

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลปทุมธานี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลปทุมธานี

นิพนธ์ อังโสภา

ณัฐศดา อังโสภา
ผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์ ญัตตา อินทรประสงค์

พ.ด.(การบริหารการพัฒนา)
ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์วันเพ็ญ แก้วปาน

ส.ค.
กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา ภัทรอาชาชัย

Sc.D.(Bios.)
กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ศาสตราจารย์ นพ. บรรจง มไหสวริยะ

พ.บ.
คณบดี
บัณฑิตวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ปิยธิดา ตรีเดช

บช.บ.(เกียรตินิยม), M.P.H., ส.ค.
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลปทุมธานี

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ.2551



นัฐสุดา อังโสภา

ผู้วิจัย



นายถวัลย์ พบลาก

ศค.ค.(สังคมศาสตร์การแพทย์ และสาธารณสุข)

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



รองศาสตราจารย์อุษิตา อินทรประสงค์

พบ.ค.(การบริหารการพัฒนา)

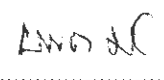
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



รองศาสตราจารย์วันเพ็ญ แก้วปาน

ศ.ค.

กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์



ศาสตราจารย์ นพ. บรรจง มไหสวริยะ

พ.บ.

คณบดี

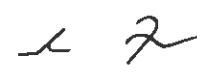
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล



ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา ภัทรอาชาชัย

Sc.D.(Bios.)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



รองศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล

พ.บ., อ.ว.(ระบาดวิทยา)

คณบดี

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงไปได้ด้วยดีผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ญิศา อินทรประสงค์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรยา ภัทรอาชาชัย รองศาสตราจารย์ ดร.วันเพ็ญ แก้วปาน กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.นพ.ถวัลย์ พบลาภ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยากร และให้ความรักความห่วงใยตลอดมา ทำให้การศึกษครั้งนี้มีคุณค่ายิ่ง รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอกหญิง ดร.ยุพิน อังสุโรจน์ อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รองศาสตราจารย์ ดร.สุพรรณิ ไชยอำพร อาจารย์ประจำคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จริยา วิริยะสุกร อาจารย์ประจำภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ที่ได้กรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม และให้คำแนะนำ ปรับปรุงแบบสอบถามการวิจัย และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณนางสาวสมจิตร พิริยะประภากุล รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ที่อำนวยความสะดวกในการทำวิทยานิพนธ์ คุณกัญญา เจริญวงศ์ หัวหน้าห้องผู้ป่วยหนักศัลยกรรม และหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกหอผู้ป่วย ที่อำนวยความสะดวกในการแจกแบบสอบถาม พยาบาลวิชาชีพทุกท่านที่ร่วมในการตอบแบบสอบถาม หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลสมุทรสาคร และพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมุทรสาคร ที่ตอบแบบสอบถาม เพื่อทดสอบเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมารดา พี่ ๆ น้อง ๆ และเพื่อนนักศึกษา ภาควิชาบริหารสาธารณสุขที่คอยให้กำลังใจ และช่วยเหลือจนสำเร็จการศึกษา

ณัฐสุดา อึ้งโสภา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี (JOB SATISFACTION OF REGISTERED NURSES AT PHTHUMTHANI HOSPITAL)

ณัฐสุดา อังโสภา 4736607 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ญุติดา อินทรประสงค์ พบ.ด.(การบริหารการพัฒนา), จรรยา ภัทรอาชาชัย Sc.D.(Bios.), วันเพ็ญ แก้วปาน ส.ด.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลปทุมธานี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ตอบด้วยตนเอง มีความสมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดย สถิติทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลปทุมธานี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.9 ส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรสอยู่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลเฉลี่ย 13.98 ปี และการทำงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 7 มากที่สุด พยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่พึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ 95.70 โดยพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ยกเว้นด้านค่าตอบแทนน้อยที่สุด คุณภาพงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลางมีคะแนนเฉลี่ย 4.21 โดยมีความพึงพอใจในคุณภาพงานสูงสุดด้านคุณค่า ขณะที่มีความพึงพอใจในคุณภาพงานต่ำที่สุดในด้านผลประโยชน์ตอบแทน บรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 61.60 มีความพึงพอใจด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การต่ำที่สุด คือ ด้านความขัดแย้ง ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรที่สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี คือ บรรยากาศองค์การ โดยอธิบายได้ร้อยละ 40.2 ($\text{Adjust } R^2 = 0.402$)

ผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยผู้บริหารระดับสูงนำที่จะส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพ ได้ตระหนักรับรู้คุณค่าการปฏิบัติงานที่ให้ประโยชน์ต่อโรงพยาบาล และควรให้การสนับสนุนในด้านค่าตอบแทนล่วงเวลา ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พักที่เหมาะสม และเพียงพอกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น สนับสนุน การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งส่งเสริมสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในโรงพยาบาล

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน / พยาบาลวิชาชีพ / คุณภาพงาน / บรรยากาศองค์การ /
โรงพยาบาลปทุมธานี

JOB SATISFACTION OF REGISTERED NURSES AT PATHUMTHANI HOSPITAL

NUTSUDA ANGSOA 4736607 PHPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORS: BHUSITA INTARAPRASONG Ph.D.(Dev. Adm.),
JANYA PATARA-ACHACHAI Sc.D.(Bios.), WONPEN KAEWPAN Dr.P.H.

ABSTRACT

The purpose of this explanatory research was to measure the level of job satisfaction of Registered Nurses in Pathumthani Hospital. A total of one hundred and sixty-four questionnaires were collected and were analyzed using percentage, mean, standard deviation, Pearson's Product – Moment Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis.

The results showed that the average age of nurses in Pathumthani Hospital was between 30-39 years old (43.9%), and that they were married with an average of 13.98 years of service in nursing for the post classification of level 7. The nurses had an overall job satisfaction level of 95.70%; almost all were satisfied with then co-workers, but were dissatisfied with then benefits and salary. The work quality index showed a moderate level of $\bar{X} = 4.21$. Most were satisfied that their work contribution was being work worth, but had a low level of satisfaction for their benefits in kind. The organizational climate found that nurses had a high standard of work satisfaction with a level of 61.60%, while they had the least satisfaction in conflicts. The research found that work quality index and organizational climate were positively correlated at a moderately significant level of 0.01. That only organization climate could be entered into the Regression Equation, which could explain the variation of job satisfaction among registered nurses in Pathumthani Hospital at 40.2% (Adjusted $R^2 = 0.402$).

This research suggests the need to increase job satisfaction. High level management should motivate and support nurses by improving and increasing benefits such as overtime pay, medical care, living subsidies in ascendance the rising costs of living, and career and promotion opportunities

KEY WORDS: JOB SATISFACTION/ REGISTERED NURSE/
WORK QUALITY INDEX/ ORGANIZATION CLIMATE/
PATHUMTHANI HOSPITAL

144 pp.

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานมีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการจัดการ ในปัจจัยทั้ง 4 นี้ “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ในการปฏิบัติงาน บุคคลซึ่งทำงานในองค์กร มีส่วนช่วยให้้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมาย (Purpose) ภารกิจ (Mission) และใช้กลยุทธ์ (Strategies) ได้อย่างเหมาะสม องค์กรทุกประเภท หน่วยงานทุกระดับ ผู้บริหารทั้งปวงต่างตระหนักว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรที่เกิดขึ้นนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกคนและทุกระดับเป็นทรัพยากรที่สูงค่ายิ่ง (ลักษณะ หมีนัจกร, 2548: 6) ดังนั้นนักบริหารที่ดีต้องให้ความสนใจใส่บุคคลในองค์กรเพื่อให้ได้คนดีมีความสามารถในการทำงานมีการพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และรักษาความเต็มใจของสมาชิกทุกคนให้ทุ่มเทจิตใจให้กับองค์กร (ธงชัย สันติวงษ์, 2540: 7) สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือ การจูงใจ ซึ่งเป็นการกระตุ้น ปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (2545 – 2549) เป็นแผนที่ได้อัญเชิญแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารประเทศ โดยยึดหลักทางสายกลาง เพื่อให้ประเทศรอดพ้นจากวิกฤตสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและนำไปสู่การพัฒนาที่สมดุล มีคุณภาพและยั่งยืนภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 จึงเป็นยุทธศาสตร์ที่ชี้นำทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะปานกลาง ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระยะยาว และมีการดำเนินการต่อเนื่องในด้านแนวคิดที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุล ทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างระบบบริหารจัดการภายในที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกระดับอันจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนที่มี “คน” เป็นศูนย์กลางได้อย่างแท้จริง ถือเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ของการพัฒนาสาขารณสุข ซึ่งได้กล่าวเน้นถึงการให้มีกลไกที่ส่งเสริมความก้าวหน้า ขวัญ กำลังใจ และวิธีการทำงาน เพื่อให้มีการใช้กำลังคนด้านสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ)

พยาบาลเป็นบุคลากรทางสาธารณสุข ซึ่งมีขอบเขตการปฏิบัติงานให้บริการ โดยตรงต่อผู้รับบริการสุขภาพ ดังนั้นจึงควรมีความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบการบริการสาธารณสุขทั้ง 4 ด้าน คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ นอกจากนี้พยาบาลยังมีหน้าที่ร่วมกับประชาชนในการริเริ่ม สนับสนุน ส่งเสริมให้พัฒนาตนเองด้านสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยแก่ผู้ป่วย ฉะนั้นพยาบาลต้องปฏิบัติงานหลายบทบาท และบางครั้งยังทำงานในบทบาทของผู้อื่น เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดแก่พยาบาล ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งเป็นที่คาดหวังของผู้รับบริการที่มุ่งหวังให้การบริการของพยาบาลมีประสิทธิภาพสูง สามารถให้บริการได้นุ่มนวล อ่อนโยนเอื้ออาทรกับบุคคลทุกเพศ ทุกวัย ในการปฏิบัติการพยาบาลนั้น พยาบาลต้องรับรู้ และปฏิบัติตามบทบาทได้ดีและสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจึงต้องใช้ความพยายามทุกอย่างที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจ และเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2532: 390)

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งในประเทศไทยมีรายงานวิจัยหลายโครงการ ได้สรุปปัญหาในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด ว่าเกิดจากสภาพแวดล้อม และบรรยากาศในการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ โอกาสและความก้าวหน้าในงาน (คณะทำงานโครงการวิจัยเพื่อพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ, 2540: 11) และจากการศึกษาของทัศนยา บุญทอง และคนอื่น ๆ (2537: 24) พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัญหาอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 42) ของการปฏิบัติงานของพยาบาล และสุวรรณ ถีละเศรษฐกุล (2542: 63) กล่าวว่าผู้ที่พอใจในสภาพการทำงานจะมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจากคำกล่าวของพวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2543: 79) ที่ว่าบรรยากาศในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญการจัดสภาพการทำงานให้น่ารื่นรมย์ จึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม เพราะอาจจะช่วยเพิ่มหรือลดภาระกดดันได้ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ดี มีเพื่อนร่วมงานดี เข้าใจกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน สนับสนุนและยอมรับซึ่งกันและกันในฐานะวิชาชีพเดียวกัน จะมีความพึงพอใจในงานสูง ลักษณะเช่นนี้จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจ ลดการลาออกจากงาน และทำให้คงอยู่ในวิชาชีพมากขึ้น (Robbin, 1986: 247) สอดคล้องกับอรุณ รักธรรม (2534: 287) ซึ่งกล่าวว่าการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมภายใน และภายนอกองค์กร ผู้บริหารต้องคำนึงถึงความจำเป็นที่ต้องการเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมในองค์กรที่เหมาะสม จะเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน สามารถสนองตอบความต้องการของบุคลากรและขององค์กรให้สอดคล้องกัน จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจาก

งาน แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535: 131)

บรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อผู้บริหาร และบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร นอกจากนี้หากมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ก็จะช่วยเสริมสร้างคุณภาพในการทำงาน และช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เร็วขึ้น (Davis & Newstrom, 1985) บรรยากาศองค์การสามารถที่จะใช้ในการทำนายการปฏิบัติงาน การจูงใจ และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ได้ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ เช่น สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของงาน มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อการสร้างบรรยากาศภายในองค์กร (เทพนม เมืองแมน และสวีส สุวรรณ, 2540: 397) จากการศึกษาของวิทเลย์ และพัทเซอร์ (Whitley & Putzier, 1994) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพงาน ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมในการจัดการเชิงวิชาชีพ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณค่าของงาน สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ บทบาทเชิงวิชาชีพ และผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ขณะที่เกฮัล (Ghale GP, 1995) ซึ่งศึกษาปัจจัยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงาน พบว่าพยาบาลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้นนั้น ขึ้นอยู่กับความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน สถานภาพระดับวิชาชีพ ความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิชาชีพ จากการศึกษาพบว่าผู้ที่ลาออกจากงานส่วนหนึ่ง เกิดจากความไม่พึงพอใจในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่จำเจ ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Streets & Porter, 1991)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญโดยตรงต่อองค์กร ต่อผู้รับบริการ และมีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน (Wolf & Orem, 1994) อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นภารกิจสำคัญสำหรับผู้บริหาร เพราะถ้าผู้บริหารสามารถสร้างให้บุคลากรพยาบาล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรหลายประการ ทั้งด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

โรงพยาบาลปทุมธานี ได้นำระบบการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเข้ามาพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการบริการ มาตั้งแต่ปี 2540 และได้มีการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยคาดว่าจะได้รับการประเมินและผ่านการประเมินเป็นโรงพยาบาลคุณภาพได้ในปี พ.ศ. 2550 นี้ แต่พบปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ที่ทำให้การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลปทุมธานี ไม่ประสบความสำเร็จผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากบรรยากาศภายในโรงพยาบาล ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ขาดการทำงานเป็นทีม เจ้าหน้าที่

เริ่มมีความเบื่อหน่าย เบื่อชา เกิดความสับสนในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ และจากการที่รัฐบาลได้มีนโยบายโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้มีผู้มารับบริการเพิ่มจำนวนมากขึ้น แต่มีการจัดสรรทรัพยากรยังคงเดิม ทำให้ต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งรวมถึงทรัพยากรบุคคล โดยมีการปรับอัตราค่าจ้างใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ป่วย อันมีผลกระทบต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลโดยเฉพาะกลุ่มงานการพยาบาล

กลุ่มงานการพยาบาล ถือว่าเป็นฝ่ายหนึ่งที่มีความสำคัญในโรงพยาบาล มีบุคลากรในกลุ่มงานการพยาบาล ซึ่งปฏิบัติกับผู้ป่วยโดยตรงเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 286 คน เป็นเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในโรงพยาบาล จากจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 897 คน

พยาบาลวิชาชีพ ถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญต่อการให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ เนื่องจากมีขอบข่ายของงานด้านการดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการที่กว้างขวาง การปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในปัจจุบัน ได้มีการพัฒนามาเป็นลำดับตามการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านบริการสุขภาพของประชาชน บทบาทของพยาบาลวิชาชีพในการให้บริการทางการพยาบาลอย่างกว้างขวาง และครอบคลุมการให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับ และทุกด้าน ถ้าหากบุคลากรมีความสุข มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นบุคลากรที่ดี และจะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ (ศิริวรรณ เสงีรัตน์ และคณะ, 2541: 91) ถ้าพยาบาลวิชาชีพ มีภาระงานเพิ่มขึ้น คุณภาพการให้บริการพยาบาลลดลง ส่งผลต่อการบริการทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ มีข้อร้องเรียนด้านการบริการของพยาบาล เช่น การร้องเรียนพฤติกรรมบริการ บุคลิก ท่าทาง การพูดจา ระบบบริการที่ล่าช้า เป็นต้น อีกทั้งพยาบาลผู้ปฏิบัติงานยังมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เช่น การได้รับอุบัติเหตุจากเข็มตำ ถูกของมีคมบาด มีอาการแพ้สารเคมี ถูกมีด การสัมผัสเสียงดัง มีอาการปวดกล้ามเนื้อจากการปฏิบัติงานหนัก มีความเครียดจากการปฏิบัติงาน และมีโอกาสสัมผัสโรคจากผู้ป่วยโรคติดต่อต่าง ๆ เช่น วัณโรคปอด โรคเอดส์ เป็นต้น และพบว่าในปี พ.ศ.2546 ถึง พ.ศ. 2548 มีพยาบาลวิชาชีพระดับ 3 – 7 ลาออกทั้งสิ้น จำนวน 11 คน โดยในปี พ.ศ.2547 ลาออกสูงถึง 7 คน

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่าพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล ในโรงพยาบาลปทุมธานีลาออกเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากบรรยากาศการทำงานที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานร่วมกับมีความท้อแท้ เบื่อหน่าย สับสน และมีความเครียดส่งผลกระทบต่อคุณภาพการปฏิบัติงานต่ำลง ซึ่งอาจเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีวัตถุประสงค์ ในการศึกษาครั้งนี้โดยวิเคราะห์ว่าพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด มีบรรยากาศองค์การเป็นอย่างไร อยู่ระดับใด และคุณภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารได้รับทราบ

และวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ให้เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผล ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. วัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี
2. วัดระดับคุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี
3. วัดระดับบรรยากาศองค์การ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

สมมติฐานในการวิจัย

1. คุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี มีความสัมพันธ์เชิงบวก ระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. คุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ได้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 คุณภาพงาน

- 1) สภาพแวดล้อมในการจัดการเชิงวิชาชีพ
- 2) ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน
- 3) คุณค่าของงาน
- 4) สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ
- 5) บทบาทเชิงวิชาชีพ
- 6) ผลประโยชน์ตอบแทน

1.2 บรรยากาศองค์การ

- 1) โครงสร้างองค์การ
- 2) ความรับผิดชอบ
- 3) รางวัล
- 4) ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน
- 5) ความอบอุ่น
- 6) การสนับสนุน
- 7) มาตรฐานการปฏิบัติงาน
- 8) ความขัดแย้ง
- 9) เอกลักษณ์

2. ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- 1) ลักษณะงาน
- 2) ค่าตอบแทน
- 3) การเลื่อนตำแหน่ง
- 4) การบังคับบัญชา
- 5) เพื่อนร่วมงาน

ผู้วิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังแผนภูมิที่ 1

นิยามศัพท์ในการวิจัย

1. **โรงพยาบาลปทุมธานี** หมายถึง โรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 377 เตียง สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ตั้งอยู่เลขที่ 7 ถนนปทุมธานี-ลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน มีนโยบายในการสนับสนุนประชาชนทุกวัย และทุกกลุ่มอาชีพ ให้ได้รับการบริการด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพให้ทั่วถึง และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. **พยาบาลวิชาชีพ** หมายถึง พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นสูง ปริญญาตรีหรือสูงกว่า และขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้น 1 แล้ว ในการศึกษานี้จะหมายถึงพยาบาลที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ไม่น้อยกว่า 6 เดือน

3. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่มีต่องานที่ทำอยู่ เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจ ที่ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่แสดงออกในทางที่ดีต่อหัวหน้าหรือผู้ป่วย ผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยจำแนกความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

ลักษณะงาน หมายถึง ภาระงานที่รับผิดชอบซึ่งตรงกับความรู้ ความสามารถและความถนัด เป็นงานที่น่าสนใจท้าทายให้อยากทำสามารถทำตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ

การบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถในการใช้อำนาจทางการบริหาร และคุณลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้าหรือผู้ป่วยที่จะให้พยาบาลประจำการปฏิบัติภาระหน้าที่ด้วยความเต็มใจ

เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนที่ปฏิบัติงานร่วมกับการอยู่ร่วมกัน การเคารพกัน มีความเห็นอกเห็นใจให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การที่จะมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การได้เลื่อนเงินเดือน เลื่อนระดับและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และการศึกษาอบรมเพื่อให้ได้รับวุฒิสูงขึ้น

ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นเงินหรือผลประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับจากการทำงาน

4. **คุณภาพงาน** หมายถึง การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานให้มีผลงานที่ดี และสูงขึ้น ผลงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด โดยเป็นที่ยอมรับของทั้งในระดับบุคคล และองค์กร โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

สภาพแวดล้อมในการจัดการเชิงวิชาชีพ หมายถึง ระดับการรับรู้ต่อการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เขาทำอยู่ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งด้านการบริหาร และการบริการพยาบาล รวมทั้งการบริหารจัดการด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ชั่วโงมการทำงาน เป็นต้น

ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมพยาบาลในขอบเขตของวิชาชีพการพยาบาล เป็นลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระเสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเอง ในการกำหนดเวลาทำงานและวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอกจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ และรู้สึกว่าการที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร และมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ออกมาเพื่อพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า

คุณค่าของงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่ปฏิบัติว่ามีคุณค่าต่อตนเอง ต่อองค์กร และต่อวิชาชีพ ซึ่งเป็นความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการทุ่มเทแรงกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขามีคุณค่า และองค์กรได้ตอบสนองความต้องการของเขาทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการติดต่ออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี มีความร่วมมือ การได้รับการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน การได้เข้าสังคม ทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กรและรู้สึกผูกพันกับองค์กร

บทบาทเชิงวิชาชีพ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามบทบาทของ วิชาชีพการพยาบาล ซึ่งประกอบด้วยบทบาทด้านการบริหาร บทบาทด้านการบริการ บทบาทด้านวิชาการ และบทบาทด้านการวิจัย และรวมถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานตามที่วิชาชีพกำหนด เพื่อให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมายของบุคคล และองค์กร

ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง เงินเดือน และผลตอบแทนพิเศษที่ได้รับจากการทำงาน การได้รับการบริการด้านสุขภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก การนันทนาการ การบริการด้านการศึกษา และสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาล จัดห้องพักสถานที่ออกกำลังกาย การบริการร้านอาหารการจัดทัศนศึกษา การจัดการอบรมศึกษาดูงาน การให้กู้ยืมเงิน ซื้อบ้าน ซื้อรถยนต์ การได้รับโบนัส เป็นต้น

5. **บรรยากาศองค์การ** หมายถึง ระดับความเข้าใจ หรือการรับรู้ของสมาชิกในองค์การที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เขาทำอยู่ทั้งทางตรง และทางอ้อม ซึ่งจะเป็นแรงกดดันสำคัญที่จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและทุกสิ่งทุกอย่างในองค์การ และมีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่

โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคคล เกี่ยวกับโครงสร้างที่กำหนดขึ้นมาสำหรับใช้ในองค์การ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระเบียบปฏิบัติ และการติดต่อสื่อสาร

ความรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง ปริมาณงานที่ต้องทำ และเส้นทางที่จะทำงานให้สำเร็จ

รางวัล หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการได้รับรางวัล สำหรับงานที่ตนได้ปฏิบัติตาม เป้าหมายขององค์การ การให้รางวัลจะดีกว่าการลงโทษ ทั้งนี้รวมถึงการรับรู้ในความยุติธรรมของนโยบายการจ่ายเงินเดือน และการสนับสนุนความก้าวหน้า

ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสี่ยงภัย หรือ ความไม่ปลอดภัยในองค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคง ความวิตกกังวล หรือ การได้รับอันตรายในขณะที่ปฏิบัติงาน

ความอบอุ่น หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับมิตรภาพที่ดีภายในองค์การ ซึ่งเกิดขึ้นในบรรยากาศของการทำงานเป็นกลุ่ม เน้นความรู้สึกที่ดี ความเป็นเพื่อน และกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ

การสนับสนุน หมายถึง การรับรู้ถึง การช่วยเหลือของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในกลุ่มอื่น เน้นการสนับสนุนซึ่งกัน และกันทั้งจากระดับบน และระดับล่าง

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ความสำคัญของ เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ มาตรฐานการปฏิบัติงานเน้นการทำงานตามเป้าหมายขององค์การ บุคคล ตลอดจนกลุ่ม

ความขัดแย้ง หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การต้องรับฟังความคิดเห็น ที่แตกต่างไปจากความคิดเห็นของฝ่ายบริหารและบุคคลในองค์การ เน้นให้เกิดการแก้ปัญหา มากกว่าไม่แก้ปัญหา

เอกลักษณ์ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะ หรือลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์การ เช่น ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความรักสามัคคี

สรุปบทที่ 1 ผู้วิจัยได้กล่าวถึงความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ในการวิจัย สมมติฐานในการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และนิยามศัพท์ในการวิจัย และในบทที่ 2 ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่อไป

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี”

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีสาระสำคัญเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพงาน
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการได้สรุป ทฤษฎีที่กล่าวถึงการจูงใจบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานหลายแนวคิด ได้แก่

1.1.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ ของมาสโลว์ (Available from: <http://www.maslow.com> [2006, April]) ทฤษฎีของมาสโลว์ มีแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ว่า มนุษย์มีแรงจูงใจที่มาจากความต้องการขั้นพื้นฐานของตน มาสโลว์ ค้นพบจากการศึกษาวิจัยว่าความต้องการของมนุษย์มีลำดับต่อเนื่องจาก 1 ถึง 5 ในลักษณะที่มนุษย์จะพยายามสนองความต้องการในลำดับต้นก่อนเมื่อความต้องการลำดับต้น ได้รับการตอบสนองจึงจะเกิดความต้องการลำดับต่อไป ความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ แบ่งเป็น 5 ชั้น ตามลำดับจากต่ำไปหาสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological and survival needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นที่สุดของมนุษย์ เพื่อความมีชีวิตรอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่อาศัย การพักผ่อนนอนหลับ การฟื้นฟูสภาพความเจ็บป่วย การขับถ่าย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ มนุษย์จะดิ้นรนแสวงหาการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ ให้เกิดความพอใจก่อน จึงจะเกิดความต้องการลำดับที่สูงขึ้น การกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการด้านอื่น ๆ ที่

อยู่เหนือกว่าขั้นนี้จะไม่ได้ผลถ้าบุคคลยังมีความต้องการทางด้านร่างกายเหล่านี้ คนจำเป็นจะต้องได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอ จากนั้นจึงจะเริ่มความต้องการขั้นต่อไป ๆ ไป

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Safe and security needs) เป็นความต้องการขั้นที่สอง เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายพอเพียงเป็นที่พอใจแล้ว จะเกิดความต้องการความปลอดภัยในความเป็นอยู่ ความมั่นคงในการดำรงชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่ การงาน ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยของร่างกาย ไม่มีอันตรายจากโจรผู้ร้าย ไม่มีการทำร้าย การคุกคาม เสี่ยงภัย ทำให้ได้รับความเจ็บปวด อันตรายทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ตลอดจนมีหน้าที่การงาน และความมั่นคงทางจิต เช่น ความมั่นคงในอาชีพ รายได้มั่นคง สม่าเสมอ มีสวัสดิการ มีบ้านอยู่

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย และมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยแล้วก็จะพัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้างเป็นความต้องการทางด้านสังคม ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกในครอบครัว ต้องการได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตร ความรักจากผู้ร่วมงาน การยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Ego and esteem needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ ความมีชื่อเสียงเกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนเองก็สามารถทำได้ เป็นอิสระไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่นโดยไม่จำเป็น ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และเป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self-actualization Self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ และมีคุณค่าที่สุดต่อความเป็นมนุษย์ คือ ต้องการที่จะบรรลุผลตามอุดมคติ หรืออุดมการณ์ที่ดีของตน ได้พบความสำเร็จสูงสุดเต็มความสามารถ เต็มศักยภาพของตนไปในแนวทางที่ตนเองถนัด สนใจ และปรารถนาจะได้รับในชีวิต ที่คนส่วนมากต้องการความสำเร็จ ความสมหวังในชีวิต และประจักษ์ในคุณค่าของตนเอง อยากให้เกิดความสำเร็จทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง

1.1.2 ทฤษฎีการจูงใจ อี อาร์ จี (ERG) ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) (John LP, Gardner DG, 2002: 230)

ทฤษฎีนี้เสนอโดยแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer CP) ในปี 1969 ด้วยเจตนาที่จะปรับปรุงแนวคิดลำดับความต้องการ 5 ขั้นของมาสโลว์ ที่แอลเดอร์เฟอร์ วิจัยแล้วพบว่ามันซับซ้อนเกินไป ลดจำนวนลำดับลง เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้น

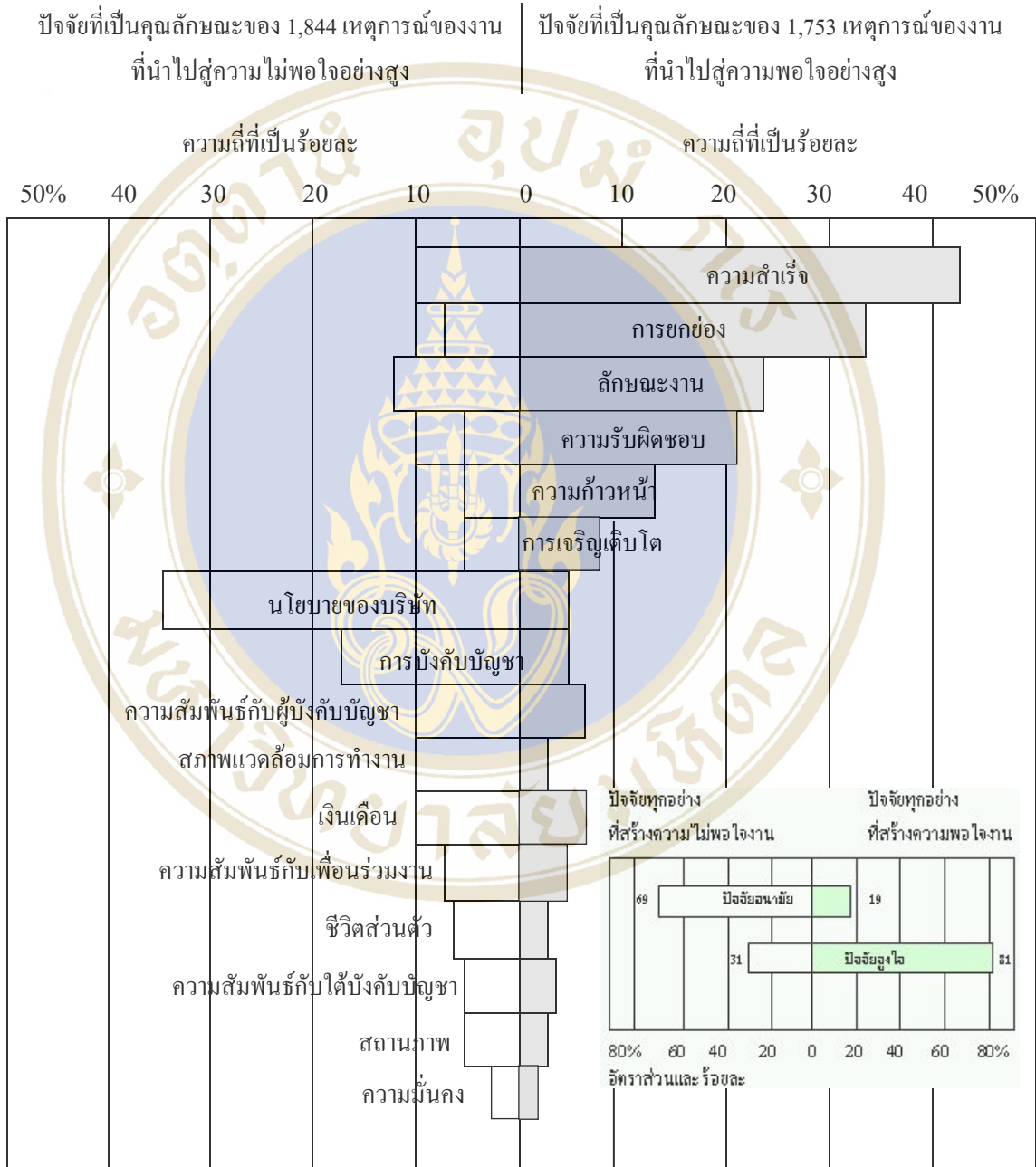
ความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อน หลัง ความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ และมีความต้องการพื้นฐานเพียง 3 ลำดับขั้น คือ

1. ความต้องการความคงอยู่ของชีวิต (Existence needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการตอบสนอง เพื่อให้มีชีวิตเป็นความต้องการได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกาย กล่าวคือต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรีมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน
3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในการดำรงชีวิต

1.1.3 ทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's motivation – hygiene theory)

ในปี ค.ศ.1950 เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) (Herzberg F, 1959: 72 –77) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่นิยมแพร่หลายขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีสองปัจจัย เฮอร์ซเบิร์กได้ขอให้นักบัญชี และวิศวกร จำนวน 200 คน อธิบายสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกพอใจและมีแรงจูงใจสูง และสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกไม่พอใจ และไม่มีแรงจูงใจ นี่คือการถามเกี่ยวกับว่า “บุคคลต้องการอะไรจากงานของพวกเขา?” เมื่อพวกเขาได้อธิบายสถานการณ์ที่จูงใจนักบัญชี และวิศวกรจากบริษัท ณ พิตต์เบิร์ก ได้กล่าวถึงปัจจัย เช่น งานที่มีความท้าทาย และความรู้สึกทางความสำเร็จ เฮอร์ซเบิร์ก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า สิ่งที่ทำให้พอใจหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับเนื้อหาของงาน ในอีกทางหนึ่ง เมื่อนักวิชาชีพ กล่าวถึงสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกไม่ถูกจูงใจ พวกเขาจะกล่าวถึงกลุ่มปัจจัยที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน และการบังคับบัญชา เฮอร์ซเบิร์ก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่าสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานจากการศึกษาของเฮอร์ซเบิร์ก ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากบุคคลหลายกลุ่ม เช่น ผู้บริหาร พยาบาล วิศวกร นักวิทยาศาสตร์ เป็นต้น การศึกษาภายใต้การตอบสนองที่ถูกแยกเป็นสิบหกประเภท เฮอร์ซเบิร์ก ได้สรุปว่าคำตอบที่บุคคลให้เมื่อพวกเขามีความรู้สึกที่ดีกับงานของพวกเขา จะแตกต่างอย่างมากจากคำตอบที่ให้เมื่อพวกเขามีความรู้สึกที่ไม่ดี กับงานของพวกเขา ตามที่ได้แสดงจากแผนภาพที่ 1 คุณลักษณะหลายอย่างจะเกี่ยวพันอย่างสม่ำเสมอกับความพอใจงาน (ปัจจัยทางเนื้อหาของรูป) และปัจจัยอื่นจะเกี่ยวพันกับความไม่พอใจงาน (ทางด้านซ้ายของรูป) ปัจจัยภายใน เช่น ความสำเร็จ การยกย่อง ความรับผิดชอบ ตัวงานเอง ความก้าวหน้า และการเจริญเติบโต จะเกี่ยวพันกับความพอใจงาน เมื่อพวกเขามีความรู้สึกที่ดีต่องาน พวกเขาจะอ้างถึง

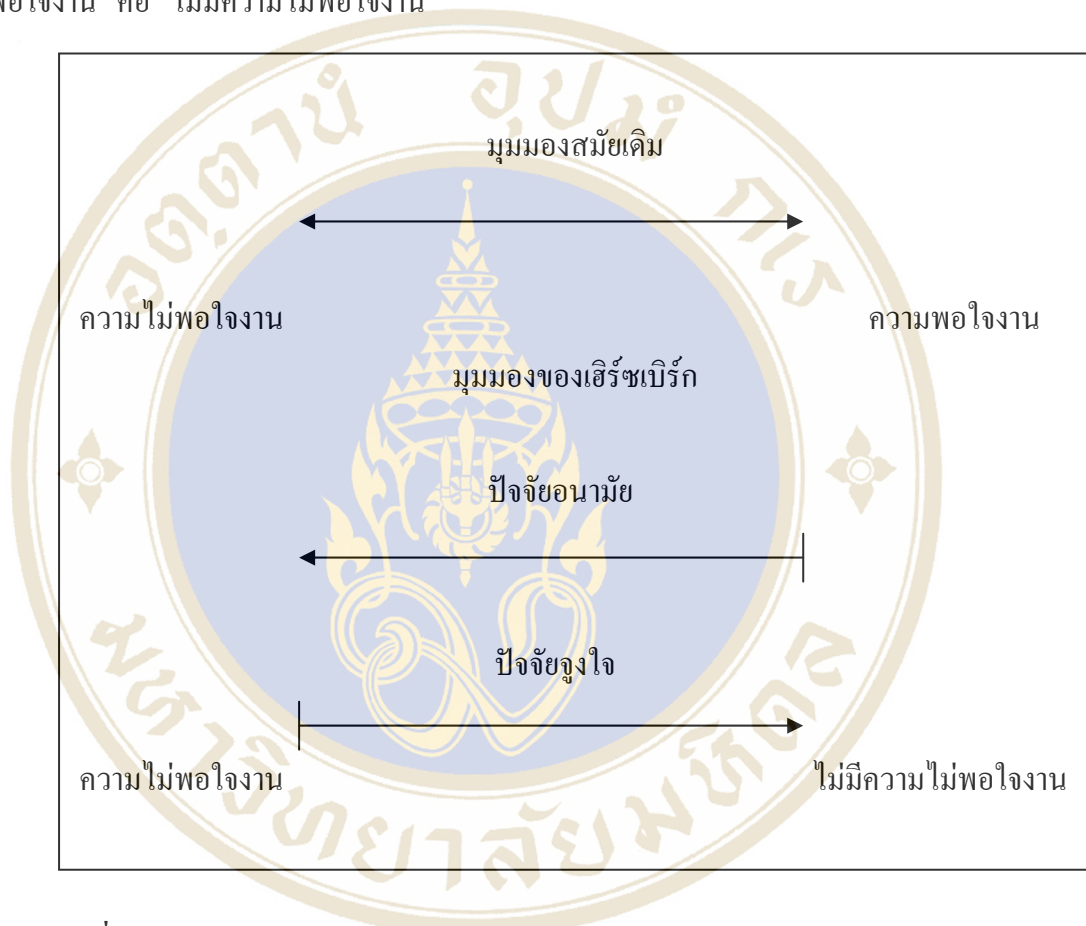
คุณลักษณะเหล่านี้ ในอีกทางหนึ่งเมื่อพวกเขามีความรู้สึกที่ไม่ดีต่องาน พวกเขาจะอ้างถึงปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมการทำงาน



แผนภาพที่ 1 เปรียบเทียบปัจจัยที่กระทบต่อความพอใจงาน และความไม่พอใจงาน

ที่มา: Herzberg F. One more time: How do you motivate employees. Harvard Business Review
January/February 1968: 57

ข้อมูลได้เสนอแนะว่าตรงกันข้ามของความพอใจงาน ไม่ใช่ความไม่พอใจงาน เหมือนกับความเชื่อสมัยก่อนการกำจัดความไม่พอใจงานได้ ไม่ได้ทำให้เกิดความพอใจงานเลย (แผนภาพที่ 2) เอิร์ชเบิร์ก เสนอแนะว่าการค้นพบของเขาชี้ให้เห็นถึงการมีอยู่ของแนวต่อเนื่องควบคู่ ตรงกันข้ามของ “ความพอใจงาน” คือ “มีความไม่พอใจงาน” และตรงกันข้ามของ “ความไม่พอใจงาน” คือ “ไม่มีความไม่พอใจงาน”



แผนภาพที่ 2 เปรียบเทียบมุมมองของความพอใจงาน - ความไม่พอใจงาน

ที่มา: Louis E B and. Kurtz. DL. Management, 1992: 342

ตามมุมมองของเอิร์ชเบิร์ก นั้นปัจจัยที่นำไปสู่ความพอใจงานจะแยกและแตกต่างจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจงาน ดังนั้น ผู้บริหารที่พยายามจะจัดปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจงานสามารถทำให้เกิดความสุขได้แต่ไม่ใช่การจงใจ พวกเขาจะปล่อยโน้มนาสมากกว่าที่จะจงใจพวกเขาด้วยเหตุนี้คุณลักษณะ เช่น นโยบายบริษัท สภาพแวดล้อมการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเงินเดือนจะถูกพิจารณาว่าเป็นปัจจัยอนามัย เมื่อปัจจัยเหล่านี้ไม่ขาดแคลน บุคคลจะไม่มี ความไม่พอใจ แต่พวกเขาจะมีความพอใจด้วย

เฮิร์ชเบิร์ก ได้สรุปว่าปัจจัยอนามัยไม่สามารถกระตุ้นแรงจูงใจแต่สามารถสร้างความไม่พอใจงานได้ เขาเชื่อว่าปัจจัยอนามัย จะรักษาบุคคลเหมือนกับอนามัยรักษาฟันและเหงือก แต่อนามัยสามารถป้องกันปัญหาได้เท่านั้น อนามัยไม่ได้สร้างสุขภาพที่ดีขึ้น เฮิร์ชเบิร์กเสนอแนะว่าบริษัทที่ได้ตอบสนองปัจจัยอนามัยของบุคคลเท่านั้นจะกำจัดความไม่พอใจงานได้ แต่จะไม่ได้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

กลุ่มของปัจจัยสองกลุ่มเหล่านี้ สามารถเปรียบเทียบได้กับทฤษฎีลำดับความต้องการ ของมาสโลว์ ปัจจัยจูงใจ จะสัมพันธ์กับความต้องการระดับสูง (ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง และความสมหวังของชีวิต) และปัจจัยอนามัยจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับต่ำ (ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย และสังคม) เหมือนกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยจะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานความพอใจ ความก้าวหน้าด้วย

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator) (2) ปัจจัยอนามัย (Hygiene) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยกระตุ้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน นำไปสู่ทัศนคติทางบวก เกิดความชอบงาน รักงาน และมีความพยายามที่จะทำให้งานสำเร็จ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขา จึงเกิดความพึงพอใจทั้งต่อตนเอง และเพื่อนร่วมงาน เกิดความปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน จากผู้มาขอรับการปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี และไม่ดี ต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ เช่น เป็นงานที่ยาก หรือง่าย ที่น่าสนใจ ที่แปลกใหม่ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีโอกาสเรียนรู้

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสถานะ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร ได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพิ่มทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

ปัจจัยอนามัย เป็นปัจจัยบำรุงรักษา ที่คำจูงใจความพึงพอใจในงานของบุคคลคงอยู่ตลอดเวลา เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ถ้าไม่มีหรือ มีลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคลากรในองค์กร บุคลากรในองค์กรก็จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยคำจูงใจ ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคล รวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร นั่นคือ นโยบายขององค์กร จะต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision technique) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนความเต็มใจ หรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน (Interpersonal relationship) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

4. เงินเดือน และค่าตอบแทน (Salary and fringe benefit) หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับ รวมถึงเบี้ยเลี้ยง และค่าตอบแทนประเภทอื่น รวมทั้งสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล ค่าช่วยเหลือบุตร วันหยุด ที่พักอาศัย

5. สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์ และอื่น ๆ ความสะอาดของสถานที่ รวมถึงการจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอเหมาะสม

6. ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน ความมั่นคงในองค์กร ความมั่นคงตลอดอายุการทำงาน ลักษณะงานที่ไม่เสี่ยงต่ออันตรายมากเกินไป ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

กลไกของทฤษฎีสองปัจจัย

ตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค่าจ้าง เป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุด มีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่จะทำงานได้ แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริง และถาวรได้
2. ปัจจัยงูใจ หรือปัจจัยกระตุ้น อันได้แก่ ตัวงานเอง หรือลักษณะของงานมีความสำคัญยิ่งกว่าปัจจัยอนามัย หรือ ปัจจัยค่าจ้าง เพราะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง

ทฤษฎีสองปัจจัยหรือ ทฤษฎีปัจจัยงูใจ – ปัจจัยอนามัยของเฮิร์ชเบิร์ก ได้รับการยอมรับ และประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง โดยผู้บริหารที่สนใจกับแรงงูใจของบุคลากร การวิจัยเริ่มแรกที่ถูกใช้กับการพัฒนาทฤษฎีสองปัจจัยขึ้นมาจะถูกดำเนินการกับนักบัญชี และวิศวกรตามที่กล่าวมาแล้ว วิธีการวิจัยนี้ได้ชี้ให้เห็นว่า ความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับงาน จะสะท้อนให้เห็นจากคำวิจารณ์ที่เกี่ยวพันกับเนื้อหาหรือประสบการณ์ของงาน (เช่น การทำงานที่ดีหรือความรู้สึกทางความสำเร็จและความท้าทาย) แต่ความรู้สึกที่ไม่ดีเกี่ยวกับงานจะเกี่ยวพันกับสภาพแวดล้อมของงานแต่ไม่ได้เกี่ยวพันโดยตรงกับงาน (เช่น เงินเดือนและสภาพแวดล้อมการทำงาน) เปิดเผยให้เห็นถึงกลุ่มของปัจจัยสองกลุ่มที่แตกต่างกันและแยกจากกัน เพราะว่า ความพึงพอใจในงาน และความไม่พึงพอใจในงาน สามารถแบ่งได้เป็นหลายมิติ คือ: สิ่งที่ดีพอใจ (ปัจจัยงูใจ) และสิ่งที่ไม่พอใจ (ปัจจัยอนามัย) เช่น คนงานอาจจะรักในงานที่ทำถึงแม้จะไม่พอใจในค่าจ้างที่ได้รับก็ตาม เป็นต้น

ผู้บริหารจะสามารถนำแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจ โดยคำนึงถึงปัจจัยอนามัย ซึ่งได้แก่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี นโยบาย และการบริหารจัดการที่ชัดเจน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เงินเดือนที่เหมาะสม ประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอ รวมทั้งความมั่นคงของงาน เป็นต้น ดังนั้นปัจจัยอนามัย เหล่านี้จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็น และเมื่อมีปัจจัยเหล่านี้อยู่แล้วก็จะเป็นการง่ายที่จะงูใจผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยงูใจ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.1.4 ทฤษฎีการจูงใจของแม็คเคลลแลนด์ (McClelland)

แม็คเคลลแลนด์ และคณะ ได้ศึกษาเรื่องราวของความต้องการของคน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจไว้เช่นกัน เขาได้สรุปว่าคนเรา มีความต้องการที่สำคัญแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการทำงานให้สำเร็จ (Need for Achievement) บางคนมีแรงผลักดันอย่างแรงกล้าที่จะต้องทำงานให้สำเร็จมากกว่าที่จะให้งานนั้นสำเร็จด้วยตัวของมันเอง คนประเภทนี้จะมีความปรารถนาที่จะทำงานดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม
2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) คือความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น คนที่ต้องการในด้านนี้สูงจะพยายามสุดกำลังที่จะสร้างอิทธิพลให้ตนเองเหนือผู้อื่น ชอบการแข่งขัน เพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น เช่น เป็นหัวหน้า จะเป็นกบฏเรื่องของอิทธิพล อำนาจ และชื่อเสียงเหนือคนอื่นมากกว่าที่จะทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ
3. ความต้องการด้านสังคม (Need for Affiliation) คณะผู้วิจัยให้ความสนใจเรื่องนี้มากกว่าเรื่องอื่น ได้ให้ข้อสรุปว่าเป็นความปรารถนาที่จะให้คนอื่นยอมรับนับถือ คนที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะเป็นแรงผลักดันให้พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น ชอบให้ความร่วมมือมากกว่าที่จะแข่งขันแย่งชิงสถานภาพ ฯลฯ เพราะต้องการความเข้าใจอันดี และความรักสนิทสนมจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 112) สรุปไว้ว่าทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก ได้รับการศึกษาให้กว้างขวางออกไปอีกจนกระทั่งมีความเชื่อว่าความต้องการทางด้านการจูงใจจะประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการบำรุงรักษาซึ่งมีความสำคัญพอสรุปได้ดังนี้

1. งานที่มีความท้าทายก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน เกิดความรับผิดชอบ มีความรู้สึกก้าวหน้า ได้รับการยกย่อง และเกิดความเพลิดเพลินในงานเหล่านี้ถือเป็นสิ่งจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. กฎในการทำงาน แสงสว่าง เวลาหยุดพัก สิทธิของควมมีอาวุโส ค่าจ้างผลประโยชน์พิเศษและอื่น ๆ หากเป็นไปอย่างไม่เหมาะสมอาจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานได้
3. พนักงานจะเกิดความไม่พอใจเมื่อโอกาสที่เขาจะได้รับความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานถูกขจัดออกไป ทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ดีเกิดขึ้น และหาข้อผิดพลาดจากสภาพแวดล้อม

4. เมื่อปัจจัยด้านการจูงใจ เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ และการยกย่องไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้ปฏิบัติงานจะแสวงหาการตอบสนองความพอใจจากปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

5. ความต้องการด้านการบำรุงรักษา จะลดลง หากความต้องการด้านการจูงใจได้รับการตอบสนองความพอใจแล้ว

โดยสรุปทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก เหมาะในการนำมาใช้กับกลุ่มงานระดับวิชาชีพ คนที่มีความรู้ และเหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การทางราชการที่มีทรัพยากรบริหารจำกัด เพราะการจูงใจตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กนี้ หัวหน้างานหรือผู้บริหารสามารถสร้างขึ้นได้เต็มที่ในขอบเขต และอำนาจหน้าที่ของตน โดยไม่ต้องสิ้นเปลืองงบประมาณมากนัก ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีของ เฮิร์ชเบิร์ก มาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้

1.2 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ดังนี้ เทพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ (2540: 98) อธิบายว่าความพึงพอใจในงาน เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก ที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 100) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา งานของคนใดคนหนึ่ง เป็นสิ่งที่มีความหมายมากกว่าการเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นเท่านั้น เช่น การพิมพ์ การรอคอยลูกค้า การจัดส่งของ งานที่เราทำจะรวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ตอบต่อกันกับผู้ร่วมงานและเจ้านาย การทำตามกฎเกณฑ์และนโยบายขององค์กร การทำงานให้มีคุณภาพเข้าขั้นมาตรฐาน การมีชีวิตอยู่กับสภาพการทำงานซึ่งบ่อยครั้งมีคุณภาพต่ำกว่าที่เราคิดและอื่น ๆ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาพนักงานจะมีการประเมินว่าเขาพอใจหรือไม่

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2542: 133) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกชอบไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 99) อธิบายว่าความพึงพอใจในงาน เป็นระดับของความรู้สึกเชิงบวก หรือเชิงลบ ที่บุคคลมีต่องานของพวกเขา ซึ่งเป็นการตอบสนองด้านทศนคติหรือด้านอารมณ์ต่อการทำงานของบุคคล ตลอดจนสภาพทางกายภาพและด้านสังคมของที่ทำงาน

มอร์เฮด และกริฟฟิน (Moorhead and Griffin, 2001: 215) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน ว่าเป็นระดับความรู้สึกของบุคคล ทั้งในด้านบวกและด้านลบเกี่ยวกับลักษณะงานที่แตกต่างกัน รวมถึงการออกแบบงาน การจัดระบบงาน และสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน

จากความหมายที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล โดยรวมที่มีต่อการทำงานของเขา ที่เกิดจากการกำหนดรูปแบบของการทำงาน ทั้งได้รับการตอบสนองด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสภาพแวดล้อม จนสามารถทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์

การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 154 – 156) กล่าวว่า นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัด ซึ่งมีหลายแบบ ดังนี้

1. การแบ่งการวัดเป็นลักษณะข้อความที่ถาม มี 2 แบบ คือ

1.1 แบบสำรวจปรนัย (Objective Survey) เป็นแบบวัดที่เป็นคำถาม และคำตอบให้เลือกตอบ โดยผู้ที่ตอบจะตอบความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

1.2 แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey) เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูด และข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์ หรือคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบโดยอิสระข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ

2. แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งตามคุณลักษณะของงาน

2.1 แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปเป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม

2.2 แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรภาพ สัมพันธภาพ ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า เป็นต้น

เชอร์เมอร์ฮอร์น เจมส์ ฮันท์ และริชาร์ด ออซบอร์น (Schermerhorn, James H and Osborn RN, 2000: 119) กล่าวถึงแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมีความหลากหลาย และมีการนำมาใช้มาเป็นเวลานาน แต่ที่ใช้กันเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย มีแบบสอบถาม 2

แบบ แบบสอบถามความพึงพอใจมินนีโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ) และมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน (JDI: Job Descriptive Index) ซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการวัดความพึงพอใจในงานได้ โดยแบบสอบถามความพึงพอใจมินนีโซตา เป็นแบบที่บุคคลเลือกตอบในลักษณะมาตราประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต แบบสอบถามประกอบด้วย มาตรย่อย รวม 26 มาตร ได้แก่ ความพึงพอใจในผลตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ เพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับ เป็นต้น สำหรับมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน (JDI: Job Descriptive Index) เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ

1. ตัวของงาน หมายถึง ความรับผิดชอบ ความสนใจและความก้าวหน้า
2. การนิเทศ หมายถึง ศิลปะในการให้การช่วยเหลือ สนับสนุน
3. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน ความใส่ใจซึ่งกัน และกัน
4. ความก้าวหน้า หมายถึง การที่ได้โอกาสเลื่อนขั้น การได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ การสนับสนุนให้พัฒนาขึ้น
5. รายได้ หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ

มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน (JDI) ถูกออกแบบ เพื่อให้วัดความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้าง และงานของพวกเขา เพราะแบบสอบถามนี้สามารถนำมาใช้ให้คะแนนง่ายในการอ่านและการแปลผล การศึกษาวิจัยที่ผ่านมากกว่า 40 ปี นั้นได้นำแบบสอบถามนี้มาใช้เพื่อวัดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแพร่หลาย (Available from <http://www.bgsu.edu/departments/psych/JDI>) [2006, February]

ในปี ค.ศ. 1960 สมิท เคนดอลล์ และฮูลินท์ ได้พัฒนามาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน (JDI) เพื่อให้สามารถใช้ ในการวิจัยในองค์กรภาคการศึกษาต่าง ๆ ขึ้น และได้จัดตั้งกลุ่มงานวิจัยเพื่อปรับปรุงแบบวัดความพึงพอใจการทำงานนี้ ซึ่ง สมิท เป็นผู้นำกลุ่มนักวิจัย โดยได้รับความช่วยเหลือจาก วิลเลียม บาลเซอร์ และอาทิฟ แจ็ค ร่วมกันพัฒนาแบบสอบถามนี้ ให้มีคู่มือการใช้มาตรวัดความพึงพอใจการทำงาน ได้เผยแพร่แบบสอบถามมาตรวัดความพึงพอใจการทำงานนี้ ในปี ค.ศ. 1969 มีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้วัดความพึงพอใจในการทำงาน และการลาออกจากงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลปทุมธานี เป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating scale) โดยการนำมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน (The Job Descriptive Index, JDI) ของสมิท เคนดอลล์ และฮูลินท์ (Balzer, Smith and Irwin, 2000: 37 – 37) ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 ตัว

1. ลักษณะของงาน

2. การบังคับบัญชา
3. เพื่อนร่วมงาน
4. เลื่อนตำแหน่ง
5. ค่าตอบแทน

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพงาน

มีผู้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพงาน ดังนี้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 29) คุณภาพ เป็นลักษณะทั้งหมดของสินค้าและบริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ผจญ เฉลิมสาร (Available from: <http://www.thaimarketcenter.com>. [25 ตุลาคม 2549].)

กล่าวว่าคุณภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาคำคัญขององค์กร ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติ ปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น

มอร์ฟี่ (Morf, 1986) ได้ให้ความหมายคุณภาพงาน เป็นกิจกรรมทางสังคมที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต เพราะว่าสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้คนจะมีประสบการณ์จากการทำงาน

เจนี (Gini, 2000) กล่าวว่า คุณภาพงาน หมายถึง ขอบเขต และสภาพแวดล้อมของงาน มีผลกระทบต่อผู้คน จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงานที่ยาวนาน สามารถพิสูจน์ให้เห็นถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ ภาระงาน ความคิดริเริ่ม หรือ ความพิการ มีความสำคัญต่อความสุขของบุคคล หรือความสิ้นหวัง แต่ไม่ว่าผลจะออกมาเป็นอย่างไร การทำงานจะยังคงอยู่ในความทรงจำของแต่ละบุคคลตลอดไป เจนี ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานที่มีคุณภาพการทำงานสูง พบในองค์กรที่มีบรรยากาศขององค์กรที่สนับสนุนการทำงานและยกย่องคุณค่าของทรัพยากรบุคคล

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าคุณภาพงาน หมายถึง กิจกรรมที่มีคุณค่า มีผลกระทบต่อระดับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับขอบเขต สภาพแวดล้อม ประสบการณ์ในการทำงาน การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยนำเอาสติ ปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงาน

ดัชนีคุณภาพงาน Work Quality Index (WQI) ได้รับการพัฒนาโดย วิทเลย์ และพัทเซอร์ (Whitley and Putzier, 1994) เดิมประกอบด้วย ตัวชี้วัด 96 ตัว ซึ่งวิทเลย์ และพัทเซอร์ ได้พัฒนาแบบสอบถาม ขึ้นใหม่ จากการทบทวนวรรณกรรม และการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์

พยาบาลในหน่วยบริบาลผู้ป่วยฉุกเฉิน จำนวน 245 คน และพัฒนาดัชนีคุณภาพงาน ให้มีตัวชี้วัดเหลือ ตัวชี้วัด จำนวน 38 ตัว ดัชนีคุณภาพงานนี้ใช้ในการวัดความพึงพอใจของพยาบาลร่วมกับคุณภาพและวัฒนธรรมในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กร

ดัชนีคุณภาพงาน (Work Quality Index: WQI) ใช้ในการวัดความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ความเป็นอิสระ
3. คุณค่าในการทำงาน
4. สัมพันธภาพในวิชาชีพ
5. บทบาทเชิงวิชาชีพ
6. ผลประโยชน์ตอบแทน

วิทเลย์ และพัทเชอร์ รายงานว่า ดัชนีคุณภาพงาน มีค่าความเชื่อมั่น = .94 และในแต่ละองค์ประกอบ มีค่าความเชื่อมั่น = .72 - .89

การวัดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยอนามัย องค์ประกอบของทั้งสองปัจจัย นี้ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของดัชนีคุณภาพงาน โดยปัจจัยเชิงใจ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นั้น มีความสัมพันธ์กับดัชนีคุณภาพงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน และคุณค่าในการทำงาน ในส่วนของปัจจัยอนามัย ซึ่งมีผลโดยตรงกับความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยนโยบายองค์กร การบริหารจัดการ การควบคุมกำกับ เงินเดือน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และเงื่อนไขในการทำงาน ทั้งหมดนี้มีความสอดคล้องกับ ดัชนีคุณภาพงาน ในส่วนของสภาพแวดล้อมในการทำงาน การกำหนดบทบาท และผลประโยชน์ตอบแทน

จากการทบทวนแนวคิดคุณภาพงานที่กล่าวมา พบว่าดัชนีคุณภาพงาน (The Work Quality Index) ซึ่งวิทเลย์ และพัทเชอร์ นำแนวคิด ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก มาประยุกต์นั้น พบว่าดัชนีคุณภาพงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลปทุมธานี

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่าบรรยากาศองค์การไว้ ดังนี้

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968: 1) บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในองค์กร ซึ่งสามารถรับรู้โดยตัวบุคคลเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร ความอบอุ่น และการให้การสนับสนุน สิ่งเหล่านี้ถูกเรียกว่า “มิติแห่งบรรยากาศ” ซึ่งจะกระตุ้นแรงจูงใจ และการนำมาใช้ในองค์กร

เดวิส (Davis, 1981: 104) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การ หมายถึง ความเข้าใจของบุคคล หรือ การรับรู้ต่อองค์กร ของเขาหรือ เธอ ความรู้สึกนี้จะอยู่ในมิติใด ๆ ก็ได้ ยกตัวอย่างเช่น ความมั่นใจในตนเอง การให้โอกาส โครงสร้างองค์กร การให้รางวัล ความตั้งใจ ความอบอุ่น และการให้การสนับสนุน

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown W and Moberg D, 1980: 418) ให้ความหมาย ของบรรยากาศองค์การว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในทั้งหมดขององค์กรให้ชัดเจนยิ่งขึ้น บรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย กลุ่มของลักษณะเฉพาะที่รับรู้โดยสมาชิกขององค์กร ซึ่ง (1) บรรยากาศองค์การ (2) ทำให้องค์กรแตกต่างจากองค์กรอื่นๆ (3) เกี่ยวข้องกับความอดทนต่อการทำงานล่วงเวลา และ (4) การชักจูงและควบคุมบุคคลภายในองค์กร

เทพนม เมืองแมน (2540: 21) ให้ความหมายว่าบรรยากาศองค์การ หมายถึง ตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะโครงสร้าง กระบวนการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งเมื่อนำมารวมกันแล้ว มีผลกระทบต่อระดับของการทำงานของผูปฏิบัติงานภายในองค์กร

อรุณ รักธรรม (2543: 212) กล่าวว่าบรรยากาศขององค์การ มีผลโดยตรงต่อทัศนคติ และ ความรู้สึกในแง่ดีของคณงาน ผลผลิตสูงสุด และระดับความพอใจในงานสูงสุด เป็นความจำเป็นและ สิ่งเสริมบรรยากาศของการทำงาน ความรับผิดชอบของเรื่องนี้จะอยู่ที่ผู้บริหารระดับสูงในการที่จะ สร้าง และรักษาบรรยากาศในการทำงานที่ดี

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าบรรยากาศองค์การ หมายถึง ความเข้าใจหรือ การรับรู้ของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เขาทำอยู่ทั้งทางตรง และ ทางอ้อม ซึ่งจะเป็นแรงกดดันสำคัญที่จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และทุกสิ่งทุกอย่างในองค์กร และมีผลต่อการปฏิบัติงาน

แนวคิดเรื่องบรรยากาศองค์การ เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าเป็นแนวคิดที่สามารถใช้ศึกษาถึงผลกระทบทางพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลในองค์กรได้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งเป็นผล มาจากการรับรู้หรือเข้าใจต่อสภาพแวดล้อมของพวกเขา

นักวิชาการได้แบ่งวิธีการวัดบรรยากาศองค์การ เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแนวคิดรูปธรรม และกลุ่มแนวคิดนามธรรมหรือการรับรู้ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การตามแนวคิดรูปธรรม นักวิชาการกลุ่มนี้ได้ให้ความสนใจต่อ ปริมาณ กฎระเบียบ ขนาดองค์การ การกำหนดหน้าที่ อย่างเป็นทางการและลักษณะอื่น ๆ ที่จับต้องได้เป็นหลัก

2. บรรยากาศองค์การตามแนวคิดนามธรรม หรือการรับรู้ แนวโน้มการศึกษาในระยะหลัง ๆ มุ่งศึกษาในแนวนามธรรมหรือการรับรู้มากกว่า โดยนัยนี้ก็คือการศึกษายบรรยากาศองค์การ นิยมศึกษาในแง่ของการรับรู้ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ขององค์การ การรับรู้นี้เปรียบเสมือนการกลั่นกรองประสบการณ์ต่าง ๆ จากภายนอกเข้ามาสู่สมาชิกในองค์การ

คุณลักษณะต่าง ๆ ขององค์การที่สะท้อนออกมา จึงอาจไม่ใช่ความจริงทั้งหมด แต่เป็นลักษณะที่ถูกรับรู้ด้วยค่านิยม ความต้องการ ความคาดหวังของสมาชิกในองค์การในลักษณะต่าง ๆ นักวิชาการเชื่อว่า การวิเคราะห์แนวทางนี้จะทำให้เข้าใจใกล้ความเป็นจริงเกี่ยวกับผลกระทบในเรื่องพฤติกรรมต่าง ๆ ของคนได้มากกว่าการวิเคราะห์ลักษณะแท้ ๆ ขององค์การ เพราะในทางจิตวิทยาของบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เขารู้ มากกว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมแท้จริงที่เป็นอยู่

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 279 – 280) ได้อธิบายถึงตัวกำหนดบรรยากาศองค์การจะประกอบด้วย โครงสร้างองค์การ วัดได้โดยการตรวจสอบคุณสมบัติต่าง ๆ ทางด้านโครงสร้าง เช่น ความกว้างของการบังคับบัญชา ขนาดขององค์การ จำนวนระดับต่าง ๆ ภายในองค์การ และจำนวนระดับต่าง ๆ จากฝ่ายบริหารสูงสุดถึงแผนกต่าง ๆ กระบวนการขององค์การ จะรวมถึงสิ่งต่าง ๆ เช่น ความถี่ของการพิจารณา การทบทวนการปฏิบัติงาน และการให้สิ่งชดเชย ระดับของความเป็นเอกเทศทางด้านวิชาชีพ การมอบหมายงาน โดยทั่วไปเปรียบเทียบกับ การมอบหมายงานเฉพาะอย่าง การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ผลการปฏิบัติงานขององค์การ วัดโดยอาศัยจำนวนสัญญาณที่ได้ทำขึ้นกับ ความสำเร็จตามที่ได้รับตามสัญญา การยึดมั่นตามตารางเวลา และค่าใช้จ่าย ความพึงพอใจในงานที่ทำ โดยอาศัยการวัดทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องความมั่นคงของงาน ความพึงพอใจทางสังคม ความมีชื่อเสียง ความเป็นตัวของตัวเอง ในการปฏิบัติงาน การได้รับสิ่งที่ต้องการที่รับจากการปฏิบัติงานและค่าจ้าง

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ได้เผยแพร่ผลการวิจัยที่ได้ดำเนินการวิจัยมานานกว่า 4 ปี ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ โดยสรุปว่าบรรยากาศองค์การเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต บรรยากาศที่ได้จัดขึ้นนั้น มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ ความเกี่ยวพัน ลักษณะทางจิตวิทยา รวมถึงวิธีการวัดทางสุขภาพจิต และข้อผูกพันของกลุ่มในระยะยาว

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ได้ปรับปรุงการศึกษابรรยากาศองค์กร และได้พัฒนาแบบสอบถามที่ใช้วัดบรรยากาศองค์กรขึ้นมา เครื่องมือนี้มีชื่อว่า ‘Revised or Climate Questionnaire (Form B)’ แบบสอบถามนี้แยกมิติบรรยากาศองค์กรเป็น 9 มิติ คือ โครงสร้าง ความรับผิดชอบ รางวัล ความเสี่ยง ความอบอุ่น การสนับสนุน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความขัดแย้ง และเอกลักษณ์ขององค์กร ดังนี้

มิติโครงสร้างองค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับโครงสร้างที่กำหนดขึ้นมาสำหรับใช้ในองค์กร ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระเบียบปฏิบัติ และการติดต่อสื่อสาร

มิติความรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง ปริมาณงานที่ต้องทำ และเส้นทางที่จะทำงานให้สำเร็จ

มิติรางวัล หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการได้รับ รางวัล สำหรับงานที่ตนได้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร การให้รางวัลจะดีกว่าการลงโทษ ทั้งนี้รวมถึงการรับรู้ในความยุติธรรมของนโยบายการจ่ายเงินเดือน และการสนับสนุนความก้าวหน้า

มิติความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยในองค์กร

มิติความอบอุ่น หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับมิตรภาพที่ดีภายในองค์กร ซึ่งเกิดขึ้นในบรรยากาศของการทำงานเป็นกลุ่ม เน้นความรู้สึกที่ดีความเป็นเพื่อนและกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ

มิติการสนับสนุน หมายถึง การรับรู้ถึงความช่วยเหลือของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอื่น เน้นการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทั้งจากระดับบนและระดับล่าง

มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ความสำคัญของเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ มาตรฐานการปฏิบัติงานเน้นการทำงานตามเป้าหมายขององค์กร บุคคลตลอดจนกลุ่ม

มิติความขัดแย้ง หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต้องรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร และบุคคลในองค์กรเน้นการแก้ปัญหา มากกว่าไม่แก้ปัญหา

มิติเอกลักษณ์ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะหรือลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์กร เช่น ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความรักสามัคคี

จากการทบทวนแนวคิดบรรยากาศองค์กรที่กล่าวมา บรรยากาศองค์กรเป็นแนวคิดนามธรรม หรือการรับรู้จะสามารถอธิบายพฤติกรรมขององค์กรได้ดีกว่า ดังนั้นในการวิจัยนี้จึงวัดบรรยากาศองค์กรตามการรับรู้ใน 9 มิติ ตามแนวคิดของลิทวิน และสตริงเจอร์ ซึ่งเชื่อว่ามี

ครอบคลุมมากที่สุด และสามารถใช้ได้หลายองค์การ แบบสอบถามดังกล่าวมีชื่อว่า Revised or Climate Questionnaire (form B) วัดบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลปทุมธานี

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บาเคย์เน่ (Badayneh D, 1994) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐบาล และพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน ของประเทศจอร์แดน การศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพจำนวน 303 คน ซึ่งทำงานในโรงพยาบาลรัฐบาลขนาดใหญ่ของรัฐ 5 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ 5 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน ของสมิท และ ฮูลินท์ (Smith, Kendall & Hulin, 1969) ซึ่งแบบสอบถามนี้ได้พัฒนาโดย แซมมูโต (Zammuto, 1982) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพยาบาล และความพึงพอใจของพยาบาล ในระดับปานกลางค่า $r = .36$ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำค่า $r = .15$ ผลรวมของประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาล มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับ ความพึงพอใจในการทำงานทั้งหมดของพยาบาล ค่า $r = .43$ และ คะแนนผลการปฏิบัติงานทั้งหมด ของพยาบาลมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล ค่า $r = .29$ ความพึงพอใจทั้งหมดของพยาบาล มีความสัมพันธ์ระดับสูง กับคะแนนความพึงพอใจทั้งหมดของพยาบาล ค่า $r = .66$ ส่วนประสิทธิภาพการทำงาน ของพยาบาลมีความสัมพันธ์ระดับสูง กับคะแนนผลการปฏิบัติงานโดยรวมของพยาบาล ค่า $r = .51$ การศึกษานี้พบว่าความพึงพอใจของพยาบาลระหว่างโรงพยาบาลรัฐบาล กับความพึงพอใจ ของพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผลคะแนนรวมการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลรัฐบาล กับพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เคเซล (Kacel B, 2005) ได้ศึกษาวิจัยเชิงอรรถาธิบาย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความไม่พึงพอใจ โดยการศึกษาครั้งนี้ได้นำทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก มาเป็นแนวคิดในการวิจัย โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาจากพยาบาลวิชาชีพจำนวนพยาบาลทั้งสิ้น 147 คน แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ตอบกลับร้อยละ 67.00 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับ ลักษณะงาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพยาบาลวิชาชีพ

จากคะแนนต่ำสุด จนถึงคะแนนสูงสุด มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจิตใจ และความพึงพอใจที่น้อยที่สุด มีความสัมพันธ์กับปัจจัยอนามัย โดยพยาบาลวิชาชีพ จะมีความพึงพอใจสูงเนื่องจาก ความสำเร็จ และความท้าทายของงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ผู้ป่วยที่มีความหลากหลาย และความสามารถ ในการดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพ และพยาบาลวิชาชีพจะมีความพึงพอใจต่ำเนื่องจาก เวลาในการ ปฏิบัติงาน รางวัลค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา การได้รับเงินเพิ่มพิเศษ และ การมีส่วนร่วมใน การศึกษาวิจัย ในขณะที่พยาบาลวิชาชีพ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 0 – 1 ปี จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด แต่ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง อย่างสม่ำเสมอ เมื่อ มีอายุการทำงานที่เพิ่มขึ้น

รัตนกรณัฏฐ์ กาญจนฤทธาภรณ์ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลบุรีรัมย์ จำนวน 236 คน โดยศึกษาคุณลักษณะของหัวหน้า หอผู้ป่วยมีความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ พบว่าลักษณะส่วนบุคคลและความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วันชนะ ธรรมเสนา (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และพลตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดกองกำกับการ 2 กองปราบปราม พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยข้าราชการตำรวจชั้น ประทวน และพลตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดกองกำกับการ 2 กองปราบปราม มีความพึงพอใจ สูงสุดด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและพึงพอใจ ในงานต่ำสุดด้านรายได้ และสวัสดิการ

4.2 คุณภาพงาน

เกฮัล (Ghale G P, 1995) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความพึงพอใจในการ ทำงาน กับปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพยาบาล ในมหาวิทยาลัยทริบูห์แวน กาฐมาณฑุ ประเทศเนปาล จำนวน 147 คน ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลจำนวนประมาณครึ่งหนึ่ง ของ ทั้งหมด (49.90%) มีความพึงพอใจต่ำ ขึ้นกับปัจจัยเกี่ยวกับค่าตอบแทน ความมีอิสระในการทำงานต่ำ มี สถานภาพทางสังคมต่ำ ความสัมพันธ์เชิงวิชาชีพต่ำ มีสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่ำ และภาระงานที่มากขึ้น

เรเม่ (Ramey J W, 2002) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำของ หัวหน้าหอผู้ป่วย กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล ของรัฐแอพพาลาเชียน เลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น รวม 7,190

คน เครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปัจจัยที่หลากหลายของภาวะผู้นำ (The Multifactor Leadership Questionnaire) ใช้วัดรูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ และใช้ดัชนีคุณภาพงาน เพื่อวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับกลางระหว่างความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ กับภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (transformational leadership) ค่า $r = .38$ และความสัมพันธ์ระดับต่ำระหว่างความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ กับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (transactional leadership) ค่า $r = -.25$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แบร์ (Bare S L, 2004) ได้ศึกษาเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลโรคหัวใจ โดยใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยงาน และปัจจัยอนามัยตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก กับความพึงพอใจในงาน โดยกำหนดให้ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยงาน และปัจจัยอนามัย โดยตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ใช้เครื่องมือดัชนีคุณภาพงาน (Work Quality Index: WQI) กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 32 คน จากศูนย์การแพทย์ในภาคตะวันตกเฉียงใต้ รัฐเวสต์ เวอร์จิเนีย ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยงาน และปัจจัยอนามัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สำราญ บุญรักษา (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งกับความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยใช้แบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจากเครื่องมือของวิทลีย์ และพัทเซอร์ (Whitley & Putzier, 1994) ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงาน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธ์ภาพเชิงวิชาชีพ ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานและด้านผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจในงานทุกด้าน ของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

4.3 บรรยายาสององค์การ

แกรัตโต (Gratto FJ, 2001) การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยายาสององค์การ กับความพึงพอใจในงาน และเพื่อกำหนดความหมายของความพึงพอใจ ของผู้จัดการโรงงาน เมื่อมีการควบคุมปัจจัยด้านเพศ เชื้อชาติ และขนาดขององค์กร แต่ละประเภท โดยใช้แบบสอบถามดัชนีคุณภาพงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากปัจจัยเกี่ยวกับความเป็นอิสระ พลังอำนาจ การควบคุมกำกับ สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน

ผู้ได้บังคับบัญชา เงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทน และ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดัตกา (Dutka MA, 2002) ทำการศึกษาเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงานของผู้บริหารการศึกษาระดับสูง ที่เป็นเพศหญิง เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้กับความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์การ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 186 คน จากผู้บริหารหญิงที่ทำงานในวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย จำนวน 5 แห่งของทางภาคเหนือในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐกุล หนูจักร (2547) ได้ทำการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างเป็น หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยกลุ่มการพยาบาล จำนวน 274 คน เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลอยู่ในระดับดี และมีแนวโน้มยังยืน ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับสูง และหัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับการบริหารงาน คุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนสามารถร่วมกันอธิบายการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 40.90

ลาร์สัน และมูเนย์ (Larson and Mooney, 2006) ได้ทำการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการลาออกจากงานของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 2,323 คน จากพยาบาลวิชาชีพ ในหน่วยงานบริบาลผู้ป่วยหนักรวม 110 หน่วยงาน จากโรงพยาบาล ทั้งสิ้น 66 แห่ง ผลการศึกษาพบว่าสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบรรยากาศองค์การมีผลต่อการลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพ เนื่องจากสภาพการทำงานที่ใช้ความเชี่ยวชาญเชิงวิชาชีพสูง ทักษะของพยาบาล และตำแหน่งหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มันทนี ฉายชูวงษ์ (2543) ได้ทำการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานประจำสถานีนอนามัย ในจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 116 คน พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัฏฐิกา สัตยาทิตย์ (2544) ได้ทำการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ โรงพยาบาลสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คน พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยสรุป การทบทวนวรรณกรรมด้านผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาของ เกษล ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานพบว่าปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และหากปัจจัยนามัยลดลง จะมีผลให้ความพึงพอใจในงานลดลงด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของรัตนกรณ กาญจนฤทธากรณ์ ที่พบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรลักษณะบุคคล และความเครียด ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งการศึกษาของบาเคย์เน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในภาครัฐบาล กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน จะมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น เมื่อสัมพันธ์ภาพระหว่างพยาบาลมีความมั่นคง และการศึกษาของวันชนะ ธรรมเสมา พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ มีความพึงพอใจสูงสุดด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และมีความพึงพอใจในงานต่ำสุดด้านรายได้และสวัสดิการ

การศึกษาของแบร์ ได้ใช้ดัชนีคุณภาพงาน วัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพบว่า ดัชนีคุณภาพงานมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ลำราญ บุญรักษา ได้ใช้ ดัชนีคุณภาพงาน หาความสัมพันธ์ความพึงพอใจในงาน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลสืบเนื่องจากปัจจัยเกี่ยวกับความเป็นอิสระ พลังอำนาจ การควบคุมกำกับ สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา เงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทน และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของ เรเม ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับ ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้ดัชนีคุณภาพงาน วัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับกลาง ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปของหัวหน้าหอผู้ป่วย และการศึกษาของ กราเนนดร้า ปรากร้าช เกสล์ ซึ่งศึกษาปัจจัย เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานต่ำลงขึ้นอยู่กับเงินเดือน ความเป็นอิสระในงาน สถานภาพในระดับวิชาชีพ สัมพันธภาพระหว่างวิชาชีพ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิชาชีพ และการที่ต้องทำงานหนัก

การศึกษาตัวแปรด้านบรรยากาศองค์การ ของมันชนิ ฉายชูวงษ์ และวัฏฐิกา สัตยาทิตย์ พบว่าบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดัททา พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การ เช่นกัน และการศึกษาของ ลาร์สัน และมูเนย์ พบว่าบรรยากาศองค์การ กับการลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพ ในหอผู้ป่วยหนัก เกิดจากสภาพการทำงาน ที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเชิงวิชาชีพขั้นสูง ทักษะของพยาบาล และตำแหน่งหน้าที่ ส่วนการศึกษาของณัฐกุล หนูจักร พบว่าภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับการบริหารงานคุณภาพบริการพยาบาล ของหัวหน้าหอผู้ป่วย

จากการที่ได้ทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบในหลาย ๆ ด้าน เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับงาน และปัจจัยเกี่ยวกับความรู้สึก โดยพบว่าคุณภาพงานและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัย คุณภาพงานและบรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ มาเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ โดยกำหนดเป็นกรอบแนวคิดไว้ในบทที่ 1 สำหรับวัตถุประสงค์และวิธีวิจัย ผู้วิจัยจะนำเสนอต่อไปในบทที่ 3

บทที่ 3

วัตถุและวิธีการวิจัย

ในบทนี้ผู้วิจัยได้นำตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้จากบทที่ 1 และจากการทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในบทที่ 2 มาเป็นแนวทางในการกำหนดระเบียบวิธีวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory Research) คือวิธีการสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross - sectional Study) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้นรวม 286 คน เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จับสลากแบบไม่คืนที่ (Sampling without Replacement) ซึ่งทุก ๆ หน่วยของประชากรมีโอกาสเลือกเท่า ๆ กัน ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างลาป่วย ลาคลอดบุตร หรือลาศึกษาต่อ และปฏิบัติงานมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน

การหาขนาดตัวอย่าง

จากประชากรทั้งหมด นำมาคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่าง ของคอกเครน (Cochran, 1977: 76, 78)

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n_0 = \frac{Z^2 \alpha / \sigma^2}{d^2}$$

เมื่อกำหนดให้

N = จำนวนพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 286 คน

n_0 = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$Z\alpha / 2$ = ความน่าจะเป็นที่ประมาณจะผิดพลาดไปจากค่าจริงเกินค่าที่กำหนดไว้กำหนด $\alpha = 0.05$, ดังนั้น $Z\alpha / 2 = 1.96$

σ = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งได้จากการสำรวจนักร้อง จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ สอบถามความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมุทรสาคร = 32.90

d = 10% ของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 3.29

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 (-32.90)^2}{\left[\frac{10 \times 32.90}{100} \right]^2} = \frac{4157.50}{10.82} = 384$$

$$N = \frac{384}{1 + \frac{384}{286}} = 164$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้ คือ 164 คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามภารกิจด้านการพยาบาล (โซน) กลุ่มงานการพยาบาล
โรงพยาบาลปทุมธานี

โซน	หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)
1. งานบริการพยาบาล ด้านศัลยกรรม	1. หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย	14
	2. หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง	12
	3. หอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูก	7
	4. ห้องผู้ป่วยหนักศัลยกรรม	8
	5. หอผู้ป่วยพิเศษ 4/ 5	7
	6. หอผู้ป่วยพิเศษ 2/5	7
	7. หอผู้ป่วยพิเศษ 2/4	8
	8. หอผู้ป่วยพิเศษ 2/1	9
	รวม	72
2. งานบริการพยาบาล ด้านอายุรกรรม	1. หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย	12
	2. หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง	11
	3. ห้องผู้ป่วยหนักอายุรกรรม	14
	4. หอผู้ป่วยพิเศษส่งผ่าอาหาร	7
	5. หอผู้ป่วย 2/3	9
	6. หอผู้ป่วยพิเศษ 1/4	8
	7. หน่วยไตเทียม	4
	รวม	65
3. งานบริการพยาบาลด้าน สูติ-นรีเวชกรรม และ กุมารเวชกรรม	1. งานห้องคลอด	13
	2. หอผู้ป่วยสูติ – นรีเวชกรรม	9
	3. หอผู้ป่วยพิเศษ 4/4	7
	4. หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม 1	20
	5. หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม 2	11
	รวม	60

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามภารกิจด้านการพยาบาล (โซน) กลุ่มงานการพยาบาล
โรงพยาบาลปทุมธานี (ต่อ)

โซน	หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)
4. งานบริการด้านหน้า และ สนับสนุนบริการ	1. งานผู้ป่วยนอก	25
	2. งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน	16
	3. งานห้องผ่าตัด	22
	4. งานวิสัญญี	20
	5. งานจ่ายกลาง	1
	6. งานศูนย์อุปกรณ์ชีวการแพทย์	1
	7. งานควบคุมป้องกันการติดเชื้อ	2
	8. สำนักงานกลุ่มการพยาบาล	2
	รวม	72
จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น		286

การเลือกตัวอย่าง

เมื่อได้สัดส่วนของตัวอย่างในแต่ละกลุ่มภารกิจ (โซน) ขึ้นตอนต่อไป ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่กลับคืนที่ โดยการนำรายชื่อประชากรในแต่ละกลุ่มภารกิจ มาทำการจับสลากเลือกให้ได้เท่ากับจำนวนตัวอย่างที่ต้องการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 164 คน มีรายละเอียด ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล (โซน) กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

โซน	ประชากร	เปอร์เซ็นต์	กลุ่มตัวอย่าง
1. งานบริการพยาบาลด้านศัลยกรรม	72	57	41
2. งานบริการพยาบาลด้านอายุรกรรม	65	57	37
3. งานบริการพยาบาลด้านสูติ-นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม	60	57	34
4. งานบริการด้านหน้าและสนับสนุน บริการ	89	57	52
รวม	286		164

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งหมดรวม 164 ข้อ แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating scale) โดยผู้วิจัยได้เรียบเรียงมาจากลักษณะงาน (The Job Descriptive Index, JDI) ของสมิท เคนดอลล์ และอิรวิน (Smith B and Irwin, 2000: 35-43) จำนวน 72 ข้อ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 ตัว คือ

ความพึงพอใจในงานด้าน จำนวนข้อ ลักษณะข้อคำถาม

1. ลักษณะงาน ข้อ 1 – 18
เชิงบวก 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 18
เชิงลบ 2, 4, 11, 14, 15, 16, 17
2. ลักษณะการบังคับบัญชา ข้อ 1 – 18
เชิงบวก 1, 4, 5, 6, 7, 10, 13, 15, 16, 18
เชิงลบ 2, 3, 8, 9, 11, 12, 14, 17
3. เพื่อนร่วมงาน ข้อ 1 – 18
เชิงบวก 1, 4, 7, 8, 11, 15, 17
เชิงลบ 2, 3, 5, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 18

ความพึงพอใจในงานด้าน จำนวนข้อ ลักษณะข้อคำถาม

4. การเลื่อนตำแหน่ง ข้อ 1 – 9 เชิงบวก 1, 3, 5, 8, 9
เชิงลบ 2, 4, 6, 7
5. ค่าตอบแทน ข้อ 1 – 9 เชิงบวก 1, 2, 5, 8
เชิงลบ 3, 4, 6, 7, 9

ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกณฑ์ในการวัดมีรายละเอียดดังนี้

ได้คะแนน 3	ถ้าตอบว่า ใช่	ในข้อความที่มีความหมายทางบวก หรือ
	ตอบว่า ไม่ใช่	ในข้อความที่มีความหมายทางลบ
ได้คะแนน 1	ถ้าตอบว่า ไม่แน่ใจ	
ได้คะแนน 0	ถ้าตอบว่า ใช่	ในข้อความที่มีความหมายทางลบ หรือ
	ตอบว่า ไม่ใช่	ในข้อความที่มีความหมายทางบวก

การแปลผลความพึงพอใจในงาน รายด้าน และในภาพรวม

ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน แต่ละด้าน ประกอบด้วย 18 ข้อคำถาม คะแนนที่เป็นไปได้คือ 0, 18, 54 กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

คะแนน	ร้อยละ	การแปลผล
มากกว่า 18	มากกว่า 33.33	พึงพอใจในงาน
18	33.33	เฉย ๆ
น้อยกว่า 18	น้อยกว่า 33.33	ไม่พึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานด้านการเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน แต่ละด้านประกอบด้วย 9 ข้อคำถาม คะแนนที่เป็นไปได้ คือ 0, 9, 27 กำหนดเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

คะแนน	ร้อยละ	การแปลผล
มากกว่า 9	มากกว่า 33.33	พึงพอใจในงาน
9	33.33	เฉย ๆ
น้อยกว่า 9	น้อยกว่า 33.33	ไม่พึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานในภาพรวมจาก 72 ข้อคำถาม คะแนนที่เป็นไปได้คือ 0, 72, 216 กำหนดเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

คะแนน	ร้อยละ	การแปลผล
มากกว่า 72	มากกว่า 33.33	พึงพอใจในงาน
72	33.33	เฉย ๆ
น้อยกว่า 72	น้อยกว่า 33.33	ไม่พึงพอใจในงาน

การแปลผลพิจารณาจากค่าร้อยละโดยถ้าร้อยละมากกว่า 33.33 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ พึงพอใจในงาน แต่ถ้าร้อยละต่ำกว่า 33.33 หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ ไม่พึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพงานตามการรับรู้

แบบสอบถามดัชนีคุณภาพงาน ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบสอบถามขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งแบบสอบถามนี้ วิทลีย์ และพัทเซอร์ (Whitley and Putzier, 1994: 42 – 51) พัฒนาขึ้น จำนวน 38 ข้อ ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4,5,6,17,18,19
2. ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 10,11,12,13,14,15,16
3. ด้านคุณค่าของงาน จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1,2,3
4. ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 25,26,27
5. ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7,8,9,20,21,22, 23,24,28,29,30
6. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 31,32,33,34,35,36,37,38

การแปลผลคะแนน

- 1 = ไม่พอใจอย่างมาก ให้ 1 คะแนน
- 2 = ไม่พอใจ ให้ 2 คะแนน
- 3 = ค่อนข้างไม่พอใจ ให้ 3 คะแนน
- 4 = ปานกลาง ให้ 4 คะแนน
- 5 = ค่อนข้างพอใจ ให้ 5 คะแนน

6 = พอใจ ให้ 6 คะแนน

7 = พอใจมากที่สุด ให้ 7 คะแนน

โดยนำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนรวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ยใช้หลักการการแปลผล
คะแนนค่าเฉลี่ยในการให้ความหมาย คะแนนเฉลี่ยคุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
6.00 - 7.00	คุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง
5.00 - 5.99	คุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ
4.00 - 4.99	คุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง
3.00 - 3.99	คุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับค่อนข้างไม่พอใจ
2.00 - 2.99	คุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับไม่พอใจ
1.00 - 1.99	คุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับไม่พอใจอย่างมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การตามการรับรู้

เป็นแบบวัดบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968: 81 - 85, 204 - 207) แบบ The Improve Climate Questionnaire (Form B) โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามขึ้น เป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับจำนวน 50 ข้อ ประกอบด้วย ข้อความที่มีความหมายทางบวก 39 ข้อ และข้อความความหมายลบ 11 ข้อ ซึ่งแบ่งเป็น 9 ด้าน ได้แก่

- | | | |
|-------------------------|-------------|--------------------|
| 1. โครงสร้างองค์การ | จำนวน 8 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 1 – 8 |
| 2. ความรับผิดชอบ | จำนวน 7 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 9 – 15 |
| 3. รางวัล | จำนวน 5 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 16 – 20 |
| 4. ความเสี่ยง | จำนวน 5 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 21 – 25 |
| 5. ความอบอุ่น | จำนวน 6 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 26 – 31 |
| 6. การสนับสนุน | จำนวน 4 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 32 – 35 |
| 7. มาตรฐานการปฏิบัติงาน | จำนวน 6 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 36 – 41 |
| 8. ความขัดแย้ง | จำนวน 4 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 42 – 45 |
| 9. เอกลักษณ์ | จำนวน 5 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 46 – 50 |

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 4 ระดับ ให้ผู้ตอบ
เลือกตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	1
เห็นด้วย	3	2
ไม่เห็นด้วย	2	3
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	4

การแปลผลคะแนน

การแปลผลคะแนน สามารถแบ่งระดับบรรยากาศองค์การได้เป็น 3 ระดับ คือ
ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต่ำ (Stringer, 2002: 241 - 251)

การแปลผล

	คะแนน(%)	ระดับบรรยากาศองค์การ
1. โครงสร้างองค์การ	มากกว่า 70	ระดับสูง
	ระหว่าง 45 – 60	ระดับปานกลาง
	น้อยกว่า 35	ระดับต่ำ
2. ความรับผิดชอบ	มากกว่า 70	ระดับสูง
	ระหว่าง 45 – 60	ระดับปานกลาง
	น้อยกว่า 35	ระดับต่ำ
3. รางวัล	มากกว่า 70	ระดับสูง
	ระหว่าง 45 – 60	ระดับปานกลาง
	น้อยกว่า 35	ระดับต่ำ
4. ความเสี่ยง	มากกว่า 70	ระดับสูง
	ระหว่าง 45 – 60	ระดับปานกลาง
	น้อยกว่า 35	ระดับต่ำ
5. ความอบอุ่น	มากกว่า 70	ระดับสูง
	ระหว่าง 45 – 60	ระดับปานกลาง
	น้อยกว่า 35	ระดับต่ำ

	คะแนน(%)	ระดับบรรยากาศองค์การ
6. การสนับสนุน	มากกว่า 70	ระดับสูง
	ระหว่าง 45 – 60	ระดับปานกลาง
	น้อยกว่า 35	ระดับต่ำ
7. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	มากกว่า 70	ระดับสูง
	ระหว่าง 45 – 60	ระดับปานกลาง
	น้อยกว่า 35	ระดับต่ำ
8. ความขัดแย้ง	มากกว่า 70	ระดับสูง
	ระหว่าง 45 – 60	ระดับปานกลาง
	น้อยกว่า 35	ระดับต่ำ
9. เอกลักษณ์	มากกว่า 70	ระดับสูง
	ระหว่าง 45 – 60	ระดับปานกลาง
	น้อยกว่า 35	ระดับต่ำ
คะแนนรวมบรรยากาศองค์การ		
มากกว่า 70	ระดับสูง	
ระหว่าง 45 – 60	ระดับปานกลาง	
น้อยกว่า 35	ระดับต่ำ	

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน และระดับการปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ

การประเมินคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่จะต้องมีการทดสอบถึงคุณสมบัติต่าง ๆ เริ่มจาก

1. หาคความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบให้มีเนื้อหาตรงกับเรื่องที่ต้องการวัด และความชัดเจนของภาษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ (ภาคผนวก ก)
2. หาคความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพคล้ายคลึงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ

พยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาคร ที่มีหน้าที่ให้การพยาบาลผู้ป่วยโดยตรง และมีอายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 30 คน ผู้วิจัยจะเป็นผู้นำแบบสอบถามไปส่งมอบด้วยตนเอง และนัดวันรับแบบสอบถามคืนตามกำหนด รวบรวมแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมด หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient of Alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของคำถามที่ใช้วัด ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (The Job Descriptive Index, JDI) พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.92

โดยมีความสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง -0.19 - 0.83

2.2 คุณภาพงาน (The Work Quality Index) พบว่า

แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

โดยมีความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.28 - 0.88

2.3 บรรยากาศองค์การ (Revised or Climate Questionnaire, Form B) พบว่าแบบสอบถามมีค่าความความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.91

โดยมีความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง - 0.21 - 0.80

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ได้รับความเห็นชอบ จากคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนเกี่ยวกับการทดลองในมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยมหิดล และผ่านการทดสอบแล้ว การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในโรงพยาบาลปทุมธานี จากผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี และหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี และเมื่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ให้ความเห็นชอบแล้ว ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลต่อไป

2. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งนัดวัน เวลา ในการส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย โดยไม่มีค่าตอบแทน ซึ่งใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม รวม 15 วัน และผู้วิจัยจะรวบรวมเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถาม

4. สร้างแฟ้มและบันทึกข้อมูลลงแฟ้ม

5. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในแฟ้มข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ ของคำตอบในแบบสอบถาม ลงรหัส จากนั้นนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้เครื่องจักรสมองกล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่ใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน โดยการรวมคะแนนดิบ และปรับเป็นร้อยละ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ แล้วแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนด และวิเคราะห์คุณภาพงาน ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี และบรรยาการสองคัคร ในโรงพยาบาลปทุมธานี ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

2. วิเคราะห์ หาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพงาน และบรรยาการสองคัคร และจำแนกเป็นโดยรวม และรายด้าน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's Product - Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ในการพิจารณาความสัมพันธ์ใช้ตามเกณฑ์ของเอลิฟสัน และคณะ (Elifson et. al., 1990: 208) ซึ่งค่าของ r จะมีค่าตั้งแต่ -1 ถึง 1 แบ่งระดับได้ ดังนี้

$r = 0.00$	หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กัน
$r = \pm 0.01 - \pm 0.30$	หมายถึง ความสัมพันธ์ต่ำ
$r = \pm 0.31 - \pm 0.70$	หมายถึง ความสัมพันธ์ ปานกลาง
$r = \pm 0.71 - \pm 0.99$	หมายถึง ความสัมพันธ์สูง
$r = \pm 1.00$	หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์

3. อธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จากคุณภาพงาน และบรรยาการสองคัคร ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์

ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยทีละตัว (Enter)

ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ผู้วิจัยจะปฏิบัติตามจริยธรรมในการวิจัยในมนุษย์ ตามข้อกำหนดของ The Council for International Medical Sciences (CIOMS) โดยเครื่องมือในการวิจัยนี้ จะถูกส่งให้กับบัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาด้านจริยธรรม ดังนี้

1. ปฏิบัติตามการป้องกันความเสี่ยงอย่างเคร่งครัด
2. ชี้แจงให้ผู้ยินยอมตนให้ทำการวิจัย ทราบถึงวิธีการ และตอบข้อข้องใจต่าง ๆ ถึงประโยชน์ และสิ่งที่อาจเกิดขึ้นขณะทำวิจัย
3. ต้องได้รับคำยินยอมจากผู้เข้าร่วมวิจัยทุกราย
4. ผู้เข้าร่วมวิจัยมีสิทธิบอกเลิกการเข้าร่วมวิจัยได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใด
5. ข้อมูลชื่อ นามสกุล รวมถึง สถานที่ปฏิบัติงาน และข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จะไม่ถูกนำเสนอ หรือเผยแพร่

สรุปบทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงอรรถาธิบาย เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ไม่ได้อยู่ในระหว่าง ลาป่วย ลาก่อนบุตร หรือลาศึกษาต่อ และปฏิบัติงานมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน รวมทั้งสิ้น 164 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน เพื่อวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพงาน บรรยากาศองค์การ และข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งข้อพิจารณาด้านจริยธรรม ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัยในบทที่ 5 และสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะในบทที่ 6 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี ไม่ได้อยู่ในระหว่างลาป่วย ลาคลอดบุตร หรือลาศึกษาต่อ และปฏิบัติงานมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 164 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ระยะเวลาตั้งแต่ 15 ตุลาคม 2550 ถึง 31 ตุลาคม 2550

ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง ประกอบคำบรรยาย โดยแยกออกเป็น ส่วน ๆ ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพงานตามการรับรู้ ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่าลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล ในโรงพยาบาลปทุมธานีส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.90 อายุเฉลี่ย 36.34 ปี และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.84 ปี มีสถานภาพสมรส คู่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมามีสถานภาพสมรส โสด คิดเป็นร้อยละ 47.60 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาดังแต่ 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.40 มีระยะเวลาปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย 3.15 ปี และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.59 ปี และกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 57.90 กลุ่มที่น้อยที่สุด ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 4.90

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาล ปทุมธานี (n = 164)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ (ปี)		
20 – 29	34	20.73
30 – 39	72	43.90
40 – 49	46	28.04
50 – 60	12	7.33
อายุเฉลี่ย = 36.34 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 7.84 ปี		
สถานภาพสมรส		
โสด	78	47.60
คู่	80	48.80
หม้าย หย่า แยก	6	3.60
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาล (ปี)		
1 - 5	23	14.02
6 – 10	45	27.44
11 – 15	33	20.12
16 – 20	32	19.51
21 – 25	13	7.93
26 – 30	13	7.93
มากกว่า 30 ปี	5	3.05
ระยะเวลาเฉลี่ย = 3.15 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.59 ปี		

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาล ปทุมธานี (n = 164) (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพ		
ระดับ 3	10	6.10
ระดับ 4	8	4.90
ระดับ 5	20	12.20
ระดับ 6	31	18.90
ระดับ 7	95	57.90

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาล ปทุมธานี

จากตารางที่ 4 พบว่าในภาพรวม พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 95.70) และความรู้สึกละเลย (ร้อยละ 4.30) พิจารณารายด้าน พบว่าพยาบาลวิชาชีพพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน โดยพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานมากที่สุด (ร้อยละ 94.50) รองลงมา ได้แก่ ลักษณะงานการบังคับบัญชา ลักษณะงาน (ร้อยละ 93.30 และร้อยละ 84.80) และ ส่วนที่พยาบาลวิชาชีพ ยังไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ค่าตอบแทนมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ 22.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ และ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ในภาพรวม และรายด้าน (n = 164)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจในงาน (>72 คะแนน)			ไม่พอใจในงาน (<72 คะแนน)		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	157	95.70	-	-	7	4.30
	พอใจในงาน (>18 คะแนน)			ไม่พอใจในงาน (<18 คะแนน)		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	139	84.80	1	0.60	24	14.60
	153	93.30	3	1.80	8	4.90
ลักษณะงาน ลักษณะการบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	155	94.50	1	0.60	8	4.90
	พอใจในงาน (>9 คะแนน)			ไม่พอใจในงาน (<9 คะแนน)		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน	115	70.10	12	7.30	37	22.60
	114	69.50	9	5.50	41	25.00

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณารายชื่อของแต่ละด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า

ลักษณะงาน พยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะงาน เป็นอันดับที่ 3 โดยพยาบาลวิชาชีพพอใจลักษณะงานมากที่สุด คือ เป็นงานที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 91.50 รองลงมา คือ งานที่ดี คิดเป็นร้อยละ 75.00 เป็นงานที่ทำหายความสามารถ เป็นที่นับถือของคนทั่วไป และให้ความรู้ถึงความสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 69.50, 63.40 และ 61.60 ตามลำดับ แต่ยังมีพยาบาลวิชาชีพบางส่วนที่ยังไม่พอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ เหนื่อยอ่อนล้า คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมา คือ ทำเหมือนเดิมทุกวันและงานมากเกินไป คิดเป็นร้อยละ 62.80 และ 61.00 ตามลำดับ ทั้งยังรู้สึกไม่แน่ใจว่างานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่เยี่ยมยอดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา คือ ไม่แน่ใจว่างานที่ปฏิบัติเป็นงานที่น่าเบื่อ และได้คิดสร้างสรรค์หรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 29.90 และ 28.00 ตามลำดับ

ลักษณะการบังคับบัญชา พยาบาลวิชาชีพ พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะการบังคับบัญชาเป็นอันดับที่ 2 โดยพยาบาลวิชาชีพพอใจลักษณะการบังคับบัญชา มากที่สุด คือ ไม่เกียจคร้าน คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมา คือ มีความสุภาพ รู้จักกาลเทศะ และฉลาดมีความรู้ คิดเป็นร้อยละ 79.30 และ 78.00 ตามลำดับ แต่ยังมีพยาบาลวิชาชีพบางส่วนที่ยังไม่พอใจในลักษณะการบังคับบัญชา มากที่สุด เนื่องจากมีคนที่โปรดปรานพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมา คือ ขอคำแนะนำจากกัน และคอยบอกเสมอว่าทำงานเป็นอย่างไร คิดเป็นร้อยละ 36.60 และ 22.00 ตามลำดับ ทั้งรู้สึกไม่แน่ใจ กับลักษณะการบังคับบัญชา มากที่สุด คือ มีคนที่โปรดปรานเป็นพิเศษ ที่ร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ มีบารมี และน่ารำคาญ ที่ร้อยละ 30.50 และ 28.70 ตามลำดับ

เพื่อนร่วมงาน พยาบาลวิชาชีพ พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับที่ 1 โดยพยาบาลวิชาชีพ พึงพอใจเพื่อนร่วมงานมากที่สุด คือ ให้ความช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ 82.30 รองลงมาคือ มีความรับผิดชอบ และฉลาดมีความรู้ คิดเป็นร้อยละ 77.40 และ 76.20 ตามลำดับ แต่ยังมีพยาบาลวิชาชีพบางส่วนที่ยังไม่พอใจเพื่อนร่วมงานมากที่สุด คือ พุดมากเกินไป และไม่คอยเก็บความลับ คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมาคือ คบยาก และน่าเบื่อ คิดเป็นร้อยละ 20.70 ทั้งยังรู้สึกไม่แน่ใจ กับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการไม่คอยเก็บความลับ คิดเป็นร้อยละ 33.50 มากที่สุด รองลงมาคือ กระตือรือร้น และพุดมากเกินไป คิดเป็นร้อยละ 26.20 และ 24.40 ตามลำดับ

การเลื่อนตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการเลื่อนตำแหน่ง เป็นอันดับ ที่ 4 โดยพยาบาลวิชาชีพ พึงพอใจการเลื่อนตำแหน่งมากที่สุด คือ พอมิโอกาสก้าวหน้าบ้าง คิดเป็นร้อยละ 67.70 รองลงมา คือ ได้เลื่อนตำแหน่งตามกาละ (เวลา) ที่เหมาะสม และไม่มีโอกาสก้าวหน้าอีกแล้ว คิดเป็นร้อยละ 65.90 และ 54.90 ตามลำดับ แต่ยังมีพยาบาลวิชาชีพบางส่วนที่ยังไม่พอใจการเลื่อนตำแหน่งมากที่สุด คือ โอกาสค่อนข้างจำกัด คิดเป็นร้อยละ 55.50

รองลงมา คือ นาน ๆ มีครั้ง และได้รับการสนับสนุนเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 48.80 และ 36.00 ตามลำดับ ทั้งยังมีความรู้สึกไม่แน่ใจมากที่สุด คือ ให้โอกาสการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมา คือ นโยบายการเลื่อนตำแหน่งไม่ยุติธรรม และได้รับการสนับสนุนเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 40.20 และ 39.60 ตามลำดับ

ค่าตอบแทน พยาบาลวิชาชีพพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนค่าที่สูงสุดเป็นอันดับ 5 โดยพยาบาลวิชาชีพ พึงพอใจค่าตอบแทน มากที่สุด คือ มีความมั่นคง คิดเป็นร้อยละ 78.70 รองลงมา คือ ไม่แน่ และเพียงพอต่อการใช้จ่ายปกติ คิดเป็นร้อยละ 70.70 และ 59.10 ตามลำดับ แต่ยังมีพยาบาลวิชาชีพบางส่วนที่ยังไม่พอใจค่าตอบแทนมากที่สุด คือ ไม่มากพอที่จะซื้อของฟุ่มเฟือย คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมา คือ รายได้ดี และน้อยกว่าที่ควรจะได้ คิดเป็นร้อยละ 50.60 และ 44.50 ตามลำดับ ทั้งยังมีความรู้สึกไม่แน่ใจ มากที่สุด คือ รายได้ดี คิดเป็นร้อยละ 26.20 รองลงมา คือ พอใจกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน และรายได้น่าพอใจ คิดเป็นร้อยละ 23.80 และ 22.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ (n = 164)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					
	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะงาน						
1. เชื่อมยอด	49	29.90	51	31.10	64	39.00
2. ทำเหมือนเดิมทุกวัน	103	62.80	40	24.40	21	12.80
3. พึงพอใจ	108	65.90	29	17.70	27	16.50
4. น่าเบื่อ	41	25.00	74	45.10	49	29.90
5. ดี	123	75.00	15	9.10	26	5.90
6. ได้คิดสร้างสรรค์	95	57.90	23	14.00	46	28.00
7. เป็นที่น่าเชื่อถือของคนทั่วไป	104	63.40	22	13.40	38	23.00
8. น่าตื่นเต้น	100	61.00	34	20.70	30	18.30
9. สบายใจ	82	50.00	44	26.80	38	23.20
10. เป็นประโยชน์	150	91.50	5	3.00	9	5.50

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกเป็นรายด้านและรายชื่อ (n = 164) (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					
	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
11. เหนื่อยอ่อนล้า	118	72.00	28	17.10	18	11.00
12. เหมาะแก่สุขภาพ	49	29.90	76	46.30	39	23.80
13. ทำทนายความสามารถ	114	69.50	22	13.40	28	17.10
14. งานมากเกินไป	100	61.00	35	21.30	29	17.70
15. น่าคับแค้นใจ	43	26.20	78	47.60	43	26.20
16. ฟุ้ง ๆ	28	17.10	100	61.00	36	22.00
17. ไม่รู้จักจบสิ้น	94	57.30	40	24.40	30	18.30
18. ให้ความรู้สึกถึงความสำเร็จ	101	61.60	25	15.20	38	23.20
ลักษณะการบังคับบัญชา						
1. ขอคำแนะนำจากฉัน	59	36.00	60	36.60	45	27.40
2. เอาใจยาก	30	18.30	92	56.10	42	25.60
3. ไม่สุภาพ	7	4.30	130	79.30	27	16.50
4. ชมเชยเมื่อทำงานได้ดี	115	70.10	17	10.40	32	19.50
5. รู้จักกาลเทศะ	130	79.30	8	4.90	26	15.90
6. มีบารมี	96	58.50	18	11.00	50	30.50
7. ทนต่อเหตุการณ์	118	72.00	18	11.00	28	17.10
8. ไม่ตรวจสอบดูแล	16	9.80	127	77.40	21	12.80
9. มีคนที่โปรดปรานพิเศษ	69	42.10	40	24.40	55	33.50
10. คอยบอกเสมอว่าทำงานเป็นอย่างไร	102	62.20	36	22.00	26	15.90
11. นำราคาญ	16	9.80	101	61.60	47	28.70
12. คือฉัน	21	12.80	98	59.80	45	27.40
13. รู้งานดี	112	68.30	17	10.40	35	21.30
14. แย่	9	5.50	127	77.40	28	17.10

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ (n = 164) (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					
	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
15. ตลาดมีความรู้	128	78.00	7	4.30	29	17.70
16. เป็นนักวางแผนที่เก่ง	105	64.00	16	9.80	43	26.20
17. เกียจคร้าน	7	4.30	140	85.40	17	10.40
18. อยู่เสมอเมื่อเป็นที่ต้องการ	87	53.00	34	20.70	43	26.20
เพื่อนร่วมงาน						
1. เป็นแรงกระตุ้น	107	65.20	30	18.30	27	16.50
2. น่าเบื่อ	34	20.70	89	54.30	41	25.00
3. เชื่องช้า	31	18.90	101	61.60	32	19.50
4. ให้ความช่วยเหลือ	135	82.30	9	5.50	20	12.20
5. ใจเ่ง	19	11.60	108	65.90	37	22.60
6. มีความรับผิดชอบ	127	77.40	9	5.50	28	17.10
7. ว่องไว	114	69.50	16	9.80	34	20.70
8. ตลาดมีความรู้	125	76.20	6	3.70	33	20.10
9. สร้างศัตรูเก่ง	28	17.10	102	62.20	34	20.70
10. พุดมากเกินไป	52	31.70	72	43.90	40	24.40
11. เก่งคล่องแคล่ว	110	67.10	16	9.80	38	23.20
12. ใจเกียจ	27	16.50	98	59.80	39	23.80
13. ไม่น่าร่วมงานด้วย	32	19.50	98	59.80	34	20.70
14. ไม่ค่อยเก็บความลับ	52	31.70	57	34.80	35	33.50
15. กระตือรือร้น	106	64.60	15	9.10	43	26.20
16. ขาดความรอบรู้	26	15.90	108	65.90	30	18.30
17. ซื่อสัตย์	115	70.10	14	8.50	35	21.30
18. คบยาก	34	20.70	92	56.10	38	23.20

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกเป็นรายด้านและรายชื่อ (n = 164) (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					
	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การเลื่อนตำแหน่ง						
1. ได้เลื่อนตำแหน่งตามกาละ (เวลา)ที่เหมาะสม	108	65.90	26	15.90	30	18.30
2. โอกาสค่อนข้างจำกัด	91	55.50	32	19.50	41	25.00
3. เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ	83	50.60	39	23.80	42	25.60
4. ไม่มีโอกาสก้าวหน้าอีกแล้ว	31	18.90	90	54.90	43	26.20
5. พอมีโอกาสนำหน้าบ้าง	111	67.70	20	12.20	33	20.10
6. นโยบายการเลื่อนตำแหน่งไม่ยุติธรรม	40	24.40	58	35.40	66	40.20
7. นาน ๆ มีครั้ง	80	48.80	39	23.80	45	27.40
8. ได้รับการสนับสนุนเป็นประจำ	40	24.40	59	36.00	65	39.60
9. ให้โอกาสการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม	58	35.40	34	20.70	72	43.90
ค่าตอบแทน						
1. เพียงพอต่อการใช้ปกติ	97	59.10	54	32.90	13	7.90
2. พอใจกับการเลื่อนขึ้นเงินเดือน	65	39.60	60	36.60	39	23.80
3. แทบไม่พอใช้จ่าย	48	29.30	96	58.50	20	12.20
4. แะ	35	21.30	116	70.70	13	7.90
5. มากพอที่จะซื้อของฟุ่มเฟือย	12	7.30	118	72.00	34	20.70
6. ไม่มั่นคง	17	10.40	129	78.70	18	11.00
7. น้อยกว่าที่ควรจะได้	73	44.50	61	37.20	30	18.30
8. รายได้ดี	38	23.20	83	50.60	43	26.20
9. รายได้ต่ำเกินไป	44	26.80	84	51.20	36	22.00

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพงานตามการรับรู้ ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

จากตารางที่ 6 พบว่าในภาพรวมระดับคะแนนเฉลี่ย ของคุณภาพงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในภาพรวม และรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพงานระดับปานกลาง (Mean = 4.21, S.D. = 0.83) โดยคะแนนความพึงพอใจคุณภาพงานสูงสุด ด้านคุณค่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ (Mean = 5.42, S.D. = 1.08) รองลงมา ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ (Mean = 4.86, S.D. = 0.95) และ มีความพึงพอใจในคุณภาพงานต่ำที่สุดในด้านผลประโยชน์ตอบแทน (Mean = 4.06, S.D. = 1.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพงาน ตามการรับรู้ ของพยาบาลวิชาชีพ ในภาพรวม และรายด้าน (n = 164)

คุณภาพงาน	Mean	S.D.	ระดับคุณภาพงาน (คะแนน)											
			1	2	3	4	5	6	7					
คุณภาพงานตามการรับรู้														
สภาพแวดล้อมในการจัดการเชิงวิชาชีพ	4.21	0.83	-	4	2.40	25	15.20	73	44.50	56	34.10	6	3.70	-
	4.36	0.91	-	10	6.10	42	25.60	61	37.20	45	27.40	6	3.7	-
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	4.81	0.82	-	2	1.20	22	13.40	66	40.20	61	37.20	13	7.90	-
	5.42	1.08	-	-	-	11	6.70	37	22.60	44	26.80	72	43.90	-
สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	4.86	0.95	-	4	2.40	21	12.80	43	26.20	70	42.70	26	15.90	-
	4.60	0.85	-	9	5.50	25	15.20	69	42.10	55	33.50	6	3.70	-
ผลประโยชน์ตอบแทน	4.06	1.10	8	4.90	15	9.10	53	32.30	53	32.30	28	17.10	7	4.30

หมายเหตุ 1 หมายถึง ไม่พอใจอย่างมาก 3 หมายถึง ค่อนข้างไม่พอใจ 5 หมายถึง ค่อนข้างพอใจ 7 หมายถึง พอใจมากที่สุด
 2 หมายถึง ไม่พอใจ 4 หมายถึง ปานกลาง 6 หมายถึง พอใจ

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ด้านสภาพแวดล้อมในการจัดการเชิงวิชาชีพ พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับที่ 5 เมื่อพิจารณาสภาพแวดล้อมในการจัดการเชิงวิชาชีพรายข้อ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจสูงสุดในข้อการได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อปฏิบัติงานดี ร้อยละ 5.50 รองลงมา คือ เมื่อผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับจากแพทย์ ร้อยละ 4.90 และการได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับการพยาบาลอย่างเพียงพอที่ร้อยละ 4.30 โดยพยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจต่ำสุดในข้อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของฝ่ายการพยาบาล ร้อยละ 13.40 รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ของฝ่ายการพยาบาล และการได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับการพยาบาลอย่างเพียงพอที่ร้อยละ 6.10 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน พยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับที่ 3 เมื่อพิจารณาความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานรายข้อ พบว่าพยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจสูงสุดในข้อการมีโอกาสได้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านการพยาบาลด้วยตนเองที่ร้อยละ 14.00 รองลงมา คือ ความมีอิสระในการตัดสินใจด้านการพยาบาลในความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ และการใช้สติปัญญา ความสามารถในการพัฒนางานและริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่ร้อยละ 10.40 และ 7.90 ตามลำดับ โดยพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจต่ำที่สุดในข้อ การมีเวลาในการเขียนบันทึกทางการพยาบาล หรือรวบรวมสถิติประจำวัน/เดือนที่ร้อยละ 5.50 รองลงมาคือความสามารถปรับแผนการพยาบาลให้ตรงกับอาการหรือความต้องการของผู้ป่วยได้ และการมีโอกาสได้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านการพยาบาลด้วยตนเอง ที่ร้อยละ 1.20 และ 0.60 ตามลำดับ

ด้านคุณค่าของงาน พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจเป็นลำดับที่ 1 อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาคุณค่าของงานเป็นรายข้อ พบว่าพยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจสูงสุดในข้องานที่ปฏิบัติมีคุณค่าต่อตัวเองที่ร้อยละ 28.70 รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติมีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวิชาชีพ และงานที่ปฏิบัติได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรงพยาบาล ที่ร้อยละ 22.00 ขณะที่พยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจ ต่ำที่สุดในข้องานที่ปฏิบัติได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรงพยาบาลที่ร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ พยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจเป็นลำดับที่ 2 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ เป็นรายข้อ พบว่าพยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจสูงสุดในข้อการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานที่ร้อยละ 7.90 รองลงมา คือการมีสัมพันธภาพที่ดีกับแพทย์ที่ร่วมงานด้วย ในขณะที่พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในข้อการมีสัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้าหอผู้ป่วยน้อยที่สุดที่ร้อยละ 18.30

ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพ พยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจเป็นลำดับที่ 4 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาบทบาทเชิงวิชาชีพเป็นรายข้อพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจสูงสุดในข้องานที่ปฏิบัติทำให้มีโอกาสได้ใช้ทักษะที่มีอยู่อย่างเต็มที่ที่ร้อยละ 14.60 รองลงมาคืองานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นงานที่ทำทายความสามารถ และการมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานให้การดูแลผู้ป่วยที่ร้อยละ 13.40 และ 12.20 ตามลำดับ โดยพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในต่ำสุดในข้อการได้รับความเป็นธรรมในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ที่ร้อยละ 6.10 รองลงมา คือ การส่งเสริมความก้าวหน้าของฝ่ายการพยาบาลมีความชัดเจน และการได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติการพยาบาลจากผู้ร่วมงาน ที่ร้อยละ 4.90 และ 2.40 ตามลำดับ

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน พยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจเป็นลำดับที่ 6 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านผลประโยชน์ตอบแทน เป็นรายข้อพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจสูงสุด ในข้องานที่ทำในแต่ละวันสามารถทำเสร็จได้ทันในชั่วโมงการทำงาน ที่ร้อยละ 5.50 รองลงมา คือ พอใจกับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่ตนเองและครอบครัวได้รับ และการมีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพที่ร้อยละ 16.50 และ 1.80 ตามลำดับ ขณะที่พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจต่ำที่สุดในข้อการได้รับสวัสดิการ เช่น ที่พัก ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าอาหาร และเครื่องดืม เป็นต้น ที่ร้อยละ 17.70 รองลงมา คือ ค่าตอบแทนพิเศษที่นอกเหนือจากเงินเดือนที่ร้อยละ 15.20

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ คะแนนคุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายชื่อ (n = 164)

คุณภาพงาน	คะแนนคุณภาพงาน													
	1	2	3	4	5	6	7							
จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ														
สภาพแวดล้อมในการจัดการเชิงวิชาชีพ														
1. การได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานดี	1	0.60	5	3.00	17	10.40	44	26.80	50	30.50	38	23.20	9	5.50
2. ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับจากแพทย์	-	-	1	0.60	15	9.10	35	21.30	74	45.10	31	18.90	8	4.90
3. ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้าหอผู้ป่วย	2	1.20	7	4.30	10	6.10	45	27.40	63	38.40	32	19.50	5	3.00
4. การมีส่วนร่วมในการกำหนด นโยบายของฝ่ายการพยาบาล	22	13.40	21	12.80	44	26.80	48	29.30	16	9.80	9	5.50	4	2.40
5. การมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการพยาบาลของหน่วยงาน	10	6.10	6	3.70	18	11.00	46	28.00	55	33.50	24	14.60	5	3.00
6. การได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับการพยาบาลอย่างเพียงพอ	6	3.70	15	9.10	35	21.30	33	20.10	48	29.30	20	12.20	7	4.30

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ คะแนนคุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายชื่อ (n = 164) (ต่อ)

คุณภาพงาน		คะแนนคุณภาพงาน													
		1	2	3	4	5	6	7							
จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ															
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน															
1.	การมีโอกาสดำเนินการปฏิบัติงานด้านกรพยาบาลด้วยตนเอง	1	0.60	-	9	5.50	26	15.90	66	40.20	39	23.80	23	14.00	
2.	ความมีอิสระในการตัดสินใจด้านการพยาบาลในความรับผิดชอบอย่างเต็มที่	1	0.60	1	0.60	8	4.90	36	22.00	59	36.00	42	25.60	17	10.40
3.	ความสามารถปรับแผนการพยาบาลให้ตรงกับอาการหรือความต้องการของผู้ป่วยได้	2	1.20	-	5	3.00	27	16.50	68	41.50	52	31.70	10	6.10	
4.	การใช้สติปัญญาและความสามารถในการพัฒนาและริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่	1	0.60	-	7	4.30	31	18.70	61	37.20	51	31.10	13	7.90	
5.	การมีเวลาในการเขียนบันทึกทางการพยาบาลหรือรวบรวมสถิติประจำวัน /เดือน	9	5.50	31	18.90	37	22.60	36	22.00	41	25.00	9	5.50	1	0.60
6.	การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น	5	3.00	5	3.00	15	9.10	40	24.40	54	32.90	39	23.80	3	3.70
7.	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จากหอผู้ป่วยอื่น	-	-	-	10	6.10	55	33.50	60	36.60	37	22.60	2	1.20	

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ คะแนนคุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายชื่อ (n = 164) (ต่อ)

คุณภาพงาน	คะแนนคุณภาพงาน													
	1	2	3	4	5	6	7							
จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ														
คุณค่าของงาน														
1. งานที่ปฏิบัติได้ก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อโรงพยาบาล	-	1	0.60	14	8.50	33	20.10	47	28.70	40	24.40	29	17.70	
2. งานที่ปฏิบัติมีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวิชาชีพ	-	-	-	9	5.50	25	15.20	46	28.00	48	29.30	36	22.00	
3. งานที่ปฏิบัติมีคุณค่าต่อตัวเอง	-	-	-	8	4.90	23	14.00	41	25.00	45	27.40	47	28.70	
สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ														
1. การมีสัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้าหอผู้ป่วย	1	0.60	9	5.50	20	12.20	42	25.60	61	37.20	26	15.90	5	3.00
2. การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	-	-	5	3.00	9	5.50	31	18.90	52	31.70	54	32.90	13	7.90
3. การมีสัมพันธภาพที่ดีกับแพทย์ร่วมงานด้วย	1	0.60	4	2.40	14	8.50	30	18.30	53	32.30	56	34.10	6	3.70
บทบาทเชิงวิชาชีพ														
1. งานที่ปฏิบัติทำให้มีโอกาสได้ใช้ทักษะที่มีอยู่อย่างเต็มที่	1	0.60	5	3.00	11	6.70	22	13.40	55	33.50	46	28.00	24	14.60
2. ด้านงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นงานที่ท้าทาย	-	-	2	1.20	12	7.30	30	18.30	57	34.80	41	25.00	22	13.40
3. การมีโอกาสรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4	2.40	5	3.00	10	6.10	34	20.70	56	34.10	35	21.30	20	12.20
ด้านอื่น ๆ นอกเหนือจาก ให้การดูแลผู้ป่วย														

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ คะแนนคุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายชื่อ (n = 164) (ต่อ)

คุณภาพงาน	คะแนนคุณภาพงาน													
	1	2	3	4	5	6	7							
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. มีเวลาเพียงพอในการให้การพยาบาลผู้ป่วย ทั้งด้าน ร่างกาย และจิตใจ	5	3.00	18	11.00	33	20.10	48	29.30	42	25.60	14	8.50	4	2.40
5. มีเวลาอย่างเพียงพอในการให้คำแนะนำ หรือ คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้ป่วย	7	4.30	15	9.10	37	22.60	44	26.80	35	21.30	20	12.20	6	3.70
6. การได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการ ปฏิบัติงานแทน เมื่อมีความจำเป็น	2	1.20	5	3.00	20	12.20	45	27.40	41	25.00	37	22.60	14	8.50
7. การได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานในการตัดสินใจ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล	1	0.60	2	1.20	14	8.50	46	28.00	45	27.40	41	25.00	15	9.10
8. การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติการพยาบาล จากผู้ร่วมงาน	4	2.40	3	1.80	17	10.40	43	26.20	52	31.70	34	20.70	11	6.70
9. หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติการพยาบาลที่ชัดเจน	-	-	1	0.60	10	6.10	41	25.00	57	34.80	44	26.80	11	6.70
10. การส่งเสริมความก้าวหน้าของฝ่ายการพยาบาล มีความชัดเจน	8	4.90	11	6.70	31	18.90	55	33.50	37	22.60	20	12.20	2	1.20
11. การได้รับความเป็นธรรมในการเลื่อน ตำแหน่ง	10	6.10	11	6.70	28	17.10	64	39.00	34	20.70	16	9.80	1	0.60

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ คะแนนคุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายชื่อ (n = 164) (ต่อ)

คุณภาพงาน		คะแนนคุณภาพงาน															
		1	2	3	4	5	6	7									
จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ จำนวน ร้อยละ																	
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน																	
1.	ด้านมีโอกาสดำรงตำแหน่งในวิชาชีพ	6	3.70	10	6.10	24	14.60	60	36.60	42	25.60	19	11.60	3	1.80		
2.	ความพอใจต่อการตอบแทนพิเศษที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน	25	15.20	23	14.00	30	18.30	45	27.40	21	12.80	18	11.00	2	1.20		
3.	ความพอใจกับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่ทันและครอบคลุมที่ได้รับ	13	7.90	18	11.00	28	17.10	39	23.80	34	20.70	27	16.50	5	16.50		
4.	การได้รับสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ที่พัก ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่ม ค่าเล่าเรียนบุตร	29	17.70	15	9.10	30	18.30	50	30.50	26	15.90	13	7.90	1	0.60		
5.	งานที่ทำในแต่ละวันสามารถทำเสร็จได้ทันในชั่วโมงการทำงาน	9	5.50	9	5.50	27	16.50	51	31.10	27	16.50	32	19.50	9	5.50		
6.	ความพอใจกับจำนวนวันหยุดและวันพักร้อนในแต่ละปี	18	11.00	11	6.70	28	17.10	48	29.30	29	17.70	23	14.00	7	4.30		
7.	การได้รับวันลาป่วยที่เหมาะสม เพียงพอ	13	7.90	13	7.90	25	15.20	48	29.30	35	21.30	21	12.80	9	5.50		
8.	งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคงต่อชีวิต	5	3.00	2	1.20	13	7.90	32	19.50	39	23.80	45	27.40	28	17.10		
หมายเหตุ	1 หมายถึง ไม่พอใจอย่างมาก	3	หมายถึง ค่อนข้างไม่พอใจ	5	หมายถึง ค่อนข้างพอใจ	7	หมายถึง พอใจมากที่สุด										
	2 หมายถึง ไม่พอใจ	4	หมายถึง ปานกลาง	6	หมายถึง พอใจ												

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

จากตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาบรรยากาศองค์การรายด้านพบว่าพยาบาลวิชาชีพ รับรู้บรรยากาศของโรงพยาบาลปทุมธานี เมื่อจัดอันดับจากระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย มากกว่า 70%) พบว่าที่มีจำนวนเกินร้อยละ 70 ที่ตอบว่าระดับบรรยากาศองค์การ อยู่ในระดับสูง คือ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์การ เอกสิทธิ์ และความรับผิดชอบ

พยาบาลวิชาชีพที่ตอบว่าระดับบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 45 – 60%) และมีจำนวนการตอบเกินร้อยละ 45 มากที่สุด คือ ด้านความขัดแย้ง ความเสี่ยงรางวัล สดท้าย คือ การสนับสนุน

แต่ยังมีพยาบาลวิชาชีพ บางคนเห็นว่าบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลปทุมธานีอยู่ในระดับต่ำ คือ การสนับสนุน และการให้รางวัล แต่มีจำนวนน้อย ไม่ถึง 10 คน จากจำนวนพยาบาลวิชาชีพ 164 คน

แสดงว่าพยาบาลวิชาชีพ รับรู้ ต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล ที่เป็นแรงกดดัน และมีผลต่อพฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพ และผลของการปฏิบัติงาน

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลปทุมธานี พยาบาลวิชาชีพเห็นความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะต่างก็ต้องการให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ การปฏิบัติงานที่เป็นการทำงานตามเป้าหมายของโรงพยาบาล บุคคล และของกลุ่ม รวมทั้งในส่วนขององค์กร ทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการ การรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง และปริมาณงานที่ทำ

แต่สิ่งที่พยาบาลวิชาชีพ ยังไม่ค่อยได้รับรู้บรรยากาศของโรงพยาบาลปทุมธานี คือ การที่ต้องรับรู้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมทั้งพยาบาลวิชาชีพ ยังไม่ค่อยได้รับรู้ถึงการได้รับรางวัล ความสอดคล้องของนโยบายกับการปฏิบัติงาน การได้รับค่าตอบแทน การสนับสนุนความก้าวหน้า รวมทั้งไม่ค่อยได้รับรู้ถึงการช่วยเหลือ สนับสนุนของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอื่น ๆ ที่ต้องสนับสนุนซึ่งกันและกันทั้งระดับบนและระดับล่าง

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ และระดับบรรยากาศองค์การของพยาบาลวิชาชีพ (n = 164)

บรรยากาศองค์การ	ระดับบรรยากาศองค์การ					
	สูง		ปานกลาง		ต่ำ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บรรยากาศองค์การ						
ภาพรวม	101	61.60	63	38.40	-	-
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	148	90.20	16	9.80	-	-
โครงสร้าง	131	79.90	33	20.10	-	-
เอกลักษณ์	122	74.40	42	25.60	-	-
ความรับผิดชอบ	121	73.80	43	26.20	-	-
ความอบอุ่น	113	68.90	51	31.10	-	-
การสนับสนุน	80	48.80	78	47.60	6	3.70
รางวัล	44	26.80	118	72.00	2	1.20
ความเสี่ยง	38	23.20	126	76.80	-	-
ความขัดแย้ง	31	18.90	133	81.10	-	-

หมายเหตุ ระดับสูง หมายถึง คะแนนมากกว่า 70% ระดับปานกลาง หมายถึง คะแนนระหว่าง 45-60% ระดับต่ำ หมายถึง คะแนนน้อยกว่า 35%

จากตารางที่ 9 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ด้านโครงสร้างองค์การ พยาบาลวิชาชีพ มีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การในด้านโครงสร้างองค์การเป็นอันดับที่ 2 โดยมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามว่าเห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 1.1 และ 1.2 หน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารไว้อย่างชัดเจนและหน่วยงานมีการกำหนดบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างชัดเจน คิดเป็น ร้อยละ 89.00 รองลงมา คือ ข้อ 1.4 มีการกำหนดกลไกการประสานงานทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 85.30 แต่ยังมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามว่าไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 1.8 การรับรู้ว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความสอดคล้องกับนโยบายและพันธกิจของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 65.80

ด้านความรับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ มีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การ ในด้านความรับผิดชอบเป็นอันดับที่ 4 โดยมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 2.5 หน่วยงานส่งเสริมให้นำกระบวนการการพยาบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 95.70 รองลงมาคือ ข้อ 2.6 หน่วยงานมีการปรับปรุงระบบ/กระบวนการทำงาน เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 92.00 แต่ยังมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามว่าไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 2.7 ระบบบันทึกทางการพยาบาลเอื้อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 43.90

ด้านรางวัล พยาบาลวิชาชีพ มีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การ ในด้านรางวัลเป็นอันดับที่ 7 โดยมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 3.1 การประเมินผลงานของบุคคล เพื่อให้รางวัลหรือผลตอบแทนการทำงานหรือการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 66.40 รองลงมา คือ ข้อ 3.3 การได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ คิดเป็นร้อยละ 63.40 แต่มีผู้ที่ตอบแบบสอบถามว่าไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 3.5 ผู้บังคับบัญชาได้สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเท่าที่ควร คิดเป็นร้อยละ 48.10

ด้านความเสี่ยง พยาบาลวิชาชีพ มีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การในด้านความเสี่ยงเป็นอันดับที่ 8 โดยมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 4.3 หน่วยงานมีคู่มือ แนวทางปฏิบัติ หรือ มาตรฐานต่าง ๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ ข้อ 4.1 หน่วยงานมีอุปกรณ์ในการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 76.80 แต่มีผู้ที่ตอบแบบสอบถามว่าไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 4.5 ความพอใจกับระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 55.40

ด้านความอบอุ่น พยาบาลวิชาชีพ มีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การในด้านความอบอุ่น เป็นอันดับที่ 5 โดยมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 5.3 ความยินดีให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน เมื่อเขามีปัญหาทั้งด้านการทำงานและเรื่องส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 97.50

รองลงมาคือ ข้อ 5.1 บุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 87.80 แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามว่าไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีลักษณะเย็นชา และ ค่อนข้างห่างเหินต่อกัน คิดเป็นร้อยละ 69.50

ด้านการสนับสนุน พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน เป็นอันดับที่ 6 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 6.1 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมอบรม เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางานอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมาได้แก่ข้อ 6.4 เมื่อมีความเดือดร้อนในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว สามารถได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้ คิดเป็นร้อยละ 76.20 แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามว่าไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 6.2 การรับรู้การให้ความดีความชอบ และการชมเชยผู้ที่มีผลงานดีเด่นในหน่วยงานมีความเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 34.70

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 1 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 7.3 หน่วยงานมีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 98.10 รองลงมาคือ ข้อ 7.1 หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน/เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาลไว้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.50 แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามว่าไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 7.6 การไม่สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 74.30

ด้านความขัดแย้ง พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้ง เป็นอันดับที่ 9 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 8.1 ข้อเสนอแนะต่อส่วนรวมจะได้รับการยอมรับและนำไปปฏิบัติ และข้อ 8.2 ความรู้สึกไม่ชอบที่ต้องเข้ารับการอบรมในวันที่เป็นวันหยุด คิดเป็นร้อยละ 77.40 รองลงมาคือ ข้อ 8.4 ความคิดที่จะเปลี่ยนหรือย้ายงาน คิดเป็นร้อยละ 43.90 แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามว่าไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 8.3 งานที่ได้รับมอบหมายผู้ปฏิบัติไม่สามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเองได้ คิดเป็นร้อยละ 79.80

ด้านเอกลักษณ์ พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การด้านเอกลักษณ์ เป็นอันดับที่ 3 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 9.4 การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน คิดเป็นร้อยละ 96.30 รองลงมา คือ ข้อ 9.2 ความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ คิดเป็นร้อยละ 90.80 แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามว่าไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อ 9.5 เมื่อมีผู้กล่าวหาวิพากษ์วิจารณ์หน่วยงานในทางที่เสียหายมักจะคล้อยตามหรือเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 92.00

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นบรรยากาต่อการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกเป็นรายด้าน (n = 164)

บรรยากาต่อการ	ระดับความคิดเห็น(คน)					
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. โครงสร้าง						
1.1 หน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารไว้อย่างชัดเจน	25	15.20	121	73.80	18	11.00
1.2 หน่วยงานมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างชัดเจน	31	18.90	115	70.10	14	8.50
1.3 การกระจายความรับผิดชอบในการทำงานมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนและช่วยเหลือกันได้	17	10.40	128	78.00	13	7.90
1.4 มีการกำหนดกลไกการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน	8	4.90	132	80.50	19	11.60
1.5 การมีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจเป้าหมายของหน่วยงาน	11	6.70	122	74.40	21	12.80
1.6 การทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและของหน่วยงานเป็นอย่างดี	26	15.90	129	78.70	8	4.90
1.7 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ	22	13.40	130	79.30	7	4.30

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นบรรยากาต่อการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกเป็นรายด้าน (n = 164) (ต่อ)

บรรยากาต่อการ	ระดับความคิดเห็น(คน)							
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง				ไม่เห็นด้วย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.8 การรับรู้งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความสอดคล้อง กับนโยบายและพันธกิจของหน่วยงาน	4	2.40	52	31.70	91	55.50	17	10.40
2. ความรับผิดชอบ								
2.1 การรับรู้งานด้านการพยาบาลที่ปฏิบัติอยู่เป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้มารับบริการและญาติ	54	32.90	107	65.20	3	1.80	-	-
2.2 ความรู้สึกพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ	24	14.60	119	72.60	20	12.20	1	0.60
2.3 ความสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างอิสระ	17	10.40	125	76.20	22	13.40	-	-
2.4 ผู้บังคับบัญชา ยอมรับฟังเหตุผลและรับไปพิจารณาเพื่อการปรับปรุง	9	5.50	122	74.40	26	15.90	7	4.30
2.5 หน่วยงานส่งเสริมให้นำกระบวนการพยาบาลมาใช้ใน การปฏิบัติงาน	31	18.90	126	76.80	6	3.70	1	0.60
2.6 หน่วยงานมีการปรับปรุงระบบ/ กระบวนการทำงานเพื่อ การให้บริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	22	13.40	129	78.70	12	7.30	1	0.60

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นบรรยากาต่อการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำนวนเป็นรายด้าน (n = 164) (ต่อ)

บรรยากาต่อการ	ระดับความคิดเห็น(คน)							
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.7 ความรู้เกี่ยวกับระบบบันทึกทางการพยาบาลเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	25	15.20	67	40.90	66	40.20	6	3.70
3. รางวัล								
3.1 การประเมินผลงานของบุคคล เพื่อให้รางวัลหรือผลตอบแทนการทำงานหรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน	7	4.30	102	62.20	44	26.80	11	6.70
3.2 ผู้บังคับบัญชาแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขั้น / ตำแหน่งก่อนการประเมินผลงานประจำปี	11	6.70	96	58.50	40	24.40	17	10.40
3.3 การได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	2	1.20	102	62.20	48	29.30	12	7.30
3.4 สามารถเบิกค่าตอบแทนล่วงเวลาได้เมื่อทำงานเกินเวลาที่ราชการกำหนด	12	7.30	98	59.80	35	21.30	19	11.60
3.5 การรับรู้ของผู้บังคับบัญชาได้สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน	18	11.00	67	40.90	67	40.90	12	7.30

ตารางที่ 9 จำนวนและ ร้อยละ ระดับความคิดเห็นบรรยากาตองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกเป็นรายฐาน (n = 164) (ต่อ)

บรรยากาตองค์การ	ระดับความคิดเห็น(คน)							
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. ความเลียง								
4.1 หน่วยงำนมีอุปกรณ์ในการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงาน	10	6.10	116	70.70	37	22.60	1	0.60
4.2 หน่วยงำนมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพียงพอในการทำงาน	14	8.50	72	43.90	70	42.70	8	4.90
4.3 หน่วยงำนมีคู่มือ แนวทางปฏิบัติ หรือ มาตรฐานต่าง ๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี	18	11.00	134	81.70	12	7.30	-	-
4.4 หน่วยงำนมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น แสงสว่าง อุ่นหฤมิตเป็นต้น	12	7.30	94	57.30	47	28.70	11	6.70
4.5 ความรู้สีกพอใจกับระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาล	4	2.40	69	42.10	43	38.40	28	17.10

ตารางที่ 9 จำนวนและ ร้อยละ ระดับความคิดเห็นบรรยากาตองการรับรูกองพยายาลวชิราชีพ จําแนกเป็นรายฐาน (n = 164) (ต่อ)

บรรยากาตองการ	ระดับความคิดเห็น(คน)					
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. ความอบอุ่น						
5.1 บุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	14	8.50	130	79.30	18	11.00
5.2 พนักงานผู้ช่วยคน ใช้ และคนงานประจําใจทำให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามคำแนะนำ	16	9.80	120	73.20	25	15.20
5.3 ความยินดีให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีปัญหาทั้งด้านการทำงาน และเรื่องส่วนตัว	35	21.30	125	76.20	3	1.80
5.4 การรับรู้บุคลากรในหน่วยงานเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งในครอบครัว	16	9.80	118	72.00	29	17.70
5.5 การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีลักษณะเสียขา และค่อนข้างห่างเหินต่อกัน	8	4.90	42	25.60	90	54.90
5.6 ความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานถูกจับผิดตลอดเวลา	12	7.30	41	25.00	90	54.90

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นบรรยากาต่อการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกเป็นรายด้าน (n = 164) (ต่อ)

บรรยากาต่อการ	ระดับความคิดเห็น(คน)							
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6. การสนับสนุน								
6.1 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมอบรม เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางานอยู่เสมอ	17	10.40	120	73.20	21	12.80	6	3.70
6.2 การรับรู้การให้ความดีความชอบ และการชมเชยผู้ที่มีผลงานดีเด่นในหน่วยงานมีความเพียงพอ	4	2.40	103	62.80	49	29.90	8	4.90
6.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ หรือการศึกษาเพิ่มขึ้น จะได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับเปลี่ยนขั้นหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น	3	1.80	106	64.60	42	25.60	13	7.90
6.4 เมื่อมีความเดือนร้อน ในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวสามารถรับความช่วยเหลือ จากผู้บังคับบัญชาได้	15	9.10	110	67.10	31	18.90	8	4.90

ตารางที่ 9 จำนวนและ ร้อยละ ระดับความคิดเห็นบรรยากาตองการรับรูงองพยาบาลวิชาชีพ จําแนกเป็นรายฐาน (n = 164) (ต่อ)

บรรยากาตองการ	ระดับความคิดเห็น(คน)							
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. มาตรฐานการปฏิบัติงาน								
7.1 หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน/เกณฑ์วัดคุณภาพการพยาบาลไว้อย่างชัดเจน	22	13.40	133	81.10	8	4.90	1	0.60
7.2 การเป็นส่วนหนึ่งที่ได้ช่วยเหลือในการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อให้ผู้ป่วยดูแลอาการป่วยและหายเป็นปกติ	41	25.00	121	73.80	2	1.20	-	-
7.3 หน่วยงานมีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล	28	17.10	133	81.10	3	1.80	-	-
7.4 การมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน	14	8.50	134	81.70	11	6.70	5	3.00
7.5 ความสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	22	13.40	128	78.00	13	7.90	1	0.60
7.6 ความสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	5	3.00	37	22.60	107	65.20	15	9.10

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นบรรยากาต่อการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกเป็นรายด้าน (n = 164) (ต่อ)

บรรยากาต่อการ	ระดับความคิดเห็น(คน)							
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8. ความขัดแย้ง								
8.1 ข้อเสนอแนะต่อส่วนรวมจะได้รับการยอมรับและนำไปปฏิบัติ	3	1.80	124	75.60	33	20.10	4	2.40
8.2 ความรู้สึกที่ไม่ชอบเมื่อต้องเข้ารับการอบรมในวันที่เป็นวันหยุดพักผ่อน	44	26.80	83	50.60	32	19.50	5	3.00
8.3 งานที่ได้รับมอบหมายผู้ปฏิบัติไม่สามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเองได้	-	-	33	20.10	116	70.70	15	9.10
8.4 ความคิดที่จะเปลี่ยนหรือย้ายงาน	32	19.50	40	24.40	78	47.60	14	8.50

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นแบบรายการต่อการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำนวนเป็นรายด้าน (n = 164) (ต่อ)

บรรยายความต้องการ	ระดับความคิดเห็น(คน)					
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
9. เอกกฤษฎณ์						
9.1 ความคิดของตนเองเป็นกำลังสำคัญส่วนหนึ่งในหน่วยงาน	22	13.40	122	74.40	20	12.20
9.2 ความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้	25	15.20	124	75.60	14	8.50
9.3 การได้รับความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในหอผู้ป่วย	17	10.40	125	76.20	20	12.20
9.3 การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน	27	16.50	131	79.90	6	3.70
9.4 เมื่อมีผู้กล่าวหาวิพากษ์วิจารณ์หน่วยงานในทางที่เสียหาย มักจะไม่ได้ลอยตามหรือเห็นด้วย	1	0.60	12	7.30	101	61.60
					50	30.50

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 10 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product - Moment Correlation Coefficient) พบว่าคุณภาพงานตามการรับรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($r = .49$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p - \text{value} < .00$ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = .51$) รองลงมาสภาพแวดล้อมในการจัดการเชิงวิชาชีพ ($r = .48$) ขณะที่ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านคุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($r = .30, .27$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ($r = .64$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p - \text{value} < .00$ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการสนับสนุนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = .57$) รองลงมา คือ ด้านรางวัล ($r = .56$) ในขณะที่ด้านเอกลักษณ์ และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับต่ำ ($r = .26, .19$) ตามลำดับ

ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่าคุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพงาน กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี (n = 164)

ตัวแปรอิสระ	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	
	r	p – value
คุณภาพงาน	.49	<.00
ผลประโยชน์ตอบแทน	.51	<.00
สภาพแวดล้อมในการจัดการเชิงวิชาชีพ	.48	<.00
บทบาทเชิงวิชาชีพ	.46	<.00
สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ	.43	<.00
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	.30	<.00
คุณค่าของงาน	.27	<.00
บรรยากาศองค์การ	.64	<.00
การสนับสนุน	.57	<.00
รางวัล	.56	<.00
ความอบอุ่น	.55	<.00
โครงสร้างองค์การ	.45	<.00
ความรับผิดชอบ	.45	<.00
ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน	.41	<.00
ความขัดแย้ง	.39	<.00
เอกลักษณ์	.26	<.00
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	.19	<.01

มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ได้

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ประกอบด้วย คุณภาพงานและบรรยากาศองค์การ กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ โดยวิธีการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยทีละตัว เพื่อหาตัวแปรที่ใช้อธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ผลที่ได้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 เนื่องจากมีเพียงบรรยากาศองค์การเท่านั้น ที่สามารถนำเข้าไปในสมการถดถอยได้ ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ได้ร้อยละ 40 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.402$)

หมายความว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นให้คงที่ เมื่อบรรยากาศองค์การ 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี เพิ่มขึ้น 0.646 หน่วย แสดงว่าหากโรงพยาบาลปทุมธานี ต้องการให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับดี จำเป็นต้องมีการจัดบรรยากาศองค์การที่ดีด้วย โดยเฉพาะในด้านรางวัล ด้านความอบอุ่น และมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยบรรยากาศองค์การ สามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ได้ร้อยละ 40 ของความผันแปรทั้งหมด ทำให้ผลที่ได้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี

ตัวแปร	B	t	p- value
ค่าคงที่	- 1.167		
คุณภาพงาน	-4.732	-0.82	0.935
บรรยากาศองค์การ	1.002	0.646	0.000

$F = 55.874$, $p\text{-value} < .0001$, $\text{Adjusted } R^2 = 0.402$

สรุปผลจากที่กล่าวมาทั้งหมดในบทที่ 4 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน คือ ลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ผลการวิเคราะห์คุณภาพงานตามการรับรู้ ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ และการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพ และบรรยากาศองค์การ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $p - value < 0.01$ และสมมติฐานที่ 2 หาตัวแปรที่สามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ด้วยสถิติวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ สรุปได้ว่าผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามจากพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี รวมทั้งสิ้น 164 คน พบว่าในภาพรวมพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานมากที่สุด และพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านที่น้อยที่สุด การเลื่อนตำแหน่งน้อยที่สุด พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในคุณภาพงานอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจคุณภาพงานสูงสุดในด้านคุณค่าของงาน และมีความพึงพอใจในคุณภาพงานต่ำที่สุดในด้านผลประโยชน์ตอบแทน และพยาบาลวิชาชีพ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับสูงโดยมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านเอกลักษณ์สูงที่สุด ขณะที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งน้อยที่สุด โดยคุณภาพงานและบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 และพบว่าบรรยากาศองค์การเท่านั้นที่สามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ได้ ผลที่ได้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ทั้งนี้หากโรงพยาบาลปทุมธานี ต้องการให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับดี จำเป็นต้องมีการจัดบรรยากาศองค์การที่ดีด้วย โดยเฉพาะในด้านรางวัล ด้านความอบอุ่น และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจะได้นำไปอภิปรายในบทที่ 5 ต่อไป

บทที่ 5

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี และตัวแปรต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพ และบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพงานและบรรยากาศองค์การสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานีได้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพ และบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ การที่คุณภาพงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของเรเม่ (Ramey JW, 2002) เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพตระหนักต่อคุณค่าของงานที่ปฏิบัติทั้งต่อตนเอง และต่อวิชาชีพมากกว่าคุณค่าที่เกิดกับโรงพยาบาล รวมถึงมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และแพทย์ เป็นเพราะได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อปฏิบัติงานดี มีผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับจากแพทย์ เนื่องจากงานที่ปฏิบัตินั้นต้องปฏิบัติด้วยตนเองทำให้สามารถใช้สติปัญญา ความสามารถในการพัฒนา และริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ แต่พยาบาลวิชาชีพส่วนหนึ่งเห็นว่าใช้เวลาในการเขียนบันทึกทางการพยาบาลหรือรวบรวมสถิติประจำวัน/เดือนไม่เพียงพอ

ขณะที่สภาพแวดล้อมในการจัดการเชิงวิชาชีพมีความเหมาะสม ได้รับการสนับสนุน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการพยาบาลอย่างเพียงพอ ทั้งนี้พยาบาลวิชาชีพขอให้มีโอกาสได้ร่วมกำหนดนโยบาย ของฝ่ายการพยาบาลด้วย ทั้งนี้หัวหน้าหอผู้ป่วย มีบทบาทสำคัญในการโน้มน้าวให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แม้ว่าพยาบาลวิชาชีพ จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่เหมาะสม มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ ได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ทั้งตนเอง และครอบครัว แล้ว หากแต่ควรจัดสวัสดิการอื่นให้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะสวัสดิการด้านที่พัก,ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าอาหาร และเครื่องคั้ม

ในส่วนของบทบาทเชิงวิชาชีพที่อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจนั้น เป็นเพราะพยาบาลวิชาชีพได้ปฏิบัติงานที่ให้โอกาสได้ใช้ทักษะที่มีอยู่อย่างเต็มที่ รวมทั้งมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานที่ให้การดูแลผู้ป่วย และงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แต่มีพยาบาลวิชาชีพส่วนหนึ่งเห็นว่า ยังไม่ได้รับความเป็นธรรมในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

สำหรับบรรยาการสองต่อการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพพบว่า มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพรับรู้ว่ามีปัจจัยบางข้อทำให้โอกาสในการอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง โดยหน่วยงานมีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ เพราะได้กำหนดเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาลไว้อย่างชัดเจน แต่มีพยาบาลวิชาชีพส่วนหนึ่งไม่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนดได้

สำหรับด้านโครงสร้างองค์การ พยาบาลวิชาชีพรับรู้ว่ามีหน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารไว้อย่างชัดเจน และมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน แต่มีพยาบาลวิชาชีพ ส่วนหนึ่งเห็นว่างานที่ปฏิบัติในปัจจุบันนั้นมีความไม่สอดคล้องกับนโยบาย และพันธกิจของหน่วยงาน เพราะรู้สึกว่ามีภาระงานที่นอกเหนือจากงานด้านการดูแลผู้ป่วย เช่น งานด้านเอกสาร การติดตามสอบถามเรื่องสิทธิการรักษาต่าง ๆ เป็นต้น

ในขณะที่พยาบาลวิชาชีพมีความยึดมั่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ขณะเดียวกันการปฏิบัติงานนั้นจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และถ้ามีผู้กล่าวหาหรือวิพากษ์วิจารณ์หน่วยงานในทางที่เสียหายจะไม่คล้อยตาม ทั้งนี้หน่วยงานมีการป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นโดยมีคู่มือ แนวทางหรือมาตรฐานต่าง ๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี รวมทั้งมีอุปกรณ์ในการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงานแล้วก็ตาม แต่พยาบาลวิชาชีพส่วนหนึ่งพบว่ายังได้รับอุบัติเหตุ และมีการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน รวมทั้งไม่พอใจกับระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาล เนื่องจากมีบุคคลภายนอกสามารถเข้ามาลักทรัพย์ของเจ้าหน้าที่ ในโรงพยาบาลได้

พยาบาลวิชาชีพคาดหวังว่า ข้อเสนอแนะต่อส่วนรวมจะได้รับการยอมรับและนำไปปฏิบัติ โดยมีพยาบาลวิชาชีพส่วนหนึ่งมีความรู้สึกไม่ชอบที่ต้องเข้ารับการอบรมในวันที่เป็นวันหยุด มีความคิดที่จะเปลี่ยน หรือย้ายงาน เป็นเพราะรู้สึกว่าการที่ได้รับความหมายนั้นไม่สามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเองได้

ในทางกลับกันพยาบาลวิชาชีพคิดว่าระบบบันทึกทางการพยาบาลไม่เอื้อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการเขียนบันทึกทางการพยาบาลให้ครอบคลุม ครบถ้วนทุกปัญหา ส่งผลให้เวลาในการดูแลผู้ป่วยลดลง แต่ทั้งนี้พยาบาลวิชาชีพจะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน เพราะได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ เมื่อเขามีปัญหา ทั้งด้านการทำงาน และเรื่องส่วนตัว มีความสัมพันธ์ ที่เป็นมิตรต่อกัน ไม่เย็นชา หรือห่างเหิน ในขณะที่พยาบาลวิชาชีพได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสเข้าร่วมการประชุม หรืออบรม เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางานอยู่เสมอ และหากมีความเดือดร้อนในเรื่องงาน หรือเรื่องส่วนตัว ก็สามารถได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้

แต่อีกด้านหนึ่งพยาบาลวิชาชีพเห็นว่า การให้ความดีความชอบ และการชมเชยสำหรับผู้ที่มียุทธศาสตร์ในหน่วยงานยังไม่เพียงพอ ถึงแม้ว่าการประเมินผลงานของบุคคล เพื่อให้รางวัล หรือผลตอบแทนการทำงาน หรือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จะขึ้นกับผลการปฏิบัติงาน และได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบแล้วก็ตาม แต่พยาบาลวิชาชีพบางส่วนไม่มั่นใจในแนวทางการสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชา สรุปได้ว่าปัจจัยด้านรางวัล และด้านการสนับสนุน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ แกรัตโต (Gratto FJ, 2001) เช่นกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งพยาบาลวิชาชีพ เป็นบุคลากรที่สำคัญต่อการให้บริการสุขภาพ เนื่องจากองค์การใดที่บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นเหตุทำให้คุณภาพงานและบรรยากาศองค์การในหน่วยงานต่ำ ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างสิ่งจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะหากมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการสนับสนุนรางวัล ค่าตอบแทน และรายได้ในระดับต่ำด้วยแล้ว จะทำให้ความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่ำลงด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2540: 293)

พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลปทุมธานี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุกด้าน โดยพบว่า มีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงานมากที่สุด เป็นเพราะเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ มีความรับผิดชอบ ฉลาดและมีความรู้ รวมทั้งผู้บังคับบัญชามีความขยัน สุภาพ รู้จักกาลเทศะ หากแต่มีพยาบาลวิชาชีพส่วนหนึ่งเห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับบุคลากรไม่ทั่วถึง สอดคล้องกับการศึกษาของวันชนะ ธรรมเสนา (2543) ที่พบว่าปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานด้านการพยาบาลเป็นงานที่ดี เป็นประโยชน์ และท้าทายความสามารถ แต่เนื่องจากในปัจจุบันมีภาระงานที่มาก บุคลากรทางการพยาบาลมีไม่เพียงพอ ทำให้รู้สึกเหนื่อยอ่อนจากการทำงาน และมีเวลาพักผ่อนไม่เพียงพอ

ด้านการเลื่อนตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่เห็นว่า พอมีโอกาask้าวหน้าบ้าง และได้เลื่อนตำแหน่งตามเวลาที่เหมาะสม ขณะที่พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนบ้าง เพราะส่วนใหญ่เห็นว่า มีความมั่นคง ค่าตอบแทนที่ดี และเพียงพอต่อการใช้จ่ายปกติ แต่ก็มีบางส่วนที่เห็นว่ารายได้ไม่ดีนัก น้อยกว่าที่ควรจะได้ และมีเงินไม่มากพอที่จะซื้อของฟุ่มเฟือย

สอดคล้องกับการศึกษาของเคเซล (Kacel B, 2005) พบว่าพยาบาลวิชาชีพ จะมีความพึงพอใจต่ำ เนื่องจากมีเวลาในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ การได้รับรางวัล ค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา และการได้รับเงินเพิ่มพิเศษน้อย

คุณภาพงานด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านคุณค่าของงาน มีผลน้อยที่จะทำให้พยาบาลวิชาชีพพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าแม้ว่าพยาบาลวิชาชีพจะตระหนักว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีคุณค่าต่อตนเองและต่อวิชาชีพ รวมทั้งมีโอกาสได้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านการพยาบาลด้วยตนเอง ได้ใช้สติปัญญา ความสามารถในการพัฒนางาน และริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ หรือสามารถปรับแผนการพยาบาลให้ตรงกับอาการ หรือความต้องการของผู้ป่วยก็ตาม แต่พยาบาลวิชาชีพจำเป็นต้องได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล รวมทั้งการมีเวลาในการทำงานที่เพียงพอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเสร็จทันในชั่วโมงการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมากกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของเกฮัล (Ghale GP, 1995) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจต่ำ ขึ้นกับค่าตอบแทน ความมีอิสระในการทำงานต่ำ มีสถานภาพทางสังคมต่ำ ความสัมพันธ์เชิงวิชาชีพต่ำ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลต่ำ และภาระงานที่มากขึ้น และบาเดย์เน (Badayneh D, 1994) ที่พบว่าผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพ

ขณะที่บรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุนและการให้รางวัล เช่น การประเมินผลงาน หรือผลตอบแทนการทำงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ที่ขึ้นอยู่กับผลงาน และเมื่อต้องทำงานเกินเวลานั้น สามารถเบิกค่าตอบแทนล่วงเวลาได้ อีกทั้งผู้บังคับบัญชาให้โอกาสเข้าร่วมการประชุมอบรม เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางาน จะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ส่วนบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านความเสี่ยงมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน เป็นเพราะหน่วยงานส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพ นำกระบวนการการพยาบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยมีคู่มือ แนวทางปฏิบัติที่ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี แต่มี

พยาบาลวิชาชีพส่วนหนึ่งไม่พอใจระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาล เนื่องจากมีบุคคลภายนอกเข้ามาลักทรัพย์ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลได้

ในขณะที่ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านเอกลักษณ์ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพต่ำ เป็นเพราะพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ไม่แตกต่างกันว่างานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประโยชน์ ทำให้ผู้ป่วยทุเลาอาการป่วย และหายเป็นปกติ และคำนึงอยู่เสมอว่าตนเองเป็นกำลังสำคัญส่วนหนึ่งในหน่วยงาน และมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงาน รวมถึงการได้รับความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน่วยงาน สอดคล้องกับการศึกษาของดัทคา (Dutka MA, 2002) มัทชนี ฉายชูวงษ์ (2543) และวัฏฐิกา สัตยาทิตย์ (2544) ที่พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ กับบรรยากาศองค์การ

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 เนื่องจากคุณภาพงานตามการรับรู้ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด ขณะที่ด้านคุณค่าของงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ทั้งนี้เพราะรับรู้ว่าการปฏิบัติงานนั้นมีคุณค่าต่อตนเอง และต่อวิชาชีพ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยปัจจัยด้านการสนับสนุนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด เป็นเพราะพยาบาลวิชาชีพได้รับการอบรม เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ แต่มีพยาบาลวิชาชีพส่วนหนึ่งรู้สึกว่า หน่วยงานมีแนวทางการให้ความดีความชอบแก่ผู้ที่มีผลงานดีเด่นยังไม่เพียงพอ ขณะที่ปัจจัยด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพตระหนักอยู่เสมอว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ได้ช่วยเหลือให้ผู้ป่วยทุเลาอาการป่วย โดยหน่วยงานกำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการพยาบาลไว้อย่างชัดเจน หากแต่มีภาระงานที่มากจึงไม่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนดได้

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานีได้

ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีได้ถึงร้อยละ 40 หากพยาบาลวิชาชีพ มีบรรยากาศ

องค์การที่ดีในด้านรางวัล โดยผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการประเมินผลงานของบุคคล เพื่อให้รางวัลหรือผลตอบแทนการทำงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนเงิน เลื่อนตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ยึดตามผลการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีแนวทางการสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจด้วย ในด้านความอบอุ่นนั้นพยาบาลวิชาชีพมีความรู้สึกที่เป็นมิตร ไม่มีความสัมพันธ์ที่เย็นชาต่อกัน โดยยินดีให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาทั้งด้านการทำงานและเรื่องส่วนตัว และสำหรับมาตรฐานการปฏิบัติงาน พยาบาลวิชาชีพมีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลอยู่เสมอ โดยมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน/เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาลไว้อย่างชัดเจน หากแต่พยาบาลวิชาชีพมีความกังวลใจว่าการปฏิบัติงานอาจไม่เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากมีภาระงานมาก สอดคล้องกับลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) กล่าวว่าบรรยากาศด้านความสัมพันธ์ เช่น ความอบอุ่น การเป็นมิตร การยอมรับ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน รวมทั้งการให้รางวัล แสดงว่าแต่ละบุคคลมีความต้องการด้านความสัมพันธ์สูง เพื่อตอบสนองต่อมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล และเดวิส (Davis, 1981) ที่กล่าวว่าบรรยากาศองค์การที่มีการสนับสนุนให้บุคคลมีความสามารถในการปฏิบัติงาน จะนำไปสู่การตอบสนองต่อการจูงใจในงานของบุคคล ผลลัพธ์ทางจิตวิทยา คือ บุคคลจะเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในองค์การ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของงานได้เช่นกัน

สรุปบทที่ 5 การอภิปรายผลตามสมมติฐาน พบว่าผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 คือ คุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกระชับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านคุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งนี้คุณภาพงาน ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับบรรยากาศองค์การ ซึ่งพบว่าด้านการสนับสนุน และรางวัล จะทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น แต่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 เนื่องจากมีเพียงบรรยากาศองค์การเท่านั้นที่สามารถนำเข้าไปในสมการถดถอยได้ โดยหากต้องการให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 40 จำเป็นต้องมีการจัดบรรยากาศองค์การที่ดีด้วย โดยเฉพาะในด้านรางวัล ด้านความอบอุ่น และมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านคุณค่าของงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด และมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ โดยปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์สูงกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอข้อเสนอแนะในบทที่ 6 ต่อไป



บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้นรวม 164 คน เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างลาป่วย ลาคลอดบุตร หรือลาศึกษาต่อ และปฏิบัติงานมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดยใช้แบบสอบถามดัชนีลักษณะงานตามแนวคิดของสมิธ เคนคอลล์ และฮูลินท์ (Balzer, Smith and Irwin, 2000) แบบสอบถามดัชนีคุณภาพงานตามแนวคิดของวิทเลย์ และพัทเซอร์ (Whitley and Putzier, 1994) พัฒนาขึ้น จำนวน 38 ข้อ ประกอบด้วย 6 ด้าน และแบบวัดบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) แบบ The Improve Climate Questionnaire (Form B) ประกอบด้วย 9 ด้าน ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสำนวนภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.92 และคุณภาพงานเท่ากับ 0.96 และแบบสอบถามบรรยากาศองค์การเท่ากับ 0.91 เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 - 31 ตุลาคม 2550 ประมวลผลข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์วิเคราะห์ ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบวิเคราะห์ หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product - Moment Correlation Coefficient) และอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จากคุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การ ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ครบถ้วนทั้งหมด 164 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100

1. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 3.15 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส คู่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลระยะเวลาเฉลี่ย 13.98 ปี และการปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพระดับ 7 มากที่สุด
2. พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเพื่อนร่วมงานมากที่สุด และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนมากที่สุด
3. ปัจจัยด้านคุณภาพงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจคุณค่าของงานสูงสุด และไม่พึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด
4. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมากที่สุด และไม่พึงพอใจในด้านความขัดแย้งมากที่สุด
5. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า
สมมติฐานที่ 1 คุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .01$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1
สมมติฐานที่ 2 คุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่ามีเพียงบรรยากาศองค์การเท่านั้นที่สามารถนำเข้าไปในสมการถดถอย สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ได้ร้อยละ 40 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.402$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหาร นำที่จะใช้กลยุทธ์ในการส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพ ตระหนักถึงผลของการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรงพยาบาล ที่จะกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจกับพยาบาลวิชาชีพอย่างเป็นระบบ

1. ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายการกำหนดค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น ค่าตอบแทนล่วงเวลา ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ที่เหมาะสมและเพียงพอกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น
2. ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สอดคล้องกับสมรรถนะที่สูงขึ้น
3. ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลให้ตรงกับ Competency เช่น เปิดโอกาสให้ศึกษาอบรมด้านต่าง ๆ โดยไม่ถือเป็นวันลา เป็นต้น
4. ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายการส่งเสริม และพัฒนาระบบงานเพื่อลดขั้นตอน หรือทบทวนภาระงานที่มีใช้งานด้านกิจกรรมการพยาบาล

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. จัดอบรมความรู้ด้านการบริหารงานบุคคล และภาวะผู้นำให้แก่หัวหน้าหอผู้ป่วย
2. ส่งเสริมและพัฒนากการเขียนบันทึกทางการพยาบาล ให้นำมาปฏิบัติได้ง่าย สะดวก ตามการจำแนกประเภทผู้ป่วย ร่วมกับการมอบหมายงาน เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่มีมาก
3. ศึกษารูปแบบหรือแนวทางในการรวบรวมสถิติต่าง ๆ ให้จัดเก็บได้ง่าย และเหมาะสมกับเวลา เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ช่วยในการจัดเก็บข้อมูล
4. จัดเวทีเผยแพร่ผลงาน ทั้งด้านวิชาการ สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่ถือเป็นแบบอย่างที่ดีให้บุคลากรในโรงพยาบาลได้รับรู้ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ

3. ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติ

ฝ่ายการพยาบาล และผู้บริหารระดับกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมในการจัดการเชิงวิชาชีพ

1. หัวหน้าพยาบาลนำที่จะเปิดโอกาสให้บุคลากรทางการพยาบาล เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านการบริหาร กับฝ่ายการพยาบาล และน่าจะรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ต่อหน่วยงาน
2. หัวหน้าพยาบาล และหัวหน้าหอผู้ป่วย นำที่จะทบทวนแนวทางในการจัดสรรอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับการพยาบาลให้เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน สอดคล้องกับการทำงานที่เพิ่มขึ้น

3. หัวหน้าหอผู้ป่วยนำที่จะพัฒนาความสามารถในการสื่อสารทางบวก รวมทั้งประพฤติดนเป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งเรื่องส่วนตัว และการปฏิบัติงาน เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพ ได้ยึดถือเป็นแบบอย่าง ก่อเกิดความสำเร็จ เชื่อมั่น ยินดีที่จะรับเอานโยบายของโรงพยาบาลไปปฏิบัติ

ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

1. หัวหน้าหอผู้ป่วย นำที่จะส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพ ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ พัฒนางานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. หัวหน้าพยาบาล และหัวหน้าหอผู้ป่วย นำที่จะส่งเสริมและพัฒนาระบบงาน และทบทวนการรวบรวมสถิติที่ซ้ำซ้อน หรือไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ เพื่อลดภาระงานในการเก็บรวบรวมสถิติให้เหมาะสมกับเวลาที่มีจำกัด ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด
3. หัวหน้าพยาบาลนำที่จะกำหนดแนวทางการอบรมให้ความรู้ ที่ไม่กระทบต่อวันหยุด วันพักผ่อนของบุคลากร

ด้านคุณค่าของงาน

1. หัวหน้าพยาบาล และหัวหน้าหอผู้ป่วยนำที่จะร่วมกันเสริมสร้างทัศนคติทางบวก ยกย่องบุคลากรที่อุทิศตนให้กับหน่วยงาน เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพ ได้รับรู้ถึงคุณค่าการปฏิบัติงานที่มีต่อตนเอง หน่วยงาน และโรงพยาบาล

ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ

1. หัวหน้าพยาบาล นำที่จะสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่าง หัวหน้าหอผู้ป่วย กับพยาบาลวิชาชีพ
2. จัดอบรม เพื่อส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วย และบุคลากรในหน่วยงาน เช่น จัดกิจกรรม OD (Organization Development) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยนำที่จะสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่พยาบาลวิชาชีพอย่างเหมาะสม เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในด้านค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่ง

2. หัวหน้าหอผู้ป่วย น่าที่จะพิจารณาให้โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ด้วยความเสมอภาค สม่ำเสมอ และเป็นธรรม โดยจัดให้มีระบบข้อมูลย้อนกลับในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ ทั้งแง่หลักเกณฑ์ และวิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม ให้กับพยาบาลวิชาชีพได้รับรู้

3. หัวหน้าพยาบาลน่าจะสนับสนุนด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทนที่เหมาะสม เช่น ค่าตอบแทนล่วงเวลา ค่าที่พัก ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่มน เป็นต้น

ด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

1. ปรับปรุงระบบการรักษาความปลอดภัยในโรงพยาบาล
2. หัวหน้าหอผู้ป่วย น่าที่จะจัดสภาพแวดล้อมในหน่วยงานที่เหมาะสม และส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น

4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. วิธีการรวบรวมข้อมูล ปรับจากการส่งแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เป็นการสัมภาษณ์โดยเฉพาะส่วนของแบบสอบถามที่วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากจำนวนข้อคำถามมีจำนวนมาก และมีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งไม่เข้าใจวิธีการตอบแบบสอบถาม
2. ศึกษาเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย เนื่องจากผู้บริหารระดับกลางมีบทบาทสำคัญ ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพงาน และบรรยากาศองค์กร
3. ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะด้านปริมาณงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่
4. ศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพัน ต่อองค์กรกับการขาดงาน อัตราการลาออก และ โอนย้าย ประสิทธิภาพของงาน

สรุป

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ การนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของโรงพยาบาล โดยสามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ทั้งหมด โดยพบว่าหากต้องการให้

พยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดให้มีพยาบาลวิชาชีพได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายร่วมกับฝ่ายการพยาบาล ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการปฏิบัติงาน มีเวลามากพอในการให้การพยาบาลผู้ป่วยได้ครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ มีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพ ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม



ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลปทุมธานี (JOB SATISFACTION OF REGISTERED NURSES AT PATHUMTHANI HOSPITAL)

ณัฐสุดา อังโสภา 4736607 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ภูษิดา อินทรประสงค์ พบ.ค.(การบริหารการพัฒนา), จรรยา ภัทรอาชาชัย Sc.D.(Bios.), วันเพ็ญ แก้วปาน ส.ค.

บทสรุปแบบสมบูรณ์

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พยาบาลเป็นบุคลากรทางสาธารณสุข เป็นวิชาชีพบริการ จึงต้องมีการปฏิบัติโดยตรงต่อผู้รับบริการสุขภาพ ฉะนั้นพยาบาลต้องปฏิบัติงานหลายบทบาทและบางครั้งยังทำงานในบทบาทของผู้อื่น เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดแก่พยาบาล ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งเป็นที่คาดหวังของผู้รับบริการที่มุ่งหวังให้การบริการของพยาบาลมีประสิทธิภาพสูง สามารถให้บริการได้นุ่มนวล อ่อนโยนเอื้ออาทรกับบุคคลทุกเพศ ทุกวัย ในการปฏิบัติการพยาบาลนั้นพยาบาลต้องรับรู้และปฏิบัติตามบทบาทได้ดี และสำเร็จอย่างน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจึงต้องพยายามทุกอย่างที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจ และเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กลุ่มงานการพยาบาล มีบุคลากรในกลุ่มงานการพยาบาล ซึ่งปฏิบัติกับผู้ป่วยโดยตรง เป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 287 คน ประชาชน บทบาทของพยาบาลวิชาชีพในการให้บริการทางการแพทย์อย่างกว้างขวาง และครอบคลุมการให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับ และทุกด้าน ถ้าหากบุคลากรมีความสุข มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นบุคลากรที่ดีและจะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ถ้าพยาบาลวิชาชีพมีภาระงานเพิ่มขึ้น คุณภาพการให้บริการพยาบาลลดลง ส่งผลต่อการบริการทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ มีข้อร้องเรียนด้านการบริการของพยาบาล เช่น การร้องเรียนพฤติกรรมบริการ บุคลิก ท่าทาง การพูดจา ระบบบริการที่ล่าช้า เป็นต้น อีกทั้งพยาบาลผู้ปฏิบัติงานยังมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน มีความเครียดจากการปฏิบัติงาน และมีโอกาสสัมผัส

โรคจากผู้ป่วยโรคติดต่อต่าง ๆ และพบว่าในปี พ.ศ.2546 ถึง พ.ศ. 2548 มีพยาบาลวิชาชีพระดับ 3 – 7 ลาออกทั้งสิ้นจำนวน 11 คน โดยในปี พ.ศ.2547 ลาออกสูงถึง 7 คน จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่า กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี อัตราการลาออกของพยาบาลวิชาชีพเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากบรรยากาศการทำงานที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานร่วมกับมีความท้อแท้ เบื่อหน่าย สับสน และมีความเครียดส่งผลกระทบต่อคุณภาพการปฏิบัติงานต่ำลง ซึ่งอาจเป็นปัจจัยส่วนหนึ่ง ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง

ดังนั้นผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะวิเคราะห์ว่าพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด มีบรรยากาศองค์การเป็นอย่างไร อยู่ระดับใด และคุณภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารได้รับทราบ และวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ให้เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผล ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. วัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี
2. วัดระดับคุณภาพงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี
3. วัดระดับบรรยากาศองค์การ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพงาน บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

ทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นระดับของความรู้สึกเชิงบวก หรือเชิงลบที่บุคคลมีต่อ งานของพวกเขา ซึ่งเป็นการตอบสนองด้านทัศนคติ หรือด้านอารมณ์ต่อการทำงานของบุคคล ตลอดจนสภาพทางกายภาพ และด้านสังคมของที่ทำงานจากทัศนะของทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮิร์ชเบิร์ก ลักษณะความพึงพอใจในงานจะต้องมีการจูงใจ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลในระดับที่ สูงขึ้น โดยปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยกระตุ้น และเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิด ความพึงพอใจในงาน เกิดความชอบงาน รักงาน และมีความพยายามที่จะทำให้งานสำเร็จ ขณะที่ ปัจจัยอนามัย เป็นปัจจัยที่รักษา ค้ำจุนให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลคงอยู่ตลอดเวลา เป็นปัจจัย ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบ ของงาน ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคลากรในองค์กร อาจเกิดความไม่ชอบงานขึ้น

ผู้บริหารจะสามารถนำแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดย การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจ โดยคำนึงถึงปัจจัยอนามัย และใช้ ปัจจัยจูงใจ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เซอร์เมอร์ฮอร์น เจมส์ อันท์ และริชาร์ด ออซบอร์น กล่าวถึงแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงานมีความหลากหลาย และมีการนำมาใช้มาเป็นเวลานาน แต่ที่ใช้กันเป็นที่นิยม อย่างแพร่หลายมีแบบสอบถาม 2 แบบ แบบสอบถามความพึงพอใจมินนีโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ) และมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน (JDI: Job Descriptive Index) ซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการวัดความพึงพอใจในงานได้ โดยมาตรวัดความพึงพอใจ ในการทำงาน (JDI: Job Descriptive Index) เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ 1) ตัวงานเองได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสนใจและการเติบโต 2) คุณภาพของการบังคับบัญชา ได้แก่ ความช่วยเหลือ และการสนับสนุนทางสังคม 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความ กลมเกลียว และการยอมรับนับถือ 4) โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสสำหรับความก้าวหน้า ในงาน 5) รายได้ ได้แก่ รายได้ที่พอเพียง และความเท่าเทียมกับผู้อื่น

คุณภาพงาน

คุณภาพงาน เป็นกิจกรรมที่มีคุณค่ามีผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยขึ้นอยู่กับขอบเขต สภาพแวดล้อม ประสิทธิภาพในการทำงาน การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ก่อให้เกิดการ ทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยนำเอาสติ ปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ มาใช้

ในการทำงาน ดัชนีคุณภาพงาน Work Quality Index (WQI) ได้รับการพัฒนาโดย วิทเลย์ และพัทเซอร์ (Whitley and Putzier, 1994) มีตัวชี้วัดจำนวน 38 ตัว ดัชนีคุณภาพงานนี้ใช้ในการวัดความพึงพอใจของพยาบาลร่วมกับคุณภาพ และวัฒนธรรมในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กร ดัชนีคุณภาพงาน ใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) ความเป็นอิสระ 3) คุณค่าในการทำงาน 4) สัมพันธภาพในวิชาชีพ 5) บทบาทเชิงวิชาชีพ 6) ผลประโยชน์ตอบแทนจากการทบทวนแนวคิดคุณภาพงานพบว่าดัชนีคุณภาพงาน ซึ่งวิทเลย์ และพัทเซอร์ นำแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของดัชนีคุณภาพงานด้วย สามารถประยุกต์ดัชนีคุณภาพงาน มาวัดระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลปทุมธานี ได้

บรรยากาสองค์การ

บรรยากาสองค์การ เป็นแนวคิดนามธรรม หรือการรับรู้ของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เขาทำอยู่ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งจะเป็นแรงกดดันสำคัญที่จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และทุกสิ่งทุกอย่างในองค์กรรวมถึงมีผลต่อการปฏิบัติงาน แนวคิดเรื่องบรรยากาสองค์การ เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าเป็นแนวคิดที่สามารถใช้ศึกษาถึงผลกระทบทางพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลในองค์กรได้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้หรือเข้าใจต่อสภาพแวดล้อมของพวกเขา นักวิชาการได้แบ่งวิธีการวัดบรรยากาสองค์การเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแนวคิดรูปธรรม และกลุ่มแนวคิดนามธรรม หรือการรับรู้

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) กล่าวว่าบรรยากาสองค์การเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต บรรยากาสองค์การที่จัดขึ้นนั้น มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ ความเกี่ยวข้องกับลักษณะทางจิตวิทยา รวมถึงวิธีการวัดทางสุขภาพจิต และข้อผูกพันของกลุ่มในระยะยาว ลิทวิน และสตริงเจอร์ ได้ปรับปรุงการศึกษาบรรยากาสองค์การ และได้พัฒนาแบบสอบถามที่ใช้วัดบรรยากาสองค์การขึ้นมา เครื่องมือนี้มีชื่อว่า 'Revised or Climate Questionnaire (Form B)' แบบสอบถามนี้ แยกมิติบรรยากาสองค์การเป็น 9 มิติ คือ 1) โครงสร้าง 2) ความรับผิดชอบ 3) รางวัล 4) ความเสี่ยง 5) ความอบอุ่น 6) การสนับสนุน 7) มาตรฐานการปฏิบัติงาน 8) ความขัดแย้ง และ 9)เอกลักษณ์ขององค์กร โดยนำมาวัดบรรยากาสองค์การในโรงพยาบาลปทุมธานี

วิธีการศึกษาวิจัย

การวิจัยเชิงอรรถาธิบาย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานีโดยมีตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพงาน บรรยากาศองค์การ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้นรวม 164 คน เลือกกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ไม่ได้อยู่ในระหว่างลาป่วย ลาคลอดบุตร หรือลาศึกษาต่อ และปฏิบัติงานมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน และอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับจากพยาบาลวิชาชีพ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 164 คน พบว่าพยาบาลวิชาชีพพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยพอใจเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ในขณะที่พอใจค่าตอบแทนน้อยที่สุด ปัจจัยคุณภาพงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพอใจคุณค่าของงานสูงที่สุด และไม่พอใจในผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยพยาบาลวิชาชีพพึงพอใจมาตรฐานการปฏิบัติงานมากที่สุด และไม่พึงพอใจความขัดแย้งมากที่สุด

ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานพบว่า

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพงานและบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .01$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพงานด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด ($r = .51$) รองลงมาสภาพแวดล้อมในการจัดการเชิงวิชาชีพ ($r = .48$) ขณะที่ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงาน ($r = .30, .27$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การตามการรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ($r = .64$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p\text{-value} < .00$ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการสนับสนุนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = .57$) รองลงมาคือ ด้านรางวัล ($r = .56$) ในขณะที่ด้านเอกลักษณ์ และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับต่ำ ($r = .26, .19$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพงาน และบรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานีได้ ผลการวิจัยพบว่ามีเพียงบรรยากาศองค์การเท่านั้นที่สามารถนำเข้าไปในสมการถดถอยได้ ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ได้ร้อยละ 40 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.402$) ผลที่ได้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณภาพงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยคุณภาพงาน ด้านคุณค่าของงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด เป็นเพราะพยาบาลวิชาชีพรับรู้ว่างานที่ปฏิบัติ นั้นมีคุณค่าต่อตนเองและต่อวิชาชีพ

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การตามการรับรู้มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยปัจจัยด้านการสนับสนุนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด เป็นเพราะพยาบาลวิชาชีพได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ แต่มีพยาบาลวิชาชีพส่วนหนึ่งรู้สึกทว่าหน่วยงานมีแนวทางการให้คำปรึกษามากเกินไปซึ่งมีผลลบต่อความพึงพอใจ

ขณะที่ปัจจัยด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพตระหนักอยู่เสมอว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ได้ช่วยเหลือให้ผู้ป่วยทุเลาอาการป่วย โดยหน่วยงานกำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการพยาบาลไว้อย่างชัดเจน หากแต่มีภาระงานที่มากจึงไม่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนดได้

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพงานและบรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานีได้

ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีได้ถึงร้อยละ 40 หากพยาบาลวิชาชีพ มีบรรยากาศองค์การที่ดีในด้านรางวัล โดยผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการประเมินผลงานของบุคคล เพื่อให้รางวัลหรือผลตอบแทนการทำงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนเงิน เลื่อนตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ยึดตามผลการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีแนวทางการสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจด้วย ในด้านความอบอุ่นนั้นพยาบาลวิชาชีพมีความรู้สึกที่เป็นมิตร ไม่มีความสัมพันธ์ที่เย็นชาต่อกัน โดยยินดีให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาทั้งด้านการทำงาน และเรื่องส่วนตัว และสำหรับมาตรฐานการปฏิบัติงาน พยาบาลวิชาชีพมีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลอยู่เสมอ โดยมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน/เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาลไว้อย่างชัดเจน หากแต่พยาบาลวิชาชีพมีความกังวลใจว่าการปฏิบัติงานอาจไม่เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากมีภาระงานมาก สอดคล้องกับลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968) กล่าวว่าบรรยากาศด้านความสัมพันธ์ เช่น ความอบอุ่น การเป็นมิตร การยอมรับ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน รวมทั้งการให้รางวัล แสดงว่าแต่ละบุคคลมีความต้องการด้านความสัมพันธ์สูง เพื่อตอบสนองต่อมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะส่งผลกระทบต่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล และเดวิส (Davis, 1981) ที่กล่าวว่าบรรยากาศองค์การที่มีการสนับสนุนให้บุคคลมีความสามารถในการปฏิบัติงาน จะนำไปสู่การตอบสนองต่อการจูงใจในงานของบุคคล ผลลัพธ์ทางจิตวิทยา คือ บุคคลจะเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในองค์การ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของงานได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหาร นำที่จะใช้กลยุทธ์ในการส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพ ตระหนักถึงผลของการปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรงพยาบาล ที่จะกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจกับพยาบาลวิชาชีพอย่างเป็นระบบ

1. ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายการกำหนดค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น ค่าตอบแทนล่วงเวลา ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ที่เหมาะสม และเพียงพอกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น
2. ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สอดคล้องกับสมรรถนะที่สูงขึ้น
3. ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลให้ตรงกับ Competency เช่น เปิดโอกาสให้ศึกษาอบรมด้านต่าง ๆ โดยไม่ถือเป็นวันลา เป็นต้น
4. ผู้บริหารนำที่จะกำหนดนโยบายการส่งเสริม และพัฒนาระบบงาน เพื่อลดขั้นตอนหรือทบทวนภาระงานที่มีใช้งานด้านกิจกรรมการพยาบาล

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. จัดอบรมความรู้ด้านการบริหารงานบุคคล และภาวะผู้นำให้แก่หัวหน้าหอผู้ป่วยส่งเสริมและพัฒนากิจการเขียนบันทึกทางการพยาบาล ให้นำมาปฏิบัติได้ง่ายสะดวกตามการจำแนกประเภทผู้ป่วย ร่วมกับการมอบหมายงาน เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่มีมาก
2. ศึกษารูปแบบหรือแนวทางในการรวบรวมสถิติต่าง ๆ ให้จัดเก็บได้ง่าย และเหมาะสมกับเวลา เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ช่วยในการจัดเก็บข้อมูล
3. จัดเวทีเผยแพร่ผลงาน ทั้งด้านวิชาการ สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่ถือเป็นแบบอย่างที่ดีให้บุคลากรในโรงพยาบาลได้รับรู้ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ

3. ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติ

ฝ่ายการพยาบาล และผู้บริหารระดับกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมในการจัดการเชิงวิชาชีพ

1. หัวหน้าพยาบาลนำที่จะเปิดโอกาสให้บุคลากรทางการพยาบาล เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านการบริหารกับฝ่ายการพยาบาล และน่าจะรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ต่อหน่วยงาน
2. หัวหน้าพยาบาล และหัวหน้าหอผู้ป่วย นำที่จะทบทวนแนวทางในการจัดสรรอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สำหรับการพยาบาลให้เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน สอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น

3. หัวหน้าหอผู้ป่วยนำที่จะพัฒนาความสามารถในการสื่อสารทางบวก รวมทั้งประพฤตินเป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งเรื่องส่วนตัวและการปฏิบัติงาน เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพ ได้ยึดถือเป็นแบบอย่าง ก่อเกิดความศรัทธา เชื่อมั่น ยินดีที่จะรับเอานโยบายของโรงพยาบาลไปปฏิบัติ

ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยนำที่จะส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพ ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ พัฒนางานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีอิสระ
2. หัวหน้าพยาบาล และหัวหน้าหอผู้ป่วย นำที่จะส่งเสริมและพัฒนา ระบบงาน และทบทวนการรวบรวมสถิติที่ซ้ำซ้อน หรือไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ เพื่อลดภาระงาน ในการเก็บรวบรวมสถิติให้เหมาะสมกับเวลาที่จำกัด ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด
3. หัวหน้าพยาบาลนำที่จะกำหนดแนวทางการอบรมให้ความรู้ ที่ไม่กระทบ ต่อวันหยุด วันพักผ่อนของบุคลากร

ด้านคุณค่าของงาน

1. หัวหน้าพยาบาล และหัวหน้าหอผู้ป่วยนำที่จะร่วมกันเสริมสร้างทัศนคติ ทางบวกยกย่องบุคลากรที่อุทิศตนให้กับหน่วยงาน เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพ ได้รับความรู้ถึงคุณค่าการ ปฏิบัติงานที่มีต่อตนเอง หน่วยงาน และโรงพยาบาล

ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ

1. หัวหน้าพยาบาล นำที่จะสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วย กับพยาบาลวิชาชีพ
2. จัดอบรม เพื่อส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วย และบุคลากรในหน่วยงาน เช่น จัดกิจกรรม OD (Organization Development) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

1. หัวหน้าหอผู้ป่วย นำที่จะสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แก่พยาบาล วิชาชีพอย่างเหมาะสม เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะใน ด้านค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่ง

2. หัวหน้าหอผู้ป่วย นำที่จะพิจารณาให้โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ด้วยความเสมอภาค สม่ำเสมอ และเป็นธรรม โดยจัดให้มีระบบข้อมูลย้อนกลับในการพิจารณา ความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ ทั้งแง่หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผล การปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมให้กับพยาบาลวิชาชีพได้รับรู้

3. หัวหน้าพยาบาลนำที่จะสนับสนุนด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทนที่เหมาะสม เช่น ค่าตอบแทนล่วงเวลา ค่าที่พัก ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่มน เป็นต้น

ด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

1. ปรับปรุงระบบการรักษาความปลอดภัยในโรงพยาบาล
2. หัวหน้าหอผู้ป่วย นำที่จะจัดสภาพแวดล้อมในหน่วยงานที่เหมาะสม และส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น

4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. วิธีการรวบรวมข้อมูล ปรับจากการส่งแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เป็นการสัมภาษณ์โดยเฉพาะส่วนของแบบสอบถามที่วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากจำนวนข้อคำถามมีจำนวนมาก และมีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งไม่ใส่ใจเข้าวิธีการตอบ แบบสอบถาม
2. ศึกษาเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย เนื่องจากผู้บริหารระดับกลางมีบทบาทสำคัญ ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพงาน และบรรยากาศองค์กร
3. ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะด้านปริมาณงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่
4. ศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพัน ต่อองค์กรกับการขาดงาน อัตราการลาออก และ โอนย้าย ประสิทธิภาพของงาน

JOB SATISFACTION OF REGISTERED NURSES AT PATHUMTHANI HOSPITAL

NUTSUDA ANGSOA 4736607 PHPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: BHUSITA INTARAPRASONG Ph.D. (Dev. Adm.), JANTA PATARA-ACHACHAI Sc.D.(Bios.), WONPAN GAEWPAN Dr.P.H.

EXTENDED SUMMARY

Background and Rationale of the Study

The nurse is a public health personnel and nursing is the service profession that treats health service receivers directly. Therefore, the nurse must perform several roles in her work and, sometimes, she has to perform others' roles. This causes tension in nurses, which affects nursing performance because the service receivers expect nurses to provide efficient service with tenderness and kindness to every person of all ages. In performing the nursing service, how well and how successfully the nurses perceive and perform their roles depend on their job satisfaction. Thus, the hospital management should do its best to build up work motivation among nurses so that the nursing service attains the established objectives.

The Nursing Working Group comprises the personnel in the Nursing Working Group dealing with patients directly at Pathumthani Hospital. It is composed of 287 nurses. The registered nurses normally provide the nursing service that broadly covers all levels of people and in all aspects. If nursing personnel feel happy and have job satisfaction, they would be good personnel who can produce high quality work. If the registered nurses bear more workload, their nursing service quality may be lower, which certainly affects the nursing service, that is, the service receivers feel dissatisfied and may complain about the nursing service, e.g. complain about service,

manners, personality, actions, manner of speaking and slow service system, etc. In addition, the nurses face some operating risks, experience pressure at work and may be infected by many communicable diseases. From the year 2003 to 2005, 11 registered nurses at Level 3-7 resigned from the hospital. In 2004, 7 registered nurses resigned. Such information led to a conclusion that the turnover rate of registered nurses in the Nursing Working Group of Pathumthani Hospital has been increasing. Since the working climate, operating risks along with discouragement, boredom, confusion and tension make the work quality lower; they are partial causes for the registered nurses' lower job satisfaction.

Therefore, the Researcher aimed at analyzing the extent of job satisfaction among registered nurses in the Nursing Working Group of Pathumthani Hospital, Pathumthani Province as well as the level of organizational climate, and whether the operating quality was associated with job satisfaction or not. The results would be a guideline for the hospital management so that they could set up the plan to boost the working efficiency, and to improve other related factors affecting job satisfaction of registered nurses so that these nurses can experience the highest job satisfaction and work more efficiently.

Objectives

General Objective

To analyze the factors affecting the job satisfaction of registered nurses in the Nursing Working Group of Pathumthani Hospital.

Specific Objectives

1. To measure the job satisfaction level of registered nurses in the Nursing Working Group of Pathumthani Hospital.
2. To measure the work quality of registered nurses in the Nursing Working Group of Pathumthani Hospital.
3. To measure the organizational climate in the Nursing Working Group of Pathumthani Hospital.
4. To analyze the relationship between work quality, organizational climate and job satisfaction of the Nursing Working Group of Pathumthani Hospital.

Literature Review

Job Satisfaction

Job satisfaction is a person's level of positive or negative emotion towards his job, which is an attitude or an emotional response to his job as well as to other physical conditions and social conditions at his workplace. According to the Two-Factors Theory of Herzberg, job satisfaction needs some motivation that would make the work performance of each person higher. The motivating factors are stimulus factors directly dealing with each job. They are factors that make the workers feel satisfied with their job, like or love their job, and try to complete those jobs. In the meantime, the hygiene factors are the ones that maintain the workers' job satisfaction, preventing their job dissatisfaction, which might be the surrounding condition or some components of working. If the hygiene factors are not provided or are not appropriate to the personnel in an organization, job dissatisfaction might occur.

The management can apply Herzberg's theory to their work by building up the working climate to satisfy their workers, considering hygiene factors and using motivating factors in order to allow the workers to work more efficiently.

Schermerhorn, James, Hunt and Richard N. Osborn mentioned that there are various questionnaires assessing job satisfaction that have been applied for a long time but there are 2 questionnaire sets used widely, which are the Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) and the Job Descriptive Index (JDI) that may be used to measure job satisfaction. The Job Descriptive Index (JDI) is a questionnaire used to measure 5 job satisfaction aspects namely: 1) The work itself – responsibility, interest and growth, 2) Quality of supervision – technical help and social support, 3) Relationship with co-workers – workers – social harmony and respect, 4) Promotion opportunity – chances for further advancement, and 5) Pay – adequate income and equality.

Work Quality

Work quality is a valuable factor that influences the workers. Work quality depends on the scope of work, working environment, working experience and involvement in the decision-making process that make work efficient by using intelligence, expertise, skills and other abilities in working. The Work Quality Index

(WQI) as developed by Whitley and Putzier (Whitley and Putzier, 1994) consists of 38 indices. They are used to measure nurses' job satisfaction as well as work quality and working culture, which might be used by the hospital management as an organizational management tool. WQI, which is used to measure job satisfaction of nurses, consists of the following 6 components: 1) professional working environment, 2) autonomy of practice, 3) work worth, 4) professional relationship, 5) professional role enactment, and 6) benefits. After reviewing various concepts about WQI, WQI applied by Whitley and Putzier from Herzberg's theory is also associated with WQI components. WQI could be applied to measure the job satisfaction of registered nurses in the Nursing Working Group of Pathumthani Hospital.

Organizational Climate

Organizational climate is an abstract concept or the organization members' direct and indirect perception of their working environment. This factor is an important force influencing the personal behavior and everything in an organization as well as the work performance. The use of organizational climate has been widely accepted in comprehensively examining the effects from personnel's behavior in an organization as a result of their perception and understanding in the working environment. Scholars have divided the organizational climate measurements into 2 groups: the concrete concepts group and the abstract concepts or perception group.

Litwin & Stringer (Litwin & Stringer, 1968) mentioned that organizational climate is a part of quality of life. The formed climate influences motivation, deal with psychological aspects, mental health measurement methods and long-term group obligations. Litwin & Stringer improved their studies about organizational climate, and also developed a questionnaire to measure the organizational climate, which was named 'Revised or Climate Questionnaire (Form B)'. This questionnaire divided the organizational climate into 9 dimensions: 1) structure, 2) responsibility, 3) reward, 4) risk, 5) warmth, 6) support, 7) performance standards, 8) conflict, and 9) identity. These dimensions were used to measure the organizational climate in Pathumthani Hospital.

Methodology

The data collection for this descriptive research was done by way of questionnaire in order to assess the level of job satisfaction of registered nurses at Pathumthani Hospital. The independent variables included the work quality and organizational climate while the dependent variable was job satisfaction. The sample group of this research included 164 registered nurses in the Nursing Working Group of Pathumthani Hospital. This sample group covered the registered nurses who were not on any sick leave, maternity leave or educational leave, and have been working at the Pathumthani Hospital for not less than 6 months. The Researcher collected the data by herself. The data from those questionnaires were analyzed by means of percentage, arithmetic mean and standard deviation whereas the relationship between the work quality and organizational climate and job satisfaction of registered nurses at Pathumthani Hospital was analyzed by means of Pearson's product moment correlation coefficient. In addition, the variation of job satisfaction was explained by stepwise multiple regression analysis.

Results

After the questionnaires were received from 164 registered nurses, it was found that the registered nurses had job satisfaction, either in general or by each aspect. The nurses had the most satisfaction in their co-workers while they had the least satisfaction in their compensation. The work quality as perceived by registered nurses, in general, was at the moderate level. The highest satisfaction was attributed to work worth and the lowest satisfaction was credited to compensation. The organizational climate as perceived by registered nurses, in general, was at the high level. The registered nurses had the most satisfaction in the operating standards while they had the least satisfaction in conflicts.

Regarding the assumption test, it was found that:

Assumption 1: Work quality and organizational climate as perceived by registered nurses in the Nursing Working Group of Pathumthani Hospital were positively and moderately associated with job satisfaction with a statistically significant difference ($p\text{-value} < .01$), which was in accordance with Assumption 1. To

elaborate, the work quality in part of compensation influenced the job satisfaction at the highest level ($r = .51$) and the professional work environment at the second highest level ($r = .048$). In the meantime, autonomy of practice and work worth were associated with job satisfaction at a low level ($r = .30, .27$) respectively. When considering the correlation coefficient, the organizational climate as perceived by registered nurses was positively associated at a moderate level with job satisfaction of registered nurses ($r = .64$) with a statistically significant difference at $p\text{-value} < .00$. Upon consideration of each aspect, the support factor gained the highest correlation coefficient scores ($r = .57$) and the reward factor gained the second highest correlation coefficient scores ($r = .56$). However, the identity factor and operating standards factor gained low correlation coefficient scores ($r = .26, .19$) respectively.

Assumption 2: Work quality and organizational climate could mutually explain the variation of job satisfaction among registered nurses at Pathumthani Hospital. The result showed that only organizational climate could be entered into the regression equation, which could explain the variation of job satisfaction among registered nurses in the Nursing Working Group of Pathumthani Hospital at 40% ($\text{Adjusted } R^2 = 0.402$). The result was not consistent with Assumption 2.

Discussion

Assumption 1 – The result showed that work quality and organizational climate were positively and moderately associated with job satisfaction of registered nurses in the Nursing Working Group of Pathumthani Hospital. However, the work quality in the part of work worth put the least influence in the nurses' job satisfaction because they perceived that the work they performed gave value to themselves and their profession.

The organizational climate as perceived by registered nurses was moderately associated with the job satisfaction of registered nurses. The support factor put the highest influence in those nurses' job satisfaction because the registered nurses have been always trained for self-development. However, some registered nurses felt that the rewards offered to nurses with outstanding performance were not sufficient.

Meanwhile, operating standard factor was associated with job satisfaction at a low level since the registered nurses always recognized that they partially helped patients relieve some sickness. The Nursing Working Group set up the nursing standard criteria explicitly, but these nurses had heavy workloads so they might have been unable to complete some assignments according to the deadline.

Assumption 2 - Work quality and organizational climate could mutually explain the variation of job satisfaction among registered nurses at Pathumthani Hospital.

The result showed that the registered nurses in the Nursing Working Group of Pathumthani Hospital had job satisfaction at 40% if they had a good organizational climate in terms of rewards. Therefore, the hospital management should focus on the personnel's performance evaluation so that the reward or working compensation, job promotion and salary adjustment for the working group officers actually depend on their work performance. However, the supervisors must have some guidelines for building up morale and encouragement for workers. In terms of warmth, the registered nurses felt some friendship and did not turn a cold shoulder to each other. They were happy to help their co-workers who might have some working and personal problems. For the operating standards, the registered nurses have always tried to develop their nursing service standards under the explicit standard criteria/nursing quality index. But some registered nurses had some concerns that their work might not be completed in time due to heavy workloads. This result was consistent with Litwin & Stringer (Litwin & Stringer, 1968) who cited that the organizational climate in relation to relationship such as warmth, friendship, acceptance, mutual support as well as reward showed that each person had a high demand in terms of relationship in order to respond to the operating standards, which could affect the development of the working motivation of each person. Davis (Davis, 1981) cited that the organizational climate that supports the personnel to have working abilities would lead to those personnel's work motivation. The psychological result is that the personnel would feel that they have some involvement in that organization, which leads to work achievement as well.

Suggestions

According to the research results of “Job Satisfaction of registered nurses at Pathumthani Hospital”, the following are some suggestions:

1. Policy Suggestions

Top Management

The top management should apply some strategies to encourage the registered nurses by recognizing the performance outcome that eventually benefits the hospital and stimulating and creating systematic work motivation for registered nurses.

1. The management should set up an appropriate compensation and welfare policy, e.g. overtime payment, medical payment and accommodation that are suitable and sufficient for a higher cost of living.
2. The management should set up a job promotion policy that is in accordance with the registered nurses' higher competence.
3. The management should set up a nursing personnel development policy to be consistent with their competence such as providing opportunities to participate in training courses without deducting from leave days, etc.
4. The management should set up the working system promotion and development policy in order to reduce the working process or revise the workload that does not deal with nursing activities.

2. Technical Suggestions

1. Training courses on personnel management and leadership should be held for patient unit supervisors.
2. Nursing record writing should be promoted and developed so that it will be convenient in practice and it should be based on the classification of patients. In addition, the assignments should be proportionate to the amount of workload.
3. The styles or guidelines for collecting hospital data should be examined so that those data would be kept efficiently and in a timely manner, for example, the use of a computer system for data collection.

4. Technical work performance, inventories, innovations as well as outstanding work performance should be disseminated to other hospital personnel to encourage and to build up their morale.

3. Operating Suggestions

Nursing Department and Middle-Level Management

Environment in the Professional Management

1. Nurse supervisors should give more opportunities for nursing personnel to be involved with the nursing department in setting up the management policy, and they should accept some comments about the department.
2. Nurse supervisors and patient unit supervisors should revise the guidelines of allocating nursing tools, equipment and devices appropriately for each department in accordance with the workload.
3. Patient unit supervisors should develop their positive communicative skills and they should be good role models, whether in personal matters or working matters, to other registered nurses who would further feel trust and confidence in complying with the hospital's policy.

Autonomy of practice

1. Patient unit supervisors should encourage registered nurses to utilize their knowledge, abilities and creativity to develop their assignments independently.
2. Nurse supervisors and patient unit supervisors should promote and develop some working systems, and revise the collection of repeated or useless data in order to reduce the workload on data collection to correspond with the limited time with the highest benefit for the hospital.
3. Nurse supervisors should set up the knowledge training guideline so that it does not affect the personnel's holidays and leaves.

Work worth

1. Nurse supervisors and patient unit supervisors should join hands to create a positive attitude by praising any personnel who contribute to the

department so that other registered nurses will appreciate the value of their work to themselves, the department and the hospital.

Professional Relationships

1. Nurse supervisors should strengthen the relationship between patient unit supervisors and registered nurses.
2. Some training courses should be held to sustain good relationship among patient unit supervisors and other department personnel, e.g. organization development activity, efficient communication, etc.

Benefits

1. Patient unit supervisors should build up the appropriate work motivation for registered nurses to have job satisfaction, particularly regarding compensation and job promotion.
2. Patient unit supervisors should consider job promotion based on equality, consistency and fairness by providing the backward data system used in evaluating work performance, job promotion and salary adjustment on an individual basis. The concrete work performance evaluation criteria and methods should be given to the registered nurses.
3. Patient unit supervisors should provide appropriate welfare and compensation, e.g. overtime payment, accommodation, snack and beverage subsidy, etc.

Work Risks

1. The safety system in the hospital should be improved.
2. Patient unit supervisors should arrange the proper working environment to support efficient working, e.g. light and temperature, etc.

4. Recommendations for Further Study

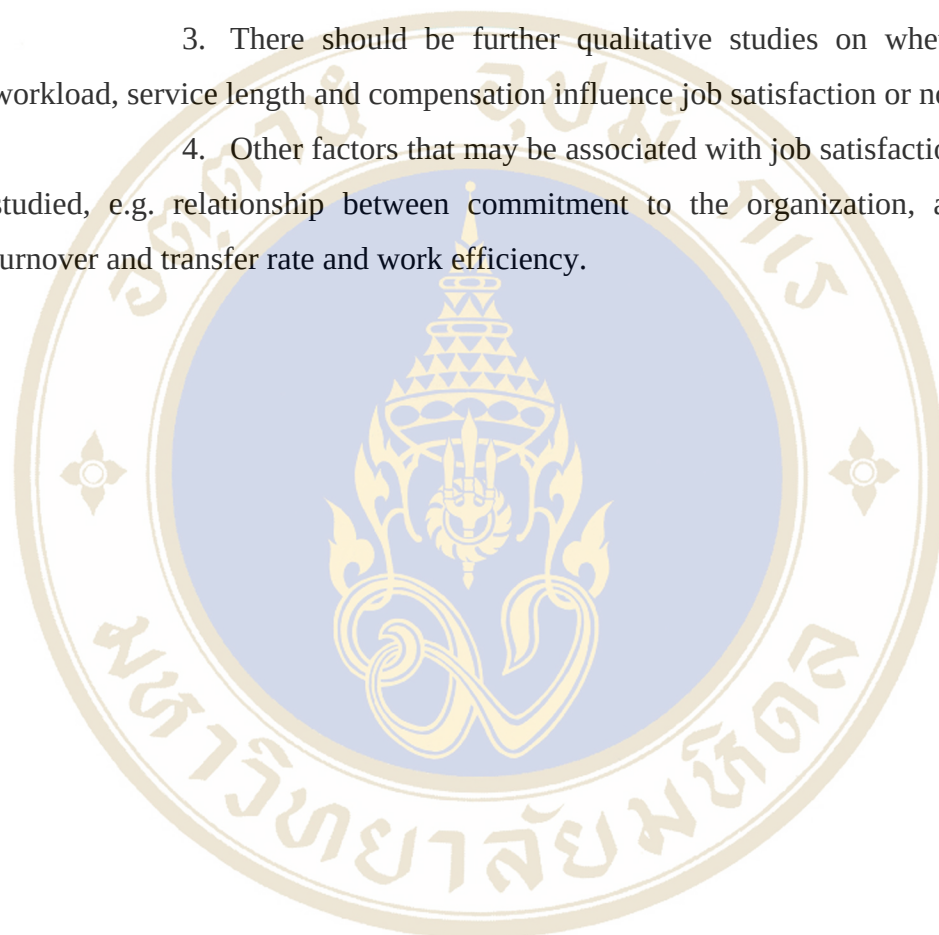
1. The data collection by asking the sample group to complete the questionnaires by themselves should be changed into an interview for the questions regarding job satisfaction because there were plenty of questions in this part and some

questionnaire respondents did not understand the method of answering those questions.

2. There should be a comparative study between job satisfaction and leaders of patient unit supervisors because the middle-level management has an important role in job satisfaction, work quality and organizational climate.

3. There should be further qualitative studies on whether nurses' workload, service length and compensation influence job satisfaction or not.

4. Other factors that may be associated with job satisfaction should be studied, e.g. relationship between commitment to the organization, absenteeism, turnover and transfer rate and work efficiency.



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กนกวรรณ มาลาคินต์. (2542). การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเอกพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กิตติยา สาริสุต. (2540). ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งต่อผู้ป่วยของบุคลากรทางสาธารณสุขจังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุฑามาศ ปุณฺณปุระ. (2543). การปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชัยนาท จังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐกุล หนูจักร. (2547). ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์กร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับการบริหารงานคุณภาพ บริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเอกพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ดวงใจ เกื้อนัย. (2544). ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะระบบบริหารจัดการของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทัศนา บุญทอง. (2537). รายงานการศึกษาเรื่องการติดตามผลการดำเนินการตามมติ และข้อเสนอแนะของการสัมมนาพยาบาลศาสตร์ศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2 หน้า 21, 98, 379 – 380). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธวัชชัย วรพงษ์. (2543). หลักการวิจัยทางสาธารณสุขศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นิวัต โชติวงษ์. (2544). เครื่องมือ และแนวคิดทางการบริหาร/จัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: รอยัลเพรสเอนด์แพก จำกัด.
- นิพนธ์ เข็มนาท. (2543). ประเมินความพึงพอใจในงานของข้าราชการสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, วิชาเอก สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- _____. (ม.ป.ป). คุณภาพชีวิตการทำงาน. [Online]. Available <http://www.thaimarketcenter.com>, [2006, August 25].
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2533). การควบคุมการปฏิบัติการพยาบาล. ประมวลการประชุมวิชาการ พัฒนาคุณภาพการพยาบาล ครั้งที่ 5 วันที่ 25 – 26 มกราคม 2533 (หน้า 79).
- พิพัฒน์ ลักขมิจรัสกุล. (2542). กระบวนการวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: เจริญการพิมพ์.
- มัทนีย์ ฉายชวงษ์. (2543). บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานประจำสถานอนามัยในจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม), คณะพัฒนาลังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (หน้า 154-156). กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซต.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์กร. (หน้า 29, 99). กรุงเทพมหานคร: ชรรมสาร.
- รัตนา ทองสวัสดิ์. (2532). วิชาชีพการพยาบาลประเด็นและแนวโน้ม. เชียงใหม่: ช่างเผือกคอมพิวเตอร์ฟิค.
- รัตนกรณ กาญจนฤทธากรณ์. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วัฏลีลา สัตยาทิตย์. (2544). บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก จังหวัดนราธิวาส. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม), คณะพัฒนาลังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วันชนะ ชรรมเสนา. (2543). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และพลตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดกองกำกับการ 2 กองปราบปราม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเอกการพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ลักษณะ หมิ่นจักร์. (2538). การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. (หน้า 100-112). กรุงเทพมหานคร: ที่ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2532). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 5 หน้า 390). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมจิต หนูเจริญกุล. (2537). การขาดแคลนพยาบาลและแนวทางแก้ไข. วารสารรามาชิตี, 17(2). 183 – 191.
- สภาการพยาบาล. (2539). ร่างนโยบายการปฏิบัติการพยาบาล. รายงานการวิจัยสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย.
- สมิหรา จิตติเตตการ. (2546). ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพมหานคร: แสงเทียนการพิมพ์.
- สร้อยตระกูล (ดิวนานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2 หน้า 133). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาธารณสุข, กระทรวง. (2540). โครงการวิจัยเพื่อการพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทหารผ่านศึก.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (2545 – 2549). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สำราญ บุญรักษา. (2539). ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2545). การใช้สถิติในงานวิจัยอย่างถูกต้องและได้มาตรฐานสากล. กรุงเทพมหานคร: เพื่อฟ้าพรินต์.
- สุวรรณ ลีละเศรษฐกุล. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรุณ รักธรรม. (2534). พฤติกรรมองค์กร. (หน้า 212- 287). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ภาษาอังกฤษ

- Balzer W. K, Smith P. C., Irwin, J. L., Bachiochi P. D., Robie C., Sinar E. F. & Parra L. F. (2000). Users' manual for the Job Descriptive Index (JDI; 1997 Revision) and the job In general scales. Bowling Green, OH: Bowling Green State University.
- Bedeian A.G. (1983). Organizations: Theory and analysis. 2nd ed. Auburn University.
- Best J. (1977). Research in education. New Jersey: Prentice Hall.
- Alderfer C. P. (1972). Existence, relatedness and growth. New York: The Free Press.
- Cochran W. G. (1977). Sampling techniques. (3rd ed.), New York: John Wiley and Sons.
- Davis K. (1981). Human behavior at Work: Organizational behavior. New York: McGraw Hill Book Company (pp 104).
- Keith D. and John W. (1985). Human behavior at work: Organizational behavior. (7th ed). New York: McGraw - Hill (pp 23).
- Diab, M. Badayneh AL. (1994). An analysis of performance and satisfaction relationship among Nurses in Jordanian Hospitals with Subhash Sonnad. Abhath AL –Yarmok. [Online]. Available. <http://www.mutah.edu.jo/userhomepages/badayneh>. [2006, June].
- Elifson K. W., Runyon R. P. & Haber A. (1990). Fundamental of social statistics (2nd ed.). Singapore: McGraw – Hill.
- Gini, A. (2000). My job my self. New York: Routledge Publishing.
- Gratto FJ. (2001). The relationship between organization climate and job satisfaction for Directors of Physical Plants. A dissertation. Presented to the Graduate school of the University of Florida in Partial Fulfillment of the Requirement for The Degree of Doctor of Philosophy.
- Moorhead G. & Griffin R W. (2001). Organizational behavior. (6th ed)Houghton Mifflin Company, Boston New York (pp 215).
- Ghale , G. P. (1995). Job satisfaction of nursing staff at the Tribhuvan University Teaching Hospital. A Thesis Submitted to Partial Fulfillment of the Requirement of Master of Science in Public Health (Health Administration), in Faculty of Graduate Studies, Mahidol University.
- Herberg F., Bernard M. & Barbara, B. S. (1959). The motivation to work (2nd ed). New York: John Wiley and Sons.

- Herberg F. (1987). One more time: How do you motivate employees. Harvard business Review, 46(1); 53-62.
- Ramey, J.W. (2002). The relationship between leadership styles of nurse managers and staff nurse job satisfaction in hospital settings. A Thesis Submitted to Partial Fulfillment of the Requirement of Master of Science in Nursing. Marshall University College of Nursing and Health Professions. Huntington, West Virginia.
- Kacel B. (2005). Measurement of nurse practitioner job satisfaction in a Midwestern State Journal of The American Academy of Nurse Practitioners. (Vol.17, Issue1, pp27 – 32).
- Keelh and John. (1989). Organization Behavior. New York: Macmillan.
- Bare L. L. (2004). Factors that most influence job satisfaction among cardiac nurses in an acute care setting. A Thesis Submitted to Partial Fulfillment of the Requirement of Master of Science Nursing. Marshall University.
- Litwin G. H., Stringer Robert A. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Division of research, Harvard University of Graduate School of Business Administration.
- Louis E. B. & Kurtz. (1992). Management. New York: McGraw – Hill. (pp 342-343).
- Maslow A. H. (1970). Motivation and personality. (2nd ed). New York: Harper and Row. [Online]. Available: <http://www.maslow.com> [2006, April].
- McClelland D. (1961). The achieving society. Princeton, N.J.: Van Nostrand.
- McCormick & Ilgen. (1980). Organization performance. New York: The Free Press.
- McGrego D. (1960). The human side of enterprise. New York: McGraw Hill.
- Dutka M. A. (2002). The relationship between job satisfaction and The organizational climate for omen higher education administrators at five institutions. [Online]. Available. <http://www.escholarship.bc.edu/dissertations> [2006, May].
- Morf M. (1986). Optimizing work performance: A look beyond the bottom line. New York: Quorum Books.
- Moorhead G., & Griffin, R.W. (2001). Organizational behavior. Boston Toronto: Houghton Mifflin Company (pp 215).
- Munro B.H. & Page E.B. (1993). Statistics methods for health care research. (2nd ed.). Philadelphia: Lippincott.

- Newstrom J. W & Davis K. (1989). Human behavior at work: Organization behavior. Singapore: McGraw – Hill Book Company (pp 104).
- Larson & Cathy Mooney,K. (2004). Organizational climate and intensive care unit nurses intention to leave. Journal Critical Care Medicine, [Online]. Available from: <http://www.medscape.com> [2006, August].
- Pace R.W. Faules D.F. (1989). Organizational communication (2nd ed). Englewood Cliffs, New Jersey.
- Aldag R. J. (1981). Managing organization behavior. West publishing Company.
- Schermerhorn Hunt J & Osborn R.N. (2000). Organization behavior. New York: John Wiley & Son, Inc (pp119).
- Smith Kendall and Hulin. (1997). Job Descriptive Index (JDI). [Online]. Available from <http://www.bgsu.edu/departments/psych/JDI> [2006, February].
- Stephen M., Gillies R. & David A. (1986). The new world of managed care: Creating organized delivery system. Health Affairs. (pp 46 – 64).
- Steers R.M. & Porter L. (1991). Motivation and work behaviors (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Stringer R. (2002). Leadership and organizational climate. New Jersey Prentice – Hall.
- Hannagan T. (2002). Management concept & practices. Pearson Education.
- Vroom V. H. (1978). Work and motivation. USA: John Wiley and Sons.
- Brown W. B. and Moberg D. J. (1980). Organization theory and management. New York: John Wiley & Son, Inc (pp418).
- Whitley & Putzier, D. J.(1994). Measuring nurse' satisfaction with the quality of their work and work environment. Journal of Nursing Care Quality, 3(8); 42 – 51.
- Wolf G. & Orem, C. (1994). Job satisfaction and relation in nursing management desk reference concepts, skill and strategies. Philadelphia: W.B. Sandeas.



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.(หญิง) ดร.ยุพิน อังสุโรจน์ คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุพรรณิ ไชยอำพร อาจารย์ประจำคณะพัฒนสังคมและ
สิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรียา วิริยะสุกร อาจารย์ประจำภาควิชาพยาบาลศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี

ภาคผนวก ข

ตารางที่ 12 การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (n = 164)

Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามทั้งหมด = 0.948								
Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน = 0.926								
ตัวแปร	M	SD	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item -Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
JDI 1	2.43	1.07	26.46	106.67	0.65	0.79	0.83	
JDI 2	1.00	1.36	27.90	109.81	0.37	0.73	0.84	
JDI 3	2.26	1.17	26.63	102.92	0.75	0.90	0.82	
JDI 4	1.86	1.35	27.03	101.55	0.69	0.94	0.82	
JDI 5	2.60	0.93	26.33	109.66	0.60	0.74	0.83	
JDI 6	1.93	1.36	26.96	100.03	0.74	0.95	0.82	
JDI 7	2.10	1.15	26.80	107.13	0.57	0.79	0.83	
JDI 8	2.23	1.13	26.66	118.71	0.09	0.74	0.85	
JDI 9	1.93	1.36	26.96	101.48	0.69	0.85	0.82	
JDI 10	2.86	0.50	28.90	122.30	0.08	0.56	0.85	
JDI 11	0.36	0.92	28.53	115.84	0.28	0.84	0.84	
JDI 12	1.56	1.47	27.33	100.02	0.67	0.69	0.82	
JDI 13	2.73	0.82	26.16	121.59	0.00	0.79	0.85	
JDI 14	0.56	1.13	28.33	111.81	0.38	0.83	0.84	
JDI 15	1.93	1.36	26.96	106.51	0.49	0.92	0.84	
JDI 16	0.60	1.13	28.30	122.28	-0.05	0.72	0.86	
JDI 17	0.66	1.12	28.23	118.73	0.09	0.69	0.85	
JDI 18	2.10	1.24	26.80	104.09	0.65	0.89	0.83	
JDI 19	2.66	0.88	41.00	57.51	0.47	0.77	0.74	
JDI 20	1.83	1.23	41.83	55.73	0.40	0.60	0.75	
JDI 21	2.66	0.88	41.00	59.44	0.32	0.81	0.75	
JDI 22	2.60	0.93	41.06	55.99	0.55	0.82	0.74	
JDI 23	2.93	0.36	40.73	63.58	0.15	0.82	0.76	

ตารางที่ 12 การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (n = 164) (ต่อ)

Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน = 0.926							
ตัวแปร	M	SD	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item -Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
JDI 24	2.06	1.28	41.60	57.55	0.27	0.61	0.76
JDI 25	2.40	1.03	41.26	57.72	0.37	0.56	0.75
JDI 26	2.73	0.82	40.93	59.58	0.34	0.72	0.75
JDI 27	1.73	1.33	41.93	49.65	0.70	0.83	0.72
JDI 28	1.96	1.32	41.70	64.01	-0.05	0.55	0.79
JDI 29	2.53	1.07	41.13	56.18	0.45	0.84	0.74
JDI 30	2.33	1.15	41.40	52.73	0.61	0.81	0.73
JDI 31	2.76	0.72	40.83	66.07	-0.17	0.12	0.78
JDI 32	2.83	0.64	40.83	58.97	0.52	0.95	0.75
JDI 33	2.86	0.50	40.80	62.92	0.18	0.76	0.76
JDI 34	2.23	1.13	41.43	55.97	0.43	0.64	0.75
JDI 35	2.90	0.54	40.76	62.11	0.25	0.95	0.76
JDI 36	1.60	1.22	42.06	56.27	0.37	0.66	0.75
JDI 37	2.36	1.09	35.30	149.45	0.50	0.61	0.90
JDI 38	1.96	1.24	35.70	147.66	0.49	0.78	0.90
JDI 39	2.23	1.04	35.43	150.25	0.50	0.80	0.90
JDI 40	1.20	1.34	36.46	169.22	-0.19	0.52	0.92
JDI 41	2.26	1.08	35.40	142.52	0.79	0.93	0.89
JDI 42	2.50	0.93	35.16	146.07	0.76	0.86	0.89
JDI 43	2.26	1.17	35.40	141.21	0.77	0.92	0.89
JDI 44	2.56	0.89	35.10	150.78	0.57	0.73	0.90
JDI 45	2.23	1.13	35.43	143.97	0.69	0.91	0.89
JDI 46	1.36	1.40	36.30	143.52	0.56	0.81	0.90
JDI 47	1.66	1.15	36.00	157.65	0.18	0.79	0.91
JDI 48	2.33	1.06	35.33	144.91	0.71	0.91	0.89
JDI 49	2.40	1.03	35.26	147.51	0.62	0.75	0.90
JDI 50	1.80	1.27	35.86	139.36	0.77	0.84	0.89

ตารางที่ 12 การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (n = 164) (ต่อ)

Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน = 0.926							
ตัวแปร	M	SD	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item -Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
JDI 51	2.36	0.99	35.30	147.66	0.64	0.89	0.90
JDI 52	1.76	1.22	35.90	146.16	0.56	0.84	0.90
JDI 53	2.23	1.13	35.43	142.11	0.77	0.89	0.89
JDI 54	2.13	1.19	35.53	142.18	0.72	0.82	0.89
JDI 55	2.16	1.23	12.76	47.97	0.51	0.61	0.83
JDI 56	0.90	1.32	14.03	46.30	0.57	0.75	0.83
JDI 57	1.80	1.27	13.13	48.32	0.47	0.62	0.84
JDI 58	2.03	1.24	12.90	47.74	0.52	0.49	0.83
JDI 59	2.30	1.20	12.63	47.48	0.56	0.58	0.83
JDI 60	1.56	1.33	13.36	45.82	0.59	0.59	0.83
JDI 61	1.16	1.36	13.76	43.84	0.69	0.82	0.81
JDI 62	1.16	1.11	13.76	49.77	0.46	0.53	0.84
JDI 63	1.83	1.23	13.10	45.40	0.68	0.79	0.82
JDI 64	2.23	1.30	14.16	43.04	0.83	0.84	0.82
JDI 65	1.93	1.36	14.46	42.94	0.79	0.75	0.82
JDI 66	2.20	1.27	14.20	45.13	0.72	0.74	0.83
JDI 67	2.56	1.00	13.83	48.55	0.67	0.62	8.84
JDI 68	1.93	1.28	14.46	48.18	0.51	0.54	0.85
JDI 69	2.33	1.24	14.06	53.58	0.21	0.32	0.88
JDI 70	1.53	1.35	14.86	44.11	0.72	0.77	0.83
JDI 71	0.23	0.62	16.16	56.90	0.18	0.09	0.87
JDI 72	1.43	1.43	14.96	44.72	0.64	0.73	0.84

ตารางที่ 12 การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (n = 164) (ต่อ)

Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามคุณภาพงาน = 0.965							
Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน = 0.926							
ตัวแปร	M	SD	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item –Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
WQI 1	5.20	1.03	10.70	4.35	0.86	0.75	0.90
WQI 2	5.43	1.07	10.46	4.11	0.88	0.78	0.88
WQI 3	5.26	1.11	10.63	4.10	0.84	0.70	0.92
WQI 4	4.56	0.97	20.90	14.57	0.53	0.51	0.68
WQI 5	4.50	0.97	20.96	14.79	0.50	0.57	0.69
WQI 6	4.66	0.84	20.80	14.71	0.62	0.64	0.66
WQI 7	5.06	1.14	46.46	73.63	0.68	0.85	0.92
WQI 8	5.00	1.14	46.53	74.53	0.63	0.82	0.92
WQI 9	4.80	1.03	46.73	77.37	0.54	0.70	0.92
WQI 10	4.93	1.08	28.70	20.49	0.67	0.76	0.89
WQI 11	5.03	0.99	28.60	20.86	0.70	0.79	0.88
WQI 12	5.10	0.92	28.53	20.11	0.88	0.86	0.86
WQI 13	4.96	0.96	28.66	19.95	0.86	0.79	0.86
WQI 14	4.00	1.01	29.63	23.75	0.35	0.24	0.92
WQI 15	4.96	0.88	28.66	20.57	0.85	0.80	0.87
WQI 16	4.63	0.80	29.00	22.20	0.71	0.67	0.88
WQI 17	3.40	1.22	22.06	15.30	0.28	0.31	0.75
WQI 18	4.33	1.26	21.13	11.70	0.71	0.61	0.61
WQI 19	4.00	1.36	21.46	14.46	0.30	0.12	0.75
WQI 20	4.60	1.10	46.93	73.30	0.73	0.78	0.92
WQI 21	4.53	1.04	47.00	71.93	0.86	0.86	0.91
WQI 22	4.66	1.24	46.86	71.91	0.70	0.85	0.92
WQI 23	4.83	1.08	46.70	73.45	0.73	0.75	0.92
WQI 24	4.56	1.35	46.96	69.48	0.75	0.82	0.92
WQI 25	4.43	0.97	9.23	3.77	0.82	0.76	0.59
WQI 26	4.76	0.93	8.90	4.30	0.68	0.70	0.73
WQI 27	4.46	1.33	9.20	3.33	0.55	0.38	0.91
WQI 28	4.93	0.98	46.60	73.97	0.79	0.83	0.91

ตารางที่ 12 การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (n = 164) (ต่อ)

Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามบรรยากาศองค์กร = 0.913							
Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน = 0.926							
ตัวแปร	M	SD	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item -Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
WQI 29	4.36	0.96	47.16	74.55	0.77	0.81	0.92
WQI 30	4.16	1.14	47.36	74.51	0.63	0.56	0.92
WQI 31	4.46	1.13	29.96	68.86	0.65	0.62	0.92
WQI 32	4.26	1.31	30.16	62.76	0.87	0.84	0.90
WQI 33	4.53	1.33	29.90	66.30	0.66	0.63	0.92
WQI 34	4.06	1.31	30.36	67.06	0.64	0.58	0.92
WQI 35	4.23	1.47	30.20	63.20	0.73	0.66	0.91
WQI 36	4.10	1.49	30.33	60.78	0.84	0.87	0.91
WQI 37	3.96	1.60	30.46	59.08	0.84	0.89	0.90
WQI 38	4.80	1.44	29.63	63.13	0.75	0.63	0.91
OC 1	3.06	0.44	21.23	5.35	0.74	0.93	0.83
OC 2	3.10	0.48	21.20	5.13	0.80	0.95	0.82
OC 3	3.03	0.41	21.26	5.58	0.69	0.78	0.84
OC 4	3.10	0.40	21.20	5.75	0.62	0.62	0.85
OC 5	3.03	0.41	21.26	5.78	0.57	0.55	0.85
OC 6	3.26	0.52	21.03	5.27	0.65	0.64	0.84
OC 7	3.06	0.36	21.23	5.84	0.64	0.64	0.84
OC 8	2.63	0.61	21.66	5.67	0.36	0.37	0.89
OC 9	3.00	0.37	17.33	2.57	0.63	0.59	0.57
OC 10	3.00	0.37	17.33	2.43	0.77	0.83	0.54
OC 11	2.80	0.48	17.53	2.39	0.56	0.53	0.57
OC 12	3.06	0.36	17.26	2.61	0.61	0.69	0.58
OC 13	3.06	0.36	17.26	2.75	0.48	0.70	0.61
OC 14	2.76	0.50	17.56	2.66	0.33	0.37	0.64
OC 15	2.63	0.66	17.70	3.38	-0.14	0.11	0.83
OC 16	2.86	0.43	11.36	1.55	0.41	0.61	0.40

ตารางที่ 12 การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (n = 164) (ต่อ)

Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามบรรยากาศองค์การ = 0.913							
Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน = 0.926							
ตัวแปร	M	SD	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item –Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OC 17	2.90	0.40	11.33	1.47	0.56	0.61	0.32
OC 18	3.03	0.31	11.20	1.82	0.30	0.39	0.47
OC 19	2.80	0.61	11.43	1.56	0.16	0.23	0.56
OC 20	2.63	0.66	11.60	1.42	0.19	0.17	0.55
OC 21	2.93	0.36	10.96	1.13	0.34	0.16	0.28
OC 22	2.43	0.50	11.46	1.01	0.26	0.13	0.31
OC 23	2.60	0.56	11.30	0.90	0.29	0.16	0.29
OC 24	3.06	0.25	10.83	1.38	0.15	0.17	0.40
OC 25	2.86	0.50	11.03	1.20	0.07	0.08	0.48
OC 26	2.53	0.73	14.10	3.81	0.27	0.38	0.67
OC 27	2.70	0.65	13.93	3.16	0.66	0.53	0.51
OC 28	2.96	0.49	13.66	4.09	0.40	0.28	0.62
OC 29	2.86	0.43	13.76	4.25	0.38	0.50	0.63
OC 30	2.80	0.66	13.83	3.86	0.31	0.68	0.65
OC 31	2.76	0.67	13.86	3.63	0.40	0.72	0.62
OC 32	3.06	0.36	8.96	0.72	0.45	0.55	0.54
OC 33	2.80	0.48	9.23	0.66	0.29	0.23	0.69
OC 34	3.06	0.25	8.96	0.86	0.44	0.48	0.57
OC 35	3.10	0.40	8.93	0.61	0.56	0.36	0.44
OC 36	3.06	0.36	15.16	1.86	0.59	0.83	0.54
OC 37	3.16	0.37	15.06	1.85	0.57	0.67	0.55
OC 38	3.20	0.48	15.03	1.48	0.74	0.73	0.45
OC 39	2.56	0.62	15.66	2.64	-0.21	0.25	0.87
OC 40	3.06	0.36	15.16	1.86	0.59	0.78	0.54
OC 41	3.16	0.37	15.06	1.85	0.57	0.67	0.55
OC 42	2.96	0.41	7.73	1.92	-0.13	0.04	0.40

ตารางที่ 12 การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (n = 164) (ต่อ)

Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามบรรยากาศองค์การ = 0.913							
Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน = 0.926							
ตัวแปร	M	SD	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item –Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OC 43	2.10	0.75	8.60	1.28	0.04	0.12	0.32
OC 44	2.93	0.36	7.76	1.35	0.52	0.31	-0.09
OC 45	2.70	0.83	8.00	0.89	0.21	0.25	0.02
OC 46	3.10	0.40	12.20	1.20	0.42	0.59	-0.02
OC 47	3.10	0.54	12.20	0.99	0.40	0.59	-0.12
OC 48	3.06	0.36	12.23	1.63	-0.03	0.10	0.30
OC49	3.03	0.41	12.26	1.44	0.12	0.09	0.21
OC50	3.00	0.78	12.30	1.32	-0.11	0.04	0.55

ภาคผนวก ค



No. MU 2007-123

Documentary Proof of Ethical Clearance
The Committee on Human Rights Related to
Human Experimentation
Mahidol University, Bangkok

Title of Project. Job Satisfaction of Registered Nurses at Pathumthani Hospital
(Thesis for Master Degree)

Principle Investigator. Miss Nutsuda Angsopa

Name of Institution. Faculty of Public Health

Approved by the Committee on Human Rights Related to Human Experimentation

Signature of Chairman.

(Professor Dr.Srisin Khusmith)

Signature of Head of the Institute.

(Professor Dr.Porichai Matangkasombut)

Date of Approval.

- 9 JUL 2007

Date of Expiration.

- 9 JUL 2008

ภาคผนวก ง

ใบยินยอมให้ทำการวิจัยของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

(Informed Consent Form)

เขียนที่.....

วันที่.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัดปทุมธานี ขอทำหนังสือนี้ให้ไว้ต่อ

หัวหน้าโครงการวิจัยเพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่า

ข้อ 1. ข้าพเจ้าได้รับทราบโครงการวิจัยของผู้วิจัย (นางสาวณัฐศดา อังโสภา) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

ข้อ 2. ข้าพเจ้ายินยอมเข้าในโครงการวิจัยนี้ด้วยความสมัครใจ โดยมิได้มีการบังคับ ชูเชิญหลอกลวงแต่ประการใด และจะให้ความร่วมมือในการวิจัยทุกประการ

ข้อ 3. ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัยเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการวิจัย รวมทั้งประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัยโดยละเอียดแล้วจากเอกสาร โครงการวิจัย

ข้อ 4. ข้าพเจ้าได้รับการรับรองจากผู้วิจัยว่าจะเก็บข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าเป็นความลับ จะเปิดเผยเฉพาะผลสรุปการวิจัยเท่านั้น

ข้อ 5. ข้าพเจ้าได้อ่านและทำความเข้าใจข้อมูลทั้งหมดในเอกสารคำแนะนำสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยนี้แล้ว และข้าพเจ้าได้ซักถามปัญหาที่ข้องใจจนเป็นที่พอใจแล้ว

ข้อ 6. ข้าพเจ้าได้รับทราบแล้วว่าข้าพเจ้ามีสิทธิ์จะบอกเลิกการร่วมโครงการวิจัยนี้ก่อนเริ่มการวิจัยและการบอกเลิกการร่วมโครงการวิจัยจะไม่มีผลกระทบต่อการดูแลสุขภาพโรคที่ข้าพเจ้าจะพึงได้รับต่อไป

ข้อ 7. ผู้วิจัย ได้เขียนบรรยายเกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการ ตลอดจนประโยชน์ของการวิจัยนี้ ให้ข้าพเจ้าทราบ

ข้าพเจ้าได้อ่านและเข้าใจข้อความตามหนังสือนี้โดยตลอดแล้ว เห็นว่าถูกต้องตามเจตนาของข้าพเจ้า จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญพร้อมกับหัวหน้าผู้วิจัยและต่อหน้าพยาน

ลงนาม ผู้ยินยอม

ลงนาม พยาน

ลงนาม พยาน

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลปทุมธานี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้สำหรับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานจริงในโรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีจนถึงปีงบประมาณ 2550
2. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน จำนวนทั้งหมด 164 ข้อ ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน 72 ข้อ
ส่วนที่ 2 คุณภาพงาน	จำนวน 38 ข้อ
ส่วนที่ 3 บรรยากาศองค์กร	จำนวน 50 ข้อ
ส่วนที่ 4 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน 4 ข้อ
3. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และตรงตามความเป็นจริง เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ให้ได้ผลใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความ ถ้าข้อความนั้นอธิบายลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน โปรดทำเครื่องหมาย ✕ หน้าข้อความ ถ้าข้อความนั้นไม่ตรงกับลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน และโปรดทำเครื่องหมาย? หน้าข้อความ ถ้าไม่แน่ใจในลักษณะงานที่ท่านทำงานทำอยู่ในปัจจุบัน

<u>งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน</u>	<u>ผู้บังคับบัญชาของท่าน</u>	<u>เพื่อนร่วมงานของท่าน</u>
.....1. น่าสนใจ	1. ขอความคิดเห็นจากท่าน	1. ช่วยกระตุ้น
.....2. ทำเหมือนเดิมทุกวัน	2. เอาใจยาก	2. นำเบื้อ
.....3. พึงพอใจ	3. พุดไม่เพราะ	3. ซ้ำ
.....4. น่าเบื่อ	4. ชมเชยเมื่อทำงานดี	4. ทะเยอทะยาน
.....5. ดี	5. มีไหวพริบ	5. จีง่า
.....6. ได้คิดสร้างสรรค์	6. มีอิทธิพล	6. รับผิดชอบ
.....7. เป็นที่น่านับถือ	7. ทันสมัย	7. ว่องไว
.....8. น่าตื่นเต้นที่สุด	8. ไม่ค่อยให้คำแนะนำ	8. ฉลาด
.....9. สบายใจ	9. อารมณ์เปลี่ยนเร็ว	9. สร้างศัตรูเก่ง

<u>งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน</u>	<u>ผู้บังคับบัญชาของท่าน</u>	<u>เพื่อนร่วมงานของท่าน</u>
.....10. มีประโยชน์	10. คอยบอกเสมอว่าทำงาน	10. พุดมาก
.....11. เหนื่อย	11. ดีเพียงใด	11. เก่งทุกอย่าง
.....12. เหมาะแก่สุขภาพ	12. น่ารำคาญ	12. จี้เกียจ
.....13. ทำทาสความสามารถ	13. ดีอรร	13. ไม่นำร่วมงานด้วย
.....14. ปริมาณมาก	14. รอบรู้ในงาน	14. ไม่ค่อยเก็บความลับ
.....15. ผิดหวัง	15. แย่	15. กระฉับกระเฉง
.....16. ง่าย ๆ	16. ฉลาด	16. ไม่มองการณ์ไกล
.....17. ไม่มีที่สิ้นสุด	17. ปลอ่ยให้เป็นตัวของตัวเอง	17. ซื่อสัตย์
.....18. ให้ความรู้ลึก บรรลุผลสำเร็จ	18. จี้เกียจ	18. คบยาก

<u>โอกาสก้าวหน้าของท่าน</u>	<u>เงินเดือนของท่าน</u>
.....1. ได้เลื่อนตำแหน่งตามกาละ(เวลา)ที่เหมาะสม	1. เพียงพอต่อการใช้จ่ายปกติ
.....2. โอกาสก้าวหน้ามีค่อนข้างจำกัด	2. พอใจกับการเลื่อนขึ้นเงินเดือน
.....3. เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ	3. แทบไม่พอใช้จ่าย
.....4. ไม่มีโอกาสก้าวหน้าอีกแล้ว(ตันอยู่แค่นี้)	4. แย่
.....5. พอมีโอกาสนก้าวหน้าบ้าง	5. อยู่ได้อย่างสบาย
.....6. นโยบายการเลื่อนตำแหน่งไม่ยุติธรรม	6. ไม่นั่นคง
.....7. นาน ๆ มีครั้ง	7. น้อยกว่าที่ควรจะได้
.....8. ได้รับการสนับสนุนเป็นประจำ	8. เงินเดือนสูง
.....9. ให้โอกาสการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม	9. น้อยกว่าที่ควรจะเป็น

ส่วนที่ 2 คุณภาพงาน

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ใกล้เคียง หรือตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ						
		พอใจน้อยที่สุด ⇒ พอใจมากที่สุด						
		1	2	3	4	5	6	7
1.	งานที่ปฏิบัติมีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรงพยาบาล							
2.	งานที่ปฏิบัติมีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวิชาชีพ							
3.	งานที่ปฏิบัติมีคุณค่าต่อตัวท่านเอง							
4.	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านปฏิบัติงานดี							
5.	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากแพทย์							
6.	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้าหรือผู้ป่วย							
7.	งานที่ปฏิบัติทำให้มีโอกาได้ใช้ทักษะที่มีอยู่อย่างเต็มที่							
8.	งานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นงานที่ทำให้ท่านสามารถของท่าน							
9.	ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานให้การดูแลผู้ป่วย							
10.	ท่านมีโอกาสตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านการพยาบาลด้วยตนเอง							
11.	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจให้การพยาบาลได้อย่างเต็มที่							
12.	ท่านสามารถปรับแผนการพยาบาลให้ตรงกับอาการและ/หรือความต้องการของผู้ป่วยได้							
13.	ท่านสามารถใช้สติปัญญาและความสามารถในการพัฒนางานและริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่							
14.	ท่านมีเวลามากพอในการเขียนบันทึกทางการพยาบาลหรือรวบรวมสถิติประจำวัน/เดือนได้							

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ						
		พอใจน้อยที่สุด ⇒ พอใจมากที่สุด						
		1	2	3	4	5	6	7
15.	ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงสถานที่ทำงาน							
16.	ท่านได้รับการยอมรับนับถือ จากเพื่อนร่วมงานในหอผู้ป่วยอื่น ๆ							
17.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของฝ่ายการพยาบาล							
18.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการพยาบาลของหน่วยงาน							
19.	ท่านได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการพยาบาลอย่างเพียงพอ							
20.	ท่านมีเวลาเพียงพอในการให้การพยาบาลผู้ป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ							
21.	ท่านมีเวลาอย่างเพียงพอในการให้คำแนะนำ หรือคำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้ป่วย เช่น สิทธิด้านการรักษาพยาบาล							
22.	ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานแทน เมื่อท่านมีความจำเป็น							
23.	ท่านได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานในการตัดสินใจ ด้านการปฏิบัติการพยาบาล							
24.	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติการพยาบาลจากผู้ร่วมงาน เช่น แพทย์ เป็นอย่างดี							
25.	ท่านสามารถเสนอความคิดเห็น แนวทางการปฏิบัติงานแก่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้							
26.	ท่านซักถาม ข้อสงสัยในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานได้							
27.	ท่านสามารถปรึกษาแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยกับแพทย์ที่ท่านได้ร่วมงานด้วยได้							
28.	หน่วยงานของท่านมีแนวทางปฏิบัติการพยาบาลที่ชัดเจน							

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ						
		พอใจน้อยที่สุด ⇒ พอใจมากที่สุด						
		1	2	3	4	5	6	7
29.	การส่งเสริมความก้าวหน้าของฝ่ายการพยาบาลมีความชัดเจน							
30.	ท่านได้รับความเป็นธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง							
31.	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพทัดเทียมกับผู้อื่น							
32.	ท่านพอใจกับค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น โบนัส ค่าตอบแทนนอกเวลา เป็นต้น							
33.	ท่านพอใจกับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่ท่านและครอบครัวได้รับ							
34.	ท่านพอใจกับสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ที่พัก, ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม, ค่าเล่าเรียนบุตร							
35.	แต่ละวันในชั่วโมงการทำงานท่านสามารถทำงานเสร็จได้ทัน							
36.	ท่านพอใจกับจำนวนวันหยุดและวันพักร้อน							
37.	จำนวนวันลาป่วยที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม							
38.	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง ต่อการดำรงชีวิตท่าน							

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามบรรยากาศองค์การ

ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นที่ใกล้เคียง หรือตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
โครงสร้างองค์การ				
1. หน่วยงานของท่านกำหนดโครงสร้างการบริหารไว้อย่างชัดเจน				
2. หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างชัดเจน				
3. การกระจายความรับผิดชอบในการทำงานมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนและช่วยเหลือกันได้				
4. มีการกำหนดกลไกการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน				
5. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนด พันธกิจ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายของหน่วยงาน				
6. ท่านทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและของหน่วยงานเป็นอย่างดี				
7. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่านรับผิดชอบ				
8. ท่านคิดว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันยังไม่สอดคล้องกับนโยบายและพันธกิจของหน่วยงาน				
ความรับผิดชอบ				
9. ท่านคิดว่างานการพยาบาลที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้มารับบริการและญาติ				

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
10. ท่านรู้สึกพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบ				
11. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในการ ทำงานได้อย่างอิสระ				
12. ผู้บังคับบัญชา จะยอมรับฟังเหตุผลและรับ ไปพิจารณาเพื่อการปรับปรุง				
13. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้นำกระบวนการ การพยาบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน				
14. หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงระบบ/ กระบวนการทำงาน เพื่อให้การให้บริการ ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ				
15. ระบบบันทึกทางการแพทย์พยาบาลไม่เอื้อให้ ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
รางวัล				
16. การประเมินผลงานของบุคคลเพื่อให้ รางวัลหรือผลตอบแทนการทำงานหรือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน				
17. ผู้บังคับบัญชาแจ้งให้ท่านทราบ เกี่ยวกับ เกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขั้น/ตำแหน่งก่อน การประเมินผลงานประจำปี				
18. ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ				
19. ท่าน สามารถเบิกค่าตอบแทนล่วงเวลาได้ เมื่อทำงานเกินเวลาที่ราชการกำหนด				
20. ท่านรู้สึกว่า ผู้บังคับบัญชาไม่ได้สร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงานเท่าที่ควร				

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความเสี่ยง				
21. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ในการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงาน				
22. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ไม่เพียงพอ ในการทำงาน				
23. หน่วยงานของท่านมีคู่มือ แนวทางปฏิบัติ หรือมาตรฐานต่าง ๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี				
24. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสวยงาม				
25. ท่านพอใจกับระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาล				
ความอบอุ่น				
26. บุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี				
27. พนักงานผู้ช่วยคนไข้และคนงานประจำตึก ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามคำแนะนำของท่าน				
28. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน เมื่อเขามีปัญหาทั้งด้านการงาน และเรื่องส่วนตัว				
29. ท่านรู้สึกว่าการบุคลากรในหน่วยงานเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งในครอบครัวของท่าน				
30. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีลักษณะเย็นชาและค่อนข้างห่างเหิน				

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
31. ท่านรู้สึกว่าคุณะปฏิบัติงานเหมือนมีคนคอยจับผิดท่านตลอดเวลา				
การสนับสนุน				
32. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมอบรม เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางานอยู่เสมอ				
33. ท่านคิดว่าการให้ความสำคัญความชอบ และการชมเชยผู้ที่มีผลงานดีเด่นในหน่วยงานของท่านยังมีความเพียงพอ				
34. เจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความสามารถ หรือวุฒิการศึกษาเพิ่มขึ้น จะได้รับการสนับสนุนให้มีการเลื่อนขั้น หรือตำแหน่งที่สูงขึ้น				
35. เมื่อท่านมีความเดือนร้อนในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ท่านขอรับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้				
มาตรฐานการปฏิบัติงาน				
36. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน/เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาลไว้อย่างชัดเจน				
37. ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ได้ช่วยเหลือในการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วยทุเลาอาการป่วยและหายเป็นปกติ				
38. ท่านใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน				
39. ท่านรู้สึกว่าคุณะงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมากเกินไปกำลังความสามารถของตนเอง				

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
40. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด				
41. ท่านเป็นคนหนึ่งที่มีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จ				
ความขัดแย้ง				
42. ข้อเสนอแนะของท่านต่อส่วนร่วมมักจะได้รับการยอมรับและนำไปปฏิบัติ				
43. ท่านรู้สึกไม่ชอบที่ต้องเข้ารับการอบรมในวันที่เป็นวันหยุดพักผ่อน				
44. งานที่ท่านได้รับมอบหมายท่านไม่สามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเองได้				
45. ท่านคิดที่จะเปลี่ยนหรือย้ายงาน				
เอกลักษณ์				
46. ท่านคิดว่าตนเองเป็นกำลังสำคัญส่วนหนึ่งในหน่วยงาน				
47. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้				
48. ท่านได้รับความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหอผู้ป่วย				
49. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน				
50. เมื่อมีผู้กล่าวหาวิพากษ์วิจารณ์หน่วยงานของท่านในทางที่เสียหาย ท่านมักจะคล้อยตามหรือเห็นด้วย				

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วเติมคำและทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความตามความเป็นจริง

1. ปัจจุบันท่านอายุ ปีบริบูรณ์
2. สถานภาพสมรส
☐ โสด ☐ คู่ ☐ ม่าย ☐ หย่า ☐ แยกกันอยู่
3. ท่านทำงานในวิชาชีพพยาบาลมานาน..... ปี
4. ปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพระดับใด
☐ ระดับ 3 ☐ ระดับ 4 ☐ ระดับ 5 ☐ ระดับ 6
☐ ระดับ 7 ☐ ระดับ 8



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวณัฐสุดา อึ้งโสภา
วัน เดือน ปี เกิด 26 มีนาคม 2512
สถานที่เกิด จังหวัดปทุมธานี
ประวัติการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี, พ.ศ. 2534
ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2551
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ 7
สถานที่ทำงาน ห้องผู้ป่วยหนักศัลยกรรม
โรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี
พ.ศ.2534 - ปัจจุบัน