

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยสุนทรียสนทนา สำหรับพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพด้วยสุนทรียสนทนา หอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา กลุ่มประชากรเป้าหมายประกอบด้วย ผู้วิจัย 1 คนและพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในพิเศษตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปจำนวน 8 คน ระยะเวลาเริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน 2553 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2555 รวม 18 เดือน การวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 ระยะศึกษาสถานการณ์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชนแดน โดยการศึกษาเอกสาร รายงานที่เกี่ยวข้อง การทบทวนวรรณกรรม การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมการสัมภาษณ์เชิงลึก สุ่มบันทึก เทปบันทึกเสียง การประเมินแรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามแรงจูงใจ และแบบสอบถามสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ของสมจิตร พูลเพ็ง (2550) กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติงานที่ หอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปจำนวน 8

ระยะที่ 2 ระยะพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยสุนทรียสนทนา ในระยะพัฒนาโปรแกรมนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมความรู้เรื่องสุนทรียสนทนาแก่แกนนำและพยาบาลวิชาชีพ ขั้นตอนที่ 2 จัดประชุมเพื่อกำหนดประเด็นสุนทรียสนทนา ขั้นตอนที่ 3 การทดลองทำสุนทรียสนทนา ประเมินและปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการสุนทรียสนทนาจนได้รูปแบบที่ทุกคนเห็นพ้องกัน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะ

นำ วงจรของ Deming คือวงจร PDCA มาใช้โดยเริ่มจากการวางแผนอย่างรอบคอบ มีการวิเคราะห์ปัญหา กำหนดเป้าหมาย วัดดูประสพผล กำหนดแนวทางปฏิบัติ สังเกต ประเมินผล แก้ไขข้อบกพร่อง การเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ปรับปรุงวางแผนปฏิบัติการและสะท้อนคิด การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเกิดจากการประเมินผลลัพท์ และการวางแผนการพัฒนาร่วมกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย ในปัจจัยที่เสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่มีผลคะแนนต่ำ สามารถพัฒนาได้ก่อนและเห็นผลในระยะเวลา 6 เดือนได้แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มตามประเด็นที่จะดำเนินการสนับสนุนหาได้แก่ 1) อัตรากำลังและตารางการปฏิบัติงาน 2) สวัสดิการและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน 3) การสื่อสารในการปฏิบัติงาน และ 4) การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ร่วมกับงานประจำ ทั้งนี้พยาบาลวิชาชีพทุกคนสามารถเลือกที่จะเข้ากลุ่มใดก็ได้ตามความสมัครใจ และสมาชิกแต่ละคนสามารถเป็นสมาชิกทีมได้มากกว่า 1 กลุ่ม

ระยะที่ 3 การประเมินผล โดยใช้เทคนิคการสังเกต แนวคำถามหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน ข้อมูลคุณภาพวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย

1. แนวคำถามหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการวิเคราะห์สถานการณ์ ในระยะที่ 1
2. แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลและแบบสอบถามการประเมินสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามของสมจิตร พูลเพ็ง (2550) ที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วยข้อคำถาม 29 ข้อ และ 10 ข้อตามลำดับ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตรวจสอบความตรงโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน และผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบค่าความเที่ยงคำนวณค่าความเที่ยงโดย สัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ 0.86 และ 0.76 ตามลำดับ

1.3 ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์

พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน หอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปจำนวน 8 คน อายุเฉลี่ย 27.3 ปี ครึ่งหนึ่งมีสถานภาพโสด และมีภูมิลำเนาอยู่นอกอำเภอชนแดน ส่วนใหญ่มีอายุราชการไม่ถึง 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.50 ปฏิบัติงานในหน่วยงาน น้อยที่สุด 1 ปี และมากที่สุด 11 ปี

1.3.2 การพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยสุนทรียสนทนา ของพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยใน พิเศษ โรงพยาบาลชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ ดังนี้

ผู้วิจัยได้พัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยสุนทรียสนทนาโดยได้ดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมความรู้เรื่องสุนทรียสนทนาแก่นำและพยาบาลวิชาชีพ ขั้นตอนที่ 2 จัดประชุมเพื่อกำหนดประเด็นสุนทรียสนทนา และ ขั้นตอนที่ 3 การทดลองทำสุนทรียสนทนา ประเมินและปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการสุนทรียสนทนาจนได้รูปแบบที่ทุกคนเห็นพ้องกัน ซึ่งกลุ่มได้เสนอแนวทางพัฒนาการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สามารถพัฒนาได้ก่อนและเห็นผลในระยะเวลา 6 เดือนมีดังนี้

1) จัดอัตรากำลังให้เพียงพอและเหมาะสม ได้แก่ จัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน จัดอัตรากำลังทดแทนกรณีอัตรากำลังขาดหรือในช่วงเวลาเร่งด่วนในการให้บริการผู้มารับบริการ จัดอัตรากำลังสำรองให้เพียงพอกรณีฉุกเฉินและให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการจัดอัตรากำลัง

2) จัดตารางปฏิบัติงาน ให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสม คือ จัดตารางปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความพอใจของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ควรมีระเบียบปฏิบัติ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดตารางปฏิบัติงาน และให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการจัดตารางปฏิบัติงาน

3) จัดครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ให้เพียงพอและเหมาะสม มีการประสานขอความร่วมมือจากชุมชนในการสรรหาได้แก่ วัสดุทางการแพทย์ที่จำเป็น วัสดุสำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมและผู้ปฏิบัติงานต้องการ

4) จัดสวัสดิการอื่นๆเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสม เช่น กิจกรรม/สถานที่/อุปกรณ์ ส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมคลายเครียดหรือเพิ่มความสามัคคีตามความจำเป็น และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการจัดสวัสดิการต่างๆ รวมทั้ง มีการบูรณาการสู่งานประจำ และพัฒนางานบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

5) การมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย โดยเฉพาะช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เช่น การสื่อสารโดยผ่านแฟ้มตารางปฏิบัติงาน การสื่อสารโดยผู้บริหารเดินสำรวจปัญหาทุกวัน การกำหนดหน้าที่ผู้รับและส่งข่าวสารให้ชัดเจน เช่น หัวหน้างานหรือหัวหน้าพยาบาล มีหน้าที่รับข่าวสารตลอด 24 ชั่วโมง

6) การเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสาร เช่นการตรวจสอบการรับรู้ข่าวสาร การรับรู้ข้อมูลย้อนกลับและแก้ไขปัญหาโดยเร็วทันเหตุการณ์

7) การพัฒนาระบบการใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับงานประจำ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว มีความรู้ในการใช้และเกิดจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีผู้รับผิดชอบ และ มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

1.3.3 ผลการประเมินโปรแกรมการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วย

สุนทรียสนทนา ของพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ มีดังนี้

1) ผลการประเมินแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม หลังการใช้โปรแกรมสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ผลการประเมินรับรู้สิ่งแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่าพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน มีแรงจูงใจในด้านการรับรู้สิ่งแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยภาพรวม หลังการใช้โปรแกรมสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยและพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยสุนทรียสนทนาของพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 การพัฒนาโปรแกรมสุนทรียสนทนาของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์

การพัฒนาโปรแกรมสุนทรียสนทนาของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยในพิเศษ เริ่มจากบุคลากรที่เป็นแกนนำของโรงพยาบาลชนแดนและพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยพิเศษทุกคนสนใจร่วมกัน มีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสุนทรียสนทนา โดยศึกษาเอกสารที่ผู้วิจัยได้แจกให้นำไปศึกษาด้วยตนเองก่อนล่วงหน้าและมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการใช้สุนทรียสนทนาสำหรับบุคลากรที่เป็นแกนนำและพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยในพิเศษ มีการฝึกปฏิบัติ วิทยากรได้เปิดโอกาสให้ทุกคนได้ซักถามและได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมพร้อมเน้นย้ำอีกครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องสุนทรียสนทนามากยิ่งขึ้นซึ่ง วิศิษฐ์ วังวิญญู (2547) ได้กล่าวว่า การทำสุนทรียสนทนานั้น

จำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับปรัชญาแนวคิดและเบื้องหลังของสุนทรียสนทนาให้ทะลุว่า สุนทรียสนทนานั้นหมายถึงการคิดร่วมกันทำให้ความคิดที่กระจัดกระจายอยู่มารวมตัวกันและทำให้เกิดการเชื่อมโยง (coherent of thought) เพื่อให้เกิดพลัง และหลังจากการจัดอบรม 2 สัปดาห์แล้ว ได้นัดวัน เวลา สถานที่ที่จะดำเนินกิจกรรมสุนทรียสนทนาที่หอผู้ป่วยในพิเศษซึ่งมีการดำเนินการ 2 สัปดาห์ต่อ 1 ครั้ง

การจัดสุนทรียสนทนาในหอผู้ป่วยในพิเศษครั้งแรก ผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นผู้เอื้ออำนวย การแนะนำที่ผ่านการอบรม 2 คน เป็นผู้จัดบันทึกและสังเกตการณ์ พร้อมทั้งสะท้อนให้พยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยในพิเศษรับฟังหลังเสร็จสิ้นสุนทรียสนทนา เพื่อปรับปรุงกระบวนการในครั้งต่อไป และจากสุนทรียสนทนาครั้งแรก พยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยในพิเศษได้ร่วมกันแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 4 กลุ่มตามประเด็นที่จะพัฒนาซึ่งสมาชิกทีมมาจากความสมัครใจเป็นสมาชิกทีมของแต่ละกลุ่มซึ่งสมาชิกคนหนึ่งอาจจะเป็นสมาชิกทีมได้มากกว่า 1 กลุ่มได้แก่ 1) กลุ่มจัดอัตราค่าจ้างและตารางปฏิบัติงาน 2) กลุ่มสวัสดิการ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน 3) กลุ่มการสื่อสารในการปฏิบัติงาน และ 4) กลุ่มการใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับงานประจำ ได้ร่วมกันดำเนินการสุนทรียสนทนา ทั้งหมด 17 ครั้งเป็นเวลา 11 เดือน ซึ่งแต่ละกลุ่มมีการนำสุนทรียสนทนา มาดำเนินการตาม วงจรของ Deming คือวงจร PDCA มีการวิเคราะห์ปัญหา กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กำหนดแนวทางปฏิบัติ สังเกต ประเมินผล แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับปรุงวางแผน ปฏิบัติการและสะท้อนคิด การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเกิดจากการประเมินผลลัพธ์ และการวางแผนการพัฒนาร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมสุนทรียสนทนาในกลุ่มใหญ่ที่ทุกคนเป็นสมาชิกอีกครั้งจนได้รูปแบบที่เห็นพ้องต้องกันซึ่งสอดคล้องกับ วรภัทร์ ภูเจริญ (2552) ได้กล่าวว่าการอ่านหรือ ฟังอย่างเดียวกี่ครั้งสองครั้งไม่ได้ หากต้องหาโอกาสตั้งวงสุนทรียสนทนา ฟีก ซ้อมบ่อยๆ ย่อมทำให้สุนทรียสนทนานั้นเป็นเครื่องมือที่ทรงพลัง และนอกจากนี้มนต์ชัย พินิจจิตรสมุทร (2552) ยังได้กล่าวว่าการจัดสุนทรียสนทนา ควรจัดให้มีอยู่เสมอ อย่างน้อยเดือนละครั้งถึงสัปดาห์ละครั้งเพื่อใช้เป็นสนามสำหรับการฝึกฝนทักษะของสมาชิกและคิดแปลงการใช้สุนทรียสนทนาให้เข้ากับบริบทขององค์กรซึ่งอาจนำไปสู่การแก้ปัญหาที่เรื้อรังได้ ซึ่งรูปแบบที่ทุกคนเห็นพ้องต้องกัน มีลักษณะการตั้งวงสนทนาของแต่ละกลุ่มจะมีสมาชิก 4-9 คน สถานที่ใช้เป็นห้องสบายไม่มีเสียงดังรบกวน

มนต์ชัย พินิจจิตรสมุทร (2553) ได้แนะนำการจัดสุนทรียสนทนาสมาชิกกลุ่มให้อยู่ประมาณ 10 – 20 คนหรือแบ่งกลุ่มเป็นขนาดเล็กเป็น 3- 4 คนหากสมาชิกมีทักษะในการจัดสุนทรียสนทนาแล้ว มีประธานของแต่ละกลุ่มเป็นผู้เอื้ออำนวยการเพื่อเป็นผู้แจ้งประเด็นการสนทนาและคอยอำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มสุนทรียสนทนา ช่วยลดความตึงเครียดในการทำ

สุนทรียสนทนาแต่ละครั้ง กระบวนการ คือผู้ทำให้คนในวงค้นพบตนเอง มีทักษะด้านใน (internal knowledge) ด้วยการพาทำ พาฝึกให้คุยกันบอกเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย (วรภัทร์ ภูเจริญ 2552) มีการคัดเลือกสมาชิกจากทีมเข้าร่วมสุนทรียสนทนาคนใดคนหนึ่งหมุนเวียนกันเป็นผู้จัดบันทึกเพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับและขอข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมเนื่องจากการดำเนินการสุนทรียสนทนาที่มีการลื่นไหลคำพูดต่างๆจะออกมาจากความรู้สึกลึกและสะกิดใจจากคำพูดของเพื่อนร่วมทีมในการตั้งใจฟังอย่างลึกซึ้ง คัดเลือกประธานของแต่ละกลุ่มเพื่อทำหน้าที่แจ้งประเด็นการสนทนาในแต่ละครั้ง ทำกลุ่มสัมพันธ์หรือสร้างพลังในทีมเพื่อให้สมาชิกทีมเป็นกันเองและผ่อนคลาย การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้การพูดคุย ทักทายกันของสมาชิกทีม และนั่งสมาธิ 5 - 10 นาทีก่อนการทำสุนทรียสนทนา (BAR : Before Action Review) ซึ่งการทำสมาธิหรือการคลุมหายใจเป็นเรื่องสำคัญเนื่องจากการทำจิตสงบลงได้ระดับหนึ่งจะทำให้เกิดการสื่อสารได้ดี (วรภัทร์ ภูเจริญ 2552) กำหนดกติกาโดยให้ทุกคนมีความเป็นอิสระเปิดโอกาสให้ทุกคนได้พูด พูดกันทีละคน ไม่มีการขัดแย้งหรือใครต้องการพูดให้ยกมือขึ้น ไม่มีการสอดแทรกขณะผู้อื่นพูด มีการกำหนดระยะเวลาประมาณ 45 – 60 นาทีในการทำสุนทรียสนทนาแต่ละครั้ง การใช้ระยะเวลาในการจัดสุนทรียสนทนานั้นควรตกลงกันก่อนและควรมีการมอบหมายให้มีคนบอกเวลาเมื่อครบกำหนด โดยทั่วไปใช้ระยะเวลาประมาณ 1 – 2 ชั่วโมงเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมหากยาวนานเกินไปอาจก่อให้เกิดความล้าและลดคุณภาพของการพูดคุย (มนต์ชัย จิตรสมุทร 2552) สมาชิกทีมทุกคนนั่งล้อมเป็นวงกลมไม่มีสิ่งใดกีดขวางทุกคนมองเห็นหน้ากัน มีความเป็นอิสระเปิดโอกาสให้ทุกคนได้พูด พูดกันทีละคน ไม่มีการขัดแย้งหรือใครต้องการพูดให้ยกมือขึ้น ไม่มีการสอดแทรกขณะผู้อื่นพูด

สมาชิกทีมที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมสุนทรียสนทนาจะมีการสนทนาที่เป็นไปอย่างธรรมชาติ เป็นกันเองเมื่อมีผู้หนึ่งพูด คนอื่นๆจะตั้งใจฟัง มีการพยักหน้ารับ ยิ้มให้ ไม่มีการวิพากษ์วิจารณ์คำพูดของกันและกัน ในช่วงแรกจะล่าช้า และหยุดเป็นช่วงๆ แต่สมาชิกทีมก็ยังคงมีความมุ่งมั่นการดำเนินกิจกรรมสุนทรียสนทนา โดยประธานกลุ่มจะมีหน้าที่กระตุ้นสมาชิกทีมหลังจากดำเนินสุนทรียสนทนาในระยะหนึ่งบรรยากาศเริ่มผ่อนคลาย การสนทนาจะมีเสียงหัวเราะแทรก หรือมีอิริยาบถในท่าที่สบาย การดำเนินสุนทรียสนทนาจะ ลื่นไหลไม่ติดขัด มีการเสริมแรงกันโดยกล่าวชื่นชมกัน ประธานของแต่ละกลุ่มจะลดบทบาทการกระตุ้นสมาชิกทีม ผู้ได้รับมอบหมายการบันทึกจะบันทึกอย่างเงียบๆ พร้อมบันทึกรายละเอียด ของบรรยากาศในการทำ ในการทำสุนทรียสนทนาแต่ละครั้งสมาชิกในกลุ่มจะพลัดกันพูดถึงประเด็นปัญหา ประสพการณ์การปฏิบัติงานรวมทั้งการร่วมกันวางแผนปฏิบัติการเพื่อแก้ไขปรับปรุงในเรื่องที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มสรุปประเด็นที่ได้จากการทำสุนทรียสนทนาแต่ละครั้งอ่านบันทึกทวนให้สมาชิกทีมรับทราบอีกครั้ง (AAR : After Action Review) หากเป็นเรื่องที่ซ้ำซ้อนอาจต้องสรุปเป็นแผนภูมิกำงปลาสมาชิกทีมจะได้เห็น

ชัดเจนและลงมติกิจกรรมการปฏิบัติของกลุ่มเพื่อนำลงสู่การปฏิบัติต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับลดาวัลย์ รวมเมฆ (2554) กล่าวว่าหลักปฏิบัติสุนทรียสนทนาทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมจะต้องเท่าเทียมกันหมด โดยเฉพาะด้านความคิด และคำพูดการดำเนินการสุนทรียสนทนาต้องดำเนินไปเรื่อยๆ ด้วยความเป็นกันเองเมื่อสมาชิกคนหนึ่งพูด คนอื่นๆต้องตั้งใจฟัง มีการพยักหน้ารับ ยิ้มให้กันแสดงถึงผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถมีสติในการฟัง และใช้สติปัญญาได้อย่างอิสระ เกิดความคิดร่วมกัน เสียงคนอื่นพูดออกมาเหมือนกับเสียงที่เราอย่างจะพูด เกิดเป็นปัญญาใหม่ในวงสนทนาที่จะช่วยแก้ไข ปัญหาต่างๆได้

2.2 ผลของการพัฒนาโปรแกรมสุนทรียสนทนาของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์

หลังจากพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดนได้เข้าร่วมกิจกรรม สุนทรียสนทนา สมาชิกกลุ่มได้เสนอแนวทางพัฒนาการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สามารถพัฒนาได้ก่อนและเห็นผลในระยะเวลา 6 เดือนในปีจจัยที่เสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโดยมีประเด็นที่สอดคล้องกับบริบท ความต้องการและ ปัญหาเฉพาะของหน่วยงานดังนี้

1. ด้านการจัดอัตรากำลังให้เพียงพอและเหมาะสม เนื่องจาก พยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยในพิเศษมีไม่เพียงพอ ปฏิบัติงานด้วยความเร่งรีบทำงานไม่ทันภายในเวร มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยบริการน้อยเพื่อให้ทันต่อการบริการจึงเกิดข้อร้องเรียนในเรื่องพฤติกรรม หลังดำเนินการกิจกรรม สุนทรียสนทนาได้พัฒนาในเรื่องการจัดอัตรากำลัง พบว่ามีการจัดอัตรากำลังที่เพียงพอและเหมาะสม ได้แก่ จัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน จัดอัตรากำลังทดแทนกรณีอัตรากำลังขาด จัดอัตรากำลังสำรองให้เพียงพอเพื่อกรณีฉุกเฉินและเวลาเร่งด่วนให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการจัดอัตรากำลัง ซึ่งสอดคล้องกับลดาวัลย์ รวมเมฆ (2550) กล่าวว่าหอผู้ป่วยจุมภฏพงษ์บริพัตร โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีผู้ป่วยมารับบริการเป็นจำนวนมาก แต่บุคลากรมีจำกัด ภาระงานที่มากขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเหนื่อยล้า เครียด มีเวลาพูดเรื่องงานกันน้อยลงมีการเกี่ยงงาน เกิดความเสี่ยงในการทำงาน เมื่อฝ่ายการพยาบาลกำหนดการใช้สุนทรียสนทนาเพื่อเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น ได้พูดคุยและมีการฟังกันอย่างตั้งใจมีการติดตามงานและทบทวนกันบ่อยขึ้น เจ้าหน้าที่เริ่มปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นทางบวก มีส่วนร่วมในกิจกรรมร่วมกันเพื่อความสามัคคีมีการทำงานเป็นทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพิ่มขึ้น การจัดแอ่งลดลง และจากการวิจัยครั้งนี้พบว่าผลคะแนนประเมินแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในเรื่องการจัดจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงาน สำหรับพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยในพิเศษ เพิ่มขึ้นจาก

2.50 เป็น 3.63 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าการพัฒนาเรื่องการจัดการอัตราค่าจ้าง สามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพยาบาลวิชาชีพได้

2. ด้านการจัดตารางปฏิบัติงาน ให้มีความยืดหยุ่นและมีความสมดุล จากการสังเกตของผู้วิจัยมีความสอดคล้องกันและพบว่าพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยในพิเศษ เมื่อขึ้นมาปฏิบัติงานสิ่งแรกที่ทำคือหยิบตารางเวรมาดู และเมื่อว่างจากการปฏิบัติงานก็จะหยิบตารางปฏิบัติงานขึ้นมาดูทุกครั้งและวันไหนที่ตารางปฏิบัติงานออกจะต้องรุมกันเพื่อเตรียมแลกเวรจนเป็นที่พึงพอใจ มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสแล้วจึงแยกย้ายกัน และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่ามีความสอดคล้องกันคือ เดือนไหนที่จัดตารางปฏิบัติงานได้ถูกใจตนเองจะรู้สึกสบายใจไม่ต้องแลกเวรมาก แต่ถ้าจัดตารางปฏิบัติงานไม่ถูกใจก็ต้องแลกเวรมาก ต้องปฏิบัติงานติดต่อกันมากก็ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า หงุดหงิดง่าย ผลจากการพัฒนาเรื่องการจัดการตารางปฏิบัติงาน หลังดำเนินกิจกรรมสุนทรียสนทนา พบว่ามีการจัดการตารางปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมคือ จัดตารางปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน การเบิกจ่ายเงินถูกต้องตามระเบียบการเงิน มีความยุติธรรม มีระเบียบปฏิบัติ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการตารางปฏิบัติงานทุกคนมีส่วนร่วมและสามารถปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของแต่ละคนได้ซึ่งสอดคล้องกับตลาดวัลย์รวมเมฆ (2550) ได้กล่าวว่าหน่วยงานจุฬารัตน์ชั้น 3 สามารถนำสุนทรียสนทนาไปใช้แก้ไขปัญหาในหน่วยงานโดยทุกคนมีส่วนร่วมและได้ข้อสรุปที่ชัดเจน เกิดแนวทางที่เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจนสามารถนำมาปฏิบัติในหน่วยงานได้เหมาะสมกับบริบท ภารกิจของหน่วยงาน และจากการวิจัยครั้งนี้พบว่าผลคะแนนประเมินแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในเรื่องตารางการปฏิบัติงานขาดความยืดหยุ่นเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 3.13 เป็น 4.00 ซึ่งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเกิดจากการมีข้อจำกัดในการจัดการตารางเวรที่ได้ทำตามความเหมาะสมของทุกคนในเดือนเดียวกันนั้นยังทำได้ยากแต่สามารถเฉลี่ยในแต่ละเดือนได้ จึงต้องหาแนวทางที่จะเพิ่มพยาบาลวิชาชีพเพิ่มขึ้นส่วนในเรื่องการจัดเวลาการทำงานตามตารางการปฏิบัติงานทำให้มีเวลาสำหรับการพักผ่อนได้พอเหมาะมีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 2.88 เป็น 3.88 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าการพัฒนาเรื่องการจัดการตารางปฏิบัติงาน สามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพยาบาลวิชาชีพได้ แต่ต้องมีการพัฒนาต่อเพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้มากขึ้นต่อไป

3. ด้านการจัดครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอเหมาะสม และจัดสวัสดิการอื่นๆ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน จากการสังเกตและสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยในพิเศษมีความสอดคล้องกันว่ายังขาดวัสดุ อุปกรณ์ดังนี้ 1) วัสดุ/ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นไม่เพียงพอ เช่น หัวออกซิเจน เครื่องคำนวณสารน้ำทางหลอดเลือดดำ เครื่องตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ

และเครื่องปั๊มหัวใจ 2) วัสดุ/ครุภัณฑ์สำนักงาน ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร ไม่มีโต๊ะรับประทานอาหาร เก้าอี้นั่งไม่สบายและชำรุด เครื่องทำน้ำ ร้อนน้ำเย็นชำรุด ลอกเกอร์ใส่ของมีค่ามีไม่ครบทุกคน 3) สวัสดิการมีน้อยและมีไม่สม่ำเสมอ ผล จากการพัฒนาเรื่องการจัดครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอเหมาะสม และจัดสวัสดิการอื่นๆเพื่อ เป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน หลังดำเนินกิจกรรมสุนทรียสนทนา พบว่าจัดครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์มีเพียงพอและเหมาะสม มีการประสานขอความร่วมมือจากชุมชนในการสรรหาได้แก่ วัสดุ ทางการแพทย์ที่จำเป็น วัสดุสำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานตาม ความเหมาะสมมีกิจกรรม/สถานที่/อุปกรณ์ ส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมคลายเครียดหรือเพิ่มความ สามัคคี และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการจัดสวัสดิการต่างๆ รวมทั้ง มี การบูรณาการดำเนินงานประจำ และพัฒนางานบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจเช่นการดูแลผู้ป่วย ระยะสุดท้าย การจัดสถานที่ให้เกิดการเรียนรู้ในผู้ป่วยทุกกลุ่มวัย มีนวัตกรรมในหน่วยงาน ซึ่ง สอดคล้องกับพิมพ์รัตน์ ชมภูผล สุภรัตน์ กอชัยศิริกุล และรุ่งทอง สวัสดิกุล (2551) ได้ศึกษาการ พัฒนาคุณภาพบริการด้วยสุนทรียสนทนาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 3 โรงพยาบาลพุทธชินราช พบว่า บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์กระตือรือร้นที่จะพัฒนาบริการ รู้จักการทำงานเป็นทีม มี ความสามัคคี ได้ใช้สุนทรียสนทนานำเสนอวิชาการในหน่วยงาน ได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการทำให้พัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมหลายโครงการ เช่น โครงการ end of life โครงการคืนจิ๋วให้พระ ฯลฯ ญาติผู้ป่วยได้รับคำแนะนำให้เข้าใจและมั่นใจในการร่วมดูแล ผู้ป่วยโดยมี learning station ช่วยทำให้ผู้ป่วยและผู้ให้บริการพึงพอใจในบริการและ ทศพร

อภิวัฒนาเสวี (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมพื้นฐานของนักศึกษาโดยใช้กระบวนการสุนทรียสนทนา พบว่าสามารถพัฒนาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในลักษณะเอื้อเพื่อ เพื่อแม่ เสียสละ แบ่งปันมีคะแนน เพิ่มขึ้น จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าผลคะแนนประเมินแรงงูใจในการปฏิบัติงานในเรื่องมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 2.63 เป็น 3.75 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และคะแนนประเมินแรงงูใจในการปฏิบัติงานของ พยาบาลวิชาชีพในเรื่องจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเพียงพอและเหมาะสมเฉลี่ย เพิ่มขึ้นจาก 2.63 เป็น 3.63 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ .05 แสดงว่าการพัฒนาเรื่อง การจัดครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ให้เพียงพอเหมาะสม และจัดสวัสดิการอื่นๆ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถสร้างแรงงูใจในการปฏิบัติงานให้กับพยาบาล วิชาชีพได้

4. ด้านการจัดระบบการสื่อสารที่มีหลากหลายช่องทางและมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล จากการสังเกตและสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยในพิเศษมีความสอดคล้องกันว่า

การสื่อสารในหน่วยงานมีน้อยและไม่สะดวก ผลจากการพัฒนาเรื่องช่องทางการสื่อสารที่ได้ดำเนินกิจกรรมสุนทรียสนทนา พบว่ามีการจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย โดยเฉพาะช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ การสื่อสารโดยผ่านแฟ้มตารางปฏิบัติงาน แฟ้มส่งเวอร์และสมุดบอกต่อ การสื่อสารทางโทรศัพท์และคอมพิวเตอร์ กำหนดหน้าที่ผู้ส่งข่าวสารที่เป็นทางการ และมีการย้อนกลับข้อมูล การสื่อสารโดยผู้บริหารเดินสำรวจปัญหาทุกวันและเปิดรับการสื่อสารตลอด 24 ชั่วโมงทางโทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับพิมลรัตน์ ชมภูผล สุภรัตน์ กอชัยศิริกุล และรุ่งทอง สวัสดิกุล (2551) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการด้วยสุนทรียสนทนาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 3 โรงพยาบาลพุทธชินราชเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดความรู้ใหม่ การสื่อสารเป็นระบบ เกิดวัฒนธรรมการฟังและพูดให้เกียรติซึ่งกันและกัน สื่อสาร tacit knowledge แก่สมาชิกกลุ่ม จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าผลคะแนนการประเมินแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในเรื่องช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานมีน้อยและไม่สะดวกในการติดต่อประสานงานเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 3.00 เป็น 3.50 ซึ่งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ .05 เนื่องจากการสื่อสารข้อมูลในเรื่องการแก้ไขปัญหา หรือการจัดทำแนวทางการปฏิบัติบางเรื่องนั้นไม่สามารถแก้ไขได้ทันทีต้องอาศัยทีมสหสาขาวิชาชีพ ใช้เวลาในการแก้ไข บางเรื่องก็ทำให้ผู้ปฏิบัติงานลื้ม แต่จากการสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าการพัฒนาการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร สามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพยาบาลวิชาชีพได้และต้องหาแนวทางเสริมสร้างแรงจูงใจให้มีเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไป

5. ด้านการจัดระบบการใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับงานประจำ จากการสังเกตสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยในพิเศษมีความสอดคล้องกันว่าการมีหลายบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ก่อให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงานผลจากการพัฒนาเรื่องที่ได้ดำเนินกิจกรรมสุนทรียสนทนาในเรื่องระบบการใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับงานประจำให้มีความสะดวกรวดเร็ว มีความรู้ในการใช้และเกิดจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีผู้รับผิดชอบ และมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับ ลดาวัลย์ รวมเมฆ (2550) ได้นำสุนทรียสนทนาไปใช้กับกลุ่มการพยาบาลพบว่าสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานที่มีหลายบทบาทหน้าที่ได้โดยสร้างสรรค์งานประจำให้เป็นนวัตกรรมหรือโครงการต่างๆมาใช้ให้เป็นประโยชน์สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ผู้ปฏิบัติไม่รู้สึกร่ามีภาระงานเพิ่มขึ้น จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าผลคะแนนการประเมินแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในเรื่องการมีหลายบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกันคือเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับงานประจำเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 2.50 เป็น 3.88 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ .05 แสดงว่าการพัฒนาเรื่องการจัดระบบ

การใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับงานประจำซึ่งเป็นงานที่พยาบาลวิชาชีพทำร่วมกับงานประจำ สามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพยาบาลวิชาชีพได้

นอกจากนี้หลังจากดำเนินกิจกรรมสุนทรียสนทนาที่หอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน พบว่าทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมาย ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมได้ดังนี้

1. ด้านระบบการปฏิบัติงาน

1.1 มีการปรับระบบการบริหารงาน โดยใช้หลักการที่เกิดจากความร่วมมือของทุกคน ทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็นและยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นร่วมกัน

1.2 มีระบบการจัดตารางปฏิบัติงานที่เกิดจากความร่วมมือและเหมาะสมกับบริบทและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น มีความยืดหยุ่นและมีแนวทางการจัดตารางปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในหน่วยงาน

1.3 มีระบบการจัดอัตราค่าจ้างที่เพียงพอและเหมาะสมมากขึ้น ตรงกับภาระงาน และคล่องตัวมากขึ้น มีอัตราค่าจ้างทดแทน มีอัตราค่าจ้างสำรอง

1.4 มีระบบสวัสดิการที่เกิดจากการร่วมมือและ และจิตอาสาของผู้ปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจและความสามัคคีที่ตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจริงๆ

1.5 มีระบบการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากขึ้น โดยแบ่งความรับผิดชอบหน้าที่ของทีมสหสาขาวิชาชีพให้ชัดเจน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ ลดการทำงานที่มีบทบาทหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกันเพื่อจะได้มีเวลาปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้มากขึ้น

1.6 มีระบบการสรรหาวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่จำเป็นและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน สามารถประสานความร่วมมือกับชุมชนในการสรรหาวัสดุ อุปกรณ์

1.7 มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีกฎเกณฑ์/ข้อกำหนดที่ชัดเจนขึ้น โดยทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนด และประเมินผล

1.8 มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลและหลากหลายช่องทาง ทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว

1.9 มีวัฒนธรรมการใช้สุนทรียสนทนาอย่างต่อเนื่องในหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และสามารถลำดับปัญหาในการแก้ไข

2. ด้านผู้ร่วมการวิจัย

2.1 มีสัมพันธภาพที่ดี ทั้งกับผู้บริหาร ผู้ร่วมงานทุกระดับทุกวิชาชีพ และกับผู้รับบริการ

2.2 มีความตื่นตัวและกระตือรือร้นที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น มีการบูรณาการงานวิจัยสู่งานประจำ นำเสนอนวัตกรรมเพื่อพัฒนางานบริการได้

2.3 มีความเข้าใจต่อระบบการบริหารงาน และคุณค่าของหน่วยงานมากขึ้น

2.4 มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีความผูกพันกันมากขึ้น และเกิด
ทีมจิตอาสาที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกันเกิดขึ้นในหน่วยงาน

2.5 สามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวขึ้น และเสร็จทันเวลามีเวลาที่จะมี
สัมพันธภาพที่ดีแก่ผู้มารับบริการได้มากขึ้น

2.6 มีการสื่อสารหลากหลาย ช่องทางสะดวกและรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ต่อการ
ปฏิบัติงาน

2.7 มีความสะดวกในการใช้ วัสดุ/อุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่จำเป็นและเพียงพอ
พร้อมใช้ รวมทั้งการประสานความร่วมมือจากชุมชนในการสรรหาวัสดุ/อุปกรณ์และครุภัณฑ์

2.8) มีคุณภาพชีวิตที่ดีเข้าใจผู้อื่นมากขึ้นและเป็นผู้ฟังที่ดี สร้างบรรยากาศใน
การปฏิบัติงานเป็นเชิงบวก สามารถปฏิบัติงานตามกำลังความสามารถ มีสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตรงกับความต้องการเพิ่มขึ้น

2.9 มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติ

3. ด้านผู้วิจัย

3.1 มีความเข้าใจหลักการบริหารที่นำสุนทรียสนทนามาใช้ในการเสริมสร้าง
แรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น

3.2 มีการจัดการประชุมได้มีประสิทธิภาพตามแนวทางการทำสุนทรียสนทนา

3.3 สามารถบริหารงานได้ง่ายและสะดวกขึ้นเนื่องจาก

- มีแนวทางการสื่อสารและสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้ร่วมงานได้
อย่างแท้จริง

- ผู้ปฏิบัติงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันรวมทั้งในหน่วยงานและนอก
หน่วยงาน

- ผู้ปฏิบัติงานมีความสามัคคี

- ผู้ปฏิบัติงานมีความไว้วางใจผู้บริหาร

- สร้างแรงจูงใจให้ ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

- ผู้ปฏิบัติมีความเต็มใจที่จะเสียค่าใช้จ่ายบางส่วนสำหรับสิทธิประโยชน์
ของตนเอง และมีการช่วยเหลืองานในหน่วยงานมากขึ้น

3.4 มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ที่บังคับบัญชา เป็นผู้รับฟังมากขึ้น

3.5 ได้วิชาความรู้ เรื่องการวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ รวมทั้งได้
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างไปจากเดิม

3.6 นำประสบการณ์ที่ได้ทำวิจัยมาเป็นบทเรียนในการพัฒนางานและพัฒนาคนได้ต่อไป

3.7 ได้รับความไว้วางใจ ให้โอกาสได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย จัดทำแผน และทำ โครงการให้กับโรงพยาบาล

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาในบริบทของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ การนำไปประยุกต์ใช้อาจมีข้อจำกัดในด้านความแตกต่างของวัฒนธรรม และสภาพปัญหา ของแต่ละองค์กร แต่สามารถนำสุนทรียสนทนาไปประยุกต์ใช้ให้ใกล้เคียงหรือสอดคล้องกับบริบทของตนเอง ได้ดังนี้

1. สามารถนำสุนทรียสนทนาไปใช้ในหลักการบริหารบุคคลในประเด็นปัญหาเรื่องที่หน่วยงานมีการสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และพัฒนางานให้มีคุณภาพต่อไป

2. สามารถนำสุนทรียสนทนาไปใช้ในกลุ่มเป้าหมายให้บริการวิชาชีพอื่นๆ ผู้บริหารสามารถนำสุนทรียสนทนาไปใช้ในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริงและพัฒนาให้ตรงกับปัญหาต่อไป

3. สามารถนำสุนทรียสนทนาไปใช้ในกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ผู้บริหารสามารถนำสุนทรียสนทนาไปใช้ในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริงและพัฒนาให้ตรงกับปัญหาต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. นำเทคนิคสุนทรียสนทนาไปประยุกต์ใช้ในการจัดการในแผนกต่าง ๆ
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยอื่นๆและรูปแบบอื่นๆในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อให้เกิดความสุขและความต้องการที่แท้จริง ซึ่งจะทำให้ดึงดูดบุคลากรให้คงอยู่ในงานได้ต่อไป