

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานจำเป็นจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการที่จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปด้วยดี มีความเจริญก้าวหน้าและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบที่สำคัญและจะขาดไม่ได้คือผู้นำ หรือผู้บังคับบัญชาสูงสุดในหน่วยงาน ผู้นำจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการบริหารหน่วยงาน ความสามารถ ความเป็นผู้นำ พฤติกรรมผู้นำมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับปริมาณงาน คุณภาพและคุณค่าขององค์การ สะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นอย่างดี ดังนั้นผู้นำที่ดีจึงมีความสำคัญต่อผู้ร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อสถาบัน โดยเฉพาะต่อความสำเร็จขององค์การเป็นอย่างยิ่ง คุณสมบัติต่าง ๆ ของผู้นำย่อมมีผลต่อการใช้อิทธิพลของผู้นำ ในอันที่จะดึงดูดให้ผู้ร่วมงาน ปฏิบัติงานไปในทิศทางที่จะไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ คุณสมบัตินี้เรียกว่า "ภาวะผู้นำ" (Leadership) (Sullivan and Decker, 1992) ในปัจจุบันนี้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำด้วยการวิเคราะห์จากพฤติกรรมผู้นำ (Leadership Behaviors) ดังนั้นพฤติกรรมผู้นำจึงเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า ผู้นำคนนั้นมีภาวะผู้นำมากน้อยเพียงใด และพฤติกรรมผู้นำจะมีผลโดยตรงต่อกิจกรรมการบริหาร เพราะการบริหารงานเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่ผู้นำจะต้องใช้ (Swansburg, 1990)

ในสถาบันทางด้านสุขภาพนั้น ฝ่ายการพยาบาลนับได้ว่า มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นหน่วยงานที่ใหญ่ที่สุดและมีบุคลากรมากที่สุดในโรงพยาบาล (Sullivan and Decker, 1992) ในการปฏิบัติงานทางการพยาบาลนั้น ผู้ทำหน้าที่ในลักษณะของหัวหน้างาน, ผู้นำ หรือผู้บริหารทางการพยาบาลแบ่งเป็นหลายระดับ คือ หัวหน้าพยาบาล หรือผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้บริหารสูงสุดในแผนกพยาบาล ผู้ตรวจการพยาบาล (ผู้ชำนาญการ) เป็นผู้บริหารระดับกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบกิจกรรมการพยาบาลและช่วยเหลือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่พยาบาลในหน่วยงานย่อยแต่ละแผนก ในแต่ละแผนกประกอบไปด้วยหอผู้ป่วย ในหอผู้ป่วยแต่ละแห่งจะมีหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้นเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการปฏิบัติทางพยาบาลใน

การให้บริการแก่ผู้ป่วยด้วย สำหรับหอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งในโรงพยาบาลเพราะเป็นสถานที่ที่ให้การรักษายาบาลแก่ผู้ป่วย มีการค้นคว้าวิจัยทางคลินิก เป็นสถานที่ให้การศึกษาแก่บุคลากรในทีมสุขภาพ เป็นสถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากรในแผนกพยาบาล (Swansburg, 1990) หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลรับผิดชอบงานทั้งหมด ทำหน้าที่เชื่อมโยงการบริหารและการบริการ โดยมีนโยบาย วิธีการ วัตถุประสงค์ แนวคิด และเป้าหมาย ไปสู่กิจกรรมการปฏิบัติในสภาพการณ์ที่เป็นจริง (Gillies, 1982) หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้มีอำนาจและความรับผิดชอบในตำแหน่งของผู้บริหาร ซึ่งมีหน้าที่บริหารการพยาบาล โดยตัดสินใจความต้องการการดูแลของผู้ป่วย วางแผน มอบหมายงาน สอน นิเทศงาน และทำการประเมินผล (Swansburg, 1990) สตีเวนส์ (Stevens, 1983) ได้กล่าวถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วยไว้คล้ายกัน 3 อย่าง คือ หน้าที่ในการบริหารการดูแลผู้ป่วยทั้งทางตรงและทางอ้อม หน้าที่ในการบริหารบุคลากร เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรส่วนบุคคลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และหน้าที่การบริหารการปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับกำรวางแผน การกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน และการวัดการงบประมาณ นอกจากนี้ กิลลิส (Gillies, 1982) ได้ให้ความเห็นอีกว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่หลักคือ วางแผน จัดการดำเนินงาน ชี้แนะแนวทาง และทำการประเมินผล ดังนั้นหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องรับผิดชอบทั้งการบริการพยาบาลแก่ผู้ป่วย การบริหารบุคลากร และการบริหารในหน่วยงานตามนโยบาย ด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบเหล่านี้ หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องใช้ประโยชน์จากตนเอง ผู้ได้บังคับบัญชา และระบบงานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเหล่านั้นบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (Stevens, 1983) ดังนั้นการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องอาศัยภาวะผู้นำ และพฤติกรรมผู้นำ ความสำเร็จทางการบริหารตั้งอยู่บนพื้นฐานของพฤติกรรมการบริหารหลายอย่าง เช่น การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ และความเป็นผู้นำ (วาสนา นารักษ์, 2528) พฤติกรรมผู้นำที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารพยาบาล หรือหัวหน้าหอผู้ป่วย คือการมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม จะช่วยทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงานทั้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยเอง และผู้ได้บังคับบัญชา ดังที่ แมคคอสกี้ (McCloskey, 1990) กล่าวไว้ว่า บุคคลใดมีพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสมมากเท่าใดก็จะเกิดความมั่นใจในตนเองมากเท่านั้น มีความพอใจในตนเองมากขึ้น และมีความพึงพอใจในงานที่ได้กระทำนั้น ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง นอกจากนี้คอร์แมค (Cormack, 1990) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสมไว้ว่า เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหาร เพราะจะช่วยให้ผู้ได้บังคับบัญชามี

ความรู้สึกที่ตีร่วมกัน เกิดความพึงพอใจที่จะทำงาน ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องฝึกให้ผู้ป่วยได้บังคับบัญชาได้มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมเช่นกัน และถ้าผู้บริหารคนใดขาดซึ่งพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมแล้ว จะนำมาซึ่งการเกิดวิกฤตการณ์ในภาวะผู้นำทางการพยาบาล นอกจากนี้ โมนิซ (Moniz, 1978) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมสำหรับผู้บริหารพยาบาลได้ว่า การมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างถ่องแท้ และสามารถจัดการกับปัญหานั้นอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และจากการวิจัยของบราวน์ (Brown, 1983) พบว่า ทักษะของผู้บริหารนั้นจะต้องมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมอยู่ด้วย ดังนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยควรมีความเข้าใจและมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม เพราะนำไปใช้ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานทุกระดับและผู้มาติดต่อประสานงาน บุคลากรทางการแพทย์ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และในด้านการให้บริการทางการพยาบาลสามารถนำไปใช้กับผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีในการรักษาพยาบาล และที่สำคัญ พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมช่วยในการแก้ไข หรือผ่อนคลายปัญหาต่าง ๆ ให้ลดน้อยลงรวมทั้งเกิดความเข้าใจอันดีและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างบุคคลและหน่วยงาน

คลาร์ก (Clark, 1979) กล่าวว่า พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมจะสามารถช่วยให้ผู้บริหารพยาบาลสามารถจูงใจผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ เมื่อมีการจูงใจยอมทำให้เกิดความพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มอร์ริสันและวิทแมน (Morrison and Wirhlman, 1990) ซึ่งทำการวิจัยเชิงทดลองพบว่า พยาบาลที่ได้รับการฝึกให้มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพยาบาลที่ไม่ได้รับการฝึก ซึ่งจากการรวบรวมบทความ ผลงานการวิจัย ซึ่งได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า การมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือผู้บริหารพยาบาล ซึ่งเป็นพฤติกรรมอันหนึ่งซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

นอกจากหัวหน้าหอผู้ป่วยจะมีพฤติกรรมผู้นำในเรื่องการแสดงออกที่เหมาะสมแล้ว ยังต้องมีพฤติกรรมผู้นำในเรื่องการเจรจาต่อรอง (Negotiation) เคลลี (Kelley, 1983) กล่าวว่า การเจรจาต่อรองเป็นสิ่งจำเป็นจะขาดเสียไม่ได้ในผู้บริหารพยาบาล โดยจะเป็นเครื่องมือทำให้เป็นผู้บริหารที่ยิ่งใหญ่ ผู้บริหารพยาบาลจะต้องทราบถึงลักษณะ กระบวนการ โครงสร้างและ

ทฤษฎีระบบของการเจรจาต่อรอง และผู้บริหารจะต้องใช้กลยุทธ์ วางแผนในการที่จะทำการเจรจาต่อรองเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ หรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยต้องมีความจริงใจ และเสนอข้อมูลตรงไปตรงมา ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ ไนเร็นเบิร์ก (Nierenberg quoted in Kelley, 1983) ซึ่งกล่าวว่า พฤติกรรมการเจรจาต่อรองจำเป็นและเป็นทักษะที่สำคัญของผู้บริหารสามารถฝึกฝนได้ ผู้บริหารพยาบาลควรนำพฤติกรรมการเจรจาต่อรองมาใช้ในการบริหารและการพยาบาล เช่น กับผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยยินยอมรับการรักษา การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ หรือการที่ต้องพบปะเจรจากับผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งการบริหารงานบุคคล การควบคุม นอกจากนี้การเจรจาต่อรองยังใช้ได้ดีเกี่ยวกับงบประมาณการเงินที่แผนกหรือหอผู้ป่วยจะได้รับ การเจรจาต่อรองกับคนงาน เพื่อให้มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน (Kelley, 1983) นอกจากนี้ โจนส์ (Jones, 1979) ยังให้ความเห็นเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองว่า สามารถนำไปใช้กับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดีด้วย ถ้าเกิดปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งต้องใช้การสื่อสารและคำพูดที่ใฝ่หน้าจิตใจ โดยต้องมีเหตุผลเพียงพอในการที่จะไปเจรจาต่อรอง

ผลลัพธ์การเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพ จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน โดยทั้งสองฝ่าย ต่างจะมีความพึงพอใจในผลลัพธ์ที่ออกมา (Kelley, 1983 and Nersenberg, 1983) เนื่องจากว่า ลักษณะที่สำคัญของการเจรจาต่อรองต้องเสนอข้อมูลซึ่งกันและกันด้วยความจริงใจ เป็นความจริงและสิ่งสำคัญที่สุด คือ ผลลัพธ์หรือข้อตกลงที่ได้มาจากการเจรจาต่อรองจะต้องเป็นที่พึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย ไม่มีผู้แพ้หรือผู้ชนะ มิฉะนั้นแล้วจะไม่เรียกว่าเป็นการต่อรอง (Mckenna, 1981)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยควรจะต้องมีพฤติกรรมในเรื่องการเจรจาต่อรอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติหรือหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงาน

นอกจากพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมการเจรจาต่อรอง ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยแล้ว ยังมีการได้รับการอบรมทางการบริหาร และประสบการณ์ในการบริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีผลงานการวิจัยดังนี้

ประสบการณ์จะทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ เมื่อมีความรู้ ความเข้าใจก็จะเกิดทักษะ และทัศนคติที่ดีในการทำงาน (สกุลพร สัจวรกาญจน์, 2528) ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในที่สุด นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยของ คอร์โคแรน (Corcoran, 1981) พบว่า ประสบการณ์ช่วยให้ทักษะทางการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพิ่มขึ้น ประสบการณ์บางอย่างของพยาบาลจะช่วยให้การเตรียมพยาบาลเป็นผู้บริหารที่ดีได้และมีความกล้าที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ

ได้ดี ประสบการณ์มากจะช่วยพัฒนาด้านความคิด มีจินตนาการสามารถเลือกทางเลือกได้ดี และเหมาะสมได้มากกว่า นอกจากนี้ยังช่วยให้บุคคลมีความเชื่อมั่นและมีเหตุผลมากขึ้นด้วย (Kirk, 1981) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิโกรและนิโกร (Nigro and Nigro, 1984) พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมากราย ช่วยทำให้บุคคลมีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ หรือรับผิดชอบได้ดี ซึ่งสามารถที่จะคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ดีกว่าผู้มีประสบการณ์น้อยกว่า

การได้รับการอบรม การอบรมเป็นกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน มุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ (Knowledge) และความชำนาญ (Skill) เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะ นอกจากนี้การอบรมทางการบริหารจะทำให้บุคคลมีความรู้เพิ่มขึ้น สามารถประเมินสภาพการณ์ได้ถูกต้อง สามารถแยกแยะได้ว่าสิ่งใดเป็นปัญหาและสามารถเลือกได้ว่าปัจจัยอะไรจะช่วยให้ปัญหาบรรเทาลงหรือช่วยงานได้ดีขึ้น (ประชิด สราภพพันธุ์, 2532) เมื่องานสามารถปฏิบัติ ล่วงไปด้วยดีจะส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานตามมา

ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงาน ในด้านความพอใจ หรือสภาพจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่องานว่าชอบมากหรือชอบน้อยเพียงใด สภาพแวดล้อมของงานนี้หมายถึงลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานก็ได้ (ศรี เรือนโกศลวัฒน์, 2527) และจากผลการวิจัยของวรรณวิไล และคณะ (2523) ซึ่งศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานทางพยาบาลในประเทศไทย พบว่าพยาบาลที่พึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงานจะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง นอกจากนี้การศึกษาของ แสงจันทร์ ศิลปินพันธ์ (2518 : บทคัดย่อ) พบว่า ความเป็นผู้นำของพยาบาลหัวหน้าตึก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ละออ ตันติศิริพันธ์ (2520 : บทคัดย่อ) พบว่า พยาบาลหัวหน้าตึกมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญ หัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นบุคคลที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะนอกจากจะรับผิดชอบในการบริหารงานในหอผู้ป่วยที่ตนรับผิดชอบแล้ว ยังเป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารแผนกการพยาบาลระดับเหนือขึ้นไป ถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้พฤติกรรมผู้นำสามารถทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานแล้ว ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

การทำงานร่วมกันของบุคลากรในทีมสุขภาพและบุคลากรอื่น ๆ ภายในโรงพยาบาลจะต้องมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี ระหว่างผู้บริหารจึงจะทำให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ ผู้บริหารพยาบาล โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงจำเป็นต้องมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้การประสานงานเป็นไปด้วยดี ลอดักลาส (Douglass, 1992) ปัจจุบันพยาบาล

ส่วนใหญ่จะมีพฤติกรรมการแสดงออก และพฤติกรรมการเจรจาต่อรองน้อย เนื่องจากการได้รับการอบรมมาในอดีตว่าพยาบาลจะต้องอดทน นอบน้อมถ่อมตน เชื่อฟังผู้อาวุโสกว่า เพราะผู้อาวุโสย่อมมีประสบการณ์มากกว่า ดังนั้นไม่ว่าผู้ใหญ่จะคิดสิ่งใดจะต้องถูกต้องและเหมาะสมเสมอ ถ้าผู้น้อยเกิดไปไม่มีความคิดเห็นแตกต่างไปขัดแย้งกับผู้ใหญ่ ก็มักจะถูกมองไปในทางที่ไม่ดี ทำให้เกิดผลเสียคือผู้น้อยหรือพยาบาลรุ่นน้องขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น (เรณู โรจนะศิริ, 2518) ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานระหว่างพยาบาลด้วยกันเอง และกับบุคลากรอื่น ๆ ความพึงพอใจในการที่จะทำงานของพยาบาลมีน้อยลง พยาบาลลาออกมาก ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนพยาบาล เนื่องจากระบบการบริหาร (ซุติ เกตุสัมพันธ์, 2536) นอกจากนี้ในปัจจุบันจะพบว่าการบริหารงานในโรงพยาบาลศูนย์มีความซับซ้อนมากขึ้น มีหลายหน่วยงาน รวมทั้งจำนวนคนมีมากขึ้น แต่ทรัพยากรในการบริหาร เช่น เงิน สิ่งของ มีจำนวนจำกัด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการเจรจาต่อรอง เพื่อให้คนทำงานได้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง การได้รับการอบรมทางการบริหาร ประสบการณ์ทางการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพราะว่า โรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในจังหวัดขนาดใหญ่ให้บริการแก่ประชาชนในเขตศูนย์กลางหรือเขตของส่วนภูมิภาค จัดเป็นโรงพยาบาลที่ให้การรักษาเฉพาะโรคทุกสาขามีขนาดเตียงตั้งแต่ 500 - 1,000 เตียง หน้าที่ของโรงพยาบาลศูนย์นอกจากจะให้บริการด้านรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยทุกประเภท ดำเนินการรับส่งผู้ป่วยเพื่อรักษาต่อแล้วยังดำเนินการศึกษาและฝึกอบรมแก่แพทย์ฝึกหัด แพทย์ประจำบ้าน นักศึกษาพยาบาล นักศึกษาเภสัช นักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับต่าง ๆ อีกด้วย (กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 2530) โรงพยาบาลศูนย์จึงเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ของกระทรวงสาธารณสุขที่มีความสำคัญมากในส่วนภูมิภาค มีประชาชนในท้องถิ่นและจังหวัดใกล้เคียงมารับบริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้นโรงพยาบาลศูนย์จึงเป็นโรงพยาบาลที่มีความพร้อมและความสามารถในด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งพยาบาลที่เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์จึงจะต้องมีความสามารถ มีทักษะ และใช้พฤติกรรมผู้นำในการบริหารงานต่าง ๆ ในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้สอดคล้องกับความสำคัญ of โรงพยาบาลศูนย์ที่ตนสังกัด การศึกษารั้งนี้ จะเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลมาเพื่อให้

ผู้บริหารทางการแพทย์ ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาหัวหน้าหอผู้ป่วยให้บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะส่งผลต่อชื่อเสียงขององค์การ และวิชาชีพโดยรวม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง และความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามประสบการณ์ในวิชาชีพ ประสบการณ์ในการบริหาร การได้รับการอบรมทางการบริหาร ระดับพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมการเจรจาต่อรอง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง การได้รับการอบรมทางการบริหาร ประสบการณ์ในการบริหาร และความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์ของรัฐ จำนวน 17 แห่ง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ยกเว้นหอผู้ป่วยพิเศษ ทั้งนี้เนื่องจากหอผู้ป่วยพิเศษมีลักษณะงานและการบริหารที่แตกต่างจากหอผู้ป่วยอื่นที่ศึกษา
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - ตัวแปรต้นมี 5 ตัว ได้แก่ พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง การได้รับการอบรมทางการบริหาร ประสบการณ์ในการบริหาร ประสบการณ์ในวิชาชีพ
 - ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. พฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในเรื่อง พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง การได้รับการอบรมทางการบริหาร ประสบการณ์ทางการบริหาร สามารถวัดได้จากการรายงาน โดยถือว่าตรงความเป็นจริงของตัวอย่างประชากร
2. ตัวอย่างประชากร คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ผู้ตอบรับรู้ และปราศจากอคติ

สมมติฐานการวิจัย

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการรับผิดชอบดูแลงานทั้งหมด ทำหน้าที่เชื่อมโยงการบริหารและการบริการ โดยมีนโยบาย วิธีการ วัตถุประสงค์ แนวคิด และเป้าหมายไปสู่กิจกรรมการปฏิบัติในสภาพการณ์ที่เป็นจริง นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่หลักคือ วางแผน จัดการดำเนินงาน ที่แน่แนวทาง และทำการประเมินผล ดังนั้นหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องรับผิดชอบทั้งการบริการพยาบาลแก่ผู้ป่วย การบริหารบุคลากร เพื่อให้งานเหล่านี้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (Steven, 1983) ดังนั้น การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องอาศัยภาวะผู้นำ และพฤติกรรมผู้นำ ความสำเร็จทางการบริหารตั้งอยู่บนพื้นฐานของพฤติกรรมการบริหารหลายอย่าง เช่น การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจและความเป็นผู้นำ (วาสนา นารักษ์, 2528) พฤติกรรมผู้นำที่จำเป็นสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหาร คือ พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม เพราะช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกที่ดีร่วมกัน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Cormack, 1990) และจากการวิจัยของ บราวน์ (Brown, 1983) พบว่า ทักษะของผู้บริหารนั้นจะต้องมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมอยู่ด้วย และเมื่อมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมจะมีความพึงพอใจในงาน (Morrison and Wirlhman, 1990) นอกจากนี้ผู้บริหารพยาบาลคือหัวหน้าหอผู้ป่วยจะมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมแล้วยังต้องมีพฤติกรรมการเจรจาต่อรอง ผลลัพธ์ของการเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน โดยทั้งสองฝ่ายจะมีความพึงพอใจในผลลัพธ์ที่ออกมา (Kelley, 1983 and Nersenberg, 1983)

นอกจากนี้การได้รับการอบรมทางการบริหาร ซึ่งถือได้ว่าเป็นการทำให้นักคนได้
 ความรู้เพิ่มขึ้น และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยตรง สามารถประเมินสภาพการณ์ได้ถูกต้อง
 แยกแยะได้ว่าสิ่งใดเป็นปัญหา และสามารถเลือกได้ว่ามีปัจจัยอะไรที่จะช่วยให้ปัญหาบรรเทา
 หรือช่วยงานได้ดีขึ้น (ประชิด ศรราชพันธุ์, 2532) ประสบการณ์ทางการบริหารจะช่วยพัฒนาความคิด
 ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ พร้อมทั้งช่วยให้นักคนรู้จักตรวจสอบหาวิธีการใหม่ ๆ อยู่เสมอ
 (Roger อ้างถึงใน เรือโทหญิง แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์, 2533) เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์
 ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรส่วนบุคคล คือ ประสบการณ์ในวิชาชีพพยาบาลเข้ามาศึกษาด้วย

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในวิชาชีพ ประสบการณ์ในการบริหาร มีความ
 พึงพอใจในงานสูงกว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มี ประสบการณ์ในวิชาชีพ ประสบการณ์ในการบริหารน้อย
2. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการอบรมทางการบริหาร มีความพึงพอใจในงานสูงกว่า
 หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่ได้รับการอบรมทางการบริหาร
3. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมการเจรจา
 ต่อรองสูง มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมและ
 พฤติกรรมการเจรจาต่อรองต่ำ
4. พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน
 ของหัวหน้าหอผู้ป่วย
5. พฤติกรรมการเจรจาต่อรองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของ
 หัวหน้าหอผู้ป่วย

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่มีตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบใน
 การบริหารหอผู้ป่วย เช่น การดูแล ควบคุม ประสานงานด้านกิจกรรมการพยาบาล การบริหาร
 บุคลากร

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม หมายถึง การแสดงออกของความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ทั้งด้านบวกและด้านลบออกมาอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา และจริงใจ โดยปราศจากความรู้สึกผิด และไม่ล้วงละเมิดในสิทธิของผู้อื่น

พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานระหว่างผู้ร่วมงาน โดยมีการพบปะกันระหว่างผู้นำของกลุ่ม เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งแต่ละฝ่ายจะต้องอธิบายถึงความคาดหวัง และความต้องการอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา และจริงใจ ผลที่ได้จากการประชุมตกลงกัน จะต้องให้ผลดีและเกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย

การได้รับการอบรมทางการบริหาร หมายถึง การศึกษาทางการบริหารหลังการศึกษานายบาลพื้นฐาน เป็นหลักสูตรระยะสั้นที่ใช้เวลาในการอบรมตั้งแต่ 1 อาทิตย์ขึ้นไป

ประสบการณ์ในการบริหาร หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหรือผู้ช่วย โดยนับเป็นจำนวนปีเต็ม เศษของปีถ้าเกิน 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี และถ้าโอนย้ายจากหน่วยงานอื่นให้นับเวลารวมด้วย

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่องานของบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านจิตใจ อารมณ์ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สิ่งสนับสนุนที่ทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะงาน หมายถึง งานที่ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติ มีโอกาสใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเหมาะสมในปริมาณงาน และความชัดเจนในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ

โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งขึ้นทั้งทางด้านบริหาร และวิชาการ โดยอาศัยความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของงาน รวมทั้งการได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน

สิ่งสนับสนุนที่ทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้ร่วมงาน ความพร้อมของจำนวนคน เครื่องมือ สวัสดิการ รวมทั้งรูปแบบการบริหารที่ส่งเสริมให้ทำงานได้สำเร็จ

โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง โรงพยาบาลรัฐบาล ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีขนาด 500 - 1,000 เตียง ให้บริการทั่วแก่ประชาชนโดยไม่จำกัดเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ผู้บริหารการพยาบาลสามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรระดับเตรียมบุคลากรในที่มีสุขภาพให้พร้อมที่จะเป็นผู้บริหารการพยาบาลต่อไป
2. เพื่อนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาเลือกสรรผู้บริหาร
3. เพื่อนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางให้หัวหน้าหอผู้ป่วยพัฒนาตนเองและเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น
4. ผู้บริหารการพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย