

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพปัญหาและกำหนดแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรพารมี จังหวัดพิจิตร รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านระบบการทำงาน และด้านการส่งเสริมสนับสนุนของผู้บริหาร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรพารมี จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มา ประชุมกลุ่มวิเคราะห์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุป

1. การศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรพารมี ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทั้ง 5 ด้าน มีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านมนุษยสัมพันธ์ มีปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ความพอใจกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ ความสามารถใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ได้ตรงตามมาตรฐานของแต่ละงาน และการพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง ตามลำดับ

1.2 ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ความก้าวหน้าในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับเมื่อเทียบกับความรู้ ความก้าวหน้า ที่ได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ดีขึ้นตามความสามารถ และความก้าวหน้าในเรื่อง ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน ตามลำดับ

1.3 ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน ในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

1.4 ด้านระบบการทำงาน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนจำนวนผู้ปฏิบัติ ระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน และระดับของการมีผู้บังคับบัญชามาก ทำให้ยากในการที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ตามลำดับ

1.5 ด้านการส่งเสริมสนับสนุนของผู้บริหาร มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ การสนับสนุนในเรื่องบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การสนับสนุนในเรื่อง การอบรมให้ความรู้ใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนในเรื่อง การศึกษาดูงานการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงาน ตามลำดับ

2. แนวทางการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรบรรณมี จังหวัดพิจิตร จากการประชุมกลุ่มสรุปได้ว่า ในการทำงานองค์กรจะต้องมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ยืดหยุ่น และสามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ องค์กรจะต้องมีการพัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นจากเดิม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ผลอย่างจริงจังนั้นควรมีแนวทาง ดังต่อไปนี้

2.1 ความสามารถในการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีการประชุมของแต่ละกลุ่มงานทุกเดือน เปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อรับทราบถึงปัญหาในการทำงานและหาแนวทางในการแก้ปัญหาาร่วมกัน เพื่อสร้างความสามัคคีและการทำงานเป็นทีม

2.2 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ควรจัดอบรมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมภายในองค์กร โดยมีการทำกิจกรรมร่วมกัน แทรกเนื้อหาความรู้การพัฒนาองค์กร มีกระบวนการละลายพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรบรรณมีเพื่อการบรรลุตามเป้าหมายในการพัฒนาการทำงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรบรรณมี

2.3 การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จัดตั้งชมรมจิตอาสา ฐานการความดี เพื่อทำความดีถวายในหลวง ซึ่งให้เจ้าหน้าที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและร่วมมือร่วมใจกันทำความดี ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

ผลการศึกษาครั้งนี้ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรบรรณมี มีปัญหาในเรื่อง ความพอใจกับตำแหน่งหน้าที่ อยู่ในระดับน้อย เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ อาร์ เพชรมุด (2530) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีองค์ประกอบหลายอย่าง ทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ตลอดจนลักษณะความสามารถเฉพาะของบุคคล แม้กระทั่งลักษณะของงานก็เป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ ดังนั้นบุคคลที่ทำหน้าที่ผู้บริหาร หรือหัวหน้าจะต้องเข้าใจลักษณะองค์ประกอบต่างๆ เพื่อจะช่วยให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ลดความไม่พึงพอใจให้

น้อยลงได้ และบุคคลจะมีความสุขในชีวิตการทำงานมากขึ้น ลักษณะเฉพาะของบุคคล อายุ เพศ และการศึกษา ก็มีส่วนที่จะทำให้บุคคลพอใจ หรือไม่พอใจในการทำงาน บุคคลอายุมากจะมีความพึงพอใจมากกว่าบุคคลอายุน้อยผู้หญิงจะมีความพึงพอใจในงานที่ตนทำมากกว่าผู้ชาย อาจจะเป็นเพราะผู้หญิงมีโอกาสน้อยกว่าและมีสถานภาพด้อยกว่า คนงานที่มีการศึกษาสูงหรือ ดิกรีสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนงานที่มีการศึกษาค่ำ ความสามารถ ความสามารถของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ ถ้าตรงกับความต้องการที่จะใช้ในการทำงานแล้วจะทำให้ บุคคลนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ความสามารถที่มีอยู่แต่ใช้ในการทำงานไม่ได้ ลักษณะบุคลิกภาพ คนที่มีบุคลิกภาพที่เข้มแข็งมีแรงจูงใจภายใน จะมีความพึงพอใจใน การทำงานมากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจจากภายนอก

2. ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลวชิรบรรณมี มีสภาพปัญหาในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ การปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ดีขึ้นตามความสามารถ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น แต่ไม่ได้ปรับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นตามการศึกษา ไม่มีตำแหน่งในการปรับเปลี่ยนให้สูงขึ้นตาม การศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ สุพัชรา สุภาพ (2538) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ทำให้คน เกิดมีกำลังกายและใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพว่า ค่าจ้างที่น่าพอใจ เป็นปัจจัยหนึ่ง ที่เป็นแรงจูงใจให้อยากทำงาน และกันตยา เพิ่มผล (2541) ได้กล่าวว่า ความหวังที่จะมีโอกาส ได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลอยากทำงาน เพราะใน การทำงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร ระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นไปได้ และเกณฑ์ในการพิจารณานั้นต้องมีความยุติธรรม และเป็นที่ยอมรับของทุกคน

3. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรบรรณมี มีสภาพ ปัญหาในเรื่อง ความสามารถในการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้ ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจเกิดจาก ความคิดเห็นไม่ตรงกันซึ่งสอดคล้องกับหลักการของกันตนา เพิ่มผล (2544) ได้กล่าวว่า หัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือจะหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มี ต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดที่มีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน บุคคลนั้น ก็อาจจะมี ความพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงข้าม หากมีเพื่อนร่วมงาน ที่ด้อยความสามารถ พึงพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้น ไม่มีความสุขในการทำงานไปได้ และในการทำงานร่วมกันต้องมีจุดมุ่งหมายในการทำงาน ร่วมกันและเป็นจุดมุ่งหมายที่ยอมรับได้ เข้าใจร่วมกัน ตรงกัน จะต้องรู้จักว่าตนเองมีส่วนร่วม มีความรู้สึกเป็นพวกพ้อง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความผูกพันต่อกัน ทำให้แต่ละคนที่ทำงาน

ร่วมกันมีความอบอุ่นใจ มีค่า เป็นที่ต้องการของคนรอบข้าง ฉะนั้นคนเราจึงจำเป็นต้องหันหน้ามาทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือทีมมากขึ้น ดังนั้น ในการทำงานร่วมกัน ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องมีจุดมุ่งหมายในการทำงานร่วมกัน

4. ด้านระบบการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลวซิริบารมี มีสภาพปัญหาในเรื่องปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนเกินจำนวนผู้ปฏิบัติ ซึ่งจำนวนผู้มารับบริการนั้นมากขึ้นแต่จำนวนเจ้าหน้าที่คงเดิมส่งผลให้ปริมาณงานมากขึ้น ซึ่งด้านผู้บริหารนั้นควรตั้งประเด็นการส่งเสริมป้องกันเชิงรุกมากกว่าการรักษา การให้สุขศึกษา การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การรักษาเบื้องต้นที่สถานอนามัย ซึ่งเป็นกระบวนการที่สามารถลดจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการลงได้บางส่วน และในส่วนเกี่ยวกับข้อมูลผู้รับบริการงานเอกสาร ควรนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้แทนการบันทึกแบบลงสมุดแบบเดิมเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้รับบริการ การให้บริการการรักษาต่าง ๆ รวมทั้งการจัดทำรายงานประจำเดือน สถิติ ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวจะช่วยลดขั้นตอนกระบวนการที่ยุ่งยากหลายขั้นตอนลงได้ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (ชาญชัย อาจิณสมภาร, 2550)

5. ด้านการส่งเสริมสนับสนุนของผู้บริหาร พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลวซิริบารมี มีสภาพปัญหาในเรื่อง บุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การอบรมให้ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนในเรื่องการศึกษา ทุน การศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการส่งเสริมสนับสนุน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มารับบริการ ซึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นหากได้มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ ให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้นแล้วจัดส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลวซิริบารมี มีปัญหาการมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ซึ่งการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดผลนั้นจึงมีข้อเสนอแนะคือ ควรมีการประชุมเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานของแต่ละกลุ่มงานควรมีทุกเดือน เปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อรับทราบถึงปัญหาในการทำงานและหาแนวทางในการแก้ปัญหาาร่วมกัน เพื่อสร้างความสามัคคีและการทำงานเป็นทีม เพื่อให้สามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน

1.2 การจัดอบรมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมภายในองค์กร โดยมีการทำกิจกรรมร่วมกันแทรกเนื้อหาความรู้การพัฒนาองค์กร มีกระบวนการละลายพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรบารมีเพื่อการบรรลุตามเป้าหมายในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิร บารมี ให้เป็นไปอย่างสมบูรณ์ จะต้องมีความต่อเนื่องและครอบคลุมเจ้าหน้าที่ทุกคน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรส่งเสริมให้มีการทำวิจัยเรื่องการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทั้งในภาพรวมและในแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลที่จะสามารถนำไปสู่การพัฒนาของโรงพยาบาลให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University