

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน
กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ
งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง



นางสาวปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล


คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2545

ISBN 974-17-1149-2

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS, WORK ENVIRONMENT, AND
WORK SATISFACTION OF STAFF NURSES, IN-PATIENT DEPARTMENTS,
COMMUNITY HOSPITALS, CENTRAL REGION



Miss Pattamaporn Sanpornchaipong

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Nursing Science Program in Nursing Administration

Faculty of Nursing
Chulalongkorn University
Academic Year 2002
ISBN 974-17-1149-2

บทคัดย่อ : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อม
ในการทำงาน กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาล
ชุมชน ภาคกลาง. (RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS, WORK
ENVIRONMENT, AND WORK SATISFACTION OF STAFF NURSES, IN-PATIENT
DEPARTMENTS, COMMUNITY HOSPITALS, CENTRAL REGION)

อ. ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. ประนอม รอดคำดี, อ. ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ
อ่วมตานี, 173 หน้า. ISBN 974-17-1149-2.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล
สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน
ภาคกลาง และศึกษาตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง กลุ่มตัวอย่าง คือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ในงานผู้ป่วยในอย่างน้อยเป็นเวลา
6 เดือน จากโรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง 21 แห่ง จำนวน 303 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ
แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน เครื่องมือทุกชุด ได้รับการตรวจสอบ
ความตรงตามเนื้อหา และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจ
ในงาน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าเท่ากับ .90 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง
มีค่าเท่ากับ 4.31 (จากค่าคะแนน 1 - 7)
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ มิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลง
ระบบงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
($r = .732, .616, .644,$ และ $.595$ ตามลำดับ, $p < .01$)
3. ตัวแปรที่ร่วมพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน
ภาคกลาง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) คือ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิติสัมพันธภาพ และ
มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
ได้ร้อยละ 56 ($R^2 = .560$) มีสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z'_{\text{ความพึงพอใจในงาน}} = .376^{**} Z_{\text{มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน}} + .279^{**} Z_{\text{มิติสัมพันธภาพ}} \\ + .247^{**} Z_{\text{มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน}}$$

สาขาวิชา....การบริหารการพยาบาล....ลายมือชื่อนิสิต.....
ปีการศึกษา2545.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4377574036 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD : WORK ENVIRONMENT / WORK SATISFACTION

PATTAMAPORN SANPORNCHAIPONG : RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS, WORK ENVIRONMENT, AND WORK SATISFACTION OF STAFF NURSES, IN-PATIENT DEPARTMENTS, COMMUNITY HOSPITALS, CENTRAL REGION. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. BRANOM RODCUMDEE, Ph.D., THESIS CO-ADVISOR : AREEWAN OUMTANEE, Ph.D., 173 pp. ISBN 974-17-1149-2.

The purposes of this study were to examine work satisfaction of staff nurses; to analyze relationships between personal factors, work environment, and work satisfaction; and to determine predictors of work satisfaction of staff nurses in-patient departments community hospitals, central region. The subjects consisted of 303 staff nurses who were selected by multi-stage sampling. Study instruments were personal factor, work environment, and work satisfaction of staff nurses questionnaires. These questionnaires were tested for content validity and reliability. The alpha coefficient of work environment questionnaires, and work satisfaction questionnaires both were .90. Frequency, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and stepwise multiple regression were used to analyze data.

Major findings were as follows :

1. The mean score of work satisfaction as perceived by staff nurses was 4.07 (ranking from 1 - 7)
2. The overall work environment, and by either dimension including relationship dimension, personal growth dimension, and system maintenance and change dimension were significantly related to work satisfaction of staff nurses ($r = .732, .616, .644, \text{ and } .595$ respectively, $p < .01$)
3. The multiple regression analysis revealed that 56.0 percent of variance in the work satisfaction of staff nurses was predicted by personal growth dimension, relationship dimension and system maintenance and change dimension ($R^2 = .560, p < .01$)

The study equation of these analysis was as follow :

$$Z'_{\text{Work satisfaction}} = .376^{**}Z_{\text{Personal growth dimension}} + .279^{**}Z_{\text{Relationship dimension}} + .247^{**}Z_{\text{System maintenance and change dimension}}$$

Field of study....Nursing Administration.... Student's signature.....

Academic year.....2002.....Advisor's signature.....

Co-Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความเมตตากรุณา จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ตลอดทั้งให้ความห่วงใย เอาใจใส่แก่ผู้วิจัยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของท่านทั้งสองเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต.หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชูณห์ปรมาณ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ แก้ไขความบกพร่องของวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุชีวะ ที่กรุณาให้คำแนะนำ เกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และคำแนะนำที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ที่กรุณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือในการวิจัย รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และประสบการณ์ที่มีคุณค่าตลอดระยะเวลา การศึกษา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ และบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวก ตลอดระยะเวลาการศึกษา ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยบางส่วนเพื่อสนับสนุน การวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าพยาบาล และผู้ประสานงานทุกท่าน ของโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ทั้ง 23 แห่ง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณ พยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชาทุกท่าน ที่ได้กรุณาอนุมัติการลาศึกษาต่อ รวมทั้งขอบคุณเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลชัยบาดาลทุกท่าน ที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์

การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จะสำเร็จลงมิได้ ถ้าขาดกำลังใจจากครอบครัว และมิตรแท้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่อันเป็นที่รักสูงสุด พี่ๆ และครอบครัว ที่คอยดูแลเอาใจใส่ และให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจผู้วิจัยด้วยดี เสมอมา ขอขอบคุณ คุณสิริษา ใจอาจหาญ น้องสาวที่น่ารักที่ให้ความช่วยเหลือในการพิมพ์เป็นอย่างดี และทำยที่สุด ขอขอบคุณกัลยาณมิตรร่วมสถาบันทุกท่าน ที่ไม่อาจกล่าวถึงได้ทั้งหมด ณ ที่นี้ ที่ทำให้ ผู้วิจัยมีประสบการณ์ที่ดีในชีวิตการศึกษา ณ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประโยชน์ใดๆ ที่ได้รับ จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ คุณพ่อ คุณแม่ ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
แนวเหตุและสมมุติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	8
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	74
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	88
สรุปผลการวิจัย.....	90
อภิปรายผลการวิจัย.....	93
ข้อเสนอแนะ.....	107

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
รายการอ้างอิง.....	109
ภาคผนวก.....	125
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และ หนังสือขอความร่วมมือ.....	126
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	131
ภาคผนวก ค สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	143
ภาคผนวก ง รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	150
ภาคผนวก จ การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ.....	166
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	173

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง จำแนกตามเขตที่ตั้ง.....	65
2	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน.....	73
3	จำนวน และร้อยละของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา (n = 303)..	80
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง จำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวม.....	81
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามรายด้านหรือมิติ และโดยรวม.....	82
6	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง แสดงในรูปเมตริกสหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) (n = 303).....	83
7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวพยากรณ์ที่ได้รับการ คัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าอำนาจการพยากรณ์ (R^2) และการทดสอบ ความมีนัยสำคัญของค่าอำนาจการพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของ พยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง โดยวิธี Stepwise (n = 303).....	85
8	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ (b) และ คะแนนมาตรฐาน (Beta) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ b และแสดงสมการ ถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง โดยวิธี Stepwise (n = 303).....	86
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ความเบ้ และความโด่ง ของความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง รายด้าน และโดยรวม.....	151

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ความเบ้ และความโด่ง ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง รายด้าน และโดยรวม.....	153
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน ด้านค่าตอบแทน จำแนกเป็นรายข้อ.....	154
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน ด้านความเป็นอิสระ จำแนกเป็นรายข้อ.....	155
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน จำแนกเป็นรายข้อ.....	156
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน ด้านนโยบายองค์กร จำแนกเป็นรายข้อ.....	157
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพของวิชาชีพ จำแนกเป็นรายข้อ.....	158
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน ด้านการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน จำแนกเป็นรายข้อ.....	159
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน. มิติสัมพันธภาพ จำแนกเป็นรายข้อ.....	160
18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำแนกเป็นรายข้อ.....	161
19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน มิติการคงไว้ และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน จำแนกเป็นรายข้อ.....	162
20	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) ความคลาดเคลื่อน มาตรฐานของตัวพยากรณ์ (SEb) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ทดสอบความมี นัยสำคัญ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง เมื่อใช้วิธี Entered Method (n = 303).....	164

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	62



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลชุมชน เป็นองค์การหนึ่งที่ทำให้บริการด้านสุขภาพ ที่รัฐจัดให้เพื่อกระจายงานบริการ ออกสู่ชุมชน โดยให้บริการครอบคลุมถึงด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การตรวจและรักษา เบื้องต้น มีเตียงรับผู้ป่วยในจำนวนแตกต่างกันตั้งแต่ 10 เตียง จนถึง 120 เตียง (ทัศนาศ บุญทอง, 2543: 4) ซึ่งจัดเป็นด่านแรกที่รับผู้ป่วยไว้รักษาในงานผู้ป่วยใน โดยแบ่งเป็นหอผู้ป่วยแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติกรรมหลังคลอด นรีเวชกรรม และ กุมารเวชกรรม รวมทั้งหอผู้ป่วยพิเศษและหออภิบาล ผู้ป่วยหนัก และการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลชุมชนนั้นจะให้บริการทั้งด้านรักษาฟื้นฟูสภาพ ส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรคซึ่งจะอยู่ในการดูแลของพยาบาลประจำการต่อเนื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง (กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานปลัดกระทรวง, 2528: 38) ซึ่งในปัจจุบันมีโรงพยาบาลชุมชนให้บริการ ทั้งหมด 716 แห่งทั่วประเทศ โดยแบ่งตามเขตการปกครองของกระทรวงสาธารณสุขทั้งหมดรวม 12 เขต โรงพยาบาลชุมชน ในเขตภาคกลาง ได้แก่ เขต 1 และเขต 2 ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในเขตบริเวณที่ตั้ง โรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ เช่น พื้นที่จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี และจังหวัดสระบุรี

ซึ่งในปัจจุบันโรงพยาบาลดังกล่าว เผชิญกับปัญหาการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดผลกระทบที่ตามมาในการให้บริการเช่นกัน โดยเฉพาะภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจนั้นซึ่งส่งผลให้เกิดภาวะขาดแคลนบุคลากรในระยะยาวได้ โดยมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้ คือ รัดับรายได้ ที่แตกต่างกันอย่างมาก ระหว่างบุคลากรในสถานพยาบาลของรัฐ กับเอกชน เงินเดือนข้าราชการไม่ได้ถูกปรับให้เพิ่มขึ้นเพียงพอกับ ดัชนีค่าครองชีพที่สูงขึ้น ซึ่งทำให้เงินเดือนข้าราชการไม่สามารถดึงดูดบุคลากร ในการเข้ามาทำงานอาจทำให้บุคลากรบางส่วนในหน่วยงานของรัฐ ย้ายไปทำงานกับหน่วยงานเอกชน นอกจากนี้ ในส่วนปัญหาทางสังคมปัจจุบันยังมีเกี่ยวกับของกระแสเรียกร้องด้านสิทธิเสรีภาพในสถาน ประกอบการต่างๆ และการมาใช้บริการของผู้ป่วยมีมากขึ้น ดังนั้นในการปฏิบัติงานจึงต้องมีกระบวนการ ปฏิบัติงานที่โปร่งใส องค์การประชาชนต่างๆ เช่นกลุ่มทนายความ กลุ่มคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ฯลฯ สามารถ ตรวจสอบการทำงานของสถานพยาบาลได้ดังนั้นบุคลากรทางการพยาบาลจึงต้องปฏิบัติงานด้วยความ ระมัดระวังรอบคอบมากยิ่งขึ้น (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2544: 2-8) จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า

สิ่งแวดล้อมในการทำงานต่างๆ ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ของพยาบาลประจำการ โดยเฉพาะในการปฏิบัติงาน ในงานผู้ป่วยในซึ่งต้องเกิดพลวัตและเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน โดยปกติมีหน้าที่ และความรับผิดชอบในการให้บริการผู้ป่วยในด้านการประเมินผู้ป่วย ผู้ใช้บริการ การจัดการกับอาการ และอาการแสดงของโรค การดูแลความปลอดภัย การป้องกันภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นระหว่างรักษาพยาบาล การให้การดูแลต่อเนื่อง การสนับสนุนการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วย/ผู้ให้บริการและครอบครัว และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ป่วย หรือผู้ให้บริการ (กระทรวงสาธารณสุข, กองการพยาบาล, 2544: ภาคผนวก ก-ค) ซึ่งนอกจากงานประจำของพยาบาลประจำการแล้ว ในปัจจุบันพยาบาลประจำการ ยังต้องรับผิดชอบงาน ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าพยาบาล และกิจกรรมพิเศษอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายปัจจุบัน ซึ่งได้แก่การมุ่งเน้นการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) และตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) นั้นโรงพยาบาลชุมชนจะต้องผ่านการประเมิน และรับรองคุณภาพ จากองค์กรภายนอกโดยมีระบบงานที่เป็นมาตรฐาน และมีระบบการตรวจสอบตนเองที่น่าไว้วางใจ ตามระบบการพัฒนา และการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation/HA) (กระทรวงสาธารณสุข, 2544ก) โดยจะต้องผ่านเกณฑ์การรับรองภายในปี พ.ศ. 2546 นอกจากนี้ยังต้องร่วมทีมในการบริการพยาบาลในชุมชนโดยให้บริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิ (Primary Care Unit/PCU) และยังคงออกไปให้บริการร่วมกับหน่วยคู่สัญญาของบริการระดับปฐมภูมิ (Contracting Unit for Primary Care/CUP) (สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ, 2545) ทำให้ภาระงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในขณะที่จำนวนบุคลากรด้านการพยาบาลไม่เพียงพอต่อการให้บริการพยาบาล การบริหารจัดการ และงานอื่นๆ

จากรายงานสถานการณ์จำนวนบุคลากรสุขภาพ กับกรอบอัตรากำลังของพยาบาลของ กระทรวงสาธารณสุข ปี 2543 ของสำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข ที่แสดงให้เห็นถึงความขาดแคลนของบุคลากรสุขภาพ กล่าวคือ กรอบอัตรากำลังที่พึงมีของพยาบาล เป็น 80,436 คน ในขณะที่จำนวนที่ปฏิบัติงานอยู่จริงเป็น 46,692 คน (กระทรวงสาธารณสุข, 2544ก) ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ วิจิตร ศรีสุพรรณ และคณะ (2541) ได้ศึกษาความต้องการกำลังคนด้านสุขภาพ กลุ่มผู้ให้บริการด้านการพยาบาลพบว่าการขาดแคลนพยาบาลยังคงเป็นปัญหาที่มีมาต่อเนื่องจำนวนพยาบาลในสถานบริการสุขภาพมีเพียงร้อยละ 40-50 ของอัตรากำลังที่ควรจะเป็นทำให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ต้องปฏิบัติงานหนักกว่าเกณฑ์มาตรฐานอย่างน้อย 1 เท่าตัว และต้องประสบกับภาวะเหนื่อยล้า ขาดขวัญกำลังใจ

ในการปฏิบัติ และส่งผลให้พยาบาลเกิดความเครียดค้ำของใจ และไม่พึงพอใจในงานซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานลดลง (Miner, 1992 อ้างถึงใน สมสมัย สุธีรศานต์, 2544: 29) ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลจึงควรให้ความสนใจกับปัญหาดังกล่าว และสนับสนุนให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น เพื่อการธำรงรักษาบุคลากรไว้ในระบบ (วิจิตร ศรีสุพรรณ และคณะ, 2541) และเมื่อพยาบาลทำงานอย่างมีความสุขก็ย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ

ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543) ความพึงพอใจในงานที่มีสูงขึ้นในองค์การช่วยทำให้เกิดการปรับปรุงความสามารถขององค์การสุขภาพในการรับพยาบาลเข้าปฏิบัติงานใหม่ และคงรักษาจำนวนพยาบาลไว้ได้ (Kramer and Schmalenberg, 1991; Misener, Haddock, Gleaton, and Ajamieh, 1996; Hegney and McCarthy, 2000; and Shader, Broome, Broome, West, and Nash, 2001)

จากการศึกษางานวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ โดยเฉพาะ ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน Stamps and Piedmonte (1986) ศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับการศึกษาของ รัตนา ลีอวานิช (2539) สำหรับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น Stamps and Piedmonte (1986) ได้ศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญสอดคล้องกับการศึกษาของ Freese (1989); Tumulty, Jernigan, and Kohut (1994); Malloch (1997); and Takase, Kershaw, and Burt (2001)

จากปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการพยาบาล อัตรากำลังไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเป็นความจำเป็นที่ต้องมีการศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลประจำการ เพื่อเป็นข้อมูลแนวทางสำหรับผู้บริหารในการบริหารจัดการปรับปรุง พัฒนาสร้างเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน และหาแนวทางที่เหมาะสม ในการเสริมสร้าง ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน

โรงพยาบาลชุมชนให้สูงขึ้น อันจะส่งผลถึงการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรพยาบาลซึ่งหมายถึง การที่ผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอกขององค์กรได้รับบริการที่มีคุณภาพตามที่คาดหวัง และ บุคลากรทางการพยาบาลมีการคงอยู่ในวิชาชีพกับองค์กร และมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

ปัญหาการวิจัย

1. ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง หรือไม่ อย่างไร
3. ตัวแปรใดบ้างที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงานในมิติสัมพันธ์ภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
3. เพื่อศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของพยาบาล ประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

แนวเหตุผล และสมมติฐานการวิจัย

การให้บริการพยาบาลงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนของพยาบาลประจำการนั้นเป็นบริการที่มีความหลากหลายทั้งด้านการบริหาร บริการ และวิชาการในการให้บริการกับผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายในองค์กรดังนั้นในการศึกษาวิจัยนี้ จึงได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

จากแนวคิดเกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคล ลักษณะของคนแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตนมีความแตกต่างกันไป ได้รับและมีประสบการณ์ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตที่แตกต่างกัน เช่นการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา สภาพแวดล้อมทางสังคมมีผลทำให้บุคคลแต่ละคนมีค่านิยมทัศนคติ และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อจิตใจ อารมณ์ และสังคมของคนเป็นอันมาก ทำให้การรับรู้มีความพึงพอใจต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไปด้วยดังนี้

1.1 อายุ

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโดย Stamps and Piedmonte (1986: 12) กล่าวว่าเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นจะสั่งสมประสบการณ์ชีวิต มีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีกว่าผู้มีอายุน้อยกว่า โดยพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุต่ำกว่า 32 ปีจะมีอัตราการออกจากงาน และมีความไม่พึงพอใจในงานสูง ส่วนพยาบาลที่มีอายุมากกว่าจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่า เช่นเดียวกับการศึกษาของ อัคริ จิตต์ภักดี (2536); Blegen (1993); นพพรพงศ์ วงศ์วิทย์การ (2539); รัตนา ลือวานิช (2539); และสอดคล้องกับ การศึกษาของ สำราญ บุญรักษา (2539) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวก กับ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

1.2 สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรสเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน การศึกษาของ สมสมัย สุธีรคันต์ (2544: 27-39) พบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล มีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส กล่าวคือ พยาบาลที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสคู่ เนื่องจากงานพยาบาลเป็นงานที่ต้องใช้สติปัญญา แรงงาน และความรับผิดชอบสูงในการทำงานเป็นผลัดเช้า, บ่าย, และดึก ซึ่งเป็นเวลาไม่ปกติในชีวิตครอบครัว ทำให้พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสคู่พึงพอใจในงานน้อยกว่าพยาบาลมีสถานภาพโสด ซึ่งมี

กำลังกายสติปัญญา และเวลาเป็นอิสระ สามารถทุ่มเทให้กับการทำงานได้มากกว่า ส่วนในการศึกษาของ อัทรี จิตต์ภักดี (2536) พบว่า สถานภาพสมรส หม้าย/หย่า/แยก มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มอื่น

1.3 ระดับการศึกษา

Stamps and Piedmonte (1986: 13) กล่าวว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความสัมพันธ์ทางบวก กับ ระดับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สมสมัย สุธีรศานต์ (2544: 27-39) ที่พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในงานของพยาบาล กล่าวคือ พยาบาลที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2530) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงาน และ Stamps and Piedmonte (1986: 14) กล่าวว่า ความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นได้ ถ้าอยู่ในที่ที่มีสิ่งแวดล้อมไม่เหมาะสม และความไม่พึงพอใจสามารถลดลงได้ โดยการดูแลจัดการสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในงาน จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้ศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้ บุญศรี ชัยชิตามร (2534) ได้ศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมที่มีความกดดันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก โรงพยาบาลของรัฐ Freese (1989) ได้ศึกษาการรับรู้ของความพึงพอใจในงานกับสภาพแวดล้อมในการทำงานในโรงพยาบาลชุมชน พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ Tumulty et al. (1994) ศึกษาผลกระทบของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาล พบว่าสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานในมิติสัมพันธ์ภาพ ตามแนวคิดของ Moos (1986) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Stamps and Piedmonte (1986) โดยรวมทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความเป็นอิสระ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านสถานภาพของวิชาชีพ และด้านการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน Malloch (1997) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ในการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานระดับสูงใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสนับสนุน

จากหน่วยงาน ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน ด้านความชัดเจนของงาน ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านการควบคุมหรือความรับผิดชอบในหน้าที่ ส่วนในด้านการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้นั้น พบความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานระดับสูง และสามารถร่วมกันทำนายหรือพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 42 ($R^2 = .42$, $p < .001$) และ Takase, Kershaw, and Burt (2001) ศึกษาความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในประเทศออสเตรเลีย พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกของสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง โดย
 - 1.1 อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
 - 1.2 สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
 - 1.3 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง โดย
 - 2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในมิติสัมพันธภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
 - 2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
 - 2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
3. ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานในมิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ซึ่งมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการ ที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง อย่างน้อยเป็นเวลา 6 เดือน ซึ่งมีจำนวนโรงพยาบาลทั้งสิ้น 76 แห่ง และมีจำนวนพยาบาลประจำการทั้งหมด 882 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัย คือ

2.1 ตัวแปรต้น คือ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

2.1.2 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ประกอบด้วย 3 มิติ คือ มิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน

2.1.2.1 มิติสัมพันธภาพ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการมีความเกี่ยวข้องกับงาน ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.1.2.2 มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมุ่งมั่น และด้านความกดดันในการทำงาน

2.1.2.3 มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความชัดเจนของงาน ด้านการควบคุมงาน ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความเป็นอิสระ ลักษณะงาน นโยบายขององค์กร สถานภาพของวิชาชีพ และการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีโดยรวม ของพยาบาลประจำการที่มีต่องาน โดยวัดจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน ตามแนวคิดทฤษฎี ของ Stamps and Piedmonte (1986) ซึ่งประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ค่าตอบแทน ความเป็นอิสระ ลักษณะงาน นโยบายขององค์กร สถานภาพของวิชาชีพ และการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน

1. **ค่าตอบแทน** หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ว่ามีความเหมาะสม

2. **ความเป็นอิสระ** หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง อย่างเป็นอิสระ ซึ่งหน่วยงาน หรือหัวหน้าหอผู้ป่วยเปิดโอกาสให้ปฏิบัติ และได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน

3. **ลักษณะงาน** หมายถึง ความพึงพอใจในประเภทของงาน ที่ต้องปฏิบัติในหน้าที่ประจำวัน รวมถึงงานธุรการ งานบริการ และการให้การพยาบาลกับผู้ป่วยใน

4. **นโยบายขององค์กร** หมายถึง ความพึงพอใจในนโยบายการบริหาร ของฝ่ายการพยาบาลที่มีนโยบายที่ชัดเจนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

5. **สถานภาพของวิชาชีพ** หมายถึง ความพึงพอใจในภาพลักษณ์ และการให้ความสำคัญ ของวิชาชีพ ทั้งโดยตัวเอง และโดยผู้อื่น รวมทั้งการมองเห็นคุณประโยชน์ของงานในวิชาชีพด้วย

6. **การปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน** หมายถึง ความพึงพอใจในการติดต่อปฏิสัมพันธ์ กับหน่วยงานอื่น ทั้งในและนอกวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อม ที่ส่งเสริมหรือ เชื้ออำนวยการทำงานของพยาบาลประจำการ ตามแนวคิดของ Moos (1986) ซึ่งประกอบด้วย 3 มิติ คือ มิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลง ระบบงาน

1. **มิติสัมพันธภาพ** หมายถึง การรับรู้การมีส่วนร่วม และความผูกพันของพยาบาลประจำการ ต่องาน ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย

1.1 **ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน** หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ ว่าตนมีส่วนร่วมในงาน ในการเข้าร่วมประชุม หรือร่วมปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

1.2 **ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ถึงความเป็นมิตร และการให้แรงสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

1.3 **ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วย ให้การสนับสนุนในด้านการยกย่องชมเชย และให้กำลังใจพยาบาลประจำการ ในการปฏิบัติงาน

2. **มิติตามความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการ ในความก้าวหน้า และการจัดการ ในสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการสนับสนุน ความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมุ่งมั่นในการทำงาน และด้านความกดดันในการทำงาน

2.1 **ด้านการสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการว่า หน่วยงานส่งเสริมให้ พยาบาลประจำการตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง

2.2 **ด้านการมุ่งมั่นในการทำงาน** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการในการ ตระหนักถึงความสำเร็จของงาน ของบุคคลากร โดยยึดหลักในการวางแผนที่ดี มีประสิทธิภาพ และ ดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้

2.3 **ด้านความกดดันในการทำงาน** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการใน สภาพการทำงานที่เร่งรีบ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

3. **มิติตามการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการใน โครงสร้างของงานผู้ป่วยใน มีความโปร่งใส ชัดเจน ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงในสถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่ง ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความชัดเจนของงาน ด้านการควบคุมงาน ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน และ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

3.1 **ด้านความชัดเจนของงาน** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการในความชัดเจน ในการปฏิบัติงานประจำวัน และกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงาน

3.2 **ด้านการควบคุมงาน** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการว่า หน่วยงาน มี หลักการหรือแนวทางที่เหมาะสม ในการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงาน

3.3 **ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน** หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่หน่วยงาน มีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน โดยเน้นที่วิธีการที่หลากหลาย การเปลี่ยนแปลงและวิธีการ ที่แปลกใหม่

3.4 **ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ** หมายถึง การที่หน่วยงานจัดสภาพ ในสภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ แสง สี เสียง หรือธรรมชาติต่างๆ ให้เหมาะสม และเพียงพอ ในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลของพยาบาล ประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

1. อายุ หมายถึง จำนวนปีตามปฏิทินของอายุ นับเป็นจำนวนปีที่บริบูรณ์

2. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะทางสังคมของพยาบาลประจำการ แบ่งเป็น

3 กลุ่ม คือ โสด คู่ และหม้าย/หย่า/แยก

3. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิทางการศึกษาชั้นสูงสุด ของพยาบาลประจำการ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี

โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง หมายถึง โรงพยาบาลของรัฐบาล ตามเขตการปกครอง สาธารณสุขในเขต 1 และเขต 2 ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอ มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยน้อยกว่า 120 เตียง ลงมา คือ โรงพยาบาลขนาด 10 เตียง 30 เตียง 60 เตียง 90 เตียง และ 120 เตียง (ไม่เกิน 150 เตียง)

งานผู้ป่วยใน หมายถึง งานบริการพยาบาลผู้ป่วยที่พักรักษาตัวที่โรงพยาบาล ซึ่งพยาบาล ต้องดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง จำแนกเป็นสาขาต่างๆ ตามลักษณะของผู้ป่วย เช่น อายุรกรรม ศัลยกรรม สูติกรรมหลังคลอด นรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรม รวมทั้งหอผู้ป่วยพิเศษ และหออภิบาลผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลชุมชน

พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษา จากหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ ในระดับวิชาชีพ ซึ่งได้รับประกาศนียบัตร หรือปริญญาตรี และเทียบเท่า ในสาขาวิชาการพยาบาล และผดุงครรภ์ ปัจจุบันปฏิบัติงานในงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน อย่างน้อยเป็นเวลา 6 เดือนขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อให้เกิดความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล และผู้บริหารทางการพยาบาลในการจัดสภาพแวดล้อม ในการทำงาน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน เพื่อลดอัตราการหยุดงานหรือขาดงาน การลาออกและให้มีการคงอยู่ ของพยาบาล ในวิชาชีพพยาบาล
3. ทำให้ทราบลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ทำให้ พยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง เกิดความพึงพอใจในงาน
4. เป็นแนวทางในการวิจัยศึกษา ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาล ประจำการต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาควิชาการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปสาระสำคัญโดย นำเสนอรายละเอียดตามลำดับดังต่อไปนี้

1. โรงพยาบาลชุมชน
 - 1.1 งานผู้ป่วยใน
 - 1.2 พยาบาลประจำการกับงานผู้ป่วยใน
2. ความพึงพอใจในงาน
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
 - 2.3 ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
 - 3.1 อายุ
 - 3.2 สถานภาพสมรส
 - 3.3 ระดับการศึกษา
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 4.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 4.3 ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. โรงพยาบาลชุมชน

ลักษณะทั่วไปของโรงพยาบาลชุมชน

โรงพยาบาลชุมชน เป็นสถานบริการสาธารณสุข ที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาภายใน ตั้งแต่ 10 เตียงขึ้นไป จนถึง 120 เตียง (ไม่เกิน 150 เตียง) เป็นศูนย์บริการทางด้านการรักษาพยาบาล การชันสูตรโรค และให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ในระดับอำเภอ หรือตำบลอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย และมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน ในเขตพื้นที่รอบที่ตั้งโรงพยาบาลซึ่งครอบคลุม ประชากรประมาณ 10,000 คน เป็นหน่วยงานบริการสาธารณสุขเทียบเท่าระดับแผนก มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นหัวหน้าหน่วยงาน โดยมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ (วิศิษฎ์ พิชัยสนธิ, 2536)

โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่หลัก 4 ประการ ดังนี้

1. หน้าที่ให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน คือ

1.1 ให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพได้แก่ การบริการงานอนามัยแม่ และเด็ก งานให้ภูมิคุ้มกันโรค งานวางแผนครอบครัว งานอนามัยโรงเรียน งานโภชนาการ งานสุขศึกษา งานส่งเสริมสุขภาพจิต งานทันตสาธารณสุข และงานเภสัชกรรมชุมชน เป็นต้น ทั้งนี้ดำเนินการให้บริการทั้งในและนอกสำนักงาน โดยเน้นการครอบคลุมประชากรในเขตรับผิดชอบเป็นเป้าหมายหลัก

1.2 ให้บริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค ได้แก่ การให้บริการงาน สุขาภิบาลทั่วไป งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานควบคุมและป้องกันโรค และงานเฝ้าระวังโรค เป็นต้น ทั้งนี้ดำเนินการโดยเน้นการครอบคลุม เช่นเดียวกับข้อ 1.1

1.3 ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ ได้แก่ การบริการ รักษาพยาบาลทั่วไป งานรักษาพยาบาลในหน่วยงานสาธารณสุขเคลื่อนที่ งานรักษาพยาบาลทาง วิทย์ งานชันสูตรสาธารณสุข งานเภสัชกรรม งานทันตกรรมบำบัด และงานกายภาพบำบัด เป็นต้น ทั้งนี้ดำเนินการให้บริการทั้งใน และนอกสำนักงาน โดยให้บริการครอบคลุมทั้งอำเภอ

1.4 ให้บริการตามระบบรับ-ส่งผู้ป่วยเพื่อตรวจรักษาต่อ โดยจัดดำเนินการ สำหรับผู้รับบริการทุกประเภท ไม่จำกัดเพียงเฉพาะผู้ป่วยเท่านั้น

2. หน้าที่ดำเนินการทางด้านวิชาการ ได้แก่

2.1 ให้การฝึกอบรม และสนับสนุน ทางด้านวิชาการแพทย์และสาธารณสุข แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ทั้งของโรงพยาบาลเอง และหน่วยงานอื่น นักศึกษาทางด้านสาธารณสุข หลักระดับต่างๆ รวมถึงอาสาสมัครและประชาชนโดยทั่วไป

2.2 ดำเนินการนิเทศงานวิชาการแพทย์ และสาธารณสุขแก่สถานบริการสาธารณสุขระดับรองลงไป จนถึงการนิเทศสาธารณสุขมูลฐาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.3 ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อให้มีการพัฒนาทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์ และสาธารณสุข

2.4 ให้คำปรึกษาและการสนับสนุนทางด้านวิชาการแพทย์ และสาธารณสุขแก่หน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

3. หน้าที่ดำเนินงานการสาธารณสุขมูลฐาน และการพัฒนาชนบท ได้แก่

3.1 ดำเนินงานการสาธารณสุขมูลฐาน ในเขตตำบลที่ตั้งโรงพยาบาล

3.2 ให้การสนับสนุนการดำเนินงานการสาธารณสุขมูลฐาน ในเขตอำเภอทั้งในด้านวิชาการ กำลังคน วัสดุอุปกรณ์ และด้านอื่นที่สามารถสนับสนุนได้

3.3 สนับสนุนองค์กรระดับหมู่บ้าน ตำบล และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการพัฒนาชนบท ในเขตตำบลที่ตั้งของโรงพยาบาล

3.4 ให้การสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาชนบทในเขตอำเภอในทุกๆ ด้านที่สามารถให้การสนับสนุนได้

4. หน้าที่อื่นๆ ได้แก่

4.1 ดำเนินงานให้มีระบบข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นทั้งในระดับอำเภอ และระดับจังหวัดได้

4.2 สนับสนุนบริการสาธารณสุขระดับเดียวกัน และระดับรองนอกเหนือจากด้านวิชาการ เช่น ด้านวัสดุอุปกรณ์ กำลังคน ฯลฯ เท่าที่สนับสนุนได้โดยไม่ขัดกับระเบียบทางราชการ

4.3 หน้าที่พิเศษอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานระดับเหนือ หรือเป็นงานที่ทำร่วมกับหน่วยงานอื่น ได้แก่

4.3.1 ร่วมปฏิบัติงานอำเภอเคลื่อนที่ เพื่อบริการประชาชนในท้องที่ห่างไกล

4.3.2 ร่วมปฏิบัติงานกับหน่วย พอ.สว. หน่วยแพทย์โดยเฉพาะพระราชประสงค์ และหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ของกรมการปกครองกลาง เป็นต้น

4.3.3 ร่วมงานตรวจคนเข้าเมืองกับกองตรวจคนเข้าเมืองกรมตำรวจ

4.3.4 ร่วมงานโครงการพิเศษของกระทรวงสาธารณสุข หรือหน่วยงานอื่น เช่น โครงการของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน โครงการเวชศาสตร์ชุมชน โครงการวางแผนครอบครัวชุมชน เป็นต้น

4.3.5 ร่วมงานกับเทศบาล และสุขาภิบาล ดำเนินการให้บริการ ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการแพทย์ และสาธารณสุขในเขตเทศบาล และสุขาภิบาล

4.3.6 ร่วมงาน โครงการพิเศษของจังหวัด เช่น ร่วมงาน หน่วยปฏิบัติการจิตวิทยา หรือร่วมงานอื่นๆ เป็นต้น

4.3.7 ร่วมงานกับหน่วยราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ในระดับอำเภอ เช่น ร่วมเป็นกรรมการ เป็นวิทยากรในงานต่างๆ เป็นต้น

4.3.8 งานพิเศษอื่นๆ (นงลักษณ์ ประเทืองไพโรศรี, 2542)

นอกจากหน้าที่หลัก 4 ประการดังกล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นในปัจจุบัน โรงพยาบาลชุมชน ถือเป็นหน่วยบริการที่ทำหน้าที่ให้บริการทั้งในระดับปฐมภูมิ และทุติยภูมิ ซึ่งแต่เดิมก็ทำงาน คละกันไป ไม่มีการจัดระบบเพื่อรองรับการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ภายใต้ระบบ ประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้นในปัจจุบันโรงพยาบาลชุมชนจึงได้ มีการเน้นการจัดระบบงาน จัดบุคลากรที่แยกเป็นสัดส่วนตามลักษณะงานให้ชัดเจนมากขึ้น โดยมี แนวทางการดำเนินงานในส่วนที่เป็นบริการปฐมภูมิของ โรงพยาบาลชุมชนโดยจัดให้มีพยาบาล วิชาชีพและเจ้าหน้าที่อื่นร่วมรับผิดชอบประชากรเฉลี่ย 1: 1,250 คน ทำหน้าที่ให้บริการทั้งส่วนที่ เป็นคลินิกบริการ ในหน่วยบริการปฐมภูมิ และบริการในชุมชนได้แก่บริการเยี่ยมบ้าน บริการส่งเสริม สุขภาพ ป้องกันโรคตามชุดสิทธิประโยชน์ และมีแพทย์รับผิดชอบร่วมด้วย (สำนักพัฒนาเครือข่าย บริการสุขภาพ, 2545) ซึ่งปัญหาที่ประสบอยู่ในปัจจุบันคือบุคลากรยังไม่เพียงพอ จึงต้องมีการ ดำเนินการบริหารจัดการ โดยเฉพาะจัดพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงาน งานผู้ป่วยใน ร่วมให้การ บริการปฐมภูมิร่วมด้วย เพื่อพัฒนาสุขภาพของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาในกลุ่มของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาล ชุมชนภาคกลาง ซึ่งได้แก่ เขต 1 และ เขต 2 ดังมีรายละเอียดของจังหวัดดังต่อไปนี้

เขต 1 ได้แก่ โรงพยาบาลชุมชนที่ตั้งอยู่ในจังหวัด นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง และจังหวัดสมุทรปราการ

เขต 2 ได้แก่ โรงพยาบาลชุมชนที่ตั้งอยู่ในจังหวัด สระบุรี ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท นครนายก และจังหวัดสุพรรณบุรี

ในลำดับต่อไปผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึง งานผู้ป่วยใน และพยาบาลประจำการกับงานผู้ป่วยใน ตามลำดับ

1.1 งานผู้ป่วยใน

ขอบเขตของงาน งานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน

ขอบเขตของงาน งานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนนั้น ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยที่มารับการรักษาในโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง จนกระทั่งกลับบ้าน โดยให้บริการทั้งด้านรักษาพยาบาล ฟื้นฟูสภาพ ส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรค ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยให้ได้รับความสุขทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ รวมทั้งให้การสนับสนุนผู้ป่วยในรายที่จำเป็นต้องให้บริการรับ – ส่งต่อดังนี้

1. บริการการพยาบาลตามแผนการพยาบาล
2. บริการพยาบาลตามแผนการรักษาของแพทย์
3. บริการให้อาหารผู้ป่วย
4. บริการช่วยเหลือแพทย์ในการตรวจวินิจฉัยโรค
5. ติดตามผลการตรวจทางห้องทดลอง
6. สอน และแนะนำการพยาบาลง่ายๆ แก่ผู้ป่วยและญาติ

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ ทำหน้าที่หัวหน้าตึก และพยาบาลประจำการประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค เจ้าหน้าที่พยาบาล ซึ่งทำหน้าที่หมุนเวียนให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (กระทรวงสาธารณสุข, 2528) เนื่องจากการศึกษาวิจัยนี้ทำการศึกษาในกลุ่มพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน จึงขอล่าวถึง บทบาทหน้าที่ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน พอสังเขป ในลำดับต่อไป

1.2 พยาบาลประจำการกับงานผู้ป่วยใน

พยาบาลเป็นบุคลากรที่สำคัญในหอผู้ป่วย เพราะมีการผลัดเปลี่ยนเวรกันดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้การพยาบาลที่ต่อเนื่องตามแผนการรักษาและแผนการพยาบาล ถ้าผู้ป่วยขาดการดูแลเอาใจใส่จากพยาบาล ไม่ได้รับการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และถูกต้องเหมาะสม จะทำให้ผู้ป่วยต้องอยู่โรงพยาบาลนานขึ้น หรือหายช้าต้องใช้เวลาพักฟื้นนานเกินไป ทำให้ต้องยืดเวลากลับบ้านเพื่อเริ่มทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยตนเองหรือประกอบอาชีพตามปกติซึ่งก็จะขึ้นอยู่กับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน ผู้วิจัยจึงขอเสนอรายละเอียดของบทบาทหน้าที่ และหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการงานผู้ป่วยใน ในลำดับต่อไป

บทบาทหน้าที่ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน

บทบาทหน้าที่ของพยาบาลระดับปฏิบัติการ ได้มีการพัฒนามาเป็นลำดับตามการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านบริการสุขภาพของประชาชนตามความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี โดยพบว่าปัจจุบันนั้นบทบาทของพยาบาลมีกว้างขวางมาก รวมทั้งมีผู้อธิบายและแยกบทบาทของพยาบาลแตกต่างกันออกไป การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ ตามแนวทางการกำหนดบทบาทของคณะอนุกรรมการศึกษา และวิจัยทางการศึกษาพยาบาล (ม.ป.ป. อ้างใน นันทนา น้ำฝน 2538: 62-66) รวมทั้งเพิ่มบทบาทด้านการประสานงาน เพื่อให้เหมาะสมกับบทบาท การปฏิบัติงานตามลักษณะวิชาชีพของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จึงประกอบด้วย 4 บทบาทใหญ่ๆ ดังนี้

1. ด้านบริหารการพยาบาล โดยการวางแผนงาน การมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน การควบคุมกำกับ การนิเทศงาน และการประเมินผล การจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอ จัดบรรยากาศการทำงานให้สะอาด และปลอดภัย
2. ด้านบริการพยาบาล เป็นบทบาทในการให้บริการพยาบาลโดยตรงแก่ผู้รับบริการ โดยใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม รวมทั้งจัดให้มีการรับและส่งต่อผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ
3. ด้านวิชาการ เป็นบทบาทในการเสริมสร้างพัฒนาวิชาชีพให้เจริญก้าวหน้าทันสมัยอยู่เสมอ เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมวิชาชีพ และชุมชน รวมทั้งบทบาทในการฝึกอบรมต่างๆ ตลอดจนจนถึงการทำวิจัย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัย หรือสนับสนุนให้ผู้อื่นดำเนินการวิจัย
4. ด้านการประสานกับบุคลากรในทีมสุขภาพ จะมีความสำคัญมากในพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน โดยต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานรวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย (วรรณญา วงศ์ประสิทธิ์, 2540)

หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการงานผู้ป่วยใน

หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน งานผู้ป่วยใน ตามที่กระทรวงสาธารณสุข, กองการพยาบาล (2531) ได้กำหนดไว้มีดังต่อไปนี้

1. รับนโยบายจากหัวหน้างานหอผู้ป่วย
2. วางแผนการพยาบาลในงานที่รับผิดชอบ
3. เป็นหัวหน้าทีมการพยาบาล

4. มอบหมายงานแก่สมาชิกทีมตามความรู้ ความสามารถ และปริมาณงาน
5. ควบคุมและตรวจสอบการให้บริการรักษาพยาบาลของสมาชิกทีม
6. ให้การพยาบาลตามเทคนิคที่ถูกต้อง
7. จัดอาคารสถานที่ให้เป็นระเบียบ สะดวก และปลอดภัยแก่การปฏิบัติงาน
8. จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้มีพอเพียง และพร้อมที่จะใช้ได้ทันที
9. รับผิดชอบจัดเก็บ และดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ให้พร้อม
10. ให้การพยาบาลตามเทคนิคที่ถูกต้อง
11. ให้การรักษาตามแผนการรักษาของแพทย์
12. ดูแลความสะอาดเรียบร้อย การได้รับอาหารอย่างพอเพียง และความสุขสบาย

ของผู้ป่วย

13. จัดสอนสุขศึกษาผู้ป่วยรายกลุ่มและรายบุคคล
14. ประเมินผลการพยาบาลที่รับผิดชอบ
15. เป็นผู้นำในกิจกรรมการพยาบาลต่างๆ
 - 15.1 การรับและส่งเวร
 - 15.2 การประชุมปรึกษาก่อน และหลังปฏิบัติงาน
 - 15.3 การเยี่ยมตรวจทางการพยาบาล
 - 15.4 การศึกษารายบุคคล
 - 15.5 การประชุมวิชาการของหน่วยงาน
16. นิเทศการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับรอง
17. ป้องกันความพิการ และดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ป่วย
18. สรุปรวบรวมระเบียบรายงานต่างๆ
19. เป็นที่ปรึกษาแก้ไขปัญหาด้านการพยาบาลแก่เจ้าหน้าที่ระดับรอง
20. ให้ความร่วมมือด้านการรักษาพยาบาลกับทีมสุขภาพ
21. ประสานงานทั้งในและนอกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
22. ร่วมปรับปรุงระบบงานบริการพยาบาลของหน่วยงาน
23. ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับรอง
24. เป็นวิทยากรเผยแพร่ความรู้ทางการพยาบาล
25. ร่วมจัดประสบการณ์การศึกษาทางการพยาบาล
26. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

จากหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน งานผู้ป่วยใน ตามที่กองการพยาบาลได้กำหนดไว้ นั้นจะเห็นได้ว่ามีมากมายในหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งในความเป็นจริงนั้นยังมีงานที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือเพิ่มเติมอีกมากมายจากหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าพยาบาล และกิจกรรมพิเศษอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติเพื่อสอดคล้องกับนโยบายปัจจุบัน เช่นการบริการสุขภาพปฐมภูมิ, โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค และการดำเนินการเพื่อให้ผ่านเกณฑ์การประเมินและรับรองคุณภาพจากองค์กรภายนอก โดยที่สิ่งต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลชุมชนนั้นจะมีอิทธิพล กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการประสพผลความสำเร็จในองค์กร ดังนั้นในลำดับต่อไป ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน

2. ความพึงพอใจในงาน

ในทุกองค์กรย่อมมีความต้องการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนบุคลากรก็ย่อมต้องการสิ่งที่มาสนับสนุนความต้องการของตนเอง และขวัญ กำลังใจในการทำงาน ในอันที่จะประสานความต้องการของทั้งองค์กร และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน คือสิ่งจูงใจให้เกิดกำลังใจหรือความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ผลงานของผู้ปฏิบัติงานที่ทำด้วยความพึงพอใจย่อมได้ผลดีกว่าผู้ปฏิบัติงานที่ทำโดยไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงาน และมีความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่ไม่พึงพอใจงาน ช่วยลด การขาดงาน ลางาน การมาสาย (Lawer, 1983) ความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจจากกลุ่มนักวิจัยมาก ทั้งด้านอุตสาหกรรม ด้านการศึกษา ด้านการพยาบาล ดังจะเห็นได้จากการที่มีผู้นำตัวแปรนี้มาศึกษากับกลุ่มตัวอย่างหลากหลายต่างๆ กัน ทั้งในลักษณะของตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ในการเสนอผลการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดความพึงพอใจในงาน จึงขอเสนอประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความหมาย แนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องในลำดับดังต่อไปนี้

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการ และ นักการศึกษา ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction or Job Satisfaction) ไว้ในทรรศนะต่างๆ ดังนี้

Stamps and Piedmonte (1986) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลว่าหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของพยาบาลที่มีต่องานที่ทำอยู่ซึ่งเป็นผลมาจาก

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยปัจจัยเหล่านั้นได้แก่ ค่าตอบแทน ความเป็นอิสระ ลักษณะงาน นโยบายองค์การ สถานภาพของวิชาชีพ และการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน

นาคดล เชนะโยธิน (2531) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจ หรือชอบในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่มและฐานะความเป็นอยู่ของเขาเหล่านั้น เป็นเรื่องของการพิจารณาว่าเขาควรได้รับความพึงพอใจชนิดไหนอย่างไร เช่น ด้านงานที่ทำ อัตราค่าจ้างเงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สมยศ นาวิกการ (2536: 434) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนั้น เป็นความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มิต้องงาน ซึ่งเมื่อพูดถึงคนมีความพึงพอใจในงานสูงนั้น มักหมายความว่าคนชอบและให้คุณค่าต่องานของตนเองสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของตน

Greenberg and Baron (1993: 162) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นการรับรู้ผลกระทบความรู้สึก และการตอบสนองต่อการประเมินเฉพาะบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน

Muchinsky (1993: 290) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกเกี่ยวกับความชอบ หรือความไม่ชอบ กล่าวคือ เป็นระดับของความรู้สึกชอบพอใจ และยินดีที่ตนได้รับจากงาน ความพึงพอใจในงานนี้เป็นการตอบสนองที่เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล

George and Jones (1996: 76) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการรวบรวมความรู้สึก และความเชื่อถือที่บุคคลมีต่องาน ซึ่งความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อการบริหารในการเพิ่มศักยภาพเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์การ และช่วยให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี (well - being)

Johns (1996: 137) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการรวบรวมทัศนคติต่างๆ ที่พนักงานมีต่อการทำงานของเขา

Newstrom and Davis (1997: 256) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึก หรืออารมณ์ที่ชื่นชอบ หรือไม่ชื่นชอบของพนักงานที่มีความเห็นต่องาน

Spector (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึก ที่ชอบในงานที่ทำ ซึ่งประเมินได้จากทัศนคติที่มีในความพึงพอใจ

Spector (2000: 197) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่หลากหลายที่บุคคลมีต่องาน ในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานในทางบวก

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะ

ทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ลดาวัลย์ บัวเยี่ยม (2544: 43) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ภาวะทางอารมณ์ที่เป็นบวก ที่จะทำให้นักปฏิบัติงานอย่างสนุกสนาน

เสนาะ ตีเขาว์ (2544: 228) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือในทางลบต่องาน

จากการที่ได้มีผู้ให้ความหมายต่างๆ ดังกล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีโดยรวมของพยาบาลประจำการ หรือมีทัศนคติในทางบวกต่องานที่ปฏิบัติอยู่ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองของความต้องการพื้นฐาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จของงาน และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่าผู้บริหารทางการพยาบาล จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการที่จะจูงใจให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลต่อประชาชน ผู้มารับบริการ ต่อวิชาชีพ และต่อองค์กร โดยการศึกษาค้นคว้าหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งได้มีการพัฒนาจนกลายมาเป็นทฤษฎีหนึ่งที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล

ทฤษฎีทางการจูงใจมีการพัฒนาจากสองวิธีการด้วยกันคือ ทฤษฎีการจูงใจที่ว่าด้วยเนื้อหา ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เน้นถึงความต้องการภายในว่าเป็นตัวกระตุ้น และเป็นตัวที่ทำให้พฤติกรรมนั้นยังคงอยู่ และทฤษฎีการจูงใจที่ว่าด้วย กระบวนการ เป็นการจูงใจโดยการค้นหาว่าสิ่งใดเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ในกระบวนการของการจูงใจ (เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2529: 22-45; Sullivan and Decker, 1992) ซึ่งจะได้กล่าวเป็นลำดับดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีเชิงเนื้อหา ได้แก่

1.1 ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้นของ Maslow (Maslow Hierarchy of Needs)

1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two factor Theory)

1.3 ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (Alderfer's Modified Need Hierachy Theory) หรือ ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

1.4 ทฤษฎีความต้องการของ Murray (Murray's Manifest Needs Theory)

1.5 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland (McClelland Achievement Motivation Theory)

2. ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการ (The process theories of motivation) ได้แก่

2.1 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

2.2 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Locke (The goal - Setting Theory of Locke)

2.3 ทฤษฎีการอ้างอิง (Reference Group Theory)

2.4 ทฤษฎีความต้องการและการตอบสนองทางด้านค่านิยม (Need and Value fulfillment Theory)

2.5 ทฤษฎีว่าด้วยการเสริมแรงของ Skinner (Skinner's Reinforcement Theory)

2.6 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (The Expectancy Theory: Vroom 1964)

1. **ทฤษฎีเชิงเนื้อหา (Content Theories)** เป็นทฤษฎีที่อธิบายความพึงพอใจในงานโดยเน้นถึงความเข้าใจสิ่งที่อยู่ภายในบุคคลที่เป็นสาเหตุทำให้บุคคลปฏิบัติแนวทางบางอย่างเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตอบสนองความต้องการทฤษฎีเชิงเนื้อหาจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งอาจจะช่วยทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ ทฤษฎีเชิงเนื้อหาที่สำคัญ คือ ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้นของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer ทฤษฎีความต้องการของ Murray และทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอโดยสังเขปดังต่อไปนี้

1.1 ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้นของ Maslow (Maslow Hierarchy of Needs) Abraham H. Maslow (1954 cited in Maslow, 1987: 15–22) เป็นนักจิตวิทยาผู้ให้ข้อเสนอแนะว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ เขาเชื่อว่าการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากความต้องการบางอย่างและเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนอง Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูงดังนี้

1.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค เป็นต้น ซึ่งองค์การอาจตอบสนองได้โดยให้สวัสดิการต่างๆ แก่พนักงาน อาทิเช่น การจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน การจัดที่พักอยู่อาศัย การจัดหาอาหารในโรงอาหารต่างๆ ไว้ในโรงอาหารต่างๆ ให้เหมาะสมกับพนักงานที่ทำงานในที่ทำงาน

1.1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความมั่นคงปลอดภัย จะเข้ามามีบทบาทใน พฤติกรรมมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากอันตรายต่างๆ ปลอดภัยจากความกลัว วิตกกังวล ความยุ่งยาก และความมั่นคงจากการทำงาน องค์การ อาจตอบสนองได้ด้วยการกำหนดสัญญาจ้างที่เหมาะสมหรือการประกันการว่างงาน เป็นต้น

1.1.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยได้รับการทำให้พอใจอย่างเหมาะสมแล้ว บุคคลจะมีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในองค์การ และได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตร และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม องค์การย่อมตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น มีโอกาสเกี่ยวข้องและร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในแผนกต่างๆ ให้อำนาจในการตัดสินใจพอสมควร มีการยกย่อง ชมเชย สร้างบรรยากาศให้พนักงานรู้สึกว่าเขเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

1.1.4 ความต้องการเกียรติยศและการมีคุณค่า หรือการได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่อยากให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ และความต้องการในการตระหนักถึงความสำคัญของตนเอง หรือความก้าวหน้าทางด้านสถานภาพ เช่น การมีอำนาจ ความสำเร็จ ความชำนาญในงานและความสามารถ เป็นต้น

1.1.5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการที่บุคคลปรารถนาจะพบเห็นความสำเร็จในชีวิตของตนด้วยความรู้ความสามารถและความทุ่มเทของตนเอง ซึ่งองค์การควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มีโอกาสประสบความสำเร็จในงาน และเป้าหมายของเขา จึงจะช่วยพัฒนาศักยภาพในตัวเขามากขึ้นดังที่ได้กล่าวมาทั้งหมดแล้วนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์ของ Maslow ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ขั้น จะมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ที่ได้รับการตอบสนอง ตามลำดับขั้นจากขั้นต่ำสู่ขั้นสูง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรนำทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้ในการบริหาร เพื่อให้ทราบลำดับความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา มีการตอบสนองความต้องการได้ถูกต้อง และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two factor Theory)

เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ที่พัฒนามาจากแนวคิดในเรื่องของความต้องการของ Maslow (1954) โดย Herzberg et al. (1959) เป็นผู้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นผลสรุปจากการสัมภาษณ์ วิศวกร และ

พนักงานบัญชี จำนวน 200 คน จากธุรกิจ และอุตสาหกรรม 11 แห่ง ทั่วเมือง พิตสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา โดยสัมภาษณ์ให้ผู้ตอบคิดถึงเวลาที่เขามีความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี เกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบัน หรืองานที่เขาได้เคยทำมาแล้ว โดยให้ผู้ตอบ ระบุองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ทำให้เขามีความพอใจและไม่พอใจในการทำงาน ผลจากการศึกษาจากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจนั้นมักจะเกิดจากตัวงานที่ทำ ซึ่ง Herzberg เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ส่วนปัจจัยที่พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจนั้น มักจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่ง Herzberg เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งทฤษฎีนี้เรียกชื่อ ได้อีกชื่อหนึ่งว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Herzberg's dual factor Theory) ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของคนที่อยู่ในรายละเอียดได้สรุปมาจาก Herzberg, Maussner and Synderman (1959) ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนดังต่อไปนี้

1.2.1 ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยตัวกระตุ้น/ปัจจัยภายใน (Motivation Factors)

เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ การพัฒนาทัศนคติทางบวก และการจูงใจที่แท้จริงประกอบด้วย

1.2.1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) คือ ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติ เกิดความรู้สึกว่า เขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำให้สำเร็จ สิ่งที่เป็นคืองานนั้นควรเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จประกอบด้วย 2 สิ่ง คือระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถที่จะงานนั้น

1.2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้รับบริการ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูด หรือการเขียนที่แสดงถึงการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจต่างๆ การยอมรับนับถืออาจแฝงอยู่ในความสำเร็จของงาน สมพงษ์ เกษมสิน (2526) กล่าวสนับสนุนว่า การยอมรับนับถือเป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่ง ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจ และเกิดความพึงพอใจในงาน การให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.2.1.3 ลักษณะของงาน (The work itself) หมายถึง ความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ขึ้นอยู่กับ การได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจโดยถือว่างาน และหน้าที่ตามตำแหน่งของตนเองเป็นงานที่น่าสนใจ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ทำทลายความสามารถ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำเองตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว กิติมา ปรีดีดีลิก (2529) กล่าวสนับสนุนว่างานที่ทำทลายจะก่อให้เกิดความรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานและเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน มีอิสระในการทำงาน โดยปราศจากการตรวจสอบ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้องกับ เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) กล่าวว่า การให้รับผิดชอบมากขึ้นจะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และชาญชัย อาจินสมมาตร (2533) ยังได้กล่าวไว้อีกว่า การให้ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นถือเป็นการพัฒนา และการให้รางวัลที่มีประสิทธิผล

1.2.1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสสามารถจะก้าวหน้าต่อไปในองค์กร เปลี่ยนสถานะหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น มีการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถของตนเองให้สูงขึ้นจากการที่มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ สมพงษ์ เกษมสิน (2526) กล่าวว่า ความเจริญก้าวหน้าเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ดังนั้นผู้บริหารควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานตามสมควรของแต่ละบุคคลให้โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ให้โอกาสก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดจนให้โอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้อย่างเต็มที่

1.2.2 ปัจจัยค่าจุน/ปัจจัยอนามัย หรือ ปัจจัยการบำรุงรักษา (Hygiene Factors/ Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือไม่มีความสุขในการทำงาน เนื่องจากคนเรามีความต้องการ ที่จะหลีกเลี่ยงความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าความต้องการหรือปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นได้ ประกอบด้วย

1.2.2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึงองค์ประกอบของการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน การจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงกฎระเบียบขององค์กรที่ต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจน ที่แสดงให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถ ในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

1.2.2.2 การนิเทศงานหรือลักษณะ และวิธีการบังคับบัญชา (Supervision - technical) หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานและการบริหารงาน ความเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้บริหารที่มีความสามารถและยุติธรรมมีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจ แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะถ้าผู้บริหารมีภาวะผู้นำในการบริหารงานย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานสถานการณ์ที่ผู้นิเทศสามารถวิเคราะห์ความสามารถของพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็สถานการณ์ ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขต

ซึ่งเป็นการทำงานอิสระ รวมไปถึงความสามารถในการนิเทศ ความยุติธรรม และความเต็มใจ หรือความยินดีของผู้บังคับบัญชาในการนิเทศงาน

1.2.2.3 เงินเดือน หรือ ค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานเช่น รายได้ประจำ เงินบำเหน็จ เงินล่วงเวลา สวัสดิการต่างๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงานที่มีความเพียงพอ และได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง ที่เพิ่มขึ้นตามความคาดหวัง เงินเป็นปัจจัยเบื้องต้นสำหรับสร้างแรงจูงใจ เพราะสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้โดยการใช้เงินแลกเปลี่ยน นอกจากนี้ เงินยังเป็นเครื่องแสดงถึงสถานภาพและทำให้เกิดความสมหวังในชีวิตแก่ผู้ครอบครอง (วันทนา หิรัญกาญจน์, 2531; อ้างถึงใน วรรณดี ชูกาล, 2540)

1.2.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Interpersonal relation) หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน ให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน รวมถึงความสามารถในการทำงานร่วมกัน

1.2.2.5 สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ในที่ทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น รวมถึงลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เป็นต้น ต้องมีความสะดวกสบายที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้มีความคล่องตัว มีความเหมาะสมในเรื่องของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายต่อจำนวนบุคคลากรที่ปฏิบัติงาน

1.2.2.6 ชีวิตส่วนตัว (Factor in Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่นสถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาทำงานทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา แต่ถ้าเกิดการถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ใหม่ที่ห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานแห่งใหม่นั้น

1.2.2.7 สถานภาพในสังคม หรือ สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง องค์ประกอบ หรือลักษณะที่เป็นผลมาจากตำแหน่งงาน และเป็นสถานภาพของบุคคลในสายตาผู้อื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น โดยเป็นอาชีพที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

1.2.2.8 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกว่างานที่ตนเองทำอยู่มีความมั่นคง ทั้งในตำแหน่งหน้าที่และความมั่นคงขององค์การ สอดคล้องกับ เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) ได้กล่าวไว้ว่า ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานด้วยความรู้สึกไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำไปย่อมไม่เกิดผลดีต่อองค์การ

จากแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg สรุปได้ว่า องค์การใดๆ ก็ตามถึงแม้ว่าอาจจะมีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเพียงพอ และให้ความมั่นคงในการทำงาน แต่ยังมีภารกิจที่ต่ำ สภาพแวดล้อม

ทางวัตถุก็จะไม่มีความสำคัญในการจูงใจพนักงานเท่ากับสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ดังนั้น ถ้าผู้บริหารต้องการงานที่มีคุณภาพแล้ว ผู้บริหารควรบริหารจัดการให้มีทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่เหมาะสมในองค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการจูงใจบุคลากรในองค์การให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง Herzberg ได้แนะนำลำดับขั้นตอนของการนำทฤษฎีไปใช้ (อรเพ็ญ พงศ์กล้า, 2537) ดังนี้

1. ลดระบบการควบคุมจากผู้บังคับบัญชาให้ผู้ได้บังคับบัญชาควบคุมตนเองมากขึ้น
2. เพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสทำหน้าที่ใหม่ๆ
3. พยายามให้ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมกันในการทำงาน ตั้งแต่เริ่มต้นจนผลงานนั้นสำเร็จ
4. ให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการทำงาน และมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ ที่เกี่ยวข้อง กับงานที่ทำมากขึ้น
5. มีการส่งรายงานข่าวสารไปยังผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรงมากขึ้น แทนที่จะส่งให้ ผู้บังคับบัญชาฝ่ายเดียว
6. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่ยาก และมีความซับซ้อนขึ้นเรื่อยๆ
7. ให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่ยาก และมีความซับซ้อนขึ้นเรื่อยๆ

1.3 ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (Alderfer's Modified Need Hierachy Theory) หรือ ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

Clayton Aderfer (1969 cited in Bass, 1985) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG (Existence, Relatedness and Growth Theory) โดยยึดพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow โดยตรง เขาได้คิดทฤษฎีนี้ขึ้นในปี ค.ศ. 1972 สืบเนื่องจากได้มีการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow พบว่าไม่ตรงกับทฤษฎี กล่าวคือ การตอบสนองความต้องการไม่เป็นไปตามลักษณะการลำดับขั้นของ Maslow Alderfer จึงได้เสนอทฤษฎีความต้องการ ERG ขึ้นโดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543) คือ

1.3.1 ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย โดยที่จะตอบสนอง เพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป และความปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล และสภาพการทำงานที่ดี

1.3.2 ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง และ ดำรงรักษาความสัมพันธ์ นั้นไว้ กับบุคคลต่างๆ ในองค์การ เช่น เพื่อนร่วมงาน เพื่อน ผู้บังคับบัญชา และสมาชิกในครอบครัว ความพอใจนี้จะขึ้นอยู่กับ การแบ่งปันซึ่งกันและกัน ความเข้าใจร่วมกัน และอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

1.3.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้าและเติบโต (Growth Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับ การพัฒนาการเปลี่ยนแปลง ฐานะสภาพ และการเติบโตก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน ความพอใจในความก้าวหน้า และเติบโตนี้ได้มาจาก การที่บุคคลนั้นเผชิญปัญหาในสภาพแวดล้อม ที่ทำให้เขาได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ หรือได้พัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากขึ้นสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่อง และความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีนี้มีข้อสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) ความต้องการระดับใดที่ได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นยังคงสูงอยู่
2. ขนาดความต้องการ (Desire Strength) ความต้องการประเภทที่อยู่ ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว จะยิ่งทำให้ความต้องการที่อยู่สูงกว่ามีมากยิ่งขึ้น
3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Needs Strength) ความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวาง ได้รับการตอบสนองน้อยหรือไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่อยู่ต่ำกว่าลงไปจะมีความสำคัญมากขึ้น

1.4 ทฤษฎีความต้องการของMurray (Murray's Manifest Needs Theory) ทฤษฎีความต้องการของ Murray นั้น ก็ได้เรียงลำดับชั้นความต้องการ เหมือนของ Maslow เช่นกัน กล่าวคือ ทฤษฎีของ Murray สามารถอธิบายได้ว่าในเวลาเดียวกัน บุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้านสูง และความต้องการด้านอื่นต่ำก็ได้ ส่วนทฤษฎีของ Maslow ไม่สามารถอธิบายได้

ตามทฤษฎีของ Murray ความต้องการที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานของคนมีอยู่ 4 ประการ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543) คือ

1.4.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

1.4.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) หมายถึง ความต้องการมีสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น คำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

1.4.3 ความต้องการอิสระ (Need for Autonomy) หมายถึงความต้องการเป็นตัวของตัวเอง

1.4.4 ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) หมายถึงความต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และต้องการควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

1.5 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของMcClelland (McClelland Achievement Motivation Theory) โดยเน้นถึงความต้องการ 3 ประการ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543) คือ

1.5.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

1.5.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

1.5.3 ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น

2. ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการ (The process theories of motivation)

ในการเสนอทฤษฎีกระบวนการก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน แทนที่จะให้ความสำคัญกับเนื้อหาของความต้องการของผู้ปฏิบัติ ทฤษฎีกลุ่มนี้กลับพยายามที่จะอธิบายว่าปัจจัยใดในทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม และเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ในกระบวนการของการจูงใจว่ามีอิทธิพลต่อกันเช่นไร ซึ่งในกระบวนการดังกล่าวมีตัวแปรต่างๆ เข้ามาแทรกแซง เช่น ความคาดหวัง ความต้องการ ค่านิยม ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานในแง่กระบวนการ ซึ่งทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการสำคัญๆ ได้แก่ ทฤษฎีว่าด้วยความเสมอภาค ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Locke ทฤษฎีการอ้างอิง ทฤษฎีความต้องการและการตอบสนองด้านค่านิยม ทฤษฎีว่าด้วยการเสริมแรงของ Skinner และทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543 และ Adams, 1963; Locke, 1976 อ้างถึงใน มยุรี รังษีสัมบัติศิริ, 2530: 48-49 อ้างถึงใน วรณดี ชูกาล, 2540: 42-43) ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอโดยสังเขปดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีนี้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานของบุคคลเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเปรียบเทียบสิ่งที่ได้จากองค์การ และสิ่งที่บุคคลให้แก่องค์การ บุคคลไม่เพียงแต่ประเมินในฐานะส่วนบุคคลของเขาเท่านั้น แต่เขาจะเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นๆ ด้วย พวกเขาจะทำการเปรียบเทียบสิ่งที่เขาให้กับองค์การ เช่น ความพยายาม เวลา การศึกษาที่ใช้กับงาน เป็นต้น กับสิ่งต่างๆ ที่เขาได้รับจากองค์การ เช่น สภาพแวดล้อม การทำงาน การยกย่อง สถานภาพ เป็นต้น และยังเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นๆ ภายในองค์การด้วย หากเขียนเป็นสูตรจะได้ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543)

ผลที่ได้รับตอบแทน

ก. ความเสมอภาค

= _____

ความพยายามที่ใช้ไป

$$\begin{array}{ccc} \text{ผลตอบแทนที่ได้รับ (บุคคลที่ 1)} & & \text{ผลตอบแทนที่ได้รับ (บุคคลที่ 2)} \\ \text{ข.} & \text{=} & \\ \text{_____} & & \text{_____} \\ \text{ความพยายาม} & & \text{ความพยายาม} \end{array}$$

2.2 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Locke (The goal- Setting Theory of Locke) โดยเขาอธิบายว่าแรงจูงใจเบื้องต้นในการทำงาน เกิดจากความปรารถนาที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายที่ตั้งไว้ ต้องการเวลา มีความสำคัญที่ชี้แนวทางของพฤติกรรมที่บุคคลต้องกระทำอย่างมีประสิทธิภาพ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543)

2.3 ทฤษฎีการอ้างอิง (Reference Group Theory)

ทฤษฎีนี้อธิบายว่า ผู้ปฏิบัติจะมีความพอใจหรือไม่พอใจในงาน ขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในกลุ่มระดับเดียวกัน เช่น การเปรียบเทียบกับคนที่อยู่ในตำแหน่งเท่าเทียมกัน เปรียบเทียบกับผู้มีการศึกษาระดับเดียวกัน เช่น การเปรียบเทียบกับคนที่อยู่ในตำแหน่งเท่าเทียมกัน เปรียบเทียบกับผู้มีการศึกษาระดับเดียวกัน ถ้าพบว่าตนได้รับการปฏิบัติด้วยความเสมอภาค ก็จะมี ความพอใจในงานหากพบว่าไม่ได้รับความเสมอภาคก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ทฤษฎีนี้ใกล้เคียงกับ Equity Theory ต่างกันที่ทฤษฎีนี้เป็นการเปรียบเทียบภายในระดับเดียวกัน ส่วน Equity Theory เป็นการอ้างอิงเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นทั่วไป ไม่เฉพาะในกลุ่มระดับเดียวกัน

2.4 ทฤษฎีความต้องการและการตอบสนองด้านค่านิยม (Need and Value fulfillment Theory)

ทฤษฎีนี้อธิบายว่า ความพอใจหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับว่ามีช่องว่างหรือความไม่สมดุลย์ (Discrepancy) ระหว่างความคาดหวัง ความต้องการค่านิยมของบุคคลกับสิ่งที่เขาได้จากงานที่ทำอยู่ ถ้าหากเกิดช่องว่างหรือไม่สมดุลย์เขาก็จะไม่พอใจในงาน แต่ถ้าไม่มีช่องว่างดังกล่าว เขาก็จะมีความพอใจในงาน

2.5 ทฤษฎีว่าด้วยการเสริมแรงของ Skinner (Skinner's Reinforcement Theory) ความคิดเกี่ยวกับการเสริมแรงเป็นการวางเงื่อนไข ในการให้รางวัลอาจเป็นรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนอื่น เป็นสิ่งกระตุ้นให้คนเลือกใช้พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ซึ่งกำหนดเป็นตารางการเสริมแรงดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543)

2.5.1 การกำหนดการต่อเนื่อง

2.5.2 การกำหนดการเป็นครั้งคราว เป็นการให้รางวัลตามกำหนดช่วงเวลา

2.6 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (The Expectancy Theory: Vroom 1964) ทฤษฎีนี้กล่าวถึงบุคคลเลือกการรับรู้ตามความคาดหวัง รางวัลที่คาดว่าจะได้รับในดำเนินงาน บุคคล

เลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับผลประโยชน์มากที่สุดเขาจะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ ในด้านรายรับ หรือ ตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับผลผลิตของบุคคลขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการคือ

2.6.1 เป้าหมายของบุคคลนั้น

2.6.2 ความเข้าใจ หรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ ระหว่างผลผลิต

และการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2.6.3 การรับรู้ในความสามารถของเขาว่ามีอิทธิพลมากน้อยเพียงใด

ต่อระดับผลผลิต

Korman (1977 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543: 125-126) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference - Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

Mumford (1972 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543: 126) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Need School) กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow Herzberg Likert โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคล ที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยอมรับจากผู้อื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำ ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชากลุ่มนี้ได้แก่ Blake Mouton Fiedler

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort- Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นกลุ่มนี้ได้แก่กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจในงานจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กรได้แก่ Crozier and Gouldner

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจาก สถาบันทาวนิสตอค ของมหาวิทยาลัยลอนดอน

จากการศึกษาของ Vroom (1964: 105) พบว่ามีมิติหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมี 6 ด้าน ได้แก่

1. การนิเทศงาน (Supervision)
2. กลุ่มผู้ร่วมงาน (The work group)
3. ลักษณะงาน (Job content)
4. เงินเดือนหรือค่าจ้าง (Salary or Wages)
5. โอกาสก้าวหน้า (Promotional opportunities)
6. ชั่วโมงการทำงาน (Hours of work)

Smith, Kendall, and Hulin (1969 cited in Luthan, 1995: 126-128) ได้ชี้ให้เห็นถึงมิตินงาน 5 ประการซึ่งเป็นปัจจัย หรือองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานที่เป็นตัวแสดงลักษณะสำคัญที่สุดของงาน ซึ่งคนส่วนมากจะมีความรู้สึกตอบสนองดังนี้ คือ

1. ลักษณะงาน (The work itself) หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เล็งเห็นว่าเป็นงานที่น่าสนใจ มีคุณค่าท้าทายต่อความสามารถ และเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ
2. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับ เป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน และเห็นว่ารายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสม
3. โอกาสก้าวหน้า (Promotion opportunities) หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง โดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นถูกพิจารณาตามความสามารถ และมีความยุติธรรม เป็นต้น
4. การนิเทศ (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรง อันเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยเหลือเกี่ยวกับเทคนิคในการทำงาน และให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ทำ

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดีมีเพื่อนร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญที่คอยให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน

Mumford ได้ ให้แนวคิดว่าการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ควรจะแนะแนวคิดต่างๆ รวมเข้าด้วยกัน ซึ่งมีการศึกษาไว้มากมายถึงปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานซึ่ง ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า มีปัจจัยอยู่ 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึงคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องมีดังนี้ ประสบการณ์จากการศึกษา เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซอร์วิญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) ซึ่งมีปัจจัยจากงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้
ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้าน
และที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ และโครงสร้างของงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ซึ่งมี
ปัจจัยด้านการจัดการที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า
อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน
การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับ
พนักงาน

Locke (1976: 1302) ได้เสนอองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 9 องค์ประกอบ
ด้วยกัน คือ

1. งาน เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายความว่า
คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว
นอกจากนี้ลักษณะงาน ถ้ามีลักษณะที่ทำทาก็จะทำให้เกิดความสนใจและต้องการที่จะได้มี
โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ทำให้คนอยากทำงานมากขึ้น รวมทั้งระดับความยากง่ายของงานต้องเหมาะสม
กับผู้ที่ทำด้วย ไม่ใช่ยากเกินไป หรือง่ายเกินไป จำนวนงาน หรือปริมาณงานก็ต้องพอดีกับความสามารถ
และเวลาของบุคคลด้วย ไม่ใช่ปริมาณงานมากเกินไปหรือมีเวลาจำกัดมาก และถ้างานนั้นส่งเสริม
ให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการ และสถิติการทำงาน
ของตนเองได้ก็จะทำให้คนอยากทำงานมากขึ้น

2. ค่าตอบแทน เป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะค่าตอบแทน
เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้
อัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสม ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าตอบแทน
ต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาผู้ปฏิบัติงานประเภทเดียวกันและมีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน

3. ความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นความ
ยุติธรรม และหลักการในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งมีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานมาก
เพราะในการทำงานทุกคนมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาให้เลื่อน
ตำแหน่งสูงขึ้น

4. การได้รับการยอมรับนับถือ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
ก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคล
ทำอะไรสำเร็จก็ควรได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ ควรให้ความเชื่อถือแก่ผู้ที่
ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลได้แสดงความสามารถและทำให้
สำเร็จด้วยดี

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษาพยาบาล การให้วันหยุด และการได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาพักร้อน เป็นสิ่งที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงานและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุดหนุน อากาศถ่ายเท ทำเลที่ตั้ง และสภาพการในห้องทำงาน มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกอยากทำงานเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

7. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่ง ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในงาน รูปแบบของกรนิเทศงาน การใช้เทคนิคในการทำงานของผู้บังคับบัญชา ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และทักษะในด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา จะมีผลทำให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจได้

8. ผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีไมตรีอันดีต่อกัน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ อยากที่จะทำงานให้

9. องค์กรและการจัดการ นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายใน องค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่ง ที่ผู้ทำงานนำมาคิดตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจได้

เสนาะ ตีแยว (2544: 228) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน คือ

1. ลักษณะงานที่ทำ ลักษณะงานจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงานและความรู้สึกภาคภูมิใจในงานนั้น

2. ค่าจ้างหรือระบบค่าตอบแทน ทั้งนี้ค่าตอบแทนสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานและการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันของผู้บริหาร

3. สภาพการทำงาน มีความสำคัญเพราะเหตุว่ากระทบต่อความต้องการทางร่างกายและส่งผลต่อความสำเร็จในการทำของผู้ปฏิบัติงาน

4. นโยบายและฝ่ายบริหารขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ และบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะสะท้อนถึงความสำเร็จในการทำงาน และความพอใจทางสังคม

6. ความก้าวหน้าในงานทั้งในตำแหน่งงาน และการพัฒนาทางด้านความรู้ ความชำนาญในการทำงาน

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้นทำให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี องค์ประกอบ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่ง เสนาะ ตีเยวาร์ (2544: 228-229) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ระหว่างแนวคิดเก่า กับแบบใหม่มีความแตกต่างกันดังต่อไปนี้

1. โครงสร้างองค์การ (Structure) แบบเก่ามีโครงสร้างสูงและมีระดับการบังคับบัญชาหลายชั้น แบบใหม่มีโครงสร้างแบนราบ และมีระดับการบังคับบัญชาน้อยชั้น
2. อำนาจบังคับบัญชา (Authority) แบบเก่าใช้ระบบรวมอำนาจอยู่ที่บริหารระดับสูง แบบใหม่กระจายอำนาจไปยังผู้บริหารงานทุกระดับ
3. บทบาทของที่ปรึกษา (Role of staff) แบบเก่ากว้างและหลากหลาย แต่แบบใหม่แคบและเน้นเฉพาะเรื่อง
4. การออกแบบงาน (Job design) แบบเก่าง่ายและแคบ แยกให้ผู้บริหารเป็นฝ่ายคิด และพนักงานเป็นฝ่ายทำ แต่แบบใหม่ เชี่ยวชาญหลายอย่างและกว้าง พนักงานทั้งคิดและทำด้วย
5. กลุ่มทำงาน (Work group) แบบเก่าให้ความสำคัญต่อหน่วยงาน ที่จัดอย่างเป็นทางการ แบบใหม่ใช้ทีมทำงานที่รวมเอาทั้งเทคนิคและสังคมของทีมเข้าด้วยกัน
6. ค่าตอบแทน (Compensation) แบบเก่าจ่ายตามงานและผลการปฏิบัติงานของแต่ละคน แบบใหม่จ่ายตามความชำนาญและผลการปฏิบัติงานของแต่ละคนและของกลุ่ม
7. การอบรม (Training) แบบเก่าฝึกอบรมเฉพาะงานที่ทำและถือว่าผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สามารถทดแทนกันได้ แบบใหม่ฝึกอบรมให้ทำงานได้หลายงานและส่งเสริมให้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ และถือว่าผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งมีคุณค่า

ตามที่ได้กล่าวมาทั้งหมดแล้วนั้นจะเห็นได้ว่าการจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งในการสร้างแรงจูงใจยุคใหม่นั้น พวงเพ็ญ ชุณหพราน (2544: 9-15) ยังได้กล่าวไว้ว่า การจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารองค์การ เพราะเป็นการตอบสนองความต้องการที่เป็นไปตามความต้องการเฉพาะบุคคล จะทำให้บุคคลนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงาน อุทิศตน ซื่อสัตย์ต่อองค์การ และเพิ่มผลผลิตที่มีคุณภาพให้กับองค์การ การให้แรงจูงใจต่อไปนี้ เป็นตัวอย่างของการให้แรงจูงใจยุคใหม่

1. การทำให้บุคลากรเป็นที่รู้จัก (Employee Recognition) โดยมีการเลือกให้เป็นบุคลากรแห่งปี บุคลากรตัวอย่าง ได้เสนอผลงานต่อหน้าผู้อื่น การสร้างแรงจูงใจแบบนี้มีคุณภาพในการสร้างแรงจูงใจได้สูงมาก การทำให้บุคคลอื่นรู้จักโดยให้รางวัล ซึ่งรางวัลที่ให้นั้นอาจจะไม่มากมายนักอาจจะเป็นสิ่งยืด ถ้วยกาแฟ ภาพเขียน วันหยุดเพิ่มเติม เป็นต้น การสร้างแรงจูงใจแบบนี้ เป็นการตอบสนองตามทฤษฎี Reinforcement theory โดยการให้รางวัลทันทีที่ทำได้ ทำถูกต้อง บางครั้งการได้เสนอแนะเรื่องใหม่ๆ และได้รับการยอมรับก็ถือเป็น Recognition ที่ให้ต่อบุคลากรโดยไม่ต้องลงทุนอะไร

2. การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ (Employee Involvement) การมีส่วนร่วมของบุคลากรจะประกอบด้วยแนวคิดดังต่อไปนี้คือ การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม (participative management) การมีประชาธิปไตยในที่ทำงาน (workplace democracy) การเสริมสร้างพลังอำนาจ (empowerment) และเป็นเจ้าของกิจการ (employee ownership) การมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นการมีส่วนร่วมตั้งแต่แรก และทุกระบวนการ การทำเช่นนี้จะทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในงานมาก และทำให้องค์การประสบผลความสำเร็จ ตรรกของการมีส่วนร่วมในงาน ก็คือ เมื่อบุคลากรสามารถตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวเขา เพิ่มความเป็นอิสระในการทำงาน ควบคุมงาน ควบคุมชีวิตการทำงานของตนได้ บุคลากรจะเกิดแรงจูงใจมากขึ้นมีความยึดมั่นผูกพันในงาน สามารถเพิ่มผลผลิตและเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น การให้บุคลากรมีโอกาสตัดสินใจร่วมกับผู้บังคับบัญชาควรคำนึงถึง สติปัญญา ความรู้ทางเทคนิค ทักษะการสื่อสาร นอกจากนี้มีส่วนร่วมเป็นรายบุคคลแล้ว บุคลากรอาจจะเข้าร่วมโดยส่งตัวแทน (representative) การส่งผู้แทนเข้าร่วมในการบริหารและตัดสินใจนี้เป็นที่ยอมรับกันทั่วโลก นอกจากนี้อาจจะมีสภาลูกจ้าง (Work councils) เพื่อเชื่อมโยงบุคลากรกับผู้บริหาร หรืออาจจะเข้าร่วมในรูปของกรรมการบริหาร (Board representatives)

3. ให้บุคลากรมีหุ้นในหน่วยงาน (Employee Stock Ownership Plans/ ESOPS) โดยให้บุคลากรมีหุ้นในบริษัท หรือแบ่งหุ้นไปดำเนินกิจการเอง วิธี ESOPS ทำให้บุคลากรเพิ่มความพึงพอใจในงาน และเกิดแรงจูงใจในงานมากขึ้น และยังทำให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเป็นอย่างมาก การเชื่อมโยงระหว่างการมีส่วนร่วมของบุคลากรกับทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎี Y เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร ส่วนในด้านทฤษฎีแรงจูงใจ (motivation hygiene) พบว่าการให้บุคลากรมีส่วนร่วมจะทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) โดยการเปิดโอกาสให้ก้าวหน้าในงาน มีความรับผิดชอบ มีส่วนเกี่ยวข้องในงานโดยตรง มีโอกาสตัดสินใจทำให้เกิดความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในด้านความรับผิดชอบ ความสำเร็จ การเป็นที่รู้จัก ความก้าวหน้า เพิ่มการมีคุณค่าในตนเอง และการมีส่วนร่วมในงานยังเข้ากันได้กับทฤษฎี ERG ด้วย

4. การจ่ายค่าตอบแทนต่างๆ ได้เปลี่ยนจากการจ่ายประจำมาเป็นจ่ายตามผลผลิตที่ทำได้ ยิ่งทำได้มากก็ยิ่งได้รับค่าตอบแทนมาก การจ่ายค่าตอบแทนต่างๆ มีดังนี้

4.1 ให้ตามจำนวนผลผลิต (piece – rate pay plans) คือ ทำงานได้ผลผลิตกี่ชิ้นก็ได้ค่าตอบแทนตามนั้น

4.2 การแบ่งปันกำไร (profit sharing plans) เช่น เมื่อบริษัทมีกำไร ก็จะแบ่งให้บริษัท 50% แบ่งให้บุคลากร 50% การแบ่งกำไร ทำให้เกิดแรงจูงใจกับบุคลากรเป็นอย่างมาก ทำให้เพิ่มผลผลิต และความพึงพอใจในงาน

5. การจ่ายค่าตอบแทนตามทักษะ (skill based pay plans) องค์การจ่ายค่าตอบแทนให้บุคลากรตามทักษะที่เขามี เมื่อจ้างเข้ามาแต่ละคนก็มีตำแหน่งของตนเอง ผู้บริหารระดับสูง มีค่า

ตอบแทนอย่างหนึ่ง ผู้จัดการมีค่าตอบแทนอีกอย่างหนึ่ง พนักงานขายก็มีค่าตอบแทนอีกแบบหนึ่ง เมื่อจ้างบุคลากรตามความสามารถก็ต้องจ่ายค่าจ้างตามความสามารถและตามงานที่แต่ละคนทำ บุคลากรบางคนมีทักษะหลายอย่าง ทำงานได้หลายอย่างก็จะได้ค่าตอบแทนมากขึ้น

การเชื่อมโยง วิธี Skill – Based pay หรือ บางที่เรียกว่า competency – based pay จะสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจ เพราะจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้ ขยายทักษะ และมีความเจริญงอกงาม ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎี ERG: E = Existence, R = Relatedness, และ G = Growth จากการวิจัยต่างๆ พบว่า คนเราจะขยายบทบาทของตนเพื่อให้ตอบสนองความต้องการ เมื่อประสบผลความสำเร็จก็จะพยายามทำให้ดียิ่งขึ้น เมื่อเรียนรู้ทักษะใหม่ก็จะพัฒนาทักษะเดิมไปด้วย ยิ่งประสบผลสำเร็จ ก็จะพบว่างานมีความท้าทายมากขึ้น นอกจากนี้ Skill - Based pay ก็ยังเกี่ยวข้องกับ ทฤษฎีการเสริมแรง reinforcement theory ทำให้บุคลากรเกิดความยืดหยุ่น มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องสามารถเรียนทักษะอื่น เป็นผู้ทำได้ทุกอย่างมากกว่าทำได้เฉพาะอย่าง ทำงานกับองค์กรต่างๆ ได้

การจ่ายค่าตอบแทนตามทักษะ ทำให้ตัดปัญหาจ่ายค่าตอบแทนแพงในกลุ่มผู้อาวุโส หรือ การศึกษาสูง แต่ให้ความเสมอภาคกับงานที่ทำ ทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจสูงที่สุด

6. การให้ผลประโยชน์แบบยืดหยุ่น (Flexible Benefits) ตัวอย่าง Flexible Benefits คือ แต่เดิมทุกคนในตำแหน่งเดียวกันได้ค่าจ้างเท่ากัน แต่ใน Flexible Benefits พิจารณาตามลักษณะบุคลากรแต่ละคน บุคลากร 25% เป็นคนโสด อีก 30% เป็นครอบครัวที่ไม่มีบุตร ดังนั้นจึงมีประโยชน์ตอบแทนต่างๆ ให้เลือก เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพราคาต่ำไม่ครอบคลุมการประกันการได้ยิน ฟันปลอม หรือ สายตา มีการออมเงิน การรับเงินบำนาญ ค่าเล่าเรียนและขยายเวลาพักร้อนแล้วแต่บุคลากรจะเลือกเอา ตัวอย่างการเลือกการพักผ่อนของบริษัท Xerox ตามแผน Flexible Benefits คือ ให้บุคลากรหยุดงานได้ 10 เดือน เพื่อไปทำงานการกุศลได้ เช่น Willeam Lankford ซึ่งเป็นวิศวกร ได้หยุด 10 เดือน ไปสร้างบ้านให้คนจนใน Southern Maryland บริษัท Xerox เชื่อว่าการใช้วิธีนี้จะทำให้บุคลากรคงอยู่ในงานและดึงดูดคนดีๆ ให้มาสมัครงาน

การเชื่อมโยงระหว่าง Flexible Benefits กับ Expectancy Theory โดยการให้ประโยชน์ตอบแทนกับบุคลากรทุกคนเหมือนกันเท่ากันเท่ากับยอมรับว่า บุคลากรทุกคนมีความต้องการเหมือนกันหมด ความคิดนี้เป็นความคิดที่ผิด ดังนั้นการให้ประโยชน์ตอบแทนที่ยืดหยุ่นจะเป็นแรงจูงใจได้มากกว่า ตามทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) นั้น การให้รางวัลขององค์กรจะต้องเป็นไปตามความต้องการของบุคลากรแต่ละคน เป็นไปตามเป้าหมายของแต่ละคน บุคลากรทุกคนควรจะมีสิทธิที่จะเลือกสิ่งตอบสนองความต้องการของตน และเกิดความพึงพอใจมากที่สุด Flexible Benefits จะสามารถเปลี่ยนการให้ประโยชน์ตอบแทนแบบดั้งเดิมให้เป็นตัวสร้างแรงจูงใจได้ ตัวอย่างการใช้ Flexible Benefits ในปี ค.ศ.1990 38% ของบริษัท

ใหญ่ๆ ใช้วิธีการยืดหยุ่นนี้และกำลังขยายการใช้ในบริษัทที่มีบุคลากรน้อยกว่า 50 คน บุคลากรที่ระมัดระวังไม่ให้เกิดความเสียหายก็จะประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กรได้ และเขาก็ไม่ต้องการการประกันสุขภาพที่สูงมากด้วย

จะเห็นได้ว่า การจูงใจบุคลากรเพื่อให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารควรศึกษา และนำไปปฏิบัติโดยเฉพาะในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในเช่นปัจจุบัน การจูงใจก็เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลของบุคลากร สามารถทำได้โดยการทำให้เป็นที่รู้จักหรือยกย่อง การให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการให้บุคลากรมีหุ้นในหน่วยงาน การจ่ายค่าตอบแทนแบบต่างๆ การจ่ายค่าตอบแทนตามทักษะ การให้ผลประโยชน์แบบยืดหยุ่น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการและทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ ในบุคลากรที่เป็นนักวิชาชีพ บุคลากรชั่วคราว บุคลากรที่ทำงานหลากหลาย บุคลากรที่ใช้ทักษะต่ำจะมีการจูงใจแตกต่างกัน ผู้บริหารควรพยายามจัดให้เหมาะสมกับบุคลากรเหล่านี้ เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพได้ผลผลิตสูงที่สุด และเกิดความพึงพอใจในงาน (พวงเพ็ญ ชุณหพราน, 2544: 14-15)

ตามที่คุณวิจัยได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ในลำดับต่อไป จึงขอนำเสนอการวัดความพึงพอใจในงานในลำดับต่อไป

การวัดความพึงพอใจในงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานได้มีผู้สนใจศึกษามาเป็นเวลานาน และมีผลการวิจัยเผยแพร่เป็นจำนวนมาก ซึ่งจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีแบบวัดความพึงพอใจที่หลากหลาย ซึ่ง Spector (1997: 7) ได้อธิบายไว้ว่า มาตรฐานวัดความพึงพอใจในงานในองค์กรทั่ว ๆ ไปนิยมใช้มี 6 มาตรฐานด้วยกัน คือ

1. แบบสำรวจความพึงพอใจในงาน (The Job Satisfaction Survey - JSS) ของ Spector (1985)
2. ดัชนีคำพรรณนางาน (The Job Descriptive Index -JDI) ของ Smith, Kendall and Hulin (1969)
3. แบบสอบถามของมินนิโซต้า (The Minnesota Satisfaction Questionnaire - MSQ) ของ Weiss, Daulis, England, and Lofquist (1967)
4. แบบวิเคราะห์งาน (The Job Diagnostic Survey -JDS) ของ Hackman and Oldham (1975)

5. มาตรฐานงานทั่วไป (The Job in General Scale- JIG) ของ Ironson, Smith, Brannick, Gibson, and Pual (1989)

6. แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในองค์กรมิชิแกน (Michigan Organizational Assessment Questionnaire Subscale) ของ Cammann et al. (1979)

McCormick and Ilgen (1980: 309) กล่าวไว้ว่า แบบวัดความพึงพอใจสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. แบบวัดที่สร้างขึ้นตามสถานการณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ (Tailor-made Scale)
2. แบบวัดที่สร้างขึ้นเป็นมาตรฐาน (Standard Scale)

ชนกพร จิตปัญญา และคณะ (2544) ได้รวบรวมเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) จากเครื่องมืองานวิจัยด้านการบริหารการพยาบาลไว้ดังต่อไปนี้

1. Work Quality Index (WQI) โดย Whitley and Putzier (1994) ลักษณะเครื่องมือเป็น (Closed-end questions) มี 38 ข้อคำถาม วัดทั้งหมด 6 ารายด้าน ได้แก่

1) professional work environment 2) autonomy 3) work worth 4) professional relationship 5) role enactment และ 6) benefits เพื่อวัดความพึงพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. The Index of Work Satisfaction (IWS) โดย Slavitt, Stamps, Piedmont, and Haase (1978) ลักษณะเครื่องมือเป็น closed-end questions มี 48 ข้อคำถาม วัดทั้งหมด 7 ารายด้าน ได้แก่ 1) pay 2) autonomy 3) task requirement 4) administration 5) Interaction 6) professional และ 7) doctor-nurse relationship เพื่อวัดความพึงพอใจในงานในองค์กรสุขภาพ

3. McCloskey/Mueller Satisfaction Scale (MMSS) โดย Mueller and McCloskey (1990) ลักษณะเครื่องมือเป็น closed-end questions มี 31 ข้อคำถาม วัดทั้งหมด 3 ารายด้าน และมี 8 ารายด้านย่อย ได้แก่ 1) safety rewards มี 3 ารายด้านย่อย ได้แก่ extrinsic rewards, scheduling, และ family/work balance 2) social rewards มี 2 ารายด้านย่อย ได้แก่ satisfaction with co-workers และ interaction 3) psychological rewards มี 3 ารายด้านย่อย ได้แก่ satisfaction with professional opportunities, praise/recognition และ control / responsibility

4. Satisfaction Index โดย Nichols (1971) ลักษณะเครื่องมือเป็น closed-end questions มี 43 ข้อคำถาม เป็นแบบสอบถาม คำถามมี 4 ด้าน คือ 1) ease of movement scale มี 5 ข้อ 5 ระดับคะแนน 2) importance scale มี 30 ข้อ 5 ระดับ คะแนน 3) format of

satisfaction scale มี 4 ข้อ 5 ระดับคะแนน
3 ระดับคะแนน

4) format of alternative scale มี 4 ข้อ

5. Sanger, Richardson and Larson (1985) ลักษณะเครื่องมือเป็น closed-end questions มี 48 ข้อคำถาม วัดทั้งหมด 8 ารายด้าน ได้แก่ 1) work load 2) accomplishment 3) relationships with head nurse 4) relationships with physician 5) relationships with nursing administration 6) decision making 7) recognition และ 8) utilization of knowledge and skill การวิเคราะห์คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ เพื่อวัดความพึงพอใจ

6. The Organization Job Satisfaction Scale โดย Seuter et al. (1997) ลักษณะเครื่องมือเป็น closed-end questions มี 27 ข้อคำถาม ได้แก่ 1) pay or reward มีข้อคำถาม 7 ข้อ 2) interaction with colleagues/cohesion มีข้อคำถาม 7 ข้อ 3) administration style มีข้อคำถาม 6 ข้อ และ 4) professional status มีข้อคำถาม 7 ข้อ การวิเคราะห์คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ เพื่อประเมินคุณสมบัติเครื่องมือของ Hinshaw and Atwook's (1983-1985) ซึ่งได้พัฒนาจาก เครื่องมือของ Slavitt et al. (1978)

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นทั้งหมดนั้น เป็นการกล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน ในแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในองค์กรต่างๆ ทั่วไป โดยมีได้เฉพาะเจาะจงแต่เพียงในองค์กรพยาบาลเท่านั้น ในลำดับต่อไปผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงแนวคิดที่มีประสบการณ์ในการศึกษาในองค์กรพยาบาลโดยตรง และเป็นแนวคิดที่ผู้วิจัยเลือกนำมาใช้ในการวัดหรือประเมินความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำกร งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

2.3 ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำกร

การศึกษาถึงความพึงพอใจในงาน ในแนวคิดและทฤษฎีโดยทั่วๆ ไปนั้นมีการศึกษาไว้มากมายซึ่งได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่แนวคิดที่มีความเฉพาะกับองค์กรพยาบาล และองค์กรสุขภาพนั้นจะพบว่า มีผู้ที่ศึกษา และเผยแพร่ไว้ดังต่อไปนี้

Slavitt, Stamps, Piedmonte, and Haase (1978: 115-116) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของกลุ่มวิชาชีพด้านการบริการสุขภาพว่า ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ

1. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นเงินและประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจากการทำงาน

2. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ปริมาณงานที่สามารถปฏิบัติได้อย่างอิสระ โดยไม่ต้องขึ้นกับใคร และโดยความคิดริเริ่มของตนเอง อย่างอิสระ ซึ่งหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ทำ และได้รับการยอมรับในผลงานที่ทำ

3. การกำหนดภาระหน้าที่ (Task requirement) หมายถึง ประเภทของงานและ ลักษณะของงาน รวมทั้งความยากง่ายของงานที่พยาบาลต้องปฏิบัติในหน้าที่ประจำวัน

4. นโยบายขององค์กร (Organization policies) หมายถึง นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน ทั้งที่โรงพยาบาลและฝ่ายบริหารการพยาบาลใช้อยู่ และจะดำเนินต่อไป

5. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) หมายถึง การมีโอกาสได้ติดต่อสัมพันธ์ทั้งแบบ เป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงาน ทั้งในและนอกวิชาชีพในระหว่างเวลาปฏิบัติงาน เช่นการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างแพทย์กับพยาบาล

6. สถานะภาพของวิชาชีพ (Professional status) หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับ ความสำคัญของวิชาชีพทั้งโดยตนเองและการมองจากผู้อื่น รวมทั้งการเห็นคุณค่าประโยชน์ของงาน

Stamps and Piedmonte (1986) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาล (Nurses' Work Satisfaction) ซึ่งมีองค์ประกอบของ The Index of Work Satisfaction ที่พัฒนามาจาก Slavitt et al. (1978) คือประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ

1. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เป็นเงิน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ ว่ามีความเหมาะสมในตำแหน่ง หน้าที่ในการทำงาน

2. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ความพึงพอใจในการได้ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ที่สามารถปฏิบัติงาน โดยใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง ซึ่งหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ทำและได้รับการยอมรับในผลงานที่ทำ

3. ลักษณะงาน (Task requirement) หมายถึง ความพึงพอใจในประเภทของงาน และลักษณะงาน ที่พยาบาลต้องปฏิบัติในหน้าที่ประจำวัน รวมถึง งานธุรการ งานบริการ และการให้การพยาบาลกับผู้ป่วย

4. นโยบายขององค์กร (Organizational requirement or Policies) หมายถึง ความพึงพอใจในนโยบายการบริหาร ของฝ่ายการพยาบาลที่มีนโยบายที่ชัดเจน สามารถนำไปสู่ การปฏิบัติได้ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพยาบาล และฝ่าย บริหารใช้อยู่ และจะดำเนินต่อไป

5. สถานภาพของวิชาชีพ (Professional status) หมายถึง ความพึงพอใจใน ภาพลักษณ์ และการให้ความสำคัญของวิชาชีพทั้งโดยตนเองและการมองจากผู้อื่น รวมทั้งการมองเห็น คุณค่าประโยชน์ของงานในวิชาชีพด้วย

6. การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interaction) หมายถึง ความพึงพอใจในการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นทั้งใน และนอกวิชาชีพ ทั้งแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานทั้งใน และนอกวิชาชีพระหว่างปฏิบัติงาน

ซึ่งล่าสุด Stamps and Piedmonte ได้มีการเผยแพร่ Nurses and Work Satisfaction: An Index for Measurement (1997) เป็นการพิมพ์ครั้งที่ 2 ในปี ค.ศ. 1997 โดยยังคงมีองค์ประกอบ ใน 6 องค์ประกอบ เหมือนเช่นเดิม (Huber et al., 2000)

Whitley and Putzier (1994) ได้ร่วมกันศึกษาพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจในงานที่มีต่อการทำงานและวัฒนธรรมหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยเรียกแบบวัดนี้ว่า “The Work Quality Index/ WQI” แบบวัดหรือดัชนีวัดความพึงพอใจในงาน และสิ่งแวดล้อมในงานซึ่งประกอบด้วย 6 ด้านย่อยๆ ได้แก่

1. สิ่งแวดล้อมในงานของวิชาชีพ (Professional work environment)
2. ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy of practice)
3. ความมีคุณค่าในงานของตนเองและผู้อื่น (Work worth to self and others)
4. ความสัมพันธ์ในวิชาชีพ (Professional relationships)
5. บทบาทตามกฎหมายวิชาชีพ (Professional role enactment)
6. ผลประโยชน์ที่ได้รับ (Benefits)

โดยแบบวัดความพึงพอใจในงานที่มีต่องาน และสิ่งแวดล้อมนี้มีรวม 38 ข้อ โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันโดยรวมเท่ากับ .94 และสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .9437 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น ที่สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐาน

สำหรับในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Stamps and Piedmonte (1986) เนื่องจากมีความเหมาะสมในการนำ แนวคิดมาสร้างเป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานในองค์กรพยาบาลเป็นอย่างดีเนื่องจากมีทั้งลักษณะเฉพาะขององค์กรพยาบาล และมีแบบวัดที่สร้างขึ้นเป็นมาตรฐานเนื่องจากมีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ และมีประสบการณ์ในการศึกษาวิจัย โดยได้ใช้แบบวัด The Index of Work Satisfaction (IWS) เป็นแบบสอบถามในการวัดระดับความพึงพอใจในงานขององค์กรพยาบาลซึ่งได้มีการพัฒนาการใช้เครื่องมือวัดในองค์กรพยาบาลมาเป็นเวลายาวนาน ทำให้มีความน่าเชื่อถือในความเที่ยงและความมีมาตรฐานของแบบวัดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการใช้วัดความพึงพอใจในงานขององค์กรพยาบาลเป็นอย่างดีโดยเป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากทฤษฎีแรงจูงใจและทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ในความต้องการ 5 ลำดับ ของ Herzberg และ Maslow โดย Stamps and Piedmonte (1986) ได้พัฒนาสร้างแบบวัดความพึงพอใจในงานเริ่มต้นเป็น 2 รูปแบบ โดยรูปแบบแรกเป็นแบบเลือกตอบ จับคู่เป็นจำนวน 15 คู่ของข้อคำถาม

และรูปแบบที่สองเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ท 7 ระดับ จำนวน 44 ข้อ ซึ่งได้มีนักวิชาการ นักวิจัยทางการพยาบาลต่างๆ ได้นำแบบวัดความพึงพอใจในงานมาใช้ในการศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน เนื่องจากมีค่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ในแต่ละองค์ประกอบ มีค่า .696 ถึง .900 โดยองค์ประกอบดังกล่าวมีด้วยกัน 6 องค์ประกอบคือ ค่าตอบแทน (Pay), ความเป็นอิสระ (Autonomy), ลักษณะงาน (Task requirement), นโยบายขององค์การ (Organizational requirements), สถานภาพของวิชาชีพ (Professional status), และการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interaction) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 6 องค์ประกอบนั้น มีความเหมาะสมชัดเจนและครอบคลุมที่สามารถนำมาสร้างเป็นแบบประเมินในการบริหารทางการพยาบาลเพื่อวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลในองค์การพยาบาล โดยพบว่าประสบการณ์โดยมีนักวิจัยมากมายยังคงนำแนวคิดและเครื่องมือนี้ใช้มาตั้งแต่ในอดีตมาจนกระทั่งปัจจุบันสอดคล้องกับ Huber et al. (2000) ที่ยังคงเผยแพร่ให้มีการนำ Index of Work Satisfaction ของ Stamps and Piedmonte มาใช้จนกระทั่งพัฒนามาเป็น การพิมพ์ครั้งที่ 2 แล้ว ในปี ค.ศ.1997 แต่ยังคงองค์ประกอบใน 6 องค์ประกอบเดิม ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น และรูปแบบของแบบวัดในการวัดหรือประเมินระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลนั้นเหมือนเดิมด้วยประสบการณ์ ในการนำไปใช้ในองค์การพยาบาลมากมาย ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ จึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ Stamps and Piedmonte (1986) มาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

3.1 อายุ

อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างเรื่องการรับรู้ความคิดเห็น และการแสดงพฤติกรรมถึงความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ ได้ต่างกัน จากการศึกษาของ อัจฉรี จิตต์ภักดี (2536) พบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันของพยาบาลวิชาชีพ มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จะมีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่าพยาบาลที่อยู่ในช่วงอื่นๆ สอดคล้องกับการศึกษาของ Stamps and Piedmonte (1986: 12) กล่าวว่า เมื่อบุคคลที่มีอายุมากขึ้น จะมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า โดยพบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่า หรือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานนั่นเอง เช่นเดียวกับการศึกษาของ รัตนา ลีวานิช (2539) และสำราญ บุญรักษา (2539) ที่พบว่าอายุของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และในปี 2001 จากการศึกษาของ Shader et al. ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงานเช่นกัน

3.2 สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน บุคคลที่สมรส หรือ มีครอบครัวแล้วจะมีภาวะความพร้อมในการทำงานลดน้อยลง ทำให้ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในคนโสดจะมีสูงกว่าในกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสแต่งงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ สมสมัย สุธีรศานต์ (2544: 27-39) พบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส กล่าวคือ พยาบาลที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสคู่ เนื่องจากงานพยาบาลเป็นงานที่ต้องใช้สติปัญญา แรงงาน และความรับผิดชอบสูงในการทำงานเป็นผลัดเช้า, บ่าย, และดึก ซึ่งเป็นเวลาไม่ปกติในชีวิตครอบครัว ทำให้พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสคู่พึงพอใจในงานน้อยกว่าพยาบาลมีสถานภาพโสดซึ่งมีกำลังกายสติปัญญา และเวลาเป็นอิสระ สามารถทุ่มเทให้กับการทำงานได้มากกว่า ส่วนในการศึกษาของ อัครี จิตต์ภักดี (2536) พบว่า สถานภาพสมรส หม้าย/หย่า/แยก มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มอื่น

3.3 ระดับการศึกษา

การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ช่วยให้คนมีประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวสามารถเอาชนะสิ่งแวดล้อมต่างๆ ได้ทำให้เขาเหล่านั้นมีสติในการพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผล (รุจิรา อินทรตุล, 2532: 8) ซึ่งทำให้อลดสภาวะความไม่พึงพอใจในสิ่งต่างๆ ลงได้ ซึ่ง Stamps and Piedmonte (1986: 13) ได้กล่าวไว้ว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมสมัย สุธีรศานต์ (2544: 27-37) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ พบว่าพยาบาลประจำการที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมกับมนุษย์เกิดขึ้นตลอดเวลาเป็นปกติวิสัยที่ไม่อาจหยุดยั้งได้ หากพิจารณาเชิงระบบก็จะอธิบายได้ว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ของระบบย่อยทุกระบบและสัมพันธ์กับระบบใหญ่ไปพร้อมกันด้วย การเกิดปฏิสัมพันธ์เช่นนี้เป็นสิ่งสร้างสรรค์เพื่อสร้างความเจริญและมีการพัฒนาระบบในแนวทางก้าวหน้าโดยต้องมีวิธิดำเนินการให้ทุกระบบทำงานร่วมกันไปสู่เป้าหมายหลัก ซึ่งต้องการการปรับแต่งกลไกการทำงานของทุกระบบ สิ่งนี้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ถือว่าเป็นเรื่องของธรรมชาติที่ต้องเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีสิ่งใดในโลกนี้จะหยุดนิ่งอยู่กับที่ได้

เมื่อเวลาผ่านไป ดังนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทุกส่วนประกอบ ที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมย่อมได้รับผลกระทบที่นำสู่การเปลี่ยนแปลงในแนวทางของการพัฒนาเชิงสร้างสรรค์ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2544: 1) สภาพแวดล้อมมีส่วนช่วยพัฒนาความสามารถของพยาบาลที่มีอยู่ให้เพิ่มขึ้น ได้แก่ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น วิธีการทำงาน สภาพเครื่องมือเครื่องใช้ในงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน โครงสร้างขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (บุริมพรพี ดำรงรัตน์, 2542)

4.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Woolf (1981) จาก Webster's New College Dictionary ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมว่า หมายถึงสภาพภายนอกโดยรวมทั้งหมด และสิ่งที่มีอิทธิพลต่อชีวิต และการพัฒนาสิ่งมีชีวิตแต่ละสิ่ง

Moos (1986) ได้สรุปแนวคิดในการศึกษาสภาพแวดล้อมไว้ในหนังสือ "Work environment scale manual" โดยให้ความหมายว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลบุคคลนั้นในงาน โดยได้แบ่งมิติในการศึกษาสภาพแวดล้อมเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลง

ชุตินา บุรณธินิต (2539) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี มีลักษณะเสี่ยงอันตรายหรือมีสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม จะเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ร่วมงานไม่มีกำลังใจในการทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้ดีขึ้นจะมีประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้ดีขึ้นย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ความสามารถ เป็นผลให้หน่วยงานสามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากขึ้น

สิริลักษณ์ สมพลกรัง (2540) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าหมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ปฏิบัติในขณะที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการใดๆ ก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานย่อมถูกแวดล้อมด้วยสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้แก่ เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ ฝุ่น ไอระเหย ละอองสารเคมี ซึ่งมีผลต่อตัวผู้ปฏิบัติ สำหรับบางองค์การจะหมายถึงสภาวะการทำงาน (working condition) ได้แก่ แนวทางการทำงาน ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน เข้าไว้เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Savichi and Cooley (1987 อ้างถึงใน กรวิกา พรหมจวง, 2541) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ 3 ด้าน คือ

1. สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ประกอบด้วย 5 ประการ คือ

- 1.1 ความเป็นอิสระ
- 1.2 การมุ่งงาน
- 1.3 ความชัดเจน
- 1.4 การนำนวัตกรรมมาใช้
- 1.5 สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อำนวยความสะดวกในการทำงานจะส่งเสริมให้

บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม
3. สภาพแวดล้อมที่มีความกดดัน

กนกศิลป์ พุทธิศิลป์พรสกุล (2543) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน หมายถึง สภาพ และองค์ประกอบต่างๆ ภายในหน่วยงานทางการแพทย์ ที่จะส่งเสริมและเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ประเมินได้จากการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพจากสภาพแวดล้อม

จากการที่ได้มีผู้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้มากมายดังนั้นจึงสรุปได้ว่า **สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในหน่วยงานของบุคคลนั้น ๆ ที่ส่งเสริม หรือ เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สปรูท พรานนท์ (2527) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของทันตแพทย์ออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) หมายถึง ภูมิอากาศ ภูมิประเทศ พื้นที่ อุณหภูมิ และสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีชีวิตที่แวดล้อมปัจเจกบุคคล ซึ่งมีความสำคัญต่อรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ และมีอิทธิพลในการดำเนินชีวิตของมนุษย์
2. สภาพแวดล้อมทางด้านสังคม (social environment) หมายถึง คนอื่นๆ ที่อยู่รอบตัวเรานั่นเอง ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อเรา โดยการปฏิสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม
3. สภาพแวดล้อมทางบุคคล (personal environment) เป็นสภาพแวดล้อมประเภทที่ดัดแปลงมาจาก กรอบการศึกษาของ French และคณะ (1974) หมายถึง ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพทางสังคม ซึ่งทำให้ทันตแพทย์แต่ละคนมีความแตกต่างกัน
4. สภาพแวดล้อมทางหน้าที่การงาน คือ สิ่งที่ถูกกำหนดขึ้นมาโดยธรรมชาติของงานในหน้าที่ของทันตแพทย์ มีดังนี้ วันหยุด รายได้ งานบริหารสถานพยาบาล การป้องกันการติดเชื้อ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมตามโมเดลของดีเวอ์ (ดีเวอ์ อ่างโน วิมนต์ วันยะนาพร, 2541: 33) ประกอบด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ ได้แก่ เสียง แสง รังสี ความร้อน ความเย็น ความกดดันอากาศ ความสั่นสะเทือน สารเคมีต่างๆ ฝุ่น ไอ คิวบ์ เชื้อรา แบคทีเรีย ไวรัส ไฟ ไฟฟ้า และเออร์โกโนมิกส์ เป็นต้น
2. สภาพแวดล้อมทางจิตใจ (psychological environment) โดยประเมินความชุก การเกิดปัญหาทางด้านจิตใจในพนักงาน แล้วจึงประเมินปัจจัยที่ส่งเสริม ซึ่งปัญหาที่พบอาจออกมาในรูปหรือผลงานบ่อยๆ การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นต่ำลง น้ำหนักลดหรือเจ็บป่วยบ่อย สิ่งเหล่านี้จะเป็นข้อบ่งชี้ถึงปัญหาด้านจิตใจ จึงควรประเมินความเครียดในสถานที่ทำงาน
3. สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social environment) ในสถานประกอบการ มีอิทธิพล ทั้งทางบวกและทางลบต่อภาวะสุขภาพของพนักงาน สภาพแวดล้อมทางสังคมแบ่งออกเป็น 4 ประการคือ แบบแผนการดำเนินชีวิต อิทธิพลของกลุ่มสหภาพแรงงาน เจตคติของผู้บริหารและ อิทธิพลของกฎหมาย สังคมและการเมือง

วณิกา ร่องวัจนะ (2535) และ วิไลพร มณีพันธ์ (2539) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. สภาพการทำงานด้านกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในที่ทำงาน ประกอบด้วย แสงสว่าง เสียง สภาพอากาศ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ห้องทำงานและ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
2. สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับด้านสังคม หมายถึง สังคม สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรการ ที่มีผลกระทบต่อบุคคลผู้ปฏิบัติงาน
3. สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับด้านจิตอารมณ์ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพ และด้านจิตสังคม แบ่งออกเป็นความคิดสร้างสรรค์ ความมีอิสระในการทำงาน และความต้องการพัฒนาตนเอง

จากผลการวิจัยของ Parkes (1982) พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจ และสามารถลดความเครียดที่พยาบาลเผชิญได้ (Parkes, 1982: 784-796, อ้างใน กรวิกา กรมจวง, 2541) การศึกษาพบว่า บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (ชนิษฐา กุลกฤษฎา, 2539) ซึ่ง Savichi and Cooley (1987; อ้างถึงใน กรวิกา พรหมจวง, 2541) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ 3 ด้านคือ

1. สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความเป็นอิสระ หมายถึง ความมากน้อยที่อิสระในการตัดสินใจ หรือปฏิบัติการด้วยตนเอง ยิ่งได้ทำงานอย่างอิสระมากเท่าใดก็จะยิ่งทำให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับที่ท้าทายให้คิดและนำมาพัฒนาปฏิบัติในงานได้ดีขึ้น

1.2 การมุ่งมั่น หมายถึง ระดับความมุ่งมั่นในการวางแผนที่ดี มีประสิทธิภาพและดำเนินการตามแผน

1.3 ความชัดเจน หมายถึง หน่วยงานมีการประกาศ หรือแจ้งให้บุคลากรทราบถึงความคาดหวังของผู้บริหาร หรือของหน่วยงานในการปฏิบัติงานประจำวันและการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจนหรือไม่ มีการแจ้งให้ทราบกันทั่วถึงหรือไม่ ถ้าหน่วยงานไม่มีความชัดเจนในสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในบทบาท

1.4 การนำนวัตกรรมมาใช้ หมายถึง หน่วยงานที่มีการส่งเสริมให้นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.5 สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อำนวยความสะดวกในการทำงานซึ่งจะส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม หมายถึง การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญน้อย ทั้งงานและบุคคล ต้องการให้สภาพแวดล้อมคงอยู่ และควบคุมสภาพแวดล้อมโดยใช้ประโยชน์จากกฎเกณฑ์นั้น ทำให้บุคลากรเกิดความคับข้องใจ เกิดความเครียด และอาจส่งผลต่อบรรยากาศองค์การได้

3. สภาพแวดล้อมที่มีความกดดัน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ต้องทำงานอย่างเร่งรีบ และสภาพแวดล้อมที่ต้องทำงาน ในที่ที่ต้องตัดสินใจในความเป็นความตายของผู้อื่น

Gibson, Ivancevich, and Donnelly, cited in DuBrin (1984: 408-409) ได้กล่าวว่า แรงกระทบจากสิ่งแวดล้อมภายนอก จะมีผลต่อบรรยากาศองค์การและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งมีดังนี้

1. ระดับการศึกษาที่สูงขึ้น พบว่า ระดับการศึกษาในปัจจุบัน และอนาคตของพนักงานสูงขึ้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และการทำงานประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดบรรยากาศเชิงวิชาชีพมากขึ้น

2. ความหลากหลายในการทำงาน เช่น การให้ผู้หญิงเป็นผู้บริหารงานจะทำให้บรรยากาศเปลี่ยนไป บุคคลส่วนใหญ่จะชอบสถานที่ทำงานที่มีหลากหลายวัฒนธรรม เพราะว่าจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่สนุก

3. การติดต่อที่มีการรวมตัวกัน การออกแบบงาน และระบบการให้รางวัลจะส่งผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การ การรวมตัวกันจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงงาน

4. การควบคุมจากรัฐบาล จะมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ

5. ความสนใจขณะไม่ทำงาน ค่านิยมของสังคมเกี่ยวกับการพักผ่อนหย่อนใจและการศึกษามีมากขึ้นเกิดความไม่ชอบทำงานและงานที่ทำออกมาก็ไม่มีประสิทธิภาพซึ่งองค์การควรให้รางวัลเพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีการทำงานดีขึ้น

ส่วนในงาน ของผู้วิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Moos (1986) มาใช้เป็นแนวคิดในการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการ เนื่องจากเห็นว่า เนื้อหาในแนวคิด มีความครอบคลุมที่สมควรนำมาศึกษาในองค์การพยาบาลเป็นอย่างยิ่ง และจากการทบทวน เอกสารและงานวิจัยในต่างประเทศ ก็ยังมีการนำมาศึกษาหาผลกระทบจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในองค์การพยาบาลมาอย่างต่อเนื่อง จนถึงในปัจจุบัน ซึ่งรายละเอียดของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจะนำเสนอในลำดับต่อไปโดยขอแนะนำ ในรายละเอียดของแนวคิดของ Moos (1986) ดังต่อไปนี้

Rudolph Moos ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำอยู่ที่มหาวิทยาลัยแสตนฟอร์ด (Stanford University) ได้มีการศึกษาพัฒนาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์มาตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1976 ในหนังสือชื่อ The human context environmental determinants of behavior โดยได้แบ่งมิติในการศึกษาออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

1. มิติสัมพันธ์ภาพ (Relationship Dimensions)
2. มิติการพัฒนาบุคลิกภาพ (Personal Development Dimensions)
3. มิติการคงไว้ และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (System Maintenance and System Change Dimensions)

ซึ่งในแนวคิดการศึกษาสภาพแวดล้อมของ Moos นั้นได้นำมาศึกษาในองค์การต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในการศึกษาองค์การสุขภาพ องค์การทหาร องค์การเอกชน หรือแม้แต่การศึกษา สภาพแวดล้อมภายในครอบครัว หรือชุมชนทั่วไปก็ได้มีการนำเอาแนวคิดของ Moos มาใช้ในการ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่างๆ จนกระทั่ง มาถึงในปี ค.ศ. 1986 ซึ่ง Moos ได้พัฒนาในการวัด สภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์การทางสุขภาพ โดยได้สรุปแนวคิดในการวัดสภาพแวดล้อมไว้ เป็นขอบเขต หรือมิติ 3 มิติในการวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์การทางสุขภาพไว้ใน หนังสือ "Work Environment Scale Manual" โดยให้ความหมาย The Work Environment Scale

(WES) ว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคคลๆ นั้น โดยได้แบ่งมิติในการศึกษาสภาพแวดล้อมเป็น 3 มิติ (Turnipseed and Turnipseed, 1997) คล้ายๆ กับ Moos (1976) โดยมีรายละเอียดที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน ในการวิจัยของผู้วิจัยในครั้งนี้ได้ดังต่อไปนี้

1. มิติสัมพันธภาพ (Relationship dimensions) หมายถึง การรับรู้ในการมีความเกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วม และมีความผูกพันของพยาบาลประจำการต่องาน ความเป็นมิตรและการสนับสนุนในระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการที่หน่วยงานให้การสนับสนุนพยาบาลประจำการ และกระตุ้นให้พยาบาลประจำการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มิติดีนี้ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงาน

1.1 ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน (Involvement) หมายถึง การที่พยาบาลประจำการรับรู้ว่าตนเอง และเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในงาน เป็นห่วงและมีความผูกพันในงาน เช่นได้มีส่วนในการเข้าร่วมประชุม ได้ร่วมเสนอความคิด หรือปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และได้แสดงตนยอมเป็นอาสาสมัคร หรือยอมปฏิบัติงานล่วงเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน (Malloch, 1997)

1.2 ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Peer cohesion) หมายถึง การรับรู้ถึงบรรยากาศความเป็นมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงานของพยาบาลประจำการ และการให้แรงสนับสนุนซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน ช่วยเสนอการพิจารณาความดีความชอบให้เพื่อนพยาบาลประจำการด้วยกัน ให้ได้รับการพิจารณา หรือช่วยปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีโอกาสที่สามารถได้ช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน

1.3 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย (Supervisor support) หมายถึง การรับรู้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยให้การสนับสนุนในด้านการยกย่องชมเชย และให้กำลังใจพยาบาลประจำการ และกระตุ้นให้พยาบาลประจำการให้แรงสนับสนุนต่อเพื่อนร่วมงาน

2. มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Personal growth dimensions) หมายถึง การรับรู้ในความก้าวหน้า และการจัดการในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งมิตินี้ประกอบด้วย 3 ด้าน คือด้านการสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมุ่งมั่นในการทำงาน และด้านความกดดันในการทำงาน

2.1 ด้านการสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง การรับรู้ว่า หน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนให้พยาบาลประจำการตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง

มีความมากน้อยในการสนับสนุนให้มีอิสระในการตัดสินใจหรือปฏิบัติการพยาบาลด้วยตนเองหรือ
 ยิงได้ทำงานอย่างมีอิสระมากเท่าไรก็ยิ่งจะทำให้พยาบาลประจำการได้รับข้อมูลป้อนกลับ ทำให้มี
 โอกาสใช้ความรู้ ใช้ทักษะส่วนตัว และทักษะทางวิชาชีพที่ทำให้สามารถคิดนำมาพัฒนาในการ
 ปฏิบัติการพยาบาลให้ดีขึ้น ในทางตรงกันข้ามสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ขาดการสนับสนุน
 ความมีอิสระในการทำงาน จะทำให้เกิดความคับข้องใจ และอาจทำให้รู้สึกกว่าตนเองล้มเหลวใน
 การทำงาน และเกิดความเหนื่อยหน่ายได้

2.2 ด้านการมุ่งมั่นในการทำงาน (Task orientation) หมายถึง การรับรู้ในการ
 ตระหนักและให้ความสำคัญ ถึงความสำเร็จของงานบุคลากร โดยยึดหลักในการวางแผนที่ดี มี
 ประสิทธิภาพ และดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ โดยหน่วยงานมีระดับในความมุ่งมั่นในการ
 วางแผนในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ให้มีการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อความมี
 ประสิทธิภาพในงานที่ทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วย และผู้รับบริการต่างๆ ได้รับ
 บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ

2.3 ด้านความกดดันในการทำงาน (Work pressure) หมายถึง การรับรู้ในการมี
 สภาพการทำงานที่เร่งรีบ ในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ยกตัวอย่างเช่นการที่พยาบาล
 ประจำการต้องปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลช่วยเหลือผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉิน และวิกฤติ ซึ่ง
 พยาบาลจะต้องให้การช่วยเหลือทันทีในขณะเดียวกันก็ต้องจัดการให้ผู้ป่วยรายอื่นได้รับการดูแล
 ตามปกติ และในการที่ต้องเผชิญกับผู้ป่วยระยะสุดท้ายที่ใกล้ภาวะถึงแก่กรรม ความกดดันต่างๆ ที่
 พยาบาลประจำการรับรู้ได้ ก็จะมีอิทธิพลในการทำงานเป็นอย่างมาก ความกดดันในการทำงาน
 อาจมีสาเหตุมาจากการที่พยาบาลประจำการต้องตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วย ในกรณี
 บ่อยครั้งที่พยาบาลประจำการต้องคอยตอบคำถามญาติผู้ป่วยเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย ต้องรับฟัง
 คำบ่นของญาติ เกี่ยวกับสุขภาพของผู้ป่วย แม้ว่าการตระหนักถึงความต้องการของญาติผู้ป่วย
 เป็นสิ่งจำเป็นก็ตาม แต่การให้ความช่วยเหลือในกรณีเช่นในเหตุการณ์ที่ซ้ำๆ กันบ่อยครั้งก็อาจทำให้
 พยาบาลประจำการเกิดความเบื่อหน่ายไม่พึงพอใจได้

3. มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (System maintenance and change dimensions) หมายถึง การรับรู้ว่าโครงสร้างของงานผู้ป่วยในมีความโปร่งใส ชัดเจน ที่จะมีการ
 เปลี่ยนแปลงในสถานที่ปฏิบัติงาน มิตินี้ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความชัดเจนของงานด้านการ
 ควบคุมงาน ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

3.1 ด้านความชัดเจนของงาน (Clarity) หมายถึง การรับรู้ความชัดเจนในการ
 ปฏิบัติงานประจำวัน โดยในหน่วยงานมีการประกาศ หรือแจ้งให้พยาบาลประจำการทราบถึง

ความคาดหวังของผู้บริหารหรือความคาดหวังของหน่วยงานในการปฏิบัติงานประจำวัน และมีการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน มีการวางมาตรฐานและแบบแผนในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชา และกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละระดับไว้ชัดเจน และมีการสื่อสารเปิดเผยเกี่ยวกับกฎระเบียบ และนโยบายต่างๆ ภายในหน่วยงาน แจ่มให้ทราบกันอย่างชัดเจน และทั่วถึง ความชัดเจนต่างๆ ที่มีในหน่วยงาน จะช่วยทำให้เป็นแรงจูงใจและทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในงานผู้ป่วยในได้

3.2 ด้านการควบคุมงาน (Control) หมายถึง การรับรู้ที่หน่วยงาน มีกฎเกณฑ์ และ หลักการหรือแนวทาง ในการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงาน ของพยาบาลประจำการไว้ภายใต้การควบคุมของผู้บริหาร โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ดูแลให้พยาบาลประจำการ ปฏิบัติงานภายใต้กฎเกณฑ์ ระเบียบมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถ้าผู้บริหาร หรือหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความสนใจต่อกฎเกณฑ์ หลักการอย่างเคร่งครัดมากกว่าการคำนึงถึงความเป็นบุคคลของพยาบาลประจำการ อาจก่อให้เกิดความเครียด และความไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการได้ ดังนั้นในการควบคุมงานควรมีความเหมาะสมในการใช้กฎเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ ในการควบคุมการปฏิบัติงานในงานผู้ป่วยใน

3.3 ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน (Innovation) หมายถึง การรับรู้ที่หน่วยงานมีการส่งเสริมการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงานโดยเน้นที่วิธีการแปลกใหม่ มีความหลากหลาย และมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เช่น การนำวิทยาการเทคโนโลยีใหม่ๆ ทางการแพทย์มาใช้ในการบริหารจัดการ ในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย และการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือเป็นวิธีที่มีการเปลี่ยนแปลง มีความหลากหลาย มาใช้ในการบริหารจัดการในการบริหารงานบุคคล โดยพยาบาลประจำการรับรู้ เข้าใจและสามารถร่วมในนวัตกรรมนั้นๆ ที่จะนำมาใช้ในงาน สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะสร้างความพึงพอใจในงานพร้อมกับความแปลกใหม่ที่เกิดขึ้น

3.4 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical comfort) หมายถึง การที่หน่วยงานจัดสภาพ ในสภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ แสง สี เสียง หรือ ธรรมชาติต่างๆ ให้เหมาะสมในการปฏิบัติงานและยังเป็นการอำนวยความสะดวกสบายในการทำงานให้พยาบาลประจำการได้รับความสะดวกสบาย ไม่ตึงเครียดจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่นภายในหอผู้ป่วยมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างภายในเหมาะสม ไม่มีกลิ่น เสียง ที่รบกวนในการปฏิบัติงาน อุณหภูมิภายในหน่วยงานที่เหมาะสมไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างมาก สิริอร วิชาวุธ (2544: 141-174) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมด้านกายภาพในการทำงาน (Physical condition of work) คือสิ่งต่างๆ ในบริเวณที่ทำงาน เช่น ลักษณะอาคาร สภาพห้องทำงาน การออกแบบห้องทำงาน อากาศ อุณหภูมิ ระดับเสียง โต๊ะทำงาน ระยะเวลา ระหว่างโรงอาหารกับที่ทำงาน รวมไปถึงที่จอดรถของที่ทำงาน สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีผลต่อการ

ทำงานและความพอใจในการทำงานยกตัวอย่างเช่นจัดห้องทำงานที่ทำให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย ในส่วนของแสงควรมีความสว่าง (luminance) ที่พอเหมาะกับการมองเห็น โดยการเพิ่มระดับแสง หรือการลดระดับแสงจนบุคคลสามารถมองเห็นได้โดยไม่รู้สึกระคายเคืองตา ส่วนสีควรพิจารณาในเรื่องการมองเห็นของแสงสีต่างๆ ในสภาพแวดล้อมที่มีมืดและสว่าง เพื่อให้การมองเห็นได้ดียิ่งขึ้นและเหมาะสมในการใช้งาน ส่วนเสียงนั้นไม่ควรดังเกิน 70 เดซิเบล อุณหภูมิและความชื้นที่กำลังสบายจะอยู่ระหว่าง 73-77 องศาฟาเรนไฮท์ และอากาศมีความชื้นประมาณ 25-50% อย่างไรก็ตามสภาพแวดล้อมด้านกายภาพในการทำงานดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ล้วนขึ้นอยู่กับความเหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานทั้งสิ้น

4.3 ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน

ในสถานปฏิบัติงานต่างๆ นั้น ฝ่ายจัดการและฝ่ายบริหารแม้จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา บุคลิกภาพ แต่ก็สามารถจัดสรรหา และเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ให้มีความเหมาะสม และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ได้ เช่น

4.3.1 การเลือกสถานที่ตั้งของสถานปฏิบัติงาน หน่วยงาน การขยายสาขาของหน่วยงานควรคำนึงถึงความพึงพอใจในการทำงาน เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั่วไปรวมทั้งคิดหาวิธีที่ไม่ให้การทำงานเกิดความเบื่อหน่ายโดยการสับเปลี่ยนงาน หรือลดงานจำเจจัดกิจกรรมอื่นเพิ่มความสำคัญกับการทำงานของบุคลากร

4.3.2 การจัดบรรยากาศของหน่วยงาน ให้เหมาะสมกับการทำงานบรรยากาศแบบแจ่มใส ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีอิสระในการทำงานจะสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานมากขึ้น

4.3.3 การจัดการและการบริหารเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความมั่นคง สวัสดิการในการทำงาน บริการต่างๆ ที่บุคลากรได้รับ รายรับและค่าจ้าง ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งควรคำนึงถึงเช่นกันหัวหน้างานที่มีความเป็นประชาธิปไตย และมีความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกและภายในเป็นอย่างดี เป็นสิ่งสำคัญที่จะเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543)

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นทั้งหมดแล้วนั้นจะเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมทั้งหมดที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงานล้วนมีอิทธิพลสามารถทำให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดทั้งความพึงพอใจในงาน และเกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเหล่านั้นจะมีความเหมาะสมในการทำงานหรือไม่ และสภาพแวดล้อมในการทำงานเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคลากรในการทำงานได้มากน้อยเพียงไร สรุปก็คือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม

กับสถานปฏิบัติงานและเป็นไปตามความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานในการปฏิบัติงาน สามารถทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานได้สอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2535: 84-86) ได้ให้ความสำคัญในการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรสามารถทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานซึ่งผลที่ตามมาจะพบความสัมพันธ์ที่ดีและราบรื่นของบุคคลกับองค์กร ไม่เกิดการขาดงาน/หยุดงาน การลาออก ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจมีกำลังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลปฏิบัติงานได้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Tumulty et al. (1994: 84-90); Bell, Greene, Fisher, and Baum (1996:493-494); Graham (2000); Sleutel (2000: 53-58); and White and Rice (2001: 63-66)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล

Slavitt, Stamps, Piedmonte, and Haases (1978: 114-120) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลกับสถานการณ์ในการทำงาน โดยศึกษาในพยาบาล 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอกกับแผนกผู้ป่วยใน พบว่า กลุ่มที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยใน มีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ความเป็นอิสระ สถานภาพในวิชาชีพ เงินเดือนและค่าตอบแทน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหาร ส่วนกลุ่มที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ตามลำดับดังนี้ ความเป็นอิสระ ลักษณะงาน เงินเดือน และค่าตอบแทน สถานภาพในวิชาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน นโยบาย และการบริหาร

ละออ ตันติศรีรินทร์ (2520) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 14 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 572 คน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคพบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐโดยรวมและรายด้านมีระดับปานกลางพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และพบว่าพยาบาลหัวหน้าตึกมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพยาบาลประจำการ

ธีรา เหมินทร์ (2524) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานบริการด้านอนามัยของรัฐที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษา ซึ่งผู้มาลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุมพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 6 จำนวน 233 คน แบ่งเป็นพยาบาลจากส่วนกลาง 123 คน และส่วนภูมิภาค

110 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกัน พยาบาลจากส่วนกลาง อายุ ระยะเวลารับราชการ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสำหรับพยาบาลจากส่วนภูมิภาค พบว่า อายุ ระยะเวลารับราชการ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

มาถีนีย์ อู่ยเจริญพงษ์ (2528) ศึกษา ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาล ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยพยาบาลปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนพยาบาลปริญญาโทมีความพึงพอใจในระดับต่ำ พยาบาลที่มีระยะเวลาการทำงาน 1-6 ปี มีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนพยาบาลที่มีระยะเวลาการทำงาน 14-15 ปี มีความพึงพอใจในระดับต่ำ

สุกัญญา แสงมุกข์ (2530) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ศึกษาในพยาบาลวิชาชีพ 374 คน พบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า การรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และตำแหน่ง สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลภูมิภาค ได้ร้อยละ 46.25

อำพัน ไชยทองศรี (2530) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือ ประเทศไทยพบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

สมสุข ติลกสกุลชัย (2533) ศึกษาการเปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล และความพึงพอใจในงานพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ที่มีอายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาแตกต่างกันพบว่า พยาบาลในกลุ่มอายุสูงมีเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาลทางบวก ความพึงพอใจในงานโดยรวม ลักษณะงาน รายได้ และผู้ร่วมงานสูงกว่าพยาบาลในกลุ่มอายุต่ำ พยาบาลตำแหน่งแตกต่างกันด้านความตั้งใจที่ย้ายตึกปฏิบัติงาน ความตั้งใจที่จะลาออกจกงาน และความตั้งใจจะศึกษาต่อมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบกับความพึงพอใจในงาน

วงเดือน ศิริรักษ์ และคณะ (2536) ศึกษาความพึงพอใจในงานพยาบาล โดยศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับการศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติ อายุ ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

อัครี จิตต์ภักดี (2536) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สถานภาพของวิชาชีพ ความเป็นอิสระ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน และนโยบายและการบริหารงาน เป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

สุภาณี ทยาธรรม (2537) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาพยาบาลประจำการ 330 คน พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ด้านเพื่อนร่วมงานมีค่ามากที่สุด ด้านรายได้มีค่าน้อยที่สุด

จิตรลดา ชัยรัตน์ (2538) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะลาออกจากสถาบันและวิชาชีพของพยาบาล โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยศึกษาระดับความพึงพอใจในงานในด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการมีสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านความต้องการของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมีอิสระในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจากมากไปน้อย ดังนี้ สภาพการทำงาน การมีสัมพันธภาพในหน่วยงาน ความต้องการของงานด้านนโยบายและการบริหาร ความมีอิสระในการทำงาน และค่าตอบแทน และพบว่า อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การสนับสนุน กำลังใจ ความตั้งใจที่จะลาออกจากสถาบันและวิชาชีพ การย้ายสถานที่ทำงาน สถานที่ที่จะย้ายไปทำงาน ความคิดในการเปลี่ยนอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

มาลีวัลย์ เลิศสาคร และกิตติยา สมุทรประดิษฐ์ (2538: 110-115) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ การศึกษา โรงพยาบาลที่ปฏิบัติ แผนกที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงาน ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน แผนกที่จะลาออกจากงานปัจจุบัน และทัศนคติต่อวิชาชีพ

การพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลเอกชน ในลักษณะที่แตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนที่มีสถาบันการศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าโรงพยาบาลเอกชน ที่ไม่มีสถาบันการศึกษา

รัตนา ลือวานิช (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคใต้ พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อายุ และประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ และตัวแปรที่ทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้แก่ การได้รับโอกาส อิศระ ความไว้วางใจ ประสบการณ์การทำงาน และข้อมูลข่าวสาร

สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒน์พิสุทธ์ (2539) ศึกษาความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลชุมชน เขต 8 พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยจูงใจ ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูงด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านปัจจัยยอนามัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน สภาพการทำงาน และความมั่นคงในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการปฏิบัติงาน

สำราญ บุญรักษา (2539) ศึกษาความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ด้านสภาพแวดล้อม และผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง

ธนิดา ฉิมวงษ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคตะวันออกเฉียงใต้ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง ส่วนภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล

ประจำการ และตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ คือ การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคคล การกระตุ้นปัญญา และการจัดการโดยมีข้อยกเว้น

อมรรัตน์ เสตสุวรรณ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย และความพึงพอใจในงานกับความคงอยู่ในงานตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ศึกษาในพยาบาลวิชาชีพ 350 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง และ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ในแผนกต่างกัน ประสบการณ์ และเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ

น้องนุช ภูมิสนธิ์ (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิดต่อวิชาชีพ การพยาบาล ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออก โอนย้ายงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ลักษณะงาน นโยบายการบริหาร เงินเดือนและค่าตอบแทน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สภาพการทำงาน และความพึงพอใจในงานโดยรวม มีระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางลบ ในระดับปานกลาง กับความตั้งใจที่จะลาออก โอนย้ายงาน มีความพึงพอใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับความตั้งใจที่จะลาออก โอนย้าย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ระหว่าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนนั้น ยังไม่พบว่ามีการศึกษาทำวิจัยไว้ จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบในงานวิจัยของต่างประเทศดังต่อไปนี้

Tumulty, Jernigan, and Kohut (1994) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการรับรู้สภาพแวดล้อมในงานที่มีต่อ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ในการศึกษานี้ทำวิจัยในโรงพยาบาลขนาดกลางในเขตชุมชนเมืองทางตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา โดยได้ศึกษาในพยาบาลจำนวน 159 คน โดยใช้เครื่องมือ 2 ชุด ชุดแรกเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน The index of Work Satisfaction (IWS) ซึ่งถูกพัฒนาโดย Stamps and

Piedmonte (1986) ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 7 ระดับ ของความพึงพอใจในงาน ใน 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ค่าตอบแทน ความเป็นอิสระ ลักษณะงาน นโยบายขององค์กร สถานภาพของวิชาชีพ และการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน โดยแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น Cronbach's alpha เท่ากับ .91 ในแบบสอบถาม 44 ข้อ และได้มีการตรวจสอบความตรงในเนื้อหาของการวัดโดยสมบุรณ์ ส่วนชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน The Work Environment Scale (WES) เป็นการวัดใน 3 มิติ ของ Moos (1986) ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 7 ระดับ ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นได้ Cronbach's alpha เท่ากับ .94 ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานของพวกเขาโดยรวม ในมิติสัมพันธ์ภาพและมิติการคงไว้ และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน อย่างมีนัยสำคัญระดับสูง .01

Malloch (1997) ได้ทำการศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ในการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในงานกับความพึงพอใจในงาน โดยการทำวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาหาความสัมพันธ์ โดยเก็บข้อมูลในพยาบาลวิชาชีพ 76 คน และพยาบาลที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนวิชาชีพ 116 คน รวมเป็น 192 คน ใช้เครื่องมือในการวิจัยทั้งหมด 4 ชุดโดยใช้ Work Environment Scale (WES) ของ Moos (1974) เป็นแบบสอบถามวัดการรับรู้บรรยากาศสังคม ในสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ The Mueller/ McCloskey Satisfaction Scale (MMSS) ใช้เป็นแบบสอบถาม ในการวัดความพึงพอใจในงาน โดยในการวิจัยครั้งนี้ Malloch ได้เลือก WES ของ Moos โดยใช้ 5 ด้านย่อยในการนำมาสร้าง เป็นแบบวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเป็นแบบเลือกตอบ ถูก/ผิด จำนวนด้านละ 9 ข้อ ซึ่งได้แก่ 1) ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน (involvement) 2) ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (peer cohesion) 3) ด้านความชัดเจนของงาน (clarity) 4) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติ (supervisor support) และ 5) ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน (innovation) รวม 45 ข้อ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha's) สำหรับ 10 ด้านของ WES มีค่า .69-.86 และหาค่าความเชื่อมั่นด้วย KR-20 ได้ .68-.75 ส่วนแบบวัดความพึงพอใจในงาน หรือ McCloskey/ Mueller Satisfaction Scale (MMSS) เป็นแบบสอบถามโดยเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ รวม 32 ข้อที่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อวัดความพึงพอใจในงานใน 8 ด้านซึ่งได้แก่ 1) แรงจูงใจหรือสิ่งตอบแทนภายนอก (extrinsic rewards) 2) ตารางเวลาในการทำงาน (scheduling satisfaction) 3) ความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว (family/work balance) 4) เพื่อนร่วมงาน (co-workers) 5) การปฏิสัมพันธ์ (interaction) 6) โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ (professional opportunities) 7) การยกย่องสรรเสริญหรือการยอมรับ (praise/recognition) และ 8) การควบคุมความรับผิดชอบในภาระหน้าที่

(control/responsibility) มีค่าความเชื่อมั่น หรือสัมประสิทธิ์อัลฟา ครอนบาคของ MMSS มีค่า .94 สรุปผลการวิจัย พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงาน/Supervisor Support 2) ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน/Involvement 3) ด้านความชัดเจนของงาน/Clarity 4) ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน/Peer Cohesion 5) การควบคุมความรับผิดชอบในหน้าที่/control/responsibility โดยมีค่า $p < .001$ ส่วนด้านการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงานระดับสูง โดยค่า $p < .01$ โดยตัวแปร WES ทั้ง 5 ด้านร่วมกันทำนาย/พยากรณ์ ความพึงพอใจในงาน โดยมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 42 ($R^2 = .42$, $F(5,186) = 26.82$ และ $p < .001$)

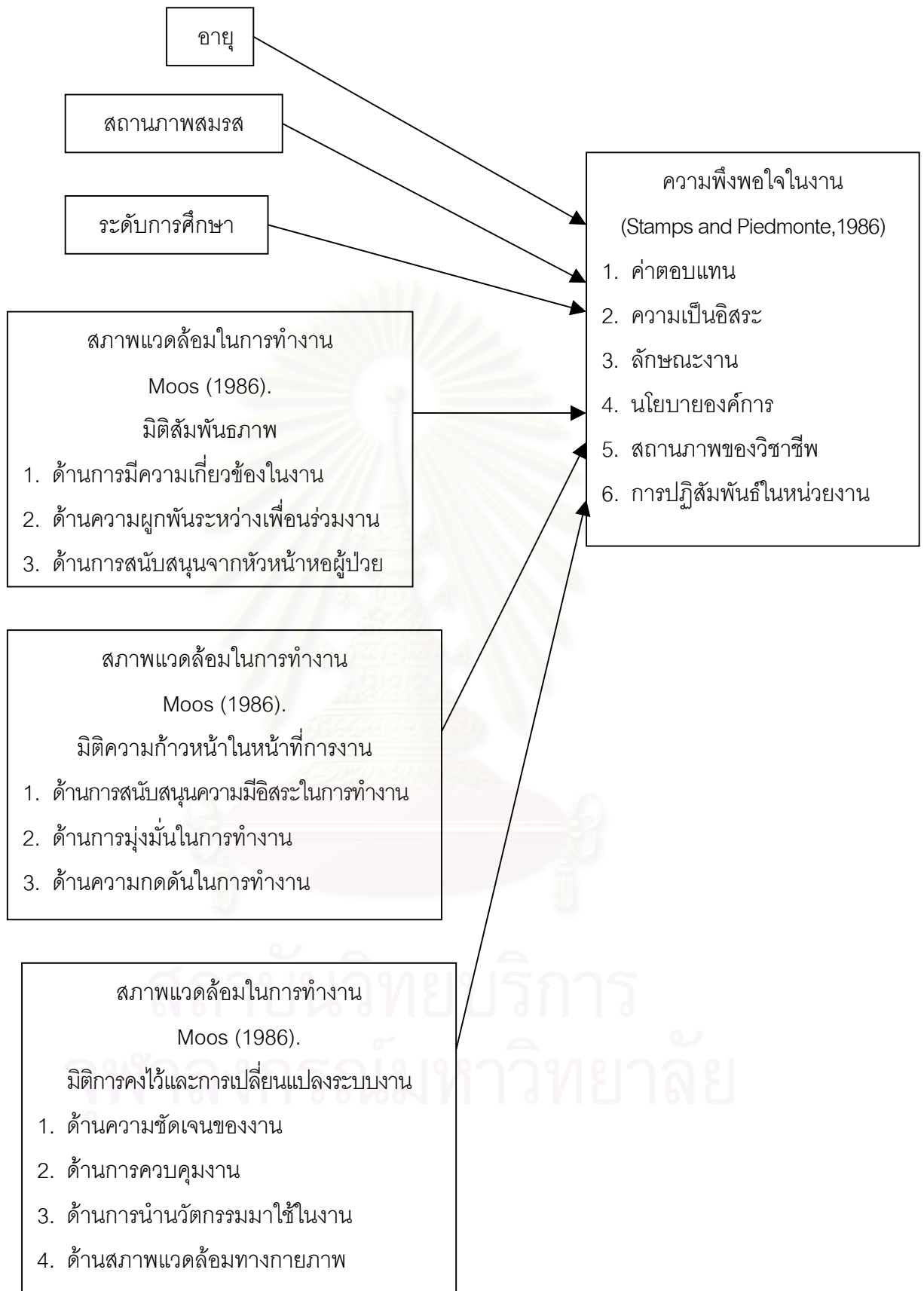
Keuter, Byrne, Voell, and Larson (2000) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลกับพลวัตของสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ในพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาด 300 เตียง ของทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นศูนย์สุขภาพใน Mid - Atlantic ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ของ stamps and Piedmonte (The index of Work Satisfaction/IWS) ปี ค.ศ. 1997 ซึ่งมีองค์ประกอบเช่นเดียวกับ ปี ค.ศ. 1986 คือ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ค่าตอบแทน ความเป็นอิสระ ลักษณะงาน นโยบายองค์กร สถานภาพของวิชาชีพ และการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน โดยแบบสอบถามวัดความพึงพอใจมีทั้งหมด 44 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่น .85 ส่วนแบบสอบถามวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นได้ใช้เครื่องมือวัดบรรยากาศขององค์กร The Motivation and Organizational Climate Survey (Litwin and Stringer,1968) เป็นแบบวัดลิเคิร์ท 7 ระดับ วัดใน 9 ด้าน ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในลักษณะของบรรยากาศขององค์กร และความพึงพอใจในงานของพยาบาล ($R^2 = .61$, $p < .0001$)

Takase, Kershaw, and Burt (2001) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติการพยาบาล โดยการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา หาความสัมพันธ์โดยทำในกลุ่มของพยาบาลฝึกหัดในโรงเรียนพยาบาลในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในทางตะวันตกของประเทศออสเตรเลีย เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใช้ The Index of Work Satisfaction (IWS) ของ Stamps (1997) โดยเป็นแบบวัดลิเคิร์ท 7 ระดับ หาความเชื่อมั่นได้ .82 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันพบความสัมพันธ์ทางลบในระดับสูงของความพึงพอใจในงานพยาบาลกับสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01 คือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในความสามารถในการปฏิบัติงาน ในความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงานซึ่งสอดคล้องกับมิติสัมพันธภาพ ของ Moos (1986) เช่นกันในงานวิจัยของ Tumulty et al. (1994)

จากการศึกษางานวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าแนวคิดการศึกษาความพึงพอใจในงานของ Stamps and Piedmonte (1986) และแนวคิดการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของ Moos (1986) ยังคงมีความเหมาะสมที่จะนำมาศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ของผู้วิจัยครั้งนี้ โดยสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในลำดับต่อไป



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlational study) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ในงานของ พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พยาบาลประจำการที่เป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง (ซึ่งได้แก่ โรงพยาบาลชุมชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ เขต 1 และ เขต 2 จำแนกตามการแบ่งส่วนราชการของหน่วยงานส่วนภูมิภาค ซึ่งมีจำนวน 76 แห่ง) จำนวนประชากรได้จากการที่ผู้วิจัย ได้ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ ไปยังหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลของโรงพยาบาลชุมชนภาคกลางทั้ง 76 แห่ง พร้อมแนบใบบันทึกข้อมูลจำนวนพยาบาลประจำการที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน งานผู้ป่วยใน อย่างน้อยเป็นเวลา 6 เดือน เพื่อส่งกลับมายังผู้วิจัย หลังจากได้รับการตอบกลับครบทั้ง 76 แห่ง ได้ประชากรทั้งสิ้นจำนวน 882 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - stage Sampling) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane (1973: 727) กำหนดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลจากกลุ่มที่ยอมรับได้ที่ระดับ .05 ($\alpha = .05$)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \text{เมื่อระดับความมีนัยสำคัญเป็น .05}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จาก
กลุ่มตัวอย่างเท่าที่ยอมรับได้ในที่นี้กำหนดไว้ 5 %

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{882}{1 + (882)(.05^2)} = 275 \text{ คน}$$

ผลการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน = 275 คน

2. สุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลโดยจำแนกโรงพยาบาลชุมชนภาคกลางตามการแบ่งเขตการปกครองสาธารณสุข เป็น เขต 1 และ เขต 2 ได้สัดส่วนของจำนวนประชากรของ เขต 1:เขต 2 เท่ากับ 371:511 หรือคิดเป็นสัดส่วนโดยประมาณได้เท่ากับ 4:5 ดังนั้นจึงแบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เขต 1 : เขต 2 เป็นสัดส่วน 4:5 หรือเท่ากับจำนวน 122:153 โดยประมาณ เลือกจังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเป็นสัดส่วนโดยประมาณเท่ากับ 1:2 ด้วยวิธีจับสลากมาเขตละ 3 จังหวัด โดย

เขต 1 สุ่มตัวอย่างได้ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดอ่างทอง

เขต 2 สุ่มตัวอย่างได้จังหวัดสระบุรี จังหวัดสิงห์บุรี และจังหวัดสุพรรณบุรี

สุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลในแต่ละจังหวัดโดยสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเป็นสัดส่วนโดยประมาณเท่ากับ 1:2 ด้วยวิธีจับสลาก โดยจำนวนประชากรจากแต่ละโรงพยาบาลทั้งหมด ใน 6 จังหวัดที่สุ่มตัวอย่างได้ มีจำนวนโรงพยาบาลทั้งสิ้น 21 แห่ง (เป็นกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล)

3. คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาลที่สุ่มตัวอย่างได้ โดยวิธีการคำนวณตามสัดส่วนประชากรในแต่ละโรงพยาบาลให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 275 คน จากการสุ่มตัวอย่างจำนวนโรงพยาบาลในแต่ละจังหวัดที่สุ่มตัวอย่างได้ แต่ในการเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 315 คน ซึ่งได้นำมาจากจำนวนที่มีอยู่จริงทั้งหมด จากโรงพยาบาลชุมชนที่สุ่มตัวอย่างได้ โดยโรงพยาบาลใดมีกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้น้อยกว่า 30 คน จะนำจำนวนพยาบาลประจำการที่เป็นพยาบาลวิชาชีพทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 315 คนดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน
ภาคกลาง จำแนกตามเขตที่ตั้ง

เขตที่ตั้งโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง	จำนวน ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง ที่คำนวณได้ (คน)	กลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บข้อมูล (คน)
เขต 1			
จังหวัดนนทบุรี	59	-	-
จังหวัดปทุมธานี			
โรงพยาบาลคลองหลวง	5	-	-
โรงพยาบาลธัญบุรี	15	12	15
โรงพยาบาลประจักษ์ปัตย์	9	7	9
โรงพยาบาลลาดหลุมแก้ว	10	8	10
โรงพยาบาลสามโคก	1	-	-
โรงพยาบาลหนองเสือ	6	-	-
โรงพยาบาลลำลูกกา	11	9	11
จังหวัดสมุทรปราการ			
โรงพยาบาลบางจาก	13	-	-
โรงพยาบาลบางบ่อ	20	17	20
โรงพยาบาลบางพลี	18	15	18
โรงพยาบาลพระสมุทรเจดีย์	11	-	-
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	112	-	-
จังหวัดอ่างทอง			
โรงพยาบาลไชโย	6	-	-
โรงพยาบาลป่าโมก	12	10	12
โรงพยาบาลโพธิ์ทอง	10	8	10
โรงพยาบาลวัดสระแก้ว	5	-	-
สาขาป่าโมก			
โรงพยาบาลวิเศษชัยชาญ	25	21	25
โรงพยาบาลสามโก้	7	-	-
โรงพยาบาลแสลงหา	16	13	16

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เขตที่ตั้งโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง	จำนวน ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง ที่คำนวณได้ (คน)	กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้เก็บข้อมูล (คน)
เขต 2			
จังหวัดชัยนาท	66	-	-
จังหวัดลพบุรี	121	-	-
จังหวัดสระบุรี			
โรงพยาบาลหนองแค	15	14	15
โรงพยาบาลแก่งคอย	9	-	-
โรงพยาบาลดอนพุด	10	9	10
โรงพยาบาลบ้านหม้อ	6	-	-
โรงพยาบาลมวกเหล็ก	8	-	-
โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม	15	14	15
โรงพยาบาลวิหารแดง	4	-	-
โรงพยาบาลเสาไห้	8	-	-
โรงพยาบาลหนองแขง	12	11	12
โรงพยาบาลหนองโดน	10	9	10
จังหวัดสิงห์บุรี			
โรงพยาบาลค่ายบางระจัน	10	9	10
โรงพยาบาลท่าช้าง	10	-	-
โรงพยาบาลบางระจัน	10	-	-
โรงพยาบาลพรหมบุรี	10	9	10
จังหวัดนครนายก			
39		-	-
จังหวัดสุพรรณบุรี			
โรงพยาบาลดอนเจดีย์	15	-	-
โรงพยาบาลด่านช้าง	25	23	25
โรงพยาบาลเดิมบางนางบวช	20	18	20
โรงพยาบาลบางปลาเ้า	25	23	25
โรงพยาบาลศรีประจันต์	15	-	-
โรงพยาบาลสามชุก	24	-	-

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เขตที่ตั้งโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง	จำนวน ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง ที่คำนวณได้ (คน)	กลุ่มตัวอย่างที่ ใช้เก็บข้อมูล (คน)
เขต 2 (ต่อ)			
จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)			
โรงพยาบาลหนองหญ้าไซ	7	-	-
โรงพยาบาลอู่ทอง	17	16	17
รวม	882	275	315

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ของพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง รวม 3 ข้อ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และเติมข้อความลงในช่องว่าง

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีในองค์ประกอบ Work Environment Scale ของ Moos (1986) ซึ่งใช้วัดองค์ประกอบ 3 มิติที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 42 ข้อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

มิติที่ 1 มิติสัมพันธภาพ	จำนวน 15 ข้อ
1.1 ด้านการมีความเกี่ยวข้องกับงาน	จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 9, และ ข้อ 16)
1.2 ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 1, 10, 17, 25, 32, และ ข้อ 38)
1.3 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ป่วย	จำนวน 7 ข้อ (ข้อ 2, 11, 18, 26, 33, 39, และ ข้อ 41)
มิติที่ 2 มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	จำนวน 9 ข้อ
2.1 ด้านการสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน	จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 3, และ ข้อ 19)
2.2 ด้านการมุ่งมั่นในการทำงาน	จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 4, และ ข้อ 27)

2.3 ด้านความกดดันในการทำงาน	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ5, 12, 20, 28, และ ข้อ34)
มิตินี้ 3 มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน	จำนวน 18 ข้อ
3.1 ด้านความชัดเจนของงาน	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ6, 13, 21, 29, และ ข้อ35)
3.2 ด้านการควบคุมงาน	จำนวน 2 ข้อ (ข้อ7, และ ข้อ22)
3.3 ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ14, 23, 30, และข้อ36)
3.4 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	จำนวน 7 ข้อ (ข้อ8, 15, 24, 31, 37, 40, และ ข้อ42)

ลักษณะข้อคำถามแต่ละข้อ จะมีแบบวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert-type scale คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อคำถามทุกข้อมีลักษณะเป็นข้อความเชิงบวก และเชิงลบ และมีกรให้คะแนนดังนี้คือ

ข้อคำถามที่เป็นเชิงบวกได้แก่ ข้อ1, 2, 3, 4, 6, 7, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 21, 22, 25, 26, 28, 31, 32, 34, 35, 37, 40, 41, และ ข้อ42

ข้อคำถามที่เป็นเชิงลบได้แก่ ข้อ5, 8, 9, 10, 13, 18, 20, 23, 24, 27, 29, 30, 33, 36, 38, และ ข้อ39

ข้อคำถามที่เป็นเชิงบวกมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น ให้ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย กับข้อความนั้น ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ให้ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ ให้ 1 คะแนน

ข้อคำถามที่เป็นเชิงลบมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความรู้สึก เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน
ระดับความรู้สึก เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความรู้สึก ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน

ระดับความรู้สึก ไม่เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน
ระดับความรู้สึก ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานที่สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี ของ Stamps and Piedmonte (1986) ซึ่งใช้วัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง มีข้อคำถามทั้งหมด 39 ข้อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านค่าตอบแทน	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ1, 7, 13, และ ข้อ29)
2. ด้านความเป็นอิสระ	จำนวน 8 ข้อ (ข้อ6, 12, 15, 18, 23, 27, 28, และ ข้อ39)
3. ด้านลักษณะงาน	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ4, 10, 19, 21, 26, และ ข้อ33)
4. ด้านนโยบายของค์การ	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ11, 16, 22, 30, 37, และ ข้อ38)
5. ด้านสภาพภาพของวิชาชีพ	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ2, 8, 24, 31, และ ข้อ35)
6. ด้านการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน	จำนวน 10 ข้อ (ข้อ3, 9, 14, 20, 25, 5, 17, 32, 34, และ ข้อ36)

ลักษณะข้อคำถามแต่ละข้อจะมีแบบวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับตามแนวของ Likert – type scale คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่สามารถตัดสินใจได้ ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อคำถามทั้งหมดมีลักษณะเป็น ข้อความเชิงบวก และเชิงลบ และมีการให้คะแนนดังนี้คือ

ข้อคำถามที่เป็นเชิงบวกได้แก่ ข้อ1, 3, 5, 9, 12, 13, 14, 17, 19, 21, 22, 23, 26, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 38, และ ข้อ39

ข้อคำถามที่เป็นเชิงลบได้แก่ ข้อ2, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 15, 16, 18, 20, 24, 25, 27, 28, 30, 33, และ ข้อ36

ข้อคำถามที่เป็นเชิงบวกมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ ให้ 1 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นให้ 2 คะแนน
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	หมายถึง ท่านค่อนข้างไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ให้ 3 คะแนน
ไม่สามารถตัดสินใจได้	หมายถึง ท่านไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย กับข้อความนั้น ให้ 4 คะแนน
ค่อนข้างเห็นด้วย	หมายถึง ท่านค่อนข้างเห็นด้วยกับข้อความนั้น ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น ให้ 6 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ ให้ 7 คะแนน

ข้อคำถามที่เป็นเชิงลบมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความรู้สึก ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความรู้สึก ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความรู้สึก ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความรู้สึก ไม่สามารถตัดสินใจได้	ให้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความรู้สึก ค่อนข้างเห็นด้วย	ให้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความรู้สึก เห็นด้วย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความรู้สึก เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน 1 คะแนน

วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆ และสภาพการณ์ความเป็นจริงในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. สร้างแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง มีวิธีการดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของ Moos (1986) แล้วผู้วิจัยนำมาสร้างแบบวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยปรับร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

2.2 สร้างข้อคำถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โดยการรวบรวมคำสำคัญของแนวคิดที่ศึกษามาเขียนเป็นคำจำกัดความ แล้วจึงสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับคำจำกัดความ และสภาพการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน ของสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

3. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง มีวิธีการดังนี้

3.1 ศึกษาแนวคิด ความพึงพอใจในงานกับพยาบาลของ Stamps and Piedmonte (1986) แล้วผู้วิจัยนำมาสร้างแบบวัดความพึงพอใจในงาน โดยที่ ผู้วิจัยนำมาปรับร่วมกับ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ให้เข้ากับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ในสภาพการณ์ในปัจจุบัน

3.2 สร้างข้อคำถามความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โดยการรวบรวมคำสำคัญของแนวคิดที่ศึกษามาเขียนเป็นคำจำกัดความ แล้วจึงสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับคำจำกัดความ และสภาพการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน ของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

4. นำแบบสอบถามทั้งหมดที่สร้างขึ้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

5. หลังจากปรับปรุงและแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว นำแบบสอบถามทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษาเพื่อวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability)

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ และปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และความเที่ยงของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้าง และปรับปรุงไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมตรวจสอบแก้ไขเนื้อหา ภาษา หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถาม พร้อมโครงร่างวิทยานิพนธ์ (ฉบับสังเขป) และคำจำกัดความนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการพยาบาล จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบด้านเนื้อหา ความสอดคล้องกับคำจำกัดความ สำนวนภาษา ตลอดจน

ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข โดยถือเกณฑ์ความเห็นสอดคล้องและการยอมรับของผู้ทรงคุณวุฒิ ร้อยละ 80 (4 ใน 5) จากนั้นผู้วิจัยนำมาพิจารณา ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ให้สมบูรณ์ร่วมกับ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมตามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิไว้ดังนี้ กล่าวคือ

- 1.1 มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป
- 1.2 มีประสบการณ์ในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามการวิจัย
- 1.3 มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในเรื่องความพึงพอใจในงาน
- 1.4 มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน มีข้อคำถามที่ต้องปรับปรุงแก้ไข และตัดออก จากเดิมมีจำนวนข้อคำถาม 137 ข้อ ปรับเหลือข้อคำถามจำนวน 100 ข้อ ดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|-------|--------|
| 1. แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล คงเดิม | จำนวน | 3 ข้อ |
| 2. แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน | | |
| - ปรับปรุงความชัดเจนของภาษา | จำนวน | 38 ข้อ |
| - ปรับปรุงการใช้ภาษา | จำนวน | 38 ข้อ |
| - เปลี่ยนข้อคำถามให้เป็นข้อคำถามเชิงบวก | จำนวน | 1 ข้อ |
| - ตัดข้อคำถามออก | จำนวน | 37 ข้อ |
| 3. แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน | | |
| - ปรับปรุงความชัดเจนของภาษา | จำนวน | 21 ข้อ |
| - ปรับปรุงการใช้ภาษา | จำนวน | 21 ข้อ |
| - เปลี่ยนข้อคำถามให้เป็นข้อคำถามเชิงบวก | จำนวน | 2 ข้อ |

ส่วนเกณฑ์การให้คะแนน ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน มีความเห็นกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ หลังจากปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน และผ่านการเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม แล้วนำไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเที่ยงต่อไป

2.การหาค่าความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลประจำการ ที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ในการวิจัยครั้งนี้ทดลองใช้ใน โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลพบุรี 2 แห่ง โดยทดลองใช้ในโรงพยาบาลชัยบาดาล 15 คน และโรงพยาบาลโคกสำโรง 15 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/ PC for Window Version 10.0 (Statistical package for the social science / personal computer) และวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (Item analysis) และโดยรวม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา ตัดข้อคำถามที่มีความสอดคล้องกับข้อคำถามอื่นทั้งหมด (Corrected Item-Total Correlation) ที่มีค่าน้อยกว่า 0.3 ออกโดยพิจารณาร่วมกับค่า Alpha if Item Deleted สรุปเหลือข้อคำถามดังต่อไปนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล	เป็นจำนวน	3 ข้อ
ชุดที่ 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน	เป็นจำนวน	42 ข้อ
ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน	เป็นจำนวน	39 ข้อ

จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาหาค่าความเที่ยงอีกครั้งด้วยวิธีเดียวกัน ได้ค่าความเที่ยงดังเสนอในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน

แบบสอบถาม	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม	
	ทดลองใช้ (n = 30)	เก็บข้อมูลจริง (n = 303)
ชุดที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.8571	.9010
มิติสัมพันธภาพ	.8109	.8439
มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	.5963	.7063
มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน	.7004	.8158
ชุดที่ 3 ความพึงพอใจในงาน	.8616	.9003

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในกลุ่มตัวอย่างทั้ง 21 แห่ง เพื่อขออนุมัติการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล ไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง พร้อมสำเนาเรียนหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล 1 ฉบับ รวม 21 แห่ง

3. เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงติดต่อประสานงาน กับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลแต่ละโรงพยาบาล เพื่อแนะนำตัว ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และอธิบายคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามว่าเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ งานผู้ป่วยใน มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน งานผู้ป่วยใน อย่างน้อย 6 เดือน

4. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามการวิจัยผ่านทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ถึงหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลแต่ละโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง จำนวน 20 แห่ง ซึ่งแจ้งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดวันส่งแบบสอบถาม และขอความร่วมมือส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) โดยผู้วิจัยได้จัดเตรียมซองบรรจุแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้วิจัย ติดแสตมป์ไปรษณีย์ในราคาเท่ากับค่าจัดส่งกลับมายัง ผู้วิจัยได้เรียบร้อย พร้อมทั้งขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยภายใน 2 สัปดาห์ (โดยจัดส่งในวันที่ 26 มิถุนายน 2545 และกำหนดวันส่งกลับคืนผู้วิจัยภายในวันที่ 11 กรกฎาคม 2545) และเพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้มอบปากกาสำหรับใช้ตอบแบบสอบถามการวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยด้วย

5. หลังจากนั้นในวันที่ 8 ของการส่งแบบสอบถาม (4 กรกฎาคม 2545) ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามส่งกลับคืน จากโรงพยาบาลวิเศษชัยชาญ ในวันที่ 9 ของการส่งแบบสอบถาม (5 กรกฎาคม 2545) ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืน จากโรงพยาบาลหนองแขง รวมได้รับแบบสอบถามกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดรวม 13 แห่ง หลังจากนั้นประมาณสัปดาห์ที่ 3 ได้รับแบบสอบถามส่งกลับคืนอีกเป็นจำนวน 5 แห่ง ผู้วิจัยจึงได้โทรศัพท์ไปยังโรงพยาบาลชุมชนอีก 3 แห่งที่ยังไม่ได้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัยเพื่อสอบถามถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย และได้รับแบบสอบถามส่งกลับคืน จากโรงพยาบาลชุมชนภาคกลางครบรวม 21 แห่งในสัปดาห์ที่ 5 นับจากวันส่งแบบสอบถาม

6. การเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ส่งกลับทางไปรษณีย์ และไปรับคืนด้วยตนเองใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 26 มิถุนายน 2545 - 6 สิงหาคม 2545 รวมระยะเวลา 5 สัปดาห์

รวมแบบสอบถามที่ส่งทั้งหมดจำนวน 315 ฉบับ และได้รับกลับคืนทั้งหมดจำนวน 303 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96

7. นำแบบสอบถามตามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล อีกครั้งได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 303 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมดแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นลำดับโดย นำข้อมูล หรือแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบแต่ละฉบับ พร้อมทั้งกำกับรหัสของข้อมูลแต่ละข้อวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC for Windows Version 10.0 (Statistical Package for the Social Science / Personal Computer) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) และค่าเฉลี่ย (Mean)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) จำแนกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวม

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลางโดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) แล้วทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยสถิติการทดสอบค่าที (t-test Statistic) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 แปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และใช้เกณฑ์เปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2537: 324) ดังนี้

เมื่อ r เข้าใกล้ ± 1.00 สูงกว่า $\pm .90$	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
ประมาณ $\pm 0.70 - \pm 0.89$	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
เมื่อ r เข้าใกล้ 0.50 ประมาณ $\pm 0.30 - \pm 0.69$	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
เมื่อ r เข้าใกล้ 0.00 ประมาณ ± 0.29 และต่ำกว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ส่วนเครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึงลักษณะของความสัมพันธ์ ดังนี้

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก หมายถึง ข้อมูลมีลักษณะเพิ่มหรือลดตามกัน
ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ หมายถึง ข้อมูลมีลักษณะเพิ่มหรือลดตรงข้ามกัน

4. สร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานจากตัวแปรพยากรณ์ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานรายด้าน และโดยรวมโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นต่อน (Stepwise multiple regression analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ดังนี้

4.1 ทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยทดสอบความเป็นอิสระจากกันของตัวแปรอิสระ (รายละเอียดได้แสดงไว้ที่ ภาคผนวก จ)

4.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับ ตัวแปรเกณฑ์

4.3 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณโดยสถิติทดสอบรวมเอฟ (Overall F-test Statistic)

4.4 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ (b) ในรูปคะแนนดิบ

4.5 ทดสอบค่า F เพื่อทดสอบว่าค่า b ของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวว่าจะส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์หรือไม่

4.6 หาค่าคงที่ของสมการพยากรณ์

4.7 สร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (beta) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบทั้งหมดที่ระดับ .01

เนื่องจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ กำหนดไว้ว่าตัวแปรพยากรณ์ที่จะนำมาคำนวณจะต้องเป็นตัวแปรที่วัดในระดับอันตรภาคชั้น (Interval scale) ขึ้นไป คือเป็นตัวเลขที่แสดงปริมาณความมากน้อยและความแตกต่างแต่ละหน่วยเท่ากัน ดังนั้น ในการคำนวณจึงต้องปรับตัวแปรที่วัดในนามบัญญัติ (Nominal Scale) ให้เป็นตัวแปรหุ่น

สถานภาพสมรส กำหนดให้ 1. สมรส =1

ไม่ได้สมรส =0

2. โสด =1

ไม่ใช่โสด =0

3. หม้าย/หย่าแยก =1

ไม่ใช่หม้าย/หย่า/แยก =0

ระดับการศึกษา กำหนดให้ 1. ปริญญาตรี =1

ไม่ใช่ปริญญาตรี =0

2. ปริญญาโท =1

ไม่ใช่ปริญญาโท =0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ของการศึกษาค่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง จากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง จำนวน 303 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง แสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3

2. การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง จำแนกตามรายด้าน และโดยรวม แสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4 - 5

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง แสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 6

4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง แบบเพิ่มตัวแปรขั้นต้นและสร้างสมการพยากรณ์ กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง แสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 7-8

เพื่อความเข้าใจการแปลผลตรงกัน และความสะดวกในการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลในตารางต่างๆ ผู้วิจัยจึงกำหนดอักษรย่อแทนตัวแปรและสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

คำย่อแทนตัวแปร

AGE	แทน	อายุ
STAT	แทน	สถานภาพสมรส
SSTA	แทน	สถานภาพโสด
MSTA	แทน	สถานภาพสมรสคู่

WSTA	แทน	สถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก
EDUC	แทน	ระดับการศึกษา
BEDU	แทน	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรี
MEDU	แทน	ปริญญาโท
WENV	แทน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน
RELA	แทน	มิติสัมพันธ์ภาพ
GROW	แทน	มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
SYST	แทน	มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน
WSAT	แทน	ความพึงพอใจในงาน
PAY	แทน	ด้านค่าตอบแทน
AUTO	แทน	ด้านความเป็นอิสระ
TASK	แทน	ด้านลักษณะงาน
POLI	แทน	ด้านนโยบายองค์กร
PROF	แทน	ด้านสถานภาพของวิชาชีพ
INTER	แทน	ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน

สัญลักษณ์ทางสถิติ

\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Max	แทน	ค่าสูงสุด
Min	แทน	ค่าต่ำสุด
Skewness	แทน	ความเบ้
Kurtosis	แทน	ความโด่ง
t	แทน	ค่าสถิติที (t) ที่ใช้ทดสอบความมีนัยสำคัญ
p	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญ
r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	อำนาจการพยากรณ์
R^2 change	แทน	อำนาจการพยากรณ์ที่เปลี่ยนแปลง เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ทีละตัว

F	แทน	อัตราส่วนเอฟ (F) ที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของประสิทธิ สหสัมพันธ์พหุคูณ
Beta	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ในรูปคะแนน มาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ในรูปคะแนนดิบ
b	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
SE _b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
SE _{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
y'	แทน	ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง ที่ได้จากการพยากรณ์ต่างๆ ในรูปคะแนนดิบ
Z'	แทน	ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง ที่ได้จาก การพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา (n = 303)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
25 ปี หรือต่ำกว่า	63	20.8
26 – 30 ปี	85	28.1
31 – 35 ปี	86	28.4
36 – 40 ปี	58	19.1
41 ปีขึ้นไป	11	3.6
สถานภาพสมรส		
โสด	163	53.8
คู่	131	43.2
หม้าย / หย่า / แยก	9	3
วุฒิการศึกษาทางการพยาบาลชั้นสูงสุด		
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรี	294	97
ปริญญาโท	9	3
รวม	303	100

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นที่พยาบาลประจำการซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ 303 คน มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.4 กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.8 และ ส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 97

สถาบันนวัตกรรมการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง จำแนกรายด้าน และโดยรวม

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง จำแนกตามรายด้าน และโดยรวม (คะแนนเต็ม = 7)

ความพึงพอใจในงาน	\bar{X}	S.D.	Min	Max
1. การปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน	4.56	.70	1.60	6.30
2. ความเป็นอิสระ	4.54	.80	2.13	6.50
3. สถานภาพของวิชาชีพ	4.30	.96	1.60	6.80
4. ค่าตอบแทน	3.96	1.40	1.00	7.00
5. นโยบายองค์การ	3.89	1.05	1.00	6.83
6. ลักษณะงาน	3.80	.92	1.33	6.00
รวม	4.31	.69	1.97	6.08

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ช่วงกลางของมาตร เท่ากับ 4.31 ($\bar{x} = 4.31$) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ด้านการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.56$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นอิสระ, ด้านสถานภาพของวิชาชีพ, ด้านค่าตอบแทน และด้านนโยบายองค์การ ตามลำดับ ($\bar{x} = 4.54, 4.30, 3.96$ และ 3.89 ตามลำดับ) ส่วน ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.80$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมในการทำงานของ
 พยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง จำแนก
 ตามรายด้านหรือมิติ และโดยรวม (คะแนนเต็ม = 5)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	Min	Max
1. มิติสัมพันธภาพ	3.44	.51	1.87	4.73
2. มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.22	.51	1.89	4.89
3. มิติการคงไว้ และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน	3.21	.47	2.00	4.28
รวม	3.30	.41	2.12	4.43

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาลประจำการ
 งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงกลางของมาตร เท่ากับ 3.30 ($\bar{x} =$
 3.30) เมื่อพิจารณาสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายมิติ พบว่า มิติสัมพันธภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
 ($\bar{x} = 3.44$) รองลงมาคือ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{x} = 3.22$) ส่วนมิติการคงไว้ และการ
 เปลี่ยนแปลงระบบงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.21$)

สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง แสดงในรูปเมตริกสหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) (n = 303)

ตัวแปร	AGE	SSTA	MSTA	WSTA	BEDU	MEDU	RELA	GROW	SYST	WENV	WSAT
AGE	1.000										
SSTA	-.427**	1.000									
MSTA	.401**	-.942**	1.000								
WSTA	.085	-.189**	-.153**	1.000							
BEDU	-.033	-.006	-.004	.031	1.000						
MEDU	.033	.006	.004	-.031	-1.000**	1.000					
RELA	-.174**	.055	-.066	.027	-.030	.030	1.000				
GROW	-.160**	.074	-.065	-.027	-.028	.028	.520**	1.000			
SYST	.023	-.075	.076	-.001	.095	-.095	.575**	.499**	1.000		
WENV	-.108	.007	-.009	.007	.026	-.026	.859**	.736**	.874**	1.000	
WSAT	-.062	.045	-.031	-.041	.000	.000	.616**	.644**	.595**	.732**	1.000

**p< .01 (2 - tailed)

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ (AGE) สถานภาพโสด (SSTA) สถานภาพสมรสคู่ (MSTA) สถานภาพสมรสหย่า/แยก (WSTA) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (BEDU) และระดับการศึกษาปริญญาโท (MEDU) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำกร งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .732$) และเมื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายด้านแล้วพบว่า มิติสัมพันธภาพ (RELA) มิติความก้าวหน้าในหน้าที่กรงาน (GROW) มิติการคงไว้ และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (SYST) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .616, .644, \text{ และ } .595$ ตามลำดับ)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรขั้นตอน และการสร้างสมการพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง

ตารางที่ 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ที่ได้รับการเลือกเข้าสู่สมการถดถอยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง (n = 303)

ลำดับขั้นตัวแปรพยากรณ์	R	R^2	R^2 change	F	p-value
1. มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	.644	.415	.415	213.108**	.000
2. มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิติสัมพันธภาพ	.723	.523	.108	164.459**	.000
3. มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิติสัมพันธภาพ มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน	.749	.560	.037	127.074**	.000

**p<.01

จากตารางที่ 7 ในขั้นที่ 1 แสดงให้เห็นว่า มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (GROW) สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ .415 ($R^2 = .415$) แสดงว่ามิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (GROW) มีความแปรปรวนร่วมกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ได้ร้อยละ 41.5

ขั้นที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ มิติสัมพันธภาพ (RELA) เข้าไปพบว่า ค่าอำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น .523 (R^2 change = .108) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (GROW) มิติสัมพันธภาพ (RELA) มีความแปรปรวนร่วมกันกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ได้ร้อยละ 52.3

ขั้นที่ 3 เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (SYST) เข้าไปพบว่าค่าอำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น .560 คือ สามารถเพิ่มอำนาจพยากรณ์ได้ .037 (R^2 change = .037) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (GROW) มิติสัมพันธภาพ (RELA) และ มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (SYST) มีความแปรปรวนร่วมกันกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ได้ร้อยละ 56

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ สมการถดถอยพหุที่ใช้พยากรณ์ และแสดง สมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง (n = 303)

ตัวแปรพยากรณ์	B	SEb	Beta	t	p-value
1. มิตติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.156	.269	.376	8.015**	.000
2. มิตติสัมพันธภาพ	.950	.169	.279	5.624**	.000
3. มิตติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน	.760	.150	.247	5.047**	.000
Constant:a	9.937	8.061		1.233	.219

Constant = 9.937

R = .749 Overall F = 127.074**

R² = .560 SE_{est} = 17.39

**p<.01

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่าตัวพยากรณ์ที่มีค่าสูงสุด คือ มิตติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (GROW) (Beta = .376) รองลงมาคือ มิตติสัมพันธภาพ (RELA) (Beta = .279) และมิตติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (SYST) เป็นตัวพยากรณ์ที่มีค่า Beta ต่ำสุด (Beta = .247) แสดงว่า มิตติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (GROW) มีน้ำหนักสูงสุด ในสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง รองลงมาคือ มิตติสัมพันธภาพ (RELA) และสุดท้ายได้แก่ มิตติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (GROW) โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์ ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 2.156**GROW + .950**RELA + .760**SYST$$

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ = 2.156**มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
 + .950**มิติสัมพันธภาพ
 +.760**มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_{WSAT} = .376**Z_{GROW} + .279**Z_{RELA} + .247**Z_{SYST}$$

$$Z'_{\text{ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ}} = .376**Z_{\text{มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน}} \\
 + .279**Z_{\text{มิติสัมพันธภาพ}} \\
 + .247**Z_{\text{มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน}}$$

สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง และศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

วัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงานในมิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
3. เพื่อศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ ระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

สมมติฐานการวิจัยมีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง โดย
 - 1.1 อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
 - 1.2 สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
 - 1.3 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง โดย

2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในมิติสัมพันธภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

3. ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานในมิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน สามารถรวมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง เป็น พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง อย่างน้อยเป็นเวลา 6 เดือน ทั้ง 76 แห่ง จำนวน 882 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง (พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง อย่างน้อยเป็นเวลา 6 เดือน) ทั้งหมดเป็นจำนวน 315 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถาม 3 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ใช้วัดองค์ประกอบ 3 มิติ คือ มิติสัมพันธภาพ, มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นจากองค์ประกอบตามแนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของ Moos (1986) จำนวน 42 ข้อ มีลักษณะข้อคำถามแต่ละข้อเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับมีทั้งข้อคำถามที่เป็นคำถามเชิงบวก และเชิงลบ มีค่าความเที่ยง .9010

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ที่ใช้วัดองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ ค่าตอบแทน, ความเป็นอิสระ, ลักษณะงาน, นโยบายองค์การ, สถานภาพของวิชาชีพ, และการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นตามแนวคิดทฤษฎี และองค์ประกอบความพึงพอใจในงานกับพยาบาล ของ Stamps and Piedmonte (1986) จำนวน 39 ข้อ มีลักษณะข้อคำถามแต่ละข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ มีทั้งข้อคำถามที่เป็นคำถามเชิงบวก และเชิงลบ มีค่าความเที่ยง .9003

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (Content Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในสถาบันการศึกษา และสถานบริการจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบด้านเนื้อหา ความสอดคล้องกับคำจำกัดความ จำนวนภาษาตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ หลังจากนั้นได้นำไปทดลองใช้กับพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง (พยาบาลวิชาชีพ ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน อย่างน้อย 6 เดือน) 30 คน หลังจากนั้นได้นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ และหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน เท่ากับ .8571 และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน เท่ากับ .8616 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 303 คน มาคำนวณหาค่าความเที่ยงอีกครั้ง ด้วยวิธีเดียวกัน ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .9010 และ .9003 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างบางแห่งด้วยตนเอง และใช้วิธีการส่งทางไปรษณีย์ด่วน (EMS) ร่วมด้วย จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 315 ชุด ได้รับกลับคืนมาและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ได้เป็นจำนวน 303 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96 ของแบบสอบถามที่ส่งไปเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC for Windows Version 10.0 คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์หาตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นต่อน (Stepwise multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง และมีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 303 คน พบว่ามีอายุระหว่าง 31-35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.4 โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.6 สถานภาพโสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 43.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุดร้อยละ 97 และมีระดับการศึกษาปริญญาโทร้อยละ 3

2. ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ($\bar{x} = 4.31$) โดยมีช่วงคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 1.97 และ คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 6.08 จากคะแนนเต็มเท่ากับ 7 โดยพบว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ด้านการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.56$) โดยมีช่วงคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 1.60 และ คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 6.30 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านลักษณะงาน ($\bar{x} = 3.80$) โดยมีช่วงคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 1.33 และคะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 6.00

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ($\bar{x} = 3.30$) โดยมีช่วงคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 2.12 และ คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 4.43 จากคะแนนเต็มเท่ากับ 5 โดยพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมิติสัมพันธภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.44$) โดยมีช่วงคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 1.87 และคะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 4.73 รองลงมาคือ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{x} = 3.22$) โดยมีช่วงคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 1.89 และคะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 4.89 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มิติการคงไว้ และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ($\bar{x} = 3.21$) โดยมีช่วงคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 2.00 และ คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 4.28

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง โดยปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1 (ปฏิเสธสมมติฐานข้อ 1.1, 1.2, และ 1.3)

4.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ($r = .732$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 และเมื่อพิจารณาสมมติฐานในรายด้านของสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง พบว่า

4.2.1 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2.1 โดย สภาพแวดล้อมในการทำงาน มิติสัมพันธภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ ($r = .616$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2.2 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2.2 โดย สภาพแวดล้อมในการทำงาน มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ ($r = .644$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2.3 เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2.3 โดย สภาพแวดล้อมในการทำงาน มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ ($r = .595$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพโสด สถานภาพสมรสคู่ สถานภาพ หม้าย/หย่า/ร้าง ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับการศึกษาระดับปริญญาโท สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติสัมพันธภาพ สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน กลุ่มพยากรณ์ทั้งหมดได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้ง 3 มิติ โดยพบว่า ขั้นที่ 1 ตัวพยากรณ์สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ได้โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์ ($R^2 = .415$) ขั้นที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ มิติสัมพันธภาพ เข้าไปพบว่า ค่าอำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น .523 ($R^2 = .523$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมิติสัมพันธภาพ มีความแปรปรวนร่วมกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ได้ร้อยละ 52.5 และเมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ค่าอำนาจการพยากรณ์ เพิ่มขึ้นเป็น .560 นั่นคือมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติสัมพันธภาพ และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงานมีความแปรปรวนร่วมกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ได้ร้อยละ 56.0

เมื่อพิจารณาตัวค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ ในรูปคะแนนมาตรฐาน ปรากฏว่า ตัวพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01โดยมีความแปรปรวนร่วมกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้ ร้อยละ 56 ($R^2 = .560$) ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3 คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้ง 3 มิติ ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน ซึ่งพบว่า ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัว มีความสัมพันธ์ทางบวก ตัวพยากรณ์ที่มีความสำคัญ หรือมีน้ำหนักมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($Beta = .376$) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติสัมพันธภาพ ($Beta = .279$) และตัวพยากรณ์ที่มีน้ำหนักน้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ($Beta = .247$) ตามลำดับ ดังนั้น จึงสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ในรูปคะแนนดิบ และในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y'_{\text{WSAT}} = 2.156^{**} \text{GROW} + .950^{**} \text{RELA} + .760^{**} \text{SYST}$$

$$Y'_{\text{ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ}} = 2.156^{**} \text{มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน} + .950^{**} \text{มิติสัมพันธภาพ} + .760^{**} \text{มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_{\text{WSAT}} = .376^{**} Z_{\text{GROW}} + .279^{**} Z_{\text{RELA}} + .247^{**} Z_{\text{SYST}}$$

$$Z'_{\text{ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ}} = .376^{**} Z_{\text{มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน}} + .279^{**} Z_{\text{มิติสัมพันธภาพ}} + .247^{**} Z_{\text{มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน}}$$

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

ผลการวิจัย (ตารางที่ 4) พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง โดยรวมและรายด้าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ($\bar{x} = 4.31$, Min = 1.97 และ Max = 6.08) ซึ่งผลการวิจัยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงกลางของมาตร เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ด้านการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงกลางของมาตร โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.56 เนื่องจากในปัจจุบัน โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งจะต้อง ดำเนินการให้องค์กรของตน ผ่านการรับรองมาตรฐาน และคุณภาพของโรงพยาบาล จากองค์กรภายนอก ซึ่งสิ่งที่สำคัญก็คือมีรูปแบบการทำงานที่มีการทำงานกันเป็นทีม ตาม GEN.8 ระบบงาน/กระบวนการให้บริการ (กฤษฎี อุทัยรัตน์, 2543: 43-47) ดังนั้นสภาพการณ์ในปัจจุบันการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน จึงเป็นสิ่งที่บุคลากรพยาบาลมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อให้การดำเนินการต่างๆ ในองค์กรของตนประสบความสำเร็จจึงทำให้ระดับความพึงพอใจในงานด้านการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในความพึงพอใจในงาน รองลงมาคือ ด้านความเป็นอิสระ, ด้านสถานภาพของวิชาชีพ, ด้านค่าตอบแทน, และด้านนโยบายขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54, 4.30, 3.96, และ 3.89 ตามลำดับ ส่วนด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.80 ในด้านความเป็นอิสระนั้นสอดคล้องกับการศึกษาของ Finn (2001) ที่ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ความมีอิสระในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับ

ความพึงพอใจในงานของพยาบาล โดยได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ซึ่งใกล้เคียงกันกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของผู้วิจัยในครั้งนี้โดยใช้แบบวัดความพึงพอใจในงานในแนวคิดเดียวกันคือ แนวคิดของ Stamps and Piedmonte (1986) และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นางพรรณ พิริยานุพงศ์ (2529); สุกัญญาแสงมุกข์ (2530); นพพรพงศ์ ว่องวิทย์การ (2538); ธนิตา ฉิมวงษ์ (2539); นิ่งนุช ภูมิสนธ์(2539); สมลักษณ์ สุวรรณมาลี (2539); Cao Ying (1998); กริชแก้ว แก้วนาค (2541);บุญจันทร์ วงศ์สุนทรรัตน์และคณะ (2540); ชานานันท์ รอดงาม (2542); สุวรรณมาลีละเศรษฐกุล (2542); เขียดศิริ เรืองภักดี (2543); จิราพรรณ ปูนเอื้อง (2543); Daungjai Tuanyang (2001); รุ่งจิต เต็มศิริกุลชัย (2544); รัตนาภรณ์ กาญจนฤทธาภรณ์ (2544); สุกัญญา ฉัตรแก้ว (2544); และสมสมัย สุธีรสานต์ (2544) ซึ่งผลการวิจัยในอดีตจนถึงปัจจุบันทั้งในและต่างประเทศ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลยังคงอยู่ในช่วงกลางของมาตรา และเมื่อพิจารณารายด้านของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า

ด้านการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (ตารางที่ 16) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.56 ($\bar{x} = 4.56$) โดยมีช่วงคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 1.60 และ คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 6.30 จากคะแนนเต็มเท่ากับ 7 เนื่องจาก ในปัจจุบันมีการปฏิรูประบบบริการการพยาบาล ซึ่งเป็นระบบการบริหารการพยาบาลที่เน้นการมีส่วนร่วมของพยาบาลผู้ปฏิบัติงาน มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มีกฎระเบียบที่ทันสมัย ปฏิบัติได้ และมีความยืดหยุ่นที่เอื้อประโยชน์ต่อคุณภาพของงาน และมีสายการบังคับบัญชาที่สั้นลง การประสานงานจึงมีการประสานงานกันได้โดยง่าย และทั่วถึง (ทัศนา บุญทอง, 2543) ทำให้การปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงานหรือภายในหอผู้ป่วยเป็นไปได้โดยสะดวกและรวดเร็ว บุคลากรพยาบาลมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและเกิดการติดต่อปฏิสัมพันธ์ประสานงานมีความเป็นมิตรร่วมมือกันในที่ม สหสาขาวิชาชีพได้ดียิ่งขึ้นในปัจจุบัน ทำให้ค่าเฉลี่ยในความพึงพอใจในงาน ด้านการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงานจึงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่าค่าเฉลี่ยจะอยู่ในช่วงกลางถึงสูงของมาตรา แต่มีบางข้อที่เป็นการปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อแพทย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ดังนั้นผู้บริหารการพยาบาลควรพิจารณาให้การสนับสนุนส่งเสริมความเข้าใจที่ดีของพยาบาลประจำการในการปฏิสัมพันธ์กับแพทย์ เพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลให้พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Bruce (1990 cited in Prothero, Marshall, and Fosbinder, 1999: 187); Johnston (1991 cited in Prothero et al., 1999); และ การศึกษาของ บุญจันทร์ วงศ์สุนทรรัตน์ และคณะ (2540: 282-290) ได้ศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงกลางของมาตรา และพบว่าเมื่อพิจารณารายด้าน ด้านการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเช่นกัน และจากการศึกษาของ Tumulty et al. (1994) ซึ่งได้ศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาล

ประจำการพบว่ามีความเฉลี่ยสูงเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ ในด้านความเป็นอิสระ และสถานภาพของวิชาชีพก็เช่นกัน ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงใกล้เคียงกันโดยเท่ากับ 4.54 และ 4.30 ตามลำดับ

ด้านความเป็นอิสระ (ตารางที่ 12) มีค่าเฉลี่ยรองลงมาจากด้านการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ซึ่งอยู่ในระดับช่วงกลางของมาตร โดยมีช่วงคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 2.13 และ คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 6.50 จากคะแนนเต็มเท่ากับ 7 เนื่องมาจากในปัจจุบันในการบริหารจัดการในงานผู้ป่วยใน เริ่มมีการกระจายอำนาจให้อิสระในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาในงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายทำให้พยาบาลประจำการมีอิสระในการทำงานในขอบเขตของตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาของ จรัสศรี ไกรนที (2539) พบว่าการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการบริหารงานแบบกระจายอำนาจหรือให้อิสระในการทำงานกับพยาบาลประจำการที่เพิ่มขึ้นนั้น จะส่งผลให้พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น โดยในปัจจุบันนโยบายการปฏิรูประบบการบริหารการพยาบาล ที่จะเอื้อต่อการปฏิรูประบบบริการการพยาบาลในอนาคต ได้มีการกำหนดคุณลักษณะในการบริหารการพยาบาลโดยการกระจายอำนาจให้บุคลากรพยาบาลมีส่วนร่วมโดยมีอิสระ ตัดสินใจแก้ปัญหาในงานที่ตนปฏิบัติ (ทัศนาศ นุญทอง, 2543) นำมาซึ่งความพึงพอใจในงานที่เพิ่มขึ้นในพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง เป็นลำดับที่ 2 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Finn (2001) ที่ได้กล่าวว่า ความมีอิสระในการทำงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับความพึงพอใจในงาน ในงานวิจัยเรื่อง "Autonomy: An important component for nurses' job satisfaction ?" ซึ่ง Finn ได้ใช้แบบวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในประเทศออสเตรเลีย โดยใช้แนวคิดของ Stamps and Piedmonte (1986) เช่นเดียวกับแนวคิดที่ผู้วิจัยใช้โดยพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานด้านความมีอิสระในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ซึ่งใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยที่ผู้วิจัยได้จากการวิจัยครั้งนี้คือ 4.54

ด้านสถานภาพของวิชาชีพ (ตารางที่ 15) จากผลการวิจัย พบมีค่าเฉลี่ย 4.30 ซึ่งระดับคะแนนอยู่ในช่วงกลางของมาตร โดยมีช่วงคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 1.00 และคะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 7.00 จากคะแนนเต็มเท่ากับ 7 เนื่องจากในปัจจุบันสภาการพยาบาลส่งเสริมให้มีการปฏิรูประบบการบริหารการพยาบาลโดยเน้นการมีเครือข่ายความร่วมมือ (Networking) โดยการบริหารงานในอนาคตจำเป็นต้องมีเครือข่ายทั้งในวิชาชีพ เครือข่ายระหว่างวิชาชีพ และเครือข่ายสังคม โดยเครือข่ายจะเป็นแหล่งสนับสนุนซึ่งกันและกันในการพัฒนาการบริหาร รวมทั้งเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการ "รู้จัก" ซึ่งกันและกัน และนำไปสู่การยอมรับทั้งในวิชาชีพ ระหว่างวิชาชีพ และการยอมรับของสังคมต่อการพยาบาล และวิชาชีพพยาบาล (ทัศนาศ นุญทอง, 2543) จึงทำให้ในปัจจุบันทั้งเครือข่ายวิชาชีพ เครือข่ายระหว่างวิชาชีพ และเครือข่ายสังคมเริ่มมีการยอมรับต่อการพยาบาลและวิชาชีพพยาบาล จากผลการวิจัยครั้งนี้ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงกลางของมาตร แสดงให้เห็นได้ว่าการบริหารงานของงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนภาคกลางนั้น ได้เริ่มมีการปฏิรูประบบการบริหารการพยาบาล

โดยเน้นการมีเครือข่ายความร่วมมือ (Networking) หากได้มีการสนับสนุนให้เกิดการมีเครือข่ายความร่วมมือของเครือข่ายทั้งในวิชาชีพ เครือข่ายระหว่างวิชาชีพ และเครือข่ายสังคม ให้มีการสนับสนุนซึ่งกัน และกัน ให้มีอย่างต่อเนื่อง และให้ดียิ่งขึ้น ก็จะช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ด้านสถานภาพของวิชาชีพที่สูงขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การดำเนินการขององค์กร ที่จะประสบผลความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ด้านค่าตอบแทน (ตารางที่ 11) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยมีช่วงคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 1.00 และ คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 7.00 จากคะแนนเต็มเท่ากับ 7 ซึ่งเป็นระดับค่าเฉลี่ยที่อยู่ในช่วงกลางค่อนข้างเกือบต่ำของมาตรฐาน ก็เนื่องจากรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทนที่พยาบาลประจำการได้รับจากองค์กร หรือโรงพยาบาล ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยงพิเศษ และสวัสดิการต่างๆ ซึ่งการได้รับการขึ้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ หรือการได้รับค่าตอบแทน เวรภัยดีที่เหมาะสมตลอดจนเบี้ยเลี้ยงพิเศษในกรณีที่ต้องออกปฏิบัติงานราชการนอกสถานที่ ถือเป็นข้อจำกัดในด้านงบประมาณของโรงพยาบาล เนื่องจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจของประเทศที่เกิดขึ้นประกอบกับค่าครองชีพในปัจจุบันค่อนข้างสูง จึงทำให้พยาบาลประจำการรู้สึกว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่ค่อยเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน และไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ จึงทำให้พยาบาลประจำการรับรู้ในด้านรายได้ และประโยชน์ค่าตอบแทนที่อยู่ในช่วงกลางเกือบต่ำสอดคล้องกับการศึกษาของ นพพรพงศ์ ว่องวิทย์การ (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุขภาคเหนือ พบว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานในค่าตอบแทนอยู่ในระดับต่ำของมาตรฐาน

ด้านนโยบายองค์กร (ตารางที่ 14) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยมีช่วงคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 1.00 และ คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 6.83 จากคะแนนเต็มเท่ากับ 7 เนื่องมาจากในปัจจุบันองค์กรสุขภาพต่างๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และคุณภาพในการให้บริการ (ทัศนาศ นุญทอง, 2543) ส่งผลให้เกิดการปฏิรูประบบบริการสุขภาพเพื่อให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงมีการชี้แจงนโยบายต่างๆ เพื่อให้บุคลากรพยาบาลต้องปฏิบัติตาม ได้แก่ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค การบริการปฐมภูมิ และการที่จะต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจากองค์กรภายนอก/HA ฯลฯ แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายชื่อจะพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงกลางค่อนข้างไปทางเกือบต่ำของมาตรฐาน แสดงให้เห็นได้ว่าพยาบาลประจำการยังได้รับการชี้แจงนโยบายต่างๆ ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตที่ยังไม่ชัดเจน และการรับฟังข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในหน่วยงานในปัจจุบันจากพยาบาลประจำการของผู้บริหารโดยการได้รับให้มีสิทธิ์มีส่วนร่วมในการวางนโยบายที่ต้องการแก้ปัญหาประจำวันในการให้บริการทางการแพทย์ประจำวันในงานผู้ป่วยในนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงกลาง

มาตรการไปทางเก็บบต่ำ จากผลการวิจัยในครั้งนี้จึงควรมีการชี้แจงนโยบายองค์กรที่ชัดเจนและครอบคลุมอย่างทั่วถึง และรับฟังข้อเสนอแนะ จากผู้ปฏิบัติตามนโยบายให้มากขึ้นเพื่อให้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่นำสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

ด้านลักษณะงาน (ตารางที่ 13) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยมีช่วงคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 1.33 และ คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 6.00 จากคะแนนเต็มเท่ากับ 7 ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ เนื่องจากในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงโครงการนโยบายต่างๆ ที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานที่เคยปฏิบัติอยู่ประจำโดยในงานผู้ป่วยในได้ถูกปรับเปลี่ยนให้มีการออกไปร่วมให้บริการปฐมภูมิ (สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสาธารณสุข, 2545) ตามระบบบริการปฐมภูมิซึ่งเป็นการตรวจรักษาเบื้องต้น การให้สุขศึกษาเพื่อให้ดูแลสุขภาพตนเองได้ เมื่อพิจารณารายชื่อจะพบว่าพยาบาลประจำการคิดว่าควรมีเวลาในการปฏิบัติงานให้กับผู้ป่วยแต่ละคนมากกว่าที่เป็นอยู่เนื่องจากมีงานที่มากมายให้ทำอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากมีโครงการต่างๆ มากมายที่เข้ามามีบทบาททำให้ปริมาณงานเพิ่มขึ้นในขณะที่อัตรากำลังเท่าเดิม สอดคล้องกับการสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานบริการ พบว่า ปัญหาที่ตรวจพบมากที่สุด 4 ลำดับแรก ได้แก่ การที่มีปริมาณงานมากเกินไปที่จะทำงานให้สมบูรณ์ได้ การทำการรักษาเกินความรู้ความสามารถที่ได้รับจากการเรียน การขาดที่ปรึกษา และแหล่งประโยชน์ทางวิชาการ และการทำงานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ เช่น งานต้อนรับ งานธุรการ (ทัศน บุญทอง, 2543: 46-48) ปัญหาต่างๆดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นจึงทำให้เกิดความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้นจากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีการดูแลบริหารจัดการระบบการปฏิบัติงานในลักษณะงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน ที่ชัดเจนให้เหมาะสมกับ คุณสมบัติ ตำแหน่ง หน้าที่ในการปฏิบัติของบุคลากรพยาบาลนั้นๆ ให้บุคลากรพยาบาลได้รับการตอบสนองกับความต้องการตามหน้าที่ ความรับผิดชอบที่เป็นอยู่จริง จะทำให้พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจ และทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งนำไปสู่การประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงานในมิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

2.1 อายุ (ตารางที่ 6) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 1.1 เนื่องจากในปัจจุบันในการบริหารงานบุคคล หรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในโรงพยาบาลชุมชนมีการให้ความสำคัญ

แก่นบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล ทุกคน ทุกกลุ่มอายุ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความเกี่ยวข้องในภาระงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีความเท่าเทียมเสมอภาค จึงทำให้ในปัจจุบัน พยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สุกัญญา แสงมุกข์ (2530); อัมพัน ไชยทองศรี (2530); สุภาณี ทยาธรรม (2537); นริศา สฐิตะธรรมานนท์ (2540); เขียดศิริ เรื่องภักดี (2543); และรัตนภรณ์ กาญจนฤทธาภรณ์ (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาล พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

2.2 สถานภาพสมรส (ตารางที่ 6) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 1.2 เนื่องจากในการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลนั้น จะต้องมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีปัจจัยการสนับสนุนทางสังคม คือการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ได้แก่ บิดา มารดา พี่ น้อง สามี บุตร เพื่อน และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะช่วยปรับสมดุลในการดำเนินชีวิตของพยาบาลประจำการแต่ละบุคคล ความเข้มแข็งในการมองโลกจึงเกิดความแข็งแรงของจิตที่สะสมจากการฝึกคิดอย่างมีเหตุผล คิดอย่างรอบครอบและให้ความงามแก่จิตใจ มองเห็นสิ่งที่เข้ามาในชีวิต เป็นของธรรมดา (ฟารีดา อิบราฮิม, 2543: 79) ทำให้พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกันโดยผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ เขียดศิริ เรื่องภักดี (2543) และรัตนภรณ์ กาญจนฤทธาภรณ์ (2544) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา (ตารางที่ 6) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 1.3 เนื่องจาก การสนับสนุนบุคลากร พยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ในปัจจุบัน มีการสนับสนุนส่งเสริมต่างๆ ในการปฏิบัติงานในงานผู้ป่วยใน สำหรับพยาบาลประจำการ ทั้งในระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีโดยผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สุกัญญา แสงมุกข์ (2530); สุภาณี ทยาธรรม (2537); อูไร ชำนาญคำ และคณะ (2539); รัตนา ลือวานิช (2539); นริศา สฐิตะธรรมานนท์ (2540); และเขียดศิริ เรื่องภักดี (2543) ซึ่งจากผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งตรงกันข้ามกับการศึกษาของ Gail, Tobie, Jessie, Bonnie, and Jan (2002) ซึ่งได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลนอกเขตเมือง ของรัฐ New York พบว่าระดับ

การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล ($p < .0001$) โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูง จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล แต่ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีจำนวนพยาบาลประจำการมีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 97 ส่วนพยาบาลประจำการที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทมีเพียงร้อยละ 3 ซึ่งเป็นข้อจำกัดของกลุ่มตัวอย่างในระดับการศึกษาที่นำมาศึกษาทำให้ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่ามีอิทธิพลเหนือระดับการศึกษาปริญญาโท จึงส่งผลให้ระดับการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ทำให้ผลการวิจัยไม่สนับสนุนตามสมมุติฐานข้อ 1.3

สำหรับความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม กับความพึงพอใจในงานโดยรวม (ตารางที่ 6) นั้นพบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($r = .732$) แสดงให้เห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานในมิติสัมพันธภาพซึ่งได้แก่ การสนับสนุนส่งเสริมให้พยาบาลมีความเกี่ยวข้องในงาน ให้มีความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้าหอผู้ป่วยให้การสนับสนุนให้กำลังใจพยาบาลประจำการในการปฏิบัติงาน ในมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งได้แก่ การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน การมุ่งมั่นในการทำงาน และการมีความกดดันในการทำงานที่เหมาะสม (สภาพการทำงานที่เร่งรีบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์) และในมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ซึ่งได้แก่ การสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดความชัดเจนของงาน มีการควบคุมงาน มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้ง 3 มิติดังกล่าวนี้ส่งผลให้พยาบาลประจำการของงานผู้ป่วยในเกิดความพึงพอใจในงานได้เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ Paul, Thomas, Jeffrey, and Andrew (1996: 493) ได้กล่าวว่าการจัดการในสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นสามารถมีผลกระทบ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานได้โดยเฉพาะ ความเป็นมิตรซึ่งกันและกัน ในกลุ่มผู้ร่วมงาน หรือสัมพันธภาพที่ดีของเพื่อนร่วมงานส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน Spector (2000: 204) ยังได้กล่าวไว้ว่า เขาพบการศึกษามากมายที่สนับสนุนว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน จากการศึกษางานวิจัยพบว่า Sleutel (2000: 53-58) ได้พบว่าปัจจัยขององค์กร หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทั้งในวิชาชีพเดียวกันและสหสาขาวิชาชีพและสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผลการศึกษาของ Keuter et al. (2000: 46-49) พบความสัมพันธ์ระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โดยมีอำนาจการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 61 ($R^2 = .61, p < .0001$) และผลการ

วิจัยของ Carol (2001: 324-331) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ถึงพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทางตอนใต้ของ Michigan จำนวน 1,780 คน จากจำนวนประชากร 5,192 คน พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เมื่อได้พิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานรายมิติกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง พบผลการศึกษาดังต่อไปนี้

2.4 มิติสัมพันธภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .616, p < .01$ จากตารางที่ 6) และเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2.1 เนื่องจากในปัจจุบันนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลมีความเข้าใจถึง กฎเกณฑ์ความสำเร็จในการทำงานที่สำคัญ คือ การทำงานเป็นทีมร่วมกับทีมการพยาบาล และทีมสหสาขาวิชาชีพ นั่นคือเมื่อพยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนส่งเสริมในการทำงาน โดยมีส่วนร่วมหรือมีความเกี่ยวข้องในงาน มีเพื่อนร่วมงานคอยเป็นกำลังใจให้การสนับสนุนและมีการสนับสนุนในการทำงานจากหัวหน้างานย่อมเกิดความพึงพอใจในงานนำไปสู่ประสิทธิผลของงานสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประภารัตน์ แบนขุนทด (2544) ที่พบว่า บรรยากาศขององค์กร หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน ($r = .823$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้คือ หากพยาบาลประจำการรับรู้ว่าบรรยากาศขององค์กรที่ดีส่งเสริม และสนับสนุนในการปฏิบัติงาน จะสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจ และระดับการทำงานของพยาบาลที่ดีขึ้นสอดคล้องกับรูปแบบการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม (participative management) ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ มีความยึดมั่นผูกพันในงานสามารถเพิ่มผลผลิตและเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น (พวงเพ็ญ ชุณหพราน, 2544: 9-15) ซึ่งในทางตรงกันข้ามถ้าหากสัมพันธภาพไม่ดี หรือสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรไม่ดี จะทำให้ระดับการทำงานของบุคลากรไม่ดีไปด้วย (Grigsby, 1991: 82) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bigoness (1978 cited in Muchinsky, 1997: 439) พบความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พบความไม่เป็นมิตรในระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ($r = .350$) ในการศึกษาของ นางพรพรรณ พิริยานุพงศ์ (2529) ได้ศึกษา พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชน และความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน ภาคเหนือ ประเทศไทย พบความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมผู้นำด้านมุ่งสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.78, p < .05$) ในการศึกษาของ อรทัย นนทเกท (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลชุมชนภาคใต้ พบว่า สัมพันธภาพของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีลักษณะผู้นำเชิงปฏิรูป ซึ่งเป็นหัวหน้าที่มีการสนับสนุนการปฏิบัติงานของ

พยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($r = 0.33$) สอดคล้องกับการศึกษาของ เอียดศิริ เรื่องภักดี (2543) พบว่าสัมพันธ์ภาพที่เกิดจากการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) และการศึกษาของ รัตนภรณ์ กาญจนฤทธาภรณ์ (2544) พบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นหัวหน้างานที่มีการสนับสนุนส่งเสริมการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) เช่นกัน และการศึกษาของ Graham (2001) ยังพบอีกว่าสัมพันธ์ภาพในงานที่ดี จะส่งผลให้พยาบาลที่เพิ่งจบการศึกษาใหม่ ๆ มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น จะเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานในมิติสัมพันธ์ภาพซึ่งประกอบไปด้วย ความเกี่ยวข้องในงาน ความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย นั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นในการปฏิบัติงาน งานผู้ป่วยในจำเป็นต้องมีการทำงานเป็นทีม หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงควรดูแลสนับสนุนส่งเสริมพยาบาลประจำการให้เกิดความพึงพอใจในงานอย่างสูงสุด โดยจัดให้พยาบาลประจำการมีความเกี่ยวข้องในงานอย่างสูงสุด สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกัน และหัวหน้าหอผู้ป่วยเอง ก็ควรสนับสนุนส่งเสริมในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของพยาบาลประจำการเช่นกัน เพื่อให้พยาบาลประจำการเกิดความพึงพอใจในงาน ทำให้องค์กรดำเนินการต่างๆ ประสบผลความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.5 มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .644$, $p < .01$ จากตารางที่ 6) และเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2.2 เนื่องจากในปัจจุบันพยาบาลประจำการได้รับการส่งเสริม สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น มีอิสระในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ มีส่วนร่วมตัดสินใจแก้ปัญหาพร้อมกันหาแนวทางการพัฒนางาน ดำเนินกิจกรรมการพัฒนาตามแผนงาน และมีการประเมินผลงานร่วมกันตามความต้องการ ของพยาบาลประจำการในระดับที่สูงขึ้น จะทำให้พยาบาลประจำการปฏิบัติงานที่ใช้ความสามารถทั้งหมด และได้ทำงานอย่างอิสระก็จะรู้สึกว่าการเป็นสิ่งที่ท้าทายได้ใช้ความรู้ และทักษะให้เกิดประโยชน์สูงสุด (จินตนา ยูนิพันธุ์, 2534) และเป็นการสร้างแรงจูงใจซึ่งทำให้พยาบาลประจำการรู้สึกต้องการทำงานเกิดความพึงพอใจในงาน และยังเพิ่มความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น (Mottaz, 1988) การสนับสนุนความมีอิสระในการทำงานของพยาบาล สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน บรรยากาศในโรงพยาบาลชุมชนเป็นบรรยากาศแบบเปิดบุคลากรส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เป็นคนในพื้นที่ มีความใกล้ชิดสนิทสนม ทำให้เกิดความไว้วางใจ ทำให้ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานของบุคลากร ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์

(2544: 131) ได้กล่าวไว้ว่าความมีอิสระในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลทางบวกกับการปฏิบัติงานของบุคลากรทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลให้องค์กรดำเนินการได้ประสบผลความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ รัตนา ลีอวานิช (2539) พบว่าการได้รับอิสระ เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงานได้ เพราะโดยปกติมนุษย์ย่อมแสวงหาและรักในความเป็นอิสระเพราะทำให้มีสิทธิเสรีภาพหลุดพ้นจากพันธนาการ ที่ทำให้รู้สึกอึดอัด หรือการขาดความเป็นตัวของตัวเองสามารถปกครองตนเอง และควบคุมการกระทำของตนเองได้อย่างอิสระทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกและภาคภูมิใจในงาน ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจทำให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และจากการศึกษาของ Laschinger and Wilson (1994 อ้างถึงใน นพพรพงศ์ ว่องวิการ, 2539: 29-39) ได้กล่าวไว้ว่าการปฏิบัติงานการพยาบาลเป็นการปฏิบัติอย่างอิสระ ใช้ความรู้ความสามารถ ในการเลือกวิธีที่เหมาะสมช่วยเหลือผู้ป่วยได้ สิ่งเหล่านี้เป็นพลังอำนาจ (Power) ที่เกิดขึ้นในตัวพยาบาลเป็นอำนาจในการประกอบวิชาชีพ มีความเป็นอิสระในบทบาทอย่างชัดเจน เป็นการปฏิบัติงานในบทบาทอิสระสามารถส่งผลให้พยาบาลประจำการเพิ่มความพึงพอใจในงาน และยังพบว่าสอดคล้องกับ Schein (1978 อ้างถึงใน บุชบา ประสารธิดคม, 2543: 48) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ความมีอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง และพัฒนางาน ถ้ามีอิสระในการทำงานมาก จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ความมากน้อยที่พยาบาลประจำการมีอิสระในการตัดสินใจ หรือปฏิบัติการพยาบาลด้วยตนเองและจาก ในผลการศึกษาของ Graham (2001) พบว่า ความมีอิสระในงาน และความกดดันในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในทางบวก และทางลบ ตามลำดับเช่นกัน และในการศึกษาของ กริชแก้ว แก้วนาค (2541: 59-61) พบว่า หัวหน้างานที่ให้อิสระและบริหารแบบมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r = 0.72$) ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีรูปแบบการบริหารของ Likert (1967 อ้างถึงใน กริชแก้ว แก้วนาค, 2541) สอดคล้องกับการศึกษาของ ชานานันท์ รอดงาม (2542) ได้ศึกษาแบบผู้นำของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป เขต 2 พบว่า แบบผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบบมีส่วนร่วม หรือ ลักษณะความมีอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนของการมุ่งมั่นในการทำงานในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น สอดคล้องกับการศึกษาของ เอียดศิริ เรืองภักดี (2543) ยังพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือการวางแผนที่ดี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) ส่วนในด้านความกดดันนั้นพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงปานกลางค่อนข้างต่ำของมาตร ($\bar{x} = 2.45-3.14$) โดยพบว่าแรงกดดันทางด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ความเร่งด่วนของงาน

ความเครียดที่ทำให้ไม่ค่อยมีเวลาผ่อนคลาย มีผลในความพึงพอใจในงาน ดังนั้นผู้บริหารทางการแพทย์ควรพิจารณาแก้ไขปัญหาเพื่อลดความกดดันในการทำงานของพยาบาลประจำการ สนับสนุนส่งเสริมให้ไม่พบแรงกดดันในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พยาบาลประจำการเกิดความพึงพอใจในงาน จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดแล้วข้างต้นจากผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งมีการสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน มีการมุ่งมั่นในการทำงาน และด้านความกดดันหรือสภาพการทำงานที่เร่งรีบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .644, p < .01$)

2.6 มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .595, p < .01$ จากตารางที่ 6) และเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2.3 เนื่องจากความชัดเจนของงานหรือเป้าหมายนโยบายในองค์กรนั้นจะส่งผลให้ผู้รับปฏิบัติมีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นรูปธรรม (Litwin and Burmeister, 1992 อ้างถึงใน ประภาร์ตน์ แบทซุนท, 2544: 62) นั่นก็คือเกิดความพึงพอใจในงานจากความชัดเจนของงาน จากผลการศึกษานี้เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กฎ ระเบียบในการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่ยังมีความไม่ชัดเจน ส่งผลให้เป็นอุปสรรคของการปฏิบัติงานของพยาบาล ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรมีการชี้แจงถึง กฎ ระเบียบ เป้าหมาย ในการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน ให้มากขึ้น เพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 127) โครงสร้างของงาน หรือความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ที่มีโครงสร้างของงานที่ชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของบุคลากรได้ และยังสามารถป้องกันมิให้เกิดการบิดพลิ้วในการทำงานและยังส่งผลให้การดำเนินการ สถานการณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน สามารถควบคุมได้ง่ายยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณารายข้อในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในมิตินี้พบว่าค่าเฉลี่ยรายข้อในเรื่องอุณหภูมิในหอผู้ป่วยบางครั้งอากาศร้อนเกินไปนั้น มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำมากเท่ากับ 1.95 ($\bar{x} = 1.95$) จากคะแนนเต็มเท่ากับ 5 ดังนั้น ผู้บริหารทางการแพทย์ควรปรับปรุงในด้านสภาพแวดล้อมภายในหอผู้ป่วยให้มีการระบายอากาศที่ดี มีอุณหภูมิที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อสนับสนุนให้เกิดการคงไว้และการแลกเปลี่ยนระบบงานที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้ดียิ่งขึ้นสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542: 279-389) ที่กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยเฉพาะด้านอุณหภูมิ ถ้ามีการจัดและเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสม ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีส่วนช่วยในด้านการเพิ่มผลผลิตทั้งด้านการเพิ่มผลผลิตทั้งด้านปริมาณ คุณภาพ และลด

ความเบื่อหน่ายของงานได้วิธีหนึ่ง ทำให้องค์กรดำเนินบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่ง Mackworth et al. (1946 อ้างถึงใน สิริอร วิชชาวุธ, 2544) ได้กล่าวไว้ว่าระดับอุณหภูมิมีผลต่อผลผลิต และความสบายกาย ของผู้ปฏิบัติงานซึ่งต้องการใช้ความคิดอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรปฏิบัติงานจะทำงานผิดพลาดมากขึ้น ถ้าสภาพแวดล้อมมีอุณหภูมิสูงกว่า 92 องศาฟาเรนไฮท์ ในขณะที่ผลการวิจัยพบว่าความต้องการตามการตอบสนองเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ระหว่างการปฏิบัติงานที่กำลังสบายนั้นอยู่ระหว่าง 73–77 องศาฟาเรนไฮท์ และอากาศมีความชื้น ประมาณ 25–50 % (Schultz, 1973 อ้างถึงใน สิริอร วิชชาวุธ, 2544: 173) ดังนั้นผู้บริหารควรมีการดูแลสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านอุณหภูมิ ให้มีการตอบสนองทางร่างกายที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การบริการทางการแพทย์มีผลผลิตเพิ่มขึ้นในงานผู้ป่วยใน นอกจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในหอผู้ป่วยแล้ว การควบคุมงานที่ดีก็จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานเช่นกันสอดคล้องกับการศึกษาของ Misener et al. (1996) ที่พบว่าการควบคุมงานที่ดีมีความสัมพันธ์ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงาน โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.01–3.08 แต่จากผลการวิจัยของผู้วิจัยพบว่าคำถามรายชื่อ “กฎ และระเบียบถูกนำมาบังคับใช้ได้ดี” มีค่าเฉลี่ย 3.30 ($\bar{x} = 3.30$) โดยมีช่วงคะแนนต่ำสุด (Min) เท่ากับ 1 และ คะแนนสูงสุด (Max) เท่ากับ 5 จากคะแนนเต็มเท่ากับ 5 แสดงให้เห็นว่า ในงานผู้ป่วยในนั้นยังมีค่าเฉลี่ยการควบคุมงานอยู่ในช่วงกลางของมาตร ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมการควบคุมงานที่ดีและเหมาะสมในหอผู้ป่วยเพิ่มขึ้น ก็จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานให้กับพยาบาลประจำการได้ดียิ่งขึ้น ในการนำนวัตกรรมมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงงานและแก้ปัญหาในการทำงานในหอผู้ป่วย ก็ยังพบว่า มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Faye and Dianne (2002) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ จากพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 122 คนพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นผู้ที่มี การสนับสนุนการใช้วิธีการแปลกใหม่ หรือนวัตกรรมใหม่ ในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติทางการแพทย์ กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ($r = .4010$; $p < .001$) ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นอธิบายได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบงานซึ่งประกอบด้วย ความชัดเจนของงาน การควบคุมงาน การนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ($r = .595$, $p < .01$) ดังนั้นผู้บริหารทางการแพทย์ควรมีการสนับสนุนให้ภายในหอผู้ป่วย/งานผู้ป่วยในมีมิติการคงไว้ และการเปลี่ยนแปลงระบบงานที่เหมาะสม สนับสนุน และเชื้ออำนวยการปฏิบัติงาน เพื่อให้พยาบาลประจำการเกิดความพึงพอใจในงานเพื่อให้เกิดการคงอยู่ และการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

3. ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอนพบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) คือ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิติสัมพันธภาพ และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน โดยสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลางได้ร้อยละ 56 ($R^2 = .56$ จากตารางที่ 7) ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการส่งเสริมให้พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง มีความพึงพอใจในงาน เนื่องจากมีน้ำหนักในการพยากรณ์สูงสุด (Beta = .376 จากตารางที่ 8) จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรพยาบาลต้องให้ความสนใจ และส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งได้แก่ (1) การสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยสนับสนุนส่งเสริมให้พยาบาลประจำการมีอิสระในการตัดสินใจ แก้ปัญหาด้วยตนเองในการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล ในด้านบริหาร บริการ และวิชาการ (2) การมุ่งมั่นในการทำงาน โดยสนับสนุนให้พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในทุกคนมีการตระหนักถึงความสำเร็จของงาน โดยยึดหลักในการวางแผนที่ดี มีประสิทธิภาพ และดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ และ (3) ความกดดันในการทำงาน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยดูแลระบบการทำงานให้มีสภาพการทำงานที่ควรเร่งรีบได้อย่างเหมาะสม ในงานวิจัยครั้งนี้มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นตัวแปรที่พยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพรธน ปูนเอื้อง (2543) พบว่า ความเป็นอิสระเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานโดยอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานได้ ($R^2 = .689$)

เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ คือ มิติสัมพันธภาพ เข้าไปในสมการ พบว่า มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติสัมพันธภาพ สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ได้ร้อยละ 52.3 ($R^2 = .523$ จากตารางที่ 7) โดยมิติสัมพันธภาพสามารถอธิบายความผันแปรได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.8 ($R^2 \text{ change} = .108$ จากตารางที่ 7) จึงควรมีการส่งเสริมให้หัวหน้าหอผู้ป่วย หรือ งานผู้ป่วยใน และผู้บริหารในโรงพยาบาลชุมชน ตระหนักถึงและให้ความสำคัญ สนับสนุนในสัมพันธภาพ ซึ่งได้แก่ (1) การมีความเกี่ยวข้องกับงาน โดยให้พยาบาลประจำการทุกคนได้มีส่วนร่วมในงาน ร่วมในการประชุม เสนอความคิดเห็น หรือได้ร่วมปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในงานในงานผู้ป่วยในโดยได้รับด้วยความ

เสมอภาคเท่าเทียมกัน ความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วยหรืองานผู้ป่วยใน (2) ความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยให้พยาบาลประจำการได้มีการรับรู้ถึงความเป็นมิตรและการให้แรงสนับสนุนซึ่งกันและกันในกลุ่มของผู้ร่วมงาน (3) และการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยให้การสนับสนุนพยาบาลประจำการให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน สนับสนุนยกย่องชมเชยเมื่อพบว่าพยาบาลประจำการปฏิบัติงานได้ดี เสนอการพิจารณาความดีความชอบพยาบาลประจำการผู้ได้บังคับบัญชาของตนให้ได้รับอย่างสม่ำเสมอและอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีโอกาส

เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ตัวสุดท้าย คือ มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน เข้าไปในสมการพบว่ามิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิติสัมพันธ์ภาพ และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงาน พยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ได้ร้อยละ 56 ($R^2 = .560$ จากตารางที่ 7) โดยสามารถอธิบายความผันแปรได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.7 ($R^2 \text{ change} = .037$ จากตารางที่ 7) จึงควรมีการส่งเสริมให้หัวหน้าหอผู้ป่วย/งานผู้ป่วยใน และผู้บริหารในโรงพยาบาลชุมชนตระหนักให้ความสำคัญสนับสนุนในการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ซึ่งได้แก่ (1) ความชัดเจนของงาน โดยมีการชี้แจงกฎ ระเบียบ นโยบาย ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ทั้งในหอผู้ป่วย และการดำเนินการของโรงพยาบาล ให้พยาบาลประจำการได้รับทราบ เข้าใจ อย่างทั่วถึง (2) การควบคุมงานโดยการนำเอาหลักการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการนำมาใช้ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (3) การนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน โดยมีการสนับสนุนการนำนวัตกรรม หรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และวิธีการที่แปลกใหม่มาใช้ในหน่วยงาน โดยมีการเน้นที่วิธีการหลากหลาย ที่ทำให้การดำเนินงานในองค์กร บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และ (4) สภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยการสนับสนุนให้งานผู้ป่วยในมีการจัดสภาพ ในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยให้มี อุดหนุน สว่าง สี เสียง กลิ่น หรือธรรมชาติต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบ หรือภายในหอผู้ป่วย มีความเหมาะสมเอื้อหรือสนับสนุนส่งเสริมในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ดังนั้นในการสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการเพื่อความคงอยู่ขององค์กรนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงควรมีความยุติธรรม ในการสนับสนุน ส่งเสริมให้กับบุคลากรทางการพยาบาลหรือพยาบาลประจำการให้ได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมต่างๆ เท่าเทียมกัน ให้มีสิทธิเสมอภาคเท่ากันภายในองค์กร สำหรับในปัจจุบันด้านระดับการศึกษา เนื่องจากในโรงพยาบาล ชุมชนนั้น ยังมีผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโทเป็นจำนวนน้อย เนื่องจากพยาบาลประจำการ มีระดับการศึกษาปริญญาโทเพียงร้อยละ 3 ส่วนระดับการศึกษาปริญญาตรีนั้นมีถึงร้อยละ 97 จึงทำให้ผลการวิจัยมีข้อจำกัดในการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในงาน

2. จากผลการวิจัยพบว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นตัวพยากรณ์ ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาล ชุมชน ภาคกลางเป็นลำดับแรก แสดงให้เห็น ได้ว่าการที่พยาบาลประจำการ ได้รับการสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน การมุ่งมั่นในการทำงาน และการสนับสนุนจิตใจให้โอกาสในการทำงานจะส่งผลให้พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาล ชุมชน มีความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหอผู้ป่วย และเพื่อนร่วมงาน ควรให้การช่วยเหลือ สนับสนุนความมีอิสระในการทำงานในหอผู้ป่วย การมุ่งมั่นในการทำงาน และการสนับสนุนจิตใจให้โอกาสในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน ได้มีความพึงพอใจในงาน อันจะส่งผลให้หน่วยงาน หรืองานผู้ป่วยใน และกลุ่มงานการพยาบาล ประสบผลความสำเร็จ บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

3. จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาล ประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง คือ ตัวแปรทุกมิติของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงควรตระหนักถึงการจัดสิ่งแวดล้อมให้อำนวยต่อการทำงาน ของพยาบาลประจำการ ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในหน่วยงาน และ การจัดโครงสร้างของหน่วยงานให้มีความโปร่งใสชัดเจน มีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ ตลอดจนการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่นำมาศึกษาครั้งนี้ คือ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิติสัมพันธภาพ และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำกร งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาล ชุมชน ภาคกลาง ได้ร้อยละ 56 (โดยวิธี Stepwise) แสดงให้เห็นว่ามีตัวแปรอื่นๆ อีก ที่ควรนำมาศึกษาเพิ่มเติม เช่น รูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย การสร้างเสริมพลังอำนาจ และ การปฏิบัติงานในบทบาทอิสระของพยาบาลประจำกร

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นๆ ภายในโรงพยาบาลชุมชน เช่น งานผู้ป่วยนอก งานห้องคลอด งานห้องผ่าตัด และ บุคลากรทางการพยาบาลในกลุ่มงานพยาบาล เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจในงานอย่างสูงสุด ให้เกิดการคงอยู่ และมีความเสถียรภาพของกลุ่มงานการพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน

3. ควรมีการศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพ กับนโยบายโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค, การบริการปฐมภูมิ เพื่อที่จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการนโยบาย และโครงการต่างๆ ให้มีแนวทางที่ถูกต้องและประสบความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกศิลป์ พุทธศิลป์พรสกุล. 2543. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในหน่วยงานกับเชาวน์อารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรวิกา พรหมจวง. 2541. **ความสัมพันธ์ระหว่างแบบของผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ขนาดขององค์การ กับบรรยากาศองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษฎี อุทัยรัตน์. 2543. **แม่ไม้คุณภาพ เจาะ HA Year 2000.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด.
- กิติมา ปรีดีดีลิก. 2529. **ทฤษฎีการบริหารองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนการพิมพ์.
- กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานปลัดกระทรวง. 2528. **คู่มือปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน ฝ่ายการพยาบาล.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานปลัดกระทรวง. 2544ก. **แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) สรุปสาระสำคัญ.** ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานปลัดกระทรวง, กองการพยาบาล. 2544ข. **การประกันคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล: งานบริการพยาบาลผู้ป่วยใน.** ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต: ภาคผนวก ก-ค.
- กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานปลัดกระทรวง, กองการพยาบาล. 2531. **หลักการการบริหารงาน บริการพยาบาลผู้ป่วยใน.** ปรับปรุงครั้งที่ 1. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- กรีซแก้ว แก้วนาค. 2541. **รูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคเหนือ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2544. **ปัจจัยแวดล้อมองค์กรที่มีผลต่องานสาธารณสุขยุคใหม่.** วารสารการศึกษาพยาบาล. 12 (3): 2-8.

- ชนิษฐา กุลกฤษฎา. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจ
ในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์
ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตรลดา ชัยรัตน์. 2538. **ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะออกจากสถาบันและวิชาชีพ
ของพยาบาล โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์. สรรพสิทธิเวชสาร.**
16 (2): 35-76.
- จินตนา ยูนิพันธุ์. 2534. **การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล: มิติหนึ่ง
ของพยาบาลวิชาชีพ.วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
3 (1): 39-51.
- จิราพรรณ ปูนเอื้อง. 2543. **ความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน
จังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- จันทิมา จรัสทอง. 2543. **รายงานการวิจัย การสำรวจความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
งานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร.**
วารสารพยาบาลศาสตร์. 18 (1):38-47.
- จรัสศรี ไกรนที. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้า
หอผู้ป่วยกับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- ชนกพร จิตปัญญา, วราภรณ์ ชัยวัฒน์, กัลยา แก้วธนะสิน, และหทัยรัตน์ ไชคชัยธนากุล. 2544.
บทควมวิชาการ เครื่องมือวัดความพึงพอใจในงาน. **วารสารพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.** 13 (1): 9-16.
- ชานานันท์ รอดงาม. 2542. **แบบผู้นำของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- ชุตินา บูรณนิต. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อม
ความมีคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคมกับระดับความสุขสมบูรณ์
ของอาจารย์พยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

- ชูติมา มาลัย. 2538. **ความสัมพันธ์ ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับการทำงาน เป็นทีมของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2537. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช.
- ทัศน์า บุญทอง. 2536. **ความต้องการกำลังคนสาขาพยาบาลศาสตร์. สารสภากาพยาบาล.** 8 (12): 20-24.
- ทัศน์า บุญทอง. 2543 **ปฏิรูประบบบริการการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพไทย ที่พึงประสงค์ในอนาคต.** กรุงเทพมหานคร: ศิริยอดการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2535. **พฤติกรรมองค์กร.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2530. **องค์กรและการบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. 2533. **พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธนิดา ฉิมวงษ์. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ในภาคตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรา เหมินทร์. 2524. **เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นงลักษณ์ ประเทืองไพโรศรี. 2542. **กระบวนการบริหารโครงการพัฒนาบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดกำแพงเพชร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- นางพรรณ พิริยานุพงศ์. 2529. **พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชน และความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน ภาคเหนือประเทศไทย** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพพรพงศ์ ว่องวิทย์การ. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย อำนาจการประกอบวิชาชีพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคเหนือ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร) สาขาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นันทนา น้ำฝน. 2538. **เอกลักษณ์ของพยาบาลวิชาชีพ.** สงขลา: เทมการพิมพ์.
- นภดล เชนะโยธิน. 2531. **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- น้องนุช ภูมิสนธิ์. 2540. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะจิตต่อวิชาชีพ การพยาบาลความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออกไอนย้ายงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญจันทร์ วงศ์สุนพรัตน์, สุภารัตน์ ไวยชีตา, และภัทรอำไพ พิพัฒนานนท์. 2540. **ความพึงพอใจในงาน การคงอยู่ในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และกระทรวงสาธารณสุข. วารสารวิจัยทางการแพทย์.** 1 (2): 282-290.
- บุญศรี ชัยชิตามร. 2534. **สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่าย ของพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก โรงพยาบาลรัฐ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุริมรพี ดำรงรัตน์. 2542. **ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในการนิเทศทางการแพทย์ เจตคติต่อการนิเทศทางการแพทย์ และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติบทบาทการนิเทศของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- บุษบา ประสารอธิคม. 2543. **ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกับแพทย์
สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเชื่อมั่นในตนเอง กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย
ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนา และ
รับรองคุณภาพโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประคอง กรวรรณสุด. 2538. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 2
(ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาร์ตน์ แบนขุนทด. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของ
หัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้
ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2543. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร:
บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร:
บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.
- เปล่งศรี อิงคนินันท์. 2526. **ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด
มหาวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงเพ็ญ ชุนทรพราน. 2544. **การสร้างแรงจูงใจยุคใหม่. วารสารพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.** 13 (2): 9-15.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2544. **ก้าวใหม่สู่บทบาทใหม่ในการบริหารการพยาบาล.
พิมพ์ครั้งที่ 1.** กรุงเทพมหานคร: วังใหม่บลูพริ้นต์.
- ฟาริดา อิบราฮิม. 2543. **การให้ความสุขให้ตนเองของพยาบาล. วารสารพยาบาลศาสตร์.**
18 (4): 78-80.
- มาณีญ์ อู่ยเจริญพงษ์. 2528. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาล:
ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาลีวัลย์ เลิศสาครศิริ และกิตติยา สมุทระประดิษฐ์. 2538. **ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร.
วารสารพยาบาล.** 44 (2): 110-115.

- รุ่งจิต เต็มศิริกุลชัย. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมความเป็นผู้นำและการสร้างเสริมพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลรามธิบดี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รุจิรา อินทรตุล. 2532. **ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการตัดสินใจกับการให้ เหตุผลเชิงจริยธรรมของผู้บริหารการพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชดา ตันติสารศาสน์. 2544. บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการบริหารการพยาบาล. **วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์.** 21 (1): 57-64.
- รัตนา ลือวานิช. 2539. **การสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการเสริมสร้าง พลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนภรณ์ กาญจนฤทธาภรณ์. 2544. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล ประจำการในโรงพยาบาลบุรีรัมย์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลดาวลัย บัวเยี่ยม. 2544. ความพึงพอใจในงาน. **วารสารกรมประชาสัมพันธ์.** 6 (6): 43-44.
- ละออ ตันติศิริพันธ์. 2520. **ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล ของรัฐ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วงเดือน ศิริวิรักษ์ และคณะ. 2536. การศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี. **วารสารนพรัตนราชธานี.** 4 (2): 105-114.
- วรรณดี ชูกาล. 2540. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการ ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วณิภา ว่องวัจนะ. 2535. **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานความเครียดในงาน ภูมิหลังกับความสามารถในการทำงานตามการรับรู้ของตนเอง ของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรัญญา วงศ์ประสิทธิ์. 2540. **การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ความเครียดในบทบาท กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิมนต์ วันยะนาพร. 2541. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงาน กับ พฤติกรรมเสี่ยงด้านสุขภาพ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร ศรีสุพรรณ. 2541. **การศึกษาความต้องการกำลังคนด้านสุขภาพกลุ่มผู้ให้บริการ ด้านการพยาบาล**. *สารสภากาพยาบาล*. 12 (1): 63-72.
- วิศิษฐ์ พิชัยสนิท. 2536. **เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร สาธารณสุขและโรงพยาบาล หน่วยที่ 8-15**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิไลพร มณีพันธ์. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อม ในการทำงานกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกล วรรณพงษ์. 2526. **ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษา ในโรงเรียนประถมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาพลศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สบพร ปุทรานนท์. 2527. **ความเครียดและสภาพแวดล้อมในการทำงานของทันตแพทย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2526. **การบริหารบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. 2536 **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

- สมลักษณ์ สุวรรณมาลี. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในปัจจัยการทำงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ พระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมสมัย สุธีรศานต์. 2544. ความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. **วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.** 13 (3): 27-39.
- สมสุข ดิลกสกุลชัย. 2534. **การเปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล และความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีอายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาแตกต่างกัน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริลักษณ์ สมพลกรัง. 2542. **สิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยล้าของพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริอร วิชาวุธ. 2544. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกัญญา ฉัตรแก้ว. 2544. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล ในโรงพยาบาล ราชวิถี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุกัญญา แสงมุกข์. 2530. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพล พยอมแย้ม. 2541. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** พิมพ์ครั้งแรก. กรุงเทพมหานคร: โครงการส่งเสริมการผลิตตำรา และเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร: 62-63.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. 2539. **การบริหารการพยาบาล.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: จีวีซีการพิมพ์.
- สุวรรณมา ลีละเศรษฐกุล. 2542. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สุภาณี ทยาธรรม. 2537. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพ กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัด สำนักรแพทย์ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒน์พิสุทธิ์. 2539. **ความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน เขต 8.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสนาะ ดีเยาว์. 2544. **หลักการบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ, สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ. 2545. **เอกสารเรื่องมาตรฐานการจัดระบบบริการปฐมภูมิ.** ม.ป.ท.:ม.ป.พ.
- ลำราญ บุญรักษา. 2539. **ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ พยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อมรรัตน์ เสตสุวรรณ. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้า หอผู้ป่วยและ ความพึงพอใจในงานกับการคงอยู่ในงานตามการรายงานของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญา โทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรัญ นนทเกท. 2542. **พฤติกรรมความเป็นผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย และ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน ภาคใต้.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรเพ็ญ พงศ์กล้า. 2537. **ความสัมพันธ์ระหว่างความช่วยเหลือของพยาบาลหัวหน้า หอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัครี จิตต์ภักดี. 2536. **ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอียดศิริ เรื่องกักต. 2543. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ปริญญาามหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.**

อำพัน ไชยทองศรี. 2530. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจ
ในงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.**



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาษาอังกฤษ

- Bass, B. M. 1985. **Leadership and performance beyond expectations**. New York: The Free Press.
- Blegen, M.A. 1993. Nurses' job satisfaction: a meta-analysis of related variables. **Nursing Research**. 42 (1): 36-41.
- Cao Ying. 1998. **Job satisfaction among nurses in China**. Chiang Mai: Graduate School, Chiang Mai University.
- Carol, E.F. 2001. Hospital RNs' job satisfaction and dissatisfactions. **Journal of Nursing Administration**. 31 (6): 324-331.
- Daungjai Tuanyang. 2001. **Job satisfaction of professional nurses in community hospitals at Chainat province**. Thesis (M. Sc. (Public Health)) Mahidol University.
- DuBrin, A.J. 1984. **Foundation of organization behavior: An applied perspective**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Dutcher, L.A., and Adams, C.E. 1994. Work environment perceptions of staff nurses and aides in home health agencies. **Journal of Nursing Administration**. 24 (10): 24 –30.
- Faye, M., and Diane, A.L. 2002. Leadership skills. **Nursing Center-Career Center-Career Articles** [Online]. Available from: <http://www.nursingcenter.com/careercenter/articles.html> [2002, August 20]
- Finn, C.P. 2001. Autonomy: An important component for nurses' job satisfaction. **International Journal of Nursing Studies**. 38: 349-357.
- Freese, G.A. Staff nurses' perceptions of job satisfaction and work environment in community hospitals. **Master abstracts international** [Online]. Available from: <http://thailis-db.car.chula.ac.th/dao/detail.nsp.html>[2001, December 28]
- Gail, L.I., Tobie, O., Jessie, D., Bonnie, C.D., and Jan, D. 2002. Nurses' job satisfaction, organizational commitment, and career intent. **Journal of Nursing Administration**. 32 (5): 250-263.
- George, J.M.,and Jones, G.R. 1999. **Understanding and managing : Organizational Behavior**. 2nd ed. Massachusetts: Addison – Wesley.

- Graham, P.B. 2001. The effect of organizational climate on the job satisfaction of new nursing graduates. **Dissertation Abstracts International** [Online]. Available from: <http://thailis-db.car.chula.ac.th/dao/detail.nsp.html>[2001, December 28]
- Greenberg, J., and Baron, R.A. 1993. **Behavior in organization**. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Grigsby, K.A. 1991. Perception of the organization climate: Influenced by the organization climate: Influenced by the organization's structure. **Journal of Nursing Education**. 30 (2): 81-88.
- Hegney, D., and McCarthy, A. 2000. Job satisfaction and nurses in rural Australia. **Journal of Nursing Administration**. 30 (7/8): 347-350.
- Herzberg, F., Mausner, B., and Synderman, B.B. 1959. **The motivation to work**. 2nd ed. New York: Wiley & Sons.
- Huber, D.L., Maas, M., McCloskey, J., Scherb, C.A., Goode, C.J., and Watson, C. 2000. Evaluating nursing administration instruments. **Journal of Nursing Administration**. 30 (5): 251-272.
- Johns, G. 1996. **Organizational behavior: Understanding and managing life at work**. 4th ed. New York: Harper Collins College.
- Kerlinger, F.N., and Pedhazur, E.J. 1973. **Multiple regression in behavior reasearch**. New York: Hot Renehart and Winston.
- Keuter, K., Byrne, E., Voell, J., and Larson, E. 2000. Nurses' job satiafaction and oganizational climate in a dynamic work environment. **Applied Nursing Research**. 13 (1): 46-49.
- Korman, A.K. 1977. **Organizational behavior**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall: 218.
- Lawler, E.E. 1983. Satisfaction and behavior. In Hackman, J.R., Lawler, E.E. and Porter, L.W. **Perspective on behavior in organizations**. New York: McGraw-Hill.
- Locke, E.A. 1976. **Handbook of industrial and organization psychology**. Chicago: Rand Mc Nalley.
- Luthans, F. 1995. **Organizational behavior**. 7th ed. New York: McGraw – Hill.

- Mallooch, K.M. 1997. A context for health and healing: Relationships between staff perceptions of a healing context and their job satisfaction. **Doctor of Philosophy**. School of Nursing. Faculty of the Graduate School of the University of Colorado [Online]. Available from:
<http://www.kathymallooch.com/Publications/thesis.doc.html>[2002, March 9]
- Maslow, A.H. 1970. **Motivation and personality**. 2nd ed. New York: Harper & Row.
- Maslow, A.H. 1987. **Motivation and personality**. 3rd ed. New York: Harper & Row.
- McCormick, E.J., and Ilgen, D.R. 1980. **Industrial psychology**. New Jersey: Prentice – Hall.
- Misener, T.R., Haddock, K.S., Gleaton, J.U., and AbuAjamieh, A.R. 1996. Toward an international measure of job satisfaction. **Nursing Research**. 45 (2): 87-91.
- Moos, R.H. 1976. **The human context environmental determinants of behavior**. New York: John Wiley & Sons.
- Moos, R.H. 1986. **Work environment scale manual**. 2nd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Mottaz, C.J. 1988. Work satisfaction among hospital nurse. **Hospital and Health Service Administration**. 33 (1): 57-74.
- Muchinsky, P.M. 1983. **Psychology applied to work : An introduction to industrial and organizational psychology**. Illinois: Dorsey Press.
- Muchinsky, P.M. 1993. **Psychology applied to work : An introduction to industrial and organizational psychology**. 4th ed. Pacific Grove: Brooks Cole Publishing.
- Muchinsky, P.M. 1994. **Psychology applied to work**. 4th ed. California: Wadsworth.
- Muchinsky, P.M. 1997. **Psychology applied to work**. 5th ed. California: Wadsworth.
- Newstrom, J.W. and Davis, K. 1997. **Organizational behavior: Human behavior at work**. 10th ed. New York: McGraw – Hill.
- Parkes, K. 1982. Occupational stress among student nurses: A natural experiment. **Journal of Applied Psychology**. 67: 784–796.
- Paul, A.B., Thomas, C.G., Jeffrey, D.F., and Andrew, B. 1996. **Environmental Psychology**. 4th ed. Fort Worth: Harcourt Brace & Company: 493-494.

- Prothero, M.M., Marshall, E.S., and Fosbinder, D.M. 1999. Implementing differentiated practice: Personal values and work satisfaction among hospital staff nurses. **Journal for Nurses in Staff Development.** 15 (5): 185-192.
- Savery, L.K. 1989. Job satisfaction and nurses. **Journal of Managerial Psychology.** 4: 11-16.
- Shader, K., Broome, M.E., Broome, C.D., West, M.E., and Nash, M. 2001. Factors influencing satisfaction and anticipated turnover for nurses in an academic medical center. **Journal of Nursing Administration.** 31 (4): 210-216.
- Slutel, M.R. 2000. Climate, culture, context, or work environment? organizational factors that influence nursing practice. **Journal of Nursing Administration.** 30 (2): 53-58.
- Slavitt, D.B, Stamps, P.L., Piedmonte, E.B., and Haase, A.M.B. 1978. Nurse' satisfaction with their work situation. **Nursing Research.** 27: 114-120.
- Smith, J. 1965. **Human Society.** New York: Macmillan Company.
- Spector, P.E. 1997. **Job satisfaction: Application, assessment, cause, and consequences.** Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Spector, P.E. 2000. **Industrial and organization psychology: Research and practice.** 2nd ed. New York: John Wiley & Sons.
- Stamps, P.L., and Piedmonte, E.B. 1986. **Nurses and work satisfaction.** Michigan: Health Administration Press.
- Strauss, G., and Sayles, L. 1992. **Personnel: The human problems of management.** Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Sullivan, E.J. and Decker, P.J. 1992. **Effective management in nursing.** 3rd ed. California: Addison-Werley Nursing.
- Takase, M., Kershaw, E., and Burt, L. 2001. Nurse-environment misfit and nursing practice. **Journal of Advanced Nursing.** 35: 819-826.
- Tumulty, G., Jernigan, I.E., and Kohut, G.F. 1994. The impact of perceived work environment on job satisfaction of hospital staff nurses. **Applied Nursing Research.** 7 (2): 84-90.

- Turnipseed, D.L., and Turnipseed, P.H. 1997. A bi-cultural analysis of the cost of caring: Nursing burnout in the United States and the Philippines. **Career Development International** [Online]. Available from: [http:// thailis-db.car.chula.ac.th/abift/detail.nsp.html](http://thailis-db.car.chula.ac.th/abift/detail.nsp.html)[2002, February 23].
- Vroom, V.H. 1964. **Work and motivation**. New York: John Wiley & Sons.
- White, N.R., and Rice, R.B. 2001. Collaboration to nurture the nursing work environment the colleagues in caring practice task force. **Journal of Nursing Administration**. 31(2): 63-66.
- Whitley, M.P., and Putzier, D. 1994. Measuring nurses' satisfaction with quality of their work and work environment. **Journal of Nursing Care Quality**. 8 (3): 43-51.
- Woolf, H.B. 1981. **Webster's New College Dictionary**. 1st ed. Springfield, Massachusetta: G.& C. Merriam Company.
- Yamane, T. 1973. **Statistics: An introductory analysis**. 3rd ed. New York: Harper & Row.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

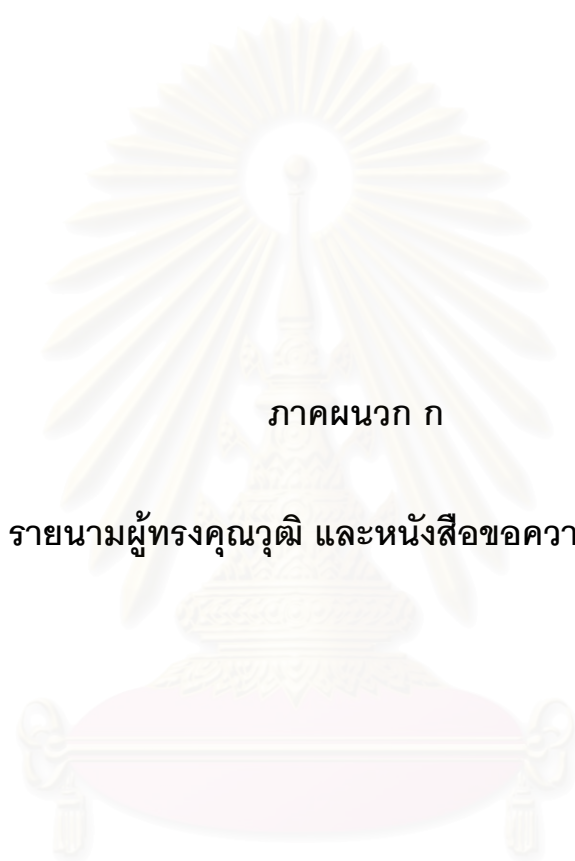
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตุดีโอ.
- ชัชวาล เวืองประพันธ์. 2544. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows. ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.
- ณรงค์ ศรีสวัสดิ์. 2542. วิธีการวิจัยทางสังคมวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. 2544. สถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้คอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร: ฟีนีพับบลิชซิง.
- ยุวดี ภาชา และคณะ. 2543. วิจัยทางการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สยามศิลป์การพิมพ์ จำกัด.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และหนังสือขอความร่วมมือ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก
 รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา

ชื่อ-สกุล ผู้ทรงคุณวุฒิ	สถานที่ทำงาน
1. รศ. พาริดา อิบราฮิม	อาจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. รศ. เพ็ญจันทร์ ส. โมไนยพงศ์	อาจารย์ประจำภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ผศ. ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์	อาจารย์พยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. นาง เพ็ญจันทร์ แสนประสาน	ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาลด้านวิชาการ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
5. นาง กรรณิกา ปัญญาอมรวัฒน์	หัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี คณะกรรมการจัดทำมาตรฐานการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข

ที่ทม 0342/ ๖๕๔



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

22 เมษายน 2545

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เนื่องด้วย นางสาวปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน ของ พยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการนี้จึงขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ฟารีดา อิบราฮิม อาจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ รองศาสตราจารย์ ฟารีดา อิบราฮิม เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับ ความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประนอม รอดคำดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษาและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

รองศาสตราจารย์ ฟารีดา อิบราฮิม

งานจัดการศึกษา

โทร. (02) 2189825 โทรสาร (02) 21898086

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี โทร. (02) 2189804

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี โทร. (02) 2189808

ที่อธิบดี

นางสาวปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์ โทร. (01) 6387487, (02) 9813770

ที่ ทม 0342/ 803



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ซอยจุฬา 64 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

๒/ พฤษภาคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบาดาล

เนื่องด้วย นางสาวปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน ของ พยาบาลประจำกร งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ ให้นิสิตดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน จากพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงาน งานผู้ป่วยใน เป็นเวลาอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 15 คน ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงาน เรื่อง วัน เวลา ในการทดลอง ใช้เครื่องมือการวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือ ในการดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยดังกล่าว เพื่อเป็น ประโยชน์ทางวิชาการในโอกาสต่อไป คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์ จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๒๕/๕๒๖ ๖๐๑๗๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษาและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

งานจัดการศึกษา

โทร. (02) 2189825 โทรสาร (02) 2189806

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี โทร. (02) 2189804

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี โทร. (02) 2189808

ที่อนิสิต

นางสาวปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์ โทร. (01) 6387487, (02) 9813770

ที่ ทม 0342/ 804



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ซอยจุฬา 64 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

๒/ พฤษภาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิเศษชัยชาญ

เนื่องด้วย นางสาวปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน ของ พยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการนี้จึงใคร่ขอความร่วมมือให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยการให้แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน กับพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงาน งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวิเศษชัยชาญ เป็นเวลาอย่างน้อย 6 เดือน ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงาน เรื่อง วัน เวลา และ จำนวน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือให้ นางสาวปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

Pr.No. ๖๐๐๑๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษาและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

งานจัดการศึกษา

โทร. (02) 2189825 โทรสาร (02) 2189806

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี โทร. (02) 2189804

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ อ่วมตานี โทร. (02) 2189808

ชื่อนิสิต

นางสาวปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์ โทร. (01) 6387487, (02) 9813770



ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ชั้น 12 ซอยจุฬาลงกรณ์ 64
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

25 มิถุนายน 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์ นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับ ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง”** ซึ่งการวิจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้ตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้ ในการปรับปรุงการบริหารการพยาบาล และการบริการพยาบาลได้ต่อไป คำตอบของท่านจะไม่ได้มีการเปิดเผยในที่ใดๆ นอกจากการนำเสนอข้อมูลในลักษณะของภาพรวมเท่านั้น จึงไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์

นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เลขที่แบบสอบถาม □□- □□□

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน
กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ	มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ
ชุดที่ 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน	มีข้อคำถามจำนวน 42 ข้อ
ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน	มีข้อคำถามจำนวน 39 ข้อ
2. โปรดอ่านคำแนะนำก่อนตอบข้อคำถามแต่ละชุด
3. ขอความกรุณาตอบข้อคำถามทุกข้อ และทุกชุดทั้งนี้เพราะคำตอบของทุกข้อคำถาม มีผลต่อความเชื่อถือได้ของข้อมูล และการวิเคราะห์ผลการวิจัย
4. ข้อมูลทั้งหมดจะถือเป็นความลับ และใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบใดๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน

ขอขอบพระคุณท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ

นางสาวปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์

นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชุดที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน และหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

1. ปัจจุบันท่านอายุ ปี (บริบูรณ์)

- 25 ปี หรือต่ำกว่า
- 26 – 30 ปี
- 31 – 35 ปี
- 36 – 40 ปี
- 41 ปีขึ้นไป

2. สถานภาพสมรส

- โสด
- คู่
- หม้าย / หย่า / แยก

3. วุฒิการศึกษาทางการพยาบาลชั้นสูงสุด

- ปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรี
- ปริญญาโท สาขา (โปรดระบุ)

ชุดที่ 2

แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ
คำชี้แจง

แบบสอบถามต่อไปนี้เป็นข้อความบรรยายสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของท่าน คำตอบในแบบสอบถามไม่ได้ประเมินความถูกต้องหรือผิด ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน แต่เป็นการศึกษาถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านเท่านั้น ซึ่งคำตอบในแบบสอบถามจะไม่มีผลใดๆ ต่อท่าน เนื่องจากจะวิเคราะห์ในภาพรวม ขอให้ท่านได้โปรดพิจารณาตามความเป็นจริงว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานในความเป็นจริงที่ท่านปฏิบัติงานอยู่นั้น ตรงกับลักษณะความรู้สึกของท่านในระดับใดมากที่สุด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานตามสภาพความเป็นจริง ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันของท่าน โดยพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ
เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อคำถาม	ระดับความรู้สึก				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. บุคลากรทางการแพทย์มีความเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน					
2. หัวหน้าหอผู้ป่วยมักพูดให้ลูกน้องมีกำลังใจในการทำงาน					
3. บุคลากรทางการแพทย์ได้รับการส่งเสริมให้ตัดสินใจด้วยตนเอง					
5. บุคลากรทางการแพทย์ปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา					
6. ในการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยของท่าน จะพบความตึงเครียดเสมอๆ					
7. การดำเนินงานในหอผู้ป่วยเป็นไปโดยมีการวางแผนที่ดี					
8. ในหอผู้ป่วยบางครั้งอากาศร้อนเกินไป					

ข้อคำถาม	ระดับความรู้สึก				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
9. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลปฏิบัติงานให้หมดเวลาไปวันๆ					
10. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลไม่ค่อยมีกิจกรรมสร้างสรรค์ร่วมกัน นอกเวลางาน					
11. หัวหน้าหอผู้ป่วยจะชมเชยผู้ที่ปฏิบัติงานดี					
12. งานทุกอย่างในหอผู้ป่วยดูจะเร่งด่วน					
13. กฎและระเบียบในการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยมีความ ไม่ชัดเจน และคลุมเครือ					
14. มีการทดลองนำความคิดแปลก ๆ ใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลให้กับผู้ป่วยอยู่					
15. แสงสว่างในหอผู้ป่วยเหมาะสมดีมาก					
16. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลส่วนใหญ่มีความภาคภูมิใจ ในองค์กรของตน					
17. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลสามารถแสดงความรู้สึก อย่างตรงไปตรงมาได้					
18. หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่เปิดโอกาสให้บุคลากร ทางการแพทย์พยาบาลวิพากษ์วิจารณ์หัวหน้าหอผู้ป่วย					
19. หัวหน้าหอผู้ป่วยเปิดโอกาสให้บุคลากรทางการแพทย์พยาบาล ตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
20. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลไม่ค่อยมีเวลาผ่อนคลาย ในระหว่างการปฏิบัติงาน					
21. มีการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับงานที่บุคลากร ทางการแพทย์พยาบาลได้รับมอบหมายให้ฟังอย่างทั่วถึง					
22. กฎและระเบียบถูกนำมาบังคับใช้ได้ดี					
23. ในหอผู้ป่วยของท่านไม่ให้ความสำคัญในการเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน					
24. พื้นที่ในหอผู้ป่วยค่อนข้างคับแคบ					
25. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลรับประทานอาหารร่วมกันบ่อยๆ					

ข้อคำถาม	ระดับความรู้สึก				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
26. หัวหน้าหอผู้ป่วยมักให้ความสำคัญกับข้อเสนอ ของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลอย่างเต็มที่					
27. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลส่วนใหญ่ดูเหมือนว่าจะปฏิบัติงาน ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ					
28. การปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยของท่านไม่เป็นงานที่หนักเกินไป					
29. บางครั้งบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลยังสับสนในบทบาท ของตนว่าสามารถปฏิบัติอะไรได้บ้าง					
30. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลในหอผู้ป่วยส่วนใหญ่ จะใช้วิธีการปฏิบัติงานแบบเดิมๆ					
31. การจัดหอผู้ป่วยค่อนข้างทันสมัย สอดคล้อง กับการปฏิบัติงาน					
32. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัว กับเพื่อนร่วมงานได้อยู่เสมอ					
33. หัวหน้าหอผู้ป่วยมักวิพากษ์วิจารณ์บุคลากรทางการแพทย์พยาบาล ในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ					
34. การปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยของท่านไม่มีแรงกดดัน ทางด้านเวลาในการปฏิบัติงาน					
35. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลได้รับทราบเกี่ยวกับสวัสดิการ ของตนอย่างละเอียดและชัดเจน					
36. ในหอผู้ป่วยยังไม่มี การสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ สำหรับการใช้ในการปฏิบัติงาน					
37. สีสันและการตกแต่งในหอผู้ป่วยทำให้ดูอบอุ่น และน่าปฏิบัติทางการแพทย์พยาบาล					
38. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลมักก่อปัญหาโดยการ พุดนินทาผู้อื่น					
39. บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลปรึกษาปัญหาส่วนตัว กับหัวหน้าหอผู้ป่วยได้					

ชุดที่ 3

แบบสอบถามความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

คำชี้แจง

แบบสอบถามต่อไปนี้เป็นข้อความบรรยายเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีความพึงพอใจในงานของท่าน คำตอบในแบบสอบถามไม่ได้ประเมินความถูกต้อง หรือ ผิด แต่เป็นการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในงานของท่านเท่านั้นซึ่งคำตอบในแบบสอบถามจะไม่มีผลใดๆ ต่อท่าน เนื่องจากจะวิเคราะห์ในภาพรวม

ขอให้ท่านได้โปรดพิจารณาตามความเป็นจริงว่า ท่านมีความพึงพอใจในงานมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมายวงกลม O ล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับ ระดับความรู้สึกของท่านที่ตรงกับความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันมากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

- | | |
|-----------|----------------------|
| 1 หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2 หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| 3 หมายถึง | ค่อนข้างไม่เห็นด้วย |
| 4 หมายถึง | ไม่สามารถตัดสินใจได้ |
| 5 หมายถึง | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 6 หมายถึง | เห็นด้วย |
| 7 หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ข้อความคำถาม	ระดับความรู้สึก						
	ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย			
	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7						
	อย่างยิ่ง						อย่างยิ่ง
1. ท่านพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน	1	2	3	4	5	6	7
2. ท่านคิดว่าสังคมไม่ให้ความสำคัญกับวิชาชีพพยาบาล	1	2	3	4	5	6	7
3. บุคลากรทางการพยาบาลในหอผู้ป่วยของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7
4. ท่านต้องทำงานธุรการ และงานเอกสาร มากกว่าการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลให้กับผู้ป่วย ในหอผู้ป่วยนี้	1	2	3	4	5	6	7
5. ท่านคิดว่าทีมสหสาขาวิชาชีพ (แพทย์ เภสัชกร โภชนากร และนักกายภาพบำบัด ฯลฯ) ให้ความร่วมมือกับพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยของท่านเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	6	7

ข้อความคำถาม	ระดับความรู้สึก						
	ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย			
	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7			1.....2.....3.....4.....5.....6.....7			
	อย่างยิ่ง						อย่างยิ่ง
7. นอกจากท่านแล้ว ท่านรู้สึกว่าคุณคลากรทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลนี้ ไม่พอใจค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ	1	2	3	4	5	6	7
8. ท่านคิดว่าคงอีกนานกว่าที่วิชาชีพพยาบาลจะเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป	1	2	3	4	5	6	7
9. ในหออผู้ป่วยของท่านบุคลากรใหม่ (สหสาขาวิชาชีพ) จะได้รับความช่วยเหลือ และการต้อนรับอย่างเป็นกันเองจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่เดิม	1	2	3	4	5	6	7
10. ท่านคิดว่าท่านจะปฏิบัติงานได้ดีกว่านี้ ถ้าไม่ต้องมีงานมากมายให้ทำอยู่ตลอดเวลา	1	2	3	4	5	6	7
11. แนวทางการบริหารโรงพยาบาลไม่สอดคล้องกับ แนวทางการแก้ปัญหาประจำวัน ในการให้บริการทางการแพทย์	1	2	3	4	5	6	7
12. ท่านรู้สึกว่าคุณได้มีส่วนร่วมในการวางแผน การดูแลผู้ป่วยแต่ละรายของท่าน	1	2	3	4	5	6	7
13. (ถ้าพูดถึงความคาดหวังต่อภาระงาน) บุคลากรทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลนี้ ได้รับค่าตอบแทนที่สมเหตุสมผลกับงานที่ทำ	1	2	3	4	5	6	7
14. ท่านคิดว่าในหออผู้ป่วยของท่านมีทีมงานทำงานที่ดี และมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5	6	7
15. ท่านมีหน้าที่รับผิดชอบมากแต่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ	1	2	3	4	5	6	7
16. บุคลากรทางการแพทย์มีโอกาสในการก้าวหน้าในงานน้อยมาก	1	2	3	4	5	6	7
17. บุคลากรทางการแพทย์และทีมสหสาขาวิชาชีพในหออผู้ป่วยของท่าน ทำงานกันเป็นทีมได้อย่างดี	1	2	3	4	5	6	7
18. ในการปฏิบัติงานของท่าน ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานน้อยมาก	1	2	3	4	5	6	7
19. ท่านพอใจกับทุกกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติในวิชาชีพพยาบาลของท่าน	1	2	3	4	5	6	7

ข้อคำถาม	ระดับความรู้สึก						
	ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย			
	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7			อย่างยิ่ง			
20. ทีมสหสาขาวิชาชีพในหอผู้ป่วยของท่านไม่มีความเป็นมิตรซึ่งกันและกัน	1	2	3	4	5	6	7
21. ท่านมีเวลาและโอกาสมาก ที่จะปรึกษาปัญหาการดูแลผู้ป่วย กับบุคลากรทางการพยาบาลอื่นๆ	1	2	3	4	5	6	7
22. ท่านมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานในหอผู้ป่วย	1	2	3	4	5	6	7
23. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่กำหนดไว้	1	2	3	4	5	6	7
24. เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านได้รับมอบหมายงานที่ไม่มีความสำคัญเลย	1	2	3	4	5	6	7
25. ในหอผู้ป่วยของท่านทีมสหสาขาวิชาชีพจะไม่ให้ความสำคัญเป็นกันเองกับบุคลากรในระดับที่ต่ำกว่า	1	2	3	4	5	6	7
26. ท่านมีเวลาเพียงพอในการดูแลผู้ป่วยโดยตรง	1	2	3	4	5	6	7
27. บางครั้งท่านคับข้องใจเนื่องจากต้องปฏิบัติงานทุกอย่างตามแผนของผู้อื่นวางไว้	1	2	3	4	5	6	7
28. บางครั้งท่านต้องทำสิ่งที่ไม่ดีกับสิ่งที่คุณคิดว่าเหมาะสมสำหรับวิชาชีพพยาบาล	1	2	3	4	5	6	7
29. ถ้าเทียบกับโรงพยาบาลอื่นเท่าที่ได้รับฟังมา ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับจากโรงพยาบาลนี้ยุติธรรมแล้ว	1	2	3	4	5	6	7
30. การตัดสินใจของผู้บริหารโรงพยาบาลนี้ ก้าวก้ำกัฏกิจกรรมการดูแลผู้ป่วยมากเกินไป	1	2	3	4	5	6	7
31. ท่านภูมิใจที่มีโอกาสพูดคุยกับผู้อื่นเกี่ยวกับงานปฏิบัติทางการพยาบาลของท่าน	1	2	3	4	5	6	7
32. แพทย์ที่นิยมนรับในทักษะและความรู้ ในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ	1	2	3	4	5	6	7
33. ท่านจะดูแลผู้ป่วยได้ดีกว่านี้ ถ้ามีเวลาให้กับผู้ป่วยแต่ละคนมากกว่านี้	1	2	3	4	5	6	7
34. ท่านคิดว่าแพทย์เข้าใจและรู้สึกชื่นชมงานที่พยาบาลประจำการปฏิบัติในหอผู้ป่วย	1	2	3	4	5	6	7



ภาคผนวก ค

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's alpha coefficient) (ประคอง
กรรมสูตร, 2542: 46) โดยมีสูตรดังนี้

$$\text{สูตรสัมประสิทธิ์ } \alpha \text{ คือ } \alpha = \frac{k}{k - 1} \frac{(1 - \sum S_i^2)}{S_x^2}$$

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถาม

k = จำนวนข้อแบบสอบถาม

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนของผู้รับการทดสอบทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) มีสูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541: 35)

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{x} = ค่าเฉลี่ย หรือมัชฌิมเลขคณิต

$\sum X$ = ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล

N = จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) มีสูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์,
2541: 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N - 1)}}$$

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ = ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัว

$\sum X^2$ = ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

4. คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน มีสูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541: 314)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} = สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 $\sum X$ = ผลรวมของคะแนนชุด X
 $\sum Y$ = ผลรวมของคะแนนชุด Y
 $\sum XY$ = ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
 $\sum X^2$ = ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum Y^2$ = ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

5. ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยการทดสอบค่าที (t-test) มีสูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541: 317)

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (df = n - 2)$$

เมื่อ t = ค่าที
 r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
 df = ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)

6. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีลำดับขั้นตอนในการคำนวณโดยใช้สูตรดังนี้

1. คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ กับตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร X และ Y
 x = คะแนนของตัวแปรที่ 1
 y = คะแนนของตัวแปรที่ 2
 N = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยการทดสอบค่าที (t-test) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (df = n - 2)$$

เมื่อ t คือ ค่าคงที่
 r คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. หากกลุ่มตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ได้ดีที่สุด โดยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ โดยใช้สูตรดังนี้

3.1 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ โดยใช้สูตรดังนี้ (Kerlinger and Pedhazur, 1973)

$$R = \frac{SS_{reg}}{SS_t}$$

เมื่อ R คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
 SS_{reg} คือ ความแปรปรวนของตัวแปรเกณฑ์ที่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรพยากรณ์
 SS_t คือ ความแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปรเกณฑ์

3.2 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ที่คำนวณโดยใช้สูตร (Kerlinger and Pedhazur, 1973)

$$F = \frac{R^2 (N - k - 1)}{(1 - R^2) k}$$

เมื่อ F คือ ค่าสถิติสัดส่วนเอฟ
 R^2 คือ สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
 N คือ ตัวอย่างประชากร
 k คือ จำนวนตัวแปรพยากรณ์

3.3 ทดสอบค่า F เพื่อทดสอบว่าเมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์แล้วจะทำให้ค่า R^2 เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยการใช้การทดสอบค่า F ดังนี้

$$F = \frac{R^2 Y.12\dots k1 - R^2 Y.12\dots k2}{(1 - R^2 Y.12\dots k1) / (N - k1 - 1)}$$

เมื่อ F คือ ค่าสถิติเอฟ
 R^2 Y.12 คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่มีตัวพยากรณ์
 K1 คือ จำนวนตัวทำนายที่มีค่ามากกว่า

3.4 หาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Kerlinger and Pedhazur, 1973)

$$b_i = B_i \frac{S_y}{S_x}$$

เมื่อ b_i คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์
 B_i คือ beta weight ของตัวแปร I
 S_y คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรเกณฑ์
 S_x คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์

3.5 ทดสอบค่า t เพื่อทดสอบค่า b ของตัวพยากรณ์แต่ละตัวจะส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์หรือไม่ (Kerlinger and Pedhazur, 1973)

$$t = \frac{b_i}{S.E.b_i}, \quad df = N - k - 1$$

เมื่อ t คือ ค่าสถิติทดสอบที่
 b_i คือ สัมประสิทธิ์การถดถอย หรือค่าน้ำหนักของตัวพยากรณ์
 $S.E.b_i$ คือ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b_i (Standard Error)

3.6 หาค่าคงที่ของสมการการพยากรณ์ (Kerlinger and Pedhazur, 1973)

$$a = Y - \sum_{i=1}^k b_i X_i$$

เมื่อ Y คือ ค่าเฉลี่ยของตัวแปรเกณฑ์
 X คือ ค่าเฉลี่ยของตัวพยากรณ์ที่ i ถึง k
 B_i คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบตัวที่ i ถึง k

3.7 สร้างสมการพหุคูณในรูปคะแนนดิบ

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_k x_k$$

เมื่อ Y คือ คะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
ในรูปคะแนนดิบ

$b_1 b_2 \dots b_k$ คือ สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพหุคูณแต่ละตัวใน
รูปคะแนนดิบ

$x_1 x_2 \dots x_k$ คือ คะแนนดิบของตัวแปรพหุคูณแต่ละตัว

a คือ ค่าคงที่

3.8 สร้างสมการพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน

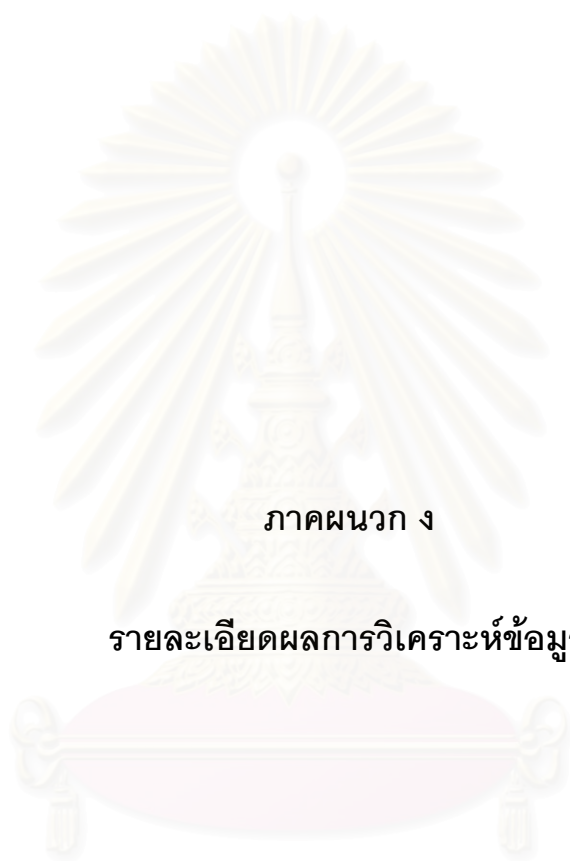
$$Z = B_1 Z_1 + B_2 Z_2 + \dots + B_k Z_k$$

เมื่อ Z คือ คะแนนสมการพหุคูณความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

$B_1 B_2 \dots B_k$ คือ สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพหุคูณแต่ละตัวในรูปคะแนนมาตรฐาน

$Z_1 Z_2 \dots Z_k$ คือ คะแนนมาตรฐานของตัวพหุคูณแต่ละตัว

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ง

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ง

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ความเบ้ ความโด่ง ของความพึงพอใจในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง จำแนกตามรายด้าน และโดยรวม

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ความเบ้ และความโด่ง ของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ รายด้าน และโดยรวม (คะแนนเต็ม = 7)

ความพึงพอใจในงาน	\bar{X}	S.D.	Min	Max	Skewness	Kurtosis
การปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน	4.56	.70	1.60	6.30	-.686	1.633
ด้านความเป็นอิสระ	4.54	.80	2.13	6.50	-.102	.108
สถานภาพของวิชาชีพ	4.30	.96	1.60	6.80	.135	.080
ด้านค่าตอบแทน	3.96	1.40	1.00	7.00	-.114	-.452
นโยบายองค์การ	3.89	1.05	1.00	6.83	-.052	.052
ลักษณะงาน	3.80	.92	1.33	6.00	-.205	-.157
รวม	4.31	.69	1.97	6.08	-.326	.786

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .69 โดยมีการแจกแจงของข้อมูลความพึงพอใจในงานมีลักษณะเบ้ซ้าย ($S_k = -.326$) และมีความโด่งโค้งสูง ($K_u = .786$) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวม ค่อนไปทางมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มและคะแนนค่อนข้างเกาะกลุ่มกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการด้านการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .70 การแจกแจงของข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย ($S_k = -.686$) และมีความโด่งโค้งสูง ($K_u = 1.633$) แสดงว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการด้านการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน ค่อนไปทางมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม และคะแนนค่อนข้างเกาะกลุ่มกันมาก

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการด้านความเป็นอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .80 การแจกแจงของข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย ($S_k = -.102$) และมีความโด่งโค้งสูง ($K_u = .108$) แสดงว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ด้านค่าตอบแทน ค่อนข้างมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มและคะแนนค่อนข้างเกาะกลุ่มกัน

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการด้านสถานภาพของวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .96 การแจกแจงของข้อมูลมีลักษณะเบ้ขวา ($S_k = .135$) และมีความโด่งโค้งสูง ($K_u = .080$) แสดงว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการด้านสถานภาพของวิชาชีพ ส่วนใหญ่เข้าใกล้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มและคะแนนค่อนข้างกระจาย

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.40 การแจกแจงของข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย ($S_k = -.114$) และมีความโด่งโค้งต่ำ ($K_u = -.452$) แสดงว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ด้านค่าตอบแทน ค่อนข้างน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม และคะแนนค่อนข้างเกาะกลุ่มกัน

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการด้านนโยบายองค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.05 การแจกแจงของข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย ($S_k = -.052$) และมีความโด่งโค้งสูง ($K_u = .052$) แสดงว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ด้านนโยบายองค์การ ค่อนข้างมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มและคะแนนค่อนข้างกระจาย

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .92 การแจกแจงของข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย ($S_k = -.205$) และมีความโด่งโค้งต่ำ ($K_u = -.157$) แสดงว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ด้านลักษณะงาน ค่อนข้างน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม และคะแนนค่อนข้างเกาะกลุ่มกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ความเบ้ และความโด่งของ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน รายด้าน และโดยรวม (คะแนนเต็ม = 5)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	Min	Max	Skewness	Kurtosis
มิติสัมพันธภาพ	3.44	.51	1.87	4.73	-.187	-.122
มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.22	.51	1.89	4.89	.061	.277
มิติการคงไว้ และ การเปลี่ยนแปลงระบบงาน	3.21	.47	2.00	4.28	-.001	-.405
รวม	3.30	.41	2.12	4.43	.115	-.108

สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .41 การแจกแจงของข้อมูลมีลักษณะเบ้ขวา ($S_k = .115$) และมีความโด่งโค้งต่ำ ($K_u = -.108$) แสดงว่าค่าเฉลี่ยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาลประจำการโดยรวม ค่อนไปทางน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม และคะแนนค่อนข้างกระจาย

สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติสัมพันธภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .51 การแจกแจงของข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย ($S_k = -.187$) และมีความโด่งโค้งต่ำ ($K_u = -.122$) แสดงว่าค่าเฉลี่ยสภาพแวดล้อมในการทำงานมิติสัมพันธภาพ ค่อนไปทางน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม และคะแนนค่อนข้างกระจาย

สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .51 การแจกแจงของข้อมูลมีลักษณะเบ้ขวา ($S_k = .061$) และมีความโด่งโค้งสูง ($K_u = .277$) แสดงว่าค่าเฉลี่ยสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลประจำการมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่อนไปทางมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม และคะแนนค่อนข้างเกาะกลุ่มกัน

สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .47 การแจกแจงของข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย ($S_k = -.001$) และมีความโด่งโค้งต่ำ ($K_u = -.405$) แสดงว่าค่าเฉลี่ย สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ค่อนไปทางน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม และคะแนนค่อนข้างเกาะกลุ่มกัน

2. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง จำแนกตามรายชื่อ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน ด้านค่าตอบแทน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง จำแนกตามรายชื่อ (คะแนนเต็ม = 7)

ค่าตอบแทน	\bar{X}	S.D.	Min	Max
1. ถ้าเทียบกับโรงพยาบาลอื่นเท่าที่ได้รับฟังมาท่านคิดว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับจากโรงพยาบาลนี้ยุติธรรมแล้ว	4.32	1.70	1	7
2. (ถ้าพูดถึงความคาดหวังต่อภาระงาน) บุคลากรทางการพยาบาลที่โรงพยาบาลนี้ได้รับค่าตอบแทนที่สมเหตุสมผลกับงานที่ทำ	3.97	1.78	1	7
3. ท่านพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน	3.96	1.81	1	7
4. นอกจากท่านแล้ว ท่านรู้สึกว่าคุณบุคลากรทางการพยาบาลที่โรงพยาบาลนี้ไม่พอใจค่าตอบแทนที่ตนได้รับ*	3.58	1.73	1	7
รวม	3.96	1.40	1	7

*คำถามเชิงลบ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ
งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ด้านความเป็นอิสระ จำแนกตามรายชื่อ
(คะแนนเต็ม = 7)

ความเป็นอิสระ	\bar{X}	S.D.	Min	Max
5. ท่านรู้สึกว่าคุณได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลผู้ป่วยแต่ละรายของท่าน	5.42	1.13	2	7
6. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่กำหนดไว้	5.33	1.18	1	7
7. ท่านรู้สึกว่าคุณมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของคุณอย่างใกล้ชิดมากเกินไป*	5.23	1.18	1	7
8. ในการปฏิบัติงานของคุณ คุณมีอำนาจในการตัดสินใจในงานน้อยมาก*	4.68	1.43	1	7
9. หัวหน้าของคุณสนับสนุนให้คุณมีอิสระที่จะตัดสินใจเรื่องสำคัญๆ อย่างที่คุณเห็นว่าเหมาะสมในงาน	4.44	1.40	1	7
10. บางครั้งคุณคับข้องใจเนื่องจากต้องปฏิบัติงานทุกอย่างตามแผนที่คุณวางไว้*	3.91	1.50	1	7
11. คุณมีหน้าที่รับผิดชอบมากแต่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ*	3.83	1.59	1	7
12. บางครั้งคุณต้องทำสิ่งที่คุณคิดว่าไม่เหมาะสมสำหรับวิชาชีพพยาบาล*	3.47	1.50	1	7
รวม	4.54	.80	2.13	6.50

*คำถามเชิงลบ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ด้านลักษณะงาน จำแนกตามรายชื่อ
(คะแนนเต็ม = 7)

ลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	Min	Max
13. ท่านพอใจกับทุกกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติในวิชาชีพ พยาบาลของท่าน	4.78	1.38	1	7
14. ท่านมีเวลาเพียงพอในการดูแลผู้ป่วยโดยตรง	4.32	1.64	1	7
15. ท่านคิดว่าต้องทำงานธุรการ และงานเอกสาร มากกว่าการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล ให้กับผู้ป่วยในหอผู้ป่วยนี้*	4.25	1.84	1	7
16. ท่านมีเวลาและโอกาสมากที่จะปรึกษา ปัญหาการดูแลผู้ป่วยกับบุคลากร ทางการพยาบาลอื่น ๆ	3.97	1.47	1	7
17. ท่านคิดว่าท่านจะปฏิบัติงานได้ดีกว่านี้ถ้าไม่ต้อง มีงานมากมายให้ทำอยู่ตลอดเวลา*	2.99	1.61	1	7
18. ท่านจะดูแลผู้ป่วยได้ดีกว่านี้ถ้ามีเวลา ให้กับผู้ป่วยแต่ละคนมากกว่านี้*	2.50	1.34	1	7
รวม	3.80	.92	1.33	6.00

*คำถามเชิงลบ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ด้านนโยบายองค์กร จำแนกตามรายชื่อ
(คะแนนเต็ม = 7)

นโยบายองค์กร	\bar{X}	S.D.	Min	Max
19. ท่านมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การบริหารงานในหอผู้ป่วย	4.56	1.51	1	7
20. การตัดสินใจของผู้บริหารโรงพยาบาลนี้ ก้าวก่ายกิจกรรมการดูแลผู้ป่วยมากเกินไป*	4.45	1.68	1	7
21. ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับฟังข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ปัญหาในหน่วยงานจากท่าน	3.86	1.68	1	7
22. ท่านมีสิทธิ์มีเสียงในการวางนโยบายและกระบวนการทำงาน ที่ท่านต้องการในโรงพยาบาลนี้	3.60	1.63	1	7
23. แนวทางการบริหารโรงพยาบาลไม่สอดคล้องกับ แนวทางการให้บริการหรือการแก้ปัญหาประจำวัน ในงานบริการพยาบาล*	3.57	1.72	1	7
24. บุคลากรทางการพยาบาลมีโอกาสในการก้าวหน้า ในงานน้อยมาก*	3.29	1.67	1	7
รวม	3.89	1.05	1.00	6.83

*คำถามเชิงลบ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ด้านสถานภาพของวิชาชีพ
จำแนกตามรายชื่อ (คะแนนเต็ม = 7)

สถานภาพของวิชาชีพ	\bar{X}	S.D	Min	Max
25. เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านได้รับมอบหมาย งานที่ไม่มีความสำคัญเลย*	5.35	1.24	1	7
26. ท่านภูมิใจที่มีโอกาสพูดคุยกับผู้อื่นเกี่ยวกับงานปฏิบัติ ทางการพยาบาลของท่าน	5.16	1.17	1	7
27. ถ้าท่านได้ตัดสินใจใหม่อีกครั้งท่านจะยังคงเลือกเป็นพยาบาล อยู่ดี	3.88	1.99	1	7
28. ท่านคิดว่าสังคมไม่ให้ความสำคัญกับวิชาชีพพยาบาล*	3.60	1.75	1	7
29. ท่านคิดว่าคงอีกนานกว่าที่วิชาชีพพยาบาลจะเป็นที่ยอมรับ ของบุคคลทั่วไป*	3.52	1.74	1	7
รวม	4.30	.96	1.60	6.80

*คำถามเชิงลบ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ด้านการปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน
จำแนกตามรายข้อ (คะแนนเต็ม = 7)

การปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน	\bar{X}	S.D.	Min	Max
30. ในหอผู้ป่วยของท่านบุคลากรใหม่(สหสาขาวิชาชีพ ได้แก่ แพทย์ เภสัชกร โภชนากร และนักกายภาพบำบัด เป็นต้น) จะได้รับ ความช่วยเหลือและการต้อนรับอย่างเป็นกันเองจากบุคลากร ที่ปฏิบัติงานอยู่เดิม	5.38	1.16	1	7
31. ท่านคิดว่าในหอผู้ป่วยของท่านมีทีมงานทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ	5.34	1.08	2	7
32. ในหอผู้ป่วยของท่านทีมสหสาขาวิชาชีพจะไม่ให้ความ เป็นกันเองกับบุคลากรในระดับที่ต่ำกว่า*	5.33	1.52	1	7
33. ทีมบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยของท่านให้ความช่วยเหลือ ซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	5.19	1.22	1	7
34. ทีมสหสาขาวิชาชีพในหอผู้ป่วยของท่านไม่มีความเป็นมิตร ซึ่งกันและกัน*	5.11	1.46	1	7
35. แพทย์ในโรงพยาบาลนี้ส่วนใหญ่ไม่ให้ความไว้วางใจในการดูแล ผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ*	4.70	1.43	1	7
36. บุคลากรทางการพยาบาลและทีมสหสาขาวิชาชีพในหอผู้ป่วย ของท่านทำงานกันเป็นทีมได้อย่างดี	4.64	1.35	1	7
37. แพทย์ที่นิยมรับในทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลประจำการ	4.55	1.30	1	7
38. ท่านคิดว่าทีมสหสาขาวิชาชีพให้ความร่วมมือกับพยาบาล ประจำการในหอผู้ป่วยของท่านเป็นอย่างดี	4.17	1.55	1	7
39. ท่านคิดว่าแพทย์เข้าใจและรู้สึกชื่นชมงานที่พยาบาลประจำการ ปฏิบัติ	3.97	1.36	1	7
รวม	4.56	.70	1.60	6.30

*คำถามเชิงลบ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง มิติสัมพันธภาพ
จำแนกตามรายชื่อ (คะแนนเต็ม = 5)

มิติสัมพันธภาพ	\bar{X}	S.D.	Min	Max
1. หัวหน้าหอผู้ป่วยมักพูดให้ลูกน้องมีกำลังใจในการทำงาน	3.82	.74	2	5
2. บุคลากรทางการพยาบาลรับประทานอาหารร่วมกันบ่อยๆ	3.80	.98	1	5
3. หัวหน้าหอผู้ป่วยมักให้ความสำคัญกับข้อเสนอของบุคลากร ทางการพยาบาลอย่างเต็มที่	3.77	.81	1	5
4. บุคลากรทางการพยาบาลมีความเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน	3.70	.67	2	5
5. บุคลากรทางการพยาบาลสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัว กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.69	.72	1	5
6. บุคลากรทางการพยาบาลปรึกษาปัญหาส่วนตัว กับหัวหน้าหอผู้ป่วยได้	3.58	.92	1	5
7. บุคลากรทางการพยาบาลส่วนใหญ่มีความภาคภูมิใจ ในองค์กรของตน	3.56	.82	1	5
8. หัวหน้าหอผู้ป่วยจะชมเชยผู้ที่ปฏิบัติงานดีเสมอ ๆ	3.47	.83	1	5
9. หัวหน้าหอผู้ป่วยยื่นหยัดในเรื่องการทำงานเพื่อลูกน้องของตน อย่างเต็มที่	3.46	.95	1	5
10. บุคลากรทางการพยาบาลปฏิบัติงานให้หมดเวลาไปวันๆ*	3.39	1.00	1	5
11. หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรทางการพยาบาล วิพากษ์วิจารณ์หัวหน้าหอผู้ป่วย*	3.31	1.00	1	5
12. บุคลากรทางการพยาบาลสามารถแสดงความรู้สึก อย่างตรงไปตรงมาได้	3.25	1.02	1	5
13. หัวหน้าหอผู้ป่วยมักวิพากษ์วิจารณ์บุคลากรทางการพยาบาล ในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ*	3.18	1.02	1	5
14. บุคลากรทางการพยาบาลมักก่อปัญหาโดยการพูดนินทาผู้อื่น*	3.00	1.08	1	5
15. บุคลากรทางการพยาบาลไม่ค่อยมีกิจกรรมสังสรรค์ร่วมกัน นอกเวลางาน*	2.57	1.03	1	5
รวม	3.44	.51	1.87	4.73

*คำถามเชิงลบ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง มิติความก้าวหน้า
ในหน้าที่การงาน จำแนกตามรายชื่อ (คะแนนเต็ม = 5)

มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	\bar{X}	S.D.	Min	Max
16. หัวหน้าหอผู้ป่วยเปิดโอกาสให้บุคลากรทางการพยาบาล ตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	3.90	.61	2	5
17. บุคลากรทางการพยาบาลได้รับการส่งเสริมให้ตัดสินใจ ด้วยตนเอง	3.83	.71	1	5
18. บุคลากรทางการพยาบาลปฏิบัติงานได้ทัน ตามกำหนดเวลา	3.83	.73	1	5
19. บุคลากรทางการพยาบาลส่วนใหญ่ดูเหมือนว่า จะปฏิบัติงานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ*	3.78	.82	1	5
20. การปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยของท่านไม่มีแรงกดดัน ทางด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	3.14	1.06	1	5
21. การปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยของท่านไม่เป็นงาน ที่หนักเกินไป	2.96	1.17	1	5
22. บุคลากรทางการพยาบาลไม่ค่อยมีเวลาผ่อนคลาย ในระหว่างการทำงาน*	2.58	1.09	1	5
23. ในการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยของท่านจะพบ ความตึงเครียดเสมอ ๆ*	2.54	.99	1	5
24. งานทุกอย่างในหอผู้ป่วยดูจะเร่งด่วนเสมอ*	2.45	1.00	1	5
รวม	3.22	.51	1.89	4.89

*คำถามเชิงลบ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง มิติการคงไว้
และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน จำแนกตามรายชื่อ (คะแนนเต็ม = 5)

มิติการคงไว้ และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน	\bar{X}	S.D.	Min	Max
25. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการเน้นให้บุคลากร ทางการพยาบาลปฏิบัติตามกฎระเบียบ ของ โรงพยาบาล	4.01	.59	2	5
26. การดำเนินงานในหอผู้ป่วยเป็นไปโดย มีการวางแผนที่ดี	3.64	.72	1	5
27. มีการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับงาน ที่บุคลากรทางการพยาบาลได้รับมอบหมาย ให้ฟังอย่างทั่วถึง	3.59	.75	1	5
28. แสงสว่างในหอผู้ป่วยเหมาะสมดีมาก	3.56	1.08	1	5
29. ในหอผู้ป่วยของท่านไม่ให้ความสำคัญ ในการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงวิธีการ ปฏิบัติงาน*	3.47	.93	1	5
30. บุคลากรทางการพยาบาลได้รับทราบ เกี่ยวกับสวัสดิการของตนอย่างละเอียด และชัดเจน	3.39	.94	1	5
31. อากาศภายในหอผู้ป่วยมีการถ่ายเทได้ สะดวกดี	3.37	1.20	1	5
32. กฎและระเบียบถูกนำมาบังคับใช้ได้ดี	3.30	.82	1	5
33. เฟอร์นิเจอร์ที่ใช้อยู่ในหอผู้ป่วยดูเหมาะสม ในการปฏิบัติงานดี	3.25	1.03	1	5
34. สีส้นและการตกแต่งในหอผู้ป่วยทำให้ ดูอบอุ่น และน่าปฏิบัติทางการพยาบาล	3.23	1.00	1	5
35. กฎและระเบียบในการปฏิบัติงาน ในหอผู้ป่วยมีความไม่ชัดเจน และคลุมเครือ*	3.19	.89	1	5
36. การจัดหอผู้ป่วยค่อนข้างทันสมัยสอดคล้อง กับการปฏิบัติงาน	3.18	.97	1	5

*คำถามเชิงลบ

ตารางที่ 19 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง มิติการคงไว้
และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน จำแนกตามรายชื่อ (คะแนนเต็ม = 5)

มิติการคงไว้ และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน	\bar{X}	S.D.	Min	Max
37. มีการทดลองนำความคิดแปลก ๆ ใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลให้กับผู้ป่วยอยู่เสมอ	3.09	.86	1	5
38. ในหอผู้ป่วยยังไม่มี การสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน*	3.08	1.03	1	5
39. พื้นที่ในหอผู้ป่วยค่อนข้างคับแคบ*	2.93	1.34	1	5
40. บางครั้งบุคลากรทางการพยาบาลยังสับสนในบทบาทของตนว่าสามารถปฏิบัติอะไรได้บ้าง*	2.91	1.00	1	5
41. บุคลากรทางการพยาบาลในหอผู้ป่วยส่วนใหญ่จะใช้วิธีการปฏิบัติงานแบบเดิม*	2.58	.94	1	5
42. ในหอผู้ป่วยบางครั้งอากาศร้อนเกินไป*	1.95	1.03	1	5
รวม	3.21	.4695	2.00	4.28

*คำถามเชิงลบ

ตารางที่ 20 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (b) ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวพยากรณ์ (SE b) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ทดสอบความมีนัยสำคัญความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง เมื่อใช้วิธี Entered Method (n = 303)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Seb	Beta	T	p-value
AGE	1.492	1.013	.064	1.473	.142
MSTA	-2.066	2.261	-.039	-.914	.362
WSTA	-7.840	6.058	-.051	-1.294	.197
MEDU	6.238E-03	5.978	.000	.001	.999
RELA	.994	.173	.292	5.744**	.000
GROW	2.176	.273	.379	7.980**	.000
SYST	.736	.156	.239	4.719**	.000
Constant: a	5.757	8.746	-	.658	.511
R = .752		R ² = .565		SE _{est} = 17.41	
				F = 54.824**	

**p < .01

จากตารางที่ 20 พบว่าเมื่อนำตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมดจำนวน 7 ตัวแปร พยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง พบว่าสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ได้ 3 ตัวแปร โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 56.50 เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ทั้งหมดในรูปแบบคะแนนมาตรฐานปรากฏว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้ 3 ตัวแปร คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติสัมพันธภาพ (RELA) สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (GROW) และสภาพแวดล้อมในการทำงานมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (SYST) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (GROW) มีน้ำหนักความสำคัญในการทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง มากที่สุด รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติสัมพันธภาพ (RELA) และสภาพแวดล้อมในการทำงานมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (SYST) (Beta = .379, .292, และ .239 ตามลำดับ) โดยสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 2.176^{**} \text{GROW} + .994^{**} \text{RELA} + .736^{**} \text{SYST}$$

ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ

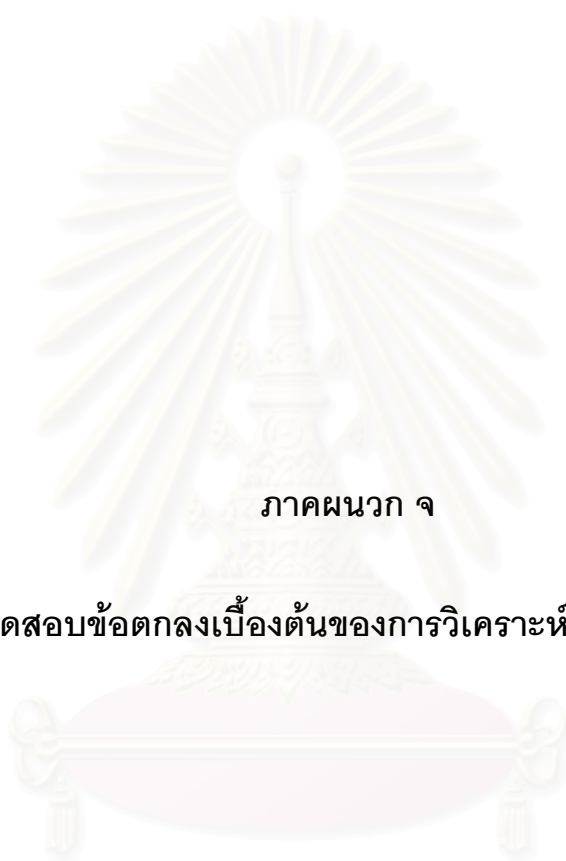
$$\begin{aligned} &= 2.176^{**} \text{มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน} \\ &+ .994^{**} \text{มิติสัมพันธภาพ} \\ &+ .736^{**} \text{มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน} \end{aligned}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_{\text{WSAT}} = .379^{**} Z_{\text{GROW}} + .292^{**} Z_{\text{RELA}} + .239^{**} Z_{\text{SYST}}$$

$$\begin{aligned} Z'_{\text{ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ}} &= .379^{**} Z_{\text{มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน}} \\ &+ .292^{**} Z_{\text{มิติสัมพันธภาพ}} \\ &+ .239^{**} Z_{\text{มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน}} \end{aligned}$$

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก จ

การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

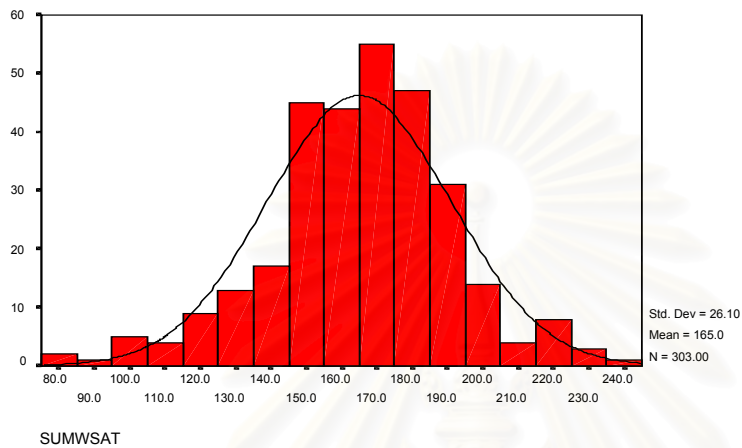
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก จ

1. ทดสอบการแจกแจงคะแนนความพึงพอใจในงานของกลุ่มตัวอย่าง ว่าสุ่มได้
จากประชากรโดยมีการกระจายแบบปกติ ทดสอบได้ 2 วิธีคือ

1.1 ทดสอบจากการสร้างแผนภาพและกราฟ

1.1.1 Histogram



1.1.2 Leave plot

SUMWSAT Stem-and-Leaf Plot

Frequency Stem & Leaf

6.00 Extremes (<=101)

2.00 10 . &

8.00 11 . 28&&

12.00 12 . 1467&

14.00 13 . 4599&&

37.00 14 . 0234566666788999

36.00 15 . 0112234667788899&

45.00 16 . 00011223334556667899

64.00 17 . 00011112223333445555666777889

33.00 18 . 0113344556779&

26.00 19 . 01234445577&

6.00 20 . 3&&

8.00 21 . 58&

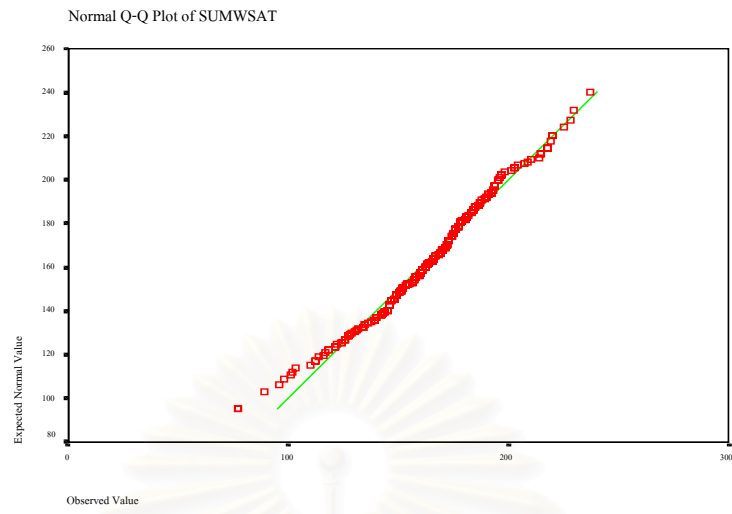
3.00 22 . 0&

3.00 Extremes (>=228)

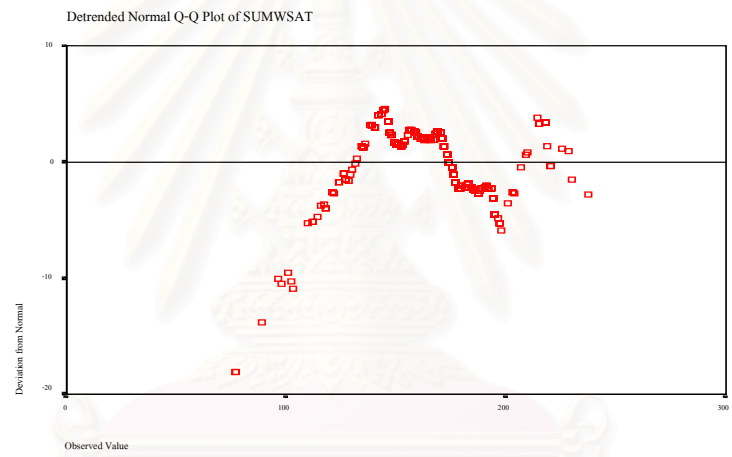
Stem width: 10

Each leaf: 2 case(s)

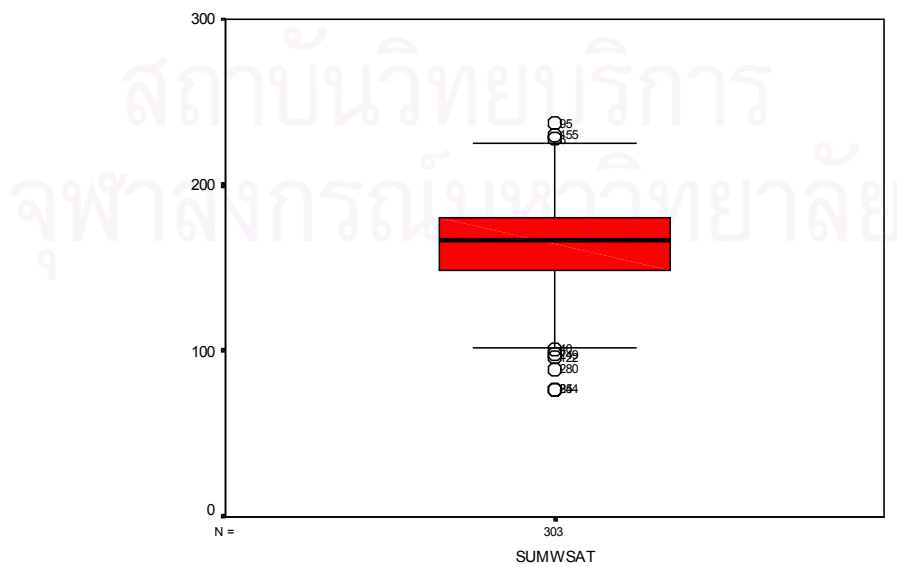
1.1.3 Normal Probability



1.1.4 Detrended Normal Plot



1.1.5 Box plot



1.2 ทดสอบโดยใช้สถิติ Kolmogorov – Smirnov โดยตั้งสมมติฐาน

H_0 : คะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการที่เป็น
กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายแบบปกติ

H_1 : คะแนนความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการที่เป็น
กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายไม่เป็นแบบปกติ

Tests of Normality

Kolmogorov-Smirnov	Statistic	Df	Sig.
WSAT	.055	303	.025

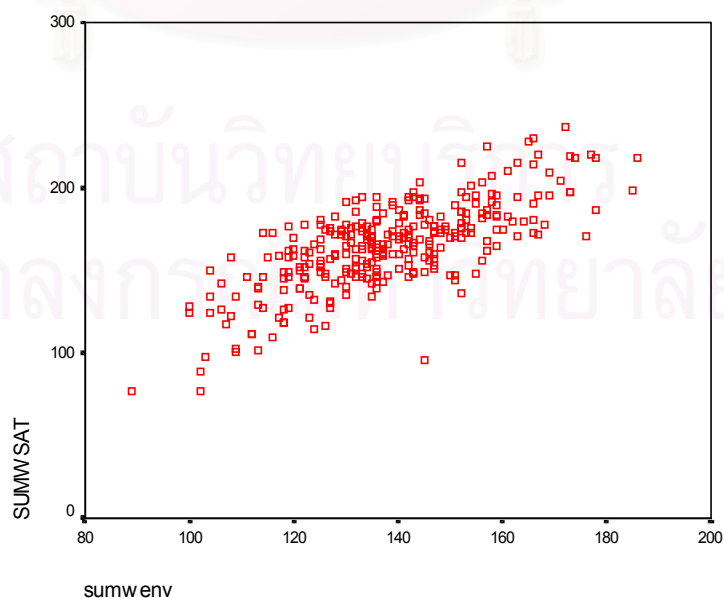
ค่าสถิติจากการคำนวณไม่ตกในพื้นที่วิกฤติ จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า
กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายแบบปกติ

2. ทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

2.1 ค่าเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อน = 0 คือ $(E(e) = 0)$ เงื่อนไขนี้เป็นจริงเสมอ

2.2 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนคือ σ^2 ต้องคงที่ทุก X (ตัวแปรอิสระ)

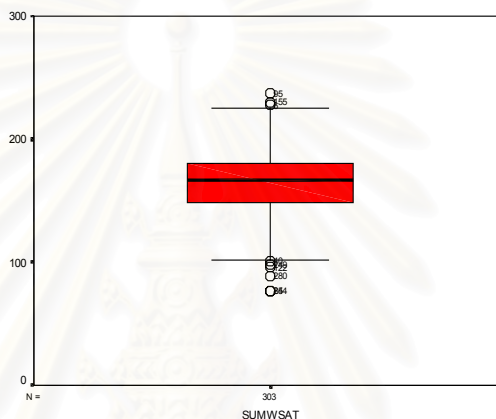
ทดสอบได้โดยการสร้าง Scatterplot ระหว่างค่า Variance ของ X กับค่า
ความคลาดเคลื่อนของ X



2.3 ค่าความคลาดเคลื่อนต้องเป็นอิสระจากกัน ทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบ Durbin – Watson เกณฑ์การประเมินคือ ต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5

Durbin – Watson
1.826

2.4 ค่าความคลาดเคลื่อนต้องแจกแจงแบบปกติ ทดสอบโดยการสร้างแผนภาพ Boxplot



2.5 ตัวแปรอิสระต้องอิสระจากกัน ทดสอบการมีปฏิสัมพันธ์ (Multi collinearity) ระหว่างตัวแปรที่ใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน ภาคกลาง

มิติพยากรณ์	Tolerance	VIF	Eigenvalue	CI
(Constant)			5.399	1.000
AGE	.773	1.294	1.017	2.304
MSTA	.797	1.254	.949	2.386
WSTA	.945	1.058	.486	3.332
MEDU	.971	1.030	.119	6.725
RELA	.571	1.752	1.160E-02	21.576
GROW	.653	1.531	1.034E-02	22.854
SYST	.574	1.743	8.295E-03	25.511

Collinearity Diagnostics

Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions							
			(Constant)	AGE	MSTA	WSTA	MEDU	RELA	GROW	SYST
1	5.399	1.000	.00	.00	.01	.00	.00	.00	.00	.00
2	1.017	2.304	.00	.00	.02	.65	.23	.00	.00	.00
3	.949	2.386	.00	.00	.02	.21	.74	.00	.00	.00
4	.486	3.332	.00	.00	.71	.10	.00	.00	.00	.00
5	.119	6.725	.00	.84	.24	.03	.00	.00	.01	.00
6	1.160E-02	21.576	.01	.01	.00	.00	.00	.20	.92	.13
7	1.034E-02	22.854	.92	.07	.00	.00	.00	.02	.05	.25
8	8.295E-03	25.511	.08	.07	.00	.00	.02	.77	.01	.61

จากการทดสอบการมีปฏิสัมพันธ์ (Multi collinearity) ระหว่างตัวแปรที่ใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่ใช้ทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง มีอิสระต่อกันเมื่อพิจารณาจากค่า Tolerance พบว่า มีค่าเท่ากับ .773, .945, .971, และ .571 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่า VIF มีค่าเท่ากับ 1.294, 1.254, 1.058, 1.030, 1.752, 1.531, และ 1.743 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่า Eigenvalue พบว่าค่าไม่เข้าใกล้ 0 และเมื่อพิจารณาค่า Condition Index พบว่ามีค่าน้อยกว่า 30 (โดยมีค่า 1.0, 2.304, 2.386, 3.332, 6.725, 21.576, 22.854, และ 25.511 ตามลำดับ) จึงแสดงให้เห็นว่าตัวแปรพยากรณ์มีอิสระต่อกัน.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์ เกิดวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2509 ที่ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี สำเร็จการศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เมื่อ พ.ศ. 2537 และสำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ (ต่อเนื่อง 2 ปี เทียบเท่าปริญญาตรี) จากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช พิษณุโลก เมื่อ พ.ศ. 2538 ได้เข้ารับการอบรม หลักสูตรการสอนการพยาบาลในคลินิก จากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ ปีการศึกษา พ.ศ. 2540 และเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2543 ปัจจุบันรับราชการตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ 7 งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย