

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพยาบาลประจำการ ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จำนวน 368 คน ซึ่งได้รับการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sample) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 4,391 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถาม 1 ชุด มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง รวม 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของ Mishra (1997) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้ จะมีคำตอบให้เลือกตอบในลักษณะประเมินค่าเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการยอมรับนับถือ ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของ Dillon (1993) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 31 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้ จะมีคำตอบให้เลือกตอบในลักษณะประเมินค่าเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของ Greenberg (1993) ประกอบด้วยข้อคำถาม 19 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้ จะมีคำตอบให้เลือกตอบในลักษณะประเมินค่าเป็น 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิในด้านบริหารและด้านวิชาการ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความสอดคล้องกับคำจำกัดความ สำนวนภาษา ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้กับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลลพบุรี จำนวน 30 คน นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยเท่ากับ.98 แบบสอบถามการได้รับการยอมรับนับถือเท่ากับ.96 และแบบสอบถามการมีปฏิสัมพันธ์อย่าง ยุติธรรมเท่ากับ.97 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง นำมาคำนวณหาความเที่ยงอีกครั้งหนึ่ง ด้วยวิธีการเช่นเดียวกันเท่ากับ .98, .95, .97 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 381 ฉบับส่งให้กับ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ที่ได้จากการสุ่ม จำนวน 10 โรงพยาบาล และได้รับการตอบกลับ ทางไปรษณีย์มาภายในระยะเวลา 2-4 สัปดาห์ และมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ใช้ในการวิเคราะห์ได้ จำนวน 368 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.58 ของแบบสอบถามที่ส่งไป แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป กำหนดค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) กำหนดค่านัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 โดยมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. การได้รับการยอมรับนับถือของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจ ในหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับความ ไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการที่ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จำนวน 368 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26- 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.2 และอายุระหว่าง 20-25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 7.0 ส่วนสถานภาพ โสดมีจำนวนใกล้เคียงกับสถานภาพคู่ คิดเป็นร้อยละ 48.6 และ 48.4 ตามลำดับ และมีสถานภาพ หม้าย/หย่า/แยก น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3 วุฒิการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 92.1 น้อยที่สุดคือระดับประกาศนียบัตร/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 2.2 ประสบการณ์ทำงานพยาบาลประจำการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.4 ประสบการณ์ทำงาน 26 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 6.0 ส่วนระดับตำแหน่งมากที่สุดคือ พยาบาลวิชาชีพระดับ 6-7 คิดเป็นร้อยละ 63.3 น้อยที่สุดคือพยาบาลระดับ 2-3 คิดเป็นร้อย ละ 6.5 สำหรับแผนกที่ปฏิบัติงานพบว่า ปฏิบัติงานแผนกอายุรกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.2 รองลงมาแผนกศัลยกรรม คิดเป็นร้อยละ 14.9 และแผนกการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ มีจำนวนน้อย ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.6

2. ศึกษาการได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง พบว่า

2.1 ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คะแนนเฉลี่ยด้านความหวังใจมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความเปิดเผย ($\bar{X} = 4.12$ และ $\bar{X} = 4.11$ ตามลำดับ) ส่วนด้านความสามารถมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.04$)

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คะแนนเฉลี่ย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากการกระทำของตน มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้าหอผู้ป่วย ($\bar{X} = 3.96$) ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.90$)

2.3 การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คะแนนเฉลี่ย ด้านความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.05$) ส่วนด้านความยุติธรรมระหว่างบุคคลมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.98$)

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

3.1 การได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ($r = .63$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยในข้อที่ 1

3.2 การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ($r = .83$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยในข้อที่ 2

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้สามารถอภิปรายผล โดยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. การศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

1.1 ผลการศึกษาพบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.10$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จารุพรรณ ธิละยุทธโยธิน (2544) ที่ศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการจำนวน 322 คน พบว่า พยาบาลประจำการ มีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.53$) และ จันทรา จุลเสวก (2544) ศึกษาความไว้วางใจในองค์การตามแนวคิดของชอร์วี่ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 354 คน พบว่า ความไว้วางใจในองค์การของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$) เช่นเดียวกับปิยภรณ์ ปัญญาวิชิต (2545) ศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 373 คน พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ($\bar{X} = 3.88$)

ซึ่งอธิบายได้ว่า จากการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคปัจจุบัน ผลักดันให้องค์การต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์การทางด้านสุขภาพในประเทศไทย ต้องปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์โลกปัจจุบัน องค์การทางด้านสาธารณสุขมีความตื่นตัวที่จะปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงาน และเพื่อตอบสนองความคาดหวังของประชาชน ที่ต้องการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน พร้อมตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ในการให้บริการสุขภาพแก่ประชาชน ผู้บริหารทางการพยาบาลจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารยุคใหม่ มุ่งเน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากร การเสริมสร้างพลังอำนาจ การจัดทำระบบงานการพยาบาลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน การสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารทางการพยาบาล บุคลากร หน่วยงาน ทีมการพยาบาล สภาพการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป เป็นสถานพยาบาลสุขภาพระดับทุติยภูมิ ซึ่งมีขนาดของโรงพยาบาลและจำนวนเตียงรับผู้ป่วยอยู่ในขนาดกลาง มีโครงสร้างองค์การไม่ซับซ้อนมากนัก บุคลากรในโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นคนพื้นที่ภาคกลาง มีวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมแบบภาคกลาง ใช้ภาษาการสื่อสารไม่หลากหลาย ผู้บริหารทางการพยาบาลมีความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้ได้บังคับบัญชา สามารถพูดคุยกันได้อย่างเป็นกันเอง การติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว พยาบาลประจำการรับรู้ ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถตอบสนอง ความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ ซึ่งหมายถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้น มีความสามารถ ความเปิดเผย ความห่วงใย และเป็นที่เชื่อถือได้ ส่งผลให้พยาบาลประจำการเชื่อมั่นว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจะสนับสนุนให้

ประโยชน์ต่างๆในการพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ก่อให้เกิดความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพงานการพยาบาล เกิดความศรัทธาในผู้บริหาร ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้โรงพยาบาลได้ผ่านการรับรองคุณภาพ (Hospital Accrediation) และประสบผลสำเร็จ เช่นเดียวกับหัวหน้าหอผู้ป่วยในฐานะผู้บริหารระดับต้น เป็นบุคคลสำคัญต่อความก้าวหน้าหรือความล้มเหลวของงานสุขภาพในหอผู้ป่วย (รัชดา คันติสารศาสตร์, 2544: 57)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความสามารถ ด้านความเปิดเผย ด้านความห่วงใย ด้านความเชื่อถือได้ พบว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04, 4.11, 4.13, 4.12$ ตามลำดับ) โดยด้านความห่วงใยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (ตารางที่5) ซึ่งอธิบายได้ว่า จากการเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบายของรัฐบาล ส่งผลให้องค์การพยาบาลต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการและสังคม การทำงานท่ามกลางบรรยากาศของความไม่แน่นอนในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน ส่งผลให้พยาบาลประจำการเกิดความเครียด ความวิตกกังวล เกี่ยวกับสถานภาพและความเป็นอยู่ของตน ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง จึงต้องมีความเข้าใจในสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งสภาพร่างกายจิตใจ สนใจที่จะแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของพยาบาลประจำการอย่างสม่ำเสมอ ให้ความสำคัญต่อคุณค่าของแต่ละบุคคล ปฏิบัติแก่พยาบาลประจำการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยให้ข้อมูลที่จำเป็นตามความจริง เพื่อให้เห็นทั้งเหตุผลและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง พร้อมสนับสนุนปัจจัยต่างๆที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเห็นได้จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยดูแลให้บุคลากรได้รับสวัสดิการตามสิทธิ (ตารางที่8) มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.25$) และหัวหน้าหอผู้ป่วยจะปกป้องผลประโยชน์ของหน่วยงานมีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X} = 4.24$) นอกจากนี้ การวางแผนพัฒนาบุคลากร ให้ความสำคัญนอกเหนือกับบุคลากรอย่างจริงจัง สร้างความมั่นคงในงานให้แก่บุคลากร ดูแลให้ผู้ร่วมงานทุกคนมีชีวิตที่ดีขึ้น ดูแลและสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอในการปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทั้งหมด นอกจากนี้แล้วการที่บุคลากรโรงพยาบาลทั่วไป เป็นข้าราชการทำให้ได้รับสิทธิและสวัสดิการต่างๆอย่างครอบคลุม ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ดูแลให้ได้รับสวัสดิการดังกล่าว ที่ส่งผลให้พยาบาลประจำการเกิดความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้วยความรู้สึกรับรู้ความมีคุณค่าของตน มีความมั่นคงปลอดภัย และความรู้สึกรับรู้ความผูกพันใน ระดับสูง (Marshall, 200: 49-52 อ้างถึงใน ปิยภรณ์ ปัญญาวัชร, 2545)

องค์ประกอบด้านเชื่อถือได้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X} = 4.12$) อธิบายได้ว่า พยาบาลประจำการมีความเชื่อถือในหัวหน้าหอผู้ป่วย เนื่องจากองค์การพยาบาลมีการส่งเสริม และขนานรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดปัจจุบัน มีการสื่อสารให้พยาบาลประจำการรับรู้ข้อมูล

ข่าวสาร ถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพ การสื่อสารวิสัยทัศน์และคุณค่าหลักขององค์กร นำไปสู่แนวทางการปฏิบัติร่วมกัน หัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถให้การฟังพามีตัจจะ การปฏิบัติของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นเป็นสิ่งที่พยาบาลประจำการจะ ประเมินจากประสบการณ์ที่ได้พบอย่างมีเหตุผลถึงความน่าเชื่อถือและการกระทำดังกล่าว เป็นสิ่ง กระตุ้นให้พยาบาลประจำการเกิดความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และจะเห็นได้จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยอภิปรายร่วมกับบุคลากร ในเรื่องอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นในหอผู้ป่วย มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.35$) และหัวหน้าหอผู้ป่วยมีส่วนร่วมกับบุคลากรในการ แก้ปัญหาเมื่อเกิดภาวะวิกฤต มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X}=4.21$) นอกจากนี้ การปฏิบัติตามคำพูดที่ได้สัญญาไว้ มีความคงเส้นคงวาในการปฏิบัติงาน มีการตัดเตือนล่วงหน้าก่อนเพื่อป้องกันความ ผิดพลาด สามารถเป็นที่พึ่งพาของบุคลากรได้ทุกเรื่อง เป็นที่เชื่อถือกับหน่วยงานอื่นในองค์กร มี คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ฟาริดา อิบราฮิม (2535: 202) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีการแสดงออกถึงความมีคุณธรรม จริยธรรม โดยเป็นผู้มีเหตุผล มีความยุติธรรม สามารถเป็นที่พึ่งพิงให้ความสงบรวมเย็นแก่ผู้ที่เดือดร้อน ส่วนองค์ประกอบด้าน ความเปิดเผยของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในลำดับต่อมา ($\bar{X}=4.11$) อธิบายได้ว่า พยาบาลประจำการมีความไว้วางใจในความเปิดเผยของหัวหน้าหอผู้ป่วย จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย รายข้อ หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานในเรื่องความซื่อสัตย์มีคะแนนเฉลี่ย สูงสุด ($\bar{X}=4.29$) และหัวหน้าหอผู้ป่วยสนับสนุนให้มีการสร้างนวัตกรรม มีคะแนนเฉลี่ย รองลงมา ($\bar{X}=4.26$) นอกจากนี้ การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเปิดเผยเรื่องต่างๆ ให้บุคลากรทราบอย่าง จริงใจ เป็นคนพูดความจริงตรงตามข้อมูลที่ได้รับ เป็นคนพูดความจริงตรงตามข้อมูลที่ได้รับ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานกับผู้ร่วมงาน ประสานงานที่ทำให้เกิดความไว้วางใจกับ หน่วยงานอื่น เปิดเผยการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างโปร่งใส รับฟังความคิดเห็น ของบุคลากรให้โอกาสบุคลากรแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แบ่งปันผลประโยชน์ ให้กับบุคลากรอย่างยุติธรรม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเช่นกัน สอดคล้องกับคำกล่าวของ Huselid (1995), Robbins(2001) ความเปิดเผยเป็นความจริงใจและเต็มใจที่จะแบ่งปันความคิด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความไว้วางใจ และการพัฒนาความรู้และทักษะ การสร้างแรงจูงใจจะทำให้ เกิดความไว้วางใจ ซึ่งสามารถเพิ่มผลการดำเนินงานให้กับองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนองค์ประกอบด้านความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.04$) แต่เมื่อเทียบ แต่ละด้านพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด อธิบายได้ว่า พยาบาลประจำการมีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย แต่เนื่องจากในปัจจุบันองค์กรพยาบาลได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารองค์กรพยาบาล เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทำให้ต้องเรียนรู้กับวิทยาการใหม่ๆ เข้าสู่ระบบงาน เช่น ระบบสารสนเทศ การนำระบบพัฒนาคุณภาพมาใช้ เป็นต้น แต่หัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่ใน โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง เป็นผู้อาวุโส ทำให้ไม่มีความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านระบบ

สารสนเทศ และเทคโนโลยีใหม่ๆที่เท่าที่ควร การนำระบบพัฒนาคุณภาพมาใช้เพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพ แต่หัวหน้าหอผู้ป่วยก็มีความสามารถในด้านอื่นเช่น ความเชี่ยวชาญด้านการพยาบาล ความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงาน มีความรู้ในการใช้ทักษะ เทคนิค และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน จากการพิจารณารายชื่อพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านสามารถเป็นผู้นำในหอผู้ป่วยได้มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.33$) หัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านสามารถมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากร มีค่าคะแนนเฉลี่ยรองลงมาคือ ($\bar{X} = 4.24$) นอกจากนี้ สามารถปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างเชี่ยวชาญ สามารถบริหารจัดการหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถวิเคราะห์ต้นทุนของหน่วยงานและประสิทธิผลที่ได้รับ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างถูกต้อง สามารถแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆทางการพยาบาลได้ สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร สามารถทำให้คุณภาพงานต่างจากหอผู้ป่วยอื่น สามารถทำให้งานของหอผู้ป่วยสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยรายชื่อ อยู่ในระดับสูงเช่นกัน แต่ความสามารถข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความสามารถจัดการกับความขัดแย้งในหอผู้ป่วยได้ และความสามารถบริหารจัดการหอผู้ป่วยโดยประยุกต์ใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ ($\bar{X} = 3.85$) จะเห็นได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยในยุคปัจจุบัน จะต้องพัฒนาตนเองในเชิงธุรกิจเพิ่มขึ้น เนื่องจากนโยบายของรัฐบาลที่ปรับเปลี่ยนในด้านงบประมาณเช่น โครงการ 30 บาท หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีบทบาทในการกำกับดูแลค่าใช้จ่ายในหน่วยงาน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด และคุ้มค่า การบริหารต้นทุน ให้สอดคล้องกับรายได้ของโรงพยาบาล ซึ่งถ้ารายรับและรายจ่ายของโรงพยาบาลไม่สมดุลย่อมมีผลกระทบต่อพยาบาลประจำการและบุคลากรในหน่วยงาน และอาจนำไปสู่การขัดแย้งในหน่วยงาน ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยในปัจจุบันควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีใหม่ๆ แนวคิดเชิงธุรกิจ และการนำผลงานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพงาน การพยาบาล เพื่อเป้าหมายคุณภาพขององค์กร

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

2.1 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

จากการศึกษาพบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ($r = .63$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1. อธิบายได้ว่า การที่พยาบาลประจำการได้รับการยอมรับนับถือ จากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าหอผู้ป่วย และจากการยอมรับนับถือตนเอง มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

ลักษณะงานด้านการพยาบาล เป็นงานที่มีลักษณะการทำงานแตกต่างจากการทำงานในลักษณะอื่น การทำงานของพยาบาลจะต้องอาศัยความร่วมมือกัน มีปฏิสัมพันธ์ที่ติดต่อกันระหว่างพยาบาล ประจําการและหัวหน้าหอผู้ป่วย ไม่มุ่งเพียงเพื่อให้งานเสร็จสิ้นเท่านั้น แต่ลักษณะงานการพยาบาล เป็นงานที่ต้องปฏิบัติต่อชีวิตมนุษย์ ต้องใช้ความละเอียดอ่อนและความเข้าใจในบุคคล อีกทั้ง พยาบาลต้องทำงานร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ ดังนั้นเมื่อพยาบาลทำงานร่วมกัน เกิดสัมพันธภาพ ที่ติดต่อกัน ก็จะพยายามช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดความยอมรับนับถือในความสามารถซึ่งกันและ กัน พยาบาลแต่ละคนไม่อาจทำให้ภารกิจเสร็จสิ้นเพียงลำพัง แต่จะต้องร่วมมือกันในการ ปฏิบัติงานการพยาบาล ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยก็ต้องปฏิบัติงานร่วมกับพยาบาลประจําการด้วย เนื่องจากลักษณะงานของพยาบาลเป็นลักษณะวิชาชีพ ที่เป็นวิชาการต้องอาศัยความชำนาญ และ ความเชี่ยวชาญเฉพาะ และการสอนงานการพยาบาล การถ่ายทอดประสบการณ์ ความชำนาญ และ ความเชี่ยวชาญ แก่ผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และนักศึกษาพยาบาล ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ติด ระหว่างพยาบาลประจําการกับหัวหน้าหอผู้ป่วยยังเป็นคนแบบที่ตีให้กับนักศึกษาพยาบาล อีกทั้ง การที่บุคลากรไม่เพียงพอในปัจจุบัน จึงทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องร่วมกันทำงานกับพยาบาล ประจําการ ทำให้สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจําการมีความใกล้ชิดกัน มากขึ้น ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องเป็นผู้สร้างบรรยากาศการทำงานที่ทำให้บุคลากรมีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการให้รางวัล ยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมมีสิ่งคุกคามน้อยที่สุด และการให้งานที่ท้าทายความสามารถ ส่งผลเกิดความ ไว้วางใจในตัวของหัวหน้าหอผู้ป่วย สอดคล้องกับ Lancaster (1985 อ้างถึงใน อัมเรศน์ ชาวสวน กล้าย, 2534) กล่าวว่า การสร้างบรรยากาศให้ประสบความสำเร็จในองค์การต้องทำให้พยาบาล ได้รับการยกย่องนับถือ ให้เข้าใจเป้าหมายขององค์การ และความคาดหวังที่มีต่อตัววิชาชีพ สอดคล้องกับ Cutin (1990 อ้างถึงในรุจิพร พงษ์สวัสดิ์, 2538) ที่กล่าวว่า ค่านิยมพื้นฐานในการสร้าง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้แก่ การยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน นอกจากนี้พยาบาลประจําการที่ ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการปฏิบัติงาน ความเห็นอกเห็นใจ คอยเป็นกำลังใจ ให้คำชมเชยเมื่อปฏิบัติงานนั้นสำเร็จ สนับสนุนในการปฏิบัติงาน คอยช่วยเหลือเมื่อพยาบาล ประจําการเกิดปัญหาขึ้น พยาบาลประจําการมีอิสระในการทำงานตามขอบเขตของตนเอง มีการ มองเห็นคุณค่าในตนเอง ยอมรับนับถือตนเอง ตลอดจนมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีการทำงานเป็น ทีมร่วมกับทีมการพยาบาลและทีมสหสาขาวิชาชีพ นั้นทำให้พยาบาลประจําการมีทัศนคติทางบวก ทำงานด้วยความสุข ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย สอดคล้องกับ Manion (2003) กล่าวว่าบุคคลจะมีความสุขเมื่อ ได้รับการยอมรับและไว้วางใจซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Heather (2004) พบว่า การยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ($r=.42$) และจากการศึกษาของ Heather (2005) พบว่าการยอมรับนับถือ สามารถ พยากรณ์ความไว้วางใจในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta =.13$)

ดังนั้นการได้รับการยอมรับนับถือของพยาบาลประจำการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่หัวหน้าหอผู้ป่วยควรตระหนัก และส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพในหน่วยงานมากขึ้น เนื่องจากความไว้วางใจเป็นสิ่งเดียวเท่านั้นที่เป็นไปได้เมื่อมีความคุ้นเคยสนิทสนม และเมื่อได้รับการเสริมแรงด้วยการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา การได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน จะยิ่งทำให้รู้สึกถึงการพึ่งพาได้ ทำให้ความไว้วางใจเพิ่มมากขึ้น(Aldrich, 1999)

2.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง

จากการศึกษาพบว่าการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับสูงกับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01($r = .83$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2. อธิบายได้ว่า การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้านคือ ด้านความยุติธรรมระหว่างบุคคล และความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ในระดับสูง อภิปรายได้ว่า การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปฏิบัติต่อพยาบาลประจำการด้วยความสุภาพ ห่วงใย มีปฏิสัมพันธ์อย่างจริงใจ เข้าใจในบทบาทและยอมรับความคิดเห็นของพยาบาลประจำการโดยปราศจากอคติ สนใจที่จะสอบถามปัญหาในงาน ประกอบกับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำต้องใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งเป็นคำพูด หรือลายลักษณ์อักษรการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดความร่วมมือประสานงานและเกิดสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกัน ผู้นำต้องมีความตั้งใจและมีทักษะในการฟัง (Active listening) ในสิ่งที่บุคลากรพูดหรือรายงานให้ทราบ(Tapper 1995 : 37-38)

หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นและมีบทบาทสำคัญ ในการรับนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงสู่การปฏิบัติจริงในการปฏิบัติการ สามารถให้ข้อมูลและอธิบายเรื่องต่างๆ ได้อย่างชัดเจน และให้เวลาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับของพยาบาลประจำการ การแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วย เช่นนี้ ทำให้ได้รับความร่วมมือที่ดีจากพยาบาลประจำการ นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยยังใช้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี มาประกอบการบริหาร ดังที่ วิชัย โสสุวรรณจินดา(2536) กล่าวว่า พฤติกรรมหรือท่าทีที่หัวหน้างานปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยความสุภาพอ่อนโยน เคารพในสิทธิผู้อื่น และยอมรับฟังความคิดเห็น จะนำมาซึ่งความสัมพันธ์อันดี และ Moorman(1991) กล่าวว่า ถ้ามีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบเกี่ยวกับอะไรที่เป็นความยุติธรรมต่อสมาชิกในองค์กรนับได้ว่า เป็นลักษณะของความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม ซึ่งความยุติธรรมชนิดนี้จะเกี่ยวข้องกับกริยาในการติดต่อสื่อสารที่หัวหน้าปฏิบัติต่อบุคคล สอดคล้องกับ Reynolds (1997) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของความไว้วางใจระหว่างบุคคล ซึ่งนำมาสู่สัมพันธภาพที่ดี ได้แก่ การเป็นบุคคลที่เปิดเผยม มีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร และให้ข้อมูล

ย้อนกลับในการทำงานแก่กัน จึงส่งผลทำให้พยาบาลประจำการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา เกิดความจงรักภักดี และมอบความไว้วางใจด้วยความเต็มใจ (Nahavandi, 2000)

ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Heather (2005) ที่พบว่า การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นพฤติกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการในการมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม จึงมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้

1.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีด้านความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยมาประยุกต์ได้ดังนี้ ระดับหัวหน้าพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยไปจัดโครงการเพื่อเสริมสมรรถนะด้านต่างๆ ของหัวหน้าหอผู้ป่วย สนับสนุนให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเพิ่มพูนความรู้ และความสามารถด้านการพยาบาล ทักษะทางการบริหาร ทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ระดับหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถนำผลการวิจัย ไปใช้ในการประเมินตนเองและพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ อีกทั้งสามารถใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมของพยาบาลประจำการที่จะเตรียมเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ระดับพยาบาลประจำการสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการประเมินตนเองและพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ เป็นการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งของหัวหน้าหอผู้ป่วย และสามารถบริหารหอผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คะแนนเฉลี่ยด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บริหารทางการพยาบาล ควรจัดกิจกรรมเพื่อให้พยาบาล ได้มีโอกาสแสดงความสามารถ มีการให้รางวัล และการยกย่องชมเชยในหน่วยงานอย่างทั่วถึง

1.3 การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรม ระหว่างพยาบาลประจำการกับหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คะแนนเฉลี่ย ด้านความยุติธรรมระหว่างบุคคลมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด จึงควรให้หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆ ทั้งในและนอกหน่วยงาน เพื่อให้พยาบาล ได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพและทำงานร่วมกัน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย เช่น การเสริมสร้างพลังอำนาจ บรรยากาศองค์กร ความเครียดในการทำงาน

2.2 ควรมีการศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยในบริบทอื่นๆ เช่น ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ เพื่อเปรียบเทียบข้อแตกต่างในแต่ละบริบท และนำมาพัฒนาปรับปรุงส่งเสริมความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงพัฒนาความไว้วางใจระหว่างพยาบาลประจำการและหัวหน้าหอผู้ป่วย