร 2 ด้านนี้น้อยกว่าด้านอื่น) เพื่อการนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม รวมทั้งเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูลและความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในส่วนรวมและรายด้านทุกด้าน (ตารางที่ 9) หมายความว่า ถ้าพยาบาลมีการรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูลในระดับดีจะมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัญญา แสงมุกข์ (2530) และพินคัส (Pincus, 1986) อธิบายได้ว่า ลักษณะการสื่อสารข้อมูลของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีต่อพยาบาลนั้น ถือเป็นภาระงาน โดยการสื่อสารข้อมูลเป็นเครื่องมือในการสร้างสัมพันธภาพให้เกิดขึ้น การสื่อสารข้อมูลถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Gilmer and Others, 1971) นอกจากนี้ การสื่อสารข้อมูลก็เป็นปัจจัยหนึ่งในปัจจัยห้าอย่างที่รวมอยู่ในเรื่องของการนิเทศ นโยบาย และการควบคุมงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน (Herzberg, 1959) ผลจากการวิจัยนี้สอดคล้องกับคากล่าวนี้ โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการทั้งส่วนรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยห้าข้อสูงกว่าความสัมพันธ์กับปัจจัยงาน (ตารางที่ 9) ดังได้กล่าวแล้วว่า การสื่อสารข้อมูลเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงาน (Golen and Others, 1984) ดังนั้นลักษณะการสื่อสารข้อมูลของหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีความสำคัญต่อผลสำเร็จของหน่วยงาน โดยข้อมูลต่าง ๆ ที่สื่อถึงพยาบาลนั้นเมื่อทั้งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น การมอบหมายงาน ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบ นโยบาย ความก้าวหน้าต่าง ๆ หรือข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยทำให้พยาบาลปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐานและดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการพยาบาล นอกจากนี้การเปิดโอกาสให้พยาบาลได้เสนอแนวคิดต่าง ๆ หรือมีโอกาสคุยกันเป็นส่วนตัว จะช่วยให้สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลดียิ่งขึ้น พยาบาลผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากรู้สึกหัวหน้าหอผู้ป่วย ยอมรับตนเองเห็นคุณค่าในตน ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน จูงใจให้เกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น นอกจากนี้การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าของหน่วยงาน หรือโอกาสก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งผลสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานให้ทราบโดยทั่วถึงกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Redding, 1972) ซึ่งจะตอบสนองความต้องการส่วนตน

ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ สมศรี ศานติเกษม (2528) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยส่วนรวมและรายด้านทุกด้าน (ตารางที่ 10) หมายความว่าถ้าพยาบาลมีการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองอยู่ในระดับสูง จะมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงด้วย เนื่องจากบุคคลเมื่อรับรู้ว่าคุณเองมีความสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ จะเกิดการตอบสนองด้านจิตใจของผู้รับซึ่งความสำเร็จในงานของคุณจะมีทัศนคติที่ดีต่องาน เกิดเป็นความพึงพอใจในงานขึ้น (Gilmer and Others, 1971) และถ้าผู้ร่วมงานและหัวหน้างานรับรู้ความสำเร็จนั้นจะเกิดการยอมรับบุคคลนั้น เห็นความสำคัญยกย่อง มอบหมายงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง เป็นการตอบสนองความต้องการระดับสูงของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจยิ่งขึ้น และจากผลสำเร็จของการปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบแทนจากหน่วยงาน เช่น การขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง จะยิ่งทำให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจในงาน (Porter and Lawler, 1967) เกิดแรงจูงใจและคาดหวังในผลสำเร็จของงาน มีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน และมีพฤติกรรมเพื่อให้งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ เพื่อผลสำเร็จของงาน (Vroom, 1964) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประชิด ศรธาพันธุ์ (2532) พบว่า ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์เป็นรายคู่ระหว่าง ลักษณะการสื่อสารข้อมูลและความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะการสื่อสารข้อมูลและความพึงพอใจในงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงน่าที่จะเป็นไปได้ว่าตัวแปรทั้ง 3 มีความสัมพันธ์โดยตรง

2. เปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามสังกัด (ตารางที่ 11, 12, 13)

จากผลการวิจัย เมื่อเปรียบเทียบตามสังกัดแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการ

ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ โดยพยาบาลประจำการสังกัด ทบวงมหาวิทยาลัยมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าพยาบาลประจำการสังกัดอื่นทั้ง 3 ตัวแปรที่ศึกษาทั้ง โดยรวมและรายด้านของแต่ละตัวแปร อธิบายได้ว่าในแต่ละสังกัดโรงพยาบาลมีปรัชญา นโยบาย วัตถุประสงค์และการบริหารงานซึ่งแตกต่างกัน พยาบาลในแต่ละสังกัดจึงมีบทบาทในการปฏิบัติ การพยาบาลที่แตกต่างกัน ขอบเขตความรับผิดชอบในหน้าที่แตกต่างกัน ทำให้มีการรับรู้ในลักษณะ การสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน สำหรับ พยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยนั้น มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบหลายด้าน เนื่องจาก โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์และนโยบายมุ่งการศึกษาควบคู่การบริการ ทำให้พยาบาลในสังกัดมีบทบาทในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ การศึกษาคือรับผิดชอบในการสอนนักเรียนพยาบาล และนักเรียนผู้ช่วยพยาบาล บทบาทในการบริการ โดยการให้การดูแลพยาบาล โดยตรงต่อผู้ป่วย ซึ่งการรักษาซับซ้อนเนื่องจากการรักษาที่ควบคู่ไปกับการศึกษา และ บทบาทในการวิจัย โดยให้ความร่วมมือในการทำวิจัยหรือเป็นผู้วิจัยเอง จะเห็นได้ว่าพยาบาล สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต้องรับผิดชอบในหลาย ๆ หน้าที่ ประกอบกับสภาพ นโยบาย และวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลทำให้พยาบาลตั้งความคาดหวังในบทบาทของตนในอันที่จะปฏิบัติหน้าที่ ให้ครบทั้ง 3 ด้าน ทำให้มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ในลักษณะการสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติ งาน และความพึงพอใจในงานต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาลในสังกัดโรงพยาบาลอื่น ซึ่งมุ่งให้การบริการมากกว่าการศึกษา

2.1 เปรียบเทียบลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จากแนกตามสังกัดโดยรวม (ตารางที่ 11) พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่าโครงสร้างขององค์การในแต่ละสังกัดแตกต่างกัน มีความซับซ้อน และนโยบายในการบริหารงานที่แตกต่างกัน ทำให้การถ่ายทอดข้อมูลภายใน หน่วยงานผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ข่าวสารหรือข้อมูลอาจถูกบิดเบือนไปบ้าง ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของบุคลากรในองค์การ (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2522) นอกจากนี้ บรรยากาศการสื่อข้อมูลภายในองค์การและพฤติกรรมการสื่อข้อมูลของหัวหน้าหรือผู้ป่วย ก็มีผลต่อการรับรู้การสื่อข้อมูลของพยาบาลเช่นกัน ดังนั้นการรับรู้การสื่อข้อมูลของพยาบาลที่ต่างสังกัดกัน จึงแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามประเภทข้อมูลที่ใช้ในการสื่อ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในการรับรู้ลักษณะการสื่อข้อความสารปฏิบัติ งาน สารมนุษย์สัมพันธ์ และสารนุกรม ของพยาบาลประจำการสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าพยาบาลสังกัดอื่น อาจเนื่องมาจากพยาบาลประจำการในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีหลายบทบาทที่ต้องรับผิดชอบ ได้แก่ บทบาทพยาบาลผู้ให้การดูแลผู้ป่วย บทบาทครูผู้ให้การดูแลอบรมแก่นักเรียนพยาบาลและนักเรียนผู้ช่วยพยาบาล และบทบาทในการวิจัย โดยเป็นทั้งผู้ทำวิจัยและผู้ช่วยการวิจัยตั้งได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้นจากการที่บุคคลหนึ่งต้องปฏิบัติตนในหลายบทบาทจึงมีผลต่อการรับรู้การสื่อข้อความ ให้แตกต่างกันออกไป และทำให้การแปลผลอาจบิดเบือนไปได้ (บุญศรี ปรานณศักดิ์และศิริพร จิรวัดน์กุล, 2534)

2.2 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามสังกัด (ตารางที่ 12) พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 6 ด้าน อธิบายได้ว่า ความสามารถเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพยาบาล ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับชีวิตของผู้ป่วย ดังนั้นนอกจากความสามารถโดยส่วนตัวแล้ว ลักษณะการเรียนการสอนขณะเป็นนักศึกษาพยาบาล เป็นการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านความรู้ การปฏิบัติและประสบการณ์ที่จำเป็น เมื่อเรียนจบมาจะมีการอบรม ประ训ที่เทศก่อนทำงาน และเมื่อเริ่มปฏิบัติงานนอกจากสภาพงานภายในหอผู้ป่วยแล้ว ความสนใจใฝ่หาความรู้ และการขวนขวายในการพัฒนาตนเอง จะเป็นสิ่งกระตุ้นจูงใจให้พยาบาลมีความสามารถในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (McCormick and Ilgen, 1980) สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้พยาบาลมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่าความสามารถในการปฏิบัติตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความแตกต่างกันระหว่างพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยกับสังกัดอื่นโดยส่วนรวมและรายด้านทุกด้าน โดยพยาบาลที่อยู่ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานในรายด้านส่วนใหญ่ ต่ำกว่าพยาบาลที่อยู่ในสังกัด กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงสาธารณสุข อาจเนื่องจากพยาบาลที่อยู่ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์และนโยบายในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พยาบาลมีขอบเขตของการปฏิบัติงานค่อนข้างชัดเจน มีบทบาทความรับผิดชอบหลายด้าน ประกอบการตั้งความคาดหวังในการปฏิบัติงานเพื่อให้ครบสมบูรณ์ในแต่ละบทบาททำให้มีการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานต่ำกว่าสังกัดอื่น แต่ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้าน "การสอนผู้ป่วย ญาติ และการให้ความร่วมมือ" ค่าเฉลี่ยความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแมคคอสกี และแมคเคน (McClosky and McCain, 1988) และอัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2533) เนื่องจากการให้บริการการพยาบาลนั้น พยาบาลให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยน้อย (Pares, 1982) จากการศึกษาของเครือวัลย์ สุวรรณรัตน์ (2528) พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่ได้รับข้อมูลที่เพียงพอกับความต้องการของตนเอง ดังนั้นจึงควรส่งเสริมความสามารถในการปฏิบัติงานด้านนี้ให้มากยิ่งขึ้น

2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ำแนกตามสังกัด (ตารางที่ 13) พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวมและรายด้าน เมื่อพิจารณาความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า พยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าพยาบาลทุกสังกัดได้แก่ กระทรวงกลาโหม กรุงเทพมหานคร กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข อธิบายได้ว่าสังกัดโรงพยาบาลที่ต่างกันจะมีปรัชญานโยบายการบริหาร วัตถุประสงค์ของงาน การปกครองบังคับบัญชา หรือค่าตอบแทนต่างกัน (Barnard, 1966; Gilmer, 1971) รวมถึงมีการจูงใจในการปฏิบัติซึ่งแตกต่างกัน เช่นกันพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยจะมีบทบาทและความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานซึ่งเป็นการศึกษาควบคุมการบริการ พยาบาลมีบทบาททั้งการให้บริการแก่ผู้ป่วยและบทบาททางการศึกษา โดยการสอน รวมถึงบทบาทช่วยส่งเสริมการวิจัย ทำให้พยาบาลเหล่านี้มีความรู้สึกที่ต้องปฏิบัติงานในหลายบทบาทมากเกินไป ในขณะที่ค่าตอบแทนเท่ากับการปฏิบัติงานในสังกัดอื่น นอกจากนี้จากลักษณะโรงพยาบาลในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยซึ่งมีหลายบทบาท และมีหลายหน่วยงานที่รับผิดชอบร่วมกัน ทำให้พยาบาลต้องทำงานประสานกับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งอาจมีปัญหาคัดแย้งขึ้นได้ จากการศึกษาของสุกัญญา แสงมุกข์ (2530) พบว่าบรรยากาศเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

เมื่อพิจารณารายด้านของความพึงพอใจในงาน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งด้าน "ปัจจัยจูงใจ" และ "ปัจจัยค่าจูน" พบความแตกต่างระหว่างสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยและสังกัดอื่น โดยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข อธิบายได้ว่า การบริหารงานของ

พยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและกระทรวงมหาดไทย การปกครองบังคับบัญชาเป็นไปตามลำดับชั้นยศ และมีระเบียบวินัยเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมความรับผิดชอบของพยาบาลที่มีชั้นยศแตกต่างกัน ทำให้มีการยอมรับกันไปตามระบบการปกครอง ซึ่งเป็นการตัดปัญหาการขัดแย้งในบางเรื่องอันอาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบของ "ปัจจัยจูงใจ" (Hertzberg, 1959) ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ในขณะที่พยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีนโยบายการปกครองที่แตกต่างกันออกไปมีบทบาทภาระรับผิดชอบในหลาย ๆ ด้านดังได้กล่าวมาแล้ว จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าพยาบาลในสังกัดอื่น

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยรวมและรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้าน "ปัจจัยจูงใจ" ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานพยาบาลสังกัดกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงกลาโหมอยู่ในระดับสูง เนื่องจากการปกครองเป็นลำดับชั้นยศ มีโอกาสก้าวหน้าในงานอย่างสม่ำเสมอ ได้รับการยอมรับภายในหน่วยงานตามลำดับชั้น และลักษณะงานความรับผิดชอบมีขอบเขตชัดเจน จึงก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องาน และเกิดความพึงพอใจในงานมากกว่า

3. เปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

พบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ของความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่ามีความแตกต่างระหว่างพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-4 ปี กับพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-9 ปี และมากกว่า 10 ปี โดยพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-4 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-9 ปี และมากกว่า 10 ปี ตามลำดับ อธิบายได้ว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า จะมีโอกาสเผชิญปัญหาต่าง ๆ มากกว่า จะมีความรอบคอบกล้าคิด กล้าตัดสินใจ มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหา สามารถเลือกแนวทางการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม (Kirk, 1981) การปฏิบัติราบรื่นประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน เกิดความภาคภูมิใจในตนเองและในผลสำเร็จของงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน เกิดความพึงพอใจในงาน และกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น ในขณะที่พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า จะเผชิญปัญหาต่างๆ มากน้อย กระบวนการ

ความคิดตัดสินใจในการเลือกแนวทางปฏิบัติและแก้ปัญหามายังไม่สมบูรณ์ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานที่มีความขัดแย้งทางความคิด จึงประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานน้อยกว่า เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้มากกว่า

3.1 เปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน ทั้งโดยรวมและรายด้าน (ตารางที่ 14) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูลของหัวหน้าหรือผู้ช่วยไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูลโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีทุกประสบการณ์การทำงาน แต่ค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-4 ปี ต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-9 ปี และมากกว่า 10 ปี ตามลำดับ (ตารางที่ 14) อธิบายได้ว่าประสบการณ์การทำงานทำให้บุคคลมีการสะสมข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเป็นลำดับ มีความเข้าใจในสิ่งแวดล้อมและระบบการทำงาน รวมถึงวิธีการและลำดับขั้นของการสื่อสารข้อมูลตามสายบังคับบัญชามากกว่า ดังนั้นจึงมีความเข้าใจในการสื่อสารหรือรับรู้ข้อมูลในการปฏิบัติงานได้ดีกว่าพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า

3.2 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน (ตารางที่ 15) พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งส่วนรวมและรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุณิสา วัลยะเพ็ชร์ (2533) และบัลดี อูณหะเลขกะ (2532) อธิบายได้ว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นเกิดจากความสามารถส่วนตัวส่วนหนึ่ง การได้รับการอบรมเรียนรู้สะสมเรื่อยมาเป็นประสบการณ์จะช่วยให้อุบัติการณ์ข้อมูลที่จะช่วยในการตัดสินใจ วางแผน ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (McCormick and Ilgen, 1980)

เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่าค่าเฉลี่ยความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่มีประสบการณ์ 1-4 ปี มีค่าต่ำกว่า ค่าเฉลี่ยของพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-9 ปี และมากกว่า 10 ปี สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานมากย่อมมีความเข้าใจในงาน และปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย (Nigro and Nigro, 1984) โดยผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากจะมีโอกาสเผชิญปัญหาต่างๆ มาก กล้าคิด



กล้าตัดสินใจ มีความรอบคอบ สามารถเลือกแนวทางการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม (Kirk, 1981)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยรวมและรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูงในทุกประสพการณ์ทำงาน ยกเว้นด้าน "การสอนผู้ป่วย ญาติ และการให้ความร่วมมือ" ของพยาบาลที่มีประสพการณ์การทำงาน 1-4 ปี อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพยาบาลที่มีประสพการณ์การทำงาน 1-4 ปี ถือว่าประสพการณ์การทำงานน้อย ในช่วงปีแรก ๆ ของการทำงานเน้นการฝึกฝนทักษะด้านการลงมือปฏิบัติมากกว่า การให้ความรู้ ประกอบกับการที่จะสอนหรือให้ความรู้แก่ผู้อื่นได้นั้นต้องใช้ความรู้และความสามารถประสพการณ์พอสมควรจึงจะก่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันได้ ดังนั้น พยาบาลที่มีประสพการณ์น้อยจึงมีความสามารถในการสอนน้อยกว่าผู้ที่มีประสพการณ์การทำงานมากกว่า

3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยรวมและรายด้านทุกด้านจําแนกตามประสพการณ์การทำงานพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 16) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัญญา แสงมุกข์ (2530) และเสาวรส เกียรตินาด (2534) เมื่อพิจารณาความแตกต่างกันเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบความแตกต่างของพยาบาลที่มีประสพการณ์การทำงาน 1-4 ปี กับ 5-9 ปี และมากกว่า 10 ปี โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่มีประสพการณ์ 1-4 ปี ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานพยาบาลที่มีประสพการณ์การทำงาน 5-9 ปี และมากกว่า 10 ปี ทั้งส่วนรวมและรายด้าน เนื่องจากพยาบาลที่มีประสพการณ์การทำงานมากกว่า จะมองสภพการณ์ต่าง ๆ ได้กว้างกว่า ผ่านปัญหาต่าง ๆ มากกว่า มีการรับรู้และเข้าใจในนโยบายหรือวิธีต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้ดีกว่า การตัดสินใจ วางแผน จึงสุขุมรอบคอบ ทำให้งานเกิดความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน มีความก้าวหน้าในงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงกว่าพยาบาลซึ่งมีประสพการณ์การทำงานน้อยกว่า

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยรวมและรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ในพยาบาลที่มีประสพการณ์การทำงาน 1-4 ปี และ 5-9 ปี สำหรับพยาบาลที่มีประสพการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี พบว่ามีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับคากล่าวที่ว่า พยาบาลที่มีประสพการณ์การทำงานมากกว่าจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า สามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมาแล้ว

4. เปรียบเทียบลักษณะการสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้พยาบาลประจำการ จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เฉพาะ "ความพึงพอใจในงาน" โดยไม่พบความแตกต่างในการรับรู้ลักษณะการสื่อข้อมูลและความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายความว่าพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในแผนกที่ต่างกันจะมีการรับรู้ ความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน แต่มีการรับรู้ลักษณะการสื่อข้อมูลและความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลอื่นกับการรับรู้ ในความสำเร็จการยอมรับของผู้ร่วมงาน การมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม จำนวนผู้ป่วยในการดูแลลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งแผนกที่ต่างกันจะมีลักษณะงานและสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้พบว่าพยาบาลซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในแผนกอายุรกรรมจะมีค่าเฉลี่ยลักษณะการสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของพยาบาลแผนกอื่นเล็กน้อย อาจเนื่องจากลักษณะงานของแผนกอายุรกรรมพยาบาลต้องให้การดูแลผู้ป่วยเป็นส่วนใหญ่ ผู้ป่วยช่วยตนเองได้น้อย ลักษณะผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อรังกิจกรรมการพยาบาลมีมาก ทำให้มีค่าเฉลี่ยในการรับรู้ที่ต่ำกว่าพยาบาลในแผนกอื่น

4.1 เปรียบเทียบลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน (ตารางที่ 17) พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่าถึงแม้พยาบาลประจำการจะปฏิบัติงานต่างแผนกกัน ลักษณะการดูแลผู้ป่วยแตกต่างกันตามประเภทหรือโรคของผู้ป่วยในแต่ละแผนก ถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการสื่อข้อมูลที่ตีมีประสิทธิภาพและครอบคลุมเนื้อหาของการทำงาน พยาบาลผู้รับข้อมูลย่อมมีความเข้าใจตรงกันและมีการรับรู้ข้อมูลที่ตีและครบถ้วน สามารถปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ดังคำกล่าวของโจนส์และโจนส์ (Jones and Jones, 1979) ที่ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางของข้อมูลเกี่ยวกับงานหอผู้ป่วย โดยติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในหน่วยงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผู้เผยแพร่และให้ข้อมูลด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อข้อมูล การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ (สมัยศ นาวีการ, 2533)

จากการวิจัย พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ลักษณะการสื่อข้อมูลของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับดีทุกแผนกที่ปฏิบัติงาน แต่สังเกตได้ว่าค่าคะแนนเฉลี่ยลักษณะ

การสื่อข้อมูลแต่ละด้าน ส่วนใหญ่พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในแผนกอายุรกรรมต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการแผนกอื่นเล็กน้อย อาจเนื่องจากกิจกรรมการดูแลผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมมีมาก ประกอบกับลักษณะผู้ป่วยเป็นผู้ป่วยเรื้อรัง และช่วยเหลือตนเองได้น้อย พยาบาลต้องให้การช่วยเหลือเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นความสนใจในข้อมูลต่าง ๆ หรือการรับรู้การสื่อข้อมูลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านต่าง ๆ จึงมีน้อย นอกจากนี้ลักษณะการสื่อข้อมูลของสารบางด้าน เช่น สารทนต์บางชนิดซึ่งเกี่ยวกับการแจ้งกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ใช้วิธีตีตประกาศ และหนังสือเวียนส่วนใหญ่ (ภาคผนวก ค) มีผลให้การกระจายข้อมูลอาจไม่ถึง การรับรู้ข้อมูลของพยาบาลจึงมีน้อยลง (Sullivan and Decker, 1988)

4.2 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน (ตารางที่ 18) พบว่าโดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจากพยาบาลทุกคนมีพื้นฐานในการดูแลพยาบาลเบื้องต้นเสมอกันเมื่อเริ่มปฏิบัติงาน เมื่อแยกปฏิบัติตามแผนกแล้วจะมีการเพิ่มประสบการณ์เฉพาะสำหรับการดูแลผู้ป่วยแต่ละแผนก ทำให้พัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างของความสามารถในการปฏิบัติงานด้าน "การเป็นผู้หน้า" โดยไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ อาจเนื่องจากการวัดความสามารถในการปฏิบัติงานครั้งนี้ ลักษณะแบบสอบถามในส่วนของการเป็นผู้หน้า ส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่พยาบาลในแต่ละแผนกมีบทบาทแตกต่างกันไปตามลักษณะงานและคนใช้ การรับรู้ความเป็นผู้หน้าจึงแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านการสอนผู้ป่วย ญาติ และการให้ความร่วมมือของพยาบาลแผนกอายุรกรรม อาจเนื่องมาจากลักษณะผู้ป่วยในแผนกนี้พยาบาลต้องให้การช่วยเหลือและมีเรื่องที่จะต้องสอนให้คำแนะนำให้เหมาะสมกับโรคของผู้ป่วย นอกจากนี้ยังมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบด้านอื่นอีกมาก ทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอในการสอนผู้ป่วย ญาติหรือให้ความร่วมมือในด้านอื่น ๆ ทำให้ค่าเฉลี่ยในด้านนี้ต่ำ

4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานโดยรวม พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน "ปัจจัยจูงใจ" เมื่อพิจารณาความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานพยาบาลแผนกอายุรกรรมต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลแผนก

กุมารเวชกรรม อาจเนื่องมาจากลักษณะงานหรือการพยาบาลในแผนกอายุรกรรมพยาบาลต้องเผชิญกับภาวะเจ็บป่วยที่เรื้อรัง ผู้ป่วยมีอาการแทรกซ้อนในหลายระบบ การดูแลจึงซับซ้อน ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ในด้านการยอมรับของผู้ร่วมงานหรือผู้ป่วย ในขณะที่พยาบาลในแผนกกุมารเวชกรรมให้การดูแลผู้ป่วยเด็ก ซึ่งมีโรคหรืออาการแทรกซ้อนน้อยกว่า พ่อแม่หรือญาติของเด็กมักมีความไว้วางใจในการดูแลมาก เกิดการรับรู้ของการยอมรับซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจและมีสัมพันธภาพกับญาติและผู้ป่วย ซึ่งเป็นปัจจัยค้ำจุนที่ดีกว่าพยาบาลในแผนกกุมารเวชกรรมจึงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยรวมและรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกแผนก ค่าเฉลี่ย "ปัจจัยจูงใจ" ของพยาบาลแผนกกุมารเวชกรรมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีเหตุผลเช่นเดียวกับที่กล่าวมาแล้ว

5. เปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามประเภทของผู้ป่วย

พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ของความพึงพอใจในงานหมายความว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในประเภทของผู้ป่วยที่ต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน เนื่องจากหอผู้ป่วยซึ่งต่างกัน ลักษณะผู้ป่วยจะแตกต่างกันในความหนักเบา ความต้องการการดูแลใกล้ชิดการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และญาติทำให้มีการรับรู้ความพึงพอใจในงานต่างกัน

5.1 เปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามประเภทของผู้ป่วย โดยส่วนรวม (ตารางที่ 20) พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทุกประเภทหอผู้ป่วย อธิบายได้ว่า ถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความชัดเจนในเนื้อหา เปิดโอกาสให้ซักถามรายละเอียดก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันสนองความต้องการข้อมูลหรือความสนใจของพยาบาลผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้รับ (สมยศ นาวิการ, 2527) จึงมีความเข้าใจและมีการรับรู้ข้อมูลไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ของการรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูลด้านสารนุกรม โดยพบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในหออภิบาลผู้ป่วย

หนักและพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยสามัญ โดยพยาบาลที่อยู่หออภิบาลผู้ป่วยหนักมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพยาบาลที่อยู่หอผู้ป่วยสามัญเท่ากับ 3.05 และ 2.82 ตามลำดับ อธิบายได้ว่า การดูแลผู้ป่วยในหออภิบาลผู้ป่วยหนักต้องเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ พยาบาลที่ปฏิบัติต้องมีความรู้ความสามารถและทันกับการรักษาที่พัฒนาอยู่เสมอ (สุณิสา วัลยะเพ็ชร์, 2533) ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และทันกับเหตุการณ์ ซึ่งการพัฒนานั้นอาจโดยการจัดอบรม การสอน การนำเสนอข้อมูลใหม่ ๆ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยเอง หรือการส่งอบรมหรือผลัดกันนำเสนอในกลุ่มพยาบาลเอง (วิเชียร ทวีลาภ, 2527) ดังนั้นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วยหนักจึงมีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสื่อสารข้อมูลด้านสาธารณสุขสูงกว่าพยาบาลในหอผู้ป่วยอื่น

5.2 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจําแนกตามประเภทหอผู้ป่วย (ตารางที่ 21) พบว่าโดยส่วนรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจากพยาบาลโดยส่วนใหญ่ขณะเรียนจะได้รับการศึกษาฝึกอบรมซึ่งไม่แตกต่างกัน เมื่อปฏิบัติงานในต่างหอผู้ป่วยจึงมีการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกันในด้าน "การสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ" แต่ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยพบว่าค่าเฉลี่ยความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลหอผู้ป่วยพิเศษมีค่าสูงสุด อาจเนื่องมาจากผู้ป่วยหอผู้ป่วยพิเศษส่วนใหญ่การเจ็บป่วยไม่รุนแรง ช่วยเหลือตนเองได้ อัตราส่วนผู้ป่วยต่อพยาบาลค่อนข้างเหมาะสม ลักษณะงานไม่หนัก ก่อให้เกิดความเครียดน้อย ทำให้บรรยากาศการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพดีกว่า ในหอผู้ป่วยอื่น

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการปฏิบัติงานพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้าน "การสอนผู้ป่วย ญาติและการให้ความร่วมมือ" ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งเหตุผลดังได้กล่าวมาแล้ว

5.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจําแนกตามประเภทหอผู้ป่วย (ตารางที่ 22) พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวม และในด้าน "ปัจจัยค่าจูน" ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ทำงานในหออภิบาลผู้ป่วยหนักมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่อยู่หอผู้ป่วยพิเศษและผู้ป่วยสามัญ และพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางทั้ง

โดยรวมและรายด้านในทุกหอผู้ป่วย อธิบายได้ว่าการพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักพยาบาล ต้องดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดจึงได้รับความไว้วางใจจากแพทย์ผู้รักษาเป็นอันมาก ประกอบกับ จำนวนผู้ป่วยและผู้เกี่ยวข้องมีจำนวนน้อย สัมพันธภาพต่อผู้ป่วย ญาติ และผู้ร่วมงานจะเป็นไปด้วยดี โอกาสเกิดความขัดแย้งน้อยกว่า และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้พร้อมมีคุณภาพกว่าทำให้ การพยาบาลประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ พยาบาลเกิดความภาคภูมิใจและมีทัศนคติที่ดี ต่องาน เมื่อพิจารณาแล้วมีปัจจัยคำจูงช่วยส่งเสริมให้ปัจจัยจูงใจที่ดีกว่า ดังนั้นพยาบาลหอ อภิบาลผู้ป่วยหนักจึงมีความพึงพอใจในงานมากกว่า

6. เปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามกาได้รับการอบรม

พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมา จากการอบรมที่ได้รับนั้น ไม่ตรงตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ จึงไม่สามารถนำความรู้เหล่านั้นมาใช้ ปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันได้ พยาบาลที่ได้รับและไม่ได้รับการอบรมจึง ไม่มีความแตกต่างใน การรับรู้ตัวแปรทั้ง 3

6.1 เปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามการอบรมที่ได้รับ (ตารางที่ 23) โดยส่วนรวมและรายด้านพบว่าไม่มีความแตกต่าง กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี อธิบายได้ว่าการ ได้รับการอบรมและการไม่ได้รับการอบรม ไม่ทำให้การรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูลของพยาบาลมี ความแตกต่างกัน เนื่องจากการอบรมที่พยาบาลซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยได้รับนั้นส่วนใหญ่ เป็นการอบรมในเรื่องปฏิบัติการทางการพยาบาลซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการบริหารหรือข้อมูลที่ส่งเสริม ในการเข้าใจการสื่อสารข้อมูลทั้ง 4 ด้านได้

6.2 เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาล ประจำการจำแนกตาม การอบรมที่ได้รับ (ตารางที่ 24) พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งส่วนรวมและรายด้าน เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยพบว่า ค่าเฉลี่ยความสามารถในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน ของพยาบาลที่เคยได้รับการอบรมสูงกว่า ค่าเฉลี่ยของพยาบาลที่ไม่เคยรับการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุณิสา วัลยะเพ็ชร (2533) พบว่าพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยในระยะ วิกฤตจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่าพยาบาลที่ไม่เคยได้รับการอบรม อธิบายได้ว่า

การอบรมเป็นการพัฒนาหรือเสริมความสามารถของบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และยังเป็น การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานทำให้บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อการ ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (Dessler, 1987)

6.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามการอบรม โดยรวมและรายด้าน (ตารางที่ 25) พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานพบว่าอยู่ในระดับ ปานกลางทั้งพยาบาลกลุ่มที่เคยได้รับการอบรมและไม่เคยได้รับการอบรม อาจเนื่องมาจากการ อบรมที่ได้รับนั้นเป็นการอบรมทางการพยาบาล และมีได้ก่อให้เกิดผลประโยชน์ใดๆ เช่น ความ ก้าวหน้าในงาน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และเมื่ออบรมแล้วไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ใน การปฏิบัติได้อย่างเต็มที่ไม่ก่อให้เกิดความสำเร็จในงาน ซึ่งการอบรมนี้ส่งเสริมให้เกิดการจูง ใจขึ้นได้ ดังนั้นพยาบาลที่ได้รับการอบรมและไม่ได้รับการอบรมจึงมีความพึงพอใจในงานไม่แตก ต่างกัน เมื่อพิจารณาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg, 1959)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ก. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผลจากการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการมีการรับรู้ลักษณะการสื่อสารข้อมูล ของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับดีในทุกประเภทของสาร แสดงว่าการสื่อสารข้อมูลของหัวหน้าหอ ผู้ป่วยดีมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามควรที่จะได้มีการพัฒนาการสื่อสารข้อมูลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ให้ดียิ่งๆ ขึ้น เนื่องจากการสื่อสารข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และความ พึงพอใจในงานของพยาบาลซึ่งผลที่ตามมาคือ การตั้งใจปฏิบัติงาน เกิดความสำเร็จและ ประสิทธิภาพของการพยาบาลการพยาบาลมีคุณภาพ ลดการขาดงานและการลาออกจากงาน ใน การพัฒนาลักษณะการสื่อสารข้อมูลของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นควรพัฒนาไปทุกด้านพร้อมๆ กัน โดยเฉพาะ ในส่วนของ "สารมนุษย์สัมพันธ์" และ "สารนวัตรรม" เนื่องจากผลการวิจัยค่าคะแนนเฉลี่ย ใน 2 สารนี้ต่ำกว่าสารอื่นเล็กน้อย ซึ่งในการพัฒนาอาจโดยการสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้น ในหน่วยงาน การเปิดโอกาสให้พยาบาลได้เสนอความคิดเห็น ยอมรับในความสามารถกล่าว ยกย่องชมเชย เห็นความสำคัญในผู้ได้บังคับบัญชา มอบหมายงานที่สำคัญให้ มีการจัดเลี้ยงหรือ ประชุมสังสรรค์ สนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชา มีความก้าวหน้า สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้พยาบาล

เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานจนทำให้เกิดความเต็มใจในการทำงาน สำหรับด้าน "สารนุกรม" นั้น เป็นสิ่งสำคัญในการให้การพยาบาลเช่นกัน เนื่องจากการให้การดูแลพยาบาลต้องปรับให้ทันกับเทคโนโลยีและความก้าวหน้าในปัจจุบัน หัวหน้าหอผู้ป่วยควรมีกิจกรรมในด้านนี้เพิ่มขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องลงมือกระทำเอง อาจมอบหมายให้บุคลากรในหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบและตนเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ หรือนำเสนอในบางโอกาส การสื่อเพื่อสารนุกรม เช่น การจัดประชุมวิชาการหัวข้อที่เป็นปัญหาภายในหอผู้ป่วย การนำเสนอข้อมูลความรู้ใหม่ ๆ ทางการพยาบาล โดยการจัดบอร์ดวิชาการ หรือจัดเป็น Journal Club หรือแม้แต่เผยแพร่สิ่งวารและเยี่ยมตรวจ ก็สามารถแทรกเนื้อหาเหล่านั้นไปได้เช่นกัน สิ่งเหล่านี้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล และเป็นการเสริมสร้างความสามารถในการปฏิบัติงานรวมทั้งความพึงพอใจในงานของพยาบาลอีกด้วย

2. จากผลการวิจัยเรื่องความสามารถในการปฏิบัติงานพบว่า ความสามารถในการสอนผู้ป่วย ญาติ และการให้ความร่วมมือต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักและพัฒนาความสามารถด้านนี้ของพยาบาลผู้ปฏิบัติงานให้มีมากขึ้น อาจโดยการพัฒนาบุคลากรทางด้านความรู้ และทักษะในการสอน รวมทั้งกำหนดเป็นนโยบายหนึ่งที่ต้องให้แก่ผู้ป่วยและญาติ เนื่องจากการสอนจะช่วยให้อาการผู้ป่วย ญาติ มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพที่ถูกต้องเหมาะสม ลดจำนวนครั้งการเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลและมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากนี้รวมถึงการสอนและให้ความร่วมมือแก่บุคลากรในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน เพื่อการประสานงานที่ดีและการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

3. ผลจากการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จึงสมควรที่ผู้บริหารควรได้มีการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น โดยเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบันต่าง ๆ เมื่อมีความพึงพอใจที่ดีคุณภาพของการพยาบาลก็จะดียิ่งขึ้น

ข. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ศึกษากิจกรรมหรือหารูปแบบของการสื่อข้อมูลเพื่อเสริมสร้างลักษณะการสื่อข้อมูลด้านมนุษยสัมพันธ์ และสารนุกรมเพื่อคุณภาพการพยาบาลต่อไป
2. ศึกษาการสื่อข้อมูลระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย เพื่อคุณภาพการพยาบาล และคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย