

ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์



นางสาวรัชฎาพร สีดาดาษ

สถาบันวิทยบริการ
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN:974-14-3844-3

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A FACTOR ANALYSIS OF JOB SATISFACTION OF STAFF NURSES,
REGIONAL HOSPITAL AND MEDICAL CENTERS

Miss Ratchadaporn Seedadard



สถาบันวิทยบริการ

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

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 2005

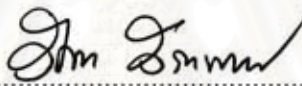
ISBN:974-14-3844-3

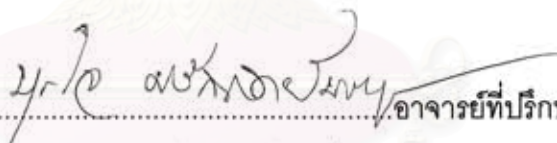
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
โดย นางสาวรัชฎาพร สีดาตาศ
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยัณราภูร

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต


.....คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร.ยุพิน อังสุโรจน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.วีณา จีระแพทย์)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยัณราภูร)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุชีวะ)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รัชฎาพร สีตาดาช: ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลศูนย์ (A FACTOR ANALYSIS OF JOB SATISFACTION OF STAFF
NURSES, REGIONAL HOSPITAL AND MEDICAL CENTERS) อ.ที่ปรึกษา:
รศ. ดร.บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 159 หน้า ISBN : 974-14-3844-3

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลศูนย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 650 คน ที่มี
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นเวลา 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 14 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
คือ แบบสอบถามตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า 5 ระดับ หากค่าความเที่ยงด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .98
วิเคราะห์ตัวประกอบด้วยวิธีสกัดตัวประกอบหลัก และหมุนแกนตัวประกอบแบบอโรทอนอลด้วยวิธีแวนแมกซ์

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ประกอบด้วย 7 ตัวประกอบ
บรรยายด้วย 67 ตัวแปร มีค่าความแปรปรวนรวมกัน คิดเป็นร้อยละ 71.30 ดังนี้

- 1) ตัวประกอบด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ป่วย สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 14.81
- 2) ตัวประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 13.39
- 3) ตัวประกอบด้านนโยบายของกลุ่มการพยาบาล สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 11.02
- 4) ตัวประกอบด้านลักษณะงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 10.76
- 5) ตัวประกอบด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 8.84
- 6) ตัวประกอบด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 8.21
- 7) ตัวประกอบด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 4.25

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สาขาวิชา.....การบริหารการพยาบาล.....ลายมือชื่อนิสิต.....รัชฎาพร สีตาดาช.....

ปีการศึกษา.....2548.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4577814936 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD : JOB SATISFACTION / STAFF NURSES / REGIONAL HOSPITAL AND
MEDICAL CENTERS

RATCHADAPORN SEEDADARD : A FACTOR ANALYSIS OF JOB SATISFACTION
OF STAFF NURSES, REGIONAL HOSPITAL AND MEDICAL CENTERS, THESIS
ADVISOR: ASSOC. PROF. BOONJAI SRISATIDNARAKUL, Ed. D., RN., 159 pp.
ISBN : 974-14-3844-3.

The purpose of this research was to explore job satisfaction of staff nurses in Regional Hospital and Medical Centers. The sample consisted of 650 staff nurses in Regional Hospital and Medical Centers who had at least 1 year experience. Rating scale questionnaire was used to study job satisfaction of staff nurses. The reliability of the questionnaire, calculated by the Cronbach' s coefficient alpha, was. 98. The data was analyzed by principal component factor analysis and followed by varimax orthogonal rotation.

The results were showed as follows:

Exploratory factor analysis yielded 7 factors, were described by 67 items that accounted for 71.30 percent of total variance. The factors named from exploratory factor analysis were: 1) Supportive leadership, which accounted for 14.81 percent of total variance. 2) Workplace environment, which accounted for 13.39 percent of total variance. 3) Policy of nursing department, which accounted for 11.02 percent of total variance. 4) Job characteristics, which accounted for 10.76 percent of total variance. 5) Interpersonal relationship, which accounted for 8.84 percent of total variance. 6) Career advancement, which accounted for 8.21 percent of total variance. 7) Compensation, which accounted for 4.25 percent of total variance.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Field of studyNursing Administration.....Student's signature.....*Ratchadaporn seedadard*
Academic year2005.....Advisor's signature.....*Boonjai*

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากรองศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยน์รภากรอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน ในการให้คำแนะนำ ชี้แนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความรัก ความห่วงใย เอาใจใส่และเป็นกำลังใจอย่างดียิ่งเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.วีณา จีระแพทย์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุชีวะ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ และคำปรึกษาทางด้านสถิติ ทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์การเรียนการสอนที่มีค่าแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันต่างๆทุกท่าน ที่ได้สละเวลาในการตรวจสอบความตรงและแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งขอขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ทุกท่าน ที่อนุญาตและให้ความกรุณา ตลอดจนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทดลองใช้เครื่องมือวิจัย และเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้สนับสนุนทุนส่วนหนึ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณอรสา อัครวีชรางกูร คุณธีรภาพร หลาบเลิศบุญ คุณไกรรวี ประภากร พี่ๆ น้องๆ หอผู้ป่วยหญิงชั้น 7 สถาบันมะเร็งแห่งชาติ และเพื่อนๆ บริหารการพยาบาล รุ่น 4 (นอกเวลาราชการ) ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่บุญยงค์ สีดาดาษ และสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนในทุกๆด้านแก่ผู้วิจัยเสมอมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
โรงพยาบาลศูนย์.....	9
แนวคิดความพึงพอใจในงาน.....	16
แนวคิดองค์ประกอบความพึงพอใจในงาน.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	57
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	59
กำหนดกรอบแนวคิดองค์ประกอบความพึงพอใจในงาน.....	67
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	72
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	73
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	75
การรวบรวมข้อมูล.....	78
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81

	หน้า
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	110
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	111
อภิปรายผลการวิจัย.....	116
ข้อเสนอแนะ.....	128
รายการอ้างอิง.....	130
ภาคผนวก.....	140
ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ.....	141
ภาคผนวก ข จดหมายเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและขอความร่วมมือในการวิจัย...	143
ภาคผนวก ค ตัวอย่างเครื่องมือการวิจัย.....	147
ภาคผนวก ง ผลการวิจัย.....	153
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	159

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางวิเคราะห์องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน.....	55
2	ตารางองค์ประกอบความพึงพอใจในงานและรายการสำคัญ.....	60
3	ตัวประกอบความพึงพอใจในงานและรายการสำคัญจากการสัมภาษณ์.....	64
4	กรอบโครงสร้างตัวประกอบความพึงพอใจในงานและตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบความ พึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งได้บูรณาการ มาจากขั้นตอนที่ 1.....	68
5	ตารางแสดงค่าความเที่ยงของแบบสอบถามตัวประกอบความพึงพอใจในงานของ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์.....	75
6	ตารางแสดงรายชื่อโรงพยาบาลศูนย์ที่สุ่มได้	77
7	แสดงจำนวนพยาบาลในกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ที่สุ่มได้	78
8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม.....	82
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	84
10	แสดงไอเกน และร้อยละของความแปรปรวนร่วมในแต่ละตัวประกอบของความพึงพอใจ ในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ หลังการหมุนแกนปัจจัย.....	95
11	แสดงเมตริกซ์น้ำหนักตัวประกอบของตัวแปรบนตัวประกอบหลังการหมุนแกน.....	96
12	องค์ประกอบที่ 1 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ป่วย.....	99
13	องค์ประกอบที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	101
14	องค์ประกอบที่ 3 ด้านนโยบายของกลุ่มการพยาบาล	103
15	องค์ประกอบที่ 4 ด้านลักษณะงาน.....	105
16	องค์ประกอบที่ 5 ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน.....	107
17	องค์ประกอบที่ 6 ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน.....	108
18	องค์ประกอบที่ 7 ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน.....	109
19	แสดงค่าไอเกน(Eigen Values)จากการหมุนตัวประกอบและหมุนแกนปัจจัย.....	156

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่

หน้า

1. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	57
------------------------------	----



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม วัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงทุกขณะ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลเรื่องการปฏิรูประบบสุขภาพและนโยบายปฏิรูปการศึกษา ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อให้เกิดความคล่องตัว โดยมีการปรับโครงสร้างการบริหาร ลดขั้นตอนการทำงาน ลดขนาดองค์กร มีการดำเนินงานในรูปแบบของธุรกิจที่ต้องมีการแข่งขันมากขึ้นในเรื่องของคุณภาพบริการ รวมถึงองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาลด้วย (ศิริพร ต้นติพุลวินัย, 2538) ทั้งนี้เพื่อตอบสนองของความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และทรัพยากรที่ถือว่ามีความสำคัญที่สุดในองค์กรก็คือ “คน” โดยการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรที่มีอยู่ให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ

โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 500 เตียงขึ้นไป มีบทบาทภารกิจในการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ และการรักษาพยาบาล เป็นศูนย์กลางการให้บริการทางสุขภาพในแต่ละเขตแต่ละภาค ตามระบบเครือข่ายการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 25 แห่ง และมีจำนวนเตียงรับผู้ป่วย 16,688 เตียง เป็นการให้บริการที่เน้นการแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยในระดับทุติยภูมิและตติยภูมิ คือ เป็นปัญหาความเจ็บป่วยที่ซับซ้อนรุนแรงจนถึงขั้นวิกฤติ บุคลากรด้านสุขภาพต้องมีความรู้ความสามารถและความชำนาญเฉพาะทาง ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการวินิจฉัยโรคและการรักษาพยาบาลผู้ป่วย (ภาณุมาศ ไกรสัย, 2545: 8-10) จากสถานการณ์การปฏิรูประบบสุขภาพดังกล่าว ส่งผลให้โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ปรับปรุงระบบการจัดการด้านการเงิน มีการจัดทำแผนงบประมาณแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การปรับระบบบริการ เพิ่มการดูแลในระดับปฐมภูมิ ตอบสนองนโยบายส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคมากกว่าการรักษาพยาบาล ในขณะที่เดียวกันก็ต้องปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น (ปรีดา แต่อารักษ์, 2542: 35) โดยมีเป้าหมายในการบริการที่มีคุณภาพมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ภายใต้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด หากการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์ขาดประสิทธิผลก็จะส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้บริการ และมีผลต่อความอยู่รอดของโรงพยาบาลในอนาคต

องค์กรพยาบาลเป็นองค์กรหนึ่งที่ประกอบด้วยพยาบาลจำนวนมากที่สุดในทีมสุขภาพ เป็นกลุ่มบุคลากรที่สามารถสร้างสรรคงานคุณภาพ และความเจริญของระบบสาธารณสุขได้ เป็นอย่างดีที่สุด และเป็นบุคลากรที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากกว่าวิชาชีพอื่นๆ ในการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งเป็นการกระทำโดยตรงต่อมนุษย์นั้นต้องคำนึงถึงทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ และการดูแลผู้ป่วยนั้นเป็นงานที่มีความสำคัญต้องอาศัยทั้งศาสตร์ และศิลปะในการดูแล บุคลากรพยาบาลเป็นบุคลากรทางสุขภาพ ที่ต้องสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและต้องอยู่กับงานบริการสุขภาพมากที่สุด พยาบาลผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีความเสียสละอดทน มีความรับผิดชอบหลายด้าน ให้การดูแลผู้ป่วย อย่างใกล้ชิด โดยที่พยาบาลจะต้องให้การพยาบาลที่สมบูรณ์แบบแก่ผู้ป่วย เพื่อสนองความต้องการของผู้ป่วยอย่างแท้จริง ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์และสังคม และต้องมีคุณธรรม จริยธรรมสูง เพราะความผิดพลาดนั้นหมายถึงอันตรายต่อชีวิตผู้อื่น (ทัศนาศา บัญทอง, 2543) รวมทั้ง งานการพยาบาลเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตลอดเปลี่ยนหมุนเวียนกันตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้พยาบาลต้องเปลี่ยนแปลงเวลานอน เวลารับประทานอาหาร รูปแบบการดำเนินชีวิตประจำวัน และรูปแบบการกระทำกิจกรรมทางสังคม การที่แบบแผนการดำเนินชีวิตไม่แน่นอน ทำให้เกิดผลเสียหลายประการจากภาระงานต่างๆดังกล่าว และในปัจจุบันนอกจากพยาบาลจะทำงานกับผู้ป่วยแล้ว ยังต้องทำงานพัฒนาคุณภาพเพื่อตอบสนองนโยบายของ กระทรวงสาธารณสุข คือ การผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดสูง เกิดความเหนื่อยหน่ายขาดความสุขในการทำงาน ขาดความพึงพอใจในงาน เป็นเหตุให้พยาบาลโอนย้ายงาน และลาออกจกงาน ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อองค์กรไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียค่าตอบแทนในกรณีที่บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ หรือสูญเสียเวลาที่จะต้องฝึกฝนอบรมบุคลากรใหม่ให้มีความชำนาญขึ้น ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาระบบบริหารจัดการ ด้วยการให้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของหน่วยงาน และนำไปสู่ ประสิทธิภาพผลของโรงพยาบาลในที่สุด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลในประเทศไทย (จิราพรรณ ปูนเอื้อง, 2543; เสียดศิริ เรืองภักดี, 2543 ; สมสมัย สุธีรศานต์, 2544; สุกัญญา ฉัตรแก้ว, 2544) พบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ ในเรื่องสภาพการ แวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร การนิเทศ เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในงาน การดูแลเมื่อเจ็บป่วย ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยในต่างประเทศ (Slavit, Stamps, Piedmont, and Hasse ,1978 ; Blegen ,1993; Thurston, 2004) ที่ศึกษา

พบว่าพยาบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำในเรื่องสภาพการแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ การสื่อสารกับผู้บริหารและ ผู้ร่วมงาน เป็นต้น ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อผลผลิตขององค์กร (Marriner, 1982) ถ้าพยาบาลมีความพึงพอใจในงานมาก ผลผลิตทางการพยาบาลย่อมมีคุณภาพตามมาด้วย จึงจำเป็นเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหาร ต้องมีความสามารถสูงใจ ธีรรักษา และพัฒนาบุคลากรพยาบาลให้มีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานและคงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด ทั้งนี้เพราะบุคลากรพยาบาลเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่จะสร้างงานและทำให้องค์กรกระทำภารกิจต่างๆได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (ศิริพร ตันติพลูวินัย, 2538) สอดคล้องกับแนวคิดการศึกษาในต่างประเทศ (Gibson et al, 1991: 37; Herzberg, Mausner, and Synderman, 1993: 44; Luthans, 1995 : 129) ที่กล่าวไว้ว่าการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จผู้บริหาร ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร เพราะถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานจะทำให้ผลผลิตขององค์กรบรรลุเป้าหมายได้

Spector (1997) ได้ทำการสำรวจเกี่ยวกับการศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจในงาน ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1930 จนถึงปัจจุบัน พบว่า มีจำนวนมาก ทั้งบทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่าเรื่องของความพึงพอใจในงานนั้นมีความสำคัญและเป็นสิ่งที่สนใจในทุกยุคทุกสมัย เนื่องจากทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงาน จะมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่ไม่พึงพอใจในงาน ช่วยลดการขาดงาน ลางาน ลดการมาทำงานสาย (บุญมัน ธนาศุภวัฒน์, 2537) ความพึงพอใจในงานช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้เกิดความศรัทธาเชื่อมั่นต่อองค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น นำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลไปยังผลผลิตและกำไรขององค์กรในที่สุด (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535) นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานยังมีผลต่ออัตราการลาออกจากราชการ กล่าวคือ ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานสูงจะมีอัตราการลาออกจากราชการต่ำ (Cavangh, 1989; Landy and Trumbo, 1980) และความพึงพอใจในงานก็ยังคงเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงาน และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติการพยาบาล เพราะถ้าพยาบาลมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน ย่อมสามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้ดีขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงกับผู้ให้บริการ (Larson, Lee, Brown and Schorr, 1991) นอกจากนี้ Sullivan and Decker (1992) และ Robbins (2001 : 80) ยังกล่าวอีกว่า ความพึงพอใจในงานของบุคลากรการพยาบาล มีความสำคัญต่อการบริการสุขภาพในสถานบริการพยาบาลเนื่องจากการสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ มี

ผลให้บุคคลทำงานได้เต็มศักยภาพและนำไปสู่คุณภาพได้สูง สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ , 2544 ; Hegney and McCarthy, 2000) ดังนั้น การศึกษาตัวประกอบความพึงพอใจในงานพยาบาลประจำการ จึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ อันจะส่งผลถึงการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการคงอยู่ในวิชาชีพและมีคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรพยาบาล

จากการศึกษาตำราของนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ เมื่อนำมาวิเคราะห์พบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน มีจำนวน 7 องค์ประกอบ คือ 1) นโยบายของกลุ่มการพยาบาล 2) การสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ป่วย 3) ลักษณะงาน 4) สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน 5) รายได้และประโยชน์ตอบแทน 6) โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Herzberg, Mausner and Synderman, 1959; Vroom, 1964; Smit, Kendall and Hulin, 1969 cited in Luthans, 1995 ; Gilmer, 1971; Munson and Heda, 1974 ; Locke, 1976; Slavit, Stamps, Piedmonte and Haase, 1978; Wolf and Orem, 1994; Spector, 1997) แต่จากการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน มีการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการมากมาย แต่ปัญหาคือ เป็นการสร้างเครื่องมือจากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในงานที่เป็นของต่างประเทศ ซึ่งการวัดและประเมินสิ่งใดควรมีเครื่องมือวัดที่มีความตรงตามโครงสร้าง และวัดในบริบทหรือวัฒนธรรมที่ตรงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ปัจจุบันยังไม่มีการศึกษาตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ จะประกอบด้วยตัวประกอบอะไรบ้างที่สำคัญ เพื่อเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สามารถปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป ลดอัตราการหยุดงาน หรือขาดงาน โอนย้าย การลาออก และให้มีการคงอยู่ในงาน

ปัญหาการวิจัย

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ มีตัวประกอบอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์การวิจัย

ศึกษาตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

คำสำคัญ

ความพึงพอใจในงาน โรงพยาบาลศูนย์

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ และมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ตัวประกอบความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เป็นตัวแปรที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งได้จากการทบทวนวรรณกรรม และจากการสัมภาษณ์พยาบาลประจำการ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีโดยรวมของพยาบาลประจำการ หรือมีทัศนคติในทางบวกต่องานที่ปฏิบัติอยู่ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จของงาน และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยมีแนวคิดพื้นฐานที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม จากการสัมภาษณ์พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ งานวิจัยและบูรณาการแนวคิดตัวประกอบความพึงพอใจในงานของ (Herzberg, Mausner and Synderman, 1959; Vroom, 1964; Smit, Kendall and Hulin, 1969 cited in Luthans, 1995 ; Gilmer, 1971; Munson and Heda, 1974 ; Locke, 1976; Slavik, Stamps, Piedmonte and Haase, 1978; Wolf and Orem, 1994; Spector, 1997) ซึ่งมีตัวประกอบ 7 ตัวประกอบ ดังนี้

1.1 นโยบายของกลุ่มการพยาบาล หมายถึง พยาบาลประจำการ คิดเห็นว่า หากตนเองได้รับ โอกาสให้ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน การพัฒนาคุณภาพบริการ ได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม รวมถึงได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ จะทำให้มีความพึงพอใจในงาน

1.2 การสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลประจำการมีความคิดเห็นว่า หากตนเองได้รับการชี้แนะช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน จากหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถ ได้รับการพัฒนาในวิชาชีพ ได้รับขวัญกำลังใจ จะทำให้มีความพึงพอใจในงาน

1.3 ลักษณะงาน หมายถึง พยาบาลประจำการมีความคิดเห็นว่า หากตนเองได้รับมอบหมายงานที่เป็นงานที่มีความหลากหลาย มีเอกลักษณ์ของงาน มีความสำคัญของงาน มีอิสระในการปฏิบัติงาน มีผลป้อนกลับของงาน จะทำให้มีความพึงพอใจในงาน

1.4 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน หมายถึง พยาบาลประจำการมีความคิดเห็นว่า หากตนเองได้รับความสัมพันธ์ที่ดีจากผู้ร่วมงาน ให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน ได้รับการยอมรับ มีความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการทำงานเป็นทีม จะทำให้มีความพึงพอใจในงาน

1.5 รายได้และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง พยาบาลประจำการมีความคิดเห็นว่า หากตนเองได้รับเงินเดือน และค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานเพียงพอที่จะดำรงชีวิตในสังคม และเหมาะสมกับงานที่ทำ ได้รับสวัสดิการที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน จะทำให้มีความพึงพอใจในงาน

1.6 โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง พยาบาลประจำการมีความคิดเห็นว่า หากตนเองได้รับการเพิ่มความรู้และทักษะใหม่ๆ เพื่อเตรียมสำหรับงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าตามลำดับขั้นของการทำงาน และมีความมั่นคงของการทำงาน จะทำให้มีความพึงพอใจในงาน

1.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง พยาบาลประจำการมีความคิดเห็นว่า หากตนเองได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่างๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัย มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ จะทำให้มีความพึงพอใจในงาน

2. **พยาบาลประจำการ** หมายถึง บุคคลที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี ที่ได้ขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลศูนย์

3. **โรงพยาบาลศูนย์** หมายถึง โรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียง รับผู้ป่วยไว้รักษาภายในตั้งแต่ 500 เตียงขึ้นไป ขึ้นตรงกับกองโรงพยาบาลภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลศูนย์ตามเขตที่ตั้ง 12 เขต จำนวน 25 โรงพยาบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลและแนวทางให้ผู้บริหาร นำไปใช้ในการส่งเสริมสนับสนุน ให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ เพื่อลดอัตราการหยุดงาน หรือขาดงาน การลาออก และให้มีการคงอยู่ในวิชาชีพพยาบาล

2. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ด้านการพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวประกอบของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวม ทบทวน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีสาระสำคัญเรียงตามลำดับดังนี้

1. โรงพยาบาลศูนย์

- 1.1 ลักษณะและการแบ่งส่วนราชการโรงพยาบาลศูนย์
- 1.2 ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลศูนย์
- 1.3 กลุ่มการพยาบาล
- 1.4 โครงสร้างของกลุ่มการพยาบาล
- 1.5 การบริหารงานของกลุ่มการพยาบาล
- 1.6 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์

2. แนวคิดความพึงพอใจในงาน

- 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.3 ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
- 2.4 แนวคิดองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

3. องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

- 3.1 นโยบายของกลุ่มการพยาบาล
- 3.2 การสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย
- 3.3 ลักษณะงาน
- 3.4 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน
- 3.5 รายได้และประโยชน์ตอบแทน
- 3.6 โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 3.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. โรงพยาบาลศูนย์

1.1 ลักษณะและการแบ่งส่วนราชการโรงพยาบาลศูนย์

โรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลของรัฐ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง หรืออำเภอขนาดใหญ่ของจังหวัดที่มีประชากรหนาแน่น และเป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางด้านต่างๆ เช่น การคมนาคม การศึกษา การเศรษฐกิจ และการรักษาความปลอดภัยของประเทศ โรงพยาบาลศูนย์มี 2 ขนาดคือ โรงพยาบาลศูนย์ที่มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล ตั้งแต่ 500-600 เตียง และ โรงพยาบาลศูนย์ที่มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล ตั้งแต่ 600-1000 เตียง เรียกว่า โรงพยาบาลมหาราช หรือโรงพยาบาลศูนย์ประจำภาค ซีดความสามารถของโรงพยาบาลอยู่ในขั้นสูง สามารถรักษาโรคที่ยากและสามารถทำการผ่าตัดที่ต้องใช้เครื่องมือและผู้ชำนาญได้ ลักษณะงานประกอบด้วย งานทางด้านส่งเสริมและป้องกันโรค งานด้านการรักษาพยาบาลเฉพาะโรคทุกสาขา งานฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกระดับ และงานด้านวิจัย ปัจจุบันมีโรงพยาบาลศูนย์ที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งหมด 25 แห่ง ซึ่งแบ่งโรงพยาบาลตามส่วนราชการซึ่งแบ่งโรงพยาบาลตามส่วนราชการออกเป็น 12 เขตดังนี้

- 1) โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา 2) โรงพยาบาลสระบุรี โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร์ 3) โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี โรงพยาบาลชลบุรี โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร์ โรงพยาบาลระยอง 4) โรงพยาบาลนครปฐม โรงพยาบาลราชบุรี 5) โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โรงพยาบาลบุรีรัมย์ โรงพยาบาลสุรินทร์ 6) โรงพยาบาลขอนแก่น โรงพยาบาลอุดรธานี 7) โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ 8) โรงพยาบาลสวรรคตประชารักษ์นครสวรรค์ 9) โรงพยาบาลพุทธชินราชพิษณุโลก โรงพยาบาลอุตรดิตถ์ 10) โรงพยาบาลลำปาง โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ 11) โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช 12) โรงพยาบาลยะลา โรงพยาบาลหาดใหญ่ โรงพยาบาลตรัง และสามารถจำแนกตามภาคได้ดังนี้

- 1) ภาคกลาง ประกอบด้วย โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โรงพยาบาลสระบุรี โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร์ โรงพยาบาลนครปฐม โรงพยาบาลราชบุรี รวม 5 แห่ง
- 2) ภาคตะวันออก ประกอบด้วย โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี โรงพยาบาลชลบุรี โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร์ โรงพยาบาลระยอง รวม 4 แห่ง
- 3) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย โรงพยาบาลบุรีรัมย์ โรงพยาบาลสุรินทร์ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โรงพยาบาลขอนแก่น โรงพยาบาลอุดรธานี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ รวม 6 แห่ง
- 4) ภาคเหนือ ประกอบด้วย โรงพยาบาลสวรรคตประชารักษ์ โรงพยาบาลพุทธชินราช โรงพยาบาลอุตรดิตถ์ โรงพยาบาลลำปาง โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ รวม 5 แห่ง
- 5) ภาคใต้ ประกอบด้วยโรงพยาบาล

สุราษฎร์ธานี โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช โรงพยาบาลยะลา โรงพยาบาลหาดใหญ่
โรงพยาบาลตรัง รวม 5 แห่ง

1.2 ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลศูนย์

ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลศูนย์ มีดังนี้

- 1.2.1 ให้บริการตรวจวินิจฉัยโรค ให้การพยาบาลโรคทุกสาขาวิชาทางการแพทย์ และฟื้นฟูสภาพทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ทั้งผู้ที่มีโรคทางกายและโรคทางจิต
- 1.2.2 ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน และการรักษาผู้ติดสารเสพติด รวมถึงการควบคุมและป้องกันโรคติดต่อต่างๆ ตามแผนงาน และนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขและจังหวัด
- 1.2.3 ให้บริการตรวจชันสูตรโรคทั้งในโรงพยาบาลและหน่วยงานบริการสาธารณสุขทุกแห่ง ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- 1.2.4 ดำเนินงานทางด้านการศึกษา และฝึกอบรมแก่บุคลากรทางสาธารณสุขทุกระดับ รวมทั้งการจัดตำรา เอกสารทางวิชาการ ไว้ให้เพียงพอแก่การสนับสนุนโรงพยาบาลต่างๆ ในเขตรับผิดชอบ
- 1.2.5 ศึกษาค้นคว้าวิจัย เพื่อให้มีการพัฒนาทางวิชาการทั้งทางด้านการแพทย์และทางเทคนิค ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล
- 1.2.6 รวบรวมข้อมูลสถิติต่างๆ และจัดทำรายงานเสนอศูนย์ข้อมูลสาธารณสุขจังหวัดและศูนย์ข้อมูลสาธารณสุขส่วนกลาง
- 1.2.7 สนับสนุนโรงพยาบาลชุมชน และสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ ทั้งด้านบริหารบริการ และวิชาการ รวมถึงให้การสนับสนุนด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ การซ่อมแซมเครื่องมือ การดำเนินการตามระบบรับส่งผู้ป่วย การนิเทศโรงพยาบาล และสถานบริการทางสาธารณสุขอื่นๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ
- 1.2.8 ดำเนินการสาธารณสุขมูลฐาน ในเขตเมือง และในเขตพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายและให้การสนับสนุน ทางด้านบริหาร บริการและวิชาการ
- 1.2.9 ดำเนินงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

1.3 กลุ่มการพยาบาล

กลุ่มการพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาล ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ครอบครัวและชุมชน ประกอบด้วยกลุ่มบุคลากรทางการพยาบาลหลายระดับตั้งแต่ผู้บริหาร

ระดับปฏิบัติการและบุคลากรอื่นๆ มาร่วมกันดำเนินงาน มีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามความนิยมหรือความเหมาะสมของโรงพยาบาลหรือสถาบันสุขภาพนั้นๆ เช่น องค์การพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล ภาควิชาพยาบาล เป็นต้น (กุลยา ตันติผลลาชีวะ, 2539)

กลุ่มการพยาบาล เป็นองค์การสุขภาพที่กำหนดขึ้น เพื่อแก้ปัญหาและสนับสนุนคุณค่าใหม่ๆ ให้แก่สังคม โดยรวมการดูแลสุขภาพทุกสาขาไว้ด้วยกัน ต้องอาศัยทักษะและความสามารถของพยาบาลในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความคาดหวังและความเชื่อของสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งกลุ่มการพยาบาลจะมีการจัดโครงสร้างโดยรวมบุคคลอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป สำหรับที่จะดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานการพยาบาล นอกจากนั้นยังระบุดูครอบคลุมถึงการปฏิบัติต่อผู้ป่วยและผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อารมณ์ สังคม ทั้งนี้โดยยึดหลักการให้ความปลอดภัย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและคงไว้ซึ่งสุขภาพอนามัยที่ดีของประชาชน (Hughes, 1990 อ้างถึงใน ยุพดี ไสตติพันธ์, 2539 ; บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2533 : 96)

1.4 โครงสร้างของกลุ่มการพยาบาล

โครงสร้างกลุ่มงานการพยาบาล เป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่แสดงให้เห็นว่า แต่ละหน่วยงานของกลุ่มงานปฏิบัติงานและประสานประโยชน์กันอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยกำหนดการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ การติดต่อสื่อสาร การจัดแบ่งงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ตลอดจนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและบุคลากร เพื่อช่วยให้การดำเนินงานของกลุ่มงานมีประสิทธิภาพสูงสุด (ยุพดี ไสตติพันธ์, 2539: 45) เนื่องจากกลุ่มงานการพยาบาลเป็นระบบเปิด มีสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การกำหนดโครงสร้างองค์การจึงต้องพิจารณาในหลายประเด็น เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ ลักษณะงาน พฤติกรรมของบุคคล ในองค์การ กลยุทธ์ในการบริหาร เป็นต้น อย่างไรก็ตามก็ดีหลักสำคัญในการกำหนดโครงสร้างองค์การควรกำหนดโครงสร้างที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2533 : 26-27)

1.4.1 สายการบังคับบัญชา (Hierarchy or line of authority) แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้ผู้บังคับบัญชา ซึ่งให้ทราบถึงตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบลดหลั่นกันมา สายการบังคับบัญชาของกลุ่มงานการพยาบาลจะมีลักษณะสูงชัน (Tall structure) หรือแบบราบ (Flat structure) ก็ได้ ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การ และองค์การใช้ระบบบริหารในลักษณะกระจายอำนาจหรือรวมอำนาจ

1.4.2 ช่วงการบังคับบัญชาหรือขอบเขตของการควบคุมงาน (Span of control) แสดงให้ทราบว่าผู้บังคับบัญชา มีขอบเขตความรับผิดชอบแค่ไหนเพียงใด บอกจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชา และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

1.4.3 เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity and staff position) หมายถึงอำนาจในการสั่งการตามขอบเขตความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งควรต้องระบุและกำหนดให้ชัดเจน อย่าให้ซ้ำซ้อนก้าวก่ายกัน

1.4.4 หน่วยงานหลักและหน่วยงานย่อย (Line and staff position) หน่วยงานหลักเป็นหน่วยงาน ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงตามความประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายขององค์การที่ตั้งขึ้น ส่วนหน่วยงานย่อย อาจแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ หน่วยงานช่วยทางวิชาการ และหน่วยงานช่วยทางการบริหาร มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากรในหน่วยงานหลัก แต่ไม่เกี่ยวข้องกับการสั่งการหรือการตัดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานหลักแต่อย่างไร

1.4.5 การติดต่อสื่อสารและการประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยต่างๆ (Channel of Communication) ควรต้องกำหนดให้ชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้ระบบการส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานและองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มงานการพยาบาล ส่วนใหญ่จะใช้รูปแบบโครงสร้างงานหลัก (Line organization structure) ซึ่งมีโครงสร้างแบบธรรมดา ไม่สลับซับซ้อน มีสายการบังคับบัญชาโดยตรงจากหัวหน้างานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะโครงสร้างองค์การอาจสูงชันมีหลายชั้นหรือแบนราบเพียง 2-3 ชั้นแล้วแต่หน่วยงาน (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539 : 34)

1.5 การบริหารงานของกลุ่มการพยาบาล

การบริหารงานของกลุ่มการพยาบาล มีลักษณะการบริหารที่เป็นกระบวนการ โดยผู้บริหารจะมีหน้าที่วางแผน กำกับการ และเฝ้าอำนาจทรัพยากรด้านต่างๆ ที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์การ ประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ลักษณะงานของงานการพยาบาล จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบริการพยาบาล และด้านการบริหารงานวิชาการ (บุปผา พวงมาลี, 2542, 58)

1.5.1 การบริหารงานทั่วไป เป็นการบริหารที่ดำเนินงานเพื่อให้งานของฝ่ายการพยาบาลมีระบบ โดยให้การสนับสนุนการบริหารจัดการต่างๆ เพื่อลดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานทั่วไป ได้แก่ การจัดทำแผน การจัดองค์การ การจัดการด้านบุคลากร และการควบคุมงาน

1.5.2 การบริหารงานบริการพยาบาล เป็นการบริหารจัดการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน สถาบันหรือความต้องการและปัญหาของผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชน

ลักษณะของงานการพยาบาลจะให้ครอบคลุมการพยาบาลทั้ง 4 มิติ คือการป้องกัน การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสุขภาพ ซึ่งเป็นการดูแลบุคคลทั้งคน (Holistic care) การบริหารงานการบริการพยาบาล มีกิจกรรมการบริการที่หลากหลาย เช่น การจัดการพยาบาลตามความต้องการหรือปัญหา และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การจัดการพยาบาลโดยให้มีผู้รับผิดชอบดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง และการจัดทีมงานเพื่อให้บริการพยาบาล เป็นต้น

1.5.3 การบริหารงานวิชาการ เป็นงานสนับสนุนงานบริการพยาบาล ให้มีคุณภาพดำเนินงานวิชาการเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ มีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และช่วยให้บุคลากรมีความสามารถ เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะการบริหารงานบริการวิชาการประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นงานปฏิบัติการทางวิชาการ ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร การบริการด้านเอกสาร ตำราวิชาการ ส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิชาการ ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนค้นคว้าวิจัยทางการพยาบาล และอีกส่วนหนึ่งเป็นงานบริการการศึกษา มีกิจกรรมในเรื่องการประสานงานกับสถาบันการศึกษา จัดประสบการณ์การศึกษภาคปฏิบัติ การควบคุมนิเทศนักศึกษา การอำนวยความสะดวก และการประเมินผลภาคปฏิบัติของนักภาคปฏิบัติของนักศึกษา

1.6 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์

พยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากรที่สำคัญในทีมสุขภาพ มีหน้าที่ในลักษณะวิชาชีพซึ่งหมายถึง เป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพพยาบาล โดยเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาลักษณะการพยาบาลระดับวิชาชีพ มีหน้าที่ในการให้บริการสุขภาพต่อผู้มารับบริการ ในโรงพยาบาลหรือชุมชนตามขอบเขตของงาน ซึ่งรวมถึงการแก้ไขปัญหาสุขภาพขั้นพื้นฐานและแก้ปัญหาซับซ้อนในการพยาบาลสาขาใดสาขาหนึ่ง ตลอดจนนิเทศการปฏิบัติการพยาบาลในทีมการพยาบาล ทั้งนี้โดยพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540 ได้กล่าวถึงบทบาทของพยาบาลวิชาชีพไว้ว่า เป็นการปฏิบัติหน้าที่การพยาบาลต่อบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยการกระทำต่อไปนี้

1.6.1. การสอน การแนะนำ การให้คำปรึกษา และการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย

1.6.2. การกระทำต่อร่างกายและจิตใจของบุคคล รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วย การบรรเทาอาการของโรค การดูแลของโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ

1.6.3. การกระทำตามวิธีที่กำหนดไว้ในการรักษาโรคเบื้องต้นและการให้ภูมิคุ้มกันโรค

1.6.4 ช่วยเหลือแพทย์กระทำการรักษาโรค

กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2539: 12 – 14) ได้อธิบายบทบาทตามลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ใช้ความรู้และทักษะขั้นพื้นฐานในการให้การพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วยและครอบครัวในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง โดยใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อการวางแผนและการให้การพยาบาลแบบองค์รวมมีส่วนร่วมในการใช้มาตรฐานการพยาบาล เพื่อควบคุมคุณภาพ ให้ความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว รวมถึงการขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมสุขภาพตามความจำเป็นได้อย่างเหมาะสม และเป็นแบบแผนที่ดีในการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ

1.1 ใช้ความรู้ทางศาสตร์การพยาบาลที่เกี่ยวข้องในการประเมินปัญหา ให้การวินิจฉัยวางแผน ให้การพยาบาลผู้ป่วยและครอบครัว รวมทั้งผู้ป่วยที่เกิดปัญหาฉุกเฉิน ได้อย่างปลอดภัย

1.2 ประสานความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการดูแลผู้ป่วยและครอบครัวไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดเตรียมผู้ป่วยเพื่อรับการตรวจทั่วไปและตรวจพิเศษต่างๆ รวมทั้งให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองของความต้องการของผู้ป่วยในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

1.3 มีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษาหารือตรวจเยี่ยมผู้ป่วย หรือผู้ใช้บริการในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

1.4 ฝ้าสังเกต วิเคราะห์อาการและการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย ดำเนินการปรึกษาพยาบาลวิชาชีพในระดับสูง หรือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ หรือทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทัน่วงทีก่อนที่จะเข้าสู่ภาวะวิกฤต หรือมีปัญหาซับซ้อนตามมา

1.5 ควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการดูแล และเหมาะสมที่จะเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติของนักศึกษาในทีมสุขภาพทุกระดับ รวมถึงการป้องกันโรค ตามหลักการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลที่คณะกรรมการควบคุมการติดเชื้อกำหนด

1.6 ร่วมประชุมปรึกษาร่วมกับบุคลากรภายในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงาน หรือในทีมเพื่อประเมินปัญหาและร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพของการดูแลอย่างต่อเนื่อง

1.7 จัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาลให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา

1.8 สอนและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อพัฒนาความสามารถในการดูแลตนเอง และการมีสุขภาพชีวิตที่ดี

1.9 ปฏิบัติตามแผนจำหน่าย เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด หรือปฏิบัติตามกิจกรรมที่หัวหน้าทีมมอบหมาย

1.10 มีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ โดยใช้มาตรฐานการพยาบาลและคู่มือในการปฏิบัติการพยาบาลต่างๆ

1.11 ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ด้านการพยาบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา เพื่อควบคุมคุณภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

1.12 เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติการพยาบาล

2. ด้านการบริหารจัดการ พยาบาลวิชาชีพที่ระดับปฏิบัติการ มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการดูแลภายในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน เพื่อประกันคุณภาพของการให้บริการโดย

2.1 มีส่วนร่วมในการสร้างทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ ในการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว

2.2 มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ไขอุปสรรคที่เกิดจากระบบงาน

2.3 มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

2.4 ประเมินการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

2.5 ร่วมประชุมปรึกษาหารือกับผู้บริหารทางการพยาบาล เพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน

2.6 มีส่วนในกิจกรรมของกลุ่มงาน โรงพยาบาลหรือองค์การวิชาชีพ

3. ด้านวิชาการ พยาบาลวิชาชีพที่ระดับปฏิบัติการ มีส่วนร่วมในการพัฒนาวิชาการให้แก่เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล ให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการรวมทั้งมีส่วนร่วมในการวิจัยและนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาล กล่าวคือ

3.1 มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ และผู้ที่มารับการอบรมในหน่วยงาน

3.2 สอนหรือเป็นที่ปรึกษาให้แก่พยาบาลในระดับปริญญาตรี พยาบาลเทคนิค หรือผู้ช่วยพยาบาล

3.3 มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการสอน การให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและครอบครัวในหน่วยงาน

3.4 ให้ความร่วมมือหรือมีส่วนร่วมในการทำวิจัยทางการพยาบาล และนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

จากบทบาทดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า พยาบาลประจำการซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ระดับปฏิบัติการ นอกจากจะมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานของวิชาชีพพยาบาล ซึ่งต้องใช้ความรู้ทางศาสตร์การพยาบาลแล้ว ยังต้องปฏิบัติบทบาทหน้าที่ในด้านการบริการ เช่น การควบคุมงานบริการพยาบาล การบริหารทรัพยากรต่างๆ ในหน้าที่ของหัวหน้าทีมหรือหัวหน้าเวร

และบทบาทหน้าที่ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ บทบาทด้านวิชาการทางการแพทย์พยาบาลโดยทำหน้าที่เป็นผู้สอน ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ แก่สมาชิกผู้ร่วมวิชาชีพในทีมสุขภาพ เพื่อคุณภาพของการบริการพยาบาล และให้ความรู้คำแนะนำทางด้านสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการตลอดจนประชาชนทั่วไป เพื่อการดูแลสุขภาพที่ถูกต้อง ซึ่งจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย

การทำงานของพยาบาลวิชาชีพ แม้จะมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน จากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานของวิชาชีพพยาบาล ในด้านการบริการ การบริหาร และวิชาการ ดังกล่าวข้างต้น แต่ในการปฏิบัติมักจะต้องทำงานนอกเหนือบทบาท เช่น ทางด้านการเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ลักษณะการทำงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ยังมีความแตกต่างตามสถานที่ปฏิบัติงานในลักษณะของความมากน้อยของภาระงาน และความยากง่ายในการให้บริการ โรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งเป็นสถานบริการสุขภาพระดับตติยภูมิ ให้บริการทางสุขภาพแก่ประชาชนทั่วไป และรับผู้ป่วยทุกประเภท ไม่จำกัดจำนวน จึงมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก อันเนื่องมาจากศักยภาพและขีดความสามารถในการรักษาโรคที่แทรกซ้อนรุนแรงได้ การทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ในบางแห่งที่พยาบาลมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ต้องมีการปรับและยืดหยุ่นในทีมการพยาบาลให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตลอดเวลา การขาดแคลนบุคลากร และอุปกรณ์เครื่องมือไม่เพียงพอต่อการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่เพิ่มงานให้พยาบาล และมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้

2. แนวคิดความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงานที่มีต่องานที่กำลังทำอยู่ ต่อหน่วยงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และความคาดหวังทางจิตวิทยาในสภาพการทำงาน (ยงยุทธ เกษสาคร, 2541) ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูง มีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535) สอดคล้องกับ Robbins (2001: 80) ที่ได้กล่าวว่า ผลของความพึงพอใจในงานต่อการปฏิบัติของพนักงานว่า ความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดผล

ผลิตสูง (Productivity) ดังนั้นความพึงพอใจในงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ไว้ในทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

Strauss and Sayles (1960: 119) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

Vroom (1964) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติในงานและความพึงพอใจในงานซึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทำอยู่ ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในงานจะเป็นเครื่องเหนี่ยวนำบุคคลให้รู้สึกรักงาน พึงพอใจที่ได้ทำงานและมีความสุขในการทำงาน

Applewhite (1965: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายกว้างรวมถึงความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ เป็นต้น

Locke (1976) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกที่บุคคลมีต่องาน สามารถประเมินได้จากงานที่ปฏิบัติ หรือประสบการณ์การทำงาน

Stamps and Piedmonte (1986) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานพยาบาลว่า หมายถึงความรู้สึกหรือทศนคติทางบวกของพยาบาลที่มีต่องานที่ทำอยู่ อันเป็นผลมาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความเป็นอิสระ ลักษณะงาน นโยบายขององค์การ สถานภาพของวิชาชีพ และปฏิสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน

Gillies (1994: 357) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน คือ การตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลที่มีต่องาน

Newstrom and Davis (1997: 256) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกชื่นชอบหรือไม่ชื่นชอบของพนักงานที่มีต่องาน

Flecher (2001) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพยาบาลเกี่ยวกับทัศนคติและประสบการณ์ที่เกิดจากการทำงาน

Robbins (2001: 76) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติโดยทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของบุคคลนั้น

Shaver and Lacey (2003) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานของพยาบาลไว้ว่าเป็นความรู้สึกของพยาบาลที่มีต่อผู้บริหาร และมีต่องานการปฏิบัติการพยาบาลในฐานะที่เป็นอาชีพอย่างหนึ่ง

สมยศ นาวิการ (2536: 434) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มีต่องาน ซึ่งเมื่อพูดถึงคนที่มีความพึงพอใจในงานสูงนั้น มักหมายความว่าคนชอบและให้คุณค่าต่องานของตนเองสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของตน

บุญมัน ธนาศุภวัฒน์ (2537) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำ ซึ่งเป็นผลให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นภาวะความรู้สึกที่ดีหรือภาวะทางอารมณ์ที่ดี ซึ่งมีผลจากประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ภาวะความรู้สึกเหล่านี้จะมากหรือน้อยนั้น ล้วนขึ้นกับการทำงานของบุคคลว่าได้รับการตอบสนองของความ ต้องการมากน้อยเพียงใด

ยงยุทธ เกษสาคร (2541: 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกยินดี มีความสุข และเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลายๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์การได้

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541: 133) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน ทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึก และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น

มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากการที่มีผู้ให้ความหมายต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่ดีโดยรวมของพยาบาลประจำการ ที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองของความต้องการพื้นฐานทั้งทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาพบว่าแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในงาน ได้พัฒนาขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีการจูงใจ โดยการกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน และส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถแบ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือทฤษฎีเชิงเนื้อหา ทฤษฎีเชิงกระบวนการ และทฤษฎีเชิงการเสริมแรง (ปรียาพร วงษ์อนุตโรจน์, 2544; วรารัตน์ เขียวโพธิ์, 2542; Steers and Porter, 1987 ; Mullins, 1999) ดังนี้

2.2.1 ทฤษฎีเชิงเนื้อหา (Content Theory)

เป็นทฤษฎีที่อธิบายความพึงพอใจในงาน ว่ามาจากสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลและเป็นสาเหตุทำให้บุคคลแสวงหาพฤติกรรมบางอย่าง ประกอบไปด้วยทฤษฎีสำคัญ ได้แก่ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของ McClelland ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer และทฤษฎีความต้องการของ Murray ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ และเชื่อว่าพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์มาจากความต้องการบางอย่าง ซึ่งมนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจเมื่อต้องการได้รับการตอบสนอง โดย Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ เป็น 5 ระดับคือ 1) ความต้องการด้านร่างกาย 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย 3) ความต้องการด้านสังคม 4) ความต้องการเกียรติยศและความสำเร็จ และ 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งมนุษย์จะแสวงหาความต้องการสูงขึ้นไปตามลำดับ จนถึงขั้นสูงสุดคือความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่พัฒนามาจากแนวคิดความต้องการของ Maslow โดย Herzberg, Mausner and Synderman (1959) ได้ศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน สรุปได้ว่า มีปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับตัวงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีองค์ประกอบได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ต้องได้รับการตอบสนองเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่มีความสุขในการทำงาน ปัจจัยดังกล่าว มีองค์ 8 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การนิเทศงาน เงินเดือนหรือค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สถานภาพทางสังคมและความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของ McClelland เป็นทฤษฎีที่เน้นว่ามนุษย์ไม่ได้เกิดมาพร้อมกับความต้องการ แต่ความต้องการเกิดจากการเรียนรู้ ดังนั้นบุคคลจึงเรียนรู้ความต้องการจากชีวิตการทำงาน ซึ่งการเรียนรู้นี้มีผลต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติในองค์การ ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland เน้นความต้องการ 3 ประการคือ 1) ความต้องการความสำเร็จ 2) ความต้องการอำนาจ และ 3) ความต้องการความผูกพัน โดยบุคคลทุกคนมีความต้องการ 3 ประการดังกล่าว แต่จะมีความต้องการสิ่งใดมากกว่ากันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล ซึ่งความต้องการนี้ส่งผลต่อการตัดสินใจและการกระทำของบุคคลนั้น

ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer เป็นทฤษฎีที่ยุบรวมลำดับขั้นความต้องการของ Maslow จาก 5 ขั้นเหลือเพียง 3 ขั้น คือ 1) ความต้องการในการดำรงอยู่ 2) ความต้องการหาความสัมพันธ์ทางสังคม และ 3) ความต้องการด้านความเจริญเติบโตส่วนบุคคล แต่ถึงแม้ว่าทฤษฎีความต้องการของ Alderfer จะมีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow แต่ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer จะมุ่งเน้นว่าความต้องการของมนุษย์ไม่ได้คำนึงถึงลำดับขั้นและความต้องการในแต่ละขั้น แม้ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะยังคงอยู่

ทฤษฎีความต้องการของ Murray เป็นทฤษฎีที่ไม่ได้เรียงลำดับขั้นความต้องการ เช่นของ Maslow แต่ Murray เน้นว่าในช่วงเวลาหนึ่ง บุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งสูงหรือหลายด้านสูง และความต้องการด้านอื่นๆ ต่ำ และความต้องการที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีอยู่ 4 ประการคือ 1) ความต้องการความสำเร็จ 2) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ 3) ความต้องการอิสระ 4) ความต้องการมีอำนาจ

2.2.2 ทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Theory)

กลุ่มทฤษฎีเน้นกระบวนการมีแนวคิดต่างจากกลุ่มที่เน้นเนื้อหา คือ กลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการ จะให้ความสำคัญกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด ซึ่งจะมีส่วนจูงใจให้

บุคคลแสดงพฤติกรรม (Mullins, 1999) และหาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยต่างๆในกระบวนการ จูงใจ กลุ่มทฤษฎีเหล่านี้ประกอบไปด้วย ทฤษฎีความเสมอภาค ทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎีการ ตั้งเป้าหมาย ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นให้เห็นถึงความคาดหวังของ บุคคลที่มีต่อสิ่งที่ตนเองได้ทุ่มเทลงไปกับผลลัพธ์ที่ได้กลับคืนมา โดยบุคคลจะรับรู้อัตราส่วนของสิ่ง ที่เขาทุ่มเทให้กับงาน กับผลลัพธ์ที่ได้เปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ถ้าสัดส่วนมีความสมดุลกันบุคคล จะรู้สึกถึงความเป็นธรรมที่ได้รับจากองค์กร สิ่งที่ใช้เปรียบเทียบ ได้แก่ ผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (Job outcomes) หมายถึง รางวัลที่ได้รับจากความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อน ตำแหน่ง การยกย่อง ยอมรับ และสถานภาพที่ได้รับ กับความพยายามที่ให้กับงาน (Job inputs) ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นหากเปรียบเทียบแล้วได้อัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน และเมื่อบุคคลมีความรู้ สึกมีความไม่เสมอภาคเกิดขึ้นจะเกิดความไม่พึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลงหรือการ ลาออกจากงาน

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงแรงจูงใจที่เกิดขึ้นว่าขึ้นอยู่กับ ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน และการได้รับรางวัลที่ปรารถนา ทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับรูปแบบความต้องการ กระบวนการคิด และพฤติกรรม วิธีการที่จะให้ได้มาซึ่ง รางวัลจึงขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามของบุคคล (Effort) ผลการปฏิบัติงานของ บุคคล (Performance) และผลลัพธ์ (Outcome)

ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Locke เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นว่าแรงจูงใจเบื้องต้นในการ ทำงาน เกิดจากความปรารถนาที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งเป้าหมายที่ตั้งไว้ นี้ต้องการเวลา และการชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติพฤติกรรม

2.2.3 ทฤษฎีการเสริมแรง(Reinforcement Theory)

กลุ่มทฤษฎีการเสริมแรงประยุกต์มาจากทฤษฎีการเรียนรู้พฤติกรรมของ Skinner ที่ เชื่อว่า การให้ข้อมูลป้อนกลับและรางวัล ผ่านเทคนิคการเสริมแรงในรูปแบบต่างๆ จะนำไปสู่การ จูงใจให้เกิดพฤติกรรม การเสริมแรงแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การเสริมแรงทางบวก ใช้เพื่อ เพิ่มความน่าจะเป็นของพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของบุคคลให้เกิดการปฏิบัติซ้ำและ 2) การ เสริมแรงทางลบ ใช้เพื่อเพิ่มความน่าจะเป็นของพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของบุคคลให้เกิดการ ปฏิบัติซ้ำ แต่จะใช้วิธีการที่ตรงกันข้ามกับการเสริมแรงทางบวก โดยทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้เพื่อ การหลีกเลี่ยง

จะเห็นได้ว่า แนวคิดความพึงพอใจในงานได้พัฒนามาจากทฤษฎีแรงจูงใจทำให้นักวิชาการหลายท่านได้ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจ เป็นพื้นฐานในการอธิบายความพึงพอใจในงาน

2.3 ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

พยาบาลประจำการซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ เป็นผู้ปฏิบัติการพยาบาลโดยตรงให้แก่ผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง โดยต้องทำกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การสังเกต การดูแล การให้คำปรึกษา แนะนำ การสอน การนิเทศงาน ฯลฯ โดยเฉพาะในโรงพยาบาลศูนย์ พยาบาลต้องให้การดูแลผู้ป่วยตั้งแต่ประเภทที่มีความรุนแรงน้อยจนถึงประเภทที่มีภาวะแทรกซ้อน โดยใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญและทักษะเฉพาะในการแก้ปัญหาให้แก่ผู้ป่วยทุกประเภทตามความเหมาะสม เพื่อให้การพยาบาลมีคุณภาพ และจากการที่โรงพยาบาลศูนย์มีขอบเขตความสามารถสูงในด้านการรักษาพยาบาล แก่ผู้ป่วยที่มีปัญหาเกี่ยวกับโรคที่รุนแรงและซับซ้อนด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัย และยังรับการรักษาผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อนที่ส่งมาจากโรงพยาบาลในเครือข่ายจำนวนมาก การปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งมีขอบข่ายความรับผิดชอบมาก ทำให้จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการก็มีมากขึ้น ส่งผลต่อภาระงานของพยาบาลประจำการในการให้บริการผู้ป่วยจำนวนมากในขณะที่ยังต้องคงไว้ซึ่งคุณภาพของการบริการพยาบาลและความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ ในสภาพการทำงานที่หนักและต้องพบกับสถานการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จะทำให้เกิดความท้อใจ ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพยาบาลประจำการและคุณภาพการบริการได้ ดังนั้นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างมีความสุข และส่งเสริมให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงาน จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงและให้การสนับสนุน

2.4 แนวคิดองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

Herzberg, Mausner and Synderman (1959) ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานประกอบด้วย

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือความพึงพอใจในงาน และช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย

1.ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหา รู้จักป้องกันปัญหา เมื่องานสำเร็จบุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจในผลงานนั้น

2.การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บุคคลอื่นๆ ในหน่วยงาน ผู้มาติดต่อ อาจจะอยู่ในรูปการยกย่อง ชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆ ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ตัวงานหรือภาระหน้าที่ของงานที่ปฏิบัติ เช่น เป็นงานที่น่าสนใจ งานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ท้าทายความสามารถ งานที่ไม่ง่ายและไม่ยากเกินไป

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่หรือข้อผูกพันที่ต้องแสดงออกในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ความพอใจเกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ งานพิเศษหรือได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น มีอำนาจรับผิดชอบเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับการศึกษาเพิ่มเติม หรือการฝึกอบรมตามความจำเป็นอย่างเหมาะสม

ปัจจัยอนามัย เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานหรือไม่มีความสุขในการทำงาน หากต้องการหรือปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้น ปัจจัยอนามัยประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. ลักษณะและวิธีการบังคับบัญชา (Supervision technical) หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานและการบริหารงาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Interpersonal relationships) หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยการติดต่อด้วยปฏิริยา วาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี การยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน

4. เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนที่เกิดจากการทำงานที่พึงได้รับครอบคลุมถึงเงินเดือน เงินพิเศษอื่นๆ สวัสดิการที่เหมาะสมเพียงพอต่อการใช้จ่ายเพื่อตนเอง และครอบครัวให้มีความสุขตามสมควร

5. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และความยั่งยืนของวิชาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

6. สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทั่วไปของงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเสี่ยงภัยหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน

7. ชีวิตส่วนตัว (Personal life) หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัวทำให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีหรือไม่ก็ได้

8. สถานภาพในสังคม (Status) หมายถึง อาชีพที่เป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

จากการศึกษาของ Vroom (1964: 105) พบว่า องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน มี 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

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

Gilmer et al. (1966: 280-283) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความปลอดภัยในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนักและในคนที่อายุมากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงสูง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) เช่นการได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน
3. บริษัทและการดำเนินงาน (Company and management) ได้แก่ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ รายได้ประจำ และค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับ
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถ ของผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้า ก็จะเกิดความพอใจ
6. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญ ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้
7. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of the job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง
9. สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน

10. ผลประโยชน์ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหารที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น ถ้าได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรมย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Smith, Kendall and Hulin (1969 cited in Luthan, 1995: 126-128) ได้ชี้ให้เห็นถึงมีติงาน 5 ประการซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานที่เป็นตัวแสดงลักษณะสำคัญที่สุดของงาน ซึ่งคนส่วนมากจะมีความรู้สึกตอบสนองดังนี้ คือ

1. ลักษณะงาน (The work itself) หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เล็งเห็นว่าเป็นงานที่น่าสนใจ มีคุณค่าท้าทายต่อความสามารถและเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ

2. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงานและเห็นว่ารายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสม

3. โอกาสก้าวหน้า (Promotion opportunities) หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง โดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นถูกพิจารณาตามความสามารถและมีความยุติธรรม เป็นต้น

4. การนิเทศ (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรง อันเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยเหลือเกี่ยวกับเทคนิคในการทำงาน และให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ทำ

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน

Munson and Heda (1974) ได้พัฒนาแนวคิดความพึงพอใจในงาน โดยอาศัยทฤษฎีการจูงใจของ Maslow มาประเมินความพึงพอใจในงานให้เด่นชัดยิ่งขึ้น โดยแบ่งมิติองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ออกเป็น 4 ด้านใหญ่ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานภายนอก (Extrinsic satisfaction) เป็นความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการจากการทำงาน เป็นผลจากการจ้างงานภายในองค์การ ประกอบด้วย ความยุติธรรมของสภาพการปฏิบัติงานภายในองค์การในการพิจารณาความดี ความชอบ การออกนโยบายต่างๆ ความปลอดภัยในการทำงาน รางวัลตอบแทนด้านการเงิน เช่น เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ

2. ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal satisfaction) เป็นความพึงพอใจของบุคคลที่แสดงออกถึงความต้องการที่มีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นภายในองค์การ ต้องการให้บุคคลอื่นเข้าใจปัญหาและความยากลำบากในการปฏิบัติงาน และการมีโอกาสให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3. ความพึงพอใจในงานด้านการมีส่วนร่วม (Involvement satisfaction) เป็นความพึงพอใจที่ได้แสดงออกในความต้องการมีอำนาจ (Power) ได้แก่ การมีอำนาจหน้าที่การได้มีโอกาสร่วมในการกำหนดวิธีการและเป้าหมายในการปฏิบัติงานภายในองค์การ

4. ความพึงพอใจในงานภายใน (Intrinsic satisfaction) เป็นความพึงพอใจที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ การได้มีโอกาสใช้ความรู้ ทักษะความสามารถอย่างเต็มที่ ได้ทำสิ่งที่สำคัญและมีคุณค่า ทำหายการทำงาน รวมทั้งมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน และมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน

Locke (1976) ได้เสนอองค์ประกอบความพึงพอใจในงานไว้ 9 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

1. งาน เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายความว่าคนนั้นชอบงานหรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงาน ถ้ามีลักษณะที่ทำให้เกิด ความสนใจและต้องการที่จะได้โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ทำให้คนอยากทำงานมากขึ้น รวมทั้งระดับความยากง่ายของงานต้องเหมาะสมกับผู้ที่ทำด้วย ไม่ใช่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานก็ต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลด้วย ไม่ใช่ปริมาณงานมากเกินไปหรือมีเวลาจำกัดมาก และถ้างานนั้นส่งเสริมให้ผู้นั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้ก็จะทำให้คนอยากทำงานมากขึ้น

2. ค่าตอบแทน เป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือ ในการตอบสนองของความ ต้องการของตน อัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าตอบแทนต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ในบรรดาผู้ปฏิบัติงานประเภทเดียวกัน และมีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน

3. ความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมและหลักการในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง มีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานมาก เพราะในการทำงานทุกคนมักมีความคาดหวังว่าอาจได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

4. การได้รับการยอมรับนับถือ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจเช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ ควรให้ความเชื่อถือแก่ผู้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลให้แสดงความสามารถ และทำให้สำเร็จด้วยดี

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่บำนาญบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษาพยาบาล การให้วันหยุด และการได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาพักร้อน เป็นสิ่งที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงานและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ อากาศถ่ายเท ทำเลที่ตั้ง และการสภาพในท้องทำงาน มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกอยากทำงานเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

7. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่ง ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในงาน รูปแบบของการนิเทศงาน การใช้เทคนิคในการทำงานของผู้บังคับบัญชาควมมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และทักษะในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา จะมีผลทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้

8. ผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและมีไมตรีอันดีต่อกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจอยากที่จะทำงานได้

9. องค์การและการจัดการ นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่ง การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ผู้ทำงานนำมาคิดตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้

Slavit, Stamps, Piedmonte and Haase (1978) ได้สรุป มิติองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของกลุ่มวิชาชีพด้านสุขภาพไว้ 6 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นเงิน และประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ปริมาณงานที่สามารถทำได้อย่างอิสระ ได้ใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง โดยที่หน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติและผู้บังคับบัญชามีเปิดโอกาสให้ทำและได้รับการยอมรับ

3. การกำหนดภาระหน้าที่ (Task requirement) หมายถึง ประเภทของงานและลักษณะงาน รวมทั้งความยากง่ายในงานที่ปฏิบัติ

4. นโยบายขององค์การ (Organization policies) หมายถึง นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน

5. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) หมายถึง การมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกวิชาชีพของตนเอง และของบุคคลอื่น รวมทั้งการเห็นประโยชน์ของงาน

6. สถานภาพของวิชาชีพ (Professional status) หมายถึง ความรู้สึกถึงความสำคัญของวิชาชีพทั้งในมุมมองของตนเอง และของบุคคลอื่น รวมทั้งการเห็นประโยชน์ของงาน

Wolf & Orem (1994: 198-210) ได้จำแนกองค์ประกอบสำคัญของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประกอบด้วย 5 ด้าน กล่าวคือ

1. สภาพของงานหรือลักษณะงาน (Nature of the work)

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment)
3. ค่าจ้างและค่าตอบแทน (Salary and benefits)
4. โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ (Career advancement opportunities)
5. การนิเทศและการบริหาร (Supervision / management)

Spector (1997) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน โดยพัฒนาจากแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg โดยมีองค์ประกอบ 9 ด้าน ดังนี้

1. เงินเดือน/ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับ เงินค่าตอบแทนที่ได้รับจากการประกอบอาชีพ และการได้รับการเพิ่มเงินเดือน/ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ รวมทั้งความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งค่าตอบแทนและเงินเดือนที่ได้รับมีความเพียงพอในการดำรงชีวิต และมีความยุติธรรมในสภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

2. การส่งเสริมความก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเลื่อนระดับให้สูงขึ้นกว่าเดิมในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาอย่างยุติธรรม รวมถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาบทลงโทษที่เหมาะสมกับการกระทำความผิด การที่บุคคลใดได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นในเวลาที่เหมาะสมแสดงว่าบุคคลนั้นๆ มีความสามารถในการปฏิบัติ และมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เกิดความภาคภูมิใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อมีการกระทำผิดเกิดขึ้นในหน่วยงานนั้นๆ บุคคลที่กระทำผิดได้รับการลงโทษตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ ทำให้เกิดความยุติธรรมในหน่วยงาน

3. การนิเทศ (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับลักษณะวิธีการนิเทศงานจากผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การมอบหมายงาน การแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน การช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน การนิเทศ เป็นกระบวนการ ที่ช่วยในการควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อชี้ให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติงาน และช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

4. สวัสดิการ (Benefits) หมายถึง ความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร วันลา วันหยุดประจำปี และการเยี่ยมเมื่อเจ็บป่วย สวัสดิการเป็นสิ่งที่หน่วยงาน หรือองค์กรสามารถจัดให้เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

5. สิ่งตอบแทน/รางวัล (Contingent rewards) หมายถึง ความพึงพอใจในการได้รับรางวัลที่มีคุณค่าทางจิตใจ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ เช่น การได้รับการยกย่องชมเชย การได้รับความไว้วางใจ และการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน เป็นสิ่งที่

ทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง เกิดความมั่นใจในความสามารถที่ได้ปฏิบัติทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนางานของตนเองยิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ

6. วิธีการปฏิบัติงาน (Operating Procedures) หมายถึง ความพึงพอใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่มีการกำหนดขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งข้อกำหนดและกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานในหน่วยงานใดๆ นั้น โดยเฉพาะงานที่ปฏิบัติมีความหลากหลาย และเป็นงานที่สำคัญทั้งต่อตนเองและผู้อื่นแล้วนั้น การกำหนดขั้นตอน ขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติตามขั้นตอน และขอบเขตหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

7. ผู้ร่วมงาน (Coworkers) หมายถึง ความพึงพอใจในการได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานร่วมกันเป็นหน่วยงานเดียวกัน มีความจำเป็นต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ เมื่อหน่วยงานใดมีการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดี มีการช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่มีความสุข ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

8. ลักษณะงาน (Nature of Work) หมายถึง ความพึงพอใจในประเภทของงาน ความชัดเจนของงาน ความน่าสนใจและท้าทายของงาน รวมทั้งปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบมีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จได้ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่น่าสนใจ และมีความท้าทายต่องานนั้นๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นๆ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความพึงพอใจในลักษณะและ รูปแบบการติดต่อสื่อสารทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และโดยทั้งที่เป็นคำพูดและลายลักษณ์อักษร ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันภายในหน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งเป็นการติดต่อกับบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ที่เป็นการแลกเปลี่ยนความหมายในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจผู้อื่นและเข้าใจตนเอง และพยายามทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพราะแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านของความคิดเห็น ทักษะคติ ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ ความต้องการ ค่านิยม เพื่อให้เกิดการรับรู้ในสิ่งที่ต้องการและจำเป็นในการปฏิบัติ และการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในงานได้

3. องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

3.1 นโยบายของกลุ่มการพยาบาล

ในการกำหนดนโยบายของหอผู้ป่วย หรือหน่วยงานต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานพยาบาล สาระสำคัญต้องเป็นทางเดียวกับนโยบายของกลุ่มงานการพยาบาลและของโรงพยาบาล โดยนโยบายจะต้องบอกแนวทางในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการ และการจัดบริการพยาบาล การสนับสนุนการรักษา การพัฒนาวิชาการทางการพยาบาล และสนับสนุนงานและโครงการอื่นด้วย

3.1.1 ความหมายของนโยบายของกลุ่มการพยาบาล

บุปผา อธิธิมณฑล (2537) กล่าวว่า นโยบาย หมายถึง สิ่งที่กำหนดขึ้นตามแนวคิด และขอบเขตของปรัชญาจะช่วยให้องค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นโยบายอาจจะต้องยืดหยุ่น หรือปรับเปลี่ยนสถานการณ์ และความจำเป็น นโยบายองค์การพยาบาลผู้บริหารระดับหน่วยงานจะต้องนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการในการดำเนินงาน นอกจากนี้นโยบายยังเป็นเครื่องมือในการควบคุมการพัฒนาการจัดการบริการ และเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคลากรทางการพยาบาลเกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ๆ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่า นโยบาย คือ การแจกแจงเป็นแผนงานหลักหรือแนวทางดำเนินการต่างๆที่จำเป็น เพื่อการทำงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

ประทุม รอดประเสริฐ (2543) กล่าวว่า นโยบาย เป็นหลักและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการ นโยบายเป็นข้อความหรือความเข้าใจร่วมกันอย่างกว้าง ที่ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อการปฏิบัติภารกิจต่างๆของผู้บริหารและหน่วยงานหรือกล่าวได้ว่า นโยบายหมายถึงกรอบการตัดสินใจอย่างกว้างๆของผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

เสนาะ ตีเขาว์ (2544) กล่าวว่า นโยบาย คือ แนวทางกว้างๆที่ใช้เป็นเครื่องนำทางสำหรับการกระทำต่างๆที่จะช่วยนำทางไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมาย นโยบายจะช่วยป้องกันการปฏิบัติผิดต่างๆที่เบี่ยงเบนไปจากแนวทางที่ต้องการ โดยพยายามชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่พึงต้องปฏิบัติตาม ถ้าหากมีนโยบายใช้เป็นแนวทางแล้วผู้ปฏิบัติงานก็จะสามารถดำเนินการเรื่องต่างๆได้

ด้วยตนเองและเต็มใจรับผิดชอบงานต่างๆมากขึ้น ทุกคนก็จะสบายใจที่จะดำเนินการเรื่องอื่นๆต่อไปมากกว่าการรอคำสั่งให้ทำ

โดยสรุปแล้ว เกณฑ์ที่สามารถตัดสินว่าหน่วยงานกำหนดนโยบายได้เหมาะสมหรือไม่นั้น ต้องกำหนดระดับของความสะดวกที่จะทำให้เป้าหมายของหน่วยงานบรรลุผล นโยบายที่กำหนดขึ้นนี้ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1. เป้าประสงค์ของนโยบาย สามารถเขียนออกมาเป็นแนวทางที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จในรูปของผลลัพธ์ที่กำหนด และการนำไปปฏิบัติ
2. ผลที่คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นภายหลังนโยบายนั้น สามารถแสดงให้เห็นได้ในรูปของเครื่องมือต่างๆ ที่จะทำให้วัตถุประสงค์ของหน่วยงานบรรลุผลต่อไปในภายหน้า
3. บริบทของนโยบายมีทิศทางชี้ นำ ที่สัมพันธ์กับเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ และสะท้อนให้เห็นถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน
4. จำนวนของทิศทางชี้ นำ อยู่บนพื้นฐานของระดับลักษณะหน่วยงานที่จะนำไปปฏิบัติ

นโยบายเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนของผู้บริหาร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นโยบายจึงครอบคลุมถึงแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากรในองค์กร

สรุปได้ว่า นโยบายของกลุ่มการพยาบาลหมายถึง การบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพบริการ การพัฒนาบุคลากร การพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม รวมถึงได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์

3.1.2 ความสำคัญของนโยบายของกลุ่มการพยาบาล

นโยบายเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการบริหาร เพราะนโยบายเป็นเครื่องบ่งชี้ทิศทางในการบริหารงาน และเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารใช้เลือกเพื่อการตัดสินใจสั่งการ การบริหารงานโดยปราศจากนโยบายย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ เพราะนโยบายเกิดจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริหารก็เกิดจากวัตถุประสงค์เช่นเดียวกัน การบริหารจะไม่เกิดขึ้นหรือไม่ประสบความสำเร็จหากเกิดปัจจัยหนึ่งปัจจัยใด ฉะนั้นนโยบายจึงมีความสำคัญต่อการบริหารในลักษณะต่อไปนี้

1. นโยบายจะช่วยให้ผู้บริหารทราบว่าทำอะไร ทำอย่างไร และใช้ปัจจัยใดบ้าง นโยบายจะช่วยให้ผู้บริหารปฏิบัติงานต่างๆอย่างมีความมั่นใจ เพราะนโยบายเป็นทั้งแผนงาน เครื่องชี้ทิศทางและหลักประกันที่ผู้บริหารทุกระดับชั้นจะต้องยึดถือ

2. นโยบายจะช่วยให้บุคลากรทุกระดับชั้นในองค์กร หรือหน่วยงานได้เข้าใจถึงภารกิจของหน่วยงานที่ตนสังกัด รวมทั้งวิธีการที่จะปฏิบัติภารกิจให้ประสบผลสำเร็จ โดยไม่ซ้ำซ้อนกับภาระหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆภายในองค์กรเดียวกัน และนโยบายยังช่วยให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานเป็นไปได้ง่ายขึ้น

3. นโยบายก่อให้เกิดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหารงานทุกชนิด การบริหารงานโดยมีเป้าหมายที่จะทำให้ประหยัดทั้งการเงิน เวลา บุคลากรรวมทั้งพลังความสามารถหรือศักยภาพของบุคลากรเหล่านั้นด้วย นอกจากนี้ยังทำให้การทำงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. นโยบายที่ดีจะช่วยสนับสนุนส่งเสริมการใช้อำนาจของผู้บริหารให้เป็นไปโดยถูกต้องมีเหตุผลและมีความยุติธรรม อันจะนำมาซึ่งความเชื่อถือ ความจงรักภักดี และความมีน้ำใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

5. นโยบายจะช่วยให้เกิดการพัฒนากิจการทางบริหาร เพราะนโยบายจะพัฒนาผู้บริหารงานหรือผู้ใช้ให้มีความสามารถในการแปลความ (Interpretation) และทำให้นโยบายเป็นสิ่งที่สามารถจะปฏิบัติได้ (Feasibility) นอกจากนี้ นโยบายจะพัฒนาผู้บริหารให้รู้จักคิดทำนโยบายขึ้น (Think for) แทนที่จะคิดปฏิบัติตาม (Think by) นโยบายแต่เพียงอย่างเดียว

นโยบายเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุถึงเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ และเป็นตัวส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงาน นอกจากความสำคัญของนโยบายที่ได้กล่าวแล้ว Joseph and John (1981) ยังได้กล่าวถึงความสำคัญของนโยบายไว้หลายประการดังนี้

1. นโยบายช่วยให้ประหยัดเวลา กล่าวคือ นโยบายเป็นสิ่งที่คิดหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าก่อนแล้ว ดังนั้นผู้นำนโยบายไปปฏิบัติจึงไม่จำเป็นต้องคิดขึ้นใหม่ทั้งหมด เป็นแต่เพียงการนำข้อมูลที่มีอยู่ก่อนแล้วเป็นปัจจัยเพื่อประกอบการตัดสินใจและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

2. นโยบายก่อให้เกิดการประสานงาน กล่าวคือในองค์กรหนึ่งๆย่อมประกอบด้วยหน่วยงานหลายหน่วยงาน นโยบายเดียวกันจะช่วยให้แต่ละหน่วยงานย่อยสามารถคาดการณ์ตัดสินใจและปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องยิ่งขึ้น และโดยนโยบายเดียวกันย่อมจะช่วยให้หน่วยงานเหล่านั้นทำงานประสานกันด้วยดี

3. นโยบายช่วยให้องค์กรเกิดความมั่นคง และสามารถลดความเครียดของสมาชิกภายในองค์กรได้ เพราะสมาชิกทุกคนเข้าใจถึงทิศทางและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

4. นโยบายที่ชัดเจนจะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารแต่ละระดับ และแต่ละบุคคลกล้าที่จะตัดสินใจ เพราะทุกคนทราบถึงพิสัย และขอบเขตของความรับผิดชอบที่ตนเองสามารถตัดสินใจได้

5. นโยบายจะทำหน้าที่เป็นโครงร่างที่จะนำไปสู่การตัดสินใจของผู้บริหารระดับต้นและจะเป็นตัวที่ช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถหอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กับผู้บริหารระดับต้นเหล่านั้นได้ตรงกับความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง

6. นโยบายที่ชัดเจนจะช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปโดยถูกต้อง ยุติธรรม มีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น และมั่นคง หรือนโยบายที่กำหนดขึ้นมีความชัดเจนเป็นที่เข้าใจกันอย่างดีของบุคคลทุกฝ่ายในองค์การมีเสถียรภาพที่บุคคลทุกฝ่ายในองค์การคิดค้นร่วมกัน

จึงสรุปได้ว่า นโยบายเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนของผู้บริหาร เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นโยบายจึงครอบคลุมถึงแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากรในองค์การ ดังนั้นนโยบายจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะนำไปสู่ของความพึงพอใจในงาน

3.2 การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ป่วย

การสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ป่วย เป็นปัจจัยทางจิตวิทยาทางสังคมที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมมนุษย์ การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือและเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึกต่างๆ ซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดความมั่นคง พยาบาลเป็นบุคคลหนึ่งซึ่งต้องใช้เวลาในชีวิตส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับที่ทำงาน ซึ่งเป็นสถานที่ที่ต้องให้การช่วยเหลือดูแลสนับสนุนในการดำรงชีวิตที่ดีของพยาบาล ในการบริหารงานบุคคลถือได้ว่าคุณเป็นทรัพยากรหลักขององค์การ ดังนั้นผู้บริหารต้องมีวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในงาน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจให้ปฏิบัติงานในองค์การให้นานที่สุด

3.2.1 ความหมายการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ป่วย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนว่า หมายถึง ส่งเสริม ช่วยเหลือ อุปการะ เช่น สนับสนุนการกีฬา สนับสนุนการศึกษา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของการส่งเสริมว่า หมายถึง เกื้อหนุน ช่วยเหลือสนับสนุนให้ดีขึ้น

Smith, Kendall and Hulin (1969 cited in Luthan, 1995) ได้ให้ความหมายของ การสนับสนุนจากหัวหน้า หมายถึง จากการที่ผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยเหลือเกี่ยวกับเทคนิคในการทำงาน และให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ทำ

Kanter (1997) ได้ให้ความหมายของ การสนับสนุนจากหัวหน้า หมายถึง การที่หัวหน้าให้การยอมรับในสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานกระทำและให้การเห็นชอบ รวมไปถึงการที่หัวหน้าสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การให้โอกาสตัดสินใจ การให้โอกาสในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน การให้ข้อมูลป้อนกลับ การให้ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน การยอมรับความผิดพลาด การชื่นชมเมื่องานประสบความสำเร็จ

Spector (1997) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนจากหัวหน้า หมายถึง ลักษณะวิธีการสนับสนุนงานจากผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การมอบหมายงาน การแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน การช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

Eisenberger และคณะ (2002) ได้ให้ความหมายของ การสนับสนุนจากหัวหน้าหมายถึง การรับรู้โดยทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับระดับที่หัวหน้างานให้ความสำคัญแก่การช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่

วิทย์ญา วัฒน (2546) ได้ให้ความหมายของ การสนับสนุนจากหัวหน้า หมายถึง หัวหน้างานโดยตรงในปัจจุบันมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่างๆ มีการส่งเสริมการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่และสภาพการทำงาน หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่จะเกิดผลเสีย

สรุปการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าของผู้ป่วยหมายถึง การได้รับการชี้แนะช่วยเหลือและสนับสนุนทั้งด้านการทำงาน ด้านวิชาการ และกิจกรรมทางสังคม ให้ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3.2.2 ความสำคัญของการสนับสนุนจากหัวหน้าผู้ป่วย

การสนับสนุนจากหัวหน้าผู้ป่วย เป็นปัจจัยทางจิตวิทยาทางสังคมที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมมนุษย์ การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือและเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึกต่างๆซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดความมั่นคงพยาบาลเป็นบุคคลหนึ่งซึ่งต้องใช้เวลาในชีวิตส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับที่ทำงาน ซึ่งเป็นสถานที่ที่ต้องให้การช่วยเหลือดูแลสนับสนุนในการดำรงชีวิตที่ดีของพยาบาล ในการบริหารงานบุคคลถือได้ว่าคนเป็นทรัพยากรหลักขององค์การ ดังนั้นผู้บริหารต้องมีวิธีการต่างๆที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในงาน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจใ้ปฏิบัติงานในองค์การให้นานที่สุด ในการบริหารองค์การพยาบาล ผู้บริหารการพยาบาลต้องคำนึงถึงสุขภาพอนามัย ความปลอดภัย ขวัญและกำลังใจของพยาบาล เพราะถ้าปฏิบัติงานมีปัญหาสุขภาพขาดขวัญและกำลังใจแล้วจะทำให้

เกิดความเบื่อหน่ายและไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลให้การพยาบาลต่ำกว่ามาตรฐานได้ ผู้บริหารสามารถสนับสนุนส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพได้ โดยมีการอบรมพัฒนาความรู้และส่งเสริมให้ได้ศึกษาต่อ เป็นต้น

สรุปได้ว่าการสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ปวยมีความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก ก่อให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เกิดความรัก ความผูกพัน ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ปัจจุบันองค์กรมีการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ปวยทั้งด้าน ข้อมูลข่าวสาร ด้านทรัพยากร การให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน การให้ความรู้ คำแนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การดูแลเอาใจใส่ เป็นต้น มีผลทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้น การสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ปวยจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของความพึงพอใจในงาน

3.3 ลักษณะงาน

ในการทำงานถ้าผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ว่า ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความพยายามหรือทุ่มเทเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลักษณะงานที่ดีจะเป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกอยากทำงาน มีความสุขและสนุกกับงานที่ทำด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2537: 123) นักวิชาการทางพฤติกรรมศาสตร์ได้ศึกษาค้นคว้ากันอย่างมาก เพื่อหาวิธีการปรับปรุงงาน เพิ่มคุณค่างาน ซึ่งจะช่วยกระตุ้นการจูงใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

3.3.1 ความหมายของลักษณะงาน

Herzberg, Mausner and Synderman (1959) ได้ให้ความหมายของ ลักษณะงานหมายถึง ตัวยานหรือภาระหน้าที่ของงานที่ปฏิบัติ เช่น เป็นงานที่น่าสนใจ งานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ทำท้าทายความสามารถ งานที่ไม่ง่ายและไม่ยากเกินไป

Spector (1997) ได้ให้ความหมายของ ลักษณะงาน หมายถึง ประเภทของงาน ความชัดเจนของงาน ความน่าสนใจและท้าทายของงาน รวมทั้งปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบมีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จได้ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่น่าสนใจ และมีความท้าทายต่องานนั้นๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นๆ

สรุปได้ว่า ลักษณะงานหมายถึง งานที่ต้องใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล มีความสำคัญ มีเกียรติและศักดิ์ศรี ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ เป็นงานที่ทำทนายมีความหลากหลาย มีอิสระในการทำงานและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3.3.2 ความสำคัญของลักษณะงาน

การเพิ่มคุณค่างานมีหลายวิธี ส่วนใหญ่จะให้ความสนใจที่ส่วนประกอบของงาน (Job elements) ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการช่วยเสริมคุณค่างานโดยตรง การเพิ่มคุณค่างานที่นิยมใช้กันมาก คือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน (Job characteristic model) ของ Hackman and Oldham (1980, อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2537) ซึ่งมีพื้นฐานการพิจารณาที่เชื่อว่า สภาวะทางจิตวิทยา (Psychological states) 3 ประการที่สำคัญ ที่มีผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

1. ความหมาย ความสำคัญจากงานที่ได้ทำ (Meaningfulness) ความรู้สึกว่างงานที่ทำมีคุณค่า มีความหมาย และมีความสำคัญ
2. การได้รับผิดชอบในงานที่ทำ (Responsibility) ความรู้สึกถึงความรับผิดชอบเป็นเจ้าของงาน และมีส่วนในการก่อให้เกิดผลงาน
3. การมีโอกาสรู้ถึงผลงานของตน (Knowledge of results) โดยรับรู้ว่ามีผลงานของตนเป็นที่พึงพอใจหรือไม่

บุคคลจะได้รับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าเกิดสภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 นี้ ซึ่งจะทำให้เกิดผลการทำงานสูง การขาดงาน และอัตราการลาออกจากงานจะน้อยลง ถ้าขาดข้อใดข้อหนึ่ง แรงจูงใจของบุคคลจะลดน้อยลง ลักษณะงานที่ทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพ เป็นลักษณะงานที่เป็นแกน (Core job characteristics) หมายถึง ลักษณะและส่วนประกอบที่สำคัญของงาน 5 ประการ (Hackman and Oldham,1980 อ้างใน เสนาะ ตีแยว ,2544) ได้แก่

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) ได้แก่ ระดับความมากน้อยของงานที่ต้องใช้กิจกรรมหลายอย่างที่แตกต่างกันในการทำงาน และรวมถึงการใช้ทักษะและความสามารถหลายอย่างของผู้ปฏิบัติ
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) ได้แก่ ระดับความมากน้อยของงาน ตั้งแต่เริ่มต้นจนงานสำเร็จ สามารถมองเห็นผลงานได้
3. ความสำคัญของงาน (Task significance) ได้แก่ ระดับความมากน้อยของงานนั้นมีผลกระทบต่อชีวิตคน ต่องานอื่นขององค์กรและต่อสภาพแวดล้อม

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ได้แก่ ระดับความมากน้อยที่งานนั้น ให้ความเป็นอิสระแก่ผู้ปฏิบัติงาน และให้ใช้ดุลพินิจในการกำหนดแผนการทำงานและเลือกวิธีการทำงาน

5. ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) ได้แก่ ระดับความมากน้อยที่งานนั้น แสดงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบข้อมูลของผลการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1980) โดยศึกษาตามคุณลักษณะของงาน 5 ประการดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะที่ใช้การปฏิบัติงานในตำแหน่งงานการพยาบาลซึ่งในกลุ่มงานการพยาบาลที่ต้องรับผิดชอบทั้งการบริหารและปฏิบัติการในคลินิก เพื่อให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการตามลักษณะงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานดังกล่าว จะต้องอาศัยทักษะและความสามารถหลายๆด้านนำมาปฏิบัติเพื่อให้งานสำเร็จ โดยใช้ทักษะด้านเทคนิค เป็นความสามารถในการใช้ความรู้ วิธีการทำงาน และการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ที่จำเป็นในการทำงานในหน่วยงาน และสามารถให้คำแนะนำแก่บุคลากรในหน่วยงานได้ ทักษะด้านความคิดรอบยอบ เป็นความสามารถในการเข้าใจปัญหาของหน่วยงานและองค์การ ตลอดจนสามารถคิดหาวิธีการปฏิบัติที่ดีและเหมาะสมกับปัญหาของหน่วยงาน พยาบาลเป็นผู้ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อ บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง ทักษะด้านเทคนิค วิธีการทำงานจึงสำคัญที่สุด เนื่องจากพยาบาลจะต้องให้การดูแลควบคุมกำกับและเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานด้านเทคนิคบริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และให้บริการอย่างมีคุณภาพด้วยต้นทุนต่ำ โดยการให้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า เน้นความร่วมมือของผู้ปฏิบัติ เพื่อที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ สร้างสรรค์ให้ผลงานออกมามีคุณภาพมากที่สุด

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการไว้อย่างชัดเจนตามการกำหนดมาตรฐาน วิธีการทำงานหรือเทคนิคบริการ ตลอดจนการจัดระบบงานบริการ ในหน่วยงานเพื่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้งานบริการของหน่วยงานมีคุณภาพและการดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ

3. ความสำคัญของงาน การที่บุคคลรู้สึกที่กำลังได้ปฏิบัติงานบางอย่างที่สำคัญ และมีคุณค่าต่อองค์การหรือสังคม การส่งเสริมความสำคัญของงานมักจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนจากบุคคลที่เกี่ยวข้องถึงผลงานนั้นๆ การให้การดูแลรักษาผู้ป่วยที่ต้องให้บริการพยาบาล และเป็นบริการที่ต้องให้การดูแลผู้ป่วยตั้งแต่แรกรับจนออกจากโรงพยาบาล ผลของการดูแลรักษาผู้ป่วยได้รับ จึงเป็นผลงานที่เกิดจากบุคลากรและผู้รับผิดชอบในหน่วยงานนั้นๆ งานรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพที่ดีต่อประชาชนจะเป็นสิ่งกระตุ้นและจูงใจให้

พยาบาลมีความสุข และมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของ Mottraz (Mottraz, 1988 cited in McNeese-Smith, 1997) ได้ศึกษาคุณค่าของงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลพบว่างานที่มีความซับซ้อน การนิเทศและความสำคัญของงานเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญของความพึงพอใจในงาน และการศึกษาของ กาญจนา บุญรักษา (2539) เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานด้านคุณค่างานอยู่ในระดับสูง ส่วนผู้บริหารทางการพยาบาลมีความพึงพอใจในด้านดังกล่าวสูงกว่า

4.ความเป็นอิสระเกี่ยวข้องกับความเป็นอิสระของบุคคล ในการตัดสินใจ ความเป็นอิสระขึ้นกับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อบุคคล การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแก่บุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง เป็นการให้อิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ การเป็นผู้ริเริ่มงาน ความพยายามในการทำงานให้สำเร็จและการตัดสินใจด้วยตนเอง มิใช่เป็นการสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือการปฏิบัติตามคู่มือ เนื่องจากงานการพยาบาลเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเฉพาะสาขาในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะของงานแตกต่างกัน เช่น งานห้องผ่าตัด งานห้องคลอด เป็นต้น ซึ่งต้องอาศัยทักษะและความสามารถในด้านหัตถการค่อนข้างสูง ดังนั้นการให้อิสระในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน จะสร้างความรู้สึกเข้มแข็งในความรับผิดชอบต่อผลของงานไม่ว่าจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวก็ตาม นอกจากนี้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานยังส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาของ Stratton, Dungen, Juhl & Geller, (1995) ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ในงานของพยาบาลโรงพยาบาลในชนบท พบว่าปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญค่อนข้างมากคือการให้อิสระในการปฏิบัติงาน การศึกษาดังกล่าวยังพบว่า ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหรือตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพยาบาลมากที่สุด

5.ข้อมูลป้อนกลับ การให้บุคลากรได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ และข้อมูลที่ได้รับนั้นมีความตรงและชัดเจน ถึงแม้บุคคลจะสามารถตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง แต่การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะเสริมสร้างกำลังใจ และแรงจูงใจ ให้เกิดความพึงพอใจในงาน ถ้าการให้ข้อมูลป้อนกลับมีลักษณะเป็นบวก การประเมินผลงานของหัวหน้าหรือผู้ปวย โดยการให้ข้อมูลป้อนกลับ ถึงระดับของผลการปฏิบัติงาน เมื่อเทียบกับเกณฑ์หรือเป้าหมายอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จะช่วยให้พยาบาลได้มีการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง ให้มีขีดความสามารถและศักยภาพ การปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จและก้าวหน้าในวิชาชีพ การให้ข้อมูลป้อนกลับจึงเป็นโอกาสดีของผู้บริหาร ที่จะสร้างแรงจูงใจภายในและทราบความต้องการของบุคลากร เพื่อนำมาวางแผนให้การช่วยเหลือ สนับสนุน สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น และก้าวต่อไปสู่เป้าหมาย

ขององค์กร สายสมร เฉลยกิตติ (2544) ได้ศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจต่อการได้รับข้อมูลป้อนกลับของพยาบาลประจำการพบว่า กลุ่มที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจจากหัวหน้าหอผู้ป่วย ภายหลังจากทดลอง มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าก่อนทดลอง นั้นแสดงให้เห็นว่าการให้การยอมรับหรือการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล

สรุปได้ว่า ลักษณะงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ถ้าผู้ปฏิบัติงานรับรู้ได้ว่า ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล มีความสำคัญ มีเกียรติและศักดิ์ศรี ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ เป็นงานที่ท้าทายมีความหลากหลาย มีอิสระในการทำงานและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะช่วยสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกลอยจากทำงาน มีความสุขและสนุกกับงานที่ทำ ดังนั้นลักษณะงานจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน

3.4 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีความสำคัญยิ่งสำหรับมนุษย์ เพราะมนุษย์ไม่สามารถอยู่ตามลำพังได้ จำเป็นต้องทำความรู้จักกับบุคคลอื่น เพื่อสนองความต้องการพื้นฐานของตนเอง มีพัฒนาการด้านความคิดและสังคม ก่อให้เกิดความรู้สึกรับประกันในการที่จะเผชิญความจริงรวมทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี (Johnson, 1986 อ้างใน รุ่งนภา ชั้นแจ่ม, 2543)

3.4.1 ความหมายของสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน หมายถึง กระบวนการติดต่อสื่อสาร และปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ร่วมงานที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการแสดงออกในลักษณะของความเป็นมิตร มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน ให้เกียรติ เอาใจใส่ ให้ความร่วมมือและให้ความสนิทสนมกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดและการยอมรับซึ่งกันและกัน ซึ่งมีการแสดงออกของความสัมพันธ์ทั้งด้านร่างกาย วาจา และใจ ในระยะเวลาใดเวลาหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กัน (รุ่งนภา ชั้นแจ่ม, 2543)

การมีสัมพันธภาพที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น นำมาซึ่งความพึงพอใจ ไม่มีความเครียดหรือความวิตกกังวลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทีมสุขภาพ จำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานทั้งในทีมสุขภาพเอง และต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ดังนั้นการมีสัมพันธภาพที่ดี โดยเฉพาะสัมพันธภาพในทีมสุขภาพยังส่งผลให้บุคลากรในทีมสุขภาพอยู่ร่วมกัน

อย่างมีความสุขและทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ส่งผลให้อยู่ในองค์กรได้นานๆ มีความผูกพันต่อองค์กรมีความศรัทธาและจงรักภักดีต่อองค์กร(ปรียาพร อนุตรโรจน์, 2544:103)

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีจากผู้ร่วมงาน ให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน ได้รับการยอมรับ มีความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการทำงานเป็นทีม

3.4.2 ความสำคัญของสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

Beyer & Marshall (1981 อ้างถึงใน วัชรรา มณีภาศ, 2543) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานประกอบด้วย

1. ความมั่นใจและความไว้วางใจ หมายถึง การมีความเชื่อตรง ฟังพาดำคำผู้อื่น ความตรงไปตรงมา การยอมรับ มั่นใจในความสามารถของกันและกัน ยินดีร่วมงานกับผู้ร่วมงานทุกคนมีความเชื่อถือให้เกียรติและไว้วางใจผู้ร่วมงานในการทำงานร่วมกัน และในการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญและความรู้สึกของตนเอง ที่มีต่อผู้ร่วมงานทั้งด้านส่วนตัวและการทำงานด้วยความเต็มใจ มีความยินดีในการร่วมมือประสานงานระหว่างผู้ร่วมงานในวิชาชีพเดียวกัน

2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นความเห็นใจที่จะแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แลกเปลี่ยนความรู้แก่กัน เต็มใจช่วยทำงานของผู้ร่วมงานให้ดีที่สุด และมีความจริงใจในการช่วยเหลือแบ่งเบาปริมาณงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งสมาชิกเก่าและสมาชิกใหม่ปกป้องสิทธิประโยชน์และช่วยเหลือกันดูแลและปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

3. การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน เป็นความเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น ให้การยอมรับนับถือยกย่องและให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความจริงใจ ให้กำลังใจซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาทั้งด้านส่วนตัวและด้านการทำงาน ส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน เป็นที่ปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและปรับปรุงงานที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างดีที่สุด สนับสนุนแหล่งประโยชน์ต่อการสร้างสมรรถภาพของผู้ร่วมงาน กระตุ้นการแสดงความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานของผู้ร่วมงานด้วยความเต็มใจ

4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ เป็นการมีทัศนคติที่ดีต่อกันของผู้ร่วมงานทั้งด้านส่วนตัวและด้านการทำงาน การแสดงออกซึ่งความอบอุ่นในการทำงานร่วมกัน ทำงานด้วยความรู้สึกสบายใจ มีการผ่อนคลายมีการติดต่อกันตัวต่อตัว โดยการแสดงออกซึ่งความเคารพแก่กัน ให้ความสนใจและห่วงใยบุคคลอื่น ซึ่งจะมีการแสดงออกโดยมีการร่วมสังสรรค์ทั้งงานภายในและภายนอกองค์กร สร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น มีทัศนคติที่ดีต่อกัน ส่งเสริมขวัญและกำลังใจที่ดีให้

แก่กัน ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง มีการไต่ถามทุกข์สุขของกันและกัน ให้อภัยแก่กันมีความยินดีต่อผู้ร่วมงาน เมื่อผู้ร่วมงานมีความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในหน้าที่การงานและเรื่องส่วนตัว

5. การทำงานกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน เป็นความร่วมมือกัน กระตุ้นส่งเสริมให้มีการร่วมมือทำงานร่วมกันภายในกลุ่ม การมีการติดต่อประสานงานกันและ กระตุ้นส่งเสริมให้ผู้อื่นได้ทำงานของตนอย่างดีที่สุดอย่างจริงใจในฐานะเป็นสมาชิกคนหนึ่งของคน การ ยอมรับในความแตกต่างของบุคคล ยอมรับมาตรฐานของกลุ่มส่งเสริมความก้าวหน้าของงาน ทุกคนมีโอกาสใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีความต้องการการรวมกลุ่มสูงและมีความรู้สึกว่าการทำงานของกลุ่มงานของตนเองมีผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานขององค์การให้ดีที่สุดได้ กำหนดบทบาทของแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน สมาชิกแต่ละคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่มตามความสามารถและมีการทบทวนประเมินผลและแก้ไขผลงานของกลุ่มอยู่เสมอ

6. การริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นความต้องการบรรยากาศซึ่งแสดงถึงการกระตุ้น ส่งเสริมสนับสนุนและมองเห็นคุณค่าของผลงานของบุคคลอื่น ซึ่งจะแสดงออกโดยมีการร่วมมือต่อโครงการใหม่ ๆ วิพากษ์วิจารณ์อย่างสร้างสรรค์ พยายามปรับปรุงงานอยู่เสมอ จัดการต่อการขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์พร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่ หากพบวิธีการทำงานที่ใหม่และดีกว่า และเป็นประโยชน์ในการเพิ่มคุณภาพงานให้สำเร็จได้ ชักจูงสมาชิกทุกคนให้ยอมรับและริเริ่มงานใหม่และสนับสนุนให้ทำให้สำเร็จ

7. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างอิสระตรงไปตรงมา มีความรู้สึกปลอดภัยในการอภิปรายปัญหาต่อกันอย่างเปิดเผย เพื่อเพื่อข้อมูลสำคัญต่อกัน ยอมรับฟังข้อมูลจากบุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ และสามารถจัดการกับข้อขัดแย้งได้อย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา สามารถติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัวจนเป็นปกติวิสัย ปรีกษาหารือกันอย่างเป็นทางการเองทุกคนรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึงและตรงกันทุกครั้ง มีการประสานงานที่ดีต่อกัน มีการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งข้อมูลที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม หมายถึง ความสามารถในการพิจารณาขอบเขตของหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่ทำงานร่วมกันด้วยใจสงบและด้วยความจริงใจปราศจากอคตินั้นคือ การสร้างความรู้สึกของการยอมรับผู้ร่วมงานอย่างจริงใจ โดยปราศจากความรู้สึกสูญเสียความมีคุณค่าของตนเองและสูญเสียการติดต่อระหว่างบุคคล มีความรู้สึกปลอดภัยจากผู้ร่วมงาน มีบรรยากาศที่ปราศจากความเครียดและสามารถให้ข้อติเตียนผู้ร่วมงานได้อย่างสร้างสรรค์ มีสิทธิในการตัดสินใจในการทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง มีอิสระที่จะรับผิดชอบการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน มีความมั่นคงและความสม่ำเสมอของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีโอกาสเท่าเทียมกันในการพัฒนาตนเอง และมีการได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยอาศัยการ

พิจารณาจากผลงานเป็นสำคัญ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานได้ทุกคน โดยปราศจากการควบคุมซึ่งกันและกัน รู้สึกว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสม่ำเสมอ

สรุป สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน เป็นความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน รวมถึงความสามารถในการทำงานร่วมกัน มีการช่วยเหลือในการทำงาน ได้รับการยอมรับ มีทักษะในการสื่อสารและการประสานงานที่ดี คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการทำงานเป็นทีม โดยผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วยมีความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือและยกย่องให้เกียรติซึ่งกันและกัน ทำให้บุคลากรเกิดความมั่นใจ อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และการทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น สร้างความพึงพอใจในการทำงาน จึงจัดได้ว่า สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจในงาน

3.5 รายได้และประโยชน์ตอบแทน

ในที่นี้หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทนหรือประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าเสี่ยงภัย เงินปันผลกำไร และสวัสดิการต่าง ๆ เช่น วันหยุดชดเชย ฯลฯ

3.5.1 ความหมายของรายได้และประโยชน์ตอบแทน

พยอม วงศ์สารศรี (2538) กล่าวถึงความสำคัญของค่าตอบแทนไว้ ดังนี้

1. ค่าตอบแทน เป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจได้

2. ค่าตอบแทน เป็นรางวัลทางสังคมที่ทำให้มนุษย์ภาคภูมิใจ และยอมรับว่าตนเป็นคนมีคุณค่าคนหนึ่งในสังคม ที่สามารถทำสิ่งใด ๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำ จนกระทั่งมีการให้ค่าตอบแทนเป็นสิ่งตอบแทนการกระทำนั้น ๆ

3. ค่าตอบแทน เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงานทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือด้อยลงก็เป็นได้ ฉะนั้นผู้บริหารหน่วยงานจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงผลกระทบโดยตรงของค่าตอบแทนกับงานนั้นๆ ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานออกมามีคุณภาพ

วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย ของการจ่ายผลตอบแทนก็คือมุ่งที่จะพยายามสร้างระบบการให้รางวัลที่เป็นธรรม และเพื่อสามารถจูงใจให้พนักงานทำงานด้วยดี รัชชัย สันติวงษ์

(2540) และปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542; 246-247) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายการจ่ายผลตอบแทนว่า ประกอบด้วยเกณฑ์สำคัญที่มีประสิทธิภาพ (Criteria for effectiveness) 7 ประการ คือ

1. การจ่ายอย่างพอเพียง (Adequate) หมายถึงการจ่ายที่สูงพอตามระดับขั้นต่ำของค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ และข้อกำหนดที่ตกลงกับสหภาพตัวแทนของแรงงาน ซึ่งฝ่ายบริหารจะต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนตามที่ได้มีข้อกำหนดไว้

2. การจ่ายอย่างเป็นธรรม (Equitable) หมายถึง การจ่ายที่จะต้องยึดหลักว่าพนักงานทุกคนจะได้รับการจ่ายอย่างเป็นธรรม โดยเปรียบเทียบกับกำลังความพยายามความสามารถตลอดจนความรู้ที่ได้รับจากการอบรมและอื่น ๆ

3. การจ่ายอย่างสมดุล (Balanced) หมายถึง การจ่ายตลอดจนผลประโยชน์และรางวัลตอบแทนที่ให้ในรูปแบบอื่น ๆ อย่างสมเหตุสมผล

4. การจ่ายต้องเป็นต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ (Cost effective) หมายถึง การจ่ายนั้นจะต้องไม่มากเกินไป โดยพิจารณาถึงระดับความสามารถของหน่วยงานที่จะสามารถจ่ายได้ด้วย

5. ต้องมีความมั่นคง (Secure) หมายถึง การพิจารณาให้การจ่ายมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องถึงความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยของพนักงาน และความต้องการอื่น ๆ ที่การจ่ายจะสามารถตอบสนองของความพอใจให้ได้

6. การจ่ายต้องสามารถให้จูงใจได้ (incentive providing) หมายถึง การจ่ายที่จะต้องมีโอกาสสามารถมีสิ่งจูงใจป้อนอยู่ด้วย และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มีผลผลิตจากการทำงานได้ดี

7. เป็นที่ยอมรับของพนักงาน (Acceptable to the employee) หมายถึง พนักงานจะต้องเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่าย และรู้สึกว่าการจ่ายเป็นระบบที่สมเหตุสมผลทั้งในแง่ผลประโยชน์ขององค์กรและผลประโยชน์ของตนเอง

สรุปได้ว่ารายได้และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง เงินเดือนและค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานเพียงพอที่จะดำรงชีวิตในสังคม และเหมาะสมกับงานที่ทำ ได้รับผลตอบแทนที่ส่งเสริมกำลังใจในการทำงาน ได้รับสวัสดิการที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

3.5.2 ความสำคัญของรายได้และประโยชน์ตอบแทน

ค่าตอบแทน เป็นสิ่งกระตุ้นสำหรับการทำงานเพื่อการยังชีพ คนทุกคนมุ่งทำงานเพื่อให้มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิตตามสถานะทางสังคมของแต่ละคน เพราะค่าตอบแทน

เป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติ นำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย และจิตใจของบุคคลได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจและยอมรับว่าตนเป็นคนที่มีความค่า คนหนึ่งในสังคม (พยอม วงศ์สารศรี, 2545) การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะสร้างความ มั่นคงให้กับองค์กร สร้างขวัญในการทำงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) ลดความไม่พอใจ ในงานและผลงานออกมามีคุณภาพ บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทน สำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับประเภทของงานแบบเดียวกันอีกว่า สิ่งที่ได้รับ ด้จากการปฏิบัติงานนั้น เท่าเทียมกันในความรู้สึกกับที่ผู้อื่นได้รับหรือไม่ตามความรู้สึกของตน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินในค่าตอบแทนที่บ่งบอกว่าจะมีความพึงพอใจในงานนั้น จึงพิจารณาใน เรื่องของความเพียงพอและความยุติธรรม โดยความเพียงพอหมายถึงค่าตอบแทนที่ได้จากการ ทำงานนั้น เพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมและความยุติธรรม ประเมินได้จาก ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน ความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้ รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

ความพึงพอใจในเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทนนั้น ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ถ้า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายอยู่ในระดับต่ำมาก ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานก็จะต่ำลงด้วย ซึ่งจะ มีผลทำให้การขาดงานและการลาออกมีอัตราสูง (ธงชัย สันติวงษ์, 2540: 293) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานและสามารถเปรียบเทียบได้อย่างเป็นธรรมแล้ว เงินเดือนที่ได้รับมีความ เพียงพอที่จะดำรงชีวิตในสังคม เหมาะสมกับงานที่ทำ ได้รับผลตอบแทนที่ส่งเสริมกำลังใจในการ ทำงานมีสวัสดิการที่ดีสำหรับตนเองและครอบครัว จะสามารถเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นรายได้และประโยชน์ตอบแทน จึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจในงาน

3.6 โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

บุคคลที่มีอาชีพต่างๆกันย่อมต้องการการสนับสนุน ส่งเสริมให้มีตำแหน่ง และอำนาจ ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น โดยมีความเหมาะสมกับความสามารถและประสิทธิภาพของแต่ละคน หากบุคลากรเหล่านั้นรู้สึกว่า องค์กรที่ตนทำงานอยู่มิได้เป็นสถานที่ที่ช่วยให้เกิดความก้าวหน้าใน อาชีพและการงาน พวกเขาก็ย่อมจะเกิดความไม่พอใจ และอาจนำไปสู่การลาออกหรือเปลี่ยนงาน ได้ในที่สุด ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีนโยบายและมาตรการต่างๆเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพ อันจะช่วยให้องค์กรสามารถรักษาบุคคลที่มีความสามารถไว้ ได้นานที่สุด

Walton (1973) ได้กล่าวว่าในการทำงานนั้น พนักงานมีความปรารถนา 4 ประการคือ

1. ปรรอณาที่จะพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้นไม่ว่าจะโดยวิธีการฝึกอบรม หรือการลาศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติงานหน้าที่ที่อยู่ในตำแหน่งเดิมตลอดไป
2. เมื่อได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะใหม่ๆแล้ว จะนำเอาความรู้ความสามารถเหล่านั้น กลับมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตนเองในอนาคตต่อไป
- 3.ปรรอณาที่จะก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ญาติพี่น้องและคนอื่นๆในสังคม
4. ปรรอณาที่จะมีรายได้ที่มั่นคงเหมาะสมกับตำแหน่งที่พวกเขากระทำอยู่

3.6.1 ความหมายของโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2535) ได้ให้ความหมายของ ความก้าวหน้า หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน รวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ ในการทำงานบุคคลมิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจส่วนตัวและการได้รับรางวัลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งหวังและประสงค์ที่จะได้รับความก้าวหน้าและความมั่นคงด้วยเสมอ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2545) ได้ให้ความหมายของ โอกาสก้าวหน้าในงานหมายถึง การให้การสนับสนุนบุคลากรที่ทำงานดี มีคุณภาพ มีผลงานเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจ ให้มีโอกาสนก้าวหน้าในงาน เช่น ให้ได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ โดยการเข้ารับการฝึกอบรม การดูงาน และการศึกษาต่อเพิ่มเติมและเมื่อมีโอกาสอันสมควรก็จะต้องสนับสนุน และมอบความไว้วางใจให้ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น เพื่อเป็นการตอบแทนและสนับสนุนส่งเสริมให้มีโอกาสนก้าวหน้าในอาชีพ

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานตามความมุ่งหวังอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ครอบครัวและผู้เกี่ยวข้อง และมีความมั่นคงในรายได้หรือหน้าที่ที่ได้รับ

ความมั่นคง หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึก ว่า ตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพ รวมถึงความมั่นคงในองค์การ ความมั่นคงในการปฏิบัติงานจะเป็นสิ่งจูงใจอย่างดี ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ ตรงกันข้ามบุคคลที่ทำงานด้วยความรู้สึกไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน งานที่ทำย่อมไม่เกิดผลดีต่อองค์การ (เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2540) เนื่องจากบุคคลทำงานมิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจ

ส่วนตัวและค่าตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังมีหวังจะได้รับความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานด้วยเช่นกัน (ธงชัย สันติวงษ์, 2535)

สรุปได้ว่าโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การได้รับการเพิ่มความรู้อะไรใหม่ๆ เพื่อเตรียมสำหรับงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าตามลำดับขั้นของการทำงาน และมีความมั่นคงของการทำงาน

3.6.2 ความสำคัญของโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของ Maslow (1970) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการความมั่นคง ปลอดภัยและความต้องการมีชื่อเสียง เมื่อมีการทำงานทำให้ได้รับความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานก็จะนำมาซึ่งความมีชื่อเสียง และทำให้บุคคลมั่นใจว่า จะสามารถก้าวหน้า และบรรลุจุดมุ่งหมายในชีวิตได้สำเร็จ ซึ่งจะทำให้เกิดความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน

โอกาสก้าวหน้าในงานของบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็น และมีคุณค่าทั้งต่อตัวบุคลากรและต่อองค์การคือ ทำให้บุคลากรได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง ให้มีความพร้อมในการที่จะรับผิดชอบหน้าที่ที่สูงขึ้น ช่วยทำให้บุคลากรมีความทันสมัย จูงใจให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันองค์การก็จะได้ผลประโยชน์จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ งานที่ทำมีประสิทธิภาพ ช่วยดึงดูดใจให้คนเข้ามาปฏิบัติงาน ลดการลาออกของบุคลากรที่มีความสามารถและลดต้นทุนด้านบุคลากรด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2540)

โดยสรุป บุคคลมีความต้องการที่จะได้รับความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นและความมั่นคงในอาชีพ ได้เพิ่มความรู้และทักษะใหม่ๆ มีโอกาสในการศึกษาต่อ ได้รู้ความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ ได้รับความก้าวหน้าตามลำดับขั้นของการทำงานและความมั่นคงของการทำงาน ดังนั้น ความก้าวหน้าและมั่นคงในงานจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจในงาน

3.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การมีการปฏิบัติงานภายใต้การกำกับควบคุมบางอย่าง ได้แก่ นโยบาย ความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์การ การติดต่อสื่อสารในองค์การ เพื่อนร่วมงาน กฎระเบียบ ตลอดจนสิ่งต่างๆ ภายในองค์การที่มองไม่เห็นหรือจับต้องได้ แต่รู้สึกและรับรู้ได้ ซึ่งบรรยากาศขององค์การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้และรู้สึก จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานใน

ด้านความคิดริเริ่ม ความตั้งใจปฏิบัติงานตลอดจนทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน และจะส่งผลต่อปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพึงพอใจในงาน (Max, 2001)

3.7.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

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

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

ซูติมา บุญธนิต (2539) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี มีลักษณะเสี่ยงอันตรายหรือมีสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม จะเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ร่วมงานไม่มีกำลังใจในการทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีจะมีประโยชน์ในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ความสามารถ เป็นผลให้หน่วยงานสามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากขึ้น

สิริลักษณ์ สมพลกรัง (2540) ให้ความหมายของ สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงสิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ปฏิบัติในขณะที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการใดก็ตามผู้ปฏิบัติงานย่อมถูกแวดล้อมด้วยสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้แก่ เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ ฝุ่น ไอระเหย ละอองสารเคมี ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติ สำหรับบางองค์การจะหมายถึงสภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ แนวทางการทำงาน ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน เข้าไว้เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กนกศิลป์ พุทธิศิลพรสกุล (2543) กล่าวว่า ีว่า สภาพแวดล้อมในหน่วยงาน หมายถึงสภาพและองค์ประกอบต่างๆภายในหน่วยงานทางการแพทย์ ที่จะส่งเสริมและเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ประเมินได้จากการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพจากสภาพแวดล้อม

ปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์ (2545) ให้ความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในหน่วยงานของบุคคลนั้นๆที่ส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงาน

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพต่างๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัย มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ

3.7.2 ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน บริการเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ที่จัดไว้อำนวยความสะดวกการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีที่สุด คำนึงถึงการใช้ประโยชน์ ความสะดวกสบาย ครอบคลุมถึงการป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อโรค มีการจัดสภาพการทำงานทั่วไปให้สะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่าง และอุณหภูมิที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน มีการจัดระบบความปลอดภัยในหน่วยงาน รวมทั้งมีแนวทางการปฏิบัติในการป้องกันอุบัติเหตุจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข มีการจัดเตรียมหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานที่ทำ โดยที่ลักษณะงานนั้นไม่เสี่ยงอันตรายเกินไป หรืออาจหลีกเลี่ยงอันตรายต่างๆที่อาจเกิดขึ้น โดยการเตรียมการป้องกันไว้ล่วงหน้า สภาพการทำงานที่ไม่เสี่ยงต่อการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการทำงาน บุคคลควรได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และมีผลดีต่อสุขภาพ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้บุคคลทำงานได้ด้วยความสะดวกสบาย มีประสิทธิภาพและลดอุบัติเหตุได้ (เสนาะ ตีเยาว์, 2544)

เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาพกายและจิตใจที่ดี การมีสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะตามหลักของวิทยาการจัดการจัดสภาพงาน ซึ่งรวมไปถึงการออกแบบโครงสร้าง การก่อสร้าง การจัดสภาพการทำงานให้เหมาะสม ได้แก่ การมีอุปกรณ์ต่างๆเพื่อความสะดวกรวดเร็วและผ่อนภาระการทำงาน รวมทั้งคำนึงถึงเวลาและการเคลื่อนไหวที่มีผลกระทบต่อการทำงาน วิธีการทำงาน โดยจะต้องคำนึงความปลอดภัย และสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน การจึงควรมีการจัดและเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสม เพื่อช่วยสร้างความพอใจในการทำงาน เพื่อผลผลิตทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ลดความเบื่อหน่ายซ้ำซากจำเจของงาน การมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน จะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเพราะจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกว่าได้รับความสะดวกและไม่เสี่ยงต่ออันตรายต่างๆจากการปฏิบัติงาน นอกจากนี้สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดี บรรยากาศที่มีความสนุกสนานในการทำงานและเอื้อต่อการปฏิบัติงานจะเห็นได้จากองค์การมีขวัญและกำลังใจดี รวมทั้งการที่องค์การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตใจที่ดีเพียงพอที่จะสร้างเสริมบรรยากาศที่ดีได้ Brawn and Moberg (1980) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การนอกจากจะช่วยวางรูปแบบ ความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบ

ต่างๆ ขององค์กรแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดทัศนคติที่ดีและความพึงพอใจจะอยู่กับองค์กรของสมาชิกด้วย

อุ้นตา นพคุณ (2527) และละออ หุตางกูร (2535) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในที่ทำงานประกอบด้วยแสงสว่าง เสียง สภาพอากาศ ห้องปฏิบัติงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งที่เอื้อต่อการเรียนรู้

1.1 แสงสว่าง เป็นที่ทราบกันดีว่า แสงสว่างมีความสำคัญต่อการทำงานมิใช่น้อยแสงสว่างน้อยทำให้ต้องเพ่งสายตามาก ทำให้กล้ามเนื้อตาล้าได้ ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน

1.2 เสียงกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง สิ่งที่ตั้งย้อมทำลายสมาธิอย่างแน่นอน และยังเป็นอันตรายต่ออวัยวะรับเสียงคือ เยื่อแก้วหู หากต้องทำงานในที่ที่มีเสียงดังจนต้องใช้ความสนใจเป็นพิเศษในการทำงานเพียงแค่ 6 ชั่วโมงผ่านไปจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการอ่อนล้า ซึ่งตรงข้ามเมื่อปิดห้องเปิดแอร์ให้อากาศหมุนเวียน การทำงานจะมีสมาธิมากขึ้น

1.3 การถ่ายเทอากาศ ความสำคัญคือเป็นสิ่งที่มิีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ การถ่ายเทอากาศจะต้องขึ้นกับตัวแปร 3 ตัว คือ อุณหภูมิ ความชื้น ความหมุนเวียนอากาศ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะขึ้นกับอุณหภูมิเป็นตัวประกอบ หรือเป็นปัจจัยที่สังเกตหรือรู้สึกได้ง่ายที่สุด เพราะถ้าอุณหภูมิร้อนไป อารมณ์จะเริ่มหงุดหงิด โกรธง่าย ขาดสมาธิ

1.4 ห้องปฏิบัติงาน ควรจัดสถานที่ทำงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ห้องต่างๆ ให้เพียงพอแก่การใช้สอย เหมาะกับจำนวนเจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วย และภายในหอผู้ป่วยควรมีห้องทำกิจกรรมพยาบาล สำหรับตัวเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลเอง โดยไม่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ได้แก่ ห้องประชุมปรึกษาหารือ ห้องสำหรับค้นคว้า และ ห้องพักผ่อน เป็นต้น

1.5 เครื่องมือใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่จะปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ถ้ามีอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆพร้อมครบครันวางไว้เป็นระเบียบ สะดวกแก่การใช้งาน จะช่วยลดระดับความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ดังนั้นจะเห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ ควรจะต้องจัดสถานที่ให้เหมาะสมเอื้อต่อการปฏิบัติงานและส่งเสริมสุขภาพผู้ปฏิบัติงาน โดยห้องจะต้องไม่แออัด ระบายอากาศดี ไม่อับชื้น แสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน จะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขององค์กร

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

1. สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ประกอบด้วย 5 ประการ คือ
 - 1.1 ความเป็นอิสระ
 - 1.2 ความมุ่งมั่น
 - 1.3 ความชัดเจน
 - 1.4 การนำนวัตกรรมมาใช้
 - 1.5 สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน จะส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน
2. สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม
3. สภาพแวดล้อมที่มีความกดดัน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภายในหอผู้ป่วยที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีอุปกรณ์ของใช้อย่างเพียงพอและใช้งานได้ดี สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่สำคัญที่จะส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติเกิดความสบายใจ มีความสุขในการทำงาน เกิดความคิดริเริ่มความตั้งใจปฏิบัติงานซึ่งมีผลต่อคุณภาพงาน สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัครี จิตต์ภักดี (2536) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของ พบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมของพยาบาลทั้ง 2 กลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง แต่แตกต่างกันในหลายด้าน กล่าวคือ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐมีความพึงพอใจในความเป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์ และสถานภาพของวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในค่าตอบแทน เงื่อนไขของงาน และนโยบายองค์กรการอยู่ในระดับต่ำ ส่วนพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนมีความพึงพอใจในสถานภาพของวิชาชีพอยู่ในระดับสูง มีความพึงพอใจในความเป็นอิสระ เงื่อนไขของงาน นโยบายองค์กรและการมีปฏิสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนอยู่ในระดับต่ำ

สุวรรณา ลีละเศรษฐกุล (2542) ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลซึ่งประกอบด้วย

พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล และพนักงานผู้ช่วยทั้งสิ้นจำนวน 240 คน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อายุและอายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม วุฒิการศึกษา และตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน แรงจูงใจในเรื่องความสำเร็จในการทำงาน สภาพการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงานและชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม และปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลคือ แรงจูงใจในเรื่องชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว การยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล

จิราพรธน์ ปูนเอื้อง (2543) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยนาท กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ 27 คน พยาบาลเทคนิค 30 คน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมพยาบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร การนิเทศ เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้า และการยอมรับนับถือ การรับรู้ลักษณะงานพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความรู้ในด้านการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากบุคคลในระดับต่ำ และลักษณะงานพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการทำงานเป็นทีมของพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพยาบาลส่วนใหญ่ยังให้ความไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำ และพบว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ความตั้งใจจริงในการทำงานร่วมกันทำให้บรรลุผลสำเร็จ ความเป็นอิสระ การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากบุคคล การอ้างถึงผลงาน และการพึ่งพาอาศัยกัน เป็นตัวแปรที่ร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานได้

เอียดศิริ เรืองภักดี (2543) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ 226 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้าน ลักษณะงาน มีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุดในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับ (ซี) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ การวางแผน การอำนวยความสะดวก พฤติกรรมผู้นำและเงินเดือน

สุกัญญา ฉัตรแก้ว (2544) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลราชวิถี กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ 347 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยภายในและภายนอก พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยภายในพบว่า ความพึงพอใจในความสามารถในการทำงาน และความรับผิดชอบในการทำงานอยู่ในระดับสูง สำหรับงานที่ได้รับมอบหมาย ความสำเร็จในการทำงาน ความคิดริเริ่ม และความมีอิสระในการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยภายนอกพบว่ามีความพึงพอใจในกิจกรรมระหว่างการทำงาน สถานภาพทางสังคม การบริการสังคม และระเบียบวินัยในการทำงานในระดับสูง ส่วนอำนาจหน้าที่ในส่วนของตน ความก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สมสมัย สุธีรศานต์ (2544) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลสงขลา นครินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ 142 คน และผู้ช่วยพยาบาล 104 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาล มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางบวก แต่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจระดับมากในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีม การได้รับการยอมรับ สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนพยาบาล ส่วนผู้ช่วยพยาบาลพึงพอใจมากในด้านการทำงานเป็นทีม สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และพึงพอใจน้อยในด้านสวัสดิการที่หักและการดูแลเมื่อเจ็บป่วย ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลขึ้นกับระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เวลาปฏิบัติงาน และที่พักอาศัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Slavit, Stamps, Piedmont, and Hasse (1978) เสนอผลการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลกับสถานการณ์ในการทำงาน โดยทำการศึกษาพยาบาล 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยในและกลุ่มที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก พบว่า กลุ่มที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยในเรียงลำดับความพึงพอใจจากสิ่งที่พอใจมากไปน้อยเรียงกันคือ ความเป็นอิสระ สถานภาพของวิชาชีพ ค่าตอบแทน เงื่อนไขของงาน การมีปฏิสัมพันธ์ และนโยบายขององค์การ ส่วนกลุ่มที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก เรียงลำดับความพึงพอใจจากสิ่งที่พอใจมากไปน้อย ดังนี้ ความเป็นอิสระ เงื่อนไขของงาน ค่าตอบแทน สถานภาพของวิชาชีพ การมีปฏิสัมพันธ์ และนโยบายขององค์การ

Williams (1990) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในตึกผู้ป่วยหนัก กับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในตึกศัลยกรรม-อายุรกรรม โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของ Stamps and Piedmonte ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน โดยพยาบาลทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำซึ่งพยาบาลที่มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่ำจะให้ความสำคัญในค่าตอบแทนสูงสุด และมีความพึงพอใจใน

การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลด้วยกันสูงสุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในสถานภาพของวิชาชีพ ความเป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์กับแพทย์ ลักษณะของงาน นโยบายขององค์กรและค่าตอบแทน ตามลำดับ

Blegen (1993) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล โดยวิธีการวิเคราะห์ห่อภิมาณ ศึกษางานวิจัยเชิงสหสัมพันธ์จำนวน 48 เรื่อง พบว่า 1) ความพึงพอใจในงานของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับสูงกับความเครียด และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร 2) ความพึงพอใจในงานของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความมีอิสระในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การสื่อสารกับผู้ร่วมงาน และความยุติธรรม และมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับปานกลางกับลักษณะงานประจำและความเชื่ออำนาจในตน 3) ความพึงพอใจในงานของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะเฉพาะทางวิชาชีพ และมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับระดับการศึกษา

Refissa (1997 อ้างในสุวรรณา สีสระเศรษฐกุล, 2542:27) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพ ในเมืองโวลลีกาประเทศเอธิโอเปีย กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่จำนวน 152 คน ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Rhoades and Eisenberger (2001) ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน จาก 70 เรื่อง พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา (Job content) ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ ลักษณะงานที่ท้าทาย ลักษณะงานที่น่าสนใจ ลักษณะงานที่เป็นเอกลักษณ์ การมีความรับผิดชอบ การทำงานให้กับองค์กรที่มีชื่อเสียง การได้รับความสำเร็จ และความมีชื่อเสียง

กล่าวโดยสรุป ในปัจจุบันความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานหนึ่งๆให้สำเร็จ การที่บุคลากรในองค์กรจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรนั้นมีอยู่ ถ้าองค์กรมีองค์ประกอบที่เป็นเครื่องจูงใจมาก บุคลากรในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานทั้งบริบทต่างประเทศและในบริบทของไทยตามที่ได้นำเสนอ ผู้วิจัยพบว่างานวิจัยในบริบทไทยส่วนใหญ่ นำแนวคิดและเครื่องมือของต่างประเทศมาใช้โดยตรงในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน เช่น แนวคิดของ (Herzberg, Mausner and Synderman, 1959; Slavit, Stamps, Piedmont, and Hasse, 1978; Munson and Heda, 1974; Spector, 1997) จึงทำให้ตัวประกอบของความพึงพอใจในงานที่ทำการศึกษามีลักษณะตัวประกอบคงเดิม เช่น การศึกษาของ (อัชรี จิตต์ภักดี, 2536; นพพรพงศ์ ว่องวิทย์การ, 2539; วรรณดี ชูกาล, 2540; กริชแก้ว แก้วนาค, 2541; จิราพรรณ ปูนเอื้อง, 2543; นิตยา สง่าวณิช, 2545; ศุภรศรี เดชเกษม, 2545) พบว่า องค์ประกอบความพึงพอใจในงานประกอบด้วย สภาพการแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร การสนับสนุนจากหัวหน้า รายได้และประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในเรื่องของความสำคัญของตัวแปร เนื่องจากมีบริบทหรือวัฒนธรรมที่ต่างกัน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการที่เหมาะสมและครอบคลุมมากที่สุด ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดองค์ประกอบความพึงพอใจในงานจากแนวคิดทั้งบริบทต่างประเทศและในบริบทของไทยมาเป็นแนวทางในการศึกษา จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการและการสัมภาษณ์พยาบาลประจำการ ดังแสดงในตารางที่ 1 แล้วนำมาวิเคราะห์จัดกลุ่มตัวประกอบสำหรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งวิเคราะห์สรุปได้ 7 องค์ประกอบคือ 1) นโยบายของกลุ่มการพยาบาล 2) การสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ปวย 3) ลักษณะงาน 4) สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน 5) รายได้และประโยชน์ตอบแทน 6) โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังแสดงในหน้า 57

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 ตารางวิเคราะห์องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

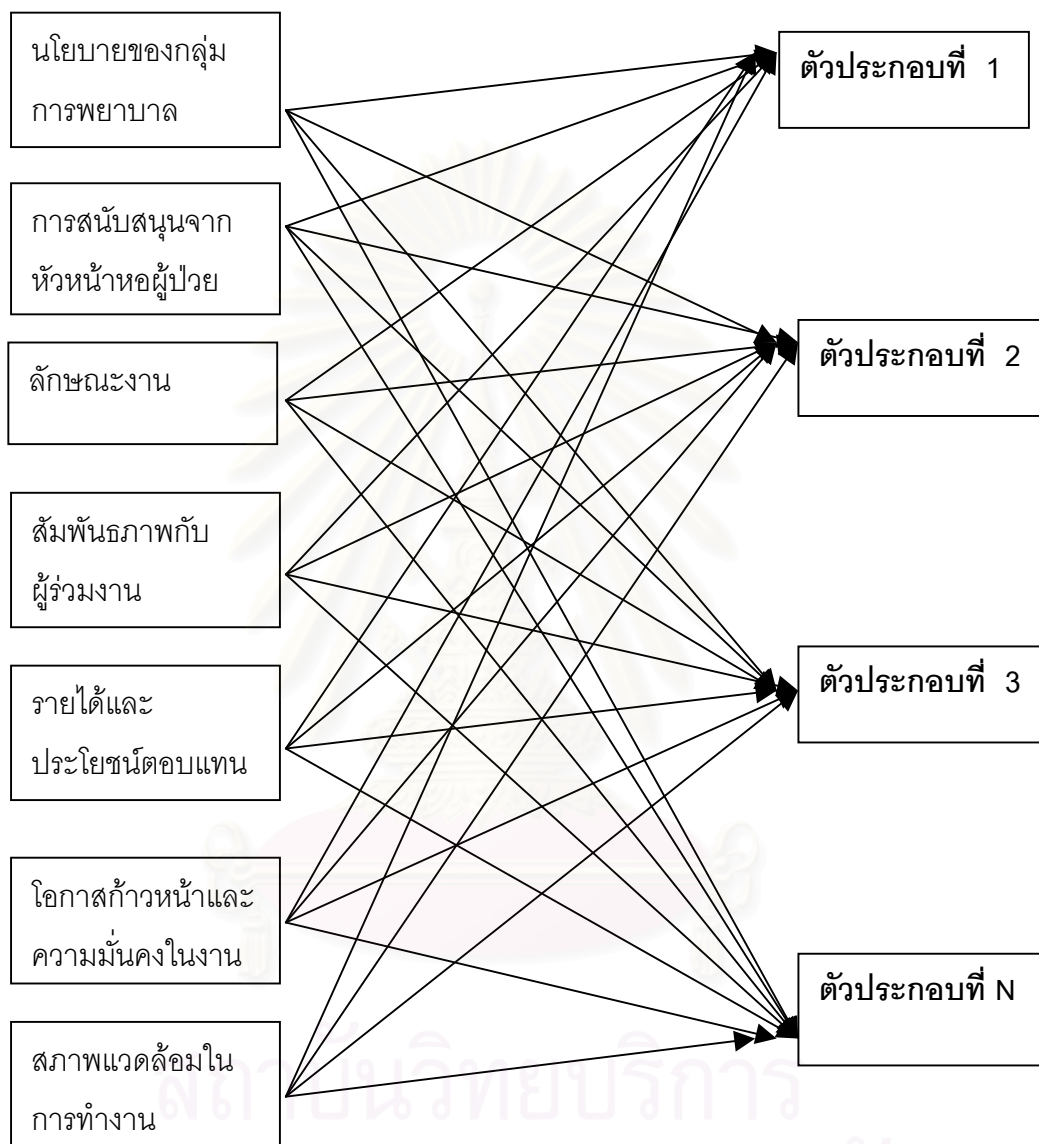
สาระ แนวคิด	นโยบายกลุ่ม การพยาบาล	การ สนับสนุน จากหัวหน้า	ลักษณะงาน	สัมพันธภาพกับ ผู้ร่วมงาน	รายได้และ ประโยชน์ตอบแทน	โอกาสก้าวหน้า และความมั่นคง ในงาน	สภาพแวดล้อม ในการทำงาน
Herzberg., Mausner, B., and Synderman , (1959)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vroom (1964)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gilmer(1966)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Smit,Kendall and Hulin(1969)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Munson and Heda (1974)				✓	✓	✓	✓
Locke(1976)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Slavit,Stamps ,Piedmonte and Haase(1978)	✓		✓	✓	✓		
Wolf and Orem (1994)	✓	✓			✓	✓	✓
Spector(1997)		✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 1 (ต่อ) ตารางวิเคราะห์องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

สาระ แนวคิด	นโยบายกลุ่ม การพยาบาล	การ สนับสนุน จากหัวหน้า	ลักษณะงาน	สัมพันธภาพกับ ผู้ร่วมงาน	รายได้และ ประโยชน์ตอบแทน	โอกาสก้าวหน้า และความมั่นคง ในงาน	สภาพแวดล้อม ในการทำงาน
อัครี จิตต์ภักดี (2536)	✓		✓	✓	✓		
นพพรพงศ์ ว่องวิทย์การ (2539)	✓		✓	✓	✓		
วรรณดี ชูกาล (2540)	✓	✓			✓	✓	✓
กรีชแก้ว แก้วนาค (2541)				✓	✓	✓	✓
จิราพรรณ ปูนเอื้อง (2543)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
นิตยา สง่างษ์(2545)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
ศุภรศรี เดชเกษม(2545)		✓	✓	✓	✓	✓	✓

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย(Descriptive research) เพื่อศึกษาตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

- ขั้นที่ 1 รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
- ขั้นที่ 2 กำหนดกรอบแนวคิดองค์ประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์
- ขั้นที่ 3 การสร้างเครื่องมือ
- ขั้นที่ 4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ขั้นที่ 5 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ขั้นที่ 6 การรวบรวมข้อมูล
- ขั้นที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขั้นที่ 1 รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาโดยใช้วิธีการต่างๆดังนี้

1.1 ทบทวนแนวคิดองค์ประกอบความพึงพอใจในงานจากตำราวารสารและงานวิจัย
ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดตัวประกอบความพึงพอใจในงานจากแนวคิด ทฤษฎีและ
งานวิจัยต่างๆได้แก่ (Herzberg, Mausner and Synderman, 1959; Vroom, 1964;
Smit,Kendall and Hulin, 1969 cited in Luthans,1995; Gilmer, 1971; Munson and Heda,
1974 ; Locke, 1976; Slavit, Stamps, Piedmonte and Haase, 1978; Wolf and Orem, 1994;
Spector, 1997) นำมารวบรวมและประมวลสรุปเป็นแนวคิดตัวประกอบความพึงพอใจในงานของ
พยาบาลประจำการได้ตัวประกอบ จำนวน 7 ด้าน พร้อมรายการสำคัญ 69 รายการ ดังแสดงใน
ตารางที่ 2



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 ตัวประกอบความพึงพอใจในงานและรายการสำคัญ จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	รายการสำคัญ
1.ด้านนโยบายของกลุ่มการพยาบาล	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเลื่อนขั้นที่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม 2. มีการพัฒนาความรู้ทางวิชาการ 3. การสื่อสารที่ทันต่อเหตุการณ์ 4. แจ้งเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน 5. กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองความต้องการ 6. จัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่เที่ยงตรงและยุติธรรม 7. การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 8. การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจ 9. การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ 10. การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล 11.การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวิพากษ์แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน 12.มีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรแต่ละระดับอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง 13.สอบถามความต้องการของบุคลากรเพื่อจัดการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม
2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย	<ol style="list-style-type: none"> 14.ช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน 15.แนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 16.ให้ความรู้ ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน 17.ให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของหอผู้ป่วย 18.มอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ 19.มอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญและมีโอกาสก้าวหน้า 20.ถ่ายทอดความรู้หรือวิทยาการใหม่ๆ 21. แนะนำวิชาการที่นำมาใช้ประโยชน์ในการทำวิจัย 22. ให้โอกาสเข้าร่วมทำวิจัยขององค์กร 23.จัดสรรเวลาที่เอื้อให้ได้ทำวิจัยขององค์กร 24. ให้โอกาสเผยแพร่ผลงานวิชาการ หรือ นวัตกรรมใหม่ๆ

ตารางที่ 2 (ต่อ) ตัวประกอบความพึงพอใจในงานและรายการสำคัญจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	รายการสำคัญ
	25. แนะนำอย่างเป็นกันเองและสม่ำเสมอ
	26. ชื่นชมเมื่อปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย
	27. เห็นคุณค่าและความสำคัญที่มีต่อการพัฒนางาน
	28. เอาใจใส่ในด้านสุขภาพและความปลอดภัย
	29. ให้ความเห็นอกเห็นใจเมื่อต้องเผชิญปัญหา
	30. ได้รับกำลังใจ
3. ด้านลักษณะงาน	31. งานที่มีการหมุนเวียนงานในหน้าที่
	32. งานที่ทำทหายความสามารถ
	33. งานที่ต้องใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ
	34. งานที่มีลักษณะชำนาญการเฉพาะทาง
	35. งานที่มีเกียรติ ได้รับการยกย่อง
	36. งานที่มีความสำคัญของงาน
	37. งานที่มีอิสระในการปฏิบัติงาน
	38. งานที่มีอำนาจในการตัดสินใจ
	39. งานที่มีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม
	40. มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ
4. ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	41. ได้รับความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ
	42. ได้รับความจริงใจ
	43. ได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล
	44. การยอมรับความสามารถ
	45. การยอมรับความคิดเห็น
	46. ได้รับความไว้วางใจ
	47. ติดต่อบริษัทงานที่ดี
5. ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน	48. ได้รับความตอบแทนในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน
	49. ค่าตอบแทนพิเศษเมื่อปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานประจำ
	50. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ
	51. ส่งเสริมสวัสดิการผู้ปฏิบัติงาน
	52. จัดสรรห้องพักเมื่อปฏิบัติงานในเวรป่า/ดึก
6. โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	53. ศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาที่สูงขึ้น
	54. ศึกษาต่อเพื่อความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

ตารางที่ 2 (ต่อ) ตัวประกอบความพึงพอใจในงานและรายการสำคัญจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	รายการสำคัญ
	55. ฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายในหน่วยงาน
	56. เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน
	57. ศึกษาดูงานภายนอกหน่วยงาน
	58. เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นเหมาะสมกับระดับความรู้ ความสามารถ
	59. เสนอผลการปฏิบัติงาน/ผลงานทางวิชาการ
	60. เสนอผลการปฏิบัติงาน/ผลงานทางวิชาการในที่ ประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน
	61. ตำแหน่งงานมีความมั่นคง
7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	62.. มีคุณวุฒิ แสง เสียง และการระบายอากาศที่เหมาะสม
	63. สะอาดและเป็นระเบียบ
	64. มีอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อระหว่างปฏิบัติงานอย่าง เพียงพอ
	65. มีมาตรการป้องกันการติดเชื้อในขณะปฏิบัติงาน
	66. ที่มีห้องพักผอนระหว่างปฏิบัติงาน
	67. มีระบบการรักษาความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน
	68. มีระบบการเตือนภัยและอุปกรณ์ป้องกันภัยอย่างเพียงพอ
	69. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพและเพียงพอ

1.2 สัมภาษณ์พยาบาลประจำการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดตัวประกอบความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โดยการสัมภาษณ์พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 5 คน โดยใช้คำถามปลายเปิด ผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การใช้สำนวนภาษาและปรับแก้ก่อนนำไปสัมภาษณ์จำนวน 2 ข้อคือ

1. ท่านคิดว่ามีองค์ประกอบอะไรบ้างที่ทำให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงาน
2. องค์ประกอบที่ท่านคิดว่าจะทำให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงาน

ประกอบด้วยแนวทางและกิจกรรมอะไรบ้าง

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์มา บูรณาการ จัดทำรายการสำคัญของตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ได้ตัวประกอบความพึงพอใจในงานจำนวน 7 ด้าน และรายการสำคัญ จำนวน 68 รายการ ดังแสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 ตัวประกอบความพึงพอใจในงานและรายการสำคัญ จากการสัมภาษณ์

ตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	รายการสำคัญ
1. ด้านนโยบายของกลุ่มการพยาบาล	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสำรวจความคิดเห็นก่อนดำเนินการพัฒนาบุคลากร 2. การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากร 3. จัดประชุมวิชาการที่เป็นวิทยากรใหม่ ๆ 4. แจกข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ให้ทราบเป็นระยะ 5. เกณฑ์การเลื่อนขั้นที่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม 6. แจกเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้รับทราบ 7. จัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเที่ยงตรงและยุติธรรม 8. กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 9. มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ 10. ส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ 11. มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการพยาบาล 12. มีส่วนร่วมประเมินผลการปฏิบัติงาน 13. มีการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ
2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า หอผู้ป่วย	<ol style="list-style-type: none"> 14. ช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน 15. แนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 16. ให้ความรู้ ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน 17. ให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของหอผู้ป่วย 18. มอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ 19. ถ่ายทอดความรู้หรือวิทยากรใหม่ๆที่ทันสมัย 20. จัดสรรเวลาที่จะเอื้อให้ได้ทำวิจัยขององค์กร 21. ให้โอกาสเผยแพร่ผลงานวิชาการ หรือ นวัตกรรมใหม่ๆ 22. ให้ความเป็นกันเอง 23. ชื่นชมเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ 24. เห็นคุณค่าและความสำคัญ 25. ให้กำลังใจ 26. ให้ความเห็นอกเห็นใจเมื่อต้องเผชิญปัญหา 27. ดูแลความเป็นอยู่สวัสดิการต่างๆ 28. เอาใจใส่ในด้านสุขภาพ 29. ดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน

ตารางที่ 3 (ต่อ) ตัวประกอบความพึงพอใจในงานและรายการสำคัญจากการสัมภาษณ์

ตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	รายการสำคัญ
3. ด้านลักษณะงาน	30. งานที่ทำให้ภาคภูมิใจ 31. งานที่มีอิสระในการปฏิบัติงาน 32. งานที่ทำหายความสามารถ 33. งานที่มีความสำคัญ ได้ช่วยเหลือคน 34. งานที่ต้องใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล 35. งานที่มีเกียรติ ได้รับการยกย่อง 36. งานที่มีอำนาจในการตัดสินใจ 37. งานที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม 38. งานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	39. ได้รับความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ 40. ได้รับความจริงใจ 41. ได้รับความเคารพในความเป็นบุคคล 42. ได้รับการยอมรับความสามารถ 43. ได้รับการยอมรับความคิดเห็น 44. ได้รับความไว้วางใจ 45. มีการประสานงานที่ดี 46. ร่วมมือกันทำงานเป็นทีม
5. ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน	47. ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน 48. ค่าตอบแทนพิเศษเมื่อได้รับผลสำเร็จในงาน 49. ค่าตอบแทนพิเศษเมื่อปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานประจำ 50. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน 51. มีอาหารว่างเมื่อปฏิบัติงานในเวรป่าย/ดึก 52. จัดสรรห้องพักเมื่อปฏิบัติงานในเวรป่าย/ดึก
6. โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	53. ศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาที่สูงขึ้น 54. ศึกษาต่อเพื่อความรู้เฉพาะทาง 55. เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายในหน่วยงาน 56. เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน 57. ศึกษาดูงานภายนอกหน่วยงาน 58. เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความรู้ความสามารถ 59. ตำแหน่งงานมีความมั่นคง

ตารางที่ 3 (ต่อ) ตัวประกอบความพึงพอใจในงานและรายการสำคัญจากการสัมภาษณ์

ตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	รายการสำคัญ
7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	60. มีอุณหภูมิ แสง เสียง และกระแสน้ำอากาศที่เหมาะสม 61. สถานที่ทำงานสะอาด 62. มีห้องพักผ่อน ห้องประชุม ที่รับแขก 63. มีอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อเพียงพอ 64. มีแนวทางป้องกันการติดเชื้อในขณะปฏิบัติงาน 65. มีระบบการเตือนภัยและอุปกรณ์ป้องกันภัยอย่างเพียงพอ 66. ความปลอดภัยในการทำงาน 67. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพและเพียงพอ 68. มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขั้นที่ 2 กำหนดกรอบแนวคิดตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหารายการตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลศูนย์ ที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 ประกอบด้วยแนวคิดตัวประกอบความพึงพอใจในงานจาก
ตำรา วารสารและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและการสัมพัทธ์พยาบาล
ประจำการ แล้วนำมาบูรณาการเป็นกรอบโครงสร้างตัวประกอบความพึงพอใจในงานของ
พยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ โดยนำมาพิจารณาความสอดคล้องพบว่า ตัวประกอบของ
ความพึงพอใจในงาน มีความสอดคล้องกันได้ 7 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านนโยบายของกลุ่มการพยาบาล
2) การสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย 3) ลักษณะงาน 4) สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน 5) รายได้และ
ประโยชน์ตอบแทน 6) โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 7) สภาพแวดล้อมในการทำงานและ
มีรายการสำคัญจำนวน 69 รายการ ดังแสดงในตารางที่ 4 ดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 กรอบโครงสร้างตัวประกอบความพึงพอใจในงานและตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ ที่ได้บูรณาการมาจากขั้นตอนที่ 1

รายการตัวแปรความพึงพอใจในงาน	แนวคิด จากตาราง ที่ 2(ข้อ)	สัมภาษณ์ จากตาราง ที่ 3(ข้อ)
1. ตัวประกอบด้านนโยบายของกลุ่มการพยาบาล		
1. มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของกลุ่มการพยาบาล	8	9
2. มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มการพยาบาล	9	10
3. มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลของกลุ่มการพยาบาล	10	11
4. มีการสำรวจความคิดเห็นก่อนดำเนินการพัฒนาบุคลากร	13	1
5. กลุ่มการพยาบาลได้ดำเนินกิจกรรมพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่	5	2
6. กลุ่มการพยาบาลได้ดำเนินการจัดประชุมวิชาการที่เป็นวิทยากรใหม่ๆ	2	3
7. กลุ่มการพยาบาลได้มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อนำไปสู่นโยบายที่กำหนดไว้	7	8,13
8. กลุ่มการพยาบาลได้มีการแจ้งข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ ให้ทราบเป็นระยะ	3	4
9. กลุ่มการพยาบาลได้มีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนขั้นที่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม	1	5
10. กลุ่มการพยาบาลได้มีการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเที่ยงตรงและยุติธรรม	6	7
11. มีส่วนร่วมในการวิพากษ์แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่กลุ่มการพยาบาลจัดขึ้น	11	12
12. กลุ่มการพยาบาลได้แจ้งเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน	4	6

ตารางที่ 4 (ต่อ) กรอบโครงสร้างตัวประกอบความพึงพอใจในงานและตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งได้บูรณาการมาจากขั้นตอนที่ 1

รายการตัวแปรความพึงพอใจในงาน	แนวคิด จากตาราง ที่ 2 (ข้อ)	สัมภาระณ์ จากตาราง ที่ 3 (ข้อ)
2. ตัวประกอบด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย		
13. ได้รับความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	14	14
14. ได้รับคำแนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	15	15
15. มีการเพิ่มความรู้อุปกรณ์ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	16	16
16. การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของหอผู้ป่วย	17	17
17. การมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ	18	18
18. การมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญและมีโอกาสก้าวหน้า	19	-
19. มีการถ่ายทอดความรู้หรือวิทยากรใหม่ๆ	20	19
20. คำแนะนำด้านวิชาการที่นำมาใช้ประโยชน์ในการทำวิจัย	21	-
21. มีโอกาสในการเข้าร่วมทำวิจัยขององค์กร	22	-
22. การจัดสรรเวลาที่เอื้อให้ได้ทำวิจัยขององค์กร	23	20
23. ส่งเสริมให้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานวิชาการ/นวัตกรรมใหม่ๆ	24	21
24. คำแนะนำจากหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างเป็นกันเองและสม่ำเสมอ	25	22
25. คำชื่นชมเมื่อปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย	26	23
26. เห็นคุณค่าและความสำคัญที่มีต่อการพัฒนางานของหอผู้ป่วย	27	24
27. กำลังใจจากหัวหน้าหอผู้ป่วย	30	25
28. การเอาใจใส่ในด้านสุขภาพและความปลอดภัยจากหัวหน้าหอผู้ป่วย	28	27,28,29
29. ความเห็นอกเห็นใจจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อต้องเผชิญปัญหา	29	26
3. ตัวประกอบด้านลักษณะงาน		
30. งานที่มีการหมุนเวียนงานในหน้าที่	31	-
31. งานที่ทำทลายความสามารถ	32	32
32. งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ	33	34
33. งานที่มีลักษณะชำนาญการเฉพาะทาง	34	-
34. งานที่มีเกียรติ ได้รับการยกย่อง เป็นที่ยอมรับของสังคม	35	30,35
35. งานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร	36	33

ตารางที่ 4 (ต่อ) กรอบโครงสร้างตัวประกอบความพึงพอใจในงานและตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งได้บูรณาการมาจากขั้นตอนที่ 1

รายการตัวแปรความพึงพอใจในงาน	แนวคิด จากตาราง ที่ 2 (ข้อ)	สัมภาษณ์ จากตาราง ที่ 3 (ข้อ)
36.งานที่มีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานตามขอบเขตของวิชาชีพ	37	31
37.งานที่มีอำนาจในการตัดสินใจ	38	36
38.งานที่มีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม	39	37
39.งานที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและได้รับแจ้งผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง	40	38
4. ตัวประกอบด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน		
40. ได้รับความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย	41	39
41. ได้รับความจริงใจจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย	42	40
42. ได้รับความเคารพในความเป็นบุคคลจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย	43	41
43. ผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วยยอมรับความสามารถของท่าน	44	42
44. ผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วยยอมรับความคิดเห็นของท่าน	45	43
45. ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย	46	44
46. ได้รับการติดต่อประสานงานที่ดีจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย	47	45,46
5. ตัวประกอบด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน		
47. ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน	48	47
48. ค่าตอบแทนพิเศษเมื่อปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานประจำ	49	48,49
49. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ	50	50
50. อาหารว่างเมื่อปฏิบัติงานในเวรป่วย/ดึก	51	51
51. จัดสรรห้องพักเมื่อปฏิบัติงานในเวรป่วย/ดึก	52	52
6. ตัวประกอบโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน		
52. การสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาที่สูงขึ้น	53	53
53. การศึกษาต่อเพื่อความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	54	54
54. การสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายในหน่วยงาน	55	55
55. การสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน	56	56
56. การสนับสนุนให้ศึกษาดูงานภายนอกหน่วยงาน	57	57

ตารางที่ 4 (ต่อ) กรอบโครงสร้างตัวประกอบความพึงพอใจในงานและตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งได้บูรณาการมาจากขั้นตอนที่ 1

รายการตัวแปรความพึงพอใจในงาน	แนวคิด จากตาราง ที่ 2 (ข้อ)	สัมภาระณ จากตาราง ที่ 3 (ข้อ)
57. การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นเหมาะกับระดับความรู้ความสามารถตามโอกาสที่เหมาะสม	58	58
58. การสนับสนุนให้นำเสนอผลการปฏิบัติงาน/ผลงานทางวิชาการในที่ประชุมวิชาการภายในหน่วยงาน	59	-
59. การสนับสนุนให้นำเสนอผลการปฏิบัติงาน/ผลงานทางวิชาการในที่ประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน		-
60. ได้ทำงานในตำแหน่งงานที่มีความมั่นคง	61	59
7. ตัวประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน		
61. ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุณหภูมิ แสง เสียง และการระบายอากาศที่เหมาะสม	62	60
62. ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่สะอาดและเป็นระเบียบ	63	61
63. ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีห้องพักผ่อนระหว่างปฏิบัติงาน	66	62
64. ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อระหว่างปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	64	63
65. ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีมาตรการป้องกันการติดเชื้อในขณะปฏิบัติงาน	65	64
66. ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการเตือนภัยและอุปกรณ์ป้องกันภัยอย่างเพียงพอ	68	65
67. ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการรักษาความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน	67	66
68. ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพและเพียงพอ	69	67
69. ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมใช้เสมอ	-	68

ขั้นที่ 3 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน โดยลักษณะเป็นแบบเติมค่า และแบบตรวจสอบรายการ

2. แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการวิเคราะห์ เอกสาร และงานวิจัยที่ครอบคลุมความพึงพอใจในงาน และจากการสัมภาษณ์พยาบาลประจำการ จนกระทั่งได้ข้อคำถามจำนวน 69 ข้อ ดังนี้

1. ด้านนโยบายของกลุ่มการพยาบาล	12 ข้อ
2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย	17 ข้อ
3. ด้านลักษณะงาน	10 ข้อ
4. ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	7 ข้อ
5. ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน	5 ข้อ
6. ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	9 ข้อ
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	9 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกและกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

5	หมายถึง แนวทางหรือกิจกรรมนั้นทำให้ท่านมีความพึงพอใจในงานมากที่สุด
4	หมายถึง แนวทางหรือกิจกรรมนั้นทำให้ท่านมีความพึงพอใจในงานมาก
3	หมายถึง แนวทางหรือกิจกรรมนั้นทำให้ท่านมีความพึงพอใจในงานปานกลาง
2	หมายถึง แนวทางหรือกิจกรรมนั้นทำให้ท่านมีความพึงพอใจในงานน้อย
1	หมายถึง แนวทางหรือกิจกรรมนั้นทำให้ท่านมีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนน มีเกณฑ์การคิดคะแนนตามความสำคัญของความพึงพอใจในงานโดยนำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนรวมกันและหาค่าเฉลี่ยใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ย ในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยความสำคัญของความพึงพอใจในงานดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง	ระดับความสำคัญของความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับที่สูงที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง	ระดับความสำคัญของความพึงพอใจในงานในระดับที่สูง
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง	ระดับความสำคัญของความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง	ระดับความสำคัญของความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง	ระดับความสำคัญของความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นที่ 4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

5.1 การความตรงตามเนื้อหา (Content validity)

การตรวจสอบความตรง (Content validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยพิจารณาคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิได้ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่านซึ่งจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ตามแนวคิดดังนี้ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาที่เหมาะสมนั้นอาจมีจำนวนระหว่าง 3-20 คน (Lynn, 1988; Tilden et al, 1990; Wetz et al., 1991 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2547: 261) ตรวจสอบแบบสอบถามโดยตรวจความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความชัดเจน ความเหมาะสมของคำถาม (Clarity and appropriateness) และความเหมาะสม ของการจัดอันดับคำถาม (Sequence the questions) นำแบบสอบถามหรือโครงร่างการวิจัยไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความสอดคล้องระหว่างคำถามกับคำนิยาม โดยกำหนดระดับ การแสดงความคิดเห็นเป็น 4 ระดับ คือ 1 ,2, 3, 4 โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง คำถามไม่สอดคล้องกับคำนิยามเลย
- 2 หมายถึง คำถามจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงอย่างมาก จึงจะมีความสอดคล้องกับคำนิยาม
- 3 หมายถึง คำถามจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาทบทวน และปรับปรุงเล็กน้อย จึงจะมีความสอดคล้องกับคำนิยาม
- 4 หมายถึง คำถามมีความสอดคล้องกับคำนิยาม

กำหนดเกณฑ์พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา ให้มีค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity index) 80 ขึ้นไป (Davis, 1992 อ้างในบุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2547: 224)

ผู้วิจัยนำระดับความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาหาค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหาของ แบบสอบถามตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เท่ากับ 0.95 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้มีคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหาอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

การคำนวณค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา มีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตย์ นรากร, 2547: 224)

$$CVI = \frac{\text{จำนวนคำถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนให้ความคิดเห็นในระดับ 3 และ 4}}{\text{จำนวนคำถามทั้งหมด}}$$

ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวิจัย โดยปรับปรุงแก้ไขความชัดเจนและความเหมาะสมของสำนวนภาษาในบางข้อ เนื่องจากผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะให้ปรับแก้ไข สำนวนภาษาบางข้อที่มีความซ้ำซ้อน และทำความเข้าใจยากให้มีความชัดเจนและอ่านเข้าใจง่ายมากขึ้น จากนั้นผู้วิจัยนำเครื่องมือไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง

5.2 การหาความเที่ยง (Reliability)

การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยผู้วิจัยนำเครื่องมือวิจัยที่ผ่านการตรวจสอบความตรงมาแล้วไปทดสอบความเที่ยง โดยนำไปทดลองใช้กับพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรจำนวน 30 คน ด้วยวิธีสุ่มแบบง่าย เพื่อศึกษาปัญหาในการนำไปใช้และศึกษาความเป็นปรนัยของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาหาความเที่ยงของเครื่องมือด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social science) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach 's Alpha Coefficient) ซึ่งเครื่องมือทั่วไปควรมีค่าความเที่ยง .80 ขึ้นไป (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร, 2547: 232) ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเที่ยงของเครื่องมือวิจัยทั้งหมด .98 และพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง ข้อคำถามแต่ละข้อ (Corrected Item-Total Correlation) ของแต่ละด้าน โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ได้ค่าความสัมพันธ์ของเพียร์สันมากกว่า .30 ขึ้นไปทุกข้อ โดยใช้เกณฑ์ค่าความสัมพันธ์ของเพียร์สันมากกว่า .30 ขึ้นไปถือว่าข้อกำหนัดนั้นจัดเป็นคำถามที่ดี (Jacobson, 1988 อ้างใน บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร, 2547 : 240) ผลการวิเคราะห์รายข้อพบว่า ข้อคำถาม 68 ข้อ มีค่าความสัมพันธ์ .30 ขึ้นไปและมีข้อคำถาม 1 ข้อ ที่มีค่าความสัมพันธ์ 29 ผู้วิจัยร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา จึงปรับปรุงข้อคำถามโดยใช้ภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ ดังนั้น จำนวนข้อคำถาม

ยังคงจำนวน 69 ข้อเท่าเดิม จากนั้นจึงนำเครื่องมือวิจัยไปใช้เก็บข้อมูลจริง และหลังรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของเครื่องมือวิจัยอีกครั้งได้ค่าความเที่ยงทั้งฉบับ 0.98 ดังแสดงในตารางที่ 5 หน้า 75 ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงค่าความเที่ยงของแบบสอบถามตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ก่อนรวบรวมข้อมูลและหลังเก็บรวบรวมข้อมูลจำแนกตามองค์ประกอบ

ตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ	
	ทดลองใช้เครื่องมือ n= 30	รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง n=585
1. นโยบายของกลุ่มการพยาบาล	0.93	0.94
2. การสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย	0.92	0.97
3. ลักษณะงาน	0.88	0.91
4. สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	0.94	0.96
5. รายได้และประโยชน์ตอบแทน	0.92	0.89
6. โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.96	0.95
7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.93	0.96
รวมทั้งฉบับ	0.98	0.98

ขั้นที่ 5 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 25 โรงพยาบาล ดังนี้ 1) โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา 2) โรงพยาบาลสระบุรี 3) โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร 4) โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี 5) โรงพยาบาลชลบุรี 6) โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร 7) โรงพยาบาลระยอง 8) โรงพยาบาลนครปฐม 9) โรงพยาบาลราชบุรี 10) โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา 11) โรงพยาบาลบุรีรัมย์ 12) โรงพยาบาลสุรินทร์ 13) โรงพยาบาลขอนแก่น 14) โรงพยาบาลอุดรธานี 15) โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ 16) โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ 17) โรงพยาบาลพุทธชินราช 18) โรงพยาบาลอุดรดิถี 19) โรงพยาบาลลำปาง 20) โรงพยาบาลเชียงใหม่ประชานุเคราะห์ 21) โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี 22) โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช 23) โรงพยาบาลยะลา 24) โรงพยาบาลหาดใหญ่ 25) โรงพยาบาลตรัง

5.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในทุกแผนกในโรงพยาบาลศูนย์ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไป ในการศึกษาครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอนดังนี้

5.2.1 จำแนกโรงพยาบาลศูนย์ ตามเขตที่ตั้ง จำนวน 12 เขต

5.2.2 สุ่มโรงพยาบาลศูนย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีจับฉลากตามเขตที่ตั้ง แบ่งเป็น 12 เขต โดยกำหนดสัดส่วนจำนวนโรงพยาบาล 1:2 เขตที่มีเพียง 1 โรงพยาบาลจะนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ต้องสุ่ม ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 โรงพยาบาลจาก 25 โรงพยาบาล ดังแสดงในตารางที่ 6 หน้า 77

5.2.3 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักของการวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) คือโดยทั่วไปขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้คือจำนวน 300-500 คน (Comrey,1973 อ้างใน บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร,2547:483) ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างคือ 650 คน

5.2.4 คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการแต่ละโรงพยาบาลที่สุ่มได้ โดยวิธีคำนวณตามสัดส่วนกับประชากรในแต่ละโรงพยาบาล ให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ ดังแสดงในตารางที่ 7 หน้า 78

ตารางที่ 6 แสดงรายชื่อโรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุขและโรงพยาบาลศูนย์ที่เป็น
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขต 12 เขต

เขต	โรงพยาบาลศูนย์	โรงพยาบาลศูนย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
1	1.โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	1.โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา
2	2.โรงพยาบาลสระบุรี	
	3.โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช	2.โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช
3	4.โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี	3.โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี
	5.โรงพยาบาลชลบุรี	4.โรงพยาบาลระยอง
	6.โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร์	
	7.โรงพยาบาลระยอง	
4	8.โรงพยาบาลนครปฐม	5.โรงพยาบาลราชบุรี
	9.โรงพยาบาลราชบุรี	
5	10.โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา	6.โรงพยาบาลบุรีรัมย์
	11.โรงพยาบาลบุรีรัมย์	7.โรงพยาบาลสุรินทร์
	12.โรงพยาบาลสุรินทร์	
6	13.โรงพยาบาลขอนแก่น	8.โรงพยาบาลอุดรธานี
	14.โรงพยาบาลอุดรธานี	
7	15.โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์	9.โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
8	16.โรงพยาบาลสวรรคตประชารักษ์	
9	17.โรงพยาบาลพุทธรักษา	10.โรงพยาบาลพุทธรักษา
	18.โรงพยาบาลอุตรดิตถ์	
10	19.โรงพยาบาลลำปาง	11.โรงพยาบาลลำปาง
	20.โรงพยาบาลเชียงใหม่ประชานุเคราะห์	
11	21.โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี	12.โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี
	22.โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช	
12	23.โรงพยาบาลยะลา	13.โรงพยาบาลหาดใหญ่
	24.โรงพยาบาลหาดใหญ่	14.โรงพยาบาลตรัง
	25.โรงพยาบาลตรัง	

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนพยาบาลในกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ที่ส่งได้

โรงพยาบาลศูนย์	ประชากร(คน) พยาบาลประจำการ	กลุ่มตัวอย่าง (คน) พยาบาลประจำการ
1.โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	328	33
2.โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช	363	36
3.โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี	470	47
4.โรงพยาบาลระยอง	387	39
5.โรงพยาบาลราชบุรี	420	42
6.โรงพยาบาลบุรีรัมย์	400	44
7.โรงพยาบาลสุรินทร์	374	38
8.โรงพยาบาลอุดรธานี	540	54
9.โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์	650	65
10.โรงพยาบาลพุทธชินราช	550	55
11.โรงพยาบาลลำปาง	737	74
12. โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี	520	52
13. โรงพยาบาลหาดใหญ่	340	35
14. โรงพยาบาลตรัง	364	36
รวมจำนวน	6,484	650

ขั้นที่ 6 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและส่งทางไปรษณีย์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

6.1 ทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขออนุมัติเก็บรวบรวมข้อมูล

6.2 เมื่อได้รับอนุมัติ ประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลของโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล แจ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และการส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย

6.3 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถาม และบันทึกข้อความชี้แจงรายละเอียดการแจกแบบสอบถามกับหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล และบุคลากรที่มีความรับผิดชอบในการแจกแบบสอบถาม โดยมีการติดตามแบบสอบถามหลังจัดส่งประมาณ 3 สัปดาห์เมื่อรับ

แบบสอบถามคืน ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏว่าแบบสอบถามทั้ง 650 ฉบับ ได้รับคืนทั้งสิ้น 600 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.30 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมดและตอบครบถ้วนสมบูรณ์ 585 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดมาบันทึกข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เวลาตั้งแต่วันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2549 ถึง 18 เมษายน พ.ศ. 2549

ขั้นที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social science ตามลำดับดังนี้

7.1. แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง

7.2. แบบสอบถามตอนที่ 2 คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อคำถาม ทำให้ทราบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระดับความสำคัญของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อแสดงให้เห็นถึงการกระจายคะแนนของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อระดับความสำคัญของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

7.3. การวิเคราะห์ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social science) โดยมีขั้นตอนดังนี้

7.3.1 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 69 ตัว โดยใช้สูตรของเพียร์สันโปรดักโมเมนต์ (Pearson Product Moment Correlation) แสดงออกในรูปแบบเมตริกสหสัมพันธ์ 69x69 ซึ่งควรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่น้อยกว่า .20 เพื่อให้ตัวประกอบที่สกัดได้มีค่าความร่วมกันสูง (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร, 2547 : 484) พร้อมทั้งทดสอบความมีนัยสำคัญของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ และเมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่าควรนำตัวแปรที่มีมาวิเคราะห์ตัวประกอบหรือไม่ โดยใช้ผลการทดสอบของ Bartlett (Bartlett's test of sphericity) พบว่าค่า Chi-square มีนัยสำคัญทางสถิติ (.000) แสดงว่า ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์กันหรือเมตริกซ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่ใช่เมตริกซ์เอกภาพ (Identity matrix) ซึ่งหมายความว่าข้อมูลเหมาะสมสำหรับนำมาวิเคราะห์ตัวประกอบ (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร, 2547: 485) และค่าสถิติ Kaiser-Myer-Olkin measure of sampling adequacy (KMO) มีค่าสูง .977 ซึ่งมีค่ามากกว่า 90 แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมสำหรับนำมาวิเคราะห์ตัวประกอบในระดับมากที่สุด (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร, 2547: 485)

7.3.2 วิเคราะห์ตัวประกอบโดยนำตัวแปรที่มีสหสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นอย่างมีนัยสำคัญไปสกัดตัวประกอบ (Factor extraction) ด้วยวิธีตัวประกอบหลัก (Principal component factor analysis) เพื่อให้ได้ตัวประกอบจำนวนน้อยที่สุดแต่สามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรได้มากที่สุด (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2547 : 486)

7.3.3 หมุนแกนตัวประกอบแบบออร์โธโกนอล (Orthogonal rotation) ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax) ผู้วิจัยพิจารณาตัวประกอบตามเกณฑ์ที่ว่า ตัวประกอบนั้นต้องมีค่าไอเกนเท่ากับหรือมากกว่า 1.0 และมีตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบนั้น ๆ ตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป (Kerlinger, 1973 อ้างถึงในเพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, 2548:211) โดยใช้กฎที่เรียกว่า Rule of Thumb พิจารณานำหลักตัวแปรที่มีค่าตั้งแต่ .40 ขึ้นไป ซึ่งจะอธิบายตัวประกอบได้ดี (Linderman, Merenda and Gold, 1980:273)

7.3.4 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำไปแปลผล และกำหนดชื่อตัวประกอบใหม่ให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ได้จากการวิเคราะห์ตัวประกอบ และนำผลการวิเคราะห์ตัวประกอบเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์
จำนวน 14 โรงพยาบาล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 650 คน ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น
ลำดับดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวประกอบความพึงพอใจในงาน
ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์
- ตอนที่ 3 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลศูนย์
- ตอนที่ 5 แสดงรายละเอียดในแต่ละตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาล
ประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n = 585)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	572	97.8
ชาย	13	2.2
อายุ		
21-25 ปี	52	8.9
26-30 ปี	192	32.8
31-35 ปี	114	19.5
36-40 ปี	107	18.3
41-45 ปี	80	13.7
45 ปีขึ้นไป	40	6.8
วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	565	96.6
ปริญญาโท	20	3.4
แผนกที่ปฏิบัติ		
อายุรกรรม	141	24.1
ศัลยกรรม	145	24.8
สูติ-นารีเวชกรรม	76	13.0
กุมารเวชกรรม	69	11.8
ตา-หู-คอ-จมูก	48	8.2
ห้องฉุกเฉิน	36	6.2
หอพยาบาลผู้ป่วยหนัก	69	11.8
อื่นๆ	1	.2

ตารางที่ 8 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n= 585)	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ		
1- 5 ปี	151	25.8
6-10 ปี	166	28.4
11-15 ปี	104	17.8
16-20 ปี	94	16.1
21 -25 ปี	39	6.7
26 ปีขึ้นไป	31	5.3

จากตารางที่ 8 หน้าที 82 พบกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามดังนี้ พยาบาลวิชาชีพที่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 97.8 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 2.2

พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุช่วง 26-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.8 ส่วนพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 6.8

พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.6 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 3.4

พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 6-10 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมาคือมีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.8 ตามลำดับ ส่วนประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 26 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวประกอบความพึงพอใจในงาน
ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของตัวแปรความพึงพอใจ
ในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เรียงตามลำดับคะแนน จากสูงสุด
ไปต่ำสุด

ลำดับ ที่	ตัวแปร ที่	รายการตัวแปรความพึงพอใจ ในงานของพยาบาลประจำการ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความ สำคัญ
1	60	พยาบาลประจำการได้ทำงานในตำแหน่ง งานที่มีความมั่นคง	4.16	0.72	สูง
2	45	พยาบาลประจำการได้รับความไว้วางใจใน การปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย	4.15	0.65	สูง
3	42	พยาบาลประจำการได้รับความเคารพในความเป็น บุคคล	4.14	0.71	สูง
4	14	พยาบาลประจำการได้รับคำแนะนำวิธีการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.14	0.71	สูง
5	15	พยาบาลประจำการได้รับความรู้ ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	4.14	0.70	สูง
6	46	พยาบาลประจำการได้รับการติดต่อประสาน งานที่ดี	4.13	0.64	สูง
7	41	พยาบาลประจำการได้รับความจริงใจ	4.13	0.79	สูง
8	40	พยาบาลประจำการได้รับความช่วยเหลือด้วย ความเต็มใจ	4.12	0.72	สูง
9	17	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่ ตรงกับความรู้ความสามารถ	4.12	0.65	สูง
10	13	พยาบาลประจำการได้รับความช่วยเหลือ จากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อมีปัญหาในการ ปฏิบัติงาน	4.11	0.77	สูง

ตารางที่ 9 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของตัวแปรความพึงพอใจ
ในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เรียงตามลำดับ คะแนนจากสูง
สุดไปต่ำสุด

ลำดับ ที่	ตัวแปร ที่	รายการตัวแปรความพึงพอใจ ในงานของพยาบาลประจำการ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความ สำคัญ
11	16	พยาบาลประจำการได้มีส่วนร่วมในการแก้ไข ปัญหาของหอผู้ป่วย	4.10	0.67	สูง
12	65	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ที่มีมาตรการป้องกันการติดเชื้อในขณะ ปฏิบัติงาน	4.10	0.81	สูง
13	43	พยาบาลประจำการได้รับการยอมรับความ สามารถ	4.09	0.69	สูง
14	44	พยาบาลประจำการได้รับการยอมรับความ คิดเห็น	4.09	0.66	สูง
15	24	พยาบาลประจำการได้รับคำแนะนำอย่าง เป็นกันเองและสม่ำเสมอ	4.08	0.78	สูง
16	19	พยาบาลประจำการได้รับการถ่ายทอดความ รู้หรือวิทยาการใหม่ ๆ	4.04	0.76	สูง
17	62	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ที่สะอาดและเป็นระเบียบ	4.03	0.88	สูง
18	8	กลุ่มการพยาบาลได้มีการแจ้งข่าวสารที่ทัน ต่อเหตุการณ์ ให้ทราบเป็นระยะ	4.03	0.75	สูง
19	66	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ที่มีระบบการเตือนภัยและอุปกรณ์ป้องกัน ภัยอย่างเพียงพอ	4.03	0.85	สูง
20	6	กลุ่มการพยาบาลได้ดำเนินการจัดประชุม วิชาการที่เป็นวิทยาการใหม่ ๆ	4.02	0.74	สูง

ตารางที่ 9 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของตัวแปร ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เรียงตาม ลำดับ คะแนนจากสูงสุดไปต่ำสุด

ลำดับ ที่	ตัวแปร ที่	รายการตัวแปรความพึงพอใจ ในงานของพยาบาลประจำการ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความ สำคัญ
21	69	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานใน หอผู้ป่วยที่มีระบบการบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมใช้เสมอ	4.02	0.85	สูง
22	18	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายจาก หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง งานที่มีความสำคัญและมีโอกาสก้าวหน้า	4.01	0.74	สูง
23	26	หัวหน้าหอผู้ป่วยเห็นคุณค่าและความสำคัญ ของพยาบาลประจำการที่มีต่อการพัฒนา งานของหอผู้ป่วย	4.01	0.76	สูง
24	29	พยาบาลประจำการได้รับความเห็นอกเห็นใจ จากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อต้องเผชิญปัญหา	4.00	0.86	สูง
25	54	พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้เข้า ฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายในหน่วย งาน	3.98	0.86	สูง
26	28	พยาบาลประจำการได้รับการเอาใจใส่ในด้าน สุขภาพและความปลอดภัยจากหัวหน้าหอ ผู้ป่วย	3.98	0.83	สูง
27	68	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ที่มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพและ เพียงพอ	3.97	0.91	สูง

ตารางที่ 9 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของตัวแปร ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เรียงตาม ลำดับคะแนนจากสูงที่สุดไปต่ำสุด

ลำดับ ที่	ตัวแปร ที่	รายการตัวแปรความพึงพอใจในงานของ พยาบาลประจำการ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความ สำคัญ
28	27	พยาบาลประจำการได้รับกำลังใจจากหัวหน้าหอผู้ป่วย	3.97	0.84	สูง
29	33	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะชำนาญการเฉพาะทาง	0.94	1.41	สูง
30	25	พยาบาลประจำการได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย	3.93	0.81	สูง
31	7	พยาบาลประจำการได้มีส่วนร่วมในการวิพากษ์แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่กลุ่มการพยาบาลจัดขึ้น	3.93	0.72	สูง
32	37	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีอำนาจในการตัดสินใจ	3.93	0.68	สูง
33	64	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อระหว่างปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.93	0.95	สูง
34	67	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการรักษาความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน	3.93	0.96	สูง
35	47	พยาบาลประจำการได้รับค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน	3.92	1.01	สูง

ตารางที่ 9 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของตัวแปร
ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เรียงตามลำดับ
คะแนน จากสูงสุดไปต่ำสุด

ลำดับ ที่	ตัวแปร ที่	รายการตัวแปรความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความ สำคัญ
36	38	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มี เกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ เป็นธรรม	3.92	0.72	สูง
37	23	หัวหน้าหอผู้ป่วยส่งเสริมให้ได้มีโอกาสเผยแพร่ ผลงานวิชาการ หรือ นวัตกรรมใหม่ๆ	3.91	0.80	สูง
38	36	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มี อิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ตามขอบเขตของวิชาชีพ	3.90	0.67	สูง
39	35	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มี ความสำคัญต่อความสำเร็จตามเป้าหมาย ขององค์กร	3.90	0.71	สูง
40	55	พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้ เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายนอก หน่วยงาน	3.88	0.96	สูง
41	9	กลุ่มการพยาบาลได้มีการกำหนดเกณฑ์ การเลื่อนขั้นที่มีความชัดเจน เป็นรูปธรรม	3.88	0.88	สูง
42	57	พยาบาลประจำการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นเหมาะสมกับระดับความรู้ความ สามารถตามโอกาสที่เหมาะสม	3.87	0.93	สูง
43	20	พยาบาลประจำการได้รับคำแนะนำในด้าน วิชาการที่นำมาใช้ประโยชน์ในการทำวิจัย	3.86	0.83	สูง
44	34	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มี เกียรติ ได้รับการยกย่อง เป็นที่ยอมรับของ สังคม	3.86	0.74	สูง

ตารางที่ 9 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของตัวแปร ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เรียงตาม ลำดับคะแนนจากสูงที่สุดไปต่ำสุด

ลำดับ ที่	ตัวแปร ที่	รายการตัวแปรความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความ สำคัญ
45	39	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและได้รับ แจ้งผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง	3.86	0.71	สูง
46	10	กลุ่มการพยาบาลได้มีการจัดทำแบบ ประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเที่ยง ตรงและยุติธรรม	3.85	0.89	สูง
47	61	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ที่มีอุณหภูมิ แสง เสียง และการระบาย อากาศที่เหมาะสม	3.84	1.05	สูง
48	32	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่ ต้องใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ	3.82	0.71	สูง
49	12	กลุ่มการพยาบาลได้แจ้งเกณฑ์การประเมิน ผลการปฏิบัติงานให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน	3.82	0.81	สูง
50	31	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่ ท้าทายความสามารถ	3.81	0.73	สูง
51	21	หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ให้โอกาสในการเข้าร่วม ทำวิจัยขององค์กร	3.80	0.88	สูง
52	5	กลุ่มการพยาบาลได้ดำเนินกิจกรรมพัฒนา บุคลากรที่ตอบสนองความต้องการของ บุคลากรส่วนใหญ่	3.77	0.80	สูง

ตารางที่ 9 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของตัวแปรเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เรียงตาม
ลำดับคะแนน จากสูงที่สุดไปต่ำสุด

ลำดับ ที่	ตัวแปร ที่	รายการตัวแปรความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความ สำคัญ
53	30	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่ มีการหมุนเวียนงานในหน้าที่	3.77	0.77	สูง
54	22	หัวหน้าหอผู้ป่วยได้จัดสรรเวลาที่เอื้อให้ได้ ทำวิจัยขององค์กร	3.77	0.90	สูง
55	4	กลุ่มการพยาบาลได้มีการสำรวจความคิด เห็นจากท่านก่อนดำเนินการพัฒนา บุคลากร	3.75	0.85	สูง
56	48	พยาบาลประจำการได้รับค่าตอบแทนพิเศษ เมื่อปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานประจำ	3.74	1.06	สูง
57	58	พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้ นำเสนอผลการปฏิบัติงาน/ผลงานทางวิชา การในที่ประชุมวิชาการภายในหน่วยงาน	3.73	0.87	สูง
58	56	พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้ ศึกษาดูงานภายนอกหน่วยงาน	3.73	1.10	สูง
59	49	พยาบาลประจำการได้รับความไว้วางใจใน การปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย	3.71	1.11	สูง
60	2	พยาบาลประจำการได้มีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ ของกลุ่มการพยาบาล	3.70	0.68	สูง

ตารางที่ 9 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของตัวแปรเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เรียงตามลำดับ
คะแนน จากสูงสุดไปต่ำสุด \bar{X}

ลำดับ ที่	ตัวแปร ที่	รายการตัวแปรความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความ สำคัญ
61	52	พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้ ศึกษาต่อในระดับอุดมการศึกษาที่สูงขึ้น	3.69	1.11	สูง
62	53	พยาบาลประจำการได้รับการศึกษาต่อเพื่อ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	3.68	1.16	สูง
63	63	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ที่มีห้องพักผ่อนระหว่างปฏิบัติงาน	3.65	1.22	สูง
64	3	พยาบาลประจำการได้มีส่วนร่วมในการ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลของ กลุ่มการพยาบาล	3.62	0.75	สูง
65	59	พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้ นำเสนอผลการปฏิบัติงาน/ผลงานทางวิชา การในที่ประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน	3.61	0.95	สูง
66	1	พยาบาลประจำการได้มีส่วนร่วมในการ กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของกลุ่มการ พยาบาล	3.61	0.76	สูง
67	11	พยาบาลประจำการได้มีส่วนร่วมในการวิ พากษ์แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่กลุ่ม การพยาบาลจัดขึ้น	3.60	0.89	สูง
68	51	พยาบาลประจำการได้รับการจัดสรรห้อง พักเมื่อปฏิบัติงานในเวรป่วย/ดึก	3.32	1.41	ปาน กลาง
69	50	พยาบาลประจำการได้รับอาหารว่างเมื่อ ปฏิบัติงานในเวรป่วย/ดึก	3.05	1.54	ปาน กลาง

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 69 ตัวแปร มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.05-4.16 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.72-1.54 โดยที่แต่ละตัวแปรเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน มีความสำคัญโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรกคือ ตัวแปรที่ 60 พยาบาลประจำการได้ทำงานในตำแหน่งงานที่มีความมั่นคง ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.16 ตัวแปรที่ 45 พยาบาลประจำการได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.15 ตัวแปรที่ 14 พยาบาลประจำการได้รับคำแนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.14 และแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือตัวแปรที่ 50 พยาบาลประจำการได้รับอาหารว่างเมื่อปฏิบัติงานในเวรป่วย/ดึก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.05



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น

ทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมได้ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปSPSS/PC โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 วิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัว โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) เพื่อแสดงให้เห็นว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง $r > 0.30$

3.2 ทดสอบเมทริกซ์สหสัมพันธ์ว่า เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity matrix) หรือไม่ โดยใช้ Bartlett's test of sphericity ซึ่งเป็นการทดสอบค่าไค-แอสควร์ของดีเทอร์มิแนนท์ของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ในโปรแกรม SPSS เพื่อแสดงว่าข้อมูลเหมาะสมกับการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ ตัวประกอบผลการตรวจสอบพบว่าค่าไค-แอสควร์ที่ใช้ทดสอบ Sphericity มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหมายความว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์มีลักษณะไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ และเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นเมทริกซ์สหสัมพันธ์นี้จึงเหมาะสมที่จะใช้ในการวิเคราะห์ตัวประกอบได้ทั้งหมด

3.3 ใช้ดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) เพื่อตรวจสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่าสูงหรือต่ำ ถ้าค่า KMO มีค่าใกล้เคียงหนึ่ง แสดงว่าข้อมูลเหมาะสมกับการวิเคราะห์ตัวประกอบ หากค่า KMO น้อยกว่า .50 ไม่ควรใช้การวิเคราะห์ตัวประกอบกับข้อมูล ผลการวิเคราะห์พบว่าค่า KMO เท่ากับ 0.977 ดังแสดงในภาคผนวก กล่าวได้ว่า ถ้าค่า KMO มากกว่า .90 แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมระดับดีมากในการวิเคราะห์ตัวประกอบ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

ผู้วิจัยวิเคราะห์ตัวประกอบด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social science) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 69 ตัวแปร ได้เมตริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation matrix) ขนาด 69x69 เมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่าควรนำตัวแปรที่มีมาวิเคราะห์ตัวประกอบหรือไม่ โดยพิจารณาตารางค่าดัชนี Kaiser-Myer-Olkin measure of sampling adequacy (KMO) และใช้ผลการทดสอบของ Bartlett (Bartlett's test of sphericity) พบว่าค่าดัชนี Kaiser-Myer-Olkin measure of sampling adequacy (KMO) มีค่าสูง .977 ซึ่งมากกว่า .5 และเข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมสำหรับนำมาวิเคราะห์ตัวประกอบ (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2547 : 485) และจากการทดสอบ Bartlett's test of sphericity ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์นี้เป็นเมตริกซ์เอกภาพคือไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยมีสมมุติฐานที่ทดสอบคือ $H_0 =$ ตัวแปรที่ศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กัน $H_1 =$ ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์กัน จากสถิติทดสอบพบว่าค่า Chi-square เท่ากับและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ เมตริกซ์สหสัมพันธ์ที่ได้ไม่เป็นเมตริกซ์เอกภาพ แสดงว่า ตัวแปรต่างๆมีความสัมพันธ์กันจึงมีความเหมาะสมสำหรับนำมาวิเคราะห์ตัวประกอบต่อไป (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2547: 485) และเมื่อวิเคราะห์ตัวประกอบโดยการสกัดตัวประกอบด้วยวิธีตัวประกอบหลัก (Principal component analysis) และหมุนแกนแบบออร์ทोगอนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax) ได้ตัวประกอบ 8 ตัวประกอบ ซึ่งเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดว่าตัวประกอบสำคัญต้องมีค่าไอเกน (Eigenvalue) เท่ากับหรือมากกว่า 1.0 โดยแต่ละตัวแปรจะต้องมีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ .40 ขึ้นไป และมีตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวประกอบสำคัญของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์มีทั้งหมด 7 ตัวประกอบ มีจำนวนตัวแปร 67 ตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 71.30 ในที่นี้พิจารณาค่าผลรวมความแปรปรวนร่วมในการกำหนดตัวประกอบ โดยเรียงลำดับตามค่าผลรวมความแปรปรวนร่วมจากมากไปหาน้อย ดังแสดงในตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 แสดงไอเกน (Eigen Values) และร้อยละของความแปรปรวนร่วมในแต่ละตัวประกอบของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ หลังการหมุนแกนปัจจัย

ตัวประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของความแปรปรวนร่วม	ร้อยละสะสมของความแปรปรวนร่วม
1	10.219	14.810	14.810
2	9.240	13.392	28.202
3	7.605	11.022	39.224
4	7.426	10.762	49.986
5	6.102	8.843	58.830
6	5.667	8.214	67.043
7	2.937	4.256	71.300
8	2.218	3.214	74.514

จากตารางที่ 10 พบว่าค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนในแต่ละตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ หลังวิเคราะห์ตัวประกอบโดยการสกัดตัวประกอบด้วยวิธีตัวประกอบหลัก (Principal component analysis) และหมุนแกนแบบอโรทอนอล(Orthogonal) ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax) ได้ตัวประกอบทั้งหมด 8 ตัวประกอบ ตัวประกอบที่ 1-8 มีค่าความแปรปรวนรวมหรือค่าไอเกน(Eigenvalue) อยู่ระหว่าง 2.218-10.219 ซึ่งมากกว่า 1 ตัวประกอบที่ 1-7 มีจำนวนตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป สำหรับตัวประกอบที่ 8 มีตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบไม่ถึง 3 ตัวแปร จึงไม่นำมาเป็นตัวประกอบแม้จะมีค่าไอเกนมากกว่าก็ตาม แสดงว่า หลังสกัดตัวประกอบประกอบด้วยวิธีตัวประกอบหลัก และหมุนแกนแบบอโรทอนอลด้วยวิธีแวนิแมกซ์ ตัวแปรทั้งหมดมีตัวประกอบร่วม (Common factor) 7 ตัวประกอบ และมีร้อยละสะสมของค่าความแปรปรวน 71.30 ดังแสดงเมตริกซ์น้ำหนักตัวประกอบของตัวแปรบนตัวประกอบหลังการหมุนแกน (Rotation component matrix) ในตารางที่ 11 ดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงเมตริกซ์น้ำหนักตัวประกอบของตัวแปรบนตัวประกอบหลังการหมุนแกน

ตัวแปร ที่	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
P15	.749							
P14	.726							
P19	.720							
P13	.709							
P24	.690							
P27	.674							
P20	.667							.402
P16	.654							
P29	.648							
P28	.646							
P26	.625			.462				
P25	.609			.413				
P23	.590							.401
P17	.575							
P22	.567							.482
P21	.565							.533
P18	.560							
P64		.819						
P66		.805						
P65		.795						
P67		.792						
P68		.779						
P69		.778						
P62		.726						
P61		.676						
P63		.670						
P51		.462					.458	
P60								
P8			.731					
P7			.730					
P9			.724					
P10			.705					
P6			.690					
P5			.675					
P4			.653					
P11			.642					
P3			.598					.431
P2			.550					.512
P12			.531					

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงเมตริกซ์น้ำหนักตัวประกอบของตัวแปรบนตัวประกอบหลังการหมุนแกน

ตัวแปร ที่	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
P32				.751				
P31				.728				
P34				.702				
P35				.683				
P36				.634				
P37				.618				
P30	.400			.570				
P38				.567				
P39				.549				
P33				.436				
P42					.753			
P43					.743			
P44					.734			
P45					.726			
P46					.715			
P41					.684			
P40					.654			
P55						.704		
P56						.699		
P54						.667		
P59						.627		
P58						.621		
P53						.621		
P52						.618		
P57		.420				.512		
P47							.596	
P48							.594	
P49		.438					.536	
P50		.469					.511	
P1			.462					.549

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
a Rotation converged in 13 iterations.

จากตารางที่ 11 แสดงเมตริกซ์น้ำหนักตัวประกอบของตัวแปรบนตัวประกอบหลังการหมุนแกน (Rotation component matrix) เมื่อนำค่าน้ำหนักตัวประกอบของแต่ละตัวแปรไปพิจารณากับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ตัวประกอบที่สำคัญต้องมีค่าไอเกนมากกว่าหรือเท่ากับ 1 และมีตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบนั้น 3 ตัวแปรขึ้นไป โดยแต่ละตัวแปรต้องมีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 40 ขึ้นไปจะได้ตัวประกอบจำนวน 7 ตัวประกอบ โดยผู้วิจัยตั้งชื่อตามคุณลักษณะของตัวแปรที่มารวมกลุ่มกัน ดังนี้ ตัวประกอบที่ 1 การสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย ตัวประกอบที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานตัวประกอบที่ 3 นโยบายของกลุ่มการพยาบาล ตัวประกอบที่ 4 ลักษณะงานตัวประกอบที่ 5 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ตัวประกอบที่ 6 โอกาสก้าวหน้าในงาน ตัวประกอบที่ 7 รายได้และประโยชน์ตอบแทน ซึ่งแสดงรายการตัวแปรในแต่ละตัวประกอบในตารางที่ 12-18 ตามลำดับดังนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 5 แสดงรายละเอียดในแต่ละตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาล
 ประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
 ตารางที่ 12 องค์ประกอบที่ 1 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย

ตัวแปรที่	รายการตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	น้ำหนักตัวประกอบ
15	พยาบาลประจำการได้รับความรู้ ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้าหอผู้ป่วย	.749
14	พยาบาลประจำการได้รับคำแนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย	.726
19	พยาบาลประจำการได้รับถ่ายทอดความรู้หรือวิทยาการใหม่ๆ	.720
13	พยาบาลประจำการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	.709
24	พยาบาลประจำการได้รับคำแนะนำจากหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างเป็นกันเองและสม่ำเสมอ	.690
27	พยาบาลประจำการได้รับกำลังใจจากหัวหน้าหอผู้ป่วย	.674
20	พยาบาลประจำการได้รับคำแนะนำจากหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการที่นำมาใช้ประโยชน์ในการทำวิจัย	.667
16	พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของหอผู้ป่วย	.654
29	พยาบาลประจำการได้รับความเห็นอกเห็นใจจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อต้องเผชิญปัญหา	.648
28	พยาบาลประจำการได้รับการเอาใจใส่ในด้านสุขภาพและความปลอดภัยจากหัวหน้าหอผู้ป่วย	.646
26	หัวหน้าหอผู้ป่วยเห็นคุณค่าและความสำคัญที่มีต่อการพัฒนางานของหอผู้ป่วย	.625
25	พยาบาลประจำการได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย	.609

ตารางที่ 12 (ต่อ) องค์ประกอบที่ 1 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย

ตัวแปรที่	รายการตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	น้ำหนักตัวประกอบ
23	พยาบาลประจำการได้รับโอกาสเผยแพร่ผลงานวิชาการ หรือนวัตกรรมใหม่ๆ	.590
17	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ	.575
22	พยาบาลประจำการได้รับการจัดสรรเวลาที่เอื้อให้ได้ทำวิจัยขององค์กร	.567
21	พยาบาลประจำการได้รับโอกาสในการเข้าร่วมทำวิจัยขององค์กร	.565
18	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญและมีโอกาสก้าวหน้า	.560
ค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ(ค่าไอเกน)		10.219
อธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ		14.810

จากตารางที่ 12 หน้า 99-100 องค์ประกอบที่ 1 ด้านการสนับสนุนของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 10.219 และสามารถอธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 14.810ของความแปรปรวนทั้งหมด บรรยายได้ด้วยตัวแปร 17 ตัวแปร มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.560-0.749 โดยตัวแปรที่มีความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ตัวแปรที่ 15 พยาบาลประจำการได้รับความรู้ ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้าหอผู้ป่วย ตัวแปรที่ 14 พยาบาลประจำการได้รับคำแนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตัวแปรที่ 19 พยาบาลประจำการได้รับถ่ายทอดความรู้หรือวิทยาการใหม่ๆ

ตารางที่ 13 องค์ประกอบที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตัวแปรที่	รายการตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	น้ำหนักตัวประกอบ
64	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อระหว่างปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	.819
66	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการเตือนภัยและอุปกรณ์ป้องกันภัยอย่างเพียงพอ	.805
65	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีมาตรการป้องกันการติดเชื้อในขณะปฏิบัติงาน	.795
67	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการรักษาความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน	.792
68	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพและเพียงพอ	.779
69	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมใช้เสมอ	.778
62	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่สะอาดและเป็นระเบียบ	.726
61	พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุณหภูมิ แสง เสียง และการระบายอากาศที่เหมาะสม	.676
63	พยาบาลประจำการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีห้องพักผ่อนระหว่างปฏิบัติงาน	.670
51	พยาบาลประจำการได้รับการจัดสรรห้องพักเมื่อปฏิบัติงานในเวรป่วย / ดึก	.462
ค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ(ค่าไอเกน)		9.240
อธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ		13.392

จากตารางที่ 13 หน้า 101 องค์ประกอบที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 9.240 และสามารถอธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 13.392 ของความแปรปรวนทั้งหมด บรรยายได้ด้วยตัวแปร 9 ตัวแปร มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.462-0.819 โดยตัวแปรที่มีความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ตัวแปรที่ 64 พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อระหว่างปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ตัวแปรที่ 66 พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการเตือนภัยและอุปกรณ์ป้องกันภัยอย่างเพียงพอ ตัวแปรที่ 65 พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการเตือนภัยและอุปกรณ์ป้องกันภัยอย่างเพียงพอ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 องค์ประกอบที่ 3 ด้านนโยบายของกลุ่มการพยาบาล

ตัวแปรที่	รายการตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	น้ำหนักตัวประกอบ
8	กลุ่มการพยาบาลได้มีการแจ้งข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ ให้ทราบเป็นระยะ	.731
7	กลุ่มการพยาบาลได้มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อนำไปสู่นโยบายที่กำหนดไว้	.730
9	กลุ่มการพยาบาลได้มีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนขั้นที่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม	.724
10	กลุ่มการพยาบาลได้มีการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเที่ยงตรงและยุติธรรม	.705
6	กลุ่มการพยาบาลได้ดำเนินการจัดประชุมวิชาการที่เป็นวิทยาการใหม่ๆ	.690
5	กลุ่มการพยาบาลได้ดำเนินกิจกรรมพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่	.675
4	กลุ่มการพยาบาลได้มีการสำรวจความคิดเห็นก่อนดำเนินการพัฒนาบุคลากร	.653
11	พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการวิพากษ์แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่กลุ่มการพยาบาลจัดขึ้น	.642
3	พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลของกลุ่มการพยาบาล	.598
2	พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มการพยาบาล	.550
12	กลุ่มการพยาบาลได้แจ้งเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน	.531
ค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ(ค่าไอเกน)		7.605
อธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ		11.022

จากตารางที่ 14 หน้าที่ 103 องค์ประกอบที่ 3 ด้านนโยบายของกลุ่มการพยาบาล มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 7.605 และสามารถอธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 11.022ของความแปรปรวนทั้งหมด บรรยายได้ด้วยตัวแปร 11 ตัวแปร มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.531-0.731 โดยตัวแปรที่มีความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ตัวแปรที่ 8 กลุ่มการพยาบาลได้มีการแจ้งข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ ให้ทราบเป็นระยะ ตัวแปรที่ 7 กลุ่มการพยาบาลได้มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อนำไปสู่นโยบายที่กำหนดไว้ ตัวแปรที่ 9 กลุ่มการพยาบาลได้มีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนขั้นที่มีความชัดเจน เป็นรูปธรรม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 องค์ประกอบที่ 4 ด้านลักษณะงาน

ตัวแปรที่	รายการตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	น้ำหนักตัวประกอบ
32	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ	.751
31	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่ทำทลายความสามารถ	.728
34	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีเกียรติ ได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับของสังคม	.702
35	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร	.683
36	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ตามขอบเขตของวิชาชีพ	.634
37	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีอำนาจในการตัดสินใจ	.618
30	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีการหมุนเวียนงานในหน้าที่	.570
38	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม	.567
39	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและได้รับแจ้งผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง	.549
33	พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะชำนาญการเฉพาะทาง	.436
ค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ(ค่าไอเกน)		7.426
อธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ		10.762

จากตารางที่ 15 หน้าที่ 105 องค์ประกอบที่ 4 ด้านลักษณะงาน มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 7.462 และสามารถอธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 10.762 ของความแปรปรวนทั้งหมด บรรยายได้ด้วยตัวแปรจำนวน 10 ตัวแปร มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.436-0.751 โดยตัวแปรที่มีความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ตัวแปรที่ 32 พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ ตัวแปรที่ 31 พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่ทำทลายความสามารถ ตัวแปรที่ 34 พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีเกียรติ ได้รับการยกย่อง เป็นที่ยอมรับของสังคม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 องค์ประกอบที่ 5 ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

ตัวแปรที่	รายการตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	น้ำหนักตัวประกอบ
42	พยาบาลประจำการได้รับความเคารพในความเป็นบุคคลจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย	.753
43	พยาบาลประจำการได้รับการยอมรับความสามารถ	.743
44	พยาบาลประจำการได้รับการยอมรับความคิดเห็น	.734
45	พยาบาลประจำการได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย	.726
46	พยาบาลประจำการได้รับการติดต่อประสานงานที่ดีจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย	.715
41	พยาบาลประจำการได้รับความจริงใจจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย	.684
40	พยาบาลประจำการได้รับความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย	.654
ค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ(ค่าไอเกน)		6.102
อธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ		8.843

จากตารางที่ 16 หน้าที่ 107 องค์ประกอบที่ 5 ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 6.102 และสามารถอธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 8.843 ของความแปรปรวนทั้งหมด บรรยายได้ด้วยตัวแปร 7 ตัวแปร มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.654-0.753 โดยตัวแปรที่มีความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ตัวแปรที่ 42 พยาบาลประจำการได้รับความเคารพในความเป็นบุคคลจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย ตัวแปรที่ 43 พยาบาลประจำการได้รับการยอมรับความสามารถ ตัวแปรที่ 44 พยาบาลประจำการได้รับการยอมรับความคิดเห็น

ตารางที่ 17 องค์ประกอบที่ 6 ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

ตัวแปรที่	รายการตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	น้ำหนักตัวประกอบ
55	พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน	.704
56	พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาดูงานภายนอกหน่วยงาน	.669
54	พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายในหน่วยงาน	.667
59	พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้นำเสนอผลการปฏิบัติงาน/ผลงานทางวิชาการในที่ประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน	.627
58	พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้นำเสนอผลการปฏิบัติงาน/ผลงานทางวิชาการในที่ประชุมวิชาการภายในหน่วยงาน	.621
53	พยาบาลประจำการได้รับการศึกษาต่อเพื่อความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	.621
52	พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับวุฒิมการศึกษที่สูงขึ้น	.618
57	พยาบาลประจำการได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถตามโอกาสที่เหมาะสม	.512
ค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ(ค่าไอเกน)		5.667
อธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ		8.214

จากตารางที่ 17 หน้าที่ 108 องค์ประกอบที่ 6 ด้านโอกาสก้าวหน้า มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 5.667 และสามารถอธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 8.214 ของความแปรปรวนทั้งหมด บรรยายได้ด้วยตัวแปร 8 ตัวแปร มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.512-0.704 โดยตัวแปรที่มีความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ตัวแปรที่ 55 พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน ตัวแปรที่ 56 พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาดูงานภายนอกหน่วยงาน ตัวแปรที่ 54 พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายในหน่วยงาน

ตารางที่ 18 องค์ประกอบที่ 7 ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน

ตัวแปรที่	รายการตัวประกอบความพึงพอใจในงาน	น้ำหนักตัวประกอบ
47	พยาบาลประจำการได้รับค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน	.596
48	พยาบาลประจำการได้รับค่าตอบแทนพิเศษเมื่อปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานประจำ	.594
49	พยาบาลประจำการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ	.536
50	พยาบาลประจำการได้รับอาหารว่างเมื่อปฏิบัติงานในเวรป่วย/ดึก	.511
ค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ(ค่าไอเกน)		2.937
อธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ		4.256

จากตารางที่ 18 หน้าที่ 109 องค์ประกอบที่ 7 ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 2.937 และสามารถอธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 4.256 ของความแปรปรวนทั้งหมด บรรยายได้ด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.511-0.596 โดยตัวแปรที่มีความสำคัญใน 3 อันดับแรก คือ ตัวแปรที่ 47 พยาบาลประจำการได้รับค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ตัวแปรที่ 48 พยาบาลประจำการได้รับค่าตอบแทนพิเศษเมื่อปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานประจำ ตัวแปรที่ 49 พยาบาลประจำการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย พยาบาลประจำการของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ ทั้งหมด 14 โรงพยาบาล จำนวน 650 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามตัวประกอบความพึงพอใจในงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่สำเร็จการศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพ แผนกที่ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบเติมคำและแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 แบบสอบถามตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้มาจาก สังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน นำมาบูรณาการได้องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน จำนวน 7 ด้านคือ 1) นโยบายของกลุ่มการพยาบาล มีจำนวน 12 ข้อ 2) การสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย มีจำนวน 17 ข้อ 3) ลักษณะงาน มีจำนวน 10 ข้อ 4) สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีจำนวน 7 ข้อ 5) รายได้และประโยชน์ตอบแทน มีจำนวน 5 ข้อ 6) โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีจำนวน 9 ข้อ 7) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีจำนวน 9 ข้อ รวมจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 69 ข้อ แบบสอบถามนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน โดยการหาค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหามีค่าเท่ากับ 0.95 และค่าความเที่ยงก่อนนำไปเก็บข้อมูลเท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/Window คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor analysis) ด้วยวิธีตัวประกอบหลัก (Principle component analysis) และหมุนแกนแบบออร์โธโกนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax) ผลการตรวจสอบเมตริกสหสัมพันธ์ เพื่อดูความเหมาะสมที่จะวิเคราะห์ด้วยวิธี Kaiser-Myer-Olkin measure of sampling adequacy (KMO) ได้ค่าเท่ากับ 0.977 ซึ่งแสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในระดับดีมากในการวิเคราะห์ตัวประกอบและจากการทดสอบ Bartlett's test of sphericity

พบว่าค่าสถิติ Chi-square ที่ใช้ทดสอบ sphericity มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าเมทริกสหสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นเมทริกสหสัมพันธ์นี้จึงเหมาะสมที่จะใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไป

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการศึกษาตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่าพยาบาลวิชาชีพทุกระดับในกลุ่มการพยาบาลมีความเห็นว่า ตัวประกอบในแต่ละด้านนั้นมีความสำคัญอยู่ในระดับสูง กล่าวคือ ตัวประกอบมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.32-4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.64-1.54

2. ผลการวิเคราะห์ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ พบว่ามีตัวประกอบที่สำคัญ 7 ด้าน 67 รายการ ดังนี้

2.1 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 10.219 คิดเป็นร้อยละ 14.810 ของความแปรปรวนทั้งหมด ประกอบด้วยตัวแปร 17 ตัวแปร โดยมาจากตัวแปรในด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้งหมดจำนวน 17 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.562-0.749 โดยตัวแปรเรียงลำดับตามน้ำหนักตัวประกอบจากมากไปหาน้อย คือ

2.1.1 ตัวแปรที่ 15 พยาบาลประจำการได้รับความรู้ ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.1.2 ตัวแปรที่ 14 พยาบาลประจำการได้รับคำแนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.1.3 ตัวแปรที่ 19 พยาบาลประจำการได้รับการถ่ายทอดความรู้หรือวิทยาการใหม่ๆ

2.1.4 ตัวแปรที่ 13 พยาบาลประจำการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน

2.1.5 ตัวแปรที่ 24 พยาบาลประจำการได้รับคำแนะนำจากหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างเป็นกันเองและสม่ำเสมอ

2.1.6 ตัวแปรที่ 27 พยาบาลประจำการได้รับกำลังใจจากหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.1.7 ตัวแปรที่ 20 พยาบาลประจำการได้รับคำแนะนำจากหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านวิชาการที่นำมาใช้ประโยชน์ในการทำวิจัย

2.1.8 ตัวแปรที่ 16 พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของหอผู้ป่วย

2.1.9 ตัวแปรที่ 29 พยาบาลประจำการได้รับความเห็นอกเห็นใจจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อต้องเผชิญปัญหา

2.1.10 ตัวแปรที่ 28 พยาบาลประจำการได้รับการเอาใจใส่ในด้านสุขภาพและความปลอดภัยจากหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.1.11 ตัวแปรที่ 26 หัวหน้าหอผู้ป่วยเห็นคุณค่าและความสำคัญที่มีต่อการพัฒนางานของหอผู้ป่วย

2.1.12 ตัวแปรที่ 25 พยาบาลประจำการได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย

2.1.13 ตัวแปรที่ 23 พยาบาลประจำการมีโอกาสเผยแพร่ผลงานวิชาการ หรือนวัตกรรมใหม่ๆ

2.1.14 ตัวแปรที่ 17 พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ

2.1.15 ตัวแปรที่ 22 พยาบาลประจำการได้รับการจัดสรรเวลาที่เอื้อให้ได้ทำวิจัยขององค์กร

2.1.16 ตัวแปรที่ 21 พยาบาลประจำการได้รับโอกาสในการเข้าร่วมทำวิจัยขององค์กร

2.1.17 ตัวแปรที่ 18 พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญและมีโอกาสก้าวหน้า

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 9.240 และสามารถอธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 13.392 ของความแปรปรวนทั้งหมด ประกอบด้วยตัวแปรจำนวน 10 ตัวแปร โดยมาจากตัวแปรในองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 9 ตัวแปร และ มาจากตัวแปรในองค์ประกอบรายได้และประโยชน์ตอบแทน จำนวน 1 ตัวแปร มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.462-0.819 โดยตัวแปรเรียงลำดับตามน้ำหนักตัวประกอบจากมากไปหาน้อย คือ

2.2.1 ตัวแปรที่ 64 พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อระหว่างปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

2.2.2 ตัวแปรที่ 66 พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการเตือนภัยและอุปกรณ์ป้องกันภัยอย่างเพียงพอ

2.2.3 ตัวแปรที่ 65 พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีมาตรการป้องกันการติดเชื้อในขณะปฏิบัติงาน

2.2.4 ตัวแปรที่ 67 พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการรักษาความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน

2.2.5 ตัวแปรที่ 68 พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพและเพียงพอ

2.2.6 ตัวแปรที่ 69 พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพและเพียงพอ

2.2.7 ตัวแปรที่ 62 พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่สะอาดและเป็นระเบียบ

2.2.8 ตัวแปรที่ 61 พยาบาลประจำการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุณหภูมิ แสง เสียง และการระบายอากาศที่เหมาะสม

2.2.9 ตัวแปรที่ 63 พยาบาลประจำการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีห้องพักผ่อนระหว่างปฏิบัติงาน

2.2.10 ตัวแปรที่ 51 พยาบาลประจำการ ได้รับการจัดสรรห้องพักเมื่อปฏิบัติงานในเวรป่วย/ดึก

2.3 ด้านนโยบายของกลุ่มการพยาบาล มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 7.605 สามารถอธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 11.022 ของความแปรปรวนทั้งหมด ประกอบด้วยตัวแปรจำนวน 11 ตัวแปร โดยมาจากตัวแปรในองค์ประกอบนโยบายของกลุ่มการพยาบาล จำนวน 11 ตัวแปร มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.531-0.731 โดยตัวแปรเรียงลำดับตามน้ำหนักตัวประกอบจากมากไปหาน้อย คือ

2.3.1 ตัวแปรที่ 8 กลุ่มการพยาบาลแจ้งข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ให้ทราบเป็นระยะ

2.3.2 ตัวแปรที่ 7 กลุ่มการพยาบาลกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อนำไปสู่นโยบายที่กำหนดไว้

2.3.3 ตัวแปรที่ 9 กลุ่มการพยาบาลกำหนดเกณฑ์การเลื่อนขั้นที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม

2.3.4 ตัวแปรที่ 10 กลุ่มการพยาบาลได้มีการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเที่ยงตรงและยุติธรรม

2.3.5 ตัวแปรที่ 6 กลุ่มการพยาบาลได้ดำเนินการจัดประชุมวิชาการที่เป็นวิทยาการใหม่ๆ

2.3.6 ตัวแปรที่ 5 กลุ่มการพยาบาลได้ดำเนินกิจกรรมพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่

2.3.7 ตัวแปรที่ 4 กลุ่มการพยาบาลได้มีการสำรวจความคิดเห็นก่อนดำเนินการพัฒนาบุคลากร

2.3.8 ตัวแปรที่ 11 พยาบาลประจำการได้มีส่วนร่วมในการวิพากษ์แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่กลุ่มการพยาบาลจัดขึ้น

2.3.9 ตัวแปรที่ 3 พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลของกลุ่มการพยาบาล

2.3.10 ตัวแปรที่ 2 พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มการพยาบาล

2.3.11 ตัวแปรที่ 12 กลุ่มการพยาบาลได้แจ้งเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน

2.4 ด้านลักษณะงาน มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 7.426 และสามารถอธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 10.762 ของความแปรปรวนทั้งหมด ประกอบด้วยตัวแปรจำนวน 10 ตัวแปรโดยมาจากตัวแปรในด้านลักษณะงาน จำนวน 10 ตัวแปร มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.436-0.751 โดยตัวแปรเรียงลำดับตามน้ำหนักตัวประกอบจากมากไปหาน้อยคือ

2.4.1 ตัวแปรที่ 32 พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ

2.4.2 ตัวแปรที่ 31 พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ

2.4.3 ตัวแปรที่ 34 พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีเกียรติ ได้รับการยกย่อง เป็นที่ยอมรับของสังคม

2.4.4 ตัวแปรที่ 35 พยาบาลประจำการ ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

2.4.5 ตัวแปรที่ 36 พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ตามขอบเขตของวิชาชีพ

2.4.6 ตัวแปรที่ 37 พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีอำนาจในการตัดสินใจ

2.4.7 ตัวแปรที่ 30 พยาบาลประจำการ ได้รับมอบหมายงานที่มีการหมุนเวียนงานในหน้าที่

2.4.8 ตัวแปรที่ 38 พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม

2.4.9 ตัวแปรที่ 39 พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและได้รับแจ้งผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง

2.4.10 ตัวแปรที่ 33 พยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะชำนาญการเฉพาะทาง

2.5 ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 6.102 และสามารถอธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 8.843 ของความแปรปรวนทั้งหมด ประกอบด้วยตัวแปรจำนวน 7 ตัวแปร โดยมาจากตัวแปรในองค์ประกอบสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน จำนวน 7 ตัวแปร มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.654-0.753 โดยตัวแปรเรียงลำดับตามน้ำหนักตัวประกอบจากมากไปหาน้อย คือ

2.5.1 ตัวแปรที่ 42 พยาบาลประจำการได้รับความเคารพในความเป็นบุคคล

2.5.2 ตัวแปรที่ 43 พยาบาลประจำการได้รับการยอมรับในความสามารถ

2.5.3 ตัวแปรที่ 44 พยาบาลประจำการได้รับการยอมรับความคิดเห็น

2.5.4 ตัวแปรที่ 45 พยาบาลประจำการได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน

2.5.5 ตัวแปรที่ 46 พยาบาลประจำการได้รับการติดต่อประสานงานที่ดี

2.5.6 ตัวแปรที่ 41 พยาบาลประจำการได้รับความจริงใจ

2.5.7 ตัวแปรที่ 40 พยาบาลประจำการได้รับความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

2.6 ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 5.667 และสามารถอธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 8.214 ของความแปรปรวนทั้งหมดประกอบด้วยตัวแปร จำนวน 8 ตัวแปร โดยมาจากตัวแปรในองค์ประกอบโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำนวน 8 ตัวแปร มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.512-0.704 โดยตัวแปรเรียงลำดับตามน้ำหนักตัวประกอบจากมากไปหาน้อย คือ

2.6.1 ตัวแปรที่ 55 พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน

2.6.2 ตัวแปรที่ 56 พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาดูงานภายนอกหน่วยงาน

2.6.3 ตัวแปรที่ 54 พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายในหน่วยงาน

2.6.4 ตัวแปรที่ 59 พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้นำเสนอผลการปฏิบัติงาน/ผลงานทางวิชาการในที่ประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน

2.6.5 ตัวแปรที่ 58 พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้นำเสนอผลการปฏิบัติงาน/ผลงานทางวิชาการในที่ประชุมวิชาการภายในหน่วยงาน

2.6.6 ตัวแปรที่ 53 พยาบาลประจำการได้รับการศึกษาต่อเพื่อความเชี่ยวชาญเฉพาะ

2.6.7 ตัวแปรที่ 52 พยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับอุดมการศึกษาที่สูงขึ้น

2.6.8 ตัวแปรที่ 57 พยาบาลประจำการได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถตามโอกาสที่เหมาะสม

2.7 ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 2.937 และสามารถอธิบายความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 4.256 ของความแปรปรวนทั้งหมด ประกอบด้วยตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร โดยมาจากตัวแปรในรายได้และประโยชน์ตอบแทน จำนวน 4 ตัวแปร มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.501-0.621 โดยตัวแปรเรียงลำดับตามน้ำหนักตัวประกอบจากมากไปหาน้อย คือ

2.7.1 ตัวแปรที่ 47 พยาบาลประจำการได้รับค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

2.7.2 ตัวแปรที่ 48 พยาบาลประจำการได้รับค่าตอบแทนพิเศษเมื่อปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานประจำ

2.7.3 ตัวแปรที่ 49 พยาบาลประจำการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ

2.7.4 ตัวแปรที่ 50 พยาบาลประจำการได้รับอาหารว่างเมื่อปฏิบัติงานในเวรบาย/ตึก

อภิปรายผลการวิจัย

ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ จากผลการวิจัยพบว่าตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ประกอบด้วย 1) การสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้ปวย 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) นโยบายของกลุ่มการ

พยาบาล 4) ลักษณะงาน 5) สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน 6) โอกาสก้าวหน้า 7) รายได้และประโยชน์ตอบแทน

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยพบว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญทั้ง 7 ด้าน มีค่าความแปรปรวนจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยอธิบายผลการวิจัยได้ดังนี้ เนื่องจากผู้วิจัยวิเคราะห์ตัวประกอบด้วยวิธีตัวประกอบหลัก(Principal component) หมุนแกนตัวประกอบแบบอโรทอนอดด้วยวิธีแวกซ์แมนซ์ ที่สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของตัวประกอบได้ครบถ้วน ซึ่งตัวประกอบหลังๆ จะอธิบายค่าความแปรปรวนได้น้อยลงตามลำดับและทุกตัวประกอบที่ได้เป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2537) ผลการวิจัยนี้สามารถทำให้มองเห็นภาพรวมของตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการว่าจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ ทั้ง 7 ด้าน จึงจะทำให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งอธิบายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ตัวประกอบความพึงพอใจในงานด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นตัวประกอบที่มีความสำคัญเป็นอันดับ 1 มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบสูงสุดคือ 10.219 คิดเป็นร้อยละ 14.810 ของความแปรปรวนทั้งหมด มีค่าน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.560-0.749 จำนวน 17 ตัวแปร

เมื่อพิจารณาการอธิบายตัวประกอบการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า ตัวแปรที่อธิบายได้แก่ การได้รับความรู้ ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้าหอผู้ป่วย การได้รับคำแนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย การได้รับถ่ายทอดความรู้หรือวิทยาการใหม่ๆ การได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน การได้รับคำแนะนำจากหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างเป็นกันเองและสม่ำเสมอ การได้รับกำลังใจจากหัวหน้าหอผู้ป่วย การได้รับคำแนะนำจากหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านวิชาการที่นำมาใช้ประโยชน์ในการทำวิจัย การได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของหอผู้ป่วย การได้รับความเห็นอกเห็นใจจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อต้องเผชิญปัญหา การได้รับการเอาใจใส่ในด้านสุขภาพและความปลอดภัยจากหัวหน้าหอผู้ป่วย การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเห็นคุณค่าและความสำคัญที่มีต่อการพัฒนางานของหอผู้ป่วย การได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย การได้รับการส่งเสริมให้ได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานวิชาการ หรือ นวัตกรรมใหม่ๆ การได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ การได้รับจัดสรรเวลาที่เอื้อให้ได้ทำวิจัยขององค์กร การได้รับโอกาสในการเข้าร่วมทำวิจัยขององค์กร การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญและมีโอกาสก้าวหน้า

จากผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ดังนี้ เนื่องจากยุคนี้เป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง องค์การมีการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานทุกอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งจำเป็น (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภู, 2547) หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านทรัพยากร การให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน การให้ความรู้ คำแนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างสม่ำเสมอ มีการมอบหมายงานให้ทุกคนรับผิดชอบแต่ละงานตามความเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ Kanter (1997) ที่ศึกษาพบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการสนับสนุนทรัพยากรการพัฒนาทักษะและความรู้ ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับ พวงรัตน์ บุญญาบุรุษ (2536) และ รัตนภรณ์ กาญจนฤทธิการณ์ (2544) ที่ศึกษาพบว่า หัวหน้างานที่มีการสนับสนุนส่งเสริมการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ มีการมอบหมายงานอย่างเหมาะสมทำให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ การสนับสนุนให้บุคลากรริเริ่มสร้างสรรค์งานใหม่ๆ การสนับสนุนให้ทำงานวิจัย และจัดสรรเวลาให้ทำวิจัย การได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าในวิชาชีพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัตนา ลือวานิช (2539) และ อรทัย นนทภท (2542) และสายสมร เฉลยกิตติ (2544) ทั้งนี้เนื่องจาก การที่พยาบาลประจำการได้รับการส่งเสริมและดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเป็นการเสริมสร้างความสามารถในการปฏิบัติงาน พัฒนาความรู้ความสามารถ และการได้รับโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความภาคภูมิใจ และส่งผลให้มีความพึงพอใจในงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยควรให้กำลังใจในการทำงานและชื่นชมเมื่องานสำเร็จตามเป้าหมาย สอดคล้องกับ แนวคิดของ Steers & Porter (1991) และ Graham (2001) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน มีการชมเชย ให้เกียรติ ให้กำลังใจ และยอมรับในบทบาทของผู้ปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจได้ หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงควรดูแลสนับสนุนส่งเสริมพยาบาลประจำการให้เกิดความพึงพอใจในงานอย่างสูงสุด โดยจัดให้พยาบาลประจำการมีส่วนเกี่ยวข้องในงาน สนับสนุนส่งเสริมในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อให้พยาบาลประจำการเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งผลของความพึงพอใจในงาน นอกจากทำให้องค์การดำเนินการต่างๆ ประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และทำให้ลดการย้ายงาน และลดการลาออกจากงาน (Luthans, 1995)

2. ตัวประกอบความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 9.240 คิดเป็นร้อยละ 13.392 ของความแปรปรวนทั้งหมด มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.462-0.819 จำนวน 10 ตัวแปร โดยมาจากตัวแปรในองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 9 ตัวประกอบ และ มาจากตัวแปรในองค์ประกอบรายได้และประโยชน์ตอบแทน จำนวน 1 ตัวแปร

เมื่อพิจารณาการอธิบายตัวประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ตัวแปรที่อธิบาย ได้แก่ การได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อระหว่างปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ การได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการเตือนภัยและอุปกรณ์ป้องกันภัยอย่างเพียงพอ การได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีมาตรการป้องกันการติดเชื้อในขณะที่ปฏิบัติงาน การได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการรักษาความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน การได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพและเพียงพอ การได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่สะอาดและเป็นระเบียบ การได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุณหภูมิ แสง เสียง และการระบายอากาศที่เหมาะสม การได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีห้องพักนอนระหว่างปฏิบัติงาน การได้รับการจัดสรรห้องพักเมื่อปฏิบัติงานในเวรป่วย/ดึก

จากผลการวิจัยอธิบายดังนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความปลอดภัย มีลักษณะเสี่ยงต่ออันตราย เสี่ยงต่อการติดเชื้อ จะเป็นสาเหตุทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดกำลังใจในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของปัทมาภรณ์ สรรพรัชพงษ์ (2545) ที่กล่าวไว้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน การได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการเตือนภัย อุปกรณ์ป้องกันภัย และมีระบบการรักษาความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ซึ่งต้องดูแลให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเอื้ออำนวยในการทำงานให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประหยัดแรงงานเพียงพอ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Tang (2003) และธงชัย สันติวงษ์ (2545) ที่กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน การได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้ออย่างเพียงพอ และมีมาตรการป้องกันการติดเชื้อในขณะที่ปฏิบัติงานจะทำให้พยาบาลพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับการศึกษาของประภัสสร ฉันทศรัทธาการ (2544) ที่ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ตัวประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่าตัวประกอบคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน คือ การที่หน่วยงานจัดสภาพการทำงานที่ควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค เนื่องจากสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ไม่เพียงแต่ความสะดวกสบายความเป็นระเบียบหรือสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น

โดยเฉพาะในสถานบริการทางสุขภาพ จะรวมถึงความปลอดภัยจากการแพร่กระจายของเชื้อโรค ซึ่งจะมีผลต่อสุขภาพของพยาบาลด้วย ดังนั้นการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อมีผลต่อสุขภาพของพยาบาลอย่างเพียงพอ และการได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีมาตรการป้องกันการติดเชื้อในขณะปฏิบัติงาน จึงส่งเสริมให้พยาบาลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน มีผลต่อคุณภาพงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานสอดคล้องกับการศึกษาของปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์ (2545) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

งานการพยาบาลเกี่ยวข้องกับความสุขที่ทรมาณ ความเจ็บป่วยและความตายของผู้ป่วยด้วย งานการพยาบาลมีการทำงานเป็นผลัด ต้องเปลี่ยนแปลงเวลาเข้านอนและตื่นนอนเสมอ อันเป็นการคุกคามต่อสุขภาพร่างกายและคุณภาพชีวิต ทำให้ร่างกายต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมาก ดังนั้นการจัดให้มีห้องพักผ่อนระหว่างการทำงานและการจัดให้มีห้องพักผ่อนเมื่อปฏิบัติงานเวรป่วย/ดึก จะทำให้มีเวลาพักผ่อนเต็มที่ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ดังนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีอุปกรณ์ของใช้เพียงพอ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมกับสถานที่ปฏิบัติงานและเป็นไปตามความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานในการปฏิบัติงาน การได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่สะอาดและเป็นระเบียบ การได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุณหภูมิ แสง และการระบายอากาศที่เหมาะสมสามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานได้ จะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขององค์การ สอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ (2540) ได้ให้ความสำคัญในการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์การสามารถทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งผลที่ตามมาจะพบความสัมพันธ์ที่ดีราบรื่นของบุคคลกับองค์การไม่เกิดการหยุดงาน ขาดงาน การลาออก ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจ มีกำลังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ สภาพการทำงานที่ไม่เสี่ยงต่อการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการทำงาน บุคคลควรได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและมีผลดีต่อสุขภาพ การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้บุคคลทำงานได้ดีด้วยความสบายใจ มีประสิทธิภาพและลดอุบัติเหตุได้ (เสนาะ ตีเขาวัว, 2544)

3.ตัวประกอบความพึงพอใจในงานด้านนโยบายของกลุ่มการพยาบาล มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 7.605 คิดเป็นร้อยละ 11.022 ของความแปรปรวนทั้งหมด มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.531-0731 จำนวน 11 ตัวแปร

เมื่อพิจารณาการอธิบายตัวประกอบด้านนโยบายของกลุ่มการพยาบาล พบว่า ตัวแปรที่อธิบายได้แก่ กลุ่มการพยาบาลแจ้งข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ให้ทราบเป็นระยะ กลุ่มการพยาบาล

กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อนำไปสู่นโยบายที่กำหนดไว้ กลุ่มการพยาบาลกำหนดเกณฑ์การเลื่อนขั้นที่มีความชัดเจน และเป็นรูปธรรม กลุ่มการพยาบาลได้มีการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเที่ยงตรงและยุติธรรม กลุ่มการพยาบาลได้ดำเนินการจัดประชุมวิชาการที่เป็นวิทยาการใหม่ๆ กลุ่มการพยาบาลได้ดำเนินกิจกรรมพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กลุ่มการพยาบาลได้มีการสำรวจความคิดเห็นจากท่านก่อนดำเนินการพัฒนาบุคลากร การได้มีส่วนร่วมในการวิพากษ์แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่กลุ่มการพยาบาลจัดขึ้น การมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลของกลุ่มการพยาบาล การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มการพยาบาล กลุ่มการพยาบาลได้แจ้งเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน

จากผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ดังนี้ เนื่องจากในปัจจุบันองค์การสุขภาพต่างๆเกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ (ทัศนาศ นุญทอง, 2543) ส่งผลให้เกิดการปฏิรูประบบบริการสุขภาพเพื่อให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพดังนั้น สิ่งที่จะทำให้พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงาน คือ กลุ่มการพยาบาลแจ้งข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ให้ทราบเป็นระยะๆ ภายในหน่วยงานจะต้องสร้างการติดต่อสื่อสารที่ดีมีคุณภาพ ทำให้บุคลากรรับข้อมูลต่างๆอย่างสมบูรณ์ จะต้องให้ข้อมูลแก่บุคลากรในปริมาณที่เท่ากัน (เสนาะ ดีเยาว์, 2530) การให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ จะช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน นโยบายเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางกำหนด กลยุทธ์เพื่อพัฒนาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ แนวทางในการปฏิบัติต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กรต้องสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร การที่บุคลากรจะนำนโยบายไปปฏิบัติให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความชัดเจนของนโยบายนั้น นโยบายต้องเข้าใจง่าย สามารถนำไปปฏิบัติได้ทันที การรับรู้ความชัดเจนของนโยบายจึงเป็นองค์ประกอบที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Edward, 1980) นโยบายจึงมีผลกระทบโดยตรงต่อบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารควรวางระเบียบข้อปฏิบัติในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด เช่น การวางกรอบระเบียบรับผิดชอบ เป็นต้น ในปัจจุบันนโยบายของกลุ่มการพยาบาลมุ่งเน้นการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ และพึงพอใจในบริการ การให้บุคลากรมีส่วนร่วมกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล การมีส่วนร่วมการพัฒนาคุณภาพบริการ การประเมินผลงานและการแจ้งผลการประเมิน ซึ่งนโยบายการมีส่วนร่วมของบุคลากรมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร โดยมีการกระจายอำนาจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน (ทัศนาศ นุญทอง, 2543) กลุ่มงานการพยาบาลควรนำเอานโยบายการบริหารแบบมีส่วนร่วมมาใช้เพื่อสนับสนุนและเอื้ออำนวยให้พยาบาลมีความคิดสร้างสรรค์ร่วมกัน คิดวางแผนทำให้

รู้สึก ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของสมยศ นาวิกาน (2545) ที่กล่าวว่า การที่บุคลากรรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตนเองมีคุณค่าต่อองค์การ สามารถนำพาองค์การสู่เป้าหมาย และสอดคล้องกับแนวคิดของ Dugger (1994) ที่กล่าวว่า การที่บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดการปฏิบัติงาน การให้โอกาสในการตัดสินใจในงาน จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของจุมพญา พิชัยวงศ์ (2536) ที่พบว่า การรับรู้ความชัดเจนในนโยบายขององค์การ มีผลกระทบต่อความร่วมมือของบุคลากรในองค์การ เนื่องจากนโยบายขององค์การที่มีความชัดเจน จะทำให้ผู้นำเอานโยบายไปปฏิบัติเกิดการรับรู้ถึงเป้าหมายในการทำงานที่ตรงกัน ทำให้ไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติ รวมถึงเกิดการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในการปฏิบัติงานอีกด้วย

การที่พยาบาลประจำการได้มีส่วนร่วมในการวิพากษ์แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่กลุ่มการพยาบาลจัดขึ้น มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลของกลุ่มการพยาบาล มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มการพยาบาล การเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการคิดแก้ไขปัญหา ทั้งด้านงานและการบริหารภายในองค์การ จะเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของศุภศรี เดชเกษม (2545) ที่พบว่า การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในงานและการพัฒนาบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

4. ตัวประกอบความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 7.426 คิดเป็นร้อยละ 10.762 ของความแปรปรวนทั้งหมด มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.436-0.751 จำนวน 10 ตัวแปร

เมื่อพิจารณาการอธิบายตัวประกอบด้านลักษณะงาน พบว่าตัวแปรที่อธิบายได้แก่ การได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ การได้รับมอบหมายงานที่ทำทายความสามารถ การได้รับมอบหมายงานที่มีเกียรติ ได้รับการยกย่อง เป็นที่ยอมรับของสังคม การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ การได้รับมอบหมายงานที่มีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานตามขอบเขตของวิชาชีพ การได้รับมอบหมายงานที่มีอำนาจในการตัดสินใจ การได้รับมอบหมายงานที่มีการหมุนเวียนงานในหน้าที่การได้รับมอบหมายงานที่มีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม การได้รับมอบหมาย

งานที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและได้รับแจ้งผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง การได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะชำนาญการเฉพาะทาง

จากผลการวิจัยอธิบายดังนี้ ลักษณะงานของพยาบาลเป็นวิชาชีพเฉพาะ ซึ่งผู้ที่จะมาปฏิบัติบทบาทวิชาชีพพยาบาลได้จะต้องมีความรู้พื้นฐานในการให้การพยาบาลผู้ป่วย ต้องใช้ความรู้ทางศาสตร์การพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ในการที่จะให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายทั้ง 4 มิติ คือ การป้องกัน ส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสภาพรวมทั้งการดูแลอย่างครบองค์รวม (Holistic care) ซึ่งลักษณะงานที่จะนำไปสู่การรับรู้คุณค่าของงานประกอบด้วยลักษณะงานที่สำคัญ ได้แก่ งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน งานที่มีการหมุนเวียนงานในหน้าที่ จึงทำให้พยาบาลประจำการมองเห็นคุณค่าในงานของตน สอดคล้องกับแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2001) ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่าลักษณะงานที่เป็นเอกลักษณ์ของงาน ลักษณะงานที่ทำหายความรู้ความสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ปัจจุบันมีการพัฒนาคุณภาพงานเพื่อก้าวสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้พยาบาลมีภาระงานมากขึ้น ผู้บริหารมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติมากขึ้น ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น การปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จ (สิริอร วิชชาวุธ, 2544:179) และการได้ทำงานที่น่าสนใจ มีความท้าทายความแปลก มีโอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานสอดคล้องกับการศึกษาของจิราพรธน ปุ่นเอื้อง (2543) ที่พบว่า ลักษณะงานพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ Herzberg, Mausner, and Synderman (1959) ที่พบว่า ลักษณะงานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน

เนื่องจากงานการพยาบาลเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเฉพาะสาขาในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะของงานแตกต่างกัน เช่น งานห้องผ่าตัด งานห้องคลอด เป็นต้น ซึ่งต้องอาศัยทักษะและความสามารถในด้านหัตถการค่อนข้างสูง ดังนั้นการให้อิสระในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน จะสร้างความรู้สึกร่วมกันและความรับผิดชอบต่อผลของงาน ไม่ว่าจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวก็ตาม นอกจากนี้ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานยังส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนั้น การที่พยาบาลประจำการมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานตามขอบเขตของวิชาชีพจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Stratton, Dungen, Juhl & Geller (1995) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ในงานของพยาบาลโรงพยาบาลในชนบท พบว่าปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญค่อนข้างมากคือการให้อิสระในการปฏิบัติงาน และการศึกษาดังกล่าวยังพบว่า ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหรือตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพยาบาลมากที่สุด

สอดคล้องกับการศึกษาของวันทนา ลีพิทักษ์วัฒนา (2542) ที่พบว่าความมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เจ้าพระยาโยม ราช

งานพยาบาลเป็นงานที่มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อบุคคลและสังคม ดังนั้นความรู้สึกว่างานที่ปฏิบัตินั้นมีคุณค่าต่อวิชาชีพของตนเองเป็นงานที่มีเกียรติ ได้รับการยกย่อง เป็นที่ยอมรับของสังคม ทำให้พยาบาลเกิดความภาคภูมิใจ และมีความสุขกับงาน การศึกษาของ (Mottraz,1988 cited in McNees-Smith,1997) เกี่ยวกับคุณค่าของงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลพบว่า ความสำคัญของงานเป็นตัวพยากรณ์หนึ่งที่สำคัญของความพึงพอใจในงานของพยาบาล กลุ่มการพยาบาลต้องให้โอกาสบุคลากรในการริเริ่มงานใหม่ที่ท้าทาย เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคลากรไม่รู้สึกเบื่อหน่าย เป็นการกระตุ้นให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามความคาดหวัง ลักษณะงานของพยาบาลต้องคอยดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ย่อมเกิดความจำเจเบื่อหน่าย งานที่ท้าทายความสามารถนั้นมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยบุคลากรที่มีความรู้สึกว่าได้รับผิดชอบงานที่ท้าทายและต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในงานมากขึ้นเท่าใด ก็จะต้องยิ่งผูกพันต่อองค์กรที่รับผิดชอบอยู่มากขึ้นเท่านั้น การสร้างความท้าทายในงานให้บุคคลอยู่เสมอ จะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกได้รับความไว้วางใจจากองค์กร จากการศึกษา ของ วรลักษณ์ มุกต์มณี (2544) ที่ได้ศึกษาลักษณะงานที่พึงประสงค์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่างานที่ท้าทายความสามารถของการพยาบาล เป็นลักษณะงานที่มีความสำคัญมากที่สุด ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

5.ตัวประกอบความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 6.102 คิดเป็นร้อยละ 8.843 ของความแปรปรวนทั้งหมด มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.654-0.753 จำนวน 7 ตัวแปร

เมื่อพิจารณาการอธิบายตัวประกอบด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน พบว่าตัวแปรที่อธิบายได้แก่ การได้รับความเคารพในความเป็นบุคคล การได้รับการยอมรับในความสามารถ การได้รับการยอมรับความคิดเห็น การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน การได้รับการติดต่อประสานงานที่ดี การได้รับความจริงใจ การได้รับความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

จากผลการวิจัยอธิบายดังนี้ การมีสัมพันธภาพที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่นนำมาซึ่งความพึงพอใจไม่มีความเครียดหรือความวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลก่อให้เกิดความเป็นมิตร เป็นสิ่งดึงดูดใจให้คนมาทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ ลักษณะงานของพยาบาลเป็นงานที่ต้องติดต่อกับหลายหน่วยงานและหลากหลายวิชาชีพ การมีสัมพันธภาพที่ดี ทำให้งานคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ยังส่งผลให้บุคลากรในทีมสุขภาพอยู่ร่วมกัน

อย่างมีความสุข และทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผล สอดคล้องกับการศึกษาของ Graham (2001) ที่ศึกษาพบว่า สัมพันธภาพในงานที่ดี จะส่งผลให้พยาบาลที่เพิ่งจบการศึกษาใหม่ๆ มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน จะช่วยให้ทำงานได้อย่างมีความสุข อันเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (กัลยา ดิษเจริญ, 2537) และสอดคล้องกับการศึกษาของ ศุภรศรี เดชเกษม (2545) ที่ศึกษาพบว่า สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก หากพยาบาลประจำการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ยอมรับในความสามารถ ยอมรับความคิดเห็น ได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมวิชาชีพ จะทำให้พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับ ละออง ตันติศิริพันธ์ (2521) ที่กล่าวถึงความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานว่า ถ้ามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ก็จะทำให้เกิดความสามัคคีที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน การได้รับการยอมรับทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดในด้านดี ทำให้บุคคลอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข สร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร จะเป็นแรงจูงใจผลักดันให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีศักยภาพ การตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิก จะมีผลต่อการผูกพันต่อองค์การ Max (2001) กล่าวว่า การได้รับการยอมรับเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการมากกว่าค่าตอบแทน การแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของบุคลากรควรแสดงออกให้ทั่วถึง ซึ่งจะเป็นวัฒนธรรมองค์การที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงาน

6. ตัวประกอบความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 5.667 คิดเป็นร้อยละ 8.214 ของความแปรปรวนทั้งหมด มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.512-0.704 จำนวน 8 ตัวแปร

เมื่อพิจารณาการอธิบายตัวประกอบด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่าตัวแปรที่อธิบายได้แก่ การได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน การได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาดูงานภายนอกหน่วยงาน การได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายในหน่วยงาน การได้รับการสนับสนุนให้นำเสนอผลการปฏิบัติงาน/ผลงานทางวิชาการในที่ประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน การได้รับการสนับสนุนให้นำเสนอผลการปฏิบัติงาน/ผลงานทางวิชาการในที่ประชุมวิชาการภายในหน่วยงาน การได้รับการศึกษาต่อเพื่อความเชี่ยวชาญเฉพาะ การได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถตามโอกาสที่เหมาะสม

จากผลการวิจัยอธิบายดังนี้ เนื่องจากวิชาชีพพยาบาลมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการทำงานให้แก่พยาบาลประจำการ เพื่อให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพแก่ผู้ป่วยนับเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้พยาบาลเกิดความมั่นใจในการทำงาน มีโอกาสก้าวหน้าใน

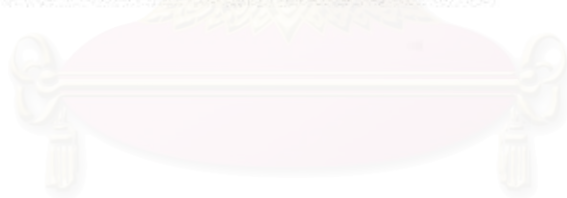
งาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรที่อธิบายถึงโอกาสก้าวหน้าได้แก่ การได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน ให้ศึกษาดูงานภายนอกหน่วยงาน ให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายในหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพร แจ่มสมบุรณ์ (2539) ที่ศึกษาพบว่า การอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ทำให้พยาบาลปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ ทำให้ใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของ Maslow (1970) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการความมั่นคง ปลอดภัยและความต้องการมีชื่อเสียง เมื่อมีการทำงานทำให้ได้รับความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานก็จะนำมาซึ่งความมีชื่อเสียง และทำให้บุคคลมั่นใจว่า จะสามารถก้าวหน้า และบรรลุจุดหมายในชีวิตได้สำเร็จ ซึ่งจะทำให้เกิดความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน (Herzberg, 1959) บุคลากรไม่ได้มุ่งแต่ความพึงพอใจส่วนตัวและการได้รับรางวัลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งหวังที่จะได้รับความก้าวหน้าในงานที่ทำด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2535) การสร้างความรู้สึกรู้สึกให้บุคลากรเห็นว่าเขามีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในงาน ความรู้สึกให้บุคลากรเห็นว่าเขามีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในงาน จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเพิ่มความพึงพอใจในงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Mary (1995) ที่ว่าการสนับสนุนด้านความก้าวหน้าของบุคลากร โดยจัดให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับงานก่อนการเลื่อนตำแหน่ง ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Munson and Heda (1974) ที่ว่า โอกาสของความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน นั่นคือ หากบุคลากรมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการส่งเสริมให้พยาบาลประจำการมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายนอกและภายในหน่วยงาน ศึกษาดูงานภายนอกหน่วยงาน ศึกษาต่อเพื่อความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

การทำให้บุคลากรในองค์การมีความรู้อย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในศักยภาพที่มีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นการได้รับการศึกษาต่อเพื่อความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง การได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับอุดมการศึกษาที่สูงขึ้นจะทำให้มีความพึงพอใจในงาน มีผลต่อการคงอยู่ในวิชาชีพต่อไป

7. ประกอบความพึงพอใจในงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 2.937 คิดเป็นร้อยละ 4.256 ของความแปรปรวนทั้งหมด มีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.511-0.596 จำนวน 4 ตัวแปร

เมื่อพิจารณาการอธิบายตัวประกอบด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน พบว่าตัวแปรที่อธิบายได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน การได้รับค่าตอบแทนพิเศษเมื่อปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานประจำ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ การได้รับอาหารว่างเมื่อปฏิบัติงานในเวรปายดึก

จากผลการวิจัยอธิบายดังนี้ พยาบาลก็เช่นเดียวกับผู้ประกอบการวิชาชีพอื่นๆ ที่ต้องการค่าตอบแทนที่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบและความเป็นธรรมกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เมื่อองค์การตอบสนองของความคาดหวังของบุคลากรได้ การได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจ รักงาน ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นและเกิดผลดีที่สุด ค่าตอบแทนจึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน (George and Jones, 2002 และปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์, 2544) และเป็นการธำรงรักษาคนที่มีคุณภาพไว้ในองค์การ ตามแนวคิดของ Mathis (2003) ที่ว่าบุคคลย่อมต้องการค่าตอบแทนที่แตกต่างจากผู้อื่นในด้านผลงาน ถ้าบุคคลได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นเท่ากับผู้อื่นที่มีความสามารถในการผลิตต่ำกว่าย่อมทำให้เกิดความรู้สึกไม่ยุติธรรม อาจจะทำให้บุคคลแสวงหางานอื่นที่ให้ค่าตอบแทนตามความแตกต่างของผลงาน คนทำงานย่อมต้องการบางสิ่งบางอย่างเป็นค่าตอบแทน เพื่อเป็นการตอบแทนที่อุทิศทั้งเวลา ความคิด แรงกายและแรงใจ โดยชี้แจงให้เป็นผลตอบแทนที่มอบให้ ให้รางวัลพิเศษในบางโอกาส พิจารณาผลตอบแทนอย่างยุติธรรม และจัดการค่าตอบแทนอย่างยืดหยุ่น สอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ (2545) ที่ว่าการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและสมเหตุสมผลจะทำให้บุคลากรพึงพอใจ และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

นำผลการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลประจำการ ดังนี้

1. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า หัวหน้าหรือผู้ป่วยควรสนับสนุนพยาบาลประจำการ ให้ได้รับความรู้ ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ถ่ายทอดความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ และให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีการจัดสิ่งแวดล้อมให้พยาบาลประจำการ ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อระหว่างปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ควรมีระบบการเตือนภัยและอุปกรณ์ป้องกันภัยอย่างเพียงพอ มีมาตรการป้องกันการติดเชื้อในขณะปฏิบัติงาน และมีระบบการรักษาความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน

3. ด้านนโยบายของกลุ่มการพยาบาล กลุ่มการพยาบาลควรมีการแจ้งข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ให้พยาบาลประจำการทราบเป็นระยะๆ มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่นโยบายที่กำหนดไว้ มีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนขั้นที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม มีการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเที่ยงตรงและยุติธรรม

4. ด้านลักษณะงาน พยาบาลประจำการควรได้รับมอบหมายงานที่ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ใหม่ๆ งานที่ท้าทายความสามารถ และงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

5. ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน พยาบาลประจำการควรได้รับความเคารพในความเป็นบุคคล ได้รับการยอมรับในความสามารถ ได้รับการยอมรับความคิดเห็น และได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน

6. ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พยาบาลประจำการควรได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาดูงานภายนอกหน่วยงาน ได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและประชุมวิชาการภายในหน่วยงานและได้รับการสนับสนุนให้นำเสนอผลการปฏิบัติงาน/ผลงานทางวิชาการในที่ประชุมวิชาการภายนอกหน่วยงาน

7. ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน พยาบาลประจำการควรได้รับค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ได้รับค่าตอบแทนพิเศษเมื่อปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานประจำ และได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

นำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาเป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจในการทำงานว่ามีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับใด เพื่อปรับปรุงและส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานให้อยู่ในระดับดีขึ้น



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกพร แจ่มสมบุญ. 2538. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อค่าของงาน การรับรู้ต่อรูปแบบบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กนกศิลป์ พุทธิศิลปรสกุล. 2543. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อม ในหน่วยงาน กับเชาวน์อารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรวิภา พรหมจวง. 2541. **ความสัมพันธ์ระหว่างแบบของผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ขนาดขององค์กร กับบรรยากาศขององค์กรของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา บุญรักษา. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับการดำเนินการควบคุมคุณภาพการพยาบาลในชุมชน ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลชุมชน.** วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กองการพยาบาล,สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2539. **คู่มือการจัดการบริการพยาบาล :จากหลักการสู่การปฏิบัติ.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. 2539. **การบริหารหอผู้ป่วย.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ปั้นเกล้าการพิมพ์.
- กัลยา ดิษเจริญ. 2537. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง ในอุตสาหกรรม ขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545. **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- กรีชแก้ว แก้วนาค. 2541. **รูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคเหนือ.** วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- จิราพรรณ ปุ่นเอื้อง. 2543. **ความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนจังหวัด ชัยนาท**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุมพญา พิชัยวงศ์. 2536 . **ปัญหา อุปสรรค และแนวโน้มการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยใช้หลักการกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพงาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชุตินา บูรณธินิต. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อม ความมีคุณค่า ในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคมกับระดับความสุขสมบูรณ์ของอาจารย์ พยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิต วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ทัศนา บุญทอง. 2543. **ปฏิรูประบบบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพไทย ที่พึงประสงค์ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ศิริยอดการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2535. **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร:ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2537. **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2540. **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร:ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2545. **การจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ธนาเพรส แอนด์ กราฟฟิค.
- นพพรพงศ์ ว่องวิทย์การ.2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจการบริหารของหัวหน้า หอผู้ป่วย อำนาจการประกอบวิชาชีพ กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยา สง่างวงษ์.2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านโครงสร้าง การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตใจ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร. 2544. **คุณภาพบริการในยุคแข่งขัน.วารสารพยาบาลศาสตร์**.13 (พฤษภาคม-สิงหาคม):1-7.

- บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์. 2547. **ระเบียบวิธีวิจัยทางพยาบาลศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ยูแอนด์ไอ อินเทอร์เน็ตมีเดีย จำกัด.
- บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์. 2547. **เอกสารการสอนวิชาภาวะผู้นำและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุปผา พวงมาลี. 2542. **การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุปผา อธิถิณฉล. 2537. **คู่มือการบริหารการพยาบาลแนวใหม่**. มปท.
- บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์. 2537. **จิตวิทยาองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : โอ เอส พริ้นติ้งเฮาส์.
- ประชิด ศราพันธ์. 2532. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลังกับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของตนเอง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชุม รอดประเสริฐ. 2543. **นโยบายและการวางแผน: หลักการและทฤษฎี**. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.
- ประภัสสร ฉันทศรัทธาการ. 2544. **การวิเคราะห์ตัวประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีดา แต่อารักษ์. 2542. **ผลกระทบวิกฤตเศรษฐกิจต่อสุขภาพอนามัยคนไทย**. กรุงเทพมหานคร: ดีไซน์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- ปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พยอม วงศ์สารศรี. 2538. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

- พยอม วงศ์สารศรี. 2545. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร:พรานนกการพิมพ์.
- พิมลพรรณ ทิพาคำ, วิภาดา คุณาวิกติกุลและอรพรรณ พุ่มอาภรณ์. 2544. ความเครียดในงานและความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10. **พยาบาลสาร**. 28 (เมษายน- มิถุนายน):48-60.
- พวงรัตน์ บุญญานูรักษ์. 2536. **50 ปีชีวิตและงาน: อาจารย์พวงรัตน์ บุญญานูรักษ์** .(ม.ป.ท.) เพชรน้อย สิ่งซ่างชัย. 2548. **หลักการและการใช้สถิติการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางการพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 2. สงขลา: ชานเมืองการพิมพ์.
- ภาณุมาศ ไกรสัย. 2545. **การจัดองค์การพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไปในกำกับของรัฐ** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2535. **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. (หน่วยที่ 8-15) นนทบุรี ชวนพิมพ์.
- ยุพดี ไส่ติพันธ์. 2539. **การจัดองค์การทางการพยาบาล**. สงขลา: เหมการพิมพ์.
- ยงยุทธ เกษสาคร. 2541. **ภาวะผู้นำและการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.2542**. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- รุ่งนภา ชันแจ่ม. 2543. **ผลการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนา ลือวานิช. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคใต้**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนภรณ์ กาญจนฤทธาภรณ์. 2544. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลออ หุตางกูร. 2535. **หลักพื้นฐานเพื่อการพยาบาล ชีวิต-สังคม**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต.

- ละออ ตันติศิริรินทร์. 2521. **ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ.**
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรลักษณ์ มุกต์มณี. 2544. **การศึกษาลักษณะงานที่พึงประสงค์ของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลศูนย์.**วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรารัตน์ เขียวโพรี. 2542. **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร:สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- วรรณดี ชูกาล. 2540. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการ
ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคล กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ
อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.**วิทยานิพนธ์
ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- วิัญญา วัฒนโธ. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจาก
หัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความกตัญญูตเวที
เป็นตัวแปรกำกับ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรา มณีภาศ. 2543. **สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ
พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช.**วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันทนา ลีพิทักษ์วัฒนา. 2542. **ประเมินการปฏิบัติงานพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล
เจ้าพระยายมราช.**วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริพร ตันติพูลวินัย. 2538. **โรงพยาบาลที่ดึงดูดใจคน. งามาธิบดีพยาบาลสาร. 1 (กุมภาพันธ์):75-84.**
- ศุภรศรี เดชเกษม. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงาน การบริหารผลการ
ปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาล กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล
โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2545. **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน.**พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
ทิพย์วิสุทธิ์.
- สมเกียรติ พ่วงรอด. 2544. **การบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 1. ปัตตานี:โรงพิมพ์มิตรภาพ.
- สมยศ นาวิการ. 2536. **การบริหาร.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร จำกัด .
- สมยศ นาวิการ. 2545. **การบริหารแบบมีส่วนร่วม.** กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.

- สมสมัย สุธีรคันต์. 2544. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. **วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. 13 (3):27-39.
- สิริลักษณ์ สมพลกรัง. 2542. **สิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยล้าของพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา**.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริอร วิชชาวษ. 2544. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกัญญา ฉัตรแก้ว. 2544. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลราชวิถี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2537. **เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภาณี ทยาธรรม. 2537. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพ กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร**.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. 2539. **การบริหารงานบุคคลทางการพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จีวีซีการพิมพ์.
- สุวรรณ ลีละเศรษฐกุล. 2542. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เสนาะ ดิยาวี. 2530. **การสื่อสารในองค์การ**. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวี. 2544. **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 12 .กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายสมร เฉลยกิตติ. 2544. **ผลของโปรแกรมการเสริมสร้างพลังอำนาจโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ**.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. 2542. **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อรรถัย นนทเกท. 2542. **พฤติกรรมความเป็นผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย และความพึงพอใจ**
ในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัชรี จิตต์ภักดี. 2536. **ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานใน**
โรงพยาบาลของรัฐ และเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต
 สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอียดศิริ เรืองภักดี. 2543. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเจริญ**
กรุงประชารักษ์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาบริหาร
 สาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุ้นตา นพคุณ. 2527. **การเรียนการสอนผู้ใหญ่เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.**
 กรุงเทพมหานคร: กรุงเทพมหานครพิมพ์.

ภาษาอังกฤษ

- Applewhite, P.B. 1965. **Organization behavior.** Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Blegen, M.A. 1993. Nurse's jobsatisfaction: A Meta Analysis of relate variables. **Nursing**
Research. 42.(1):36-41
- Brawn, W. B., and Moberg, P. J. 1980. **Organizational theory and management: A**
macro approach. New York : John Wiley & Son.
- Cavangh, S.J. 1989. Nursing turnover: Literature review and methodological critique.
Journal of Advanced Nursing 14 (10): 55 – 57.
- Dugger. B. H. 1994. **The nurse managers problem solver.** St. Louis: Mosby.
- Edward, G.C. 1980. **Implementing public policy.** Washington DC: Congressional Quarterly.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I.L., & Rhoades, L. 2002.
 Perceived supervisor support: Contributions To perceived organizational support
 and employee retention. **Journal of Applied Psychology.** 87, 565-573.
- Fletcher, C.E. 2001. Hospital RNs satisfaction and dissatisfaction. **Journal of Nursing**
Administration. 34(6):324-331
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M. and Donnelly, J.H. 1991. **Organization behavior ,**
structure, processes. 7th ed .Boston: Irwin.

- Gillies, D. A. 1994. **Nursing management: A systems approach**. Philadelphia: W.B. Saunders.
- Gilmer, B. and Others. 1971. **Industrial and organizational psychology**. New York: McGraw-Hill Book .
- George,J.M. and Jones,G.R. 2002. **Understanding and Organization behavior**. New Jersey: Prentice Hall.
- 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).
- Hackman, J.A., and Oldham, G. R. 1980. **Work redesign**. California: Addison- Wesley.
- Hegney.D.,and McCarthy,A. 2000. Job satisfaction and nurse 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: John Wiley.& Son.
- Joseph, L.m.,and John,D. 1981.**Managing : A contemporary introduction**.3rd ed. Englewood Cliffs,N.J.Prentice-Hall.
- Kanter,R.M. 1997. **Frontiers of management**. United State of America: A Harvard business review book.
- Landy,F.J. and Trumbo, D.A. 1980. **Psychology of work behavior**. Illinois:Homewood.
- Larson, E., Lee, P.C.,Brown,M.J., and Schorr,J. 1991. **Issue in nursing asministration**. St. Louis: Mosby.
- Linderman,R.H.,Merenda,P.F. and Gold,R.Z. 1980. **Introduction to bivariate and multivariate analysis**. USA: Scott,foesman and company.
- Locke, E.A. 1976. **Handbook of industrial and organization psychology**. Chicago: Rand Mc Nailey.
- Luthans, F. 1995. **Organizational Behavior**. 7 ed.New York: McGraw –Hill.
- Marrinar, A. 1982. **Comtemporary nursing management : Issues and practice**. St. Louis the C.V.Mosby,
- Mary,A.M. 1995. Keeping your best employees. **Journal of Property Management**.60 (6):26-29.
- Maslow,A.H. 1970. **Motvation and personality**.2nd ed. New york:Harper&Row.

- Mathis, R. L., and Jackson, J. H. 2003. **Human resource management**. 10th ed. Ohio: South Western.
- Max, M. 2001. Capitalizing on corporate culture. **Internal Auditor**. 58(5):38-45.
- McNeese-Smith, D.K. 1997. The inference of manager behaviour on nurses' job satisfaction, productivity, and commitment. **Journal of Nursing Administration** 27(9): 47-55.
- Mullins, L.J. 1999. **Management and Organization behavior**. 5th ed. London: Financial times Pitman.
- Moos, R.H. 1986. **Work environment scale manual**. 2nd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Munson, F.C., Heda, S.S. 1974. An Instrument for measuring nursing satisfaction. **Nursing research**. Vol. 23 2:159-166.
- Newstrom, J.W., and Davis, K. 1997. **Organization behavior: Human behavior at work**. New York: McGraw-Hill.
- Rhoades, L., and Eisenberger R. 2001. Percieved organizational support :A review of the literature. **Journal of Applied Psychology**. 87(4): 698-714.
- Robbins, S.P. 2001. **Organizational behavior**. 9 ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Shader, K., Broome, M.E., Broome, C.D. West, 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.
- Shaver, K.H. and Lacey, L.M. 2003. Job and career satisfaction among staff nurses. **Journal of Nursing Administration**. 33(3):166-172.
- Slavitt, D.B., et al. 1978. Nurses' Satisfaction with Their Work Situation. **Nursing Research**. 27 (March-April 1978): 114-120.
- Spector, P.E. 1997. Industrial and organizational psychology : **Research and practice**. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Stamps, P.L., and Pledmont, E.B. 1986. **Nurses and work satisfaction**. Michigan: Health Administration Press.
- Steers, R.M. and Porter, L.W. 1987. **Motivation and work behavior**. 4th ed. Singapore: McGraw-Hill.

- Stratton, T.D., Dunkin, J.W., Juhl, N., and Geller, J.M. 1995. Retainment incentives in three rural practices setting: Variations in job satisfaction among staff registered nurses. **Applied Nursing Research**. 8(2): 73-80.
- Strauss, G., and Sayles, L. 1960. **Personal : The human problems of management**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Sullivan, E.J. and Decker, P.J. 1992. **Effective management in nursing**. 3th ed. California ; Addison –Wortey Nursing.
- Tang, J. H. 2003. Evidence-based protocol: Nurse retention. **Journal of Gerontological Nursing**. 29(3) : 5-15.
- Thurston, N.E. 2004. Measuring nurse job satisfaction. **Journal of Nursing Administration**. 34(6) :283-290.
- Walton ,R.E. 1973. Quality of working life: What is it ? .Sloan management review.15 (Fall):11-16.
- Weisman, C.S. and Nathanson,C.A. 1985. Professional satisfaction and clients Outomes. **Medical Care**. 23 (12) : 1179 – 1192.
- Wolf,G.A., and Orem, C.A. 1994. **Nursing management desk reference concepts skill & strategies**. Philadelphia : W.B.Sanders.
- Vroom, V. H. 1964. **Work and motivation**. New York: John Willy.& Sons.
- Williams,C. 1990. Job satisfaction:Comparing ICU and med & Surg nurses. **Nursing Management** . 21(7):22-24.
- Woolf,H.B. 1981. **Webter,s New College Dictionary**. 1st.Springfield,Massachusette:G.&C. Merrian Company.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

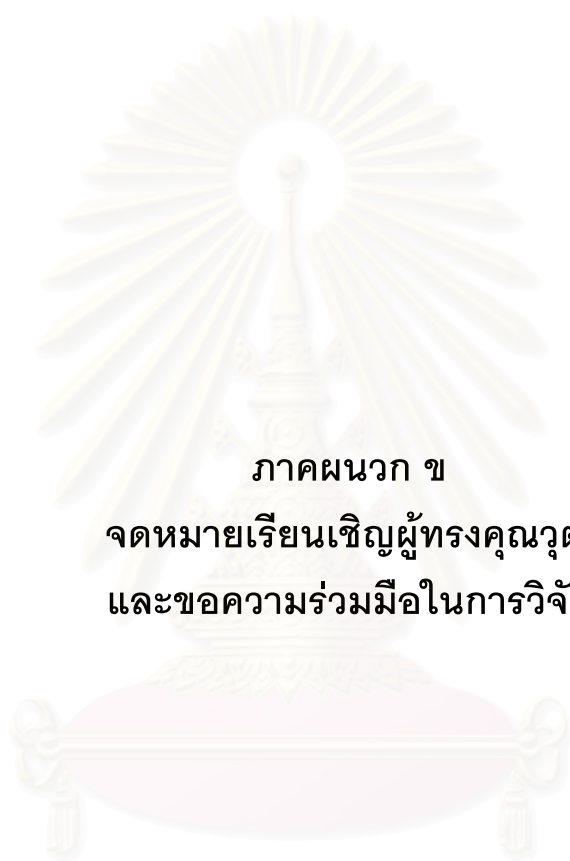
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

อาจารย์ พ.ท. หญิง สายสมร เฉลยภิตติ	อาจารย์ประจำวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก
อาจารย์ ดร. มนัสภรณ์ วิฑูรเมธา	อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนกพร จิตปัญญา	อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชณี สุจิตันทรรัตน์	อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ฟารีดา อิบราฮิม	อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข
จดหมายเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ
และขอความร่วมมือในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ศธ 0512.11/

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

มีนาคม 2549

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยรังสิต

เนื่องด้วย นางสาวรัชฎาพร สีดาตาศ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.มนสมรณ วิฑูรเมธา เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ อาจารย์ ดร.มนสมรณ วิฑูรเมธา เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สุกัญญา ประจุศิลป์)

รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

อาจารย์ ดร. มนสมรณ วิฑูรเมธา

งานจัดการศึกษา

โทร.(02) 2189825 โทรสาร.(02) 2189806

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร. บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร โทร 0-2218-9814

ที่อนิสิต

นางสาวรัชฎาพร สีดาตาศ โทร 09- 0127954

ที่ ศธ 0512.11/

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท

กรุงเทพฯ 10330

มีนาคม 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์

เนื่องด้วย นางสาวรัชฎาพร สีดาตาศ นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยน์นรากร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงใคร่ขอความร่วมมือให้นิสิตดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือวิจัย โดยใช้แบบสอบถามตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ จากพยาบาลวิชาชีพจำนวน 30 คน ทั้งนี้ นิสิตจะประสานงานเรื่องวัน เวลา และสถานที่ในการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ให้ นางสาวรัชฎาพร สีดาตาศ ได้ดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์)

รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน หัวหน้ากลุ่มการพยาบาลงานบริการการศึกษา โทร.(02) 2189825 โทรสาร.(02) 2189806อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยน์นรากร โทร. 02-2189-814ที่อนิสิต นางสาวรัชฎาพร สีดาตาศ โทร 0-90127954

ที่ ศธ 0512.11/ 464

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

มีนาคม 2549

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบุรีรัมย์

เนื่องด้วย นางสาวรัชฎาพร สีดาดาษ นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่องตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงใคร่ขอความร่วมมือให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ จากพยาบาลวิชาชีพจำนวน 40 คน

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือให้ นางสาวรัชฎาพร สีดาดาษ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา ประจักษ์ศิลป)

รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน หัวหน้ากลุ่มการพยาบาลงานบริการการศึกษา โทร.(02) 2189825 โทรสาร.(02) 2189806อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ โทร. 02-2189-814ที่อนิสิต นางสาวรัชฎาพร สีดาดาษ โทร 0-90127954



ภาคผนวก ค
ตัวอย่างเครื่องมือในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

“ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

โรงพยาบาลศูนย์”

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล มีจำนวนข้อคำถาม 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ มีจำนวนข้อคำถาม 69 ข้อ

ส่วนที่ 1 แบบวัดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน พร้อมทั้งเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

1. โรงพยาบาลที่ท่านปฏิบัติงาน.....
2. ปัจจุบันท่านอายุ..... ปี

<input type="checkbox"/> 21-25 ปี	<input type="checkbox"/> 26-30 ปี
<input type="checkbox"/> 31-35 ปี	<input type="checkbox"/> 36-40 ปี
<input type="checkbox"/> 41-45 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 45 ปี
3. เพศ ชาย หญิง
4. ระดับการศึกษาของท่าน

<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
------------------------------------	-----------------------------------	---
5. ประเภทของหอผู้ป่วยที่ท่านปฏิบัติงาน

<input type="checkbox"/> อายุรกรรม	<input type="checkbox"/> ศัลยกรรม	<input type="checkbox"/> สูติ-นารีเวชกรรม
<input type="checkbox"/> กุมารเวชกรรม	<input type="checkbox"/> ตา หูคอ จมูก	<input type="checkbox"/> ห้องฉุกเฉิน
<input type="checkbox"/> หออภิบาลผู้ป่วยหนัก	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	
6. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลแห่งนี้

<input type="checkbox"/> 1-5 ปี	<input type="checkbox"/> 6-10ปี	<input type="checkbox"/> 11-15 ปี
<input type="checkbox"/> 16-20ปี	<input type="checkbox"/> 21-25 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 25 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม

ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อคำถาม และ ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบตาม
ความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่า แนวทางหรือกิจกรรมในแต่ละข้อคำถามเป็นรายการที่จะทำ
ให้ท่านมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับใด (มี 5 เป็นการมองถึงความพึงพอใจใน
งานของท่านในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- 5 หมายถึง แนวทางหรือกิจกรรมนั้นทำให้ท่านมีความพึงพอใจในงานมากที่สุด
4 หมายถึง แนวทางหรือกิจกรรมนั้นทำให้ท่านมีความพึงพอใจในงานมาก
3 หมายถึง แนวทางหรือกิจกรรมนั้นทำให้ท่านมีความพึงพอใจในงานปานกลาง
2 หมายถึง แนวทางหรือกิจกรรมนั้นทำให้ท่านมีความพึงพอใจในงานน้อย
1 หมายถึง แนวทางหรือกิจกรรมนั้นทำให้ท่านมีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

รายการ	ทำให้ท่านพึงพอใจในงาน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
0. การที่ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจของกลุ่มการพยาบาล	✓				
00.					

จากตัวอย่างข้อคำถาม ข้อ 0 หากท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องมากที่สุด (5) หมายความว่า “หากนโยบายของกลุ่มการพยาบาลได้ให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ จะทำให้ท่านมีความพึงพอใจในงานมากที่สุด”

รายการ	ทำให้ท่านพึงพอใจในงาน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านนโยบายของกลุ่มการพยาบาล					
1. การที่ท่านได้มีส่วนร่วมในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของกลุ่มการพยาบาล					
2.					
3.....					
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย					
1.การที่ท่านได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า หอผู้ป่วยเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
2.....					
3.....					
ด้านลักษณะงาน					
1. การที่ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความ ริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ					
2.....					
3.....					

รายการ	ทำให้ท่านพึงพอใจในงาน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน					
1. การที่ท่านได้รับความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจจากผู้ร่วมงานในหอผู้ป่วย					
2.....					
3.....					
ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน					
1. การที่ท่านได้รับค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน					
2.....					
3.....					
ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
1. การที่ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับอุดมการศึกษาที่สูงขึ้น					
2.....					
3.....					

รายการ	ทำให้ท่านพึงพอใจในงาน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1. การที่ท่านได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มี อุณหภูมิ แสง เสียง และการระบายอากาศที่ เหมาะสม					
2.....					
3.....					

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ง
ผลการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	.977	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	46299.607
	df	2346
	Sig	.000



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Communalities

	Initial	Extraction		Initial	Extraction		Initial	Extraction
Q1	1.000	.658	Q27	1.000	.817	Q53	1.000	.748
Q2	1.000	.673	Q28	1.000	.793	Q54	1.000	.778
Q3	1.000	.724	Q29	1.000	.786	Q55	1.000	.835
Q4	1.000	.709	Q30	1.000	.551	Q56	1.000	.828
Q5	1.000	.701	Q31	1.000	.762	Q57	1.000	.798
Q6	1.000	.680	Q32	1.000	.761	Q58	1.000	.779
Q7	1.000	.703	Q33	1.000	.226	Q59	1.000	.766
Q8	1.000	.711	Q34	1.000	.744	Q60	1.000	.572
Q9	1.000	.761	Q35	1.000	.737	Q61	1.000	.707
Q10	1.000	.776	Q36	1.000	.707	Q62	1.000	.772
Q11	1.000	.623	Q37	1.000	.679	Q63	1.000	.700
Q12	1.000	.584	Q38	1.000	.728	Q64	1.000	.860
Q13	1.000	.785	Q39	1.000	.705	Q65	1.000	.842
Q14	1.000	.769	Q40	1.000	.765	Q66	1.000	.863
Q15	1.000	.790	Q41	1.000	.802	Q67	1.000	.846
Q16	1.000	.686	Q42	1.000	.837	Q68	1.000	.840
Q17	1.000	.663	Q43	1.000	.867	Q69	1.000	.828
Q18	1.000	.709	Q44	1.000	.861			
Q19	1.000	.787	Q45	1.000	.844			
Q20	1.000	.820	Q46	1.000	.806			
Q21	1.000	.817	Q47	1.000	.667			
Q22	1.000	.804	Q48	1.000	.749			
Q23	1.000	.738	Q49	1.000	.766			
Q24	1.000	.746	Q50	1.000	.691			
Q25	1.000	.747	Q51	1.000	.665			
Q26	1.000	.812	Q52	1.000	.760			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ตารางที่ 19 แสดงค่าไอเกน (Eigen Values) จากการหมุนตัวประกอบและหมุนแกนปัจจัย
ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำกรรโรงพยาบาลศูนย์

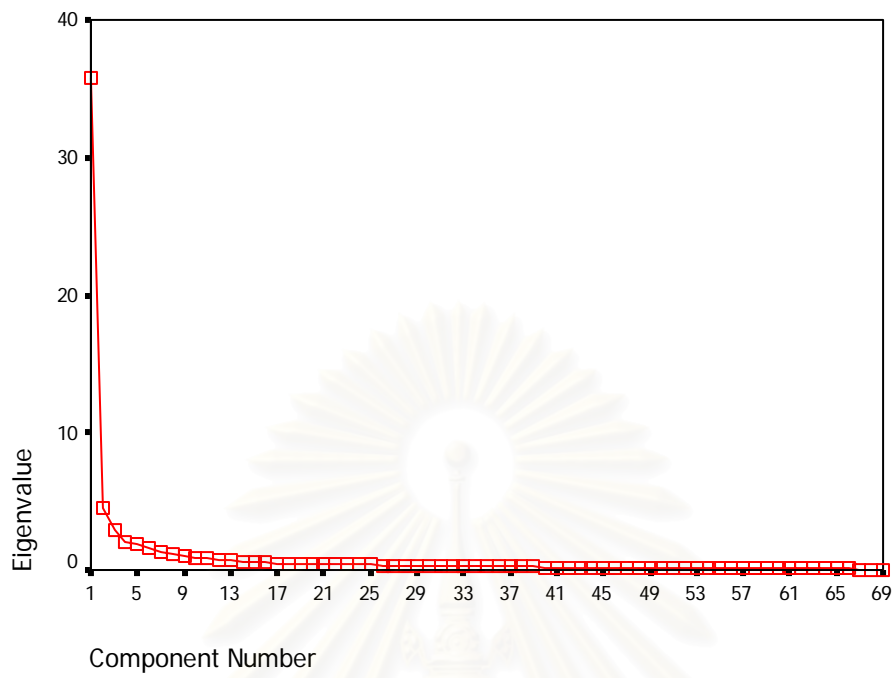
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	35.844	51.948	51.948	35.844	51.948	51.948	10.219	14.810	14.810
2	4.470	6.478	58.426	4.470	6.478	58.426	9.240	13.392	28.202
3	2.948	4.273	62.699	2.948	4.273	62.699	7.605	11.022	39.224
4	2.092	3.032	65.731	2.092	3.032	65.731	7.426	10.762	49.986
5	1.964	2.846	68.576	1.964	2.846	68.576	6.102	8.843	58.830
6	1.591	2.305	70.882	1.591	2.305	70.882	5.667	8.214	67.043
7	1.331	1.929	72.811	1.331	1.929	72.811	2.937	4.256	71.300
8	1.175	1.703	74.514	1.175	1.703	74.514	2.218	3.214	74.514
9	.977	1.416	75.929						
10	.882	1.279	77.208						
11	.814	1.180	78.387						
12	.762	1.105	79.492						
13	.707	1.025	80.516						
14	.648	.939	81.456						
15	.593	.860	82.315						
16	.519	.752	83.068						
17	.506	.733	83.801						
18	.498	.721	84.522						
19	.461	.668	85.190						
20	.454	.657	85.847						
21	.418	.605	86.452						
22	.400	.580	87.032						
23	.399	.578	87.610						
24	.369	.535	88.145						
25	.364	.528	88.673						
26	.359	.520	89.193						
27	.340	.493	89.686						
28	.331	.480	90.166						
29	.326	.472	90.638						
30	.294	.426	91.064						
31	.291	.421	91.485						
32	.272	.395	91.880						
33	.259	.375	92.255						
34	.250	.362	92.617						
35	.247	.358	92.976						
36	.242	.350	93.326						

ตารางที่ 19 แสดงค่าไอเกน (Eigen Values) จากการหมุนตัวประกอบและหมุนแกนปัจจัย
ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำกรรโรงพยาบาลศูนย์

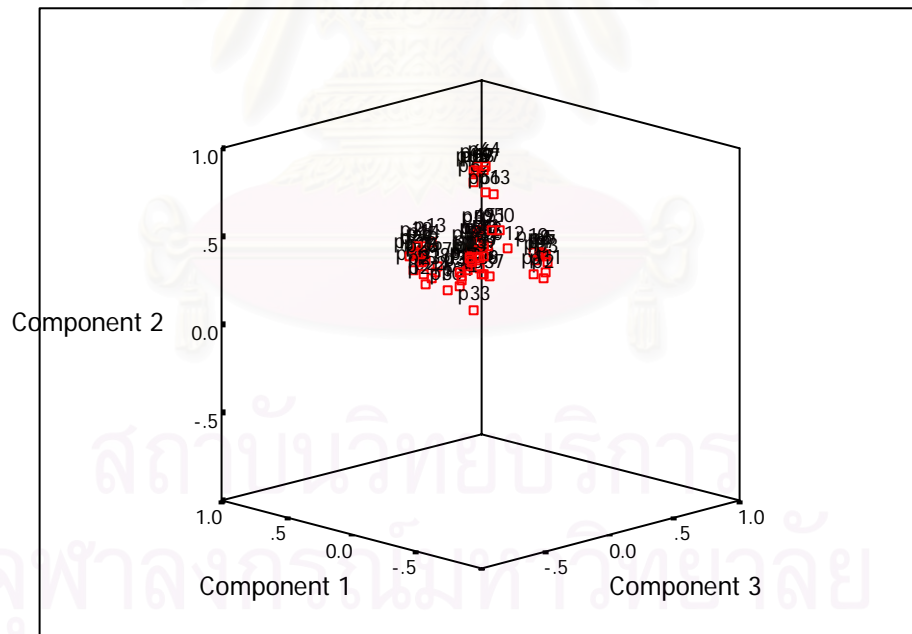
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
37	.231	.335	93.661						
38	.229	.332	93.993						
39	.222	.322	94.315						
40	.206	.298	94.614						
41	.203	.294	94.908						
42	.195	.283	95.191						
43	.191	.277	95.468						
44	.183	.266	95.733						
45	.180	.261	95.994						
46	.171	.248	96.242						
47	.168	.244	96.485						
48	.163	.236	96.722						
49	.151	.219	96.941						
50	.147	.213	97.154						
51	.144	.209	97.363						
52	.141	.205	97.568						
53	.138	.201	97.769						
54	.129	.187	97.955						
55	.125	.180	98.136						
56	.124	.179	98.315						
57	.114	.164	98.480						
58	.111	.161	98.641						
59	.109	.158	98.799						
60	.105	.152	98.951						
61	.103	.149	99.100						
62	.099	.144	99.244						
63	.088	.128	99.372						
64	.086	.125	99.496						
65	.078	.112	99.609						
66	.076	.110	99.719						
67	.069	.099	99.818						
68	.067	.097	99.915						
69	.059	.085	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Component Plot in Rotated Space



ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวรัชฎาพร สีดาตาศ เกิดวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2507 ที่อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง จากวิทยาลัยพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก ปี พ.ศ. 2530 และเข้าศึกษาต่อหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2545 ปัจจุบันรับราชการในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 7 หอผู้ป่วยเคมีบำบัดหญิง 7 สถาบันมะเร็งแห่งชาติ จังหวัดกรุงเทพมหานคร



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย