

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลลานนา มีทั้งหมดจำนวน 138 คน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรมาใช้ในการศึกษา โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน (Self - Efficacy) ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า (Customer Orientation) และด้านบรรยากาศในการให้บริการ (Service Climate) เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เกิดความผูกพันต่องานมากน้อยเพียงใด

ระเบียบวิธีการศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร บทความ เอกสาร งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลลานนาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งสิ้น 138 ชุด ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าแจกแจงแบบที (T - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA หรือเรียกว่า F-test) และการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ที่ระดับ 0.05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 94.9 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 71.7 สถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 71.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 96.4 รายได้ต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลาที่ได้รับ)มากที่สุดคือ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 42.8 อายุการทำงานกับโรงพยาบาลลานนามากที่สุดคือ 1-3 ปี ร้อยละ 41.3 แผนก/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบคือ แผนกผู้ป่วยใน

ร้อยละ 37.7 ส่วนใหญ่เคยมีความคิดเห็นอยากลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ร้อยละ 65.9 และไม่เคย ร้อยละ 34.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยอยากลาออกจากงานสาเหตุที่อยากลาออกคือ ไม่พึงพอใจกับอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับ ร้อยละ 57.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าและด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คำถามมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โดยแบ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน โดยใช้วิธีการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านความมั่นใจในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.8817 รองลงมาคือด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ค่าความเชื่อมั่น 0.8638 และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ค่าความเชื่อมั่น 0.8004 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่าด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า อยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) แสดงว่าพนักงานมีความคิดเห็นเชิงบวกในด้านความมั่นใจในการทำงาน และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่

1. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของท่านเพิ่มความมั่นใจให้ท่านในการทำงานให้กับองค์กรของท่านได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.88)
2. การทำงานของท่านอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรค ความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.87)
3. ท่านสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ท่านกำลังทำในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ท่านมั่นใจในความสามารถของท่านในการทำงานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.82)
4. ท่านรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของท่านเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73)
5. หากกล่าวอย่างมีอาชีพท่านพึงพอใจในงานของท่านที่เป็นไปตามความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.72)
6. ท่านมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่

1. ท่านรู้สึกว่าท่านมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ท่านได้รับในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.16)
 2. ท่านไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กรของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.06)
- 2. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า**

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งต่อความผูกพันต่อองค์กรในการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42)) แสดงว่าพนักงานมีความคิดเห็นเชิงบวกในการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่

1. ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.64)
2. การยิ้มให้กับผู้รับบริการทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.60)
3. ท่านใช้พยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.60)
4. การบรรลุวัตถุประสงค์ของท่านคือ การทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.59)
5. ท่านพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55)
6. ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ให้บริการแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

7. ท่านพร้อมที่จะรับฟังความต้องการหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

8. การเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการเป็นเรื่องปกติสำหรับท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.28)

9. ความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในใจของท่านเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

1. ท่านมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 3.88)

3. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งต่อความผูกพันต่อองค์การด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) แสดงว่าพนักงานมีความคิดเห็นเชิงบวกในด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.12)

2. โรงพยาบาลลานนามีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

3. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการทำงานและการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.75)

4. โรงพยาบาลลานนามีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

5. เมื่อพนักงานในหน่วยงานของท่านสามารถทำงานหรือให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยม จะได้รับการยกย่องหรือได้รับรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.64)

6. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีความรู้ในงาน มีทักษะในการทำงาน และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

7. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของหน่วยงานของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า เพื่อต้องการทราบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรของข้อมูลทั่วไป มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งพบว่า

1. ตัวแปรด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ส่วนด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอายุของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลลานนา

2. ตัวแปรด้านสถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แสดงว่าสถานภาพการสมรสไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลลานนา

3. ตัวแปรด้านรายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แสดงว่ารายได้ต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลลานนา

4. ตัวแปรด้านอายุการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอายุการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลลานนา

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้าน ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลลานนา โดยใช้คำถามในมาตรวัดแบบสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale เมื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาด้านความผูกพันต่องานของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่องานของพนักงานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.8253 ด้านการอุทิศตนในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7899 ด้านการให้เวลากับงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.8326

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลลานนา ได้ผลดังนี้

1. องค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.92 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ท่านพบว่างานที่ท่านทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.13)
2. ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงานแม้จะพบอุปสรรคบ้างก็ตาม (ค่าเฉลี่ย 4.04)
3. ท่านรู้สึกมีพลังเต็มที่เวลาทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.04)
4. เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้าท่านรู้สึกอยากไปทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80)
5. ท่านมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.75)
6. ท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.75)

2. องค์ประกอบความผูกพันด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.07 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในการอุทิศตนในการทำงาน และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ท่านมีความภูมิใจในงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.36)
2. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.99) งานของท่านสร้างแรงบันดาลใจให้ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.99)
3. ท่านพบว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทาย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

3. องค์ประกอบความผูกพันด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านการให้เวลากับงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.64 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านการให้เวลากับงาน และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

องค์ประกอบย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่

1. ท่านรู้สึกมีความสุข เมื่อท่านทำงานอย่างตั้งใจ (ค่าเฉลี่ย 4.05)
2. ขณะที่ท่านทำงาน ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.84)

องค์ประกอบย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่

1. ท่านจะจดจ่ออยู่กับงานของท่านและลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว (ค่าเฉลี่ย 3.49)
2. การดึงความสนใจของท่านออกจากงานเป็นเรื่องยาก (3.49)
3. ท่านรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ทำงาน (3.33)

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลลานนา ในองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ พบว่าค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการอุทิศตนในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนด้านการให้เวลากับงาน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.64

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบความผูกพันองค์การในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน

ผลจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน กับตัวแปรตามซึ่งได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับ

งาน เพื่อต้องการทราบว่าในแต่ละตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปร มีความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบ ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งพบว่า

1. ตัวแปรด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอายุไม่มีอิทธิพลต่อระดับความ ผูกพันต่องานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลลานนา

2. ตัวแปรด้านสถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน แสดงว่าสถานภาพไม่มีอิทธิพล ต่อระดับความผูกพันต่องานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลลานนา

3. ตัวแปรด้านรายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน แสดงว่ารายได้ต่อเดือนต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลลานนา

4. ตัวแปรด้านอายุการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอายุการทำงานไม่มี อิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลลานนา

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลโรงพยาบาลลานนา จังหวัด เชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมลำดับแรกคือ ด้านการให้ ความสำคัญในการบริการลูกค้า สอดคล้องกับผลการศึกษารุ่ง มาสิค (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภากาศย์ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นลำดับแรกคือปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้น ลูกค้า และสอดคล้องกับผลการศึกษาของฉวีวุฒิ วิจิตปวิวรรต (2553) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อ องค์การของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นลำดับแรกคือด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และสอดคล้องกับผลการศึกษาอรรดพล สนศิริ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานในหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผล

การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นลำดับแรกคือด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า เช่นกัน

ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากลำดับแรกคือ ประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของท่านเพิ่มความมั่นใจให้ท่านในการทำงานให้กับองค์กรของท่านได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐวุฒิ วิทิตปวีรบรรต (2553) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งลำดับแรกคือ ประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาช่วยเพิ่มความมั่นใจในการทำงานกับหน่วยงานได้อย่างเต็มที่ แต่สอดคล้องกับผลการศึกษารุ่ง มาติก (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภาลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยลำดับแรกคือการทำงานอยู่ในระดับดีภายใต้ขอบเขตความสามารถ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาอรุณพล สนศิริ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยลำดับแรกคือมั่นใจว่ามีความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ รู้สึกมีความสุขเมื่อทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐวุฒิ วิทิตปวีรบรรต (2553) ที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งลำดับแรกคือ การยิ้มให้กับผู้รับบริการเป็นเรื่องง่าย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารุ่ง มาติก (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยลำดับแรกคือ การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่าย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาอรุณพล สนศิริ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งลำดับแรกคือ การยิ้มให้กับผู้รับบริการเป็นเรื่องง่าย

ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตนเอง สอดคล้องกับผลการศึกษาอรุณพล สนศิริ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยลำดับแรกคือ ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการลูกค้า แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐวุฒิ วิทิตปวีรบรรต (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย

ลำดับแรกคือ พนักงานในหน่วยงานมีความรู้ในงานและมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างดีเยี่ยม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารุ่ง มาสิค (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่ในองค์กรมีความรู้ในงานและมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

ด้านองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาด้านองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงลำดับแรกคือ ด้านการอุทิศตนในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษารุ่ง มาสิค (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภดล อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงลำดับแรกคือด้านการอุทิศตนในการทำงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษารรณพล สนศิริ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่องานในระดับสูงลำดับแรกคือด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐวุฒิ วิทิตปวีรรัต (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีองค์ประกอบความผูกพันต่องานในระดับปานกลางลำดับแรกคือความทุ่มเทในงาน

ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันในระดับสูงลำดับแรกคือท่านพบว่างานที่ท่านทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารรณพล สนศิริ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันในระดับสูงลำดับแรกคือ มีความมุ่งมั่นในการทำงานแม้จะพบอุปสรรค และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐวุฒิ วิทิตปวีรรัต (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันในระดับสูงลำดับแรกคือมีความรู้ลึกซึ้งชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารุ่ง มาสิค (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันในระดับเห็นด้วยลำดับแรกคือรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน

ด้านการอุทิศตนในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันในระดับสูงลำดับแรกคือท่านมีความภูมิใจในงานที่ท่านทำ สอดคล้องกับผลการศึกษารรณพล สนศิริ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันในระดับสูงลำดับแรกคือมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐวุฒิ วิทิตปวีรรัต (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันในระดับสูงลำดับแรก

คือมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ และสอดคล้องกับผลการศึกษารุ่ง มาสิ (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันในระดับเห็นด้วยลำดับแรกคือภูมิใจในงานที่ทำ

ด้านการให้เวลากับงาน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันในระดับสูงลำดับแรกคือท่านรู้สึกมีความสุข เมื่อท่านทำงานอย่างตั้งใจ สอดคล้องกับผลการศึกษารุ่ง มาสิ (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบ สอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันในระดับเห็นด้วยลำดับแรกคือรู้สึกมีความสุขเมื่อทำงานอย่างตั้งใจ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา อรรถพล สนศิริ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันในระดับสูงลำดับแรกคือขณะที่ทำงานรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐวุฒิ วิทิตปวีรบรรต (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันในระดับปานกลางลำดับแรกคือ ขณะที่ทำงานรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลโรงพยาบาลลานนา จังหวัด เชียงใหม่ มีประเด็นข้อค้นพบดังนี้

1. พยาบาลโรงพยาบาลลานนา มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง แต่มีความคิดเห็นอยากลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันถึงร้อยละ 65.9 โดยเหตุผล 3 อันดับแรกคือ ไม่พึงพอใจกับอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับ รองลงมา ไม่พอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ และการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลนา พบว่ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในระดับมากที่สุดในด้าน การให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า

3. ด้านความมั่นใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลลานนา พบว่ามีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยในเรื่องท่านไม่เคยมี ปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กรของท่าน และท่านรู้สึกว่าท่านมีคุณสมบัติเกินกว่า ตำแหน่งที่ท่านได้รับในปัจจุบัน ในระดับปานกลาง แสดงว่าพยาบาลของโรงพยาบาลลานนา ส่วนใหญ่ยังมีปัญหาในเรื่องการปรับตัวในการทำงานในองค์กร และมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างก็มี ความคิดเห็นต่อด้านความมั่นใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ของพยาบาลโรงพยาบาลลานนา พบว่ามีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ในเรื่องมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างทั่วถึงที่ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยปัจจัยเดียวที่พยาบาลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แสดงว่าพยาบาลโรงพยาบาลลานนา ส่วนใหญ่มีความรู้สึกยังไม่ค่อยมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างทั่วถึงที่ เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นแยกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านบรรยากาศในการบริการ ของพยาบาลโรงพยาบาลลานนา พบว่ามีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยย่อยเรื่อง โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของหน่วยงานของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม เป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นแยกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบรรยากาศในการบริการ ไม่แตกต่างกัน

6. ผลการศึกษาองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลลานนา มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน และด้านการอุทิศตนในการทำงาน ส่วนด้านการให้เวลาทำงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

7. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลลานนา มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ซึ่งหมายถึงว่าพนักงานยังคงมีความผูกพันต่อองค์กร และพร้อมที่จะทุ่มเทในการทำงาน ผู้ศึกษาจึงขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ในการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในแต่ละประเด็นดังนี้

1. ด้านความมั่นใจในการทำงาน โรงพยาบาลลานนาจังหวัดเชียงใหม่ ควรสร้างความมั่นใจในการทำงานให้กับพยาบาล ดังนี้

1.1 เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจโรงพยาบาลเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันค่อนข้าง อีกทั้งยังมีคู่แข่งที่มีระดับความสามารถในการแข่งขันสูง ดังนั้นองค์กรจะต้องปรับตัวให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา จึงควรบรรจุในเรื่องของ learning organization และจัดให้มี work shop สำหรับพยาบาลทุกคนเป็นแผนบังคับประจำปีในแต่ละปี โดยเริ่มต้นในปี 2555 เพื่อปรับความคิดของพยาบาลให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และเป็นการสร้างความมั่นใจในการทำงานให้กับพยาบาลรวมถึงเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในมุมมองของพยาบาลอีกด้วย

1.2 ควรให้ความสำคัญในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพยาบาลให้มีภาระงานที่เหมาะสม และให้ตรงกับตำแหน่งงานที่ทำในปัจจุบัน และตำแหน่งที่จะทำในอนาคตอย่างต่อเนื่อง โดยควรจะทบทวนเกี่ยวกับลักษณะงานของพยาบาลที่ได้รับมอบหมายในแต่ละตำแหน่งว่ามีความเหมาะสมกับภาระงานในสภาวะกาลปัจจุบันอย่างไร ที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางการพยาบาลที่มีคุณภาพ ผู้ป่วยปลอดภัย และเพื่อเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้บริหารที่จะทำให้พยาบาลมีความภาคภูมิใจรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ส่งผลถึงการผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล

1.3 ควรมีการพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะทางให้แก่พยาบาลในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอายุต่ำกว่า 40 ปี ให้ได้มีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญชำนาญการเฉพาะทางสาขาอาชีพ โดยจัดส่งให้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทปีละ 2 คนขึ้นไป และให้กลับมาทำงานในตำแหน่งที่ตนเองมีความเชี่ยวชาญเฉพาะ ซึ่งจะส่งผลให้พยาบาลเกิดความรู้สึภาคภูมิใจและภักดีต่อองค์กร

1.4 ควรเพิ่มเวลาทำงานอิสระให้แก่พยาบาลระดับหัวหน้าแผนกเพื่อใช้ในการนิเทศทางการพยาบาล แก่พยาบาลวิชาชีพในสังกัดของตนเองและเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมของส่วนกลาง (in house training) ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์และการยอมรับระหว่างบุคคลในกลุ่มของพยาบาล รวมถึงการวางแผนงาน การกระจายนโยบายลงสู่การปฏิบัติ การติดตามผลงาน และการประเมินผลการปฏิบัติ

1.5 ในระดับแผนกให้สร้างเวทีซึ่งการประชุมในระดับแผนกที่ทำอยู่เดือนละหนึ่งครั้งอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้เป็นเวทีของการพบปะพูดคุยถึงปัญหา และนำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไข และยังเป็นช่องทางที่ให้โอกาสแก่พยาบาลในการแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ต้องการนำเสนอเพื่อหาแนวทางและวิธีการทำงาน รวมถึงการกำหนดเป้าหมายงานและการตัดสินใจในงานที่เขามีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกัน ซึ่งจะทำให้พยาบาลรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนร่วมในการทำงานและเป็นส่วน

หนึ่งขององค์กร นอกจากนี้พยาบาลในระดับหัวหน้าแผนกยังคงต้องใช้เป็นช่องทางในการชี้แจงทำความเข้าใจให้พยาบาลได้ทราบถึงนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กรอย่างทั่วถึง

2. ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า โรงพยาบาลควรสร้างความมั่นใจในการทำงานให้กับพยาบาล โดยมีการปรับปรุงดังนี้

2.1 ควรทบทวนเพื่อรื้อฟื้นกิจกรรมค้นหาพนักงานดีเด่นในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ รวมถึงมีการตีประกาศสื่อประชาสัมพันธ์ยกย่องชมเชยพนักงาน และให้รางวัลค่าตอบแทนเพิ่มแก่พนักงาน ซึ่งแต่เดิมเคยมีกิจกรรม “คนดีศรีลานนา” ที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้พยาบาลเกิดความอยากและไม่กระดากอายที่จะแก้ไขปัญหาและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

2.2 ควรจัดกิจกรรม “family folder” เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและทีมพยาบาลที่ให้การดูแลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการติดตามผลตัวชี้วัดเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เมื่อครบปีมีการให้รางวัลค่าตอบแทนแก่ทีมงานที่มีผลงานยอดเยี่ยมและประกาศชมเชย

3. ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ผู้บริหารโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ต้องแสดงออกถึงความจริงใจ ความห่วงใยต่อพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ และให้การสนับสนุนเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลือต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมโดยดำเนินการดังนี้

3.1 ควรจะเร่งรัดให้มีการใช้ Bar code ในระบบการบริหารยาของพยาบาลอย่างเต็มรูปแบบเพื่อลดความเสี่ยงในการบริหารยาผิดพลาด ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานของพยาบาล เมื่อพยาบาลทำงานตามระบบคุณภาพที่ก่อให้เกิดผลงาที่มีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้เกิดความสุขและพึงพอใจในการทำงาน

3.2 ควรจะเร่งรัดให้มีการใช้บันทึกทางการแพทย์พยาบาลแบบ electronic file เพื่อลดขั้นตอนและภาระงานในการบันทึกรูปแบบเอกสาร พยาบาลจะมีเวลาในการใช้กระบวนการพยาบาลในดูแลผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น และจะส่งผลต่อผลลัพธ์ทางการแพทย์ที่ดีขึ้นตามไปด้วย

4. ด้านความคิดเห็นที่เคยอดอกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันที่มีถึงร้อยละ 65.9 ด้วยเหตุผล 3 อันดับแรกคือ ไม่พึงพอใจกับอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับ รองลงมาคือ ไม่พอใจกับสวัสดิการที่ได้รับและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจนนั้น ควรพิจารณาในเรื่อง

4.1 การปรับเพิ่มค่าจ้าง ไม่ให้น้อยกว่าค่าแรงของตลาดแรงงานพยาบาลรวมถึงค่าเวรกะป่วย-ดึก ค่าใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ และค่าภาระเสี่ยง (การบริหารยาเคมีบำบัด หน่วยงานวิกฤติฉุกเฉิน หน่วยงานผ่าตัด เป็นต้น)

4.2 ควรจัดทำโครงการให้ทุนการศึกษาแก่นุตรของพยาบาล เพื่อเป็นการช่วยเหลือค่าเล่าเรียนและยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงก่อให้เกิดความภูมิใจให้แก่พยาบาลและครอบครัว

4.3 ในระดับองค์กรพยาบาลควรทบทวนการให้ข้อมูลแก่พยาบาลในเรื่องของสวัสดิการเงินค่ารักษาพยาบาลของตนเองและคนในครอบครัวครอบคลุมบิดาและมารดา โดยใช้เวทีของการประชุมระดับแผนกเป็นช่องทางในการทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลที่ชัดเจน ในกรณีของค่ารักษาพยาบาลที่เกินวงเงิน พยาบาลสามารถทำเรื่องขออนุมัติพักรักษาพยาบาลได้ และในกรณีประเด็นการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจนนั้น ปัจจุบันอีกมุมมองหนึ่งที่ต้องพิจารณาได้เปรียบในเชิงแข่งขัน พยาบาลบางกลุ่มต้องมีความโดดเด่นหลากหลาย (Multifunction nurse) ในทักษะที่ควรจะมีแล้ว ในประเด็นดังกล่าวนี้จะต้องมีการชี้แจงทำความเข้าใจตั้งแต่เริ่มต้นให้พยาบาลรับทราบตั้งแต่เริ่มงาน ซึ่งควรใช้เวทีของการปฐมนิเทศใหญ่ที่ได้จัดทำปีละ 4 ครั้งเป็นช่องทางในการจัดทำกิจกรรม

จากประเด็นข้อเสนอแนะที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น เมื่อองค์กรได้สร้างความมั่นใจในการทำงาน สนับสนุนความสำคัญในการให้บริการลูกค้าและสร้างบรรยากาศในการให้บริการ แก่พยาบาลผู้ทำหน้าที่เป็นเพียงหลักในการให้บริการลูกค้าแล้ว พยาบาลจะมีแนวคิดและพฤติกรรม การแสดงออกในเชิงสร้างสรรค์ในเรื่องของความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และการใช้เวลากับงาน ส่งผลให้พยาบาลได้เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวของพยาบาลเอง ผู้รับบริการ และองค์กรไปในเชิงบวก ทำให้พยาบาลเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์กร ส่งผลให้พยาบาลเกิดความจงรักภักดีและเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงขึ้นไปที่สุด