

บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในงาน และศึกษากลุ่มตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 290 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จากประชากรพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 580 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด จำนวน 5 ตอน ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร โดยผู้วิจัยประยุกต์และปรับปรุงมาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้เข้ากับสถานการณ์ของโรงพยาบาลตำรวจ ครอบคลุมรูปแบบการสื่อสาร 3 ลักษณะ ได้แก่ ประเภทของการใช้ ช่องทางการสื่อสาร และทิศทางของกระแสข่าวสาร จำนวนทั้งสิ้น 18 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการสื่อสาร สร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดจากมาตรวัดความพึงพอใจในการสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey : CSS) ของ Downs และ Hazen จำนวนทั้งสิ้น 21 ข้อ ตอนที่ 4 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงาน สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ Herzberg และคณะ (1959) ครอบคลุมปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน จำนวนทั้งสิ้น 24 ข้อ และตอนที่ 5 แบบวัดความสามารถในการปฏิบัติงาน สำหรับพยาบาลประจำการเป็นผู้ประเมินตนเอง สร้างขึ้นตามหลักการของ Schwirian (1978) โดยครอบคลุมทักษะ 6 ด้าน คือ การเป็นผู้นำ การดูแลในภาวะวิกฤต การสอนผู้ป่วย ญาติและการให้ความร่วมมือ การวางแผนและการประเมินผล การสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ การพัฒนาทางวิชาชีพ จำนวนทั้งสิ้น 24 ข้อ เครื่องมือที่สร้างขึ้นได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารการพยาบาลและอาจารย์ที่ปรึกษา และตรวจสอบหาความเชื่อถือได้ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Cronbach Coefficient) ได้ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจ

ในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.84, 0.87, 0.81 และ 0.94 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมเองด้วยการนำไปแจกจ่ายให้กับกลุ่มตัวอย่าง ตามกรอบตัวอย่างประชากรที่คำนวณได้ของแต่ละแผนก พร้อมทั้งนัดวันรับคืน เมื่อถึงกำหนดผู้วิจัยได้ไปเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOWS คำนวณหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การถดถอยพหุคูณแบบเทคนิคธรรมดา และเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆเพื่อยืนยันผลที่ได้ (Enter and Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1.การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ พบว่าเป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 95.2 และ 4.8 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 25-29 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.8 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.8 ปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยในศัลยกรรมอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 14.1

1.2 รูปแบบการสื่อสารของพยาบาลประจำการพบว่า มีการสื่อสารหลายรูปแบบซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง มีเพียงการสื่อสารข้ามสายงานที่อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าพยาบาลประจำการมีการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด

1.3 ความพึงพอใจในการสื่อสาร พยาบาลมีความพึงพอใจโดยรวมระดับปานกลาง พิจารณาในรายด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้น บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา ที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

1.4 ความพึงพอใจในงาน พยาบาลมีความพึงพอใจโดยรวมระดับปานกลาง พิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบที่ได้รับ สถานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงานมีความพึงพอใจในระดับสูง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารหน่วยงาน วิธีการปกครองและบังคับบัญชา สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน พยาบาลพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในด้านเงินเดือน/ค่าจ้าง พยาบาลพึงพอใจในระดับต่ำ

1.5 ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยที่ทักษะด้านการพัฒนาตนเองทางวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนในด้านการเป็นผู้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. การวิเคราะห์ตามการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในงาน พบว่า

2.1.1 รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.1.2 ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการพบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารข้ามสายงาน การหล่อหลอมทางองค์การ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานระดับใกล้เคียงกัน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ วิธีการปกครองและบังคับบัญชา สถานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ได้แก่ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารสองทาง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน คุณภาพของสื่อ

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลักษณะงานทั่วไป ความก้าวหน้าในงาน และความมั่นคงในงาน ส่วนภาพรวมขององค์การ โดยทั่วไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนนโยบายและการบริหารหน่วยงาน และเงินเดือน/ค่าจ้าง ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

2.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบธรรมดา(Enter Multiple Regression Analysis) พบว่า กลุ่มตัวพหุคูณที่สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานมีทั้งหมด 5 ตัว โดยกลุ่มตัวพหุคูณที่สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 มี 2 ตัว ได้แก่ การสื่อสารแบบทางการ และความสำนึกในงาน สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 มี 1 ตัว ได้แก่ นโยบายการบริหารหน่วยงาน และทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มี 2 ตัว ได้แก่ วิธีการปกครองและบังคับบัญชา และสภาพการทำงาน และพบว่าตัวพหุคูณทั้งหมดนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 48.72 ($R^2 = .4872$) โดยมีทิศทางของความสัมพันธ์เป็นทางบวก ยกเว้น นโยบายและการบริหารหน่วยงานมีทิศทางความสัมพันธ์เป็นลบ

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่ากลุ่มตัวพหุคูณที่สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มเป็น 9 ตัว ได้แก่ ความสำนึกในงาน การสื่อสารแบบเป็นทางการ วิธีปกครองและบังคับบัญชา บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความรับผิดชอบที่ได้รับ การสื่อสารจากบนลงล่าง สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารหน่วยงาน และสถานะของอาชีพ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 45.84 ($R^2 = .4584$) โดยมีทิศทางของความสัมพันธ์เป็นทางบวก ยกเว้นนโยบายและการบริหารหน่วยงานมีทิศทางความสัมพันธ์เป็นลบ โดยที่ความสำนึกในงานมีความสำคัญในการพยากรณ์มากที่สุด ได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z = 0.2749 \text{ ความสำนึกในงาน} + 0.1971 \text{ การสื่อสารแบบเป็นทางการ} + 0.1662 \text{ วิธีปกครองและ} \\ \text{บังคับบัญชา} - 0.1382 \text{ นโยบายและการบริหารหน่วยงาน} + 0.1242 \text{ ความรับผิดชอบที่ได้รับ} \\ + 0.1201 \text{ สถานะของอาชีพ} + 0.1122 \text{ สภาพการทำงาน} + 0.1101 \text{ บรรยากาศการสื่อสาร} \\ \text{ในองค์การ} + 0.1041 \text{ การสื่อสารจากบนลงล่าง}$$

การอภิปรายผล

ตอนที่ 1 การอภิปรายข้อมูลทั่วไป

1. รูปแบบการสื่อสาร จะเห็นได้ว่าพยาบาลประจำการมีการสื่อสารในรูปแบบต่างๆในระดับสูง ยกเว้นการสื่อสารข้ามสายงานเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลประจำการมีการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด รองลงมาคือการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งพยาบาลประจำการมีการสื่อสารทั้งสองแบบใกล้เคียงกันในระดับสูง (จากตารางที่ 3) การสื่อสารในแนวนอนซึ่งถือว่าเป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการอย่างหนึ่ง ในที่นี้คือการสื่อสารระหว่างพยาบาลประจำการด้วยกัน อธิบายได้ในลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ต้องสามารถให้การพยาบาลได้อย่างสอดคล้องและประสานงานกัน ต้องมีการส่งเธรเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างที่มีการเปลี่ยนเวรการทำงาน เนื่องจากงานของพยาบาลจะต้องมีความเกี่ยวข้องและต่อเนื่องไปในแนวเดียวกัน จึงจำเป็นต้องการสื่อสารระหว่างพยาบาลด้วยกันเป็นอย่างมาก

พยาบาลประจำการมีการสื่อสารในแนวนอนเนื่องจากมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การประสานงานกัน เนื่องจากงานของพยาบาลมีความเกี่ยวข้องกัน และไม่มีผู้ใดหรือเป็นไปไม่ได้ที่บุคคลจะทำงานเสร็จสมบูรณ์โดยไม่มีความสัมพันธ์กับงานอื่น หรือบุคคลอื่น
2. เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน โดยแผนงานที่ดีย่อมเกิดจากความคิดเห็นของคนหลายคนและจากข้อมูลหลาย ๆ แห่ง การแลกเปลี่ยนข้อมูลจะทำให้กิจกรรมของหน่วยงานเรียบร้อยสมบูรณ์ โดยเฉพาะงานของพยาบาลที่ต้องมีการส่งเธร เมื่อเปลี่ยนเวรกันทำงาน
3. เพื่อแก้ปัญหา เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาล ย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นเสมอ มากหรือน้อยแล้วแต่สถานการณ์ ลักษณะงานและความรุนแรงของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกันก็จะใช้การสื่อสารในแนวนอนแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน
4. เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อมีการเปลี่ยนแผนงาน แนวปฏิบัติใด ๆ ในหน่วยงานบรรดาผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการพบปะหารือกัน เพื่อความเข้าใจร่วมกันและให้เป็นไปในแนวเดียวกัน
5. เพื่อลดข้อขัดแย้งจากความคิดเห็นที่แตกต่าง ดังนั้นบรรดาสมาชิกจะต้องพบกันเพื่อต่อรอง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อนำไปสู่ข้อตกลงร่วมกัน
6. เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งไม่เพียงแต่ในเวลาปฏิบัติเท่านั้น เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและความสัมพันธ์ให้ดีขึ้นในหมู่ผู้ร่วมงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนินาด เจริญผล (2538) เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ในลักษณะการสื่อสารแนวนอน พบว่าพนักงานการทำงานเรือแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่สามารถพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน และมีสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับสูง สอดคล้องกับข้อเขียนของเสนาะ ดิเสาว์ (2538) ที่ว่าการสื่อสารในแนวนอนจะเป็นสิ่งแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะพื้นฐานของการสื่อสารมีขึ้นอยู่กับบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เกิดขึ้นโดยความสมัครใจของแต่ละคนโดยไม่ต้องมีสิ่งจูงใจ

พิจารณาประเภทของการใช้จะพบว่า พยาบาลประจำการมีการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในระดับสูงด้วยกันทั้ง 2 ประเภท เนื่องจากการสื่อสารจากหัวหน้าหน่วยงานคือ พยาบาลประจำการนั้น จะมีวิธีการและรูปแบบการสื่อสารร่วมกันทั้งที่เป็นทางการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นลายลักษณ์อักษรและมีความถี่ค่อนข้างจำกัด และทั้งที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ การพูดคุยกันเป็นส่วนตัว หรือบางครั้งการพูดที่เป็นทางการ ได้แก่ การจัดประชุมที่เป็นทางการ เป็นต้น ซึ่งจะเลือกใช้วิธีการหรือรูปแบบใดนั้นขึ้นกับความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารมากที่สุด

ส่วนการสื่อสารข้ามสายงานที่พบว่า พยาบาลมีการสื่อสารประเภทนี้ในระดับปานกลาง ในขณะที่การสื่อสารรูปแบบอื่นๆอยู่ในระดับสูงนั้น เมื่อพิจารณาถึงการสื่อสารข้ามสายงานในเรื่องการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นๆ พยาบาลจะมีการสื่อสารอยู่ในระดับสูง แต่การติดต่อข้ามสายงานนั้น พยาบาลประจำการมีความเห็นว่าไม่สะดวกและมีความล่าช้า เมื่อพิจารณาร่วมกัน จึงทำให้การสื่อสารข้ามสายงานเกิดขึ้นน้อยกว่าการสื่อสารแบบอื่นๆ

รูปแบบการสื่อสารนั้น ไม่ว่าจะพิจารณาในลักษณะใด ต่างก็มีข้อดีข้อเสียต่างกัน ขึ้นกับวัตถุประสงค์ สถานการณ์ และผู้รับส่งข่าวสาร ไม่มีองค์การใดที่ใช้รูปแบบการสื่อสารเพียงอย่างเดียว ต่างต้องใช้ร่วมกันในหลายลักษณะเพื่อประสิทธิภาพของงาน สำหรับการปฏิบัติงานของพยาบาลก็เช่นกัน จึงพบว่ามี การสื่อสารในลักษณะต่างๆอยู่ในระดับสูง การสื่อสารระหว่างหัวหน้าหน่วยงานกับพยาบาลประจำการในการให้ข้อมูลหรือแจ้งนโยบาย แผนการรักษาต่างๆ เพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน และในการให้บริการทางการพยาบาลนั้นควรเป็นไปในลักษณะทั้งที่เป็นทาง

การและไม่เป็นทางการร่วมกัน โดยลักษณะสองทาง เพื่อความเข้าใจในวัตถุประสงค์ และแนวทางการพยาบาลที่ตรงกัน สามารถได้ตอบความเข้าใจซึ่งกันและกัน จะทำให้ข้อมูลที่สื่อสารกันนั้นถูกต้องชัดเจน ลดความขัดแย้งอันอาจเกิดขึ้นได้ และยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจและความภาคภูมิใจในความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายแก่พยาบาลผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการบริการพยาบาลแก่ผู้ป่วย นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความรวดเร็ว คล่องตัวในการสื่อสาร ซึ่งจะทำให้การตัดสินใจวางแผนการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ความพึงพอใจในการสื่อสาร พยาบาลมีความพึงพอใจในบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมากที่สุด อธิบายได้ว่าพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการให้ความสำคัญกับความสำเร็จของทีมงานมากกว่าความสำเร็จส่วนตัว และบรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเอง จึงทำให้พยาบาลมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านนี้ในระดับสูง

สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อิศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2535) ที่ว่าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เห็นว่า การสื่อสารในองค์การทำให้เขาเห็นด้วยหรือรู้ดีว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์การ และยังเห็นว่าการสื่อสารในองค์การช่วยกระตุ้นหรือเร้าให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะนำไปสู่ผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความพึงพอใจในด้านบรรยากาศการสื่อสารของพยาบาลประจำการนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่ว่าพยาบาลประจำการมีความเห็นด้วยว่ามี การสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด ซึ่งนักวิชาการสื่อสาร คิวส์ และ ฮาเซน (Downs and Hazen : 1977 อ้างใน สมยศ นาวิการ 2527) ได้สร้างแนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หนึ่งในองค์ประกอบเหล่านั้นคือ ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอภิปรายและการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่า ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารในองค์การเกี่ยวกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อธิบายได้ว่าพยาบาลประจำการยังไม่ค่อยพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อสิ่งพิมพ์ของโรงพยาบาล อาจเป็นเพราะเห็นว่าไม่ค่อยดึงดูดความสนใจ รูปเล่มไม่สวยงาม และมีจำนวนน้อยเกินไป บางคนไม่ได้อ่านวารสารของโรงพยาบาล เพราะไม่ทราบว่าจะหาอ่านได้ที่ไหน ส่วนในเรื่องการติดต่อสื่อสารเข้า-ออกโดยผ่านหน่วยสื่อสารกลาง(operator) พยาบาลมีความเห็นว่ามีคุณค่าต่ำ เนื่องจากช่องทางการสื่อสารเดิม ต้องรอให้ช่องทางการสื่อสารว่าง ทำให้การติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกโรงพยาบาลเกิดความล่าช้า ไม่ทันการ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการสื่อสารขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของเหตุทยา ปรินาต (2523) พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีปัญหาในการสื่อสารข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ กริช สืบสนธิ์ (2525) ที่กล่าวว่า การขาดอุปกรณ์ในการสื่อสารเพราะผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร ไม่ตระหนักว่ามีปัญหาการสื่อสาร อาจเป็นเพราะผู้บริหารนึกว่าการมีสื่ออย่างเดียวก็น่าเพียงพอ และคิดว่าการสื่อสารในองค์การของคนมีประสิทธิภาพแล้ว

3. ความพึงพอใจในงาน พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงานโดยรวมระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงมากกว่าปัจจัยค่าจ้างที่ใช้ค่าจ้างจิตใจของบุคคลให้ทำงานและเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจนี้เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน พยาบาลประจำการจะถูกจูงใจให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากปัจจัยนี้

สอดคล้องกับผลการวิจัยของเขมมารดี มาสิงบุญ (2535) ที่พบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจสูงกว่าปัจจัยค่าจ้าง

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ซึ่งถือเป็นปัจจัยค่าจ้าง แสดงว่าพยาบาลประจำการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมากเช่นกัน อธิบายได้ว่าพยาบาลมีความพอใจที่สามารถปฏิบัติงานหรือมีสัมพันธภาพอันดีกับผู้ร่วมงานได้ทุกคน ท่ามกลางบรรยากาศของเพื่อนร่วมงานที่ไม่มีใครต่อกัน ไม่มีความขัดแย้งกัน สอดคล้องกับความคิดเห็นของบีช (Beach, 1960) ที่ว่าความพึงพอใจในงานคือส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงาน เป็นอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้างของบุคลิกลักษณะของแต่ละ

คน ซึ่งความพึงพอใจของบุคคล มักได้รับมาจากงานของเขาเอง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ส่วนในเรื่องเงินเดือน/ค่าจ้าง พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด อธิบายได้ว่า ลักษณะการทำงานในโรงพยาบาลของรัฐที่มีบุคลากรจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงาน และต้องมีความรับผิดชอบสูง เปรียบเทียบกับการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของเอกชนแล้วถือว่าค่าตอบแทนที่ได้รับต่ำกว่าอยู่มาก ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของการลาออกของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐเป็นจำนวนมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของน้องนุช ภูมิธนธิ์ (2539) ที่พบว่าความพึงพอใจในเงินเดือนและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากราชการในโรงพยาบาลของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งหมายความว่า การที่พยาบาลไม่พึงพอใจในเงินเดือนและค่าตอบแทน เป็นผลให้ความตั้งใจที่จะลาออกของพยาบาลมีมากขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความรู้สึกว่า เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับนั้น ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและปริมาณงาน ตลอดจนไม่เพียงพอที่จะนำมาใช้จ่ายเพื่อเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวให้มีความสุขตามสมควรได้ เนื่องจากในปัจจุบันค่าครองชีพมีอัตราสูงขึ้น ทำให้รายรับไม่เพียงพอกับรายจ่าย ประกอบกับปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไป ทำให้พยาบาลรับรู้ว่าการที่ทำงานอยู่ไม่มั่นคงพอ จึงทำให้ความตั้งใจที่จะลาออกจากราชการมีสูงขึ้น

4. ความสามารถในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลประจำการมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง จะเห็นได้ว่าพยาบาลประจำการคิดว่าตนเองนั้นมีการพัฒนาทางวิชาชีพมากที่สุด อาจเป็นเพราะพยาบาลมองเห็นว่าตนเองมีการใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ เป็นผู้มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สามารถร่วมมือในการทำวิจัยร่วมกับผู้อื่นได้ และมีจรรยาบรรณในวิชาชีพในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฮัมเรสน์ ชาวสวนกล้วย (2534) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ร.พ. สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า พยาบาลประจำการมีความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับสูง ทักษะการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และงานวิจัยของเขมารดี มาถึงบุญ (2535) พบว่าพยาบาลประจำการ ร.พ.ของรัฐมีความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับสูง และทักษะการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เช่นเดียวกัน แต่ต่างกันตรงที่งานวิจัยของ ฮัมเรสน์ ชาวสวนกล้วย ให้หัวหน้าเป็นผู้ประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรรณวิไล จันทราภา และคณะ (2523) ที่ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบต่างๆที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์

ในการปฏิบัติงานของพยาบาลในประเทศไทย ซึ่งให้เห็นว่า พยาบาลประจำการปฏิบัติงานโดยมุ่งให้ งานบริการพยาบาลประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน ด้วยเหตุผลดังนี้

- ในการเข้าสู่ระบบการปฏิบัติหน้าที่ใหม่ งานบริการพยาบาลของโรงพยาบาลจะมีการ จัดปฐมนิเทศ เป็นเวลา 1 สัปดาห์ และเมื่อเริ่มปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ก็มีการปฐมนิเทศเฉพาะ หน่วยงาน ตลอดจนส่งไปอบรมเทคนิคการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ชนิดพิเศษต่างๆอีก นอกจากนี้ยังจัดให้มีระบบการหมุนเวียนทำงานไปทุกๆหอผู้ป่วยของแต่ละแผนกการพยาบาล ทำให้พยาบาลประจำการได้ฝึกทักษะต่างๆผสมผสานกันไป

- โรงพยาบาลได้สนับสนุนให้มีการจัดวิชาการภายในสำหรับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล และมีการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อในระดับสูงสำหรับพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์พอ สมควร และมีคุณสมบัติเหมาะสม ทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ทำให้ได้เปลี่ยนบรรยากาศ ในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเอง และสามารถเผยแพร่ไปยังกลุ่มเพื่อนร่วมวิชาชีพเดียวกันให้ตื่น ตตัวในการปฏิบัติงานการพยาบาลต่างๆด้วย

ส่วนทักษะการเป็นผู้นำ ซึ่งพยาบาลประจำการมีการประเมินตนเองอยู่ในระดับสูง แต่อยู่ใน ช่วงคะแนนขั้นต่ำของระดับสูง อธิบายโดยพิจารณาการประเมินตนเองด้านทักษะการเป็นผู้นำ เป็นรายชื่อแล้วพบว่า พยาบาลประจำการมีการกล่าวขยอชมเชยในความสำเร็จของสมาชิกทีมการ พยาบาล และการให้คำแนะนำแก่สมาชิกทีมการพยาบาลในการวางแผนการพยาบาล อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46 และ 3.48 ตามลำดับ) อาจเป็นเพราะพยาบาลประจำการคิดว่าการกล่าว ขยอชมเชยและการให้คำแนะนำแก่สมาชิกทีมการพยาบาลในการวางแผนการพยาบาลในฐานะผู้ นำนั้น เป็นสิ่งที่ควรจะได้รับจากหัวหน้า ซึ่งเป็นผู้ควบคุมดูแลการทำงานของพยาบาลประจำการ ส่วนในข้อการมอบหมายงานแก่สมาชิกทีมการพยาบาลอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของ แต่ละคน ในฐานะที่ตนเองเป็นหัวหน้าเวลานั้น พยาบาลประจำการก็คิดว่าตนเองนั้นสามารถกระทำ ได้คืออยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.53)

กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้ได้ประเด็นที่น่าสนใจคือ ในด้านรูปแบบการสื่อสารนั้น พยาบาลมีการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด มีความพึงพอใจในด้านบรรยากาศการสื่อสารใน องค์การ ในขณะที่ความพึงพอใจในงานก็เป็นผลมาจากด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แสดง ว่า หัวใจสำคัญในการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ เป็นผลมาจากการปฏิบัติ

งานกับเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนกับข้อเขียนของ กริช สืบสนธิ์ (2526) ที่ว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างกันเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความเข้าใจระหว่างกันเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ ความพึงพอใจในงาน และการปรับปรุงการทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายสูงสุดขององค์การ

ตอนที่ 2 การอภิปรายผลตามการทดสอบสมมติฐาน

1. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ พบว่าการสื่อสารทุกรูปแบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.001 (ตารางที่ 7) หมายความว่า ถ้าพยาบาลประจำการมีการสื่อสารในรูปแบบต่างๆระดับสูง จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารอยู่ในระดับสูงด้วย และพบว่าการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารมากที่สุด

การสื่อสารแบบเป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ อธิบายได้ว่าเมื่อมีความเป็นทางการในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานมาก การทำงานก็ย่อมเป็นระบบระเบียบ ซึ่งพยาบาลสามารถยึดถือไว้ข้อปฏิบัติในการทำงาน ประกอบกับระบบระเบียบดังกล่าวถูกกำหนดไว้เป็นอย่างดี จึงไม่ทำให้พยาบาลเกิดความรู้สึกอึดอัดในกฎเกณฑ์ต่างๆ แต่อย่างไรก็ตามทำให้การสื่อสารและการทำงานเกิดความคล่องตัวยิ่งขึ้น ยังผลให้พยาบาลมีความพึงพอใจในการสื่อสารในทางบวก ตลอดจนกับงานวิจัยของชาลิน นานา (2539) พบว่า ความเป็นทางการในการสื่อสารของพนักงานในบริษัทญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ในเรื่องของกรมี่ตางงานและขั้นตอนในการสื่อสารมาก ความเข้มงวดต่อกฎระเบียบและข้อบังคับ ความเข้มงวดในเรื่องของเวลา และการแบ่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ส่วนบริษัทอเมริกัน พบว่า ความเป็นทางการในการสื่อสารจากข้อดังกล่าวมีความพึงพอใจทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารเช่นเดียวกัน ยกเว้นในข้อ การมีตางงานและขั้นตอนในการสื่อสารมากไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ อธิบายได้ว่าลักษณะการทำงานของพยาบาลที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือหมายถึงการพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานในลักษณะเป็นกันเอง โดยไม่ต้องคำนึงถึงตำแหน่ง และระบบระเบียบต่างๆ จะช่วยสร้างความสัมพันธ์

ระหว่างบุคลากรได้อย่างดี ช่วยลดความตึงเครียดจากการทำงาน สอดคล้องกับข้อเขียนของอรุณ รักรธรรม (2525) ที่ว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในระบบแบบไม่เป็นทางการ มีใช่เป็นการติดต่อเพียงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความชอบพอและความเชื่อถือในกลุ่มสมาชิกซึ่งอยู่ในระดับเดียวกัน ความสามัคคี ความเชื่อมั่นในหมู่สมาชิก การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความรักและความเข้าใจ กล่าวคือระบบที่ไม่เป็นทางการจะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรได้อย่างดี เพราะเขาจะรู้สึกว่ามี ความมั่นคงให้การยอมรับ เข้าใจและมีความสัมพันธ์ระหว่างหมู่สมาชิก และผู้เข้าร่วมการตัดสินใจของกลุ่ม

การสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ เนื่องจากหัวหน้าหน่วยงานต่างๆมีการเปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการได้ซักถามข้อสงสัย หรือปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้ถูกต้องเข้าใจตรงกัน ถ้ามีสิ่งใดคลาดเคลื่อนไป หัวหน้าหน่วยงานสามารถอธิบายจนเกิดความเข้าใจได้ ซึ่งในหลักการบริหารและปฏิบัติการพยาบาล ก็ควรจะเป็นการสื่อสารแบบสองทางมากกว่า โดยเฉพาะในหอผู้ป่วย พยาบาลผู้ให้การดูแลการพยาบาล สามารถก่อให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาสาระให้ถูกต้องตรงกัน ถ้ามีข้อสงสัยอะไรก็สามารถถามได้ทันที เป็นการสร้างสัมพันธภาพให้มากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดความถูกต้องในการทำงาน และเกิดประสิทธิภาพในการพยาบาล (สุตถิภรณ์ มีชูทรัพย์ , 2530) สอดคล้องกับการศึกษาของ เชมารดี มาสิงบุญ (2535) ที่ว่า การเปิดโอกาสให้พยาบาลได้เสนอแนวคิดต่างๆหรือมีโอกาสคุยกันเป็นการส่วนตัว จะช่วยให้สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลดียิ่งขึ้น พยาบาลผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจ การสื่อสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าของหน่วยงาน หรือโอกาสก้าวหน้าของผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งผลสำเร็จของผู้ปฏิบัติให้ทราบโดยทั่วถึงกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ

การสื่อสารจากบนลงล่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ เนื่องจากหัวหน้าหน่วยงานมีการสื่อสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าของหน่วยงาน หรือโอกาสก้าวหน้าของผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งผลสำเร็จของผู้ปฏิบัติให้ทราบโดยทั่วถึงกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ส่งผลถึงความพึงพอใจในงานตามมา สอดคล้องกับงานวิจัยของเชมารดี มาสิงบุญ (2535) พบว่า ลักษณะการสื่อสารข้อมูลจากหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ อาจเป็นเพราะหัวหน้าหน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นหรือความรู้เกี่ยวกับเรื่องงานให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนต้องกับงานวิจัยของมิเชล เจ กลอเซอร์ (Michael J. Glauser ,1984 อ้างในชาลิน นานา ,2539) พบว่า การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศที่ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับความพึงพอใจมากก็จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อช่องทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นระบบเปิดด้วยแล้ว จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะรายงานข่าวสารสู่ผู้บังคับบัญชา

การสื่อสารตามแนวนอนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ เนื่องจากการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานเป็นไปด้วยดี มีการช่วยเหลือกัน แก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดบรรยากาศในการสื่อสารที่ดี เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องกับผลการวิจัยของชาลิน นานา (2539) พบว่า การสื่อสารตามแนวนอนของบริษัทอเมริกันสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร กล่าวคือ เมื่อมีการสื่อสารตามแนวนอนมากก็จะทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารมากตามไปด้วย และผลการวิจัยของ ชนินาด เจริญผล (2538) เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในลักษณะการสื่อสารแนวนอน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในเกณฑ์สูง

การสื่อสารข้ามสายงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ เนื่องจากในการปฏิบัติงานของพยาบาลต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นช่วยให้พยาบาลมีข้อมูลที่ดีและเพียงพอสำหรับการตัดสินใจในการวางแผนหรือการปฏิบัติงาน ข้อมูลต่างๆเหล่านี้ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร ตลอดจนต้องกับผลการวิจัยของชาลิน นานา (2539) พบว่าการสื่อสารข้ามสายงานของบริษัทอเมริกันสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าบริษัทญี่ปุ่น กล่าวคือ เมื่อมีการสื่อสารข้ามสายงานมากก็จะทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารมากไปด้วย

2..ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการโดยรวมและรายด้านทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.001 (ตารางที่ 8) แสดงว่าถ้าพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับสูง ก็จะมีมีความพึงพอใจในการทำงาน

ในระดับสูงด้วย อาจเป็นเพราะการทำงานของพยาบาลนั้นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ความพึงพอใจต่อข่าวสารที่ได้รับจากองค์การบริหารราชการสื่อสารที่ดี หรือความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลในองค์การ ทำให้พยาบาลเกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และเกิดความพึงพอใจในงาน

สอดคล้องกับสมศรี ศานติเกษม (2529) ที่ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์และคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สอดคล้องกับสุกัญญา แสงมุกข์ (2529) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัตสรรกับ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค ตั้งกักระทรวงสาธารณสุข พบว่าการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ การรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้

สอดคล้องกับเก็จวลี จิตวัฒนวิไล (2530) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบของการศึกษาการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ารูปแบบการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้านของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว

สอดคล้องกับชาติิน นานา (2539) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในการงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ ในบริษัทอเมริกาและญี่ปุ่น พบว่าความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยบริษัทอเมริกามีค่าความสัมพันธ์สูงกว่าบริษัทญี่ปุ่น

มาร์กาเรท เค. เดวิส (Margaret K. Davis 1974) ได้ศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับเพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานหาทางปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นไม่มี

อุปสรรค ดังนั้นความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจึงมักเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจในการทำงานด้วย

โกลด์ฮาบอร์และคณะ (Goldhaber and others, 1978) ศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในงาน พบว่าบุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานหรือไม่นั้น ความพึงพอใจในการสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับมีส่วนเกี่ยวข้องกับข้ออยู่อย่างสำคัญ

และสอดคล้องกับโจเซฟ เดวิด พินคัส (Joseph David Pincus, 1984) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อการปฏิบัติงาน การศึกษาภาคสนามของนางพยาบาลในโรงพยาบาล จากสถาบันสอนการพยาบาลขนาดใหญ่ในเขตเมืองตามชายฝั่งตะวันออกของสหรัฐอเมริกา โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามด้านมิติเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร 9 มิติ ของ คาวน์และฮาเซน (Down and Hazen) และแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ มิติด้านข่าวสาร, มิติด้านความสัมพันธ์, และมิติด้านข่าวสารและความสัมพันธ์ ผลวิจัยพบว่ามิติด้านความสัมพันธ์ซึ่งประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การสื่อสารในแนวนอน และการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง มีความสัมพันธ์กันมากกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับมิติด้านข่าวสารและความสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล, บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารและการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เป็นอย่างมากกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยมาก คือมิติด้านข้อมูลข่าวสารอันประกอบด้วยคุณภาพของสื่อ การหล่อหลอมทางองค์การ และภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับได้ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมากที่สุด รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานระดับเดียวกัน อาจเป็นเพราะ การทำงานของพยาบาลนั้นต้องทำงานเป็นทีม พยาบาลส่วนใหญ่ซึ่งมีอายุอยู่ระหว่าง 25-29 ปี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป การทำงานร่วมกับพยาบาลรุ่นน้องมีมาก เพราะมีพยาบาลจบใหม่ทุกปี โอกาสที่จะเป็นหัวหน้าเวรในเวรบ่าย-คึกก็มามาก ในการทำงานจะต้องมีการมอบหมายงานหรือให้คำแนะนำในการทำงานแก่พยาบาลรุ่นน้องซึ่งถือเป็นผู้ได้บังคับบัญชาของตน รวมถึงการดูแลการทำงานของคนงานที่ดูแลความสะอาดหรือคอยอำนวยความสะดวกต่างๆภายในหน่วยงาน ถ้าผู้ได้บังคับบัญชามีการเชื่อฟัง เชื่อมั่นและไว้วางใจ พร้อมทั้งมีการปฏิบัติตามคำแนะนำที่ให้ การทำงานร่วมกันก็จะราบรื่นด้วยดี ก่อให้เกิดผลสำเร็จต่องาน เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับพยาบาลประจำการเป็นอย่างมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ พบว่า

3.1 การสื่อสารทุกรูปแบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 (ตารางที่ 9) แสดงว่าเมื่อพยาบาลประจำการมีการสื่อสารในรูปแบบต่างๆอยู่ในระดับดี ก็จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับที่ดีด้วย อธิบายว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการนั้นขึ้นกับการรับรู้ในความสามารถส่วนบุคคลและจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยที่บุคคลเมื่อได้รับแรงจูงใจจากการสื่อสารที่เหมาะสม จะกระตุ้นให้แสดงความสามารถที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การจูงใจดังกล่าวได้แก่ การได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เช่น ระเบียบข้อบังคับ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความก้าวหน้า เป็นต้น โดยข้อมูลเหล่านี้พยาบาลจะได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งมีบทบาทในการสื่อข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

สอดคล้องกับการวิจัยของเขมารัตติ มาสิงบุญ ที่พบว่าลักษณะการสื่อข้อมูลของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 ทั้งโดยส่วนรวมและรายด้านทุกด้าน และการศึกษาของพินคัส (Pincus,1986) ที่ว่าการรับรู้ลักษณะการสื่อข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 (ตารางที่ 9) แสดงว่าถ้าพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับสูง จะส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับสูงด้วย อธิบายว่าเมื่อพยาบาลเกิดความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากองค์กรโดยรวม จากผู้บังคับบัญชา จากผู้ร่วมงาน และจากผู้ได้บังคับบัญชา ประกอบกับมีบรรยากาศในการติดต่อสื่อสารแบบเป็นกันเอง ไม่มีการขัดแย้งกัน ข้อมูลต่างๆเหล่านั้นจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานเป็นอันมาก โดยจะช่วยสร้างเสริมและกระตุ้นให้พยาบาลประจำการใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่ในการปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้มีการตัดสินใจ วางแผน จัดการ ปฏิบัติและประเมินผลการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รวมทั้งเลือกใช้ข้อมูลในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การพยาบาลที่มีคุณภาพ เป็นการส่งเสริมให้ภาพพจน์ของวิชาชีพเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป สำหรับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอันมาก เนื่องจากเกี่ยวกับการสนับสนุนซึ่งกันและกัน การทำงานร่วมกันเป็นทีมและบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเองระหว่างผู้ร่วมงาน ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ เป็นการจูงใจให้พยาบาลประจำการอยากจะทำงาน และทุ่มเทความสามารถให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 (ตารางที่ 9) และปัจจัยด้านบางตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญที่ .001 แสดงว่าถ้าพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง จะส่งผลให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับสูงด้วย เนื่องจากบุคคลเมื่อเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะเกิดการตอบสนองด้านจิตใจของผู้รับซึ่งความสำเร็จในงานของคน จะมีทัศนคติที่ดีต่องาน สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ และถ้าผู้ร่วมงานและหัวหน้างานรับรู้ความสำเร็จนั้นจะเกิดการยอมรับบุคคลนั้น เห็นความสำคัญ ยกย่อง มอบหมายงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง เป็นการตอบสนองความต้องการระดับสูงของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจยิ่งขึ้นอีก และจากผลสำเร็จของการปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบแทนจากหน่วยงาน เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง จะยิ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการคาดหวังในผลสำเร็จของงาน มีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน และมีพฤติกรรมเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อผลสำเร็จของงาน (Vroom,1964)

สอดคล้องกับการวิจัยของประชิด ศราชนันท์ (2532) ที่ว่า ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และผลการวิจัยของเขมรดี มาถึงบุญ (2535) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ร.พ.ของรัฐ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. การศึกษาตัวแปรพยากรณ์ที่ร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจ เมื่อวิเคราะห์ด้วยวิธี Enter พบว่าตัวแปรที่สามารถร่วมกันอธิบายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ ความสำเร็จในงาน นโยบายและการบริหารหน่วยงาน วิธีปกครองและบังคับบัญชา และสภาพการทำงาน โดยสามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ประมาณร้อยละ 49

เมื่อวิเคราะห์ต่อมาโดยวิธี Stepwise พบว่ามีตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเป็น 9 ตัวแปร เรียงตามลำดับการเข้าพยากรณ์ ดังนี้ ความสำเร็จในงาน การสื่อสารแบบเป็นทางการ วิธีปกครองและบังคับบัญชา บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความรับผิดชอบที่ได้รับ การสื่อสารจากบนลงล่าง สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารหน่วยงาน และสถานะของอาชีพ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการได้ประมาณร้อยละ 46 เมื่อพิจารณานำหนักและทิศทางของความสัมพันธ์ พบว่าตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 9 ตัว มีเพียงตัวแปรนโยบายและการบริหารหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ นอกนั้นก็มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการที่กล่าวมานี้ อธิบายได้ด้วยหลักทฤษฎีของความสามารถในการปฏิบัติงานส่วนบุคคล (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 1988) คือ

$$\text{ผลการปฏิบัติงาน} = \text{คุณลักษณะเฉพาะบุคคล} \times \text{ความพยายามในการทำงาน} \times \text{การสนับสนุนจากองค์กร}$$

โดยคุณลักษณะเฉพาะบุคคลจะสัมพันธ์กับความสามารถตามขีดจำกัดในการปฏิบัติงาน ความพยายามในการทำงานจะสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนการสนับสนุนจากองค์กรจะสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เวลาและรายได้ที่เหมาะสม เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำ และการสื่อสารในองค์กรที่ชัดเจน การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม งานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีการบริหารหน่วยงานที่ดี มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และขั้นตอนในการทำงานมีความชัดเจน นอกจากนี้ยังมีปัจจัยจากงาน ได้แก่ โครงสร้างของหน่วยงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการ

ปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และทุ่มเทกำลังความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ (Landy and Trumbo, 1976)

สมการผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในเรื่องความพยายามในการทำงานนั้น พยาบาลประจำการได้มาจากความพึงพอใจในความสำเร็จในงาน ซึ่งมีความสำคัญที่สุดในการพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานและเข้าสมการเป็นตัวแรก และความพึงพอใจในความรับผิดชอบที่ได้รับ ซึ่งตัวแปรทั้งสองนี้ถือเป็นปัจจัยจูงใจให้คนชอบและรักงาน โดยพยาบาลประจำการมีความภูมิใจในงานในความรับผิดชอบประสบความสำเร็จอยู่เสมอ สามารถแก้ปัญหาในเรื่องงานให้ถูกลงไปด้วยดี ประกอบกับงานที่รับผิดชอบนั้นเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง และมีความพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย จึงเกิดความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดี

ในเรื่องการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลกับความสามารถในการปฏิบัติงาน พยาบาลประจำการได้มาจาก การติดต่อสื่อสารในองค์การที่ชัดเจน ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารจากบนลงล่าง ซึ่งช่วยให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน

การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ในเรื่องการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พยาบาลประจำการได้มาจากความพึงพอใจในบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ โดยพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจการสื่อสารในลักษณะที่บุคลากรในหน่วยงานมีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทำงานร่วมกันเป็นทีม เน้นในความสำเร็จของทีมงาน และมีบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง ทำให้เกิดกำลังใจที่ดีในการทำงาน

การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ในเรื่องการบริหารหน่วยงานที่ดี พยาบาลประจำการได้มาจากความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารหน่วยงาน เมื่อพยาบาลมีความพึงพอใจในเรื่องนโยบายและการบริหารงานว่ามีความเหมาะสมดี เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และพอใจที่การบริหารงานมีความคล่องตัวดี จะส่งผลให้พยาบาลมีการปฏิบัติงานที่ดีด้วย แต่เมื่อพิจารณาทิศทางของความสัมพันธ์พบว่า เป็นทางลบ อธิบายได้ว่า เนื่องจากพยาบาลมีความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารหน่วยงานอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับความพึงพอใจในงานด้านอื่นๆที่เข้าร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้ทิศทางของความสัมพันธ์ออกมาในทางลบ

การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ในเรื่องการมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน พยาบาลประจำการได้มาจากความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานที่มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

ส่วนในเรื่องปัจจัยจากงานที่มีผลกับความสามารถในการปฏิบัติงาน พยาบาลประจำการได้มาจาก ความพึงพอใจในวิธีการปกครองและบังคับบัญชา และสถานะของอาชีพ โดยพยาบาลประจำการมีความพอใจที่หัวหน้าให้การปกครองและบังคับบัญชาถูกน้อมอย่างยุติธรรม และสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ช่วยให้การงานราบรื่น ประกอบกับงานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับจากสังคม พยาบาลเกิดความภูมิใจในวิชาชีพ ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาทางวิชาชีพให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสนองตอบความคาดหวังจากสังคม

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ จากผลการวิจัยพบว่าพยาบาลประจำการมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากกว่า และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ ซึ่งคุณลักษณะของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนั้นสามารถส่งข่าวสารได้รวดเร็ว เป็นอิสระจากข้อจำกัดขององค์การและตำแหน่ง แต่บางครั้งมีโอกาสที่จะผิดพลาดได้หรือมีความถูกต้องน้อย บางครั้งอาจทำให้องค์การขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ผู้บริหารจะต้องควบคุมให้เกิดความพอดีระหว่างการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยเป็นผู้ดำเนินการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเอง ในขณะที่เดิวกันต้องพยายามให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างเพียงพอในการสื่อสาร เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน

2. ปัจจัยด้านการสื่อสารที่สามารถทำให้การปฏิบัติงานของพยาบาลประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารจากบนลงล่าง และบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ เพราะมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารในองค์การทุกรูปแบบดังกล่าว โดยการพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการทำงานของพยาบาลมากที่สุด อาทิเช่น การจัดระเบียบขั้นตอนการนำเสนอจนถึงผู้

บังคับบัญชาให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้บริหารควรมีความพร้อมที่จะดำเนินการสื่อสารในฐานะเป็นผู้เสนอสารในการสื่อสารจากบนลงล่าง ผู้บริหารต้องมีทักษะในการดำเนินการสื่อสารตามรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ เช่น มีทักษะในการดำเนินการประชุมกลุ่ม มีจิตวิทยาในการสื่อสารที่สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีทางการสื่อสารได้

3. จากการที่มีการสื่อสารแนวนอนมาก แต่ไม่ได้เป็นปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมการสื่อสารในแนวนอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นแก่การนำไปใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน และเพื่อป้องกันการขาดข้อมูลจากการที่มีการสื่อสารแนวนอนมากหรือการได้รับข้อมูลไม่เพียงพอ อันจะนำไปสู่การเข้าใจผิดๆ เกิดความขัดแย้งทางด้านข้อมูลหรือเกิดข่าวลือต่างๆ ผู้บริหารควรให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามนโยบายการดำเนินงาน ตลอดจนให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่พยาบาล เพื่อพยาบาลจะได้มีข้อมูลที่ถูกต้องในการสื่อสารกัน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

4. จากการวิจัยพบว่า การสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการสื่อสารมากที่สุด ผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆจึงควรเปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการได้เข้าพบ เพื่อปรึกษาหารือหรือได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงานอย่างเปิดเผย เพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันเป็นแนวทางสร้างความพึงพอใจในการสื่อสารให้กับพยาบาลประจำการมากที่สุด

5. พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยความพอใจที่เพื่อนร่วมงานมีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และทำงานร่วมกันเป็นทีม ความพอใจที่เพื่อนร่วมงานเน้นความสำเร็จของทีมงานมากกว่าความสำเร็จส่วนตัว และพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานที่เป็นกันเอง ดังนั้นในแต่ละหน่วยงานจึงควรส่งเสริมให้พยาบาลประจำการมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ให้การสนับสนุนช่วยเหลือในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน และเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานให้มีลักษณะเป็นกันเอง จะเป็นการช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร

6. จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แต่เป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง องค์กรจึงควรพิจารณาและให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพของสื่อต่างๆให้ทันสมัย จัดทำรูป

เต็มให้สวยงาม ดึงดูดความสนใจและสอดคล้องกับความต้องการของพยาบาลประจำการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานให้มากขึ้น

7. การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูงทุกด้าน แต่ทักษะการเป็นผู้นำได้รับการประเมินต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มทักษะด้านนี้ ผู้บริหารควรมี นโยบายเกี่ยวกับการฝึกทักษะการเป็นผู้นำในแผนการพัฒนานุคน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนาทางวิชาชีพต่อไป

8. ตัวพหุคูณที่สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ความพึงพอใจในความสำเร็จในงาน สิ่งที่ต้องพิจารณาการดำเนินการคือ สำรวจดูว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในงานของพยาบาลประจำการ เช่น การได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานด้านร่างกายและจิตใจ การจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม เป็นต้น และสนับสนุนให้พยาบาลได้รับในสิ่งเหล่านี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ ทำการสำรวจเฉพาะพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลตำรวจเท่านั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรที่จะมีการศึกษาในลักษณะดังกล่าวนี้กับพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลของรัฐ อื่นๆหรือโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้เกิดมุมมองที่กว้างขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาวิชาชีพต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละแผนกการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันว่าจะมีรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารและในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันหรือไม่ เพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมให้พยาบาลเกิด ความพึงพอใจในงาน และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ให้มีการศึกษาว่าการสื่อสารในแนวนอนนั้น ผู้ทำการสื่อสารมักจะสื่อสารกันในเรื่องใดบ้าง ลักษณะของเนื้อหามักเป็นไปในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวหรือสัพเพเหระ รวมทั้งศึกษารูป

แบบการสื่อสารว่าเป็นการสื่อสารแนวนอนในระดับกลุ่มย่อยหรือเป็นการสื่อสารกันในระดับบุคคลตัวต่อตัว หรือเป็นการสื่อสาร โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร เช่น การเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรจดหมาย โทรศัพท์ เป็นต้น

4. จากตัวแปรที่เลือกมาศึกษาครั้งนี้ มีความสามารถร่วมกันอธิบายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการได้ประมาณร้อยละ 46 จึงควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติม เพื่อเป็นการขยายผลการทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ยกตัวอย่างการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบหรือลักษณะการสื่อสารแบบอื่น เช่น การสื่อสารภายในตัวบุคคล(อัตคมโนทัศน์) การสื่อสารนอกรวม เป็นต้นว่าจะสามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลได้หรือไม่ เพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาลและเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

5. นอกเหนือจากงานวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบหรือประเภทของสื่อ ตลอดจนวิธีการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารแล้ว สาระของการสื่อสารย่อมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และสร้างบรรยากาศที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ในการประยุกต์ใช้แนวคิดจากงานวิจัยนี้ จึงเห็นสมควรที่จะมีการศึกษาเชิงวาทนิเทศน์ เป็นการศึกษาจิตวิทยาการนำเสนอสาร กระบวนการ หรือขั้นตอนการนำเสนอสาร เพื่อการจูงใจให้ทำงานอย่างประสบผลสำเร็จ เห็นควรให้มีการวิเคราะห์วาทะสำคัญอันมีผลต่อการปลูกจิตสำนึก หรือสร้างความตระหนักในความรับผิดชอบ โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวกับความเป็นความตาย หรืองานที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง เพื่อจัดทำเป็นคู่มือการสื่อสารในองค์การที่สัมฤทธิ์ผล สามารถนำมาปรับใช้ได้ในการปฏิบัติงานประจำวันให้มีประสิทธิผล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย