

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย และศึกษาตัวแปรที่เป็นพฤติกรรมในการบริหาร ซึ่งเชื่อว่าจะส่งผลถึงความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้แก่ พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง รวมทั้งตัวแปรส่วนบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้แก่ ประสบการณ์วิชาชีพ ประสบการณ์ในการบริหาร การได้รับการอบรมทางการบริหาร รวมทั้งสิ้น 5 ตัวแปร

ประชากรที่ศึกษาเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกหอผู้ป่วย ยกเว้นหอผู้ป่วยพิเศษของโรงพยาบาล ศูนย์ 17 แห่ง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวนทั้งสิ้น 409 คน กำหนดขนาดตัวอย่างประชากรโดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างประชากรของเครซซีและมอร์แกน ได้ตัวอย่างประชากร 220 คน ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปและได้รับกลับคืนจำนวน 216 ชุด และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 98.2

ลักษณะของตัวอย่างประชากร

หัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นตัวอย่างประชากร มีประสบการณ์ในวิชาชีพมากกว่า 20 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือร้อยละ 43.5 และน้อยที่สุดคือ มีประสบการณ์วิชาชีพ 6-15 ปี ร้อยละ 26.8 หัวหน้าหอผู้ป่วยมีประสบการณ์ในการบริหาร 1-5 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือร้อยละ 34.7 และน้อยที่สุดคือมีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า 10 ปี มีจำนวนร้อยละ 8.3 หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการอบรมทางการบริหารมาแล้ว ร้อยละ 38.9 ที่เหลือคือร้อยละ 61.1 ไม่เคยได้รับการอบรมทางการบริหาร

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง 4 ชุด ชุดแรกคือ ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ ชุดที่ 2, 3 เป็นแบบสอบถาม โดยเสนอในรูปสถานการณ์ แต่ละสถานการณ์จะมีข้อให้เลือกตอบ 3 ข้อ เลือกตอบได้ข้อเดียว วัดพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมและพฤติกรรมการเจรจาต่อรอง ส่วนแบบสอบถาม ชุดที่ 4 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นมาตราส่วนประเมินค่า ผู้วิจัยนำเครื่องมือทั้ง 4 ชุด ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 14 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา แล้วนำมาหาความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

SPSSX หาค่าร้อยละ มีชื่อย่อเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยโดยใช้การทดสอบค่าที (T-test) และค่าเอฟ (F-test) หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficiency)

1. ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

1.1 หัวหน้าหอผู้ป่วยร้อยละ 73.1 มีความพึงพอใจในงานสูง รองลงมาคือร้อยละ 20.4 อยู่ในระดับสูงสุด จำนวนน้อยที่สุด คือร้อยละ .5 อยู่ในระดับต่ำ

1.2 ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 145.15$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 38.02$) ส่วนความพึงพอใจในงานทางด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และสิ่งสนับสนุนที่ทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 72.13, 35.00$ ตามลำดับ) ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 145.15$)

1.3 หัวหน้าหอผู้ป่วย ที่มีประสบการณ์ในวิชาชีพเฉลี่ย 19.69 ปี มีประสบการณ์ในการบริหารเฉลี่ย 10.21 ปี มีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมการเจรจาต่อรอง อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 27.55$ และ 26.97 ตามลำดับ)

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามกลุ่มย่อยของตัวแปรต้น

2.1 หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์วิชาชีพ 6-15 ปี มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์วิชาชีพ 16-20 ปี และมากกว่า 20 ปี พึงพอใจในงานสูง ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกกลุ่มอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์วิชาชีพต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการบริหาร 1-5 ปี , 6-10 ปี 11-15 ปี และมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการบริหาร 16-20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการบริหารต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับและไม่ได้รับการอบรมทางการบริหาร มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการอบรมและไม่ได้รับการอบรมทางการบริหาร ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยข้อ 2.1, 2.2, 2.3 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยข้อที่

1 และ 2

2.4 หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมในระดับสูงมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง และหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมการเจรจาต่อรองในระดับสูง มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง และหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมการเจรจาต่อรองในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมการเจรจาต่อรองในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยข้อ 2.4, 2.5 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยข้อ 3

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปร 2 ตัว คือ พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมการเจรจาต่อรอง ($r = .17, .15$ ตามลำดับ)

ผลการวิจัยในข้อ 3.1 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อ 4, 5

3.2 สำหรับตัวแปรประสพการณ์ในวิชาชีพ ประสพการณ์ในการบริหาร และการได้รับการอบรมทางการบริหาร ไม่มีข้อมูลสนับสนุนว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

3.3 พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเจรจาต่อรอง ($r = .51$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง อธิบายได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีการประสพการณ์ในวิชาชีพและประสพการณ์ในตำแหน่งทางการบริหารสูงกว่าบุคลากรอื่นในทีมสุขภาพ ตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้ก็มีลักษณะเดียวกัน เช่นที่หมายถึงความมีอาวุโสของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีส่วนส่งเสริมให้หัวหน้าหอผู้ป่วย แสดงออกถึงความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ทั้งทางด้านบวกและด้านลบอย่างเปิดเผย สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม และด้วยความอาวุโสและความเป็นผู้ใหญ่สูง จึงทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถ

ควบคุมอารมณ์และมีวินัยในตนเองสูง นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีประสบการณ์และคุ้นเคยกับปัญหา และการแก้ปัญหาและการแก้ปัญหาในงานมาก จึงสามารถแสดงพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ได้มากขึ้น

ข้อค้นพบจากการวิจัยนี้คือ พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งหมายถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสมสูง มีความพึงพอใจในงานสูงด้วย อธิบายได้ว่า การได้แสดงออกซึ่งความคิด ความรู้ ความสามารถ ความรู้สึกและสิทธิของหัวหน้าหอผู้ป่วย ก่อให้เกิดผลทางบวกในการทำงาน เช่นมีความเข้าใจการทำงานร่วมกันมากขึ้น มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันเพิ่มขึ้น และอาจส่งผลถึงคุณภาพ งานโดยรวมด้วย อันเป็นผลของการมีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม (Smith 1975 Quoted in Clark, 1989) เมื่อมีผลเช่นนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยจะเกิดความพึงพอใจในงานได้สูง (Morrison and Wirlhman, 1990) ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนจึงควรได้รับการฝึกฝนให้มี พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมเนื่องจากพฤติกรรมเช่นนี้สร้างได้ฝึกฝนได้ อันเป็นแนวทางหนึ่ง ในการเตรียมหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเจรจาต่อรองของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง อธิบายได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยในงานวิจัยนี้ เป็นผู้มีประสบการณ์ในการบริหาร และประสบการณ์ใน วิชาชีพมานาน ย่อมมีข้อมูลขององค์การ และทรัพยากรในการบริหารของหน่วยงานเพียงพอที่จะใช้ให้ เป็นประโยชน์ในการเจรจาต่อรองเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่เหมาะสมและถูกต้องสำหรับหน่วยงาน ดังนั้น เมื่อนำเสนอข้อมูลเพื่อการเจรจาต่อรองกับผู้บริหาร จึงเชื่อถือได้สูง และผลที่ได้จากการต่อรองย่อม นำมาซึ่งความพึงพอใจในงานของทั้งสองฝ่าย (Kelley, 1983 and Nersenberg, 1983) ผลการวิจัยนี้เป็นไปในทำนองเดียวกัน คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมการเจรจาต่อรองสูง มีความ พึงพอใจในงานสูงด้วยเช่นกัน นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งส่วนใหญ่มีอาวุโสสูงย่อมมีความคุ้นเคย กับบุคลากรในหน่วยงานทั้งในระดับสูงและระดับต่ำ เนื่องจากทำงานมานานย่อมจะรู้ว่า จะเลือกแสดง พฤติกรรมการเจรจาต่อรองอย่างไร จึงจะได้ผลสำเร็จ โดยได้รับความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย ดังนั้น การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีพฤติกรรมการเจรจาต่อรองสูงเช่นนี้ ย่อมจะส่งผลดีต่อการพัฒนาและพัฒนา คน ซึ่งในภาวะความจำกัดของทรัพยากรทุกประเภทเช่นนี้ทำให้เกิดการต่อรองได้สูง นอกจากนี้ ในโรงพยาบาลศูนย์มีหน่วยงานที่ต้องทำงานร่วมกันมาก การจัดสรรทรัพยากรย่อมมีข้อจำกัด จึงขึ้น อยู่กับอำนาจการต่อรองที่ต้องมาจากข้อมูลที่มีเหตุผลเชื่อถือได้ หากหัวหน้าหอผู้ป่วยได้มีพฤติกรรม การเจรจาต่อรองที่ถูกต้อง งานพัฒนาเพื่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ย่อมเกิดขึ้นได้มากและ

รวดเร็วจึงควรได้สนับสนุนให้หัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนได้รับการฝึกฝนเรื่องการแสดงพฤติกรรมการเจรจาต่อรองเพื่อให้ทำหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ได้ดีที่สุด

3. จากข้อค้นพบที่ว่า พฤติกรรมการเจรจาต่อรองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานนั้น อธิบายได้ว่า พฤติกรรมการเจรจาต่อรองที่มี 2 ลักษณะ คือ การเจรจาต่อรองอย่างแข็งขันและอย่างนุ่มนวลนั้น ผลที่ได้จากการต่อรอง การได้รับการตอบสนองสิ่งที่ตั้งใจและพอใจ ซึ่งจะส่งผลถึงความพึงพอใจในงาน และจากผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีพฤติกรรมในการเจรจาต่อรองในระดับสูง อาจเนื่องจากอำนาจในตำแหน่งของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความมีอาวุโสและความมีประสบการณ์ จะส่งผลถึงอำนาจในการเจรจาต่อรองได้ การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องรับผิดชอบทั้งการบริการพยาบาลแก่ผู้ป่วย การบริหารบุคลากร และการบริหารงานในหน่วยงานตามนโยบาย ด้วยหน้าที่รับผิดชอบเหล่านี้ หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องใช้ประโยชน์ จากความสามารถของตนเอง ผู้ได้บังคับบัญชา และระบบงานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (Steven, 1983) การที่จะบริหารงานให้ประสบความสำเร็จได้ หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องมีการเจรจาต่อรอง

ผลของการเจรจาต่อรองในทางที่ปรารถนาจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Mckenna, 1981) ในระดับการปฏิบัติงานประจำวันในหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย จะมีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตลอดเวลาเป็นส่วนมาก ซึ่งต้องใช้พฤติกรรมการเจรจาต่อรองเป็นประจำในงานประจำวัน ความถี่ในการปฏิบัติการเจรจาต่อรองทำให้เกิดประสบการณ์สูงขึ้น ส่งผลถึงการสร้างแนวความคิดที่เหมาะสม ตามที่ทฤษฎีของการเจรจาต่อรอง ได้อธิบายถึงความเกี่ยวข้องของความคิดรวบยอดที่เกิดขึ้นได้ในกระบวนการเจรจาต่อรอง ซึ่งประกอบไปด้วยนโยบาย อำนาจ การเผชิญหน้า การแก้ไขข้อขัดแย้ง และระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งประกอบไปด้วย การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน หรือองค์การ (Kelley, 1983) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย เมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้บทบาทหน้าที่เหล่านี้ในการเจรจาต่อรองย่อมนำไปสู่ผลสำเร็จของงาน อันนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน

4. จากผลการวิจัยครั้งพบว่า การได้รับการอบรมในการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อาจเป็นเพราะการจัดการอบรมผู้บริหารมีเนื้อหา และแนวความคิดหลากหลาย ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะทางด้านพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมการเจรจาต่อรองโดยตรง ส่วนมากจะเป็นการอบรมการบริหาร

ทั่ว ๆ ไป และระยะเวลาในการอบรมจะเป็นระยะสั้น ๆ ดังนั้นจึงไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างการได้รับการอบรมกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

การวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถอธิบายถึงการมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมหรือพฤติกรรมการเจรจาต่อรอง ในระดับงานบริหารระดับสูง หรือระดับนโยบาย เพราะหัวหน้าหอผู้ป่วยทำงานด้านบริหาร ควบคู่กับบริการในหอผู้ป่วยเป็นส่วนใหญ่ แบบสอบถามพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมและพฤติกรรมการเจรจาต่อรอง จะถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยในหอผู้ป่วยเป็นหลัก ไม่ได้ถามเกี่ยวกับนโยบายจากระดับสูง เพราะหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ได้ทำงานในระดับนั้น

5. ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

จากผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง อธิบายได้ว่า หอผู้ป่วยเป็นจุดสัมผัสที่สำคัญ ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการพยาบาล เป็นจุดของงานบริการสุขภาพที่บุคลากรในที่สุขภาพจะต้องมีความเกี่ยวข้องด้วย หอผู้ป่วยจึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญสูงสุด คุณค่าของระบบบริการส่วนใหญ่เกิดขึ้นที่หอผู้ป่วย ผู้บริหารหอผู้ป่วยจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการบริหารงานบริการพยาบาล ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นตำแหน่งที่มีอำนาจในการบริหารสูงสุดในหอผู้ป่วย รับผิดชอบดำเนินการให้การบริการพยาบาลบรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การ ประสานงานกับบุคลากร บริหารงานบุคลากร เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ หน้าที่สำคัญคือการบริหารการดูแลผู้ป่วยทั้งทางตรงและทางอ้อม (Stevens, 1980) นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยยังสามารถใช้ทักษะหรือความสามารถทางการบริหารใน 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะของการมีปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์ และทักษะทางด้านความคิดรวบยอด (Kelley, 1983) อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จในงาน ซึ่งหมายถึงคุณภาพงานบริการพยาบาลนั่นเอง โดยจะมีผลต่อไปถึงคุณภาพงานบริการสุขภาพโดยรวม เมื่อบุคคลสามารถใช้ความสามารถให้งานบังเกิดผลที่ดีย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงได้

จากข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการบริหาร มีอยู่ประมาณร้อยละ 40 ที่ได้รับการอบรมทางการบริหาร และร้อยละ 60 ที่ไม่ได้รับการอบรม เป็นการอบรมทางการบริหารที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับตั้งแต่ระยะเวลา 1 สัปดาห์ ขึ้นไป ซึ่งอยู่ในจำนวนที่มากพอสมควร จำนวนที่เหลืออาจได้รับการอบรมต่ำกว่า 1 สัปดาห์ ในรูปของการประชุมวิชาการทางการบริหาร ที่กระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานอื่น ๆ ได้จัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรพยาบาล ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันได้

นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วย มีประสบการณ์ในวิชาชีพ 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานสูง อธิบายได้ว่าระยะเวลาที่ทำงานอยู่นาน เป็นการสร้างประสบการณ์ ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ เมื่อมีความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งเกิดทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (ประชิด ศราชนันท์, 2532) ซึ่งสรุปได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในวิชาชีพสูง จะมีความพึงพอใจในงานสูง

6. จากข้อค้นพบที่ว่า พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเจรจาต่อรองนั้น อธิบายได้ว่า การมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการเจรจาต่อรองที่ดีด้วย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างพฤติกรรมทั้งสองอย่างนี้ให้เกิดขึ้นกับหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคน เพื่อผลทางการบริหารงานที่เกิดผลเชิงการพัฒนาต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ก. ข้อเสนอแนะสำหรับงานบริการพยาบาล

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยจะพึงพอใจในงานได้ จะต้องมีการสร้างและมีการเตรียมเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น จึงควรมีโปรแกรมเฉพาะในการเตรียมหัวหน้าหอผู้ป่วยก่อนเข้าสู่ตำแหน่ง ในด้านการมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และการมีพฤติกรรมการเจรจาต่อรองเพื่อจะทำได้ แสดงความพึงพอใจในงานตามมา

2. หัวหน้าหอผู้ป่วย ควรทำงานในระดับนโยบายที่สูงขึ้น เพราะการมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมการเจรจาต่อรอง จะทำให้เกิดการสร้างสรรค้ในการทำงาน สามารถพัฒนาคุณภาพการบริหาร ได้ดียิ่งขึ้น เพราะถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยทำงานในระดับกำหนดนโยบาย จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นของการบริหาร ดังนั้นฝ่ายการพยาบาลจึงควรให้โอกาสแก่หัวหน้าหอผู้ป่วย เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

3. ควรมีการอบรมพยาบาลประจำการฝึกให้มีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมการเจรจาต่อรอง เพื่อให้เกิดความมั่นใจ เห็นคุณค่าในตนเอง มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เกิดความพึงพอใจที่จะทำงาน อัตราการเข้าออกของพยาบาลจะลดลง และเป็นการเตรียมเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นต่อไป

- ข. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป
วิเคราะห์พฤติกรรมหัวหน้าหอผู้ป่วยในสถานการณ์ที่มีการเจรจาต่อรองและที่มี
พฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย