



### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในงาน บรรยายภาคองค์การกับผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน บรรยายภาคองค์การ กับผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ประชากร คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 โรงพยาบาล มีจำนวนทั้งหมด 2,001 คน กลุ่มตัวอย่าง 420 คน คือ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินุรโร อูทิศ โรงพยาบาลหนองจอก โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร และโรงพยาบาลสิรินธร ส่วนโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครอีก 1 โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ เป็นโรงพยาบาลที่ใช้ในการทดลองใช้เครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามทุกชุด ข้อมูลที่ได้รับมีความสมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้มีจำนวน 408 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.14

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ ประกอบด้วย 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 ข้อ เป็นข้อคำถามให้เลือกตอบ และเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการมีส่วนร่วมในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามมาจากแบบสอบถามของ ฌัญญา มูลประห์ส (2545) ที่สร้างมาจากแนวคิดของ Newstrom & Keith (1997) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมทางจิตใจและอารมณ์ การมีแรงจูงใจในการให้ความร่วมมือ และการยอมรับความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 17 ข้อ เป็นข้อคำถามปลายปิด และจัดทำเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ ปฏิบัติมากที่สุด ปฏิบัติมาก ปฏิบัติปานกลาง ปฏิบัติน้อย และปฏิบัติน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบรรยายภาคองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยได้ปรับเพิ่มแบบสอบถามมาจากแบบสอบถามของ จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง (2543) ที่สร้างมาจากแนวคิดของ Litwin & Stringer (1968) มีองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการให้

รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง จำนวน 39 ข้อ เป็นข้อคำถามปลายปิด และจัดทำเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามมาจากแบบสอบถามของ แวนดาว อินทบุตร (2545) ที่สร้างมาจากแนวคิดของ Bain (1982) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านการบรรลุเป้าหมายของงาน ด้านคุณภาพบริการ ด้านการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 24 ข้อ เป็นข้อคำถามปลายปิด และจัดทำเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ ปฏิบัติมากที่สุด ปฏิบัติมาก ปฏิบัติปานกลาง ปฏิบัติน้อย และปฏิบัติน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา ความครอบคลุมครบถ้วน ความสอดคล้องกับคำจำกัดความและสำนวนภาษา หากค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (CVI) ของเครื่องมือแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในงาน, แบบสอบถามบรรยากาศองค์กร และแบบสอบถามผลผลิตของงาน ได้ค่า CVI เท่ากับ .87, .84, และ .95 ตามลำดับ ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นได้นำไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลประจำการ จำนวน 30 คน หาความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในงาน, บรรยากาศองค์กร, และผลผลิตของงาน เท่ากับ .79, .83 และ .84 ตามลำดับ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง นำมาคำนวณหาค่าความเที่ยงอีกครั้งด้วยวิธีการเดียวกันได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในงาน, บรรยากาศองค์กร, และผลผลิตของงาน เท่ากับ .85, .87, และ .84 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครทั้ง 8 แห่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 ฉบับ และขอความอนุเคราะห์จากฝ่ายการพยาบาลเป็นผู้จัดแจกแก่พยาบาลประจำการตามรายชื่อที่ส่งได้ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 408 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 408 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.14 ของแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Statistic Package for the Social Science Windows) Version 11.0 กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล (จากตารางที่ 3) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 408 คน มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมา อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 อายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.0 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 99.5 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาคือ สถานภาพคู่ คิดเป็นร้อยละ 32.9 สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.2 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.2 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 8.8 และประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 1-3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมาอยู่ระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.8

2. ผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=3.87$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผลผลิตของงานในทุกด้าน อยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยด้านการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X}=4.06$ ) รองลงมาคือ ด้านระยะที่ใช้ในการปฏิบัติงานและด้านการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ( $\bar{X}=3.93$  และ  $3.84$  ตามลำดับ) ส่วนด้านคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X}=3.74$ )

3. การมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลประจำการ มีส่วนร่วมในงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.87$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านของการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก โดยการมีส่วนร่วมด้านการยอมรับความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X}=4.06$ ) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมทางจิตใจและอารมณ์ ( $\bar{X}=3.82$ ) และด้านการมีแรงจูงใจในการให้ความร่วมมือมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X}=3.65$ )

4. บรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}=3.68$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า บรรยากาศองค์การในทุกด้าน อยู่ในระดับดีทุกด้าน ยกเว้นด้านการให้รางวัลและการลงโทษอยู่

ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X}=3.29$ ) ส่วนด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรจะมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}=3.87$ ) รองลงมาคือ ด้านความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง ( $\bar{X}=3.78$ )

5. ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศขององค์กรกับผลผลิตของงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับผลผลิตของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .60$ ) และบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับผลผลิตของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .54$ )

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. การศึกษาระดับผลผลิตของงาน การมีส่วนร่วมในงาน และบรรยากาศขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

1.1 การศึกษาระดับผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=3.87$ ) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จีระพร แดนเขตต์ (2543) ที่ศึกษาผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน เขต 10 พบว่า ผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน เขต 10 อยู่ในระดับสูง และแววดาว อินทบุตร (2545) ศึกษาผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน พบว่า ผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน อยู่ในระดับสูง และเรมวอล นันทศุภวัฒน์และคณะ (2545) ศึกษาผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย พบว่า ผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ซึ่งอธิบายได้ว่าการที่ผลผลิตของงานของโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูงนั้น หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการว่ามีการทำงานที่มีคุณภาพ สำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานที่ได้กำหนดไว้ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆ ในปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายที่จะนำโรงพยาบาลไปสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ดังนั้นทุกโรงพยาบาลจึงต้องวางเป้าหมายเพื่อให้ได้การรับรองคุณภาพภายในเวลาที่กำหนด โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นโรงพยาบาลที่เร่งรัดการพัฒนาเพื่อให้ได้การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ดังนั้นในแต่ละโรงพยาบาลสังกัด

กรุงเทพมหานครจึงได้มีการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการในทุกหน่วยงาน รวมถึงหอผู้ป่วยซึ่งเป็นหน่วยงานย่อยที่มีความสำคัญ จึงต้องเร่งพัฒนาคุณภาพให้ได้ผลผลิตที่สูงขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาล นอกจากนี้กองการพยาบาลยังได้เข้ามามีบทบาทเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการพยาบาล และได้จัดทำมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาลสู่การปฏิบัติขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกันคุณภาพการพยาบาล (มนทกานติตระกูลดิษฐ์, 2542) ซึ่งนับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่กำหนดให้พยาบาลต้องพัฒนากระบวนการพยาบาลที่ปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายและคุณภาพที่บ่งบอกถึงความเป็นเลิศเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ จึงทำให้พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครรับรู้ผลผลิตของงานอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อัตรากำลังของพยาบาลมีน้อย แต่ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะมีโครงการใหม่ๆ ที่พยาบาลต้องเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างมาก เช่น โครงการหลักประกันสุขภาพดีถ้วนหน้า โครงการหลักประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว และกิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาต่างๆ เช่น กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management) ทำให้พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบหลายด้าน ประกอบกับประชาชนนิยมย้ายมาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐมากขึ้นเนื่องจากค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลถูกกว่าโรงพยาบาลเอกชน และมีการเรียกร้องในการรับบริการที่รวดเร็ว จึงทำให้การบริการพยาบาลไม่ครอบคลุม ส่งผลให้ผลผลิตของงานด้านคุณภาพบริการลดลง จึงทำให้พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครรับรู้ผลผลิตของงานด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลควรจัดอัตรากำลังพยาบาลเพิ่มให้มีเพียงพอกับภาระงาน หรือจัดให้มีเจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย เพื่อช่วยลดภาระงานที่มีในงานพยาบาลลง ทำให้พยาบาลมีเวลาเพียงพอที่จะทำงานด้านบริการพยาบาลและงานด้านกิจกรรมคุณภาพต่างๆ ได้อย่างเต็มที่

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยผลผลิตของงานรายด้าน พบว่า

1) ผลการวิจัยผลผลิตของงานด้านการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.06$ ) สอดคล้องกับการศึกษาผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน ของแววดาว อินทบุตร (2545) ที่พบว่า ผลผลิตของงานด้านการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง ซึ่งอธิบายได้ว่า การที่ผลผลิตของงานด้านการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูงนั้น หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการว่ามีการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด และคุ้มค่าตามนโยบายที่หน่วยงานกำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากในสภาพปัจจุบันโรงพยาบาลต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัดคือ รัฐบาลมีการปรับลดงบประมาณ มีการผลักดันให้มีการ

บริหารงานนอกระบบราชการตามนโยบายรัฐบาล มีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานแบบใหม่ ดังนั้นกรุงเทพมหานครจึงมีนโยบายให้ทุกหน่วยงานรวมทั้งโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร จัดทำโครงการประหยัดทรัพยากรและผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ต้นทุน การบริหารจัดการในเรื่องของวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นต่างๆ รวมทั้งสาธารณูปโภค ส่งผลให้พยาบาลประจำการได้รับทราบนโยบายและให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีการบำรุงรักษาเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์เพื่อให้พร้อมต่อการใช้งานและเป็นการยืดอายุการใช้งานของเครื่องมือ ทำให้พยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครก็เช่นเดียวกันได้รับทราบถึงนโยบายของกรุงเทพมหานครที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัดซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่พิจารณารายข้อในข้อมีการปิดน้ำและไฟฟ้าทุกครั้งเมื่อเสร็จภารกิจ ซึ่งอยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.17$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อในข้อมีการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรประเภทวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ที่มีราคาแพงกับหอผู้ป่วยข้างเคียง พบว่า อยู่ในระดับสูง แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.89$ ) อาจเป็นเพราะพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัด กรุงเทพมหานคร มีการแบ่งปันทรัพยากรประเภทวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ให้หอผู้ป่วยข้างเคียงใช้น้อย เนื่องจากมีเครื่องมือไม่เพียงพอให้ยืม และจำเป็นต้องเก็บสำรองไว้ใช้เฉพาะในหน่วยงานของตนเอง อย่างไรก็ตามแม้ว่าผลผลิตของงานด้านการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง แต่ก็ยังไม่อยู่ในระดับสูงที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรต้องให้ความสนใจ และกระตุ้นให้พยาบาลประจำการมีการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรประเภทวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่ากับการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือนั้นๆ นอกจากนี้ควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการพัฒนาหรือสร้าง นวัตกรรมและส่งเสริมให้มีการบำรุงรักษาเชิงป้องกันอย่างต่อเนื่องเพื่อยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์เครื่องมือให้คุ้มค่ามากที่สุด และเกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงาน

2) ผลการวิจัยผลผลิตของงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.93$ ) สอดคล้องกับการศึกษาของ แววดาว อินทบุตร (2545) ศึกษาผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน พบว่าผลผลิตของงานด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง สามารถอธิบายได้ว่า ในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครนั้นมีปริมาณงานที่มาก และมีการกระจายอัตรากำลังไม่ครอบคลุมทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ พยาบาลจึงมีงานที่ต้องรับผิดชอบมากทั้งงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพโดยตรง ทั้งด้านบริหาร บริการและวิชาการ และงานที่ต้องรับผิดชอบแทนบุคลากรสาขาอื่นๆ ประกอบกับในสภาวะปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในระบบให้บริการสุขภาพที่เน้นการให้บริการสุขภาพเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีและในการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์มาใช้ ดังนั้นพยาบาลจึงต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานและปฏิบัติงาน

ให้ตรงตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่พิจารณารายข้อในข้อมีการจัดลำดับความสำคัญของงานก่อนการปฏิบัติงานเสมอ ซึ่งอยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.11$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อในข้อการสามารถปฏิบัติงานเสร็จสิ้นทันเวลาที่กำหนดด้วยความถูกต้องเรียบร้อย ซึ่งอยู่ในระดับสูง แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.88$ ) อาจเนื่องจากพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครวางแผนการปฏิบัติงานและกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานไว้ แต่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ทันตามที่วางแผนงานไว้ ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันพยาบาลมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบหลายด้านทั้งทางด้านกรพยาบาลและงานด้านอื่นซึ่งมีไขงานทางด้านพยาบาล ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ จึงทำให้ผลการวิจัยด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน แม้จะอยู่ในระดับสูง แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นพยาบาลประจำการจะต้องมีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น เรียบร้อย ทันเวลา และในด้านผู้บริหารทางการพยาบาลควรจะต้องจัดอัตรากำลังพยาบาลให้มีจำนวนเพียงพอกับภาระงาน หรือจัดให้มีเจ้าหน้าที่งานธุรการหรือผู้ช่วย เพื่อช่วยลดภาระงานที่มีไขงานพยาบาลลง ทำให้พยาบาลมีเวลาเพียงพอที่จะทำงานด้านบริการพยาบาลและงานด้านกิจกรรมคุณภาพต่างๆ ได้อย่างเต็มที่

3) ผลการวิจัยผลผลิตของงานด้านการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.84$ ) สอดคล้องกับการศึกษาของ แวดดาว อินทบุตร (2545) ที่ศึกษาผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน พบว่า ผลผลิตของงานด้านการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอยู่ในระดับสูง อธิบายได้ว่า จากการที่โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครมุ่งมั่นให้มีการพัฒนาเพื่อให้ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้มีความชัดเจนในเรื่องของนโยบาย เป้าหมายตลอดจนมีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานต่างๆ ที่ชัดเจน นอกจากนี้อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานต่างๆ ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดรัฐบาล ต้องอยู่ในกฎระเบียบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดร่วมกับมีการนำระบบประกันคุณภาพเข้ามาใช้ จึงทำให้พยาบาลประจำการต้องปฏิบัติงานอย่างมีหลักการ เทคนิค วิธีการต่างๆ ในการสนับสนุนช่วยเหลือในการทำงานอย่างเข้มงวด ถูกต้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด ผลผลิตของงานที่ได้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน เพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่พิจารณารายข้อในข้อมีการแสดงความเต็มใจในการให้บริการหรือช่วยเหลือ เมื่อผู้ป่วยหรือญาติร้องขอ ซึ่งอยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.06$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อในข้อการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหอผู้ป่วย ก็อยู่ในระดับสูงเช่นกัน แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.54$ ) แม้ผลการวิจัยด้านการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายจะอยู่ในระดับสูง แต่ค่าเฉลี่ยมีค่าต่ำที่สุด

แสดงว่าพยาบาลมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหอผู้ป่วยไม่ทั่วถึง ทั้งนี้ อาจเนื่องจากพยาบาลประจำการไม่เห็นความสำคัญของการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหอผู้ป่วยประการหนึ่ง อีกประการหนึ่งพยาบาลไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้พร้อมเพรียงกันทุกคน และประการสุดท้ายไม่ได้มีการนำการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหอผู้ป่วยมาทบทวนและประเมินผลเป็นระยะ ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาล ควรได้มีการกระตุ้น ส่งเสริมให้พยาบาลประจำการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหอผู้ป่วยให้มากขึ้น ควรจัดให้มีระบบการสื่อสารให้ทั่วถึง นอกจากนี้ควรมีการติดตามนิเทศงานเป็นระยะ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

4) ผลการวิจัยผลผลิตของงานด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับการศึกษาของ จีระพร แคนเซนต์ (2543) ที่ศึกษาผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน เขต 10 และเววดาว อินทบุตร (2545) ที่ศึกษาผลผลิตของงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน แต่ผลการวิจัยจากพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครพบว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับทุกๆ ด้านของผลผลิตของงานจะมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.74$ ) อธิบายได้ว่า จากสภาพการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันทำให้พยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครมีภาระงานเพิ่มมากขึ้นและรับผิดชอบงานหลายด้าน ทั้งทางด้านบริการการบริหาร ด้านการพยาบาล ด้านวิชาการ และรวมทั้งการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าวจำเป็นที่พยาบาลประจำการต้องปฏิบัติตนเป็นผู้นำ เพื่อให้การช่วยเหลือ ชี้แนะ มอบหมายงานให้แก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ขณะเดียวกันด้านบริการพยาบาล พยาบาลประจำการยังคงต้องปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลไปพร้อมกันด้วย โดยต้องทำการวางแผนการพยาบาลและให้การพยาบาลตามแผนตลอด 24 ชั่วโมง ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยอย่างเต็มที่ โดยใช้ความรู้ความสามารถในการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับผู้ป่วยเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือภาวะแทรกซ้อนแก่ผู้มารับบริการ นอกจากนี้ในด้านวิชาการพยาบาล พยาบาลจะต้องทำการศึกษา ค้นคว้า หรือมีส่วนร่วมในงานด้านวิชาการเพื่อพัฒนาให้ตนเองร่วมสมัยและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ โดยต้องเข้าร่วมประชุมวิชาการของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับปัจจุบันมีการเรียกร้องในการรับบริการที่รวดเร็ว ทำให้การบริการพยาบาลที่ให้กับผู้รับบริการทำได้ไม่ครอบคลุมตามมาตรฐาน จึงทำให้พยาบาลประจำการมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนยังไม่ดีพอ ทำให้ผลการวิจัยแม้จะอยู่ในระดับสูง แต่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่นๆ ส่วนผลการวิจัยที่พิจารณารายข้อในข้อมีการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันทีที่ผู้ป่วยต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งอยู่ในระดับสูง และมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.95$ ) อธิบายได้ว่า พยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัด



กรุงเทพมหานครต่างรับรู้ว่าตนจะต้องให้บริการพยาบาลทันทีที่ผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือหรือร้องขอ ทั้งนี้อาจเนื่องจากพยาบาลทุกคนจะได้รับการปลูกฝังให้มีคุณธรรมและจริยธรรมในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานสูงแล้วยังปลูกฝังในด้านความมีเมตตากรุณาด้วย ประกอบกับมีการนำระบบประกันคุณภาพด้านบริการพยาบาลมาใช้ด้วย จึงทำให้คุณภาพการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยที่ต้องการความช่วยเหลือหรือมีการร้องขอเห็นชัดเจนขึ้นเนื่องจากการเฝ้าติดตามการบริการและเมื่อพิจารณารายชื่อในชื่อผู้ป่วยที่ได้รับการดูแลจากหอผู้ป่วยท่านมีจำนวนวันนอนโรงพยาบาลน้อยกว่าหอผู้ป่วยอื่นที่มีอาการหรือโรคใกล้เคียงกัน อยู่ในระดับปานกลางและมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.34$ ) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครไม่สามารถประเมินคุณภาพการบริการผู้ป่วยซึ่งดูได้จากจำนวนวันนอนโรงพยาบาลของผู้ป่วยได้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากแต่ละหอผู้ป่วยอาจยังมีการติดตามจำนวนวันนอนโรงพยาบาลของผู้ป่วยแต่ละโรคยังไม่ทั่วถึง จึงทำให้พยาบาลประจำการไม่สามารถจะประเมินคุณภาพการบริการเปรียบเทียบได้ ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลควรกระตุ้นให้มีการเฝ้าติดตามจำนวนวันนอนโรงพยาบาลของผู้ป่วยแต่ละโรคในแต่ละหอผู้ป่วย เพื่อจะได้สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการได้ และสามารถนำไปเทียบเคียงกับโรงพยาบาลอื่นหรือประเทศอื่นได้

1.2 การศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) อธิบายได้ว่า เนื่องมาจากการที่โรงพยาบาลต่างๆ รวมทั้งโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ต้องเตรียมเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล และเพื่อเตรียมพร้อมรับการปฏิรูประบบสุขภาพ ทำให้มีกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการขึ้นมากมาย มีความชัดเจนในเรื่องของนโยบาย เป้าหมาย กฎระเบียบ ตลอดจนมีการจัดทำมาตรฐานการทำงานของโรงพยาบาลพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลจึงมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น สามารถเสนอความคิดเห็นใหม่ๆ ในการทำงาน มีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานต่างๆ อีกทั้งระบบการบริการพยาบาลของโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารทางการพยาบาลเน้นให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยผู้บริหารทางการพยาบาลได้ปรับรูปแบบการบริหารใหม่ โดยเปลี่ยนการควบคุมเป็นการใช้อำนวยความสะดวก การสั่งการเป็นการประสานงาน การทำงานเป็นทีมและการนิเทศเป็นการบูรณาการ การเป็นผู้ฝึกสอนหรือพี่เลี้ยงและการตัดสินใจ เป็นการสนับสนุน (อำไพ วิชัยยะ, 2541) ซึ่งผลการวิจัยที่พบเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากสถานการณ์ปัจจุบัน สังคมมีการเปลี่ยนแปลงตามความเจริญทางเทคโนโลยี ในยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน การทำงานท่ามกลางความหลากหลายทางวัฒนธรรม

จำเป็นต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน ทำให้การปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงไป ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการกำหนดเป้าหมายของงานของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และทันต่อการเปลี่ยนแปลง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด แก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเติมเต็มความต้องการพื้นฐานของตนเองได้ (ศิริกุล จันทุม, 2453) จึงทำให้พยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครประเมินการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาการมีส่วนร่วมในงาน ในโรงพยาบาลสังกัดอื่นๆ ได้แก่ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร (พัชรี สายสตุติ, 2544) โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคใต้ (อรุณี เอกวงศ์ตระกูล, 2545) โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม (ณัญญา มุลประหัต, 2545) และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง (ประภาพร นิกรเพสย์, 2546) ที่ศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน ซึ่งอธิบายได้ว่าพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครมีความเต็มใจ ให้ความร่วมมือ และพร้อมที่จะช่วยเหลือทีมงานในการปฏิบัติงานและการพัฒนาหน่วยงาน โดยเห็นถึงความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมของหน่วยงานและนอกเหนือจากงานประจำ มีแรงจูงใจในการให้ความร่วมมือจากการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นแนวคิดใหม่ๆ ในการวางแผนการแก้ปัญหา เลือกแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของหน่วยงาน มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเข้าใจวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานดี และมีการสนับสนุนการทำงานร่วมกันของทีม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ของ อัญชลี ดวงอุไร (2545) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในระดับหน่วยงาน อยู่ในระดับสูง การศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรทางการแพทย์ของ เกษณี เอกสุวรรณ (2545) และ อารีรัตน์ เถกิงสรคันธ์ (2545) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรทางการแพทย์ อยู่ในระดับมาก และการศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์ของศิริวันต์ ยิ้มเลี้ยง และคณะ (2543) ที่พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลทุกคนได้รับการปลูกฝังตั้งแต่สมัยเป็นนักศึกษาพยาบาลให้เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูงต่อการดูแลพยาบาลผู้ป่วยประกอบกับในบทบาทหน้าที่ของพยาบาลที่กำหนดไว้และมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) เข้ามาทำให้การเข้าร่วมกิจกรรมของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครเห็นได้ชัดเจนขึ้นมา อย่างไรก็ตามแม้ว่าการมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการจะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังไม่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารทางการแพทย์ควรต้องให้ความสนใจและพัฒนาให้พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมใน

งานมากขึ้นทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการพยาบาล ด้านการบริหาร และด้านวิชาการ ทั้งนี้ โดยการกระตุ้นให้พยาบาลประจำการเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม เกิดแรงจูงใจ และสร้างความรับผิดชอบ ต่องานให้มากขึ้น

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยการมีส่วนร่วมในงานรายด้าน พบว่า

1) ผลการวิจัยด้านการยอมรับความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.06$ ) อธิบายได้ว่า หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการว่า ตนมีส่วนร่วมในงานซึ่งเป็นระดับความรับผิดชอบทางจริยธรรม เกิดจากภายในตัวบุคคลที่จะทำงาน เต็มความรับผิดชอบและพัฒนางาน ควบคุมและแก้ไขงานให้ได้ผลผลิตที่สูง โดยไม่รู้สึกย่อท้อ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (ฟาริดา อิบราฮิม, 2536) และหากพิจารณาผลประโยชน์ที่ได้จากการมีส่วนร่วมในงานจะพบว่าจะช่วยเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย (Elloy & Evert, 1991; Mauno, 2000) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่พิจารณารายข้อในข้อการปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) ซึ่งอธิบายได้ว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครรับรู้ว่าตนมีการปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลทุกคนจะได้รับการปลูกฝังตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาเป็นนักศึกษาพยาบาลให้มีคุณธรรมและจริยธรรมในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานสูงแล้วยังปลูกฝังในด้านความมีเมตตาากรุณาและความซื่อสัตย์สุจริตในการดูแลพยาบาลผู้ป่วยด้วย ประกอบกับมีการนำระบบประกันคุณภาพด้านบริการพยาบาลมาใช้ด้วย และเมื่อพิจารณารายข้อในข้อการปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบได้ตามเป้าหมายที่หอผู้ป่วยกำหนดไว้ พบว่า อยู่ในระดับมาก แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.92$ ) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากภาระงานของพยาบาลที่มีมาก จากการสำรวจปัญหาในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานบริการทุกระดับ พบว่า ปริมาณงานมีมากเกินไปกว่าที่จะทำงานให้สมบูรณ์ได้ (ทัศนาศา บุญทอง, 2543) ดังนั้นจึงอาจทำให้การปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการทำได้ในส่วนที่รับผิดชอบตามเป้าหมายที่หอผู้ป่วยกำหนดไว้เท่านั้น ไม่สามารถทำได้เต็มศักยภาพ ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลควรต้องให้ความสนใจ และสนับสนุนจัดหาอัตรากำลังพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่งานธุรการหอผู้ป่วยให้กับหอผู้ป่วยที่ยังขาดอัตรากำลัง เพื่อให้พยาบาลประจำการได้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของหอผู้ป่วย

2) ผลการวิจัยด้านการมีส่วนร่วมทางจิตใจและอารมณ์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) อธิบายได้ว่า ปัจจุบันการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลต่างๆ รวมทั้งโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครต่างอยู่

ในช่วงมุ่งสู่การรับรองคุณภาพทำให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรสูง ในการช่วยระดมสมอง คิดพัฒนางานหรือทีมการพยาบาลของตน จึงมีการร่วมงานกันอย่างต่อเนื่อง ทำให้พยาบาลประจำการได้เข้ามามีส่วนร่วมตัดสินใจ และแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ลักษณะเช่นนี้เป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นว่า ฝ่ายการพยาบาลได้เปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่พิจารณารายชื่อในข้อการยินดีให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันกับบุคลากรในทีมการพยาบาล ซึ่งอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.06$ ) และเมื่อพิจารณารายชื่อในข้อการอาสาเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ของหอผู้ป่วยพบว่า อยู่ในระดับมาก แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.92$ ) เนื่องจากภาระงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครมีมากประกอบกับอัตรากำลังไม่เพียงพอ ทำให้พยาบาลประจำการไม่สามารถปฏิบัติงานที่นอกเหนือไปจากงานในหน้าที่ประจำได้มาก จึงทำให้การอาสาเข้าไปร่วมในกิจกรรมอื่นๆ น้อย ดังนั้นผู้บริหารควรต้องให้ความสนใจ และสนับสนุน คอยชี้แนะแนวทางปฏิบัติ ให้กำลังใจแก่บุคลากร ให้บุคลากรพยาบาลมีส่วนร่วมในงาน ซึ่ง Comings & Worley (2001) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงานเป็นปรัชญาในการบริหารจัดการแนวใหม่ เพื่อให้พยาบาลมีส่วนร่วมในการออกแบบงาน การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน และช่วยเพิ่มผลผลิตของงาน สอดคล้องกับ Ivancevich & Matteson (1999) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงานเป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงเกี่ยวกับกิจกรรมของงาน โดยลักษณะของบุคคลที่แสดงออกจะมีความตั้งใจ หรือมีใจจดจ่ออยู่กับงาน มีชีวิตเพื่องาน พอใจในงานที่ทำอยู่ และทุ่มเทให้กับงาน การที่บุคคลอยากมีส่วนร่วมในงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงาน จึงทำให้มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทอุทิศตนที่จะปฏิบัติงานให้องค์การ (Chelte 1983 อ้างถึงใน ดร.ณศรี สิริยศธำรง, 2542) ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลจะต้องสร้างแรงบันดาลใจให้พยาบาลทุกคนร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ต้องส่งเสริมให้พยาบาลเห็นคุณค่าของงาน ต้องกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้พยาบาลประจำการมองปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ

3) ผลการวิจัยด้านการมีแรงจูงใจในการให้ความร่วมมือของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.65$ ) อธิบายได้ว่า เนื่องจากในปัจจุบันโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครมุ่งพัฒนาคุณภาพโดยใช้แนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมุ่งเน้นให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในงาน โดยมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนเข้าร่วมในทุกกิจกรรมของหน่วยงาน และนอกเหนือจากงานประจำ จึงทำให้พยาบาลประจำการประเมินการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยที่พิจารณารายชื่อในข้อการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของผู้ป่วย ซึ่งอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.79$ ) และเมื่อ

พิจารณารายชื่อในข้อการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการร่วมพิจารณา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจัดทำแผนกลยุทธ์ของหอผู้ป่วย พบว่า อยู่ในระดับมาก แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.53$ ) อธิบายได้ว่าพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครรับรู้ว่าจะต้องเข้าร่วมการพิจารณาวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของหอผู้ป่วย แต่เนื่องจากติดภารกิจดูแลผู้ป่วยทำให้ไม่อาจเข้าร่วมประชุมพิจารณาทุกคนได้ จึงทำให้ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการร่วมพิจารณา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจัดทำแผนกลยุทธ์ของหอผู้ป่วย พบว่า อยู่ในระดับมาก แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.3 การศึกษาระดับบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.68$ ) อธิบายได้ว่า ปัจจุบันการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นและทำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลจากกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพจะก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานคุณภาพ (Dubrin & Lveland, 1993 อ้างถึงใน อารีรัตน์ เถกิงสรคันธ์, 2545) อีกทั้งทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การและหน่วยงาน รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ สามารถควบคุมสิ่งที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ และรู้สึกผูกพันกับองค์การในเวลาต่อมา (Rovin & Ginsberg, 1991 อ้างถึงใน อารีรัตน์ เถกิงสรคันธ์, 2545) เมื่อหน่วยงานมีการกำหนดนโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ และแนวทาง มาตรฐานการปฏิบัติของงานไว้อย่างชัดเจน มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการรับรู้บรรยากาศองค์การซึ่งเป็นการรู้สึกถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างคนทำงาน และการได้เข้าสังคม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บริหารและผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน จะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานส่งผลให้บุคลากรมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้นทำให้ผลผลิตดีขึ้นด้วย ดังนั้นจึงทำให้พยาบาลประจำการรับรู้ถึงบรรยากาศองค์การโดยรวมว่าอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัญชลี ดวงอุไร (2545) ที่ทำการศึกษารับรู้ความชัดเจนในนโยบายขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม เมื่อพิจารณาด้านเป้าหมายและแนวทางในการดำเนินงานพบว่า อยู่ในระดับดีเช่นกัน ซึ่งอธิบายได้ว่า บรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อการกำหนดพฤติกรรมของพยาบาลประจำการ บรรยากาศที่สอดคล้องกันระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์การและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน จะสนับสนุนให้สมาชิกในองค์การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันและมีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกัน (Litwin & Stringer, 1968) และจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้

อย่างมีความสุข มีอิสระในการตัดสินใจในงาน นำไปสู่การมีความเสียสละให้กับองค์กร (อุทัย เลหาวิเชียร, 2530) อย่างไรก็ตามแม้ว่าบรรยากาศขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับดี แต่ก็ยังไม่อยู่ในระดับดีมาก ดังนั้นผู้บริหารควรต้องให้ความสนใจ และพัฒนาให้พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้นทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้สึกร่วม การให้แรงจูงใจ และการสร้างความรับผิดชอบต่องานให้กับพยาบาลประจำการ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยบรรยากาศของค์กรรายด้าน พบว่า

1) ผลการวิจัยบรรยากาศของค์กรด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.86$ ) อธิบายได้ว่า จากการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเตรียมการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรทุกคนในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในงาน มีความรับผิดชอบในงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและหน่วยงาน รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ ส่งผลให้เกิดความผูกพันกับองค์กร และตามด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กรในเวลาต่อมา จึงทำให้พยาบาลประจำการประเมินบรรยากาศของค์กร อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่พิจารณารายข้อในข้อความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหอผู้ป่วย ซึ่งอยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.00$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อในข้อการมีความสุขกับการปฏิบัติงานที่ค้ำประกันถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว พบว่า อยู่ในระดับดี แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.69$ ) อาจเนื่องจากภาระงานที่มีมากมาย ทำให้พยาบาลประจำการรู้สึกเหนื่อย ท้อแท้ แต่ขณะเดียวกันพยาบาลประจำการทุกคนต่างก็ช่วยเหลือกันปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ดังนั้นพยาบาลประจำการจึงประเมินบรรยากาศของค์กรในระดับดี แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารการพยาบาลจึงควรสนับสนุน ส่งเสริม ให้กำลังใจ และชื่นชมพยาบาลประจำการด้วยความเห็นอกเห็นใจจริงใจ และพร้อมที่จะช่วยเหลือเสมอ

2) ผลการวิจัยบรรยากาศของค์กรด้านความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.78$ ) อธิบายได้ว่า พยาบาลประจำการทราบดีถึงความเสี่ยงในสถานการณ์ต่างๆที่ตนเองอาจจะประสบและมีความกล้าหาญและพร้อมที่จะยอมรับผลของการกระทำทุกรูปแบบแม้ไม่เคยประสบมาก่อนและพร้อมที่จะยื่นมือเข้าช่วยเหลือกัน ยินดีที่จะเสี่ยงและให้โอกาสในการปฏิบัติงานตามแนวคิดใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่พิจารณารายข้อในข้อการประชุมปรึกษาหาวิธีเผชิญความเสี่ยงร่วมกันในการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.89$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อในข้อ ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานใหม่ๆ พบว่า

อยู่ในระดับดี แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.62$ ) อาจเนื่องจากยังขาดความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนระบบงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นผู้บริหารทางการแพทย์จะต้องส่งเสริม สนับสนุนให้พยาบาลประจำการติดตามประเมินผลและพัฒนา ระบบงานอยู่เสมอ

3) ผลการวิจัยบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.75$ ) อธิบายได้ว่า โครงสร้างขององค์การมีความชัดเจนทั้งในด้านลักษณะโครงสร้างการบริหาร การกำหนดบทบาทหน้าที่ การกำหนดกฎระเบียบ และการมอบหมายงาน โดยทำให้บุคลากรในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว มีปัญหาอุปสรรคและข้อขัดแย้งน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่พิจารณารายข้อในข้อมีการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งอยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.80$ ) และในข้อมีการกำหนดลักษณะโครงสร้างการบริหารไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับดีเช่นกัน แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.70$ ) ซึ่งแสดงว่า พยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร รับทราบโครงสร้างขององค์การของตนเอง ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าผลผลิตของงานอยู่ในระดับสูง

4) ผลการวิจัยบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.68$ ) อธิบายได้ว่า ปัจจุบันการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งผลผลิตของงานจะเกิดขึ้นได้บุคลากรทุกคนในองค์การต่างต้องร่วมกันปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเตรียมการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรทุกคนในองค์การต่างมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เห็นใจและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย ประกอบกับพยาบาลประจำการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาเดียวกัน ทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์การเดียวกัน เมื่อทุกคนปฏิบัติงานร่วมกันก็จะเป็นกลุ่มบุคคลในองค์การเดียวกัน มีความรักใคร่ผูกพันกันฉันท์พี่น้อง พี่พวออาศัยให้ความช่วยเหลือกัน มิมีตรีมิตรต่อกัน บรรยากาศการทำงานจึงมีความอบอุ่นเป็นกันเอง ดังนั้นการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครจึงอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่พิจารณารายข้อในข้อการให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ซึ่งอยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.80$ ) ซึ่งอธิบายได้ว่า การดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาล สังกัดกรุงเทพมหานครเป็นการดูแลแบบองค์รวม และจากสภาพการขาดแคลนบุคลากร ทำให้มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในองค์การในแต่ละวิชาชีพเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีแก่ผู้ป่วย ทำให้ง่ายต่อการ

ประสานงาน เกิดบรรยากาศการทำงานเป็นทีมที่ดี และการทำงานเป็นทีมเป็นการกระตุ้นให้สมาชิกได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ในทางที่ถูกต้อง ทำให้ผลลัพธ์ที่ได้ออกมาดี จึงทำให้ผลผลิตของงานสูงขึ้น (Robbins, 2001: 275) นั่นคือในการปฏิบัติงานได้ผลของงานที่บรรลุทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพของหน่วยงาน ดังนั้นผู้บริหารทางการแพทย์จึงควรสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันซึ่งดีซึ่งเด่นเฉพาะตัว และเมื่อพิจารณารายชื่อในข้อการให้เกียรติซึ่งกันและกันทั้งทางวาจาและการแสดงออกทางกาย พบว่า อยู่ในระดับดี แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.62$ ) อาจเนื่องจากเป็นสิ่งที่พยาบาลประจำการทำเป็นประจำอยู่แล้วตั้งแต่สมัยเมื่อเป็นนักศึกษาพยาบาลและยังคงทำต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน เพราะเป็นวัฒนธรรมของโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครที่ดำเนินถึงผู้อาวุโส ดังนั้นพยาบาลประจำการจึงประเมินบรรยากาศองค์การในระดับดี แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด

5) ผลการวิจัยบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.69$ ) อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครทุกแห่งต่างมีนโยบายที่ต้องพัฒนาและรักษาคุณภาพการให้บริการพยาบาล เพื่อคงความเป็นสถาบันหรือองค์การที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ จึงต้องมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวต้องเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่สภาการพยาบาลกำหนดไว้ ดังนั้นพยาบาลจึงต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีการรับรู้และยอมรับโดยทั่วกัน ตลอดจนต้องพัฒนามาตรฐานให้ทันสมัยอยู่เสมอ การรับรู้บรรยากาศองค์การของพยาบาลประจำการในด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน จึงอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่พิจารณารายชื่อในข้อมีการปรับปรุงเป้าหมายและพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ซึ่งอยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.74$ ) และเมื่อพิจารณารายชื่อในข้อมีระบบการติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน พบว่า อยู่ในระดับดีเช่นกัน แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.66$ ) อาจเป็นเพราะว่าระบบการติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานยังไม่ครอบคลุม ทำให้พยาบาลประจำการประเมินบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

6) ผลการวิจัยบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.68$ ) อธิบายได้ว่า จากการศึกษาลักษณะงานของพยาบาลต้องการความถูกต้องและความแม่นยำในการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วย ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อชีวิตมนุษย์ ด้วยเหตุนี้พยาบาลจึงถูกปลูกฝังให้มีความรับผิดชอบ มีความตั้งใจ เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ อย่างเต็มความสามารถ (สายสวาท เผ่าพงษ์, 2542) จึงเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่พิจารณารายชื่อในข้อการเปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับ



มอบหมาย โดยไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด ซึ่งอยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.83$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อในข้อการมีโอกาสปฏิบัติงานที่ทำหายจนประสบผลสำเร็จต่อหอผู้ป่วย พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.45$ )

7) ผลการวิจัยบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้งตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.66$ ) อธิบายได้ว่า วิชาชีพพยาบาล เป็นวิชาชีพที่มีกระบวนการเข้าสู่วิชาชีพที่ต้องใช้ระยะเวลาในการขัดเกลาและเรียนรู้ โดยเริ่มตั้งแต่เป็นนักศึกษาพยาบาล ต้องเรียนรู้และใช้ความรู้ความสามารถ และต้องปฏิบัติงานด้วยความอดทน อดกลั้นและความเพียรพยายามสูงในการให้บริการที่ต้องครอบคลุมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลหลายประเภทและในหลายรูปแบบ ซึ่งอาจมีความขัดแย้งเกิดขึ้นได้ ทำให้มีความสามารถในด้านความอดทนต่อความขัดแย้งและสามารถแก้ไขความขัดแย้งได้ จึงทำให้พยาบาลประจำการประเมินบรรยากาศองค์การ อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่พิจารณารายข้อในข้อการส่งเสริมบุคลากรให้ร่วมพิจารณาตัดสินใจปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งอยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.75$ ) ซึ่งอธิบายได้ว่า ในปัจจุบันการบริหารงานมุ่งเน้นสนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ และการจัดการกับความขัดแย้งที่ทำให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นองค์กร กลุ่ม หรือบุคลากรที่มีความขัดแย้ง เพื่อที่จะให้เกิดผลลัพธ์แบบ ชนะ - ชนะ เป็นทักษะที่สำคัญยิ่ง (Marquis & Huston, 1987: 255) และเมื่อพิจารณารายข้อในข้อการใช้วิธีร่วมกันแก้ไขความขัดแย้งมากกว่าการพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับดี แต่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.56$ ) ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้มีการจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือ โดยทำให้เกิด 1) การตั้งเป้าหมายร่วมกัน 2) การเข้าใจในความคิดเห็นของทุกฝ่าย 3) การมุ่งเน้นการทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน 4) การร่วมมือกันเพื่อแสวงหาแนวทางแก้ปัญหาและ 5) การร่วมมือกันเลือกแนวทางที่ดีที่สุดสำหรับทุกฝ่ายนั้นเป็นการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มผลผลิต และประสิทธิผลของทีม (Chen & Tjosvold, 2002)

8) ผลการวิจัยบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ ) อธิบายได้ว่า อาจเนื่องจากกระบวนการให้รางวัลโดยทั่วไปมี 2 ประเภท ได้แก่ รางวัลที่เป็นรูปธรรม เช่น เงินเดือน ขึ้นเงินเดือน ตำแหน่ง หน้าที่ และรางวัลที่เป็นนามธรรม ซึ่งจะเกี่ยวกับด้านจิตใจ เช่น การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้ร่วมงาน การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา การให้รางวัลในทางนามธรรมจะต้องมีเกณฑ์ต่างๆ ประกอบ โดยใช้ทั้งความรู้ความสามารถ และผลงานเป็นหลัก ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พยาบาลประจำการแสดงความคิดเห็นในข้อที่ว่า ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดีเด่นมักจะได้รับการยกย่อง ชมเชย หรือประกาศ

เกียรติคุณ อยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.52$ ) แสดงว่า พยาบาลประจำการรับรู้ว่าคุณสมบัติวิชาชีพให้ความสำคัญกับการให้รางวัลมากกว่าการลงโทษ ทำให้มีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการแสดงความคิดเห็นในข้อที่ว่า ผู้ที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายของหน่วยงานจะถูกลงโทษ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 2.87$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอธิบายได้ว่า อาจเกิดจากการที่พยาบาลประจำการไม่เคยพบเห็นว่าคุณสมบัติวิชาชีพว่ากล่าว หรือตำหนิใครให้เห็นชัดเจน หรือมีการแจ้งการลงโทษใครให้ทราบ จึงทำให้ผลการประเมิน อยู่ในระดับปานกลาง และมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งอาจทำให้พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ขาดแรงจูงใจในการที่จะปฏิบัติงานได้ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความสำคัญกับการลงโทษด้วย อาจโดยการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบผลการลงโทษโดยรวม โดยไม่เฉพาะเจาะจงใคร

## 2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงานกับผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

2.1 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงานกับผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับผลผลิตของงาน โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .60$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 อธิบายได้ว่า การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากรเป็นพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแก้ปัญหาในทุกกระบวนการของการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากรจะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานและการเพิ่มผลผลิต (Cummings & Worley, 2005) ปัจจุบันระบบการให้บริการทางด้านสุขภาพมีการแข่งขันทั้งด้านคุณภาพและการบริการ การจะพัฒนางานให้มีคุณภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์การตามที่กำหนดไว้ จำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในงานของทุกฝ่ายโดยร่วมกันคิดร่วมกันดำเนินการ เพราะการมีส่วนร่วมในงานทำให้บุคคลมีความรู้สึกต่องานว่า เป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิต มีความสุข และมีแรงจูงใจในการทำงาน (เจนนารา ลิทธิเหริยชัย, 2541) ช่วยกระตุ้นให้บุคคลเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อันจะส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพ (Brown, 1996) องค์การใดที่พยายามให้บุคลากรมีส่วนร่วมในงานจะช่วยทำให้องค์การนั้นมีประสิทธิภาพขึ้นได้ ซึ่งผลที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในงานจะช่วยเพิ่มผลผลิต (Productivity) จากผลการวิจัย

สามารถอธิบายได้ว่า ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครได้มีการนำหลักการบริหารบุคลากรแนวใหม่ที่เน้นให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในงานมาใช้ในฝ่ายการพยาบาล โดยฝ่ายการพยาบาลสนับสนุนให้พยาบาลประจำการทุกคนมีสิทธิเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และสร้างสรรค์ผลงานและนวัตกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการที่พยาบาลประจำการได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานจะส่งผลให้พยาบาลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความรับผิดชอบในงานมากขึ้น ส่งผลให้มีการร่วมทำงานกับบุคลากรอื่นมากขึ้นมีส่วนร่วมในงานสูง ก็จะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกาย กำลังใจในการทำงาน และมองว่างานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิต (Robbins, 1998)

2.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับผลผลิตของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .54$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 อธิบายได้ว่า บรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานสูงจะมีผลทำให้ผลผลิตสูงด้วย ความสัมพันธ์นี้อธิบายได้ว่า บรรยากาศองค์การมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และบรรยากาศที่สอดคล้องกันระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์การและความต้องการของการปฏิบัติงานในหน่วยงานจะสนับสนุนให้สมาชิกในทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันและมีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งจะทำให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน สอดคล้องกับ สมยศ นาวิการ และมุสดี รุมาคม (2540) ที่กล่าวว่า บรรยากาศองค์การที่ดีจะเอื้ออำนวยและเปิดโอกาสให้บุคคลได้ใช้ความรู้ ความสามารถเพื่อแสดงผลงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพ โดยบรรยากาศองค์การที่ดีจะช่วยสนับสนุน และช่วยให้การทำงานของบุคลากรเป็นไปได้ดี และยังทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย การให้ความสำคัญกับบรรยากาศองค์การด้านความจงรักภักดีต่อองค์การและด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน เพราะเป็นบรรยากาศที่จะทำให้นักบุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายของหน่วยงานด้วยความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ผู้บริหารควรสร้างบรรยากาศที่จะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรเรียนรู้ ให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ (วัลยา เตชชัยกุล, 2541) การเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้พัฒนาความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับงานหรือองค์การ เพื่อจูงใจให้บุคลากรแสดงศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความมั่นใจ และจูงใจ โดยผู้บริหารทางการพยาบาลควรจัดให้บุคลากรพยาบาลเข้าร่วมการอบรมมากขึ้น หรือจัดให้มีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานทางการพยาบาล เพื่อให้บุคลากรเกิด

การพัฒนาตนเองและเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้ผลผลิตของงานเพิ่มมากขึ้นและมีคุณภาพอยู่เสมอ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) จากผลการวิจัยผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูงเท่านั้น แต่ยังไม่อยู่ในระดับสูงมาก เนื่องจากพยาบาลประจำการมีภาระงานมาก ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลควรจัดหาอัตรากำลังพยาบาลเพิ่มให้มีเพียงพอกับภาระงานของแต่ละหน่วยงาน หรือจัดให้มีเจ้าหน้าที่ธุรการหรือผู้ช่วย เพื่อช่วยลดภาระงานที่มีในงานพยาบาลลง ทำให้พยาบาลมีเวลาเพียงพอที่จะทำงานด้านบริการพยาบาลและงานด้านกิจกรรมคุณภาพต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำ ให้ได้ผลผลิตของงานเพิ่มสูงขึ้น

2) จากผลการวิจัยผลผลิตของงานด้านการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง แต่ยังไม่อยู่ในระดับสูงที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรต้องให้ความสนใจ และกระตุ้นให้พยาบาลประจำการมีการใช้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ สาธารณูปโภคด้วยความประหยัด มีการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรประเภทวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ กับหอผู้ป่วยข้างเคียงเพื่อให้เกิดความคุ้มค่ากับการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ นอกจากนี้ควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการพัฒนาหรือสร้าง นวัตกรรมและส่งเสริมให้มีการบำรุงรักษาเชิงป้องกันอย่างต่อเนื่องเพื่อยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์เครื่องมือให้คุ้มค่ามากที่สุด และเกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงาน ทำให้ได้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้น

3) ผลการวิจัยผลผลิตของงานด้านการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง แต่ยังไม่อยู่ในระดับสูงที่สุด ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลควรได้มีการกระตุ้น ส่งเสริมให้พยาบาลประจำการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหอผู้ป่วยให้มากขึ้น ควรจัดให้มีระบบการสื่อสารให้ทั่วถึง นอกจากนี้ควรมีการติดตามนิเทศงานเป็นระยะ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

4) ผลการวิจัยผลผลิตของงานด้านคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง แต่ยังไม่อยู่ใน

ระดับสูงที่สุด ดังนั้นผู้บริหารทางการแพทย์ควรกระตุ้นให้มีการเฝ้าติดตามจำนวนวันนอนโรงพยาบาลของผู้ป่วยแต่ละโรคในแต่ละหอผู้ป่วย เพื่อจะได้สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการได้ และสามารถนำไปเทียบเคียงกับโรงพยาบาลอื่นหรือประเทศอื่นได้

5) ผลการวิจัยด้านการมีส่วนร่วมในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังไม่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารทางการแพทย์ควรต้องส่งเสริม กระตุ้น ให้ความสนใจและพัฒนาให้พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้นทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการพยาบาล ด้านการบริหาร และด้านวิชาการ ทั้งนี้โดยการกระตุ้นให้พยาบาลประจำการเกิดความรู้สึกร่วม เกิดแรงจูงใจ และสร้างความรับผิดชอบต่องานให้มากขึ้น

6) ผลการวิจัยด้านการมีส่วนร่วมทางจิตใจและอารมณ์ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ยังไม่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารทางการแพทย์จะต้องสร้างแรงบันดาลใจให้พยาบาลทุกคนร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ต้องส่งเสริมให้พยาบาลเห็นคุณค่าของงาน ต้องกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้พยาบาลประจำการมองปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ

7) ผลการวิจัยบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้งตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี แต่ยังไม่อยู่ในระดับดีมาก ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้มีการจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือ โดยทำให้การตั้งเป้าหมายร่วมกัน ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในความคิดเห็นของทุกฝ่าย มุ่งเน้นการทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันเพื่อแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหา และร่วมมือกันเลือกแนวทางที่ดีที่สุดสำหรับทุกฝ่ายเพื่อส่งผลให้เกิดการเพิ่มผลผลิต และเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของทีม

8) ผลการวิจัยบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารทางการแพทย์ควรมีการส่งเสริม สนับสนุน ให้มีระบบหรือกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับ โดยการกำหนดกฎเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับงานในแต่ละระดับ ด้วยการตีความมาตรฐานต่างๆ เป็นตัวเลขที่วัดผลหรือเปรียบเทียบให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ค่างานอย่างยุติธรรม มีการชี้แจงอธิบายและประกาศความคาดหวังจากการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบอย่างชัดเจนก่อนถึงระยะเวลาประเมินให้ทราบโดยทั่วกัน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ และนำไปสู่การให้ผลผลิตที่ดีมีคุณภาพที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งได้ด้วย

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลผลิตของงานอย่างต่อเนื่อง โดยอาจประเมินจากการรับรู้ของผู้ป่วยหรือญาติจากความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ หรือประเมินจากจำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการดูแลผู้ป่วย หรือจากค่ารักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยต้องชำระ หรือจำนวนวันนอนของผู้ป่วย เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้เห็นผลการวิจัยที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น

2. จากการศึกษาวิจัย พบว่า ตัวแปรที่ได้นำมาศึกษาครั้งนี้มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลผลิตของงานเพิ่มเติม เพื่อจะได้นำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ได้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้นต่อไป อาทิเช่น ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร บรรยากาศการให้บริการ บรรยากาศองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น